

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΕΣ ΣΠΟΥΔΕΣ ΓΙΑ

**π.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 μεταρρύθμιση του θεσμού των ΚΕΠ.**

**Μια εμπειρική έρευνα αξιολόγησης των παρεχόμενων  
υπηρεσιών.**

**Επιβλέπων Καθηγητής: Άγγελος Κότιος**

**Φοιτητής: Δημήτριος Σιδέρης**

**Αθήνα, Ιανουάριος 2018**



**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 reform of the CSC institution.**  
**An empirical evaluation study of services provided.**

**Dimitrios Sideris**

**Athens, January 2018**

## **Η μεταρρύθμιση του θεσμού των ΚΕΠ.**

### **Μια εμπειρική έρευνα αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών.**

#### **Περίληψη**

Η παρούσα διπλωματική εργασία υποβάλλεται στο πλαίσιο των υποχρεώσεων του Διαπανεπιστημιακού Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση», που συνδιοργανώνουν το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, το Πανεπιστήμιο Πειραιά, το Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης και το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης. Αντικείμενο της εργασίας είναι η εμπειρική αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), ενός επιτυχημένου θεσμού της δημόσιας διοίκησης που κατοχυρώνεται νομοθετικά στη χώρα μας το 2002 υιοθετώντας τις αρχές της σύγχρονης διοίκησης, του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ, των υπηρεσιών μιας στάσης (one-stop shop) και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στοχεύοντας αφενός στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και αφετέρου στη διοικητική μεταρρύθμιση.

Το κεντρικό ερώτημα που θα ερευνηθεί - εξετάζοντας το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο, τα αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήσαμε για τις ανάγκες της εργασίας, την αξιοποίηση παλαιότερων ερευνών σχετικά με τη λειτουργία των ΚΕΠ, καθώς και των διαθέσιμων στατιστικών στοιχείων υποθέσεων πολιτών που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ - είναι κατά πόσο μετά από 15 χρόνια λειτουργίας των ΚΕΠ, τα αποτελέσματα κρίνονται ικανοποιητικά, θα αξιολογηθεί η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, ο βαθμός ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων πολιτών, καθώς και η συμβολή των ΚΕΠ ως προς τον εκσυγχρονισμό και τη μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης.

Συμπερασματικά παρατηρούμε ότι μολονότι τα ΚΕΠ υπήρξαν ένας καινοτόμος θεσμός και αποτέλεσαν τομή για τη δημόσια διοίκηση, στην πραγματικότητα άγγιξαν πολύ μικρό κομμάτι της. Με τα ΚΕΠ δεν άλλαξε η «παραγωγική διαδικασία» και κατά συνέπεια δεν βελτιώθηκε το αποτέλεσμα από την πλευρά του δημοσίου καθαυτό, ενώ το κόστος της δημόσιας διοίκησης ουσιαστικά αυξήθηκε. Ακόμη και σήμερα 15 χρόνια μετά την θεσμοθέτησή τους και παρά την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι ΤΠΕ και οι *online* εφαρμογές της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης “ΕΡΜΗΣ”, οι παρεχόμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ είναι στην πλειοψηφία τους

διαμεσολαβητικές προς τις δημόσιες υπηρεσίες, αποτελώντας στην πραγματικότητα για τους πολίτες περισσότερο υπηρεσίες «πρώτης στάσης» και λιγότερο υπηρεσίες «μιας στάσης».

Παρόλα αυτά τα ΚΕΠ έχουν όλες τις προϋποθέσεις, δηλαδή: αποτελούν ένα ηλεκτρονικό και φυσικό δίκτυο με γεωγραφική κάλυψη σε όλη τη χώρα, διαθέτουν εξειδικευμένο προσωπικό και σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό και κυρίως την καθολική αποδοχή τους από την ελληνική κοινωνία, έτσι ώστε με την υλοποίηση των κατάλληλων δράσεων τα ΚΕΠ να αποτελέσουν τον βασικό πυλώνα της διοικητικής ανασυγκρότησης και της νέας ψηφιακής εποχής στη δημόσια διοίκηση.

### **Λέξεις – Κλειδιά**

Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), γραφειοκρατία, δημόσια διοίκηση, Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ, υπηρεσίες μιας στάσης (one-stop shops), ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών, ικανοποίηση πολίτη/πελάτη, Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ», ηλεκτρονικές υπηρεσίες, πιστοποιημένες διαδικασίες, διοικητική μεταρρύθμιση.

# **The reform of the CSC institution.**

## **An empirical evaluation study of services provided.**

### **Abstract**

The present graduation report is submitted as part of the curriculum of the Interuniversity Interdepartmental Master Program “Local and Regional Government and Development” set up jointly by the University of Peloponnese, the University of Piraeus, the Democritus University of Thrace, and the Aristotle University of Thessaloniki. Subject of the study is the empirical evaluation of services provided by the Citizen’s Service Centers (KEP), a successful public sector institution, created by law in 2002 on the principles of modern administration, the New Public Management, one-stop shop services and e-government, with the double aim of offering quality services to the citizens and enhancing administrative reform.

The central question to be addressed - by examining the existing legal framework, the results of a personal study conducted for the purpose of the present report, the content of older studies concerning CSC’s functioning as well as the available statistical data about citizen’s demands treated by CSC - is whether, after a 15 year operation, CSC’s results can be considered satisfactory. For that, we will evaluate the cost-efficiency of services provided, the degree of citizen satisfaction and the CSC’s contribution to the upgrading and reform of public administration.

As a conclusion, we observe that although CSC have been an innovative institution and a milestone for public administration, they have in fact impacted only a very small part of it. CSC have not changed the “productive process” and therefore have not improved the results of the public sector as such, whereas the cost of public administration has basically increased. Even today, 15 years after their creation, despite the new possibilities offered by IT and online applications of the National Website of Public Administration “HERMES”, services provided by CSC are mostly those of an intermediary between the public and the administration. That, in fact, makes CSC more of a “first-stop shop” and less of a “one-stop shop” for citizens.

Nevertheless, CSC have great potential: they constitute an electronic and physical network which covers geographically the whole country, they have a staff of specialists and modern technological equipment, and above all they enjoy the Greek people’s general approval. Through the appropriate actions, CSC can become the central actor in administrative reform and the new digital era in public administration.

## **Keywords**

Citizen's Service Centers (CSC), bureaucracy, public administration, New Public Management, one-stop shops, e-government, quality of provided services, citizen/customer satisfaction, National Website of Public Administration "HERMES", electronic services, certified procedures, administrative reform.

## Αρκτικόλεξα

ΑΜΕΑ	Άτομα με Ειδικές Ανάγκες
ΑΜΚΑ	Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης
ΑΠΕΔ	Αρχή πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου
Α.Σ.Ε.Π.	Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού
Γ.Ε.Μ.Η.	Γενικό Εμπορικό Μητρώο
Δ.Ο.Π.	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
Δ.Ο.Υ.	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
ΔΙΣΚΠΟ	Διεύθυνση Σχέσεων Κράτους - Πολίτη
ΔΟΛ ΚΕΠ	Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας ΚΕΠ
ΔΥΠ	Κλάδος Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών
Ε.Ε.Τ.Α.Α.	Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Αυτοδιοίκησης και Ανάπτυξης
Ε.Κ.Ε.	Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης
ΕΛ.Γ.Α	Οργανισμός Ελληνικών Γεωργικών Ασφαλίσεων
ΕΟΠΥΥ	Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας
Ι.Δ.Ο.Χ.	Ιδιωτικού Δικαίου Ορισμένου Χρόνου
Ι.Κ.Α.	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
Κ.Δ.Δ.	Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας
Κ.Ε.Δ.Κ.Ε.	Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας
ΚΕΠ	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚΠΠ	Κέντρο Πληροφόρησης Πολιτών
ΚτΠΑΕ	Κοινωνία της Πληροφορίας Ανώνυμη Εταιρεία
Κ.Υ.Α.	Κοινή Υπουργική Απόφαση
Ν.Α.	Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση
ΝΑΤ	Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο
ΝΔΜ	Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ
ΝΠΔΔ	Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου
Ο.Α.Ε.Δ.	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού
Ο.Γ.Α.	Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων
ΟΔΕ ΚΕΠ	Ομάδα Διοίκησης Έργου ΚΕΠ
Ο.Τ.Α.	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
ΠΟΣΕ ΚΕΠ	Πανελλήνια Ομοσπονδία Σωματείων Εργαζομένων στα ΚΕΠ

<b>Π.Δ.</b>	<b>Προεδρικό Διάταγμα</b>
<b>ΤΠΕ</b>	<b>Τεχνολογίες Πληροφορικής &amp; Τεχνολογιών</b>
<b>Υ.Α.</b>	<b>Υπουργική Απόφαση</b>
<b>ΥΑΠ</b>	<b>Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής</b>
<b>Υ.Δ.Μ.Η.Δ.</b>	<b>Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης</b>
<b>ΥΠ.ΕΣ.</b>	<b>Υπουργείο Εσωτερικών</b>
<b>ΥΠ.ΕΣ.Α.Η.Δ.</b>	<b>Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης</b>
<b>ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.</b>	<b>Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης</b>
<b>ΦΕΚ</b>	<b>Φύλλο Εφημερίδας της Κυβέρνησης</b>
<b>ΦΠΑ</b>	<b>Φόρος Προστιθέμενης αξίας</b>
<b>CRMS</b>	<b>Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες (CRMS - Citizen Relationship Management System)</b>



## Περιεχόμενα

Περίληψη .....	3
Abstract.....	5
Αρκτικόλεξα.....	7
Κατάλογος Πινάκων.....	12
Κατάλογος Διαγραμμάτων.....	12
Κατάλογος Εικόνων.....	14
Εισαγωγή.....	15

## Α΄ Μέρος: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ - ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΚΑΙ ΘΕΣΜΙΚΟ

ΠΛΑΙΣΙΟ .....	18
---------------	----

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:** Από τη δημόσια γραφειοκρατία στο Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ, στις υπηρεσίες μιας στάσης, στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....18

1.1 Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα .....	18
1.2 Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ.....	19
1.3 Υπηρεσίες μιας στάσης.....	20
1.4 Η έννοια της ποιότητας.....	22
1.5 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	23
1.6 Το πρόγραμμα «Ποιότητα για τον Πολίτη».....	25
1.7 Το πρόγραμμα «Πολιτεία».....	26
1.8 Το πρόγραμμα «Αστερίας».....	27
1.9 Σύσταση των πέντε (5) πρώτων πιλοτικών ΚΕΠ το 2001.....	28

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:** Ανάλυση του υφιστάμενου θεσμού των ΚΕΠ.....30

2.1 Σύσταση /Νομοθετική κατοχύρωση των ΚΕΠ.....	31
2.2 Η οργανική εξέλιξη των ΚΕΠ από την ίδρυσή τους μέχρι σήμερα.....	32
2.3 Εποπτεία των ΚΕΠ.....	33
2.4 Γεωγραφική κατανομή ΚΕΠ.....	36

2.5 ΚΕΠ που λειτουργούν ως ΕΚΕ (Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών).....	40
2.6 Ανθρώπινο Δυναμικό ΚΕΠ.....	44
2.7 Αρμοδιότητες ΚΕΠ .....	51
2.8 Παρουσίαση ιστότοπου παροχής στατιστικών στοιχείων διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών « <a href="http://www.kepstats.yap.gov.gr">www.kepstats.yap.gov.gr</a> ».....	57
2.9 Ανάλυση Επιχειρησιακής Λειτουργίας των ΚΕΠ (back office) από την ίδρυσή τους μέχρι σήμερα.....	63
2.10 Τηλεφωνική Γραμμή Εξυπηρέτησης Πολιτών «1500».....	79
2.11 Παρουσίαση επίσημης ιστοσελίδας των ΚΕΠ <a href="http://www.kep.gov.gr">www.kep.gov.gr</a> .....	80
2.12 Το πρόγραμμα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».....	82

## **Β΄ Μέρος: ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ-ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ -ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ ΤΩΝ ΚΕΠ.....**

84

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3:</b> Ερωτηματολόγιο - έρευνα για το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τη λειτουργία των ΚΕΠ.....	84
3.1 Σκοπός της έρευνας.....	84
3.2 Πεδίο και υποκείμενα έρευνας (Δείγματος).....	84
3.3 Μεθοδολογία έρευνας.....	84
3.4 Αποτελέσματα έρευνας, αξιολόγηση και ερμηνεία των δεδομένων.....	85
3.5 Εμπειρικά δεδομένα από παλαιότερες έρευνες της εταιρείας δημοσκοπήσεων VPRC σχετικά με τη λειτουργία των ΚΕΠ.....	107

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4:</b> Συνολική αποτίμηση του θεσμού των ΚΕΠ και καταληκτικές παρατηρήσεις.....	112
4.1 Ο θεσμός των ΚΕΠ.....	112
4.2 Ποια ήταν η φιλοσοφία και ο σκοπός των ΚΕΠ.....	112
4.3 Τι συνέβη με τα ΚΕΠ.....	113
4.4 Τι δεν συνέβη με τα ΚΕΠ.....	114
4.5 Η σημερινή πρόκληση.....	117
4.6 Τι μπορεί να γίνει από δω και πέρα.....	118
4.7 Τι σημαίνει αυτό στην πράξη.....	120

4.8 Πως υλοποιηθούν τα παραπάνω.....	120
Συμπεράσματα .....	121
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	124
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ - ΕΡΕΥΝΑ.....	129
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄: ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΝΟΥΝ ΤΑ ΚΕΠ.....	133

## Κατάλογος Πινάκων

Σελίδα

<b>Πίνακας 1:</b> Γεωγραφική κατανομή ΚΕΠ (2017).....	37
<b>Πίνακας 2:</b> ΚΕΠ που λειτουργούν και ως ΕΚΕ (2013).....	42
<b>Πίνακας 3:</b> Ομάδες/κατηγορίες διαδικασιών που διεκπεραιώνουν τα ΚΕΠ (2017).....	56
<b>Πίνακας 4:</b> Συνολικός αριθμός υποθέσεων πολιτών ετών 2014-2017 που διεκπεραιώθηκαν μέσω ΚΕΠ σε όλη τη χώρα, με όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης.....	58
<b>Πίνακας 5:</b> Πλήθος υποθέσεων ανά ΚΕΠ έτους 2017 (περιλαμβάνονται τα 20 ΚΕΠ με τον μεγαλύτερο αριθμό υποθέσεων).....	59
<b>Πίνακας 6:</b> Πλήθος υποθέσεων ανά υπηρεσία για το έτος 2017 (περιλαμβάνονται οι 20 δημοφιλέστερες υποθέσεις σε όλη τη χώρα).....	60
<b>Πίνακας 7:</b> Πλήθος υποθέσεων ανά Περιφέρεια έτους 2017.....	61
<b>Πίνακας 8:</b> Αποτελέσματα από τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση 8.....	94
<b>Πίνακας 9:</b> Αποτελέσματα από τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση 13.....	101
<b>Πίνακας 10:</b> Αποτελέσματα από τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση 17.....	106

## Κατάλογος Διαγραμμάτων

Σελίδα

<b>Διάγραμμα 1α:</b> Πλήθος ΚΕΠ ανά Περιφέρεια.....	39
<b>Διάγραμμα 1:</b> Ταυτότητα ερωτώμενων.....	85
<b>Διάγραμμα 2:</b> Ηλικία ερωτώμενων.....	86
<b>Διάγραμμα 3:</b> Επάγγελμα ερωτώμενων.....	87
<b>Διάγραμμα 4:</b> Τόπος διαμονής ερωτώμενων.....	88
<b>Διάγραμμα 5:</b> Αποτελέσματα της ερώτησης 3: «Αποτελεί το ΚΕΠ την πρώτη σας επιλογή για τις συναλλαγές σας με το Δημόσιο;»,.....	89
<b>Διάγραμμα 6:</b> Αποτελέσματα της ερώτησης 4: «Όταν επισκέπτεστε κάποιο ΚΕΠ αντιμετωπίζετε δυσκολίες όσον αφορά την πρόσβασή σας σε αυτό;».....	90
<b>Διάγραμμα 7α:</b> Αποτελέσματα της ερώτησης 6: «Για την κατάθεση της αίτησής σας σε ΚΕΠ απαιτήθηκε η προσκόμιση δικαιολογητικών; Από εσάς;.....	91
<b>Διάγραμμα 7β:</b> Αποτελέσματα της ερώτησης 6: «Για την κατάθεση της αίτησής σας σε ΚΕΠ	

	απαιτήθηκε η προσκόμιση δικαιολογητικών; Αυτεπάγγελτα;.....	92
<b>Διάγραμμα 7γ:</b>	Αποτελέσματα της ερώτησης 6: «Για την κατάθεση της αίτησής σας σε ΚΕΠ απαιτήθηκε η προσκόμιση δικαιολογητικών; Δεν απαιτήθηκαν δικαιολογητικά;...»	92
<b>Διάγραμμα 8:</b>	Αποτελέσματα της ερώτησης 7: «Η απάντηση στο αίτημά σας δόθηκε εντός της προθεσμίας που προβλέπει η νομοθεσία;.....»	93
<b>Διάγραμμα 9:</b>	Αποτελέσματα της ερώτησης 8: «Παρακαλώ σημειώστε όσους από τους παρακάτω λόγους συνετέλεσαν σε μη επιτυχή διεκπεραίωση της υπόθεσής σας και σε ποιο βαθμό»;.....»	95
<b>Διάγραμμα 10:</b>	Αποτελέσματα της ερώτησης 9: «Τις φορές που επισκεφθήκατε κάποιο ΚΕΠ πόσο ικανοποιημένος/νη μείνατε από τον χρόνο αναμονής σας στο χώρο του ΚΕΠ μέχρι να εξυπηρετηθείτε;».....»	97
<b>Διάγραμμα 11:</b>	Αποτελέσματα της ερώτησης 10: «Πως αξιολογείτε την ανταπόκριση των υπαλλήλων των ΚΕΠ στη διεκπεραίωση της υπόθεσής σας;».....»	98
<b>Διάγραμμα 12:</b>	Αποτελέσματα της ερώτησης 11: «Υποβάλατε ποτέ αίτηση μέσω ΚΕΠ η οποία ήταν πιστοποιημένη διαδικασία και δεν μπορούσε να διεκπεραιωθεί από αυτό»...»	99
<b>Διάγραμμα 13:</b>	Αποτελέσματα της ερώτησης 13: «Κατά τις επισκέψεις σας στα ΚΕΠ για τη διεκπεραίωση υποθέσεών σας, πόσο συχνά μένετε ικανοποιημένος/νη από τα παρακάτω».....»	101
<b>Διάγραμμα 14:</b>	Αποτελέσματα της ερώτησης 14: «Γνωρίζετε την ιστοσελίδα των ΚΕΠ “ <a href="http://www.kep.gov.gr">www.kep.gov.gr</a> ” που ενημερώνει τους πολίτες για τυχόν απαιτούμενα δικαιολογητικά ή πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες που διεκπεραιώνονται μέσω των ΚΕΠ;».....»	102
<b>Διάγραμμα 15:</b>	Αποτελέσματα της ερώτησης 15: «Γνωρίζετε ότι για την υποβολή ορισμένων αιτημάτων/συναλλαγών σας με τη Δημόσια Διοίκηση μπορείτε να χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ “ <a href="http://www.ermis.gov.gr">www.ermis.gov.gr</a> »;.....»	103
<b>Διάγραμμα 16:</b>	Αποτελέσματα της ερώτησης 16: «Το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης να ψηφιοποιήσει πλήρως τις παρεχόμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ έτσι ώστε οι συναλλαγές σας με τη Δημόσια Διοίκηση να διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά από τον προσωπικό σας υπολογιστή μέσω της Πύλης “ΕΡΜΗΣ” χωρίς την φυσική σας παρουσία στα ΚΕΠ. Συμφωνείτε;».....»	104

## Κατάλογος Εικόνων

Σελίδα

<b>Εικόνα 1:</b> Ο λογότυπος των ΚΕΠ όπως παρουσιάζεται στην ιστοσελίδα παροχής στατιστικών στοιχείων.....	57
<b>Εικόνα 2:</b> Η ιστοσελίδα παροχής στατιστικών στοιχείων διεκπεραίωσης υποθέσεων Πολιτών μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.....	58
<b>Εικόνα 3:</b> Η Εθνική Διαδικτυακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ».....	68
<b>Εικόνα 4:</b> Ενημερωτική παρουσίαση του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τις online παρεχόμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ...	75
<b>Εικόνα 5:</b> Ενημερωτική παρουσίαση του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τις online παρεχόμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ...	80

## Εισαγωγή

Η ελληνική δημόσια διοίκηση των δυο τελευταίων δεκαετιών του 20<sup>ου</sup> αιώνα θεωρήθηκε τόσο από τις κυβερνήσεις όσο και από «ειδικούς» και από την κοινή γνώμη, ως ο μεγάλος ασθενής, πράγμα που υποχρέωνε τις πρώτες να ασχοληθούν μαζί της. Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) θεσμοθετήθηκαν το 2002 ως μεταρρυθμιστική και εκσυγχρονιστική απάντηση της Ελληνικής Πολιτείας ακριβώς για να αντιμετωπιστούν τα χρόνια προβλήματα γραφειοκρατίας της δημόσιας διοίκησης. Ο προσανατολισμός των ΚΕΠ βασίστηκε στις αρχές του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ και στη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας (ΤΠΕ) στοχεύοντας στην ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των πολιτών και στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, υιοθετώντας πρωτοπόρες για την εποχή δράσεις, όπως online παροχή υπηρεσιών, υπηρεσίες μιας στάσης, συμβουλευτικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου, διευρυμένο ωράριο λειτουργίας, αναδιοργάνωση ενδο-και δι-υπηρεσιακών διαδικασιών κ.λπ.

Εμπειρικά δεδομένα από παλαιότερες έρευνες της εταιρείας δημοσκοπήσεων VPRC που διενεργήθηκαν α) το 2005 με θέμα: «αναγνωρισιμότητα – ικανοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων από τα Κέντρα εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)» και β) το 2008 με θέμα: «Έρευνα εικόνας και αξιολόγησης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)», αξιολογούν τα ΚΕΠ ως ένα ιδιαίτερα επιτυχημένο θεσμό που έχει διεισδύσει σημαντικά στην καθημερινότητα των πολιτών. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι η συνολική ικανοποίηση των πολιτών από τα ΚΕΠ το 2005 φτάνει στο εξαιρετικά υψηλό ποσοστό του 95% και για το 2008 στο 94%, γεγονός που αποδεικνύει την καθολική αποδοχή του θεσμού από την ελληνική κοινωνία. Ιδιαίτερος θετική παραμένει και σήμερα η γενική εικόνα των πολιτών απέναντι στο θεσμό των ΚΕΠ όπως προκύπτει από την έρευνα που πραγματοποιήσαμε το χρονικό διάστημα από 23 Ιανουαρίου 2018 έως 9 Φεβρουαρίου 2018 για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας. Ενδεικτικά αναφέρουμε, όπως αποδεικνύεται από τις απαντήσεις των ερωτώμενων, ότι ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από τα ΚΕΠ είναι ιδιαίτερα υψηλός ποσοστό 90%, ενώ και το 71% των πολιτών δηλώνει ότι το ΚΕΠ αποτελεί την πρώτη τους επιλογή για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο, γεγονός που καταδεικνύει την προτίμηση των ερωτώμενων πολιτών για την διεκπεραίωση των υποθέσεών τους από τα ΚΕΠ έναντι άλλων δημοσίων οργανισμών.

Από την επίσημη ιστοσελίδα της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ», προκύπτει ότι σήμερα λειτουργούν 1.126 ΚΕΠ στους 325 Δήμους σε όλη τη χώρα, τα περισσότερα εκ των οποίων

ξεκίνησαν τη λειτουργία τους κατά τα δυο πρώτα έτη από την έναρξη του θεσμού (2002 έως 2004). Στα ΚΕΠ οι πολίτες μπορούν να διεκπεραιώνουν περισσότερες από 1.060 πιστοποιημένες διαδικασίες.

Κατά τη διάρκεια των πρώτων ετών της λειτουργίας των ΚΕΠ, αρκετοί επιστήμονες - ερευνητές επισήμαναν διάφορα προβλήματα στην οργάνωση και τον τρόπο λειτουργίας τους. Χαρακτηριστικά σημειώνουν ότι μολονότι τα ΚΕΠ υπήρξαν καινοτόμος θεσμός για τη δημόσια διοίκηση στην πραγματικότητα άγγιξαν πολύ μικρό μέρος της, καθώς οι διαδικασίες που διεκπεραιώνουν τα ΚΕΠ δεν είναι παρά ηλεκτρονικές υπηρεσίες 2<sup>ου</sup> επιπέδου, καθώς στη δημόσια διοίκηση δεν υπάρχει η έννοια του ενιαίου back office. Επίσης το κόστος της δημόσιας διοίκησης ουσιαστικά αυξήθηκε, καθώς τα ΚΕΠ προσθέτουν μια επιπλέον δομή στο υπερδιογκωμένο ελληνικό κράτος και δημιουργούν πρόσθετα βάρη. Αντί να κυκλοφορεί ο πολίτης με χαρτιά στους διαδρόμους των δημοσίων υπηρεσιών, τα χαρτιά κυκλοφορούν με την εσωτερική αλληλογραφία. Τα ΚΕΠ εν πολλοίς παίζουν το ρόλο του διαμεσολαβητή των πολιτών προς τη δημόσια διοίκηση.

Μετά από 15 χρόνια λειτουργίας των ΚΕΠ διαπιστώνουμε ότι αρκετές από τις επισημάνσεις των επιστημόνων σχετικά με τα προβλήματα λειτουργίας του θεσμού των ΚΕΠ ισχύουν ακόμη και σήμερα, παρά το γεγονός ότι με την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι ΤΠΕ και την αναβάθμιση της λειτουργίας της Εθνικής Πύλης δημόσιας διοίκησης «ΕΡΜΗΣ» που παρέχει για ορισμένες διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ online υπηρεσίες, αρκετά από τα ανωτέρω προβλήματα έχουν αμβλυνθεί ή επιλυθεί.

Η παρούσα διπλωματική εργασία ερευνά και αξιολογεί την δεκαπεντάχρονη πορεία τους και αποτιμά τη συμβολή του θεσμού των ΚΕΠ ως προς τον εκσυγχρονισμό και τη μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης, έχοντας υπόψη ότι στο προσεχές μέλλον το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης θα υλοποιήσει σχέδιο δράσης για τη δημιουργία κεντρικής Πύλης παροχής υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης, μέσω του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες (CRMS), έχοντας ως βασικό πυλώνα για την υλοποίηση του σχεδίου δράσης τα ΚΕΠ.

Μεθοδολογικά η εργασία διερευνά τα ερωτήματα της με τρεις μεθόδους: α) με έρευνα αρχείου β) με έρευνα μέσω του ερωτηματολογίου στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας και γ) με την εμπειρική παρατήρηση του γράφοντος ως εργαζόμενου σε ΚΕΠ του νομού Αττικής.

Η εργασία χωρίζεται σε δύο μέρη και κάθε μέρος αποτελείται από δύο κεφάλαια. Στο πρώτο μέρος παρουσιάζονται συνοπτικά οι αρχές του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ, των υπηρεσιών μιας στάσης



και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι οποίες στα τέλη της δεκαετίας του 1990 εφαρμόστηκαν σε πιλοτικά προγράμματα στη δημόσια διοίκηση (πρόγραμμα «Πολιτεία», «Αστερίας» κ.λπ ) και αποτελούν τις πρώτες προσπάθειες μεταρρύθμισης της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και αναβάθμισης των παρεχόμενων προς τους πολίτες υπηρεσιών. Τα ΚΕΠ αποτελούν τη μετεξέλιξη αυτών των προγραμμάτων και την εφαρμογή τους σε όλη την επικράτεια. Στη συνέχεια μέσα από την επισκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας, τα διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία και την εμπειρική παρατήρηση του γράφοντος, αναλύεται το θεωρητικό, ιστορικό και θεσμικό πλαίσιο του θεσμού των ΚΕΠ ακολουθώντας την δεκαπεντάχρονη διαδρομή τους μέχρι σήμερα.

Στο δεύτερο μέρος αναλύεται η διαδικασία της έρευνας και του ερωτηματολογίου που πραγματοποιήσαμε μέσω google forms στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας και αξιολογούνται τα αποτελέσματα της και ερμηνεύονται τα δεδομένα. Επίσης παρουσιάζονται και αξιολογούνται παλαιότερες δειγματοληπτικές έρευνες που διενήργησε η εταιρεία δημοσκοπήσεων VPRC σχετικά με τη λειτουργία των ΚΕΠ. Στο τελευταίο κεφάλαιο επιχειρείται η συνολική αποτίμηση του θεσμού των ΚΕΠ και διατυπώνονται προτάσεις για τη βελτίωση της οργάνωσης και λειτουργίας των ΚΕΠ για τη μετάβασή τους στη νέα ψηφιακή εποχή. Η εργασία κλείνει με τα συμπεράσματα.

# Α΄ Μέρος: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ-ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΚΑΙ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:** Από τη δημόσια γραφειοκρατία στο Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ, στις υπηρεσίες μιας στάσης, στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

## 1.1 Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα

Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα μεταπολεμικά αλλά και κατά την περίοδο της μεταπολίτευσης, βασίστηκε στη γραφειοκρατία ως βασική μορφή οργάνωσης, όπου το μοντέλο αυτό λειτούργησε ως ένα βαθμό αποτελεσματικά για τη διαχείριση απλών και εύκολα ελεγχόμενων δημοσίων προβλημάτων. Όμως η υπερφόρτωση του κράτους με προγράμματα και πολύπλοκα θέματα διαχείρισης δοκίμασε τα όρια λειτουργίας του γραφειοκρατικού μοντέλου διοίκησης.

Ο Ν. Μιχαλόπουλος στο βιβλίο του η «Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα» (2001) αναφέρει ότι η γραφειοκρατία δεν θεωρείται, και δικαιολογημένα, άριστος τρόπος οργάνωσης και επομένως εύκολα τίθεται το ερώτημα εάν αποτελεί κατάλληλο οργανωτικό πρότυπο διαχείρισης των αναδυόμενων δημοσίων προβλημάτων.<sup>1</sup>

Το βασικό ερώτημα εάν μπορούν οι γραφειοκρατικές δομές να ανταποκριθούν στα σύγχρονα αιτήματα των πολιτών, απασχόλησε για πολλά χρόνια τους αναλυτές και τα στελέχη των δημοσίων υπηρεσιών που αναζητούσαν τρόπους αντιμετώπισης της κρίσης διακυβέρνησης από την οποία φαίνεται ότι υπέφεραν τα διοικητικά συστήματα. Στο επίκεντρο αυτών των αναζητήσεων είναι η απάντηση στο ζήτημα πώς μπορεί να γίνει πράξη η ηθική υποχρέωση κάθε δημόσιας υπηρεσίας να ικανοποιεί τις ανάγκες των πολιτών. Οι δημόσιες υπηρεσίες υπάρχουν και πρέπει να λειτουργούν για την κοινωνία και όχι για τον εαυτό τους. Καμία δημόσια υπηρεσία δεν έχει ορισμένη αυταξία, ούτε νομιμοποιείται όταν λειτουργεί σαν αυτοσκοπός.<sup>2</sup>

Οι αδυναμίες που παρουσίαζε η ελληνική δημόσια διοίκηση και οι προσπάθειες βελτίωσης και εκσυγχρονισμού του τρόπου λειτουργίας της, είχαν γίνει αντικείμενο μελετών και υποβολής εκθέσεων από διαφορετικούς ερευνητές - εμπειρογνώμονες, Έλληνες και ξένους που ασχολήθηκαν επισταμένα με το θέμα αυτό. Κοινή συνισταμένη των παραπάνω εκθέσεων, υπήρξε η υποβολή προτάσεων για την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης και τη

---

<sup>1</sup> Μιχαλόπουλος Ν. (2001), *Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα*, Σπηλιωτόπουλος Επ.Π. και Αντ. Μακρυδημήτρης (επιμ.), Εκδόσεις Αντ. Σάκουλλα, Αθήνα, σελ.191.

<sup>2</sup> Μιχαλόπουλος Ν. (2001): 192.

βελτίωση της ποιότητας σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα της διοίκησης που θα είχε θετικό αντίκτυπο στην οικονομία και την κοινωνία.<sup>3</sup>

Στο πλαίσιο αυτό εμφανίστηκε το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ ως πλησιέστερη θεωρητική και πρακτική προσέγγιση του διοικητικού φαινομένου. Αν και δεν υπάρχει ένας καθολικά αποδεκτός ορισμός του ΝΔΜ, ωστόσο συμφωνία παρατηρείται ως προς τη φύση της διοίκησης η οποία εκφράζεται μέσω της μετάβασης από ένα γραφειοκρατικό πρότυπο οργάνωσης, σε ένα που υπογραμμίζει εμφατικά την υιοθέτηση των αρχών της ανοιχτής, διαφανούς, ποιοτικής, αποτελεσματικής και αποδοτικής διοίκησης.<sup>4</sup>

## 1.2 Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ

Σύμφωνα με τον Ηλία Κατσούλη επιμελητή του βιβλίου «Το Κράτος σε Μετάβαση» του Π. Καρκατσούλη (2004), το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ δεν είναι τίποτε άλλο παρά η διοικητική απάντηση στις ανάγκες της διακυβέρνησης, και αυτή με τη σειρά της, είναι μια μορφή λήψης αποφάσεων που λαμβάνει υπόψη περισσότερο τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πολιτών είτε ως μελών μιας τοπικής κοινωνίας, ενός εθνικού κράτους ή μιας πολυκρατικής κοινότητας.<sup>5</sup>

Ο Π. Καρκατσούλης (2004) θεωρεί πως τα βασικά χαρακτηριστικά που διαφοροποιούν το ΝΔΜ από τα παραδοσιακά μοντέλα διοίκησης και δίνουν λύσεις στα προβλήματα της εσωστρέφειας και της μειωμένης αποτελεσματικότητας, είναι ο προσανατολισμός του στους πολίτες - πελάτες των δημοσίων οργανώσεων, με σκοπό τη βελτίωση τα ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και η έμφαση στην αποδοτικότητα και την οικονομικότητα των διοικητικών δράσεων. Αντίθετα η παραδοσιακή γραφειοκρατία και η θεωρία της «δημόσιας διοίκησης» έδιναν έμφαση στις διαδικασίες παραγωγής των αποτελεσμάτων και ιδίως στη σωστή χρήση των κανόνων δικαίου βάσει των οποίων αυτές οργανώνονται.<sup>6</sup>

Σύμφωνα με την ελληνική εμπειρία από την εφαρμογή του ΝΔΜ στα τέλη της δεκαετίας του 1990, οι κυριότερες μεταρρυθμιστικές δράσεις των προγραμμάτων (Ποιότητα για τον Πολίτη, Πολιτεία, Αστερίας, κ.α) είναι οι εξής:

- Οι τηλεφωνικές αιτήσεις
- Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών για την εξυπηρέτηση των πολιτών  
(τηλεμοιότυπο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ηλεκτρονικοί τόποι των δημοσίων

---

<sup>3</sup> Μακρυδημήτρης Α. (1999), *Ο μεγάλος ασθενής: Η μεταρρύθμιση και ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης*, Εκδόσεις Παπαζήσης, Αθήνα, σελ 40-42.

<sup>4</sup> Μιχαλόπουλος Ν., (2001): 193.

<sup>5</sup> Καρκατσούλης Π., (2004), *Το κράτος σε μετάβαση: Από τη διοικητική μεταρρύθμιση και το νέο δημόσιο μάνατζμεντ στη διακυβέρνηση*, Εκδόσεις Σιδέρη, Αθήνα, σελ.15.

<sup>6</sup> Καρκατσούλης Π., (2004): 40.

υπηρεσιών στο διαδίκτυο

- Η απλούστευση των διαδικασιών με κατάργηση δικαιολογητικών και φορέων,
- Η ενιαιοποίηση και ψηφιοποίηση των διοικητικών εντύπων
- Η δημιουργία υπηρεσιών μιας στάσης
- Η απογευματινή υπηρεσία των υπηρεσιών
- Η έκδοση χαρτών δικαιωμάτων των πολιτών
- Οι κωδικοποιήσεις και η βελτίωση της ποιότητας των κανονιστικών ρυθμίσεων και
- Η εισαγωγή συστημάτων μέτρησης της αποδοτικότητας δημοσίων υπηρεσιών και υπαλλήλων.<sup>7</sup>

### 1.3 Υπηρεσίες μιας στάσης.

Η αναδιοργάνωση στο πλαίσιο του ΝΔΜ εμφανίζεται με μια αξιοπρόσεκτη πολυμορφία. Τα οργανωτικά σχήματα που προκρίνονται είναι είτε η δικτυακή οργάνωση μεταξύ των υπηρεσιακών μονάδων, είτε η δικτύωση των πολιτικών και η μεταφορά της λήψης απόφασης σε «ένα σημείο» (one stop).<sup>8</sup>

Η πολιτική απλούστευσης διαδικασιών θεωρείται ιδιαίτερα σημαντική για την υποστήριξη των δικαιωμάτων των πολιτών την ισονομία και την ισοπολιτεία. Τα προγράμματα παρουσιάζουν ουσιώδεις διαφορές μεταξύ τους αλλά και ομοιότητες. Μεταξύ αυτών συμπεριλαμβάνονται και οι υπηρεσίες μιας στάσης (γενικών και εξιδεικευμένων). Σύμφωνα με τον Π. Καρκατσούλη (2004) οι υπηρεσίες μιας στάσης διακρίνονται σε φυσικές και εικονικές και είτε εκπληρώνουν πληροφοριακές λειτουργίες είτε λειτουργούν ως παροχείς υπηρεσιών. Τα οφέλη είτε για τους πολίτες (άδειες δικαιολογητικά κ.λπ) είτε για τη διευκόλυνση των επιχειρήσεων είναι πολλαπλά, όπως οικονομικότητα, αντικειμενικότητα και υπευθυνότητα. Ωστόσο οι υπηρεσίες μιας στάσης όταν δεν συνοδεύονται από περικοπές του ρυθμιστικού πλαισίου και οργανωτικές αναδιαρθρώσεις δημιουργούν ένα πρόσθετο γραφειοκρατικό βάρος.<sup>9</sup>

Ο Π.Καρκατσούλης (2004) επίσης θεωρεί ως αναγκαία αλλαγή της ηλεκτρονικής διοίκησης που μπορεί να άρει τις ενδογενείς αντιφάσεις των μεταρρυθμίσεων, μεταξύ των άλλων, και τις υπηρεσίες μιας στάσης, οι οποίες είναι οργανωμένες με βάση τη λογική των «γεγονότων ζωής» (γέννηση, γάμος, θάνατος, εκπαίδευση κ.λπ) ή «επιχειρηματικών επεισοδίων» (έναρξη

---

<sup>7</sup> Καρκατσούλης Π., (2004): 50.

<sup>8</sup> Καρκατσούλης Π., (2004): 98.

<sup>9</sup> Καρκατσούλης Π., (2004): 150-151.

επιχείρησης, πρόσληψη προσωπικού κ.λπ) και όχι τη λογική της διάκρισης των κρατικών εξουσιών σε διάφορα επίπεδα.<sup>10</sup>

Οριοθετώντας εννοιολογικά τις υπηρεσίες μιας στάσης θα λέγαμε ότι: Υπηρεσία μιας στάσης ή one stop shop» νοείται εκείνη η διοικητική δομή του δημόσιου τομέα από την οποία ο πολίτης μπορεί να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του, χωρίς να είναι απαραίτητο ο πολίτης να γνωρίσει ποιος είναι αρμόδιος δημόσιος φορέας για την υπηρεσία που αιτείται και χωρίς να απαιτείται να προβεί σε επιπρόσθετες ενέργειες για την ολοκλήρωση της υπόθεσής του. Η συναλλαγή του πολίτη μπορεί να ολοκληρωθεί με μια και μοναδική επίσκεψη σε μια μόνο δημόσια υπηρεσία, είτε με φυσική παρουσία, είτε ηλεκτρονικά, είτε τηλεφωνικά.

Στον «Οδηγό του Πολίτη» της Ε.Ε.Τ.Α.Α. (2011) αναφέρεται ότι για την υλοποίηση των στόχων των Δήμων και των Περιφερειών με σκοπό την ικανοποίηση των δημοτών - πολιτών εφαρμόζονται υπηρεσίες μιας στάσης όπως:

- **Εξυπηρέτηση από ένα σημείο:** Ο πολίτης εξυπηρετείται από ένα σημείο. Αντί, δηλαδή, να απευθύνεται στις διάφορες δημόσιες υπηρεσίες του Δήμου ή της Περιφέρειας, απευθύνεται σε ένα μόνο σημείο, π.χ. στο Γραφείο Εξυπηρέτησης του Δήμου ή στο τηλεφωνικό κέντρο του Δήμου, από το οποίο ο πολίτης λαμβάνει πληροφορίες για το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- **Εξυπηρέτηση από ένα πρόσωπο:** Σε πολλές περιπτώσεις για την ικανοποίηση ενός αιτήματος πολίτη από μία δημόσια υπηρεσία και για την ολοκλήρωση της διαδικασίας, απαιτείται μια σειρά από διαδοχικές ενέργειες των αρμοδίων τμημάτων με αποτέλεσμα ο πολίτης να είναι υποχρεωμένος να απευθύνεται σε διαφορετικά τμήματα και να συνεργάζεται με διαφορετικούς υπαλλήλους μέχρι να ολοκληρωθεί η διαδικασία που τον ενδιαφέρει. Προκειμένου ο πολίτης να μην ταλαιπωρείται, η υπηρεσία (Δήμος, Περιφέρεια κ.λπ) ορίζει έναν υπάλληλο (πρόσωπο επαφής) ο οποίος μεριμνά για την υπόθεση και συνεργάζεται με τον συγκεκριμένο πολίτη μέχρι να ολοκληρωθεί η διαδικασία.
- **Εξυπηρέτηση κατά ομάδες:** Μια άλλη μορφή υπηρεσιών μιας στάσης είναι η ομαδοποίηση των πολιτών ανάλογα με τις ανάγκες τους και η εξυπηρέτηση τους από αντίστοιχες εξειδικευμένες υπηρεσιακές μονάδες. Τέτοιες ομάδες μπορεί να είναι άτομα τρίτης ηλικίας, ΑΜΕΑ, άστεγοι, πρόσφυγες, ετεροδημότες κ.λπ. Με τον τρόπο αυτό οι

---

<sup>10</sup> Καρκατσούλης Π., (2004): 183-184.

ενδιαφερόμενοι πολίτες απευθύνονται σε μια μόνο υπηρεσία προκειμένου να ικανοποιήσουν τα αιτήματά τους.<sup>11</sup>

#### 1.4 Η έννοια της ποιότητας

Δεν υφίσταται ένας καθολικής σημασίας ορισμός την έννοιας της ποιότητας. Διαφωνία υπάρχει ακόμη και μεταξύ των θεμελιωτών του όρου. Έτσι Ο Ρ. Grosby ορίζει ως ποιότητα τη συμμόρφωση στα προσδοκώμενα, ενώ ο Ε. Deming σχετίζει την ποιότητα με την ανταγωνιστικότητα και αποτελεσματικότητα, και ο J. Juran, βασιζόμενος στις αρχές της στατιστικής επιστήμης και χρηματοοικονομικής διοίκησης, θεωρεί την ποιότητα ως εργαλείο αποφυγής λαθών και αστοχιών μέσω των παρεχόμενων υπηρεσιών.<sup>12</sup>

Ανεξάρτητα από την επιλογή του ενός ή του άλλου ορισμού ο όρος θα πρέπει να γίνεται κατανοητός μόνο μέσω ενός διαδραστικού τύπου θεώρησης, όπου δηλαδή η έννοια της ποιότητας ταυτίζεται με τη αντίληψη που έχουν για αυτή οι πολίτες, με τον βαθμό ικανοποίησης συγκεκριμένων αναγκών των πολιτών, καθώς και με τον τρόπο που οι πολίτες βιώνουν ως εμπειρία την καθημερινή λειτουργία των υπηρεσιών.<sup>13</sup>

Επίσης ο Ν. Μιχαλόπουλος (2003) αναφέρει ότι οι δημόσιες υπηρεσίες θεσπίζονται για να λειτουργούν για τους πολίτες και την άποψη αυτή εκφράζει και το Δημόσιο Μάνατζμεντ.<sup>14</sup>

Συναφή άποψη εκφέρει και ο Π. Καρκατσούλης (2004) όπου αναφέρει ότι η κεντρική ιδέα της ποιότητας του Δημόσιου Μάνατζμεντ, δηλαδή η λειτουργία και οργάνωση της δημόσιας διοίκησης, θα πρέπει να καθορίζονται με βάση το προσδοκώμενο από τους χρήστες αποτέλεσμα και όχι με βάση τις εσωτερικές διαδικασίες εκτέλεσης των ενεργειών της.<sup>15</sup>

Σύμφωνα με τον Π. Καρκατσούλη (2004) οι τεχνικές ποιότητας που εξελίχθηκαν από διάφορους ανά τον κόσμο στοχαστές οδήγησαν στην σημαντικότερη συστηματοποίηση της που ονομάστηκε Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και περιλαμβάνει ένα κατάλογο κατηγορικών προσταγών για όσους επιδιώκουν τη βελτίωση της ποιότητας στην οργάνωσή τους:

- Επιδίωξε την ποιότητα σ' όλα τα πράγματα
- Ο πελάτης αποτελεί το μέτρο κρίσης της ποιότητας

---

<sup>11</sup> Σιδηρόπουλος Κ., Ρήγας Κ., (2011), *Καλλικράτης: Οδηγός του Πολίτη*: Εκδόσεις ΕΕΤΑΑ, Αθήνα, σελ. 26-27.

<sup>12</sup> Μιχαλόπουλος Ν., (2003), *Από τη Δημόσια γραφειοκρατία στο δημόσιο μάνατζμεντ*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, σελ.236.

<sup>13</sup> Μιχαλόπουλος Ν., (2003): 237.

<sup>14</sup> Μιχαλόπουλος Ν., (2003): 239.

<sup>15</sup> Καρκατσούλης Π., (2004): 56.

- Βελτίωσε τη διαδικασία ή το σύστημα με βάση το οποίο παράγονται τα προϊόντα και οι υπηρεσίες
- Η Βελτίωση της ποιότητας είναι μια συνεχής, μηδέποτε ολοκληρωμένη, δραστηριότητα
- Η συμμετοχή των εργαζομένων στην επίτευξη της ποιότητας είναι ουσιώδης
- Στήριξε τις αποφάσεις και τις πράξεις σου στη γνώση
- Ενθάρρυνε την ομαδική εργασία και τη συνεργασία.

Ο κατάλογος των αρχών αυτών, που εμπλουτίζεται ανάλογα με τη φύση και το σκοπό της οργάνωσης, υιοθετήθηκε από πολλές ιδιωτικές και δημόσιες οργανώσεις.<sup>16</sup>

Ειδικότερα στο δημόσιο τομέα η ΔΟΠ και η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πολίτες, αποτελεί κοινό τόπο όλων των μεταρρυθμιστικών προγραμμάτων και συμβάλλει στη μείωση της σπατάλης, στην άρση των αρνητικών συνεπειών της γραφειοκρατίας και στην αύξηση της παραγωγικότητας και της απόδοσης. Βασικές αρχές των εφαρμογών της ποιότητας στο δημόσιο τομέα είναι:

α) ο πολίτης δεν είναι μόνο υποκείμενο συνταγματικά κατοχυρωμένων δικαιωμάτων έναντι του κράτους, αλλά και πελάτης του εφόσον απευθύνεται σε αυτό για την παροχή υπηρεσιών

β) Η εξυπηρέτηση του πολίτη - πελάτη είναι αυτή που υπαγορεύει την έκταση και την ποιότητα των εσωτερικών αλλαγών στη δομή, τις διαδικασίες και το ανθρώπινο δυναμικό των δημοσίων υπηρεσιών.<sup>17</sup>

Οι ΤΠΕ αποτελούν τον ακρογωνιαίο λίθο του ΝΔΜ. Στους πάγιους στόχους των προγραμμάτων διοικητικού εκσυγχρονισμού περιλαμβάνονται η αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών μέσω της ηλεκτρονικής τεχνολογίας ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών. Η σύνδεση των διοικητικών μεταρρυθμίσεων με τα επιτεύγματα της ηλεκτρονικής τεχνολογίας επιφέρει σημαντικά οφέλη και αναδεικνύεται ως η πλέον πρόσφορη διοικητική δομή για την υλοποίηση των αρχών της αποτελεσματικότητας, της οικονομικότητας και της ποιότητας.<sup>18</sup>

### **1.5 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση**

Έναν ιδιαίτερα ενδιαφέροντα και περιεκτικό ορισμό της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης έχει διατυπώσει η Κυβέρνηση της Νέας Ζηλανδίας, σύμφωνα με τον οποίο: «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση είναι η αξιοποίηση των ΤΠΕ και ιδιαίτερα του Internet για την παροχή στους πολίτες ευκολότερης και ανετότερης πρόσβασης στις πληροφορίες και τις υπηρεσίες της δημόσιας

<sup>16</sup> Καρκατσούλης Π., (2004): 58-59.

<sup>17</sup> Καρκατσούλης Π., (2004): 60.

<sup>18</sup> Καρκατσούλης Π., (2004): 177.

διοίκησης, για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών αυτών, καθώς επίσης και για την παροχή περισσότερων ευκαιριών συμμετοχής στους δημοκρατικούς θεσμούς και διαδικασίες».<sup>19</sup>

Τα κυριότερα οφέλη της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης είναι εμφανή για τον πολίτη για τις επιχειρήσεις και για το δημόσιο τομέα:

#### **Για τον πολίτη:**

- Μείωση του χρόνου και κόστους συναλλαγής
- Πρόσβαση ανά πάσα στιγμή
- Καλύτερη και πιο πλήρης παροχή υπηρεσιών
- Εξοικονόμηση χρόνου χωρίς την ανάγκη παροχής ίδιων πληροφοριών σε κάθε οργανισμό, μέσω κοινών βάσεων δεδομένων των διαφορετικών οργανισμών.

#### **Για τις επιχειρήσεις:**

- Εξοικονόμηση χρόνου και μείωση κόστους
- Υποβολή δηλώσεων Φ.Π.Α, Α.Π.Δ. κ.λπ
- Πληρωμές σε δημόσιους φορείς, ασφαλιστικά ταμεία κ.λπ
- Συναλλαγές με το δημόσιο όπως αδειοδοτήσεις, πιστοποιήσεις, κ.λπ

#### **Για το δημόσιο τομέα:**

- Αύξηση αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας
- Μείωση κόστους λειτουργίας λόγω εξοικονόμησης χρόνου διεκπεραίωσης διαδικασιών
- Αύξηση αποδοτικότητας των πληροφοριακών πόρων μέσω χρήσης κοινών πηγών άντλησης πληροφοριών.<sup>20</sup>

Τα παραπάνω οφέλη παρουσιάζουν έντονη αλληλεξάρτηση: εάν ένας δημόσιος οργανισμός επενδύσει σε κάποιες από τις παραπάνω κατηγορίες ταυτόχρονα, τα οφέλη που θα αποκομίσει θα είναι αυξημένα και στις υπόλοιπες κατηγορίες. Τα οφέλη από την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση απολαμβάνει αρχικά ο δημόσιος τομέας και στη συνέχεια οι χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (πολίτες και επιχειρήσεις). Οι επιδράσεις των οφελών αυτών ακολουθώντας διαχέονται στο κοινωνικό σύνολο.<sup>21</sup>

Κύρια χαρακτηριστικά της ελληνικής δημόσιας διοίκησης πριν το 2000 ήταν ο χαμηλός αριθμός των χρηστών πληροφοριακών συστημάτων και η έλλειψη εξειδικευμένου διοικητικού προσωπικού στις ΤΠΕ, ενώ σε επίπεδο οργάνωσης στα πληροφοριακά συστήματα δεν υπήρχε

---

<sup>19</sup> Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι., (2008), *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, σελ.25-26.

<sup>20</sup> Βαλσαμίδης Σ., (2016), *Ηλεκτρονική επιχειρησιακή δράση*, Εκδόσεις Δίσιγμα, Αθήνα, σελ.204.

<sup>21</sup> Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι., (2008): 61.



διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπηρεσιών. Επιπρόσθετα το κανονιστικό - θεσμικό πλαίσιο που ρύθμιζε τις σχέσεις των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση δεν ήταν σε ικανοποιητικό επίπεδο και ο βαθμός υλοποίησης των δημοσίων πολιτικών ήταν μικρός. Για να καλυφθεί το κενό επιχειρήθηκαν διάφορα προγράμματα με συγκεκριμένους στόχους και στρατηγικές και δέσμευση των δημοσίων φορέων για την υλοποίησή τους. Αν και τα αποτελέσματα αυτών των επιχειρησιακών προγραμμάτων δεν ήταν τα αναμενόμενα, αποτελούν τις πρώτες σημαντικές προσπάθειες εκσυγχρονισμού και εξορθολογισμού της δημόσιας διοίκησης και μείωσης της γραφειοκρατίας στα πρότυπα άλλων ευρωπαϊκών χωρών. Τα περισσότερα από τα προγράμματα αυτά αντιμετώπιζαν τον πολίτη ως πελάτη - καταναλωτή δίνοντας έμφαση στα μέσα και τους στόχους παρά στην επικοινωνιακή αλληλεπίδραση της διοίκησης με τους πολίτες.<sup>22</sup>

Ορισμένα από αυτά τα προγράμματα «υπηρεσιών μιας στάσης» της ελληνικής δημόσιας διοίκησης που θεσμοθετήθηκαν στο κατώφλι του 21<sup>ου</sup> αιώνα και παρουσιάζονται στις ενότητες 1.6, 1.7, 1.8, που ακολουθούν, αποτελούν τις πρώτες προσπάθειες μεταρρύθμισης της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες και έχουν χαρακτηριστεί από αρκετούς ερευνητές - εμπειρογνώμονες ως πρόδρομοι των ΚΕΠ.

### **1.6 Το πρόγραμμα «Ποιότητα για τον Πολίτη»**

Το 1998 άρχισε να εφαρμόζεται το πρόγραμμα «Ποιότητα για τον Πολίτη», με σκοπό τη σύνδεση και ενοποίηση σε ένα συνεκτικό πρόγραμμα όλων των προηγούμενων διάσπαρτων διατάξεων και ρυθμίσεων, με σαφείς στόχους, χρονοδιάγραμμα και μέσα εφαρμογής σε δομές, λειτουργία, ανθρώπινο δυναμικό, νέες τεχνολογίες.

Η υλοποίηση ανατέθηκε στο ΥΠ.ΕΣ αλλά και σε εμπλεκόμενους φορείς και σε ομάδες ποιότητας που ανέλαβαν την παρακολούθηση και τον έλεγχο εφαρμογής, σε συνεργασία με το Σώμα Επιθεωρητών - Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης.

Πεδίο εφαρμογής του προγράμματος ήταν το σύνολο των υπηρεσιών των Υπουργείων, Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού και Περιφέρειες.

#### Ενδεικτικές Δράσεις του προγράμματος:

Σε επίπεδο Υπουργείων: Κατάρτιση χάρτη δικαιωμάτων πολιτών, επέκταση συστήματος τηλεφωνικών αιτήσεων για έκδοση πιστοποιητικών, υπηρεσίες μιας στάσης σε υπηρεσίες αιχμής, απλούστευση και κωδικοποίηση νομοθεσίας σε κρίσιμους τομείς, κ.α.

---

<sup>22</sup> Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι., (2008): 385-386.

Σε επίπεδο Περιφερειών: Κέντρο πληροφόρησης πολιτών με πληροφορίες για τον «Οδηγό του Πολίτη», συστηματοποίηση αρμοδιοτήτων και ένταξή τους σε βάση δεδομένων, κ.α.

Σε επίπεδο Αυτοδιοίκησης: Διαμόρφωση ενιαίων εντύπων για τις άδειες που χορηγούν οι Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, η οργάνωση πληροφόρησης ειδικών κατηγοριών πληθυσμού, κ.λπ.<sup>23</sup>

### **1.7 Το πρόγραμμα «Πολιτεία»**

Το 2000 διαμορφώθηκε το σχέδιο «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» που περιγράφει τις γενικές κατευθύνσεις διαρκούς μεταρρύθμισης στη Δημόσια Διοίκηση με κομβικό σημείο την εξυπηρέτηση του πολίτη.

Ενδεικτικά μερικοί από τους βασικούς άξονες του προγράμματος είναι:

Η αναβάθμιση υπηρεσιών στους πολίτες, η βελτίωση της αποδοτικότητας των δημοσίων υπηρεσιών, η ενιαιοποίηση και η απλούστευση του θεσμικού πλαισίου, η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού, η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, ο περιορισμός του δημόσιου τομέα, η αποκέντρωση με τη μεταφορά αρμοδιοτήτων στην αυτοδιοίκηση, κ.λπ.

Ορισμένες από τις δράσεις στον τομέα σχέσεων κράτους - πολίτη και στην αναβάθμιση των παρεχόμενων προς τους πολίτες υπηρεσιών είναι:

- Η καθιέρωση απογευματινής εργασίας σε υπηρεσίες αιχμής
- Η λειτουργία *one stop shop* (πilotική εφαρμογή σε επτά νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις)
- Τηλεφωνικό κέντρο «1464» για ενημέρωση πολιτών για διοικητικά θέματα
- Τηλεφωνικό κέντρο «1502» το οποίο παρέχει τη δυνατότητα έκδοσης 48 πιστοποιητικών και βεβαιώσεων (πχ. ποινικό μητρώο, ασφαλιστική ενημερότητα, κ.λπ)
- Κέντρα Πληροφόρησης Πολιτών (ΚΠΠ). Λειτουργήσαν 39 pilotικά κέντρα σε νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις με στόχο τη διάθεση πληροφοριών διοικητικού και τοπικού ενδιαφέροντος στους πολίτες. Τα ΚΠΠ συνδέονταν με βάσεις δεδομένων του ΥΠ.ΕΣ και δεδομένων άλλων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων
- Έκδοση και κυκλοφορία του «Οδηγού του Πολίτη» όπου ο πολίτης αναζητά διοικητικές πληροφορίες του ΥΠ.ΕΣ και διάφορες άλλες πληροφορίες και τηλεφωνικό κέντρο διοικητικών πληροφοριών με αριθμό κλήσης «177»
- Έκδοση της εφημερίδας «Δημοσιογραφικά» με περιλήψεις προκηρύξεων για πρόσληψη στο δημόσιο τομέα.
- Δημιουργία πάνελ πολιτών, χάρτες δικαιωμάτων πολιτών κ.α.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι., (2008): 386-387.

<sup>24</sup> Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι., (2008): 388-390.

## 1.8 Το πρόγραμμα «Αστερίας»

Το 1999-2000 στο πλαίσιο της καλύτερης εξυπηρέτησης των πολιτών και της αναπτυξιακής στρατηγικής για τα νησιά, το πρώην Υπουργείο Αιγαίου, σχεδίασε, σε συνεργασία με το Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, το πρόγραμμα διοικητικής εξυπηρέτησης των πολιτών του Αιγαίου, «Αστερίας», το οποίο συνέβαλε στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και υπήρξε προάγγελος των σημερινών Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Στόχος του προγράμματος ήταν η κατοχύρωση της διαφάνειας, η εξοικονόμηση πόρων, η αποτελεσματικότητα της διοικητικής δράσης, η άρση της γεωγραφικής απομόνωσης, η αποδοτική υλοποίηση των ασκούμενων πολιτικών και η ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων πολιτικών. Κεντρική ιδέα ήταν «να μετακινείται ο φάκελος και όχι ο πολίτης».

### Ενδεικτικές δράσεις:

Δημιουργήθηκε για πρώτη φορά μια βάση δεδομένων στο διαδίκτυο στην ιστοσελίδα [www.ypai.gr](http://www.ypai.gr) στην οποία περιλαμβάνονται ψηφιακά έντυπα αιτήσεων για διάφορες διοικητικές διαδικασίες, πληροφορίες για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, τη νομοθεσία κ.λπ. Στο πρόγραμμα περιλαμβάνονταν αιτήσεις και πληροφορίες για δικαιολογητικά για 560 διαδικασίες από 19 διαφορετικές δημόσιες υπηρεσίες. Απώτερος σκοπός ήταν η δημιουργία συστήματος ηλεκτρονικής παρακολούθησης του φακέλου κάθε υπόθεσης.

Δημιουργήθηκαν συνολικά 114 «Γραφεία του Πολίτη» και το πρόγραμμα εφαρμόστηκε πιλοτικά σε 96 Δήμους των νησιών του Αιγαίου. Λειτουργούσαν ως κέντρα διαμεσολάβησης για την παροχή υπηρεσιών από άλλους φορείς, ως σημεία ελεύθερης πρόσβασης στο διαδίκτυο, ως σημεία για τη διαβίβαση αίτησης του πολίτη στην αρμόδια υπηρεσία, κ.λπ. Τα γραφεία του πολίτη συνδέονται επίσης με τη βάση του Υπουργείου Εσωτερικών ([www.gspa.gr](http://www.gspa.gr)) στην οποία καταχωρούνται όλες οι πληροφορίες για τη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών. Όπως αποδεικνύεται από έρευνες της εποχής εκείνης ο «Αστερίας» συνάντησε ευνοϊκή αποδοχή από τους πολίτες των νησιών, ενώ απέσπασε και ενθουσιώδεις κριτικές τόσο από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή όσο και από διεθνείς οργανισμούς.

Η επέκταση των Γραφείων του Πολίτη και ουσιαστικά η μετατροπή τους σε ΚΕΠ, επιτεύχθηκε με την ένταξη του προγράμματος «Αστερίας» στο επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» του έργου «ΑΡΙΑΔΝΗ» και τη συγχρηματοδότηση του από το Γ΄ Κοινοτικό πλαίσιο Στήριξης 2000-2006.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> <http://www.ypai.gr/site/home/Basic+Menu/Programs/Olokliwmena/Asterias.csp>, & Καρκατσούλης Π., (2004): 186-193.

### 1.9 Σύσταση των πέντε (5) πρώτων πιλοτικών ΚΕΠ το 2001

Η έναρξη λειτουργίας των ΚΕΠ πραγματοποιήθηκε με τη δημιουργία του πρώτου (πιλοτικού) Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών στις 3.7.2001 σε ισόγειο χώρο επί της οδού Όθωνος 10 και Αμαλίας 2 στην πλατεία Συντάγματος στην Αθήνα, (Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ/Φ.1/οικ. 14095/26.6.2001).

Το δίκτυο των πιλοτικών ΚΕΠ επεκτείνεται αρχικά στη Θεσσαλονίκη, όπου το ΚΕΠ ξεκίνησε τη λειτουργία του στις 3 Σεπτεμβρίου 2001, με την ευθύνη της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας (Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ/Φ. 1/οικ. 17358/9.8.2001). Στις 10 Οκτωβρίου 2001 λειτούργησαν δύο νέα ΚΕΠ στους Δήμους Περιστερίου και Πειραιά και λίγες ημέρες αργότερα λειτούργησε το ΚΕΠ Ηρακλείου Κρήτης (ΔΙΣΚΠΟ/Φ. 1/οικ. 18910/6/9/2001). Λειτουργικά και τα πέντε πρώτα πιλοτικά ΚΕΠ υποστηρίζονται από την ιδιωτική εταιρεία “kapa Research” που σχεδίασε και λειτούργησε τα 5 πρώτα (πιλοτικά) Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πειραιά, Περιστερί και Ηράκλειο Κρήτης, για λογαριασμό του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., της Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. και της Ε.Ε.Τ.Α.Α.<sup>26</sup>

Τα 5 πιλοτικά ΚΕΠ-πολυκαταστήματα Δημόσιας Διοίκησης, συνδέθηκαν online με τη βάση διοικητικών πληροφοριών του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., με Νομαρχίες, Δήμους και άλλες δημόσιες υπηρεσίες διεκπεραιώνοντας αιτήματα των πολιτών ανάμεσα σε 150 κωδικοποιημένες διαδικασίες.<sup>27</sup>

Στις Εγκυκλίους της Γενικής Διεύθυνσης Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών/Διεύθυνση Σχέσεων Κράτους - Πολίτη, αναλύονται οι στόχοι που καλούνται τα συγκεκριμένα ΚΕΠ να υλοποιήσουν, όπως π.χ. ότι το ΚΕΠ αναλαμβάνει να εξυπηρετήσει τις ανάγκες των πολιτών για πολλά και διαφορετικά αντικείμενα διαφόρων δημοσίων υπηρεσιών. Επίσης αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει υποθέσεις πολιτών από την αίτηση μέχρι και την ολοκλήρωση της διοικητικής διαδικασίας που αιτήθηκε ο πολίτης, λειτουργώντας στην λογική της υπηρεσίας μιας διαδρομής ή περισσότερων διαδρομών.<sup>28</sup>

Αρμοδιότητες των πιλοτικών Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών είναι:

- Η παροχή διοικητικών πληροφοριών για τη δημόσια διοίκηση
- Η επικύρωση διοικητικών εγγράφων
- Η θεώρηση γνησίου υπογραφής
- Η χορήγηση παράβολων, χαρτοσήμων, υπευθύνων δηλώσεων

<sup>26</sup> Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ/ΔΙΔΠ/Φ.1/οικ. 14095/26.6.2001, Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ ΔΙΔΠ /Φ. 1/οικ. 17358/9.8.2001, Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ/ΔΙΔΠ /Φ. 1/οικ. 18910/6.9.2001), & <https://kaparesearch.com/erga/eksipiretisi-politwn/>

<sup>27</sup> Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι., (2008): 389.

<sup>28</sup> Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ/ΔΙΔΠ/Φ.1/οικ. 14095/26.6.2001.

- Η χορήγηση πιστοποιητικού φορολογικής ενημερότητας
- Η προμήθεια Φύλλων Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ)
- Η παραλαβή αιτήσεων για διοικητικές διαδικασίες και η διαβίβασή τους στις αρμόδιες υπηρεσίες, καθώς και η αποστολή του τελικού εγγράφου είτε στο ΚΕΠ για να το παραλάβει ο ενδιαφερόμενος, είτε στην ταχυδρομική διεύθυνση που έχει υποδειχθεί στην αίτηση.
- Η διαμεσολάβηση στις δημόσιες υπηρεσίες για απεμπλοκή υποθέσεων πολιτών.

Είναι εμφανές ότι τα πιλοτικά ΚΕΠ εφαρμόζουν καινοτόμες μεθόδους στη λειτουργία τους όπως:

- Σύζευξη κεντρικής εξουσίας (ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α), Αυτοδιοικητικών φορέων (Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. & Ε.Ε.Τ.Α.Α.) και ιδιωτικού τομέα “kapa Research”, με σύγχρονες τεχνικές επιχειρηματικού μάνατζμεντ για την εξυπηρέτηση του πολίτη και όχι με την υιοθέτηση γραφειοκρατικών μεθόδων της δημόσιας διοίκησης
- Το ωράριο λειτουργίας που δεν ακολουθεί το καθιερωμένο ωράριο των δημοσίων υπηρεσιών, αλλά στοχεύοντας στη διευκόλυνση του πολίτη, τα ΚΕΠ λειτουργούν με διευρυμένο ωράριο από τις 08:00 το πρωί έως τις 20:00 το βράδυ, πέντε (5) ημέρες την εβδομάδα και Σάββατο από 08:00 το πρωί έως 14:00 το μεσημέρι
- Αξιοποιείται η χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) ενώ παρέχεται και online σύνδεση με τις δημόσιες υπηρεσίες, εφαρμόζονται δηλαδή έστω και σε πρώτο επίπεδο οι αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Ανάλυση του υφιστάμενου θεσμού των ΚΕΠ

### 2.1 Σύσταση /Νομοθετική κατοχύρωση των ΚΕΠ

Με την παράγραφο 1 του άρθρου 31 του Νόμου 3013/2002, συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών στις Περιφέρειες, τις Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τους Δήμους και τις Κοινότητες. Οι στόχοι των νέων ΚΕΠ προσομοιάζουν με τους στόχους των 5 πρώτων πιλοτικών ΚΕΠ, ωστόσο παρουσιάζουν σημαντικές διαφορές με αυτά ως προς την οργανική τους ένταξη και την οργανωτική τους υπαγωγή στη δημόσια διοίκηση, καθώς με τον ιδρυτικό νόμο 3013/2002, ανατίθενται πλέον εξολοκλήρου στο δημόσιο τομέα και συγκεκριμένα στην Τοπική Αυτοδιοίκηση και δεν έχουμε την παραμικρή ανάμειξη του ιδιωτικού τομέα στη λειτουργία τους.

Αναλυτικότερα σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 31 του Νόμου 3013/2002:

*«Στις Περιφέρειες, τις Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τους Δήμους και τις Κοινότητες συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Αποστολή των Κέντρων αυτών είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες.*

*Ειδικότερα το ΚΕΠ ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων.*

*Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών, για τη διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο.*

*Διαθέτει για διευκόλυνσή τους έντυπα αιτήσεων κατά το άρθρο 3 παράγραφος 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (Ν. 2690/1999).*

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

*Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών, στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσία, με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο. Το τελικό έγγραφο αποστέλλεται από την αρμόδια υπηρεσία και πάλι στο ΚΕΠ υποβολής της αρχικής αίτησης, από το οποίο το παραλαμβάνει ο πολίτης ή του αποστέλλεται από το ΚΕΠ στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί με συστημένη επιστολή και με αντικαταβολή. Επιπλέον το ΚΕ. παρέχει και τις εξής υπηρεσίες:*

*Επικύρωση διοικητικών εγγράφων*

*Θεώρηση γνησίου υπογραφής.*

*Χορήγηση παράβολων, κινητών επισήμων και υπεύθυνων δηλώσεων.*

*Χορήγηση του αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας, μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS».<sup>29</sup>*

Στην παράγραφο 7 του ίδιου άρθρου αναφέρεται ότι με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης ορίζεται κατά περίπτωση ο χρόνος έναρξης λειτουργίας του κάθε ΚΕΠ. Με υπουργικές αποφάσεις μέχρι το τέλος του 2002 έχουν συνολικά αρχίσει τη λειτουργία τους 646 ΚΕΠ συμπεριλαμβανομένων και των πέντε πιλοτικών ΚΕΠ, δηλαδή του Συντάγματος, της Θεσσαλονίκης, του Πειραιά, του Περιστερίου και του Ηρακλείου Κρήτης, καθώς και τα «Γραφεία του Πολίτη» που είχαν τεθεί ήδη σε λειτουργία από το 1999 και πλέον εντάσσονται στο νέο θεσμό των ΚΕΠ. Μέχρι σήμερα έχουν συσταθεί και λειτουργούν 1.126 ΚΕΠ. Ο κύριος όγκος (σχεδόν το σύνολο εξ αυτών) άρχισε να λειτουργεί κατά τα δυο πρώτα χρόνια από τη θεσμοθέτησή τους καθώς μέχρι το 2004 ήταν ήδη σε λειτουργία 1.059 ΚΕΠ.

Σύμφωνα με την παράγραφο 10 του ίδιου άρθρου, το γενικό συντονισμό όλων των εμπλεκόμενων φορέων διατηρεί η Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. Με τον τρόπο αυτό αποδίδεται στην Κεντρική Διοίκηση κατά κύριο λόγο, ρόλος επιτελικός, σχεδιαστικός και εποπτικός, ενώ η τοπική Αυτοδιοίκησή (Ο.Τ.Α.) αναλαμβάνει κατεξοχήν εκτελεστικό ρόλο.

Με τις διατάξεις της παραγράφου 9 του ίδιου άρθρου γίνεται πρόβλεψη ώστε οι Διευθύνσεις Οργάνωσης και Απλούστευσης Διαδικασιών να παρακολουθούν τις αλλαγές που επέρχονται στις διοικητικές διαδικασίες του φορέα στον οποίο ανήκουν και να ενημερώνουν για αυτές τη Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. Επίσης στην ίδια Γενική Γραμματεία υπάρχει η πρόβλεψη για τη δημιουργία ειδικής διαδικτυακής πύλης της λειτουργίας των ΚΕΠ υποστηριζόμενη από τη Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Επεξεργασίας Στοιχείων του Υπουργείου.

Τα συνιστώμενα ΚΕΠ διαχωρίζονται σε οργανωτικές μονάδες βάσει του πληθυσμού των τοπικών Ο.Τ.Α. στους οποίους υπάγονται οργανωτικά.

Συγκεκριμένα, τα ΚΕΠ, τα οποία υπάγονται στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και στα Νομαρχιακά Διαμερίσματα των Ενιαίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων καθώς και στους Ο.Τ.Α. Α' βαθμού με πληθυσμό άνω των 20.000 κατοίκων λειτουργούν σε επίπεδο Διεύθυνσης, η οποία απαρτίζεται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών και το Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης (παρ. 2, άρθρο 31 Ν.3013/2002).

---

<sup>29</sup> Παρ. 1 του άρθρου 31 του Ν. 3013/2002.

Στις Περιφέρειες τα ΚΕΠ λειτουργούν σε επίπεδο Αυτοτελούς Τμήματος, υπαγόμενα στη Γενική Διεύθυνση της Περιφέρειας και ασκούν τις αρμοδιότητες και των δύο Τμημάτων (Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών και Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης (παρ. 3 ίδιου άρθρου).

Στους Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού με πληθυσμό από 5.000 έως 20.000 κατοίκους το συνιστώμενο ΚΕΠ λειτουργεί σε επίπεδο Τμήματος, υπαγόμενο στη Διεύθυνση Διοίκησης ή στην ανάλογης αρμοδιότητας Διεύθυνση όπου δεν υφίσταται Διεύθυνση Διοίκησης, και σε περίπτωση που δεν υφίσταται Διεύθυνση λειτουργεί σε επίπεδο Αυτοτελούς Τμήματος υπαγόμενο στο Δήμαρχο, με τις αρμοδιότητες και των δύο Τμημάτων (παρ. 4α ίδιου άρθρου).

Τέλος, στους Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού με πληθυσμό μέχρι 5.000 κατοίκους το ΚΕΠ λειτουργεί σε επίπεδο Αυτοτελούς Γραφείου υπαγόμενο στο Δήμαρχο ή στον Πρόεδρο της Κοινότητας και ασκεί τις αρμοδιότητες που ασκεί το ΚΕΠ επιπέδου Διεύθυνσης (παρ. 4β ίδιου άρθρου).<sup>30</sup>

Από τον παραπάνω διαχωρισμό με τη δημιουργία τμημάτων και το καταμερισμό των εργασιών σε αυτά, προκύπτει ότι:

α) Το Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης διατηρεί την επικοινωνία με το εσωτερικό της δημόσιας διοίκησης συνεπώς λειτουργεί ως “back office” των ΚΕΠ,

β) Ενώ το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών λειτουργεί ως “front office” καθώς είναι το εξωστρεφές τμήμα των ΚΕΠ που βρίσκεται σε καθημερινή επαφή με τους πολίτες.

Κατά τη διάρκεια της υλοποίησης των ΚΕΠ εκδόθηκαν μια σειρά από Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις (Κ.Υ.Α) του ΥΠ.ΕΣ και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού για τον καθορισμό των διοικητικών διαδικασιών που διεκπεραιώνονται μέσω των ΚΕΠ. Για κάθε διοικητική διαδικασία που δημοσιεύτηκε στις Κ.Υ.Α. αναφέρονται τα δικαιολογητικά και το κόστος για τον πολίτη.<sup>31</sup>

## **2.2 Η οργανική εξέλιξη των ΚΕΠ από την ίδρυσή τους μέχρι σήμερα**

Από τη θεσμοθέτηση των ΚΕΠ μέχρι σήμερα έχουν επέλθει σημαντικές διαφοροποιήσεις τόσο στην αρχιτεκτονική των εμπλεκόμενων φορέων όσο και στη λειτουργία τους. Αυτό οφείλεται αφενός σε μεταγενέστερες τροποποιήσεις του Ν.3013/2002, αφετέρου στις γενικότερες αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στη διοικητική δομή του κράτους καθώς και στην σταδιακή μετάβαση της δημόσιας διοίκησης προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

---

<sup>30</sup> Άρθρο 31 του Ν. 3013/2002.

<sup>31</sup> Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι., (2008): 413.



Μεταβολές στην οργανωτική ένταξη των ΚΕΠ επήλθαν με τις διατάξεις του άρθρου 34 του Ν. 3202/2003 όπου τα ΚΕΠ ορισμένων Περιφερειών μεταφέρονται οργανικά στις Νομαρχιακές τους Αυτοδιοικήσεις, καθώς επίσης και με την ανασύσταση και τη μετονομασία του εκάστοτε εποπτεύοντος υπουργείου. Ωστόσο σημαντικότερη διαφοροποίηση στην οργανική ένταξη των ΚΕΠ επιφέρει ο Ν.3852/2010 «Καλλικράτης» όπου τα ΚΕΠ από την 1 Ιανουαρίου 2011 υπάγονται εφεξής οργανικά στους Δήμους και με τη δομή αυτή λειτουργούν σήμερα 1.126 ΚΕΠ στους 325 Δήμους της χώρας.

### **2.3 Εποπτεία των ΚΕΠ**

Με τις διατάξεις της παρ. 10 του άρθρου 31 του Ν. 3013/2002 η Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης έχει την αρμοδιότητα συντονισμού και εποπτείας της λειτουργίας των ΚΕΠ, καθώς και της υποβολής προτάσεων και της εφαρμογής μέτρων για τη βελτίωση των συνθηκών λειτουργίας τους και την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.<sup>32</sup> Με την υπ' αριθμ. ΔΙΔΚ/Φ.38/4975/12.3.2003 (ΦΕΚ 311Β'/14.3.2003) απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης «Συγκρότηση Ομάδας Διοίκησης Έργου στο ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. για την παρακολούθηση και αξιολόγηση της λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών», δημιουργείται η ομάδα διοίκησης έργου ΚΕΠ (ΟΔΕ ΚΕΠ). Αποστολή της ανωτέρω ομάδας είναι ο συντονισμός η παρακολούθηση και η αξιολόγηση όλων των δράσεων της λειτουργίας των ΚΕΠ.<sup>33</sup>

Η ανωτέρω ομάδα διοίκησης έργου (ΟΔΕ ΚΕΠ) αντικαταστάθηκε με τις διατάξεις του άρθρου 15 του Ν. 3448/2006 από τη Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΔΟΛ ΚΕΠ) με τις κάτωθι αρμοδιότητες:

1. Στη Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, συνιστάται Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), η οποία είναι αρμόδια για την οργάνωση, την εποπτεία, την παρακολούθηση και το συντονισμό της λειτουργίας των ΚΕΠ, με σκοπό την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας τους και της περαιτέρω ανάπτυξής τους για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.

---

<sup>32</sup> Παρ. 10 του άρθρου 31 του Ν. 3013/2002.

<sup>33</sup> Υ.Α. αριθμ. ΔΙΔΚ/Φ.38/4975/12.3.2003 (ΦΕΚ 311Β'/14.3.2003).

2. Η Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας ΚΕΠ συγκροτείται από τις ακόλουθες οργανικές μονάδες:

A) Τμήμα Λειτουργίας των ΚΕΠ

B) Επιχειρησιακό Κέντρο ΚΕΠ

Γ) Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων ΚΕΠ

3. Οι αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Οργάνωσης και Λειτουργίας ΚΕΠ κατανέμονται μεταξύ των Τμημάτων της ως εξής:

A) Τμήμα Λειτουργίας των ΚΕΠ με τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

A1) Μελέτη και εισήγηση για την ίδρυση ή διακοπή της λειτουργίας ΚΕΠ.

A2) Διατύπωση προτάσεων και λήψη μέτρων για τη βελτίωση της λειτουργίας των ΚΕΠ και των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

A3) Σχεδιασμός και εφαρμογή συστήματος ελέγχου και αξιολόγησης της λειτουργίας των ΚΕΠ ως προς την εφαρμογή των υφιστάμενων διαδικασιών, καθώς και προτάσεις για νέες διαδικασίες παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες.

A4) Μελέτη και εισήγηση μέτρων και ρυθμίσεων που προάγουν τη λειτουργία των ΚΕΠ, με στόχο τη μετατροπή τους σε Κέντρα Ολοκληρωμένων Διοικητικών Συναλλαγών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

A5) Έλεγχος, παρακολούθηση και συντονισμός της λειτουργίας των ΚΕΠ, σε συνεργασία με τους οικείους συνδέσμους ή υπεύθυνους Περιφερειών. Ο έλεγχος περιλαμβάνει και την τυχόν απασχόληση των υπαλλήλων των ΚΕΠ σε άλλα καθήκοντα.

B) Επιχειρησιακό Κέντρο ΚΕΠ. Οι αρμοδιότητες του Επιχειρησιακού Κέντρου, που λειτουργεί σε επίπεδο Τμήματος, είναι οι ακόλουθες:

B1) Η παραλαβή και διακίνηση της αλληλογραφίας που αφορά τα ΚΕΠ.

B2) Η υποστήριξη της καθημερινής λειτουργίας των ΚΕΠ, η παροχή οδηγιών και η μέριμνα για την αντιμετώπιση και επίλυση πάσης φύσεως ζητημάτων που προκύπτουν από τη λειτουργία τους και αφορούν οικονομικά, τεχνικά, λειτουργικά θέματα, καθώς και θέματα κατάστασης προσωπικού τους, σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες μονάδες του Υπουργείου.

Γ) Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων ΚΕΠ, με τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

Γ1) Μέριμνα για την καλή λειτουργία και την περαιτέρω αξιοποίηση των Πληροφοριακών Συστημάτων των ΚΕΠ.

Γ2) Έλεγχο και συντονισμό των Πληροφοριακών Συστημάτων που υποστηρίζουν το έργο των ΚΕΠ, καθώς και των πληροφοριακών υποσυστημάτων διαλειτουργικότητας ΚΕΠ και δημόσιων υπηρεσιών.

Γ3) Έλεγχος της παραγωγικότητας των ΚΕΠ, τήρηση στατιστικών στοιχείων για την παραγωγικότητά τους, ανάλυση των στατιστικών αυτών στοιχείων και λήψη μέτρων για την αντιμετώπιση τυχόν δυσλειτουργιών των ΚΕΠ και της συνεργασίας τους με τις δημόσιες υπηρεσίες.

4. Στην ανωτέρω Διεύθυνση και τα Τμήματα αυτής προΐστανται υπάλληλοι του κλάδου ΠΕ Διοικητικής Οργάνωσης, με την εξαίρεση του Τμήματος Πληροφοριακών Συστημάτων ΚΕΠ, του οποίου προΐσταται υπάλληλος του κλάδου ΠΕ Πληροφορικής.<sup>34</sup>

Με τις διατάξεις του άρθρου 186 του Ν. 3852/2010, «Αρμοδιότητες Περιφερειών» ορίζεται ότι τα υφιστάμενα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) τα οποία είχαν συσταθεί και λειτουργούσαν σε Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, μετατρέπονται και λειτουργούν, από την 1η Ιανουαρίου 2011, ως ΚΕΠ του Δήμου, όπου είναι εγκατεστημένα. Ο εξοπλισμός τους περιέρχεται στον ανωτέρω Δήμο και το υπηρετούν προσωπικό τους μετατάσσεται στον ίδιο Δήμο, σύμφωνα με τη ρύθμιση της παρ. 8 του άρθρου 257 του ίδιου νόμου.<sup>35</sup>

Με το άρθρο 3 παρ.1 Π.Δ. 65/2011 (ΦΕΚ 147/Α') ορίζεται ότι στο Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ανήκουν επίσης και όλες οι αρμοδιότητες και υπηρεσίες που ανήκαν στο Υπουργείο Προεδρίας της Κυβέρνησης κατά τη συγχώνευση του με το Υπουργείο Εσωτερικών (Π.Δ. 373/1995), όπως οι αρμοδιότητες και υπηρεσίες αυτές έχουν διαμορφωθεί κατά την έκδοση του παρόντος, περιλαμβανομένων και των αρμοδιοτήτων που αφορούν τα ΚΕΠ οι οποίες προβλέπονται στο άρθρο 15 του Ν. 3448/2006.<sup>36</sup>

Στις 28.8.2014 δημοσιεύεται Π.Δ. 99/2014 (ΦΕΚ 166 Α') «Οργανισμός του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», όπου με το άρθρο 12 τροποποιείται η υφιστάμενη διάρθρωση των υπηρεσιών του υπουργείου που εποπτεύουν και συντονίζουν τα ΚΕΠ καθώς και οι αρμοδιότητες τους, ως εξής:

Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παροχής Υπηρεσιών Δημοσίου

1. Οι Επιχειρησιακοί Στόχοι της Διεύθυνσης είναι:

α) Η αξιολόγηση, βελτίωση και επιτάχυνση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, μέσω της εκπόνησης καινοτόμων δράσεων.

β) Η διαμόρφωση πολιτικών για την απλούστευση και σύντμηση των διοικητικών διαδικασιών.

<sup>34</sup> Άρθρο 15 του Ν. 3448/2006.

<sup>35</sup> Άρθρο 186 του Ν. 3852/2010.

<sup>36</sup> Άρθρο 3 παρ.1 Π.Δ. 65/2011 (ΦΕΚ 147/Α').

2. Η Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παροχής Υπηρεσιών Δημοσίου συγκροτείται από τα εξής τρία (3) Τμήματα:

- α) Τμήμα Σχεδιασμού Πολιτικών και Έργων Απλούστευσης Διαδικασιών,
- β) Τμήμα Παροχής Υπηρεσιών στους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις,
- γ) Τμήμα Αξιολόγησης Διαδικασιών.<sup>37</sup>

Τέλος με τις διατάξεις του άρθρου 1 του Π.Δ. 123/2016 (ΦΕΚ 208 Α΄ 4.11.2016) «Ανασύσταση και μετονομασία του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και μετονομασία του Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης», στο ενιαίο μέχρι τότε Υπουργείο επήλθε διαχωρισμός και ανασύσταση σε δύο πλέον Υπουργεία: α) το Υπουργείο Εσωτερικών και β) το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης. Με το ανωτέρω Π.Δ. η εποπτεία των ΚΕΠ μεταφέρεται στο υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, ωστόσο και το Υπουργείο Εσωτερικών είναι εμπλεκόμενος φορέας λόγω της αρμοδιότητας εποπτείας των Ο.Τ.Α σε θέματα προσωπικού και προϋπολογισμού.<sup>38</sup>

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι στην εποπτεία των ΚΕΠ υπάρχει συναρμοδιότητα τριών φορέων και συγκεκριμένα: δυο υπουργείων α) Εσωτερικών β) Διοικητικής Ανασυγκρότησης και γ) του εκάστοτε Δήμου που είναι εγκατεστημένο το ΚΕΠ. Είναι προφανές ότι η επικάλυψη ομοειδών αντικειμένων και λειτουργιών, προκαλεί την έλευση των αντίθετων αποτελεσμάτων από την επιδιωκόμενη επιτελική λειτουργία των Υπουργείων: τη δημιουργία ενός διαφορετικού, συντονιστικά αδύναμου και έντονα γραφειοκρατικού επιπέδου διοίκησης, το οποίο προκαλεί την εμφάνιση περαιτέρω προβλημάτων στην εφαρμογή των πολιτικών και των προγραμμάτων της δημόσιας διοίκησης.

#### **2.4 Γεωγραφική κατανομή ΚΕΠ**

Από την επίσημη ιστοσελίδα της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ», προκύπτει ότι σήμερα λειτουργούν 1.126 ΚΕΠ σε όλη τη χώρα, τα περισσότερα εκ των οποίων ξεκίνησαν τη λειτουργία τους κατά τα δυο πρώτα έτη από την έναρξη του θεσμού (2002 έως 2004). Στην πραγματικότητα ο σημερινός αριθμός τους δεν μπορεί να καθοριστεί με απόλυτη ακρίβεια και πιθανότατα τα ΚΕΠ που βρίσκονται σήμερα σε λειτουργία είναι λιγότερα από 1.126, (περίπου 1.050) καθώς ορισμένα εξ αυτών είτε έχουν συγχωνευθεί με άλλα ΚΕΠ, ιδίως μετά τη συγχώνευση

<sup>37</sup> Άρθρο 12 Π.Δ. 99/2014 (ΦΕΚ 166 Α).

<sup>38</sup> Άρθρο 1 του Π.Δ. 123/2016 (ΦΕΚ 208 Α΄ 4.11.2016).

των καλλικρατικών Δήμων με το Ν. 3852/210 (Καλλικράτης) είτε έχουν σταματήσει τη λειτουργία τους μετά από απόφαση του αρμόδιου Υπουργού, χωρίς όμως να έχουν ενημερωθεί οι σχετικές επίσημες ιστοσελίδες του υπουργείου.

**Πίνακας 1:** Γεωγραφική κατανομή ΚΕΠ, 2017

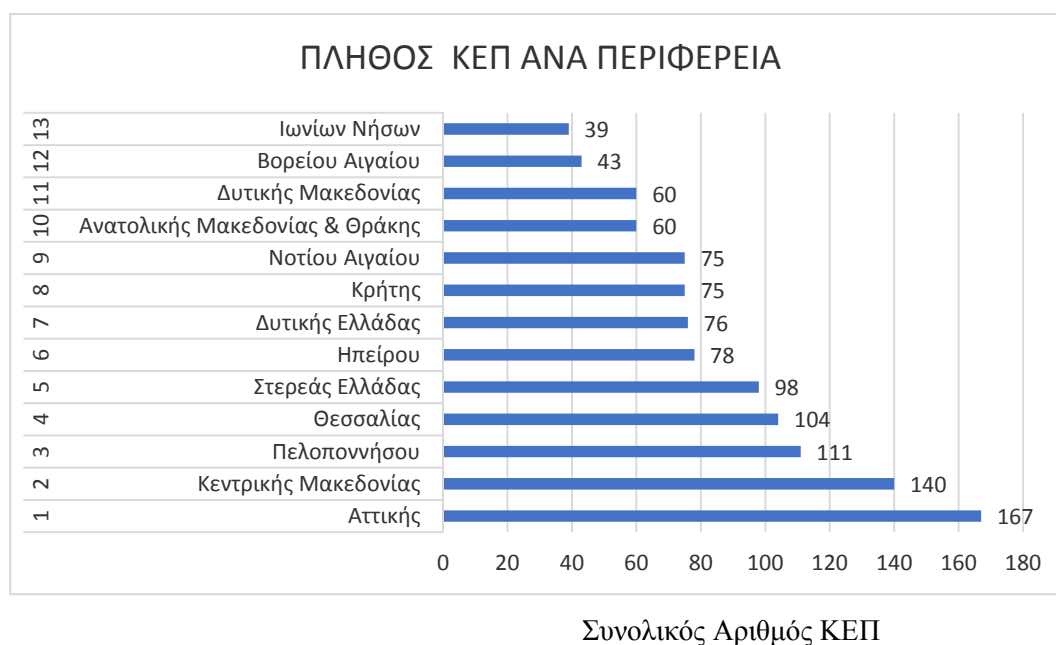
Περιφέρεια	Πλήθος υπαρχόντων ΚΕΠ Περιφέρειας	Μέσος Όρος Υπαρχόντων ΚΕΠ ανά Περιφέρεια	Νομός	Πληθυσμός Νομού	Πλήθος υπαρχόντων ΚΕΠ Νομού
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	60	5,33%	ΔΡΑΜΑΣ	98.287	8
			ΕΒΡΟΥ	147.947	14
			ΚΑΒΑΛΑΣ	138.687	13
			ΞΑΝΘΗΣ	111.222	12
			ΡΟΔΟΠΗΣ	112.039	13
ΑΤΤΙΚΗΣ	167	14,84%	ΑΤΤΙΚΗΣ	3.828.434	167
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	43	3,83%	ΛΕΣΒΟΥ	103.698	21
			ΣΑΜΟΥ	42.859	11
			ΧΙΟΥ	52.674	11
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	76	6,75%	ΑΙΤΩΛΙΑΣ ΚΑΙ ΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	210.802	32
			ΑΧΑΪΑΣ	309.694	23
			ΗΛΕΙΑΣ	159.300	21
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	60	5,33%	ΓΡΕΒΕΝΩΝ	31.757	14
			ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	50.322	14
			ΚΟΖΑΝΗΣ	150.196	20
			ΦΛΩΡΙΝΗΣ	51.414	12
ΗΠΕΙΡΟΥ	78	6,94%	ΑΡΤΗΣ	67.877	17
			ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	43.587	11
			ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	167.901	40

			ΠΡΕΒΕΖΗΣ	57.491	10
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	104	9,24%	ΚΑΡΔΙΤΣΗΣ	113.544	22
			ΛΑΡΙΣΗΣ	284.325	33
			ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	190.010	25
			ΤΡΙΚΑΛΩΝ	131.085	24
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	39	3,47%	ΖΑΚΥΝΘΟΥ	40.759	7
			ΚΕΡΚΥΡΑΣ	104.371	14
			ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ & ΙΘΑΚΗΣ	39.032	10
			ΛΕΥΚΑΔΟΣ	23.693	8
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	140	12,44%	ΗΜΑΘΙΑΣ	140.611	13
			ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	1.110.551	51
			ΚΙΛΚΙΣ	80.419	8
			ΠΕΛΛΗΣ	139.680	13
			ΠΙΕΡΙΑΣ	126.698	15
			ΣΕΡΡΩΝ	176.430	25
			ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	107.719	15
ΚΡΗΤΗΣ	75	6,67%	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	305.490	28
			ΛΑΣΙΘΙΟΥ	75.381	10
			ΡΕΘΥΜΝΗΣ	85.609	12
			ΧΑΝΙΩΝ	156.585	25
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	75	6,67%	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	190.988	34
			ΚΥΚΛΑΔΩΝ	118.027	41
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	111	9,78%	ΑΡΓΟΛΙΔΟΣ	97.044	16
			ΑΡΚΑΔΙΑΣ	86.685	23
			ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	145.082	17
			ΛΑΚΩΝΙΑΣ	89.138	22
			ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	159.954	33

ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	98	8,71%	ΒΟΙΩΤΙΑΣ	117.920	21
			ΕΥΒΟΙΑΣ	210.815	27
			ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	20.081	12
			ΦΘΙΩΤΙΔΟΣ	158.231	24
			ΦΩΚΙΔΟΣ	40.343	14
<b>ΣΥΝΟΛΑ</b>	<b>1.126</b>	<b>100%</b>			<b>1.126</b>

Πηγή: Ίδια επεξεργασία, στοιχεία διαθέσιμα στο: [www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr), [www.ktpae.gr](http://www.ktpae.gr), [www.statistics.gr](http://www.statistics.gr)

**Διάγραμμα 1α:** Πλήθος ΚΕΠ ανά Περιφέρεια



Πηγή: Ίδια επεξεργασία, στοιχεία διαθέσιμα στο: [www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr), [www.ktpae.gr](http://www.ktpae.gr), [www.statistics.gr](http://www.statistics.gr)

Παρατηρούμε ότι σημαντικός αριθμός ΚΕΠ βρίσκεται σε νομούς με μεγάλο πληθυσμό (Αττική, Θεσσαλονίκη), ωστόσο τα περισσότερα ΚΕΠ βρίσκονται σε νομούς με μικρό ή μεσαίο πληθυσμό (Κυκλάδες, Δωδεκάνησα, Ιωάννινα, κ.λπ) που όμως βρίσκονται σε νησιωτικές, ορεινές ή απομακρυσμένες περιοχές, όπου οι μετακινήσεις είναι δύσκολες και προφανώς σε αυτές τις περιπτώσεις για τη σύσταση των ΚΕΠ υπερίσχυσε το γεωγραφικό κριτήριο και το κριτήριο της εγγύτητας προς τους κατοίκους, έναντι του πληθυσμιακού, γεγονός που καταδεικνύει την πρόθεση της πολιτείας τα ΚΕΠ να λειτουργήσουν ως «πολυκαταστήματα» του δημοσίου, κυρίως σε απομακρυσμένες περιοχές (νησιά, ορεινές περιοχές).

## **2.5 ΚΕΠ που λειτουργούν ως ΕΚΕ (Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών)**

Σε εφαρμογή της Οδηγίας 2006/123/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου, ψηφίστηκε ο Ν. 3844/2010 «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2006/123 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά και άλλες διατάξεις». Με την παρ. 2 άρθρο 7 του ανωτέρω νόμου ορίζεται ότι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 31 του Ν. 3013/2002 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, μπορούν να λειτουργούν στο σύνολο τους ή μέρος αυτών και ως Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθορίζονται τα ΚΕΠ που θα λειτουργήσουν και ως Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης και ρυθμίζονται όλα τα θέματα οργάνωσης και λειτουργίας των ΚΕΠ ως Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης για τους σκοπούς του παρόντος νόμου.<sup>39</sup>

Σε εφαρμογή των ανωτέρω εκδόθηκε η αριθμ.Υ.Α./Φ.19.7/14/380/20.9.2010 (ΦΕΚ 1561 Β'/20.09.2010) απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης «Οργάνωση, Λειτουργία και Αρμοδιότητες των Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ) – Ηλεκτρονική Διεκπεραίωση Διαδικασιών από τα ΕΚΕ», με την οποία ορίζονται τα ΚΕΠ τα οποία θα λειτουργούν και ως ΕΚΕ. Από το σύνολο των ΚΕΠ επιλέγονται πενήντα τέσσερα (54) με κριτήρια τη γεωγραφική κατανομή, υποδομή και στελέχωση των υφισταμένων ΚΕΠ, καθώς και τα δημογραφικά δεδομένα και τις γεωγραφικές και άλλες ιδιαιτερότητες της επικράτειας. Με την ως άνω απόφαση ορίζονται οι αρμοδιότητες των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών ως Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης, η υποχρέωση των αρμόδιων ελληνικών αρχών για παροχή πληροφοριών στα ΚΕΠ ως ΕΚΕ και οι διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα ΕΚΕ. Επίσης ορίζεται ότι την ευθύνη του συντονισμού και της εποπτείας εφαρμογής των διατάξεων για τη λειτουργία των ΚΕΠ/ΕΚΕ έχει η Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής (ΥΑΠ) του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και όχι η ΔΟΛ ΚΕΠ, η οποία ωστόσο, εξακολουθεί να έχει την εποπτεία των υπολοίπων ΚΕΠ και με την οποία η ΥΑΠ θα συνεργάζεται όταν αυτό απαιτείται για την εφαρμογή των διατάξεων της απόφασης αυτής. Είναι προφανές ότι η συναρμοδιότητα των δυο υπηρεσιών στο συντονισμό των ΚΕΠ/ΕΚΕ δυσχεραίνει την αποτελεσματική λειτουργία τους.<sup>40</sup>

Μέσω των «Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης», οι επιχειρήσεις μπορούν να λάβουν πληροφορίες και να διεκπεραιώσουν τις αναγκαίες διοικητικές διαδικασίες. Τα ενιαία κέντρα εξυπηρέτησης των κρατών - μελών ανήκουν στο ευρωπαϊκό δίκτυο «EUGO», το οποίο έχει συσταθεί για τους

<sup>39</sup> Παρ. 2 άρθρο 7 του Ν. 3844/2010.

<sup>40</sup> Υ.Α./Φ.19.7/14/380/20.9.2010 (ΦΕΚ 1561 Β'/20.09.2010).



σκοπούς της οδηγίας, τη διευκόλυνση δηλαδή της εγκατάστασης επιχειρήσεων στον τομέα των υπηρεσιών και της διασυνοριακής παροχής υπηρεσιών.<sup>41</sup>

Με την αριθμ.πρωτ.: Υ.Α./Φ.19.7/162/07.02.2013 (ΑΔΑ:ΒΕΥΤΧ-629) με θέμα «Διεκπεραίωση διαδικασιών μέσω EUGO - Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), ως Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΕΚΕ) και των καθ' ύλην αρμοδίων υπηρεσιών», παρέχονται οδηγίες για την πρόσβαση σε δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών και την άσκησή τους, στο πλαίσιο της εσωτερικής αγοράς της Ε.Ε. Η παροχή υπηρεσιών, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Οδηγία, αναφέρεται τόσο στη μόνιμη άσκηση δραστηριότητας πολίτη κράτους μέλους της Ε.Ε. σε άλλο κράτος μέλος της επιλογής του (εγκατάσταση παρόχου), όσο και στην περιστασιακή και προσωρινή άσκηση της συγκεκριμένης δραστηριότητας από τον πάροχο σε ένα ή περισσότερα κράτη - μέλη εκτός του κράτους αδειοδότησης και εγκατάστασής του (διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών).

Ο ανασχεδιασμός και η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών παροχής υπηρεσιών σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Οδηγίας 2006/123/Ε.Κ, καθώς και η ένταξή τους στα Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ) έχει πραγματοποιηθεί με την κατάρτιση και δημοσίευση Κοινών Υπουργικών Αποφάσεων (Κ.Υ.Α) μεταξύ των Υπουργών Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Οικονομικών και του εκάστοτε καθ' ύλην αρμοδίου Υπουργού.

Έχουν ήδη εκδοθεί 107 Κ.Υ.Α, με τις οποίες έχουν ενταχθεί στα ΕΚΕ πάνω από 400 διαδικασίες παροχής υπηρεσιών (140 από τις οποίες αφορούν σε διασυνοριακή άσκηση επαγγέλματος). Οι Κ.Υ.Α. αυτές επιφέρουν σημαντικές απλουστεύσεις.

Μέσω της Πύλης [www.eu-go.gr](http://www.eu-go.gr) παρέχεται η δυνατότητα διεκπεραίωσης των σχετικών διαδικασιών ηλεκτρονικά και από απόσταση (υποβάλλοντας ηλεκτρονικά τα αναγκαία έντυπα και τα σχετικά δικαιολογητικά και παραλαμβάνοντας ηλεκτρονικά το αποτέλεσμα).<sup>42</sup>

Ωστόσο στο σημείο αυτό θα πρέπει να αναφέρουμε ότι μετά την ψήφιση του Ν.3844/2010 για τη σύσταση των ΚΕΠ/ΕΚΕ έχουν εκδοθεί αρκετοί Νόμοι, Υπουργικές Αποφάσεις και Εγκύκλιοι, που απλουστεύουν τις διαδικασίες έναρξης και λειτουργίας επιχειρήσεων και οικονομικών δραστηριοτήτων. Ενδεικτικά αναφέρουμε:

---

<sup>41</sup> <http://www.eu-go.gr>

<sup>42</sup> Υ.Α./Φ.19.7/162/07.02.2013 (ΑΔΑ:ΒΕΥΤΧ-629).

α) Το Ν. 4442/2016 «Νέο θεσμικό πλαίσιο για την άσκηση οικονομικής δραστηριότητας και άλλες διατάξεις», όπου τίθεται το θεσμικό πλαίσιο για την άσκηση της οικονομικής δραστηριότητας που πλέον πραγματοποιείται μέσω του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Άσκησης Δραστηριοτήτων και Ελέγχου (ΟΠΣ-ΑΔΕ). Η συνολική διαχείριση και εποπτεία ανατίθεται στη Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης,

β) Με τις διατάξεις του Ν. 4441/2016 «Απλοποίηση διαδικασιών σύστασης επιχειρήσεων, άρση κανονιστικών εμποδίων στον ανταγωνισμό και λοιπές διατάξεις» ρυθμίζονται οι διαδικασίες σύστασης εμπορικών επιχειρήσεων με τη μορφή προσωπικών και κεφαλαιουχικών εμπορικών εταιρειών και συγκεκριμένα των ομορρύθμων εταιρειών, των ετερορρύθμων εταιρειών, των ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών, των εταιρειών περιορισμένης ευθύνης και των ανωνύμων εταιρειών. Η σύσταση των ανωτέρω εταιριών πραγματοποιείται είτε μέσω υπηρεσιών μιας στάσης από τις αρμόδιες Υπηρεσίες του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.) του άρθρου 2 του Ν. 3419/2005 είτε ως «Ηλεκτρονική Υπηρεσία Μίας Στάσης» (e-ΥΜΣ) μέσω ψηφιακής πλατφόρμας ηλεκτρονικής υποβολής και διαχείρισης αιτήσεων σύστασης ομορρύθμων και ετερορρύθμων εταιρειών, ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών, εταιρειών περιορισμένης ευθύνης και ανωνύμων εταιρειών και καταχώρισης αυτών στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο την οποία χρησιμοποιούν οι ιδρυτές χωρίς παρέμβαση Υπηρεσίας Μίας Στάσης.

Αποτέλεσμα των ανωτέρω είναι οι ενδιαφερόμενοι να προτιμούν για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους να απευθύνονται απευθείας είτε στις αρμόδιες υπηρεσίες μιας στάσης (Γ.Ε.ΜΗ.) ή στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του Υπουργείου και όχι στα ΚΕΠ/ΕΚΕ, και συνεπώς στην πραγματικότητα τα ΚΕΠ/ΕΚΕ να μην ασκούν πλήρως τις αρμοδιότητες που τους εκχωρήθηκαν, έχοντας πλέον δευτερεύοντα ενημερωτικό ρόλο διοικητικής πληροφόρησης προς τους ενδιαφερόμενους για τη διεκπεραίωση διαδικασιών που αφορούν την έναρξη επιχειρήσεων.

**Πίνακας 2:** ΚΕΠ που λειτουργούν και ως ΕΚΕ (2013)

A/A	ΚΩΔ. ΚΕΠ	ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΙΚΟΣ ΔΗΜΟΣ
1	ΚΕΠ 312	Δήμος Δράμας
2	ΚΕΠ 394	Δήμος Αλεξανδρούπολης
3	ΚΕΠ 143	Δήμος Καβάλας
4	ΚΕΠ 314	Δήμος Ξάνθης
5	ΚΕΠ 593	Δήμος Κομοτηνής
6	ΚΕΠ 1	Δήμος Αθηναίων
7	ΚΕΠ 870	Δήμος Κρωπίας
8	ΚΕΠ 310	Δήμος Ελευσίνας
9	ΚΕΠ 3	Δήμος Πειραιώς
10	ΚΕΠ 104	Δήμος Λέσβου

11	ΚΕΠ	316	Δήμος Σάμου
12	ΚΕΠ	102	Δήμος Χίου
13	ΚΕΠ	132Π	Δήμος Αγρινίου
14	ΚΕΠ	384	Δήμος Πατρέων
15	ΚΕΠ	404	Δήμος Πύργου
16	ΚΕΠ	124	Δήμος Γρεβενών
17	ΚΕΠ	319	Δήμος Καστοριάς
18	ΚΕΠ	123	Δήμος Κοζάνης
19	ΚΕΠ	477	Δήμος Φλώρινας
20	ΚΕΠ	492	Δήμος Αρταίων
21	ΚΕΠ	211	Δήμος Ηγουμενίτσας
22	ΚΕΠ	322	Δήμος Ιωαννιτών
23	ΚΕΠ	467	Δήμος Πρεβέζης
24	ΚΕΠ	548	Δήμος Καρδίτσας
25	ΚΕΠ	325	Δήμος Λάρισας
26	ΚΕΠ	452	Δήμος Βόλου
27	ΚΕΠ	327	Δήμος Τρικκαίων
28	ΚΕΠ	121	Δήμος Ζακυνθίων
29	ΚΕΠ	329	Δήμος Κερκυραίων
30	ΚΕΠ	428	Δήμος Κεφαλληνίας
31	ΚΕΠ	331	Δήμος Λευκάδος
32	ΚΕΠ	273	Δήμος Βέροιας
33	ΚΕΠ	2	Δήμος Θεσσαλονίκης
34	ΚΕΠ	407	Δήμος Καλαμαριάς
35	ΚΕΠ	336	Δήμος Κιλκίς
36	ΚΕΠ	339	Δήμος Έδεσσας
37	ΚΕΠ	340	Δήμος Κατερίνης
38	ΚΕΠ	341	Δήμος Σερρών
39	ΚΕΠ	982	Δήμος Νέας Προποντίδας
40	ΚΕΠ	332	Δήμος Ηρακλείου Κρήτης
41	ΚΕΠ	10	Δήμος Αγίου Νικολάου
42	ΚΕΠ	8	Δήμος Ρεθύμνης
43	ΚΕΠ	9	Δήμος Χανίων
44	ΚΕΠ	343	Δήμος Ρόδου
45	ΚΕΠ	53	Δήμος Σύρου
46	ΚΕΠ	487	Δήμος Άργους-Μυκηνών
47	ΚΕΠ	346	Δήμος Κορινθίων
48	ΚΕΠ	440	Δήμος Σπάρτης
49	ΚΕΠ	260	Δήμος Καλαμάτας
50	ΚΕΠ	387	Δήμος Λεβαδέων
51	ΚΕΠ	348	Δήμος Χαλκιδέων
52	ΚΕΠ	481	Δήμος Καρπενησίου
53	ΚΕΠ	133	Δήμος Λαμιέων
54	ΚΕΠ	350	Δήμος Δελφών

Πηγή: ΥΑΠ/Φ.19.7/162/07.02.2013

## 2.6 Ανθρώπινο Δυναμικό

Από την ίδρυσή των ΚΕΠ το 2002 μέχρι και σήμερα το θέμα της στελέχωσης και διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού των ΚΕΠ έχει αποτελέσει πεδίο συχνών αντιπαραθέσεων των εμπλεκόμενων φορέων. Ενδεικτικό στοιχείο είναι ότι στην 15χρονη λειτουργία τους έχουν εκδοθεί δεκάδες Νόμοι, Υπουργικές Αποφάσεις και Εγκύκλιοι που ρυθμίζουν ή καθορίζουν θέματα προσωπικού των ΚΕΠ, με τελευταία διάταξη νόμου το άρθρο 84 του Ν. 4484/2017. Τα νομοθετήματα αυτά αφορούν θέματα προσλήψεων, μετατάξεων, καταργήσεις θέσεων, αναγνώριση προϋπηρεσίας, ανάθεση καθηκόντων, μετακινήσεις υπαλλήλων, μοριοδότηση εμπειρίας, συμβάσεις μίσθωσης έργου, επιλογής Προϊσταμένων και Διευθυντών κ.λπ.

Στην παρούσα ενότητα θα αναφερθούμε συνοπτικά στις κυριότερες μεταβολές που αφορούν τη στελέχωση των ΚΕΠ από το 2002 μέχρι σήμερα.

### Προσλήψεις – Απασχόληση

Αρχικά η στελέχωση των ΚΕΠ έγινε με διατάξεις της παρ. 11 του άρθρου 31 του Ν. 3013/2002. Ο νόμος αντιμετώπιζε τη στελέχωση των ΚΕΠ με αποσπασματικό τρόπο, καθώς καθιέρωνε προαιρετική θητεία πτυχιούχων πανεπιστημιακής και τεχνολογικής εκπαίδευσης ετήσιας διάρκειας, απασχόληση φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή αποφοίτων Ι.Ε.Κ., Τ.Ε.Ε., και απασχόληση σπουδαστών Τ.Ε.Ι. για την πραγματοποίηση της εξάμηνης πρακτικής τους άσκησης. Η προσωρινότητα στις σχέσεις εργασίας όπως καθορίζονταν με τις συμβάσεις ορισμένου χρόνου, καθώς και οι αναφορές της ανωτέρω διάταξης όπως «θητεία, απασχόληση, φοιτητές, εξάμηνη πρακτική άσκηση», προσδίδουν στις συγκεκριμένες προσλήψεις κατά την άποψη του γράφοντος πελατειακή πρακτική.

Ο Ν. 3013/2002 όριζε περαιτέρω ότι η απασχόληση των ανωτέρω πτυχιούχων και φοιτητών στα ΚΕΠ γίνεται με συμβάσεις εργασίας ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου διάρκειας (1) έτους, χωρίς δυνατότητα ανανέωσης, ενώ η επιλογή του προσωπικού γίνεται από τον φορέα στον οποίο υπάγονται τα ΚΕΠ.<sup>43</sup>

Με την υπ' αριθμ. οικ.12700/02.07.2002 εγκύκλιο του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. ορίζεται ότι για τη στελέχωση των ΚΕΠ είναι δυνατή η σύναψη συμβάσεων μίσθωσης έργου, για χρονικό διάστημα έως δεκαοχτώ (18) μήνες, κατ' εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 6 του Ν. 2527/1997.<sup>44</sup>

Στη συνέχεια με το άρθρο 24 του Ν. 3200/2003 ορίζεται ότι με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και μετά

---

<sup>43</sup> Ν. 3013/2002.

<sup>44</sup> Εγκύκλιος αριθμ. οικ.12700/02.07.2002.

από γνώμη του οικείου φορέα, συνιστώνται στους Ο.Τ.Α. Α΄ και Β΄ βαθμού θέσεις μόνιμου προσωπικού ΠΕ,ΤΕ,ΔΕ κλάδου Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών (ΔΥΠ) για τις ανάγκες λειτουργίας των ΚΕΠ, όπου ως βασικά προσόντα πρόσληψης καθορίζονται η εμπειρία σε θέματα σχετικά με τη λειτουργία των ΚΕΠ και η γνώση χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Ωστόσο η στελέχωση των ΚΕΠ συνεχίζονταν με σύναψη συμβάσεων μίσθωσης έργου και μετά την ψήφιση του νόμου, καθώς οι σχετικές υπουργικές αποφάσεις για τη σύσταση των θέσεων μόνιμου προσωπικού που προβλέπονταν με το Ν. 3200/2003 εκδόθηκαν πολύ αργότερα και συγκεκριμένα το 2006 και το 2007. Με τη δημοσίευση των εν λόγω Κοινών Υπουργικών Αποφάσεων συστήνονται 3.181 θέσεις κλάδου Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών στους Ο.Τ.Α. Α΄ και Β΄ βαθμού.<sup>45</sup>

Με τις διατάξεις του Ν. 3260/2004 ορίζεται ότι για τις ανάγκες λειτουργίας των ΚΕΠ επιτρέπεται η απασχόληση φυσικών προσώπων με συμβάσεις μίσθωσης έργου 24μηνιαίας διάρκειας.<sup>46</sup>

Με τις διατάξεις του άρθρου 2 του Ν. 3320/2005 προβλέπεται προσαύξηση μοριοδότησης λόγω εμπειρίας για την πλήρωση θέσεων των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) κατά 55%, εφόσον ο υποψήφιος έχει προϋπηρεσία 18 τουλάχιστον μηνών σε ΚΕΠ του φορέα που προκηρύσσει θέσεις ή σε άλλο, το οποίο έχει καταργηθεί.<sup>47</sup>

Σε εφαρμογή του Ν. 3200/2003 και μετά την έκδοση των σχετικών Κ.Υ.Α το 2006 και 2007, προκηρύσσονται από τον ΑΣΕΠ οι αριθμ. 7/Κ/2006 και 4Κ/2007 προκηρύξεις για την πρόσληψη συνολικά (1952+524 αντίστοιχα) 2.476 θέσεων Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών (ΔΥΠ) για τη στελέχωση των ΚΕΠ (όσοι σχεδόν ήταν όλοι οι υπηρετούντες υπάλληλοι των ΚΕΠ την περίοδο εκείνη) από τις συνολικά 3.181 θέσεις που προβλέπονταν με τις διατάξεις του νόμου, με επιπρόσθετη μοριοδότηση για όσους διαθέτουν εμπειρία σε θέσεις διεκπεραίωσης πολιτών.

Αποτέλεσμα ήταν να μονιμοποιηθούν όλοι οι υπηρετούντες υπάλληλοι των ΚΕΠ χωρίς να δίδεται ουσιαστικά η δυνατότητα πρόσληψης άλλων υποψηφίων. Κατά την άποψη του γράφοντος με την επιλογή αυτή της προσαύξησης της βαθμολογίας των υποψηφίων στις διαδικασίες πρόσληψης μόνιμου προσωπικού λόγω εμπειρίας, και της μη δυνατότητας πρόσληψης νέων υποψηφίων, ανατρέπεται ο κανόνας της αξιοκρατικής επιλογής υποψηφίων, δεδομένου ότι εισάγεται ένα κριτήριο μεροληψίας υπέρ μιας κατηγορίας υποψηφίων.

---

<sup>45</sup> Άρθρο 24 του Ν. 3200/2003.

<sup>46</sup> Ν. 3260/2004.

<sup>47</sup> Άρθρο 2 του Ν. 3320/2005.

Προς επίρρωση των ανωτέρω με τις διατάξεις του άρθρου 4 του Ν. 3812/2009 καταργείται η προσαύξησης μοριοδότησης λόγω εμπειρίας που είχε θεσμοθετηθεί με τις διατάξεις του Ν. του άρθρου 2 του Ν. 3320/2005.<sup>48</sup>

Με τις διατάξεις του άρθρου 10 του Ν. 3812/2009 δεν επιτρέπεται η σύναψη σύμβασης μίσθωσης έργου εφόσον από τις διατάξεις του οικείου οργανισμού ή κανονισμού ή οργανισμού εσωτερικής υπηρεσίας των Ο.Τ.Α. πρώτου βαθμού προβλέπονται οργανικές θέσεις ειδικότητας αντίστοιχης με αυτές για τις οποίες προτείνεται η κατάρτιση σύμβασης μίσθωσης έργου με φυσικά πρόσωπα. Δηλαδή στα ΚΕΠ στα οποία έχουν συσταθεί μόνιμες θέσεις κλάδου Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών (ΔΥΠ) δεν επιτρέπονται οι συμβάσεις μίσθωσης έργου.<sup>49</sup>

Τέλος σε απάντηση της 48<sup>ης</sup> απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου της ΚΕΔΕ η οποία ζητά την κατάργηση του υφιστάμενου θεσμικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία των ΚΕΠ και τη μεταβίβαση όλων των αρμοδιοτήτων λειτουργίας των ΚΕΠ στους Ο.Τ.Α., το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης με το αριθμ. ΔΙΑΔΙΠΥΔ/Φ5/14/5706/20.02.2017 έγγραφο του υπενθυμίζει στην ΚΕΔΕ ότι οι οργανικές θέσεις των υπαλλήλων του κλάδου ΔΥΠ έχουν συσταθεί σε επίπεδο εκάστοτε ΚΕΠ εν αντιθέσει με τις λοιπές οργανικές μονάδες των Δήμων στους οποίους οι οργανικές θέσεις είναι συστημένες σε επίπεδο Δήμου. Με τον τρόπο αυτό προσαρμόζεται η λειτουργία εκάστου ΚΕΠ στα χαρακτηριστικά της κάθε περιοχής στην οποία έχει την έδρα του και διευκολύνεται ο προγραμματισμός του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης στην ένταξη διαδικασιών βάσει του φόρτου που αυτές αναμένεται να επιφέρουν με βάσει το είδος της διαδικασίας και των χαρακτηριστικών του πληθυσμού που αναμένεται να εξυπηρετηθεί.<sup>50</sup>

Εδώ θα πρέπει να αναφέρουμε ότι από το 2010 μέχρι και σήμερα δεν έχει πραγματοποιηθεί καμία πρόσληψη στα ΚΕΠ, λόγω διαφόρων νομοθετικών διατάξεων που εκδοθήκαν μεταξύ των ετών 2010-2017 για περιορισμό ή αναστολή προσλήψεων και διορισμών του μόνιμου προσωπικού και του προσωπικού με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου, στα πλαίσια των προγραμμάτων δημοσιονομικής προσαρμογής και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων (μνημόνια). Καθώς οι ανωτέρω νομοθετικές ρυθμίσεις είναι πολλές σε αριθμό και κινούνται όλες προς την ίδια κατεύθυνση, δηλαδή της αναστολής των προσλήψεων στο δημόσιο τομέα, κρίνουμε σκόπιμο ότι δεν πρέπει να αναφερθούν στην παρούσα εργασία.

---

<sup>48</sup> Άρθρο 4 του Ν. 3812/2009.

<sup>49</sup> Άρθρο 10 του Ν. 3812/2009.

<sup>50</sup> Εγκύκλιος αριθμ. ΔΙΑΔΙΠΥΔ/Φ5/14/5706/20.02.2017.

### **Μετατάξεις, Μετακινήσεις, Αποσπάσεις, Καταργήσεις Θέσεων**

Με τις διατάξεις του άρθρου 16 του Ν. 3448/2006 οι υπάλληλοι των ΚΕΠ υποχρεούνται να παραμείνουν στο ΚΕΠ τοποθέτησής τους τουλάχιστον για μία πενταετία. Επιτρέπεται, κατ' εξαίρεση και πριν από την πάροδο της πενταετίας, η διενέργεια εκούσιων αμοιβαίων μετατάξεων – μεταφορών ή αμοιβαίων αποσπάσεων των υπαλλήλων των ΚΕΠ.<sup>51</sup>

Με την παρ.8 του άρθρου 257 του Ν. 3852/2010 (Καλλικράτης) «*Μετάταξη προσωπικού σε Δήμους*» ορίζεται ότι το προσωπικό, που υπηρετούσε μέχρι την έναρξη ισχύος του παρόντος, με οποιαδήποτε σχέση εργασίας, στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων μετατάσσεται, με την ίδια σχέση εργασίας, στο Δήμο, όπου αυτά λειτουργούσαν.<sup>52</sup>

Με τη διάταξη της παρ. 3 του άρθρου 40 του Ν. 4024/2011 προβλέπεται κατάργηση κενών θέσεων ΔΥΠ στα ΚΕΠ που συγχωνεύονται, με κοινή απόφαση του Υπουργών Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Οικονομικών.<sup>53</sup>

Με τις διατάξεις της παρ.10 του άρθρου 45 του Ν. 3979/2011 όπως συμπληρώθηκε με την παρ. 19 του άρθρου 12 του Ν. 4071/2012 ορίζεται ότι με απόφαση του Δημάρχου επιτρέπεται να μετακινούνται υπάλληλοι ΚΕΠ κλάδου Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών, σε άλλο ΚΕΠ του ίδιου Δήμου. Σύμφωνα με τη αριθμ. 37/οικ.21097/28.05.2012 εγκύκλιο του ΥΠ.ΕΣ, με τη ρύθμιση αυτή διευκολύνεται όχι μόνο η απρόσκοπτη λειτουργία των ΚΕΠ ως υπηρεσιακών μονάδων, αλλά κυρίως επιτυγχάνεται η άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών χρηστών των υπηρεσιών των ΚΕΠ. Σημειώνεται ότι πρόκειται αποκλειστικά για μετακίνηση προς ικανοποίηση των υπηρεσιακών και μόνο αναγκών και όχι περί μονίμου μέτρου τοποθέτησης του υπαλλήλου.<sup>54</sup>

Με το άρθρο 21 του Ν. 4210/2013 ορίζεται ότι για διάστημα τριών ετών από τη δημοσίευση του παρόντος νόμου για τους μονίμους υπαλλήλους του κλάδου Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών και τους υπαλλήλους με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου που έχουν εξαντλήσει την προβλεπόμενη από τις διατάξεις του άρθρου 16 του Ν. 3448/2006 υποχρέωση πενταετούς παραμονής στα οικεία ΚΕΠ, είναι επιτρεπτή η μετάταξη σε άλλο ΚΕΠ, υπό αυστηρές όμως προϋποθέσεις, όπως για παράδειγμα λόγω συνυπηρέτησης του/της συζύγου ή αμοιβαίας μετάταξης, κατόπιν προηγούμενης έγκρισης του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.<sup>55</sup>

---

<sup>51</sup> Άρθρο 16 του Ν. 3448/2006.

<sup>52</sup> Παρ.8 του άρθρου 257 του Ν. 3852/2010.

<sup>53</sup> Παρ. 3 του άρθρου 40 του Ν. 4024/2011.

<sup>54</sup> Παρ.10 του άρθρου 45 του Ν. 3979/2011.

<sup>55</sup> Άρθρο 21 του Ν. 4210/2013.

## Προϊστάμενοι ΚΕΠ

Προϊστάμενοι των ΚΕΠ ορίζονται υπάλληλοι των οικείων φορέων (των Δήμων δηλαδή) ως εξής:

α) στα ΚΕΠ επιπέδου Διεύθυνσης υπάλληλοι με βαθμό διευθυντή οποιουδήποτε κλάδου ή ειδικότητας ΠΕ ή ΤΕ του οικείου φορέα,

β) στα ΚΕΠ επιπέδου Τμήματος Αυτοτελούς ή μη και Αυτοτελούς Γραφείου, καθώς και στα Τμήματα των ΚΕΠ επιπέδου Διεύθυνσης υπάλληλοι οποιουδήποτε κλάδου ΠΕ ή ΤΕ και εν ελλείψει ΔΕ του οικείου φορέα. παρ.13 άρθρο 31 Ν.3013/2002 όπως αντικαταστάθηκε με την παρ.4 του άρθρου 24 του Ν. 3200/2003.<sup>56</sup>

Με τις διατάξεις του άρθρου 29 του Ν. 4369/2016 και τις διατάξεις του άρθρου δεύτερου του Ν.4464/2017 τροποποιήθηκαν τα άρθρα 84-86 του Κώδικα Κατάστασης Δημοσίων Πολιτικών Διοικητικών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων Ν.Π.Δ.Δ., που κυρώθηκε με το άρθρο πρώτο του Ν. 3528/2007 (Υπαλληλικός Κώδικας) τα οποία αφορούν στις προϋποθέσεις, στα κριτήρια και στη διαδικασία επιλογής των προϊσταμένων οργανικών μονάδων. Περαιτέρω, στο άρθρο 30 του Ν.4369/2016 περιλαμβάνονται μεταβατικές διατάξεις για την πρώτη εφαρμογή του νέου συστήματος επιλογής προϊσταμένων.<sup>57</sup>

Σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 29 του Ν.4369/2016 για την επιλογή προϊσταμένων λαμβάνονται υπόψη τέσσερις (4) ομάδες κριτηρίων:

α) μοριοδότηση βάσει τυπικών, εκπαιδευτικών προσόντων και προσόντων επαγγελματικής κατάρτισης,

β) μοριοδότηση βάσει εργασιακής εμπειρίας και άσκησης καθηκόντων ευθύνης,

γ) μοριοδότηση βάσει αξιολόγησης και

δ) μοριοδότηση βάσει συνέντευξης.<sup>58</sup>

Με τις διατάξεις του άρθρου 84 του Ν.4484/2017 προϊστάμενοι σε οργανικές μονάδες υπηρεσιών ΚΕΠ τοποθετούνται σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις υπάλληλοι ΠΕ και ΤΕ του κλάδου ΔΥΠ (Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών). Σε περίπτωση μη ύπαρξης υπαλλήλων του εν λόγω κλάδου, ως προϊστάμενοι δύνανται να τοποθετούνται υπάλληλοι και άλλων κλάδων των κατηγοριών αυτών.<sup>59</sup>

Με το υπ' αριθ. 30569/04.10.2017 έγγραφο του, το ΥΠ.ΕΣ καλεί το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες, με την παράκληση να ληφθούν υπόψη τα σχετικά αιτήματα, προκειμένου να επανεξεταστεί το θεσμικό πλαίσιο για τους προϊσταμένους

<sup>56</sup> Παρ.4 του άρθρου 24 του Ν. 3200/2003.

<sup>57</sup> Άρθρα 29 & 30 του Ν. 4369/2016.

<sup>58</sup> Άρθρο 29 παρ.5 του Ν.4369/2016.

<sup>59</sup> Άρθρο 84. του Ν. 4484/2017.



οργανικών μονάδων ΚΕΠ, όπως έχει διαμορφωθεί μετά την ισχύ του άρθρου 84 του Ν. 4484/2017. Προφανώς το ανωτέρω έγγραφο στάλθηκε από το ΥΠ.ΕΣ στο Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης κατόπιν διαφωνίας των δυο συνδικαλιστικών οργανώσεων, αφενός της ΠΟΕ ΟΤΑ που εκπροσωπεί τους δημοτικούς υπαλλήλους των Ο.Τ.Α. συμπεριλαμβανομένων όσων δημοτικών υπαλλήλων εργάζονται σε ΚΕΠ και ανήκουν διοικητικά στο ΥΠ.ΕΣ και επιθυμούν την κατάργηση του άρθρου 84 για να έχουν τη δυνατότητα να τοποθετούνται σε θέσεις προϊσταμένων, και αφετέρου της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Σωματείων Εργαζομένων σε ΚΕΠ (ΠΟΣΕ ΚΕΠ) που είναι το συνδικαλιστικό όργανο των υπαλλήλων κλάδου Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών (ΔΥΠ) και επιθυμούν να εφαρμοστεί το άρθρο 84 του Ν.4484/2017 προκειμένου να έχουν το προβάδισμα στην επιλογή προϊσταμένων.<sup>60</sup>

Λαμβάνοντας υπόψη ότι σήμερα στα ΚΕΠ υπηρετούν 2.390 υπάλληλοι Κλάδου Διεκπεραίωσης Πολιτών και περίπου 1.500 δημοτικοί υπάλληλοι, οι οποίοι από κοινού στελεχώνουν για πολλά χρόνια με επιτυχία τα ΚΕΠ και έχουν πλέον κοινή εμπειρία και κατάρτιση, άποψη του γράφοντος είναι ότι και οι δυο κατηγορίες υπαλλήλων των Δήμων θα πρέπει να τοποθετούνται προϊστάμενοι σε οργανικές μονάδες υπηρεσιών ΚΕΠ, εφόσον πληρούν τα υπόλοιπα κριτήρια που προβλέπονται τις ισχύουσες διατάξεις.

### **Υπαγωγή Υπαλλήλων ΚΕΠ**

Από τις διατάξεις του άρθρου 15 του Ν. 3448/2006 προκύπτει ότι η Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας των ΚΕΠ (ΔΟΛ ΚΕΠ) του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει αρμοδιότητα για οποιαδήποτε μεταβολή στη στελέχωση των ΚΕΠ.<sup>61</sup>

Σύμφωνα με το άρθρο 121 του Ν. 3584/2007 «Κύρωση του Κώδικα Κατάστασης Δημοσίων Πολιτικών Διοικητικών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων Ν.Π.Δ.Δ.», το μόνιμο προσωπικό υπόκειται ως προσωπικό των Ο.Τ.Α. στις διατάξεις του Δημοτικού και Κοινωνικού Κώδικα και πειθαρχικός προϊστάμενος των υπαλλήλων είναι ο Δήμαρχος επί όλων των υπαγομένων στην αρμοδιότητα του υπαλλήλων.<sup>62</sup>

Στη συνέχεια με την παρ. δ) του άρθρου 58 του Ν. 3852/2010 (Καλλικράτης) ορίζεται ότι ο Δήμαρχος είναι προϊστάμενος των υπηρεσιών του Δήμου. Ως προϊστάμενος όλου του προσωπικού του Δήμου εκδίδει τις πράξεις που προβλέπουν οι σχετικές διατάξεις για το διορισμό, τις κάθε είδους υπηρεσιακές μεταβολές και την άσκηση του πειθαρχικού ελέγχου.<sup>63</sup>

---

<sup>60</sup> Έγγραφο ΥΠ.ΕΣ αριθμ. 30569/04.10.2017.

<sup>61</sup> Άρθρο 15 του Ν. 3448/2006.

<sup>62</sup> Άρθρο 121 του Ν. 3584/2007.

<sup>63</sup> Παρ. δ) του άρθρου 58 του Ν. 3852/2010.

Με το άρθρο 2 του Ν. 4057/2012 ορίζεται ειδικά για τους υπαλλήλους των ΚΕΠ που ανήκουν στους Ο.Τ.Α. ο Υπουργός Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορεί να ασκεί πειθαρχική δίωξη ενώπιον του αρμοδίου οργάνου κατά την κείμενη νομοθεσία.<sup>64</sup>

Με την απόφαση ΥΠ.ΕΣ.Δ..ΔΑ. Φ.15/11/18221/08.06.2015 (ΦΕΚ Β΄ 1224/23.06.2015), η υπουργική απόφαση αριθ. ΔΟΛΚΕΠ ΥΑ Αριθ. ΔΟΛ- ΚΕΠ/Φ.15/8/16231/25-6-2007 (ΦΕΚ 1048/Β'/26-6-2007) του Υφυπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, με την οποία εντάχθηκε στις διαδικασίες που διεκπεραιώνουν τα ΚΕΠ η διεκπεραίωση της διοικητικής διαδικασίας «Υποβολή αίτησης πολίτη για την άσκηση πειθαρχικής εξουσίας», καταργείται.<sup>65</sup>

### **Ωράριο λειτουργίας ΚΕΠ**

Σύμφωνα με την ΔΙΑΔΠ/Γ2γ/οικ./1692/27.6.2006 (ΦΕΚ Β΄ 769) Υπουργική Απόφαση όπως τροποποιήθηκε με την ΔΙΑΔΠ/ΦΒ1/14757/25.7.2011 (ΦΕΚ Β΄ 1659/26.07.2011), τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) των Δήμων στα οποία υπηρετούν τρεις (3) και περισσότεροι μόνιμοι υπάλληλοι του κλάδου Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών ή προσωπικό άλλου κλάδου ή ειδικότητας του Δήμου ή με συμβάσεις τις οποίες εγκρίνει το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, λειτουργούν για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων από Δευτέρα ως και Παρασκευή από 8.00 π.μ. έως 20.00 μ.μ. και το Σάββατο από 8.00 π.μ. έως 14.00 μ.μ. Στα ΚΕΠ των οποίων ο αριθμός των υπαλλήλων είναι κάτω των τριών απασχολείται από Δευτέρα έως και Παρασκευή από 07.30 έως 15:30.<sup>66</sup>

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι οι συναρμόδιοι φορείς για τη στελέχωση και εποπτεία των υπαλλήλων των ΚΕΠ, όπως ο καθορισμός του συνολικού αριθμού τους, οι όροι εργασίας, τα καθήκοντα τους, η εξέλιξη και η αξιολόγηση τους, είναι τρεις:

1. Το Υπουργείο Εσωτερικών
2. Το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης και
3. Ο εκάστοτε Δήμος που βρίσκεται το ΚΕΠ.

Είναι προφανές ότι όταν υπάρχει συναρμοδιότητα στη δημόσια διοίκηση η κατανομή των αρμοδιοτήτων είναι κατεξοχήν γραφειοκρατική και πληθωριστική, αποτελώντας ανάχωμα στην αποδοτικότητα των δημοσίων υπηρεσιών και την ποιότητα εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων. Παρόλα αυτά και παρά το γεγονός ότι οι υπάλληλοι των ΚΕΠ από τις ισχύουσες διατάξεις

<sup>64</sup> Άρθρο 2 του Ν. 4057/2012.

<sup>65</sup> Υ.Α. Φ.15/11/18221/08.06.2015.

<sup>66</sup> Υ.Α. ΔΙΑΔΠ/ΦΒ1/14757/25.7.2011.

περιορίζονται σε ένα διαμεσολαβητικό και διεκπεραιωτικό ρόλο, χωρίς ουσιαστική αρμοδιότητα χειρισμού των υποθέσεων, καλούνται να διεκπεραιώνουν καθημερινά πλήθος διαφορετικών και απαιτητικών διαδικασιών. Η αποτελεσματική και άμεση διεκπεραίωση των διαδικασιών αυτών είναι πρωταρχικός στόχος, ώστε να ολοκληρώνονται οι συναλλαγές των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες, προς όφελος αφενός μεν της ικανοποίησης του δικαιώματος κάθε ενδιαφερόμενου πολίτη, αφετέρου δε της συνολικότερης λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης. Τα ΚΕΠ έχουν ανταποκριθεί με επάρκεια στο απαιτητικό έργο το οποίο έχουν κληθεί να διεκπεραιώσουν και δικαίως έχουν επανειλημμένως αναγνωριστεί από τους πολίτες ως επιτυχημένος θεσμός. Η εξακολούθηση της εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας των ΚΕΠ οφείλεται εν πολλοίς στο εξειδικευμένο προσωπικό αυτών.

## 2.7 Αρμοδιότητες ΚΕΠ

Σύμφωνα με τον ιδρυτικό νόμο των ΚΕΠ παρ. 1 άρθρο 31 Ν. 3013/2002, αποστολή τους είναι:

- Η παροχή διοικητικών πληροφοριών
- Η διεκπεραίωση υποθέσεων πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλη αρμόδιες υπηρεσίες.

Οι αρμοδιότητες των ΚΕΠ είναι:

- Ειδικότερα το ΚΕΠ ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων.
- Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών, για τη διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του δημοσίου, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο.
- Διαθέτει για διευκόλυνσή τους έντυπα αιτήσεων κατά το άρθρο 3 παράγραφος 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (Ν. 2690/1999).
- Ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, το ΚΕΠ τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.
- Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών, στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσία, με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο. Το τελικό έγγραφο αποστέλλεται από την αρμόδια υπηρεσία και πάλι στο ΚΕΠ υποβολής της αρχικής αίτησης, από το οποίο το παραλαμβάνει ο πολίτης ή του αποστέλλεται από το ΚΕΠ στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί με συστημένη επιστολή και με αντικαταβολή.

Επιπλέον το ΚΕΠ παρέχει και τις εξής υπηρεσίες:

- Επικύρωση διοικητικών εγγράφων
- Θεώρηση γνησίου υπογραφής.
- Χορήγηση παράβολων, κινητών επισήμων και υπεύθυνων δηλώσεων.
- Χορήγηση του αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας, μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS». <sup>67</sup>

Είναι εμφανές ότι οι αρμοδιότητες του ιδρυτικού νόμου, στοχεύουν πρωτίστως στην εξυπηρέτηση του πολίτη και δεν στρέφονται καθόλου στον τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης που θα είχαν ως στόχο την αλλαγή ή την απλούστευση των γραφειοκρατικών διαδικασιών. Με την επιλογή αυτή του νομοθέτη, τα ΚΕΠ έχουν περιορισμένο εύρος διοικητικών διαδικασιών που μπορούν να διεκπεραιώσουν και ο ρόλος τους είναι καθαρά διαμεσολαβητικός προς τις δημόσιες υπηρεσίες.

Στην παρ. 1 του άρθρου 31 του Ν. 3013/2002 προβλέπεται ότι με κοινές υπουργικές αποφάσεις του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού καθορίζονται οι διοικητικές διαδικασίες με τα αντίστοιχα έντυπά τους, που πραγματοποιούνται και από τα ΚΕΠ (κοινά στη χρήση τόσο από τα ΚΕΠ όσο και από τις αρμόδιες υπηρεσίες) καθώς και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Αφορούν υποθέσεις πολιτών - επιχειρήσεων και διεκπεραιώνονται αρχικά με την υποβολή σχετικής αίτησής τους και ολοκληρώνονται με την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες.

Στην αριθμ. οικ. 10025/24-5-2002 εγκύκλιο του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., αναφέρεται ότι το έτος 2002 από τη Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης, έχουν καταγραφεί σε ψηφιακή μορφή περίπου χίλιες (1000) κρίσιμες διοικητικές διαδικασίες, που αφορούν την εξυπηρέτηση πολλών κατηγοριών πολιτών, από Δήμους, Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, Περιφέρειες, Υπουργεία, Οργανισμούς Κοινωνικής Ασφάλισης κ.τ.λ. Ο αριθμός τους θα αυξάνεται σταδιακά, ενώ επίσης θα επικαιροποιούνται τα επιμέρους πληροφοριακά τους στοιχεία. Η αναλυτική καταγραφή περιλαμβάνει: τον τίτλο της διοικητικής διαδικασίας, την αρμόδια υπηρεσία διεκπεραίωσης, τις απαιτούμενες προϋποθέσεις, τα απαραίτητα δικαιολογητικά, τον καθορισμένο χρόνο περάτωσης της διαδικασίας διεκπεραίωσης, κ.λπ. <sup>68</sup>

Για τη διευκόλυνση των υπαλλήλων των ΚΕΠ, έχουν επιλεγεί - με κριτήριο την ευρύτητα της χρήσης τους από τους πολίτες - τριακόσιες (300) περίπου από τις ανωτέρω αναφερόμενες διοικητικές διαδικασίες και έχουν ανασχεδιασθεί τα έντυπα των αιτήσεων τους. Οι παραπάνω

<sup>67</sup> Παρ. 1 άρθρο 31 Ν. 3013/2002.

<sup>68</sup> Εγκύκλιος αριθμ. οικ. 10025/24-5-2002.

χίλιες (1000) διοικητικές διαδικασίες καθώς και οι τριακόσιες (300) με τα αντίστοιχα έντυπα αιτήσεων θα δομηθούν σε ειδική βάση πληροφοριακών δεδομένων, η οποία θα είναι διαθέσιμη μέσω της ιστοσελίδας του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

Έκτοτε για την καλύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών, αλλά και για την αποδοτικότερη συνεργασία μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών και των ΚΕΠ έχουν εκδοθεί αρκετοί νόμοι που διευρύνουν τις αρμοδιότητες των ΚΕΠ.

Ειδικότερα:

Με τις διατάξεις του άρθρου 11 του Ν.3230/2004 ορίζεται ότι αιτήσεις για έκδοση διοικητικής πράξης που υποβάλλονται μέσω ΚΕΠ τα οποία έχουν την ευθύνη ελέγχου των στοιχείων της ταυτότητας, θεωρείται ότι υποβάλλονται αυτοπροσώπως στην αρμόδια για την έκδοση της πράξης υπηρεσία.<sup>69</sup>

Από το συνδυασμό των διατάξεων των άρθρων 6 και 8 του Ν. 3242/2004 προκύπτουν αλλαγές που απλουστεύουν τις διεκπεραιώσεις, καθώς ορίζεται ότι για την έκδοση απλών διοικητικών πράξεων, που προαπαιτούν υποβολή αίτησης με υποχρεωτική προσκόμιση δικαιολογητικών από τον ενδιαφερόμενο, όταν αυτή κατατίθεται σε ΚΕΠ, λογίζεται ως υποβληθείσα στην καθ' ύλην αρμόδια υπηρεσία και για το σκοπό αυτό το ΚΕΠ αποστέλλει ηλεκτρονικά σχετικό ενημερωτικό σημείωμα στην αρμόδια υπηρεσία χωρίς πλέον να απαιτείται η διαβίβαση του φακέλου με τα συνοδευτικά δικαιολογητικά στην αρμόδια υπηρεσία. Σύμφωνα με την εισηγητική έκθεση του νόμου με το άρθρο 8 εισάγεται μια καινούργια αντιγραφειοκρατική αντίληψη καθώς στόχος της ρύθμισης είναι όχι απλώς η συναλλαγή μια στάσης (one stop shop) αλλά περαιτέρω η ουσιαστική κατάργηση των πιστοποιητικών ή άλλων βεβαιώσεων που απαιτούνται για την έκδοση μιας διοικητικής πράξης, καθώς ο πολίτης δεν θα αναζητεί δικαιολογητικά που απαιτούνται αλλά θα καταθέτει στην αρμόδια υπηρεσία ή στα ΚΕΠ αίτηση με τις πληροφορίες και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται και η υπηρεσία θα επαληθεύει με ηλεκτρονικό τρόπο (διαλειτουργικά) από τις οικίες υπηρεσίες ότι συντρέχουν οι προϋποθέσεις έκδοσης της πράξης.<sup>70</sup>

Με τις διατάξεις του άρθρου 16 του Ν. 3345/2005 διευρύνονται οι αρμοδιότητες των ΚΕΠ καθώς εκχωρούνται σε αυτά αρμοδιότητες όπως:

- Η βεβαίωση της ταυτοπροσωπίας ανηλίκων κάτω των δεκατεσσάρων ετών, για έκδοση διαβατηρίου ή για άλλο νόμιμο λόγο

---

<sup>69</sup> Άρθρο 11 του Ν.3230/004.

<sup>70</sup> Άρθρα 6 και 8 του Ν. 3242/2004.

- Δεν απαιτείται πλέον η βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής του ενδιαφερομένου, όταν προσέρχεται αυτοπροσώπως για υποθέσεις του στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα ή τα ΚΕΠ, προσκομίζοντας το δελτίο ταυτότητας ή τα αντίστοιχα πρωτότυπα έγγραφα
- Η επικύρωση αντιγράφου από το πρωτότυπο ή από ακριβές αντίγραφο της διοικητικής αρχής που το εξέδωσε. Ακριβή αντίγραφα από αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων ή εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές, τα οποία έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο ή δημόσια αρχή επικυρώνονται και από όλες τις διοικητικές αρχές και τα ΚΕΠ.
- Με κοινές υπουργικές αποφάσεις μπορούν να καθορίζονται διαδικασίες του ευρύτερου δημόσιου τομέα, οι οποίες μπορούν να πραγματοποιούνται και από τα ΚΕΠ.<sup>71</sup>

Στην εισαγωγική του νόμου έκθεση επί του άρθρου 16 τονίζεται ότι μεγάλος αριθμός πολιτών ζητάει η βεβαίωση ταυτοπροσωπίας να χορηγείται όχι μόνο από τα Αστυνομικά Τμήματα ή τους Δήμους αλλά και από τα ΚΕΠ λόγω του διευρυμένου ωραρίου λειτουργία στους (απογεύματα και Σάββατα) προς διευκόλυνση των πολιτών. Με το ίδιο σκεπτικό με την κατάργηση της περιττής διαδικασίας βεβαίωσης του γνησίου της υπογραφής κατά την αυτοπρόσωπη προσέλευση των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες ή στα ΚΕΠ επιτυγχάνεται η ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.<sup>72</sup>

Με τις διατάξεις του άρθρου 280 του Ν. 3852/2010 (Καλλικράτης) διευρύνονται ακόμη περισσότερο οι αρμοδιότητες καθώς προβλέπεται 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 δια των ΚΕΠ.<sup>73</sup>

Με τις διατάξεις του άρθρου 7 του Ν 3844/2010 ορίζεται ότι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 31 του ν. 3013/2002 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, μπορούν να λειτουργούν στο σύνολο τους ή μέρος αυτών και ως Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης.<sup>74</sup>

Με τις διατάξεις του Ν.3853/2010 «Απλοποίηση διαδικασιών σύστασης προσωπικών και κεφαλαιουχικών εταιριών και άλλες διατάξεις» προβλέπεται ότι ως «Υπηρεσία Μιας Στάσης» για τη σύσταση ομόρρυθμων και ετερορρυθμων εταιρειών (κάθε μορφής) και ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών ορίζονται και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) που

<sup>71</sup> Άρθρο 16 του Ν. 3345/2005.

<sup>72</sup> Εισαγωγική του νόμου έκθεση επί του άρθρου 16 του Ν. 3345/2005.

<sup>73</sup> Άρθρο 280 του Ν. 3852/2010.

<sup>74</sup> Άρθρο 7 του Ν 3844/2010.

λαμβάνουν την «πιστοποίηση παροχής υπηρεσιών μιας στάσης», όπως προβλέπεται στο άρθρο 4 του παρόντος νόμου.<sup>75</sup>

Με την αρ. ΥΑΠ/Φ.60/86/1435/2012 (ΦΕΚ 1876/13.6.2012) απόφαση του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθορίζονται οι διαδικασίες υποβολής αιτήσεων στα ΚΕΠ από υπαλλήλους φορέων του δημοσίου τομέα, καθώς και από φυσικά ή νομικά πρόσωπα για την έκδοση, ανάκληση, ανάκτηση και ανανέωση ψηφιακών πιστοποιητικών με σκοπό τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η διαδικασία υποβολής αίτησης για την έκδοση και ανανέωση ψηφιακών πιστοποιητικών προϋποθέτει την εγγραφή και ηλεκτρονική υποβολή αιτήματος του τελικού χρήστη σε διαδικτυακή πύλη η οποία υποστηρίζει την έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών μέσω της Υποδομής Δημόσιου Κλειδιού (ΥΔΚ) της ΑΠΕΔ, όπως την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ. Στη συνέχεια, θα πρέπει να προσκομιστούν σε ΚΕΠ τα απαραίτητα δικαιολογητικά που προβλέπονται στην ανωτέρω απόφαση.<sup>76</sup>

Τέλος με τις διατάξεις Ν.4250/2014 ορίζεται ότι δεν υφίσταται πλέον (εκτός ορισμένων περιπτώσεων εφόσον το επιβάλλουν εξαιρετικοί λόγοι καθώς και των εγγράφων που προσκομίζονται για δικαστική χρήση) η υποχρέωση υποβολής από τους ενδιαφερόμενους, πρωτοτύπων εγγράφων, για το σύνολο των συναλλαγών τους με τις Δημόσιες Υπηρεσίες. Αντί πρωτοτύπων ή επικυρωμένων αντιγράφων, υποβάλλονται και γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά από τις δημόσιες υπηρεσίες ευκρινή φωτοαντίγραφα των πρωτοτύπων εγγράφων που εκδόθηκαν από τις υπηρεσίες και τους φορείς αυτούς ή των ακριβών αντιγράφων τους.<sup>77</sup> Σύμφωνα με την εισηγητική του νόμου έκθεση, με τη ρύθμιση αυτή επέρχεται σε μεγάλο βαθμό μείωση των διοικητικών βαρών των πολιτών και των επιχειρήσεων, κατά τις συναλλαγές τους με φορείς του δημοσίου εν γένει, με άμεση συνέπεια την ταχύτερη και χωρίς κόστος εξυπηρέτησή τους, εξοικονόμηση πόρων κ.λπ. Επιπλέον η νέα ρύθμιση στην ουσία αντιστρέφει τη λογική που επικρατεί μέχρι σήμερα στις σχέσεις κράτους-πολίτη, η οποία διαμόρφωσε και τις νομοθετικές και κανονιστικές ρυθμίσεις με βάση την παραδοσιακή γραφειοκρατική αντίληψη, ότι ο πολίτης θεωρείται a priori και εξ ορισμού «αναξιόπιστος». Αυτή η κρατούσα αντίληψη ευθύνεται σε μεγάλο βαθμό για περίπλοκες ρυθμίσεις, γραφειοκρατικούς τύπους και διοικητικά βάρη. Τώρα το κράτος με τη νέα ρύθμιση δίνει στον πολίτη το μήνυμα ότι τον εμπιστεύεται, στοχεύοντας έτσι και στη διαπαιδαγώγηση των πολιτών σε ένα νέο φιλικό περιβάλλον σχέσεων τους με το κράτος όπου ο «υπεύθυνος πολίτης» θα έχει θετικό ρόλο στη διοικητική δράση που τον αφορά.<sup>78</sup>

---

<sup>75</sup> Άρθρο 4 του Ν. 3853/2010.

<sup>76</sup> Υ.Α. Φ.60/86/1435/2012.

<sup>77</sup> Ν. 4250/2014.

<sup>78</sup> Εισηγητική του νόμου έκθεση του Ν. 4250/2014.



Από τα παραπάνω παρατηρούμε ότι τα τελευταία χρόνια η δημόσια διοίκηση έχει προβεί σε ευρύτερες αλλαγές, απλουστεύσεις διαδικασιών και διορθώσεις στο εσωτερικό της, όμως οι αλλαγές αυτές ήταν διαρθρωτικού και όχι ριζικού χαρακτήρα με αποτέλεσμα τα ΚΕΠ, παρά το σημαντικό ρόλο τους και το γεγονός ότι διαθέτουν όλες τις προϋποθέσεις για την ποιοτική και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πολίτη, λειτουργούν ως ενδιάμεσοι διαμεσολαβητές μεταξύ του πολίτη και των δημοσίων υπηρεσιών και όχι ως πραγματικές υπηρεσίες μια στάσης.

Σήμερα διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ όλης της χώρας συνολικά 1.060 διαδικασίες οι οποίες δεν είναι εφικτό να αναλυθούν διεξοδικά στην παρούσα εργασία, ούτε να αναφερθούν αναλυτικά όλες οι υπουργικές αποφάσεις εκχώρησης των αρμοδιοτήτων. Στην επόμενη ενότητα 3.7 «Ανάλυση Επιχειρησιακής Λειτουργίας των ΚΕΠ (back office)» θα αναφερθούμε διεξοδικότερα στην αρχιτεκτονική των ΚΕΠ και στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες.

Στο παράρτημα Β στο τέλος της εργασίας, παρατίθεται αναλυτικός κατάλογος των 1.060 διοικητικών διαδικασιών όπως καταγράφηκαν το 2013 από την Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. Επιπρόσθετα για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας, στον πίνακα 3 αποτυπώθηκαν από τον γράφοντα 6 ομάδες διαδικασιών που διεκπεραιώνουν σήμερα τα ΚΕΠ. Φυσικά δεν είναι το σύνολο καθώς όπως είδαμε τα ΚΕΠ διεκπεραιώνουν περισσότερες από 1.000 πιστοποιημένες διαδικασίες, ωστόσο στις 6 αυτές ομάδες συμπεριλαμβάνεται το μεγαλύτερο ποσοστό των διαδικασιών.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 3:** Ομάδες/κατηγορίες διαδικασιών που διεκπεραιώνουν τα ΚΕΠ (2017)

<b>ΟΜΑΔΑ</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ/ ΥΠΗΡΕΣΙΑ</b>	<b>ΦΟΡΕΑΣ ΠΟΥ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΕΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ( Ενδεικτικά)</b>
1	Χορήγηση πιστοποιητικών και βεβαιώσεων	Δήμοι, Περιφέρειες, Πανεπιστήμια, διάφορες Δημόσιες Υπηρεσίες	Χορήγηση πιστοποιητικού γέννησης, εγγυτέρων συγγενών, οικογενειακής κατάστασης, ληξιαρχικής πράξης γάμου, ληξιαρχικής πράξης θανάτου, μεταδημότευσης, χορήγηση βεβαίωσης μονίμου κατοικίας, πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης, χορήγηση αρχικής αναβολής κατάταξης λόγω σπουδών, πιστοποιητικού σπουδών πανεπιστημίου, αναλυτικής βαθμολογίας πανεπιστημίου κ.λπ.
2	Διεκπεραιώσεις Διεύθυνσης Μεταφορών	Διευθύνσεις Μεταφορών Περιφερειών	Ανανέωση άδειας οδήγησης, άρση παρακράτησης κυριότητας επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας, μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας ενάρθρου επιβατηγού αυτοκινήτου, αντικατάσταση παλαιάς οδήγησης με νέου τύπου, χορήγηση αντιγράφου άδειας οδήγησης, μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας, χορήγηση αντιγράφου άδειας κυκλοφορίας επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας ιδιωτικής χρήσης λόγω απώλειας ή φθοράς κ.λπ.



3	Χορήγηση προνοιακών επιδομάτων	Κράτος Κυβέρνηση	Κοινωνικό εισόδημα αλληλεγγύης (ΚΕΑ), χορήγηση επιδόματος κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης, ευάλωτοι πελάτες / κοινωνικό οικιακό τιμολόγιο ΔΕΗ, εφαρμογή εκτύπωσης δελτίων προγράμματος ΛΑΕ/ΟΓΑ, προγράμματα κοινωνικού και ιαματικού τουρισμού ΛΑΕ/ΟΓΑ, χορήγηση δελτίων μετακίνησης ΑΜΕΑ, κ.λπ.
4	Έκδοση πιστοποιητικών από δικαστικές αρχές	Εισαγγελία Πρωτοδικεία	Έκδοση αντιγράφου Ποινικού μητρώου γενικής ή δικαστικής χρήσης, χορήγηση πιστοποιητικού περί δημοσίευσης ή μη διαθήκης, περί μη θέσεως σε αναγκαστική διαχείριση, περί μη διώξεως ως φυγόποινου κ.λπ.
5	Online ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από τα ΚΕΠ μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με τον φορέα που τις παρέχει (εξωτερικές εφαρμογές)	Υπουργεία, Ασφαλιστικοί Φορείς, ΟΑΕΔ κ.λπ	Έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου (e-πανάβολο), μητρώο κοινωνικής ασφάλισης (ΑΜΚΑ), αιτήσεις προγραμμάτων αγροτικής εστίας, ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΕΛΓΑ, ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΟΑΕΔ, βεβαιώσεις συντάξεων ΙΚΑ/ΟΓΑ/ΝΑΤ για φορολογική χρήση, ασφαλιστικές ενημερότητες, ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΟΑΕΕ, βεβαίωση εισφορών, αποδεικτικό φορολογικής ενημερότητας, πιστοποιητικά ειδικού ληξιαρχείου κ.λπ.
6	Επικυρώσεις Διοικητική πληροφόρηση	ΚΕΠ	Διοικητική πληροφόρηση, θεώρηση γνησίου υπογραφής, επικύρωση διοικητικών εγγράφων για χρήση στον ιδιωτικό τομέα κ.λπ.

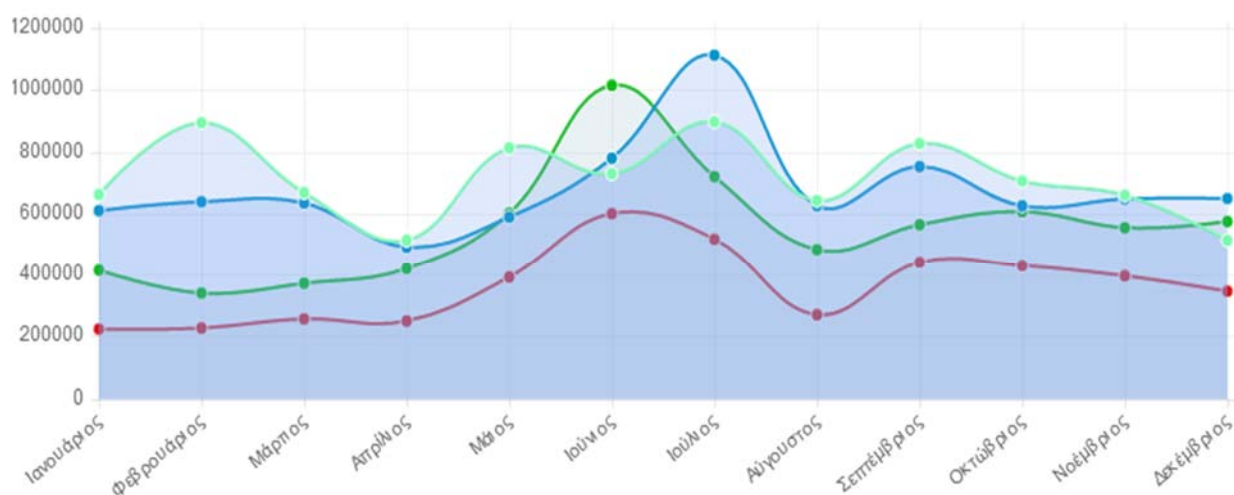
**Πηγή:** Ίδια επεξεργασία, στοιχεία διαθέσιμα στο [www.ermis.gr](http://www.ermis.gr), & [www.ekep.ermis.gov.gr](http://www.ekep.ermis.gov.gr)

**2.8 Παρουσίαση της επίσημης ιστοσελίδας ([www.kepstats.yap.gov.gr](http://www.kepstats.yap.gov.gr)) παροχής στατιστικών στοιχείων υποθέσεων πολιτών που διεκπεραιώνονται είτε με φυσική παρουσία είτε ηλεκτρονικά.**



**Εικόνα 1:** Ο λογότυπος των ΚΕΠ όπως παρουσιάζεται στην ιστοσελίδα παροχής στατιστικών στοιχείων.

Το «kerstats.yap.gov.gr» είναι ο επίσημος ιστότοπος παροχής στατιστικών στοιχείων διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών. Παρουσιάζονται στατιστικά στοιχεία σε μηνιαία και ετήσια βάση κατηγοριοποιημένα ανά υπόθεση, ΚΕΠ, Περιφέρεια και κανάλι εξυπηρέτησης (μέσω ΚΕΠ για τις πιστοποιημένες διαδικασίες, μέσω ΚΕΠ για τις online/εξωτερικές εφαρμογές, ηλεκτρονικά μέσω της Εθνικής Πύλης "ΕΡΜΗΣ", μέσω του τηλεφωνικού κέντρου 1500).



**Εικόνα 2:** Η ιστοσελίδα παροχής στατιστικών στοιχείων διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.

- Έτος 2014
- Έτος 2015
- Έτος 2016
- Έτος 2017

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διεκπεραιώθηκαν από την Πύλη  [www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)

Πλήθος υποθέσεων για το διάστημα Ιανουάριος – Δεκέμβριος

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4:** Συνολικός αριθμός υποθέσεων πολιτών ετών 2014-2017 που διεκπεραιώθηκαν μέσω ΚΕΠ σε όλη τη χώρα, με όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης

Έτος	Αριθμός διεκπεραιωμένων υποθέσεων με όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης
2014	4.348.336
2015	6.657.551
2016	8.148.942
2017	8.519.381

Παρατηρούμε ότι ο αριθμός των συνολικών υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν από τα ΚΕΠ από το 2014 (έτος έναρξης καταγραφής στατιστικών στοιχείων) έως το 2017, είναι διαρκώς αυξανόμενος. Ο συνολικός αριθμός για το 2017 έφτασε στις 8.519.381 υποθέσεις.

**Πηγή:** Ίδια επεξεργασία: Στοιχεία διαθέσιμα στην ιστοσελίδα [www.kepstats.yap.gov.gr](http://www.kepstats.yap.gov.gr)

**Πίνακας 5:** Πλήθος υποθέσεων ανά ΚΕΠ έτους 2017 (περιλαμβάνονται τα 20 ΚΕΠ με τον μεγαλύτερο αριθμό υποθέσεων).

ΚΕΠ	Σύνολο	Μέσω ΚΕΠ	Μέσω ΕΡΜΗ	Μέσω ΚΕΠ Online
ΚΕΠ 0001 ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ	93803	31188	2105	60510
ΚΕΠ 0699 ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ	86785	27123	1158	58504
ΚΕΠ 0699ΠΓ ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ	86753	24475	249	62029
ΚΕΠ 0699ΠΕ ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ	74722	14871	37	59814
ΚΕΠ 0699ΠΣΤ ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ	69708	26832	149	42727
ΚΕΠ 0308 ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ	67609	18905	89	48615
ΚΕΠ 0004 ΔΗΜΟΥ ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ	60542	24328	1355	34859
ΚΕΠ 0003 ΔΗΜΟΥ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	60204	25592	800	33812
ΚΕΠ 0699ΠΑ ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ	59536	18125	388	41023
ΚΕΠ 0236 Ε' ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΔΗΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	58911	28238	818	29855
ΚΕΠ 0699ΠΔ ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ	57589	32051	81	25457
ΚΕΠ 0368 ΔΗΜΟΥ ΑΙΓΑΛΕΩ	55432	20831	59	34542
ΚΕΠ 0322 ΔΗΜΟΥ ΙΩΑΝΝΙΤΩΝ	54268	25369	328	28571
ΚΕΠ 0002 Α' ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΔΗΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	53567	24853	738	27976
ΚΕΠ 0376 ΔΗΜΟΥ ΚΑΛΛΙΘΕΑΣ	52297	16883	122	35292
ΚΕΠ 0719Π ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΔΕΛΙΟΥ-ΕΥΟΣΜΟΥ	49595	29030	47	20518

ΚΕΠ 0252 ΔΗΜΟΥ ΝΙΚΑΙΑΣ - ΑΓΙΟΥ ΙΩΑΝΝΟΥ ΡΕΝΤΗ	48726	17625	32	31069
ΚΕΠ 0384 ΔΗΜΟΥ ΠΑΤΡΕΩΝ	47447	20086	759	26602
ΚΕΠ 0407 ΔΗΜΟΥ ΚΑΛΑΜΑΡΙΑΣ	46564	22764	564	23236
ΚΕΠ 0372 ΔΗΜΟΥ ΙΛΙΟΥ	44944	21752	77	23115

**Πηγή:** [www.kepstats.yap.gov.gr](http://www.kepstats.yap.gov.gr)

Παρατηρούμε ότι τα ΚΕΠ με τον μεγαλύτερο αριθμό διεκπεραιώσεων είναι ΚΕΠ Δήμων των Νομών Αττικής και Θεσσαλονίκης δηλαδή αστικών Δήμων με μεγάλο πληθυσμό. Επίσης διαπιστώνουμε ότι στην συντριπτική τους πλειοψηφία οι διεκπεραιώσεις γίνονται μέσω ΚΕΠ είτε με φυσική παρουσία ή με online διεκπεραίωση, ενώ οι απευθείας διεκπεραιώσεις των πολιτών ηλεκτρονικά μέσω της πύλης Ερμής είναι ακόμη ελάχιστες.

**Πίνακας 6:** Πλήθος υποθέσεων ανά υπηρεσία για το έτος 2017 (περιλαμβάνονται οι 20 δημοφιλέστερες υποθέσεις σε όλη τη χώρα).

Υπηρεσία	Σύνολο	Μέσω ΚΕΠ	Μέσω ΕΡΜΗ	Μέσω ΚΕΠ Online
Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης	1821753	1812075	9678	0
ΟΑΕΔ	1743577	0	0	1743577
Έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου (e-Παράβολο)	1058484	0	0	1058484
Έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου	687477	0	0	687477
Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης	510409	0	0	510409
Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης	433240	430840	2400	0
Εκτύπωση Αιτήσεων Αγροτικής Εστίας έτους 2017	323602	0	0	323602
Εφαρμογή Εκτύπωσης Δελτίων Προγράμματος ΛΑΕ/ΟΓΑ	267511	0	0	267511

Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης	226736	223571	3165	0
Υπηρεσία Γενικής Χρήσης	126167	126167	0	0
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου	110132	107778	2354	0
Ευάλωτοι Πελάτες / Πελάτες Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου	105222	0	0	105222
Χορήγηση πιστοποιητικού εγγύτερων συγγενών	97949	97762	187	0
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου	78549	77823	726	0
Μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας ενάρθρου επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας Ιδιωτικής Χρήσης (ΙΧ)	66685	66685	0	0
Ανανέωση άδειας οδήγησης	60477	60477	0	0
Χορήγηση δελτίων μετακίνησης ΑΜΕΑ	60350	60350	0	0
Χορήγηση Επιδόματος Κατανάλωσης Πετρελαίου Θέρμανσης	53482	0	0	53482
Χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας	43906	43360	546	0
Εφαρμογή Καταχώρησης της Κράτησης Δωματίου για τα Προγράμματα Κοινωνικού και Ιαματικού Τουρισμού ΛΑΕ/ΟΓΑ	43828	0	0	

Πηγή: [www.kepstats.yap.gov.gr](http://www.kepstats.yap.gov.gr)

**Πίνακας 7:** Πλήθος υποθέσεων ανά Περιφέρεια έτους 2017

Περιφέρεια	Αριθμός ΚΕΠ Περιφέρειας με κινήσεις	Αριθμός υπαλλήλων ΚΕΠ που διεκπεραίωσαν αιτήματα	Έτος Αναφοράς	Σύνολο	Μέσω ΚΕΠ	Μέσω ΕΡΜΗ	Μέσω ΚΕΠ Online
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	147	763	2017	3009215	1192180	14276	1802759

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	132	473	2017	1532512	659244	4490	868778
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	94	218	2017	578051	226505	1196	350350
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	55	193	2017	459662	192005	1053	266604
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ	62	188	2017	453531	242111	1373	210047
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	104	223	2017	450401	161358	775	288268
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	66	163	2017	433016	173526	1181	258309
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	88	168	2017	394260	147703	616	245941
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΗΠΕΙΡΟΥ	70	136	2017	284954	114372	513	170069
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	61	129	2017	284821	147341	445	137035
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	49	109	2017	259951	108334	373	151244
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	37	98	2017	201821	100820	402	100599
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	37	78	2017	177186	86532	452	90202

**Πηγή:** [www.kepstats.yap.gov.gr](http://www.kepstats.yap.gov.gr)

Παρατηρούμε ότι οι Περιφέρειες με το μεγαλύτερο αριθμό υποθέσεων είναι οι Περιφέρειες Αττικής και Κεντρικής Μακεδονίας που συγκεντρώνουν άλλωστε και το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού της χώρας.

## 2.9 Ανάλυση Επιχειρησιακής Λειτουργίας των ΚΕΠ (back office) από την ίδρυσή τους μέχρι σήμερα.

### Το έτος 2002

Το 2002 δημιουργήθηκε ο θεσμός των ΚΕΠ. Μέσου του θεσμού των ΚΕΠ οι πολίτες αρχικά είχαν τη δυνατότητα να πληροφορούνται για θέματα σχετικά με τις συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση μέσω τριών διαφορετικών καναλιών εξυπηρέτησης.

- 1) Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης του Πολίτη (1464 και στην συνέχεια 1564)
- 2) Κεντρικού Δικτυακού Τόπου για την εξυπηρέτηση του Πολίτη ([www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr))
- 3) Μέσω των κατά τόπους Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Σε αυτό οι στάδιο οι αρμοδιότητες των ΚΕΠ συνοψίζονται ως εξής:

- Η ενημέρωση και η πληροφόρηση των πολιτών για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων και γενικότερα για ότι αφορά στις σχέσεις τους με την ευρεία έννοια «Δημόσια Διοίκηση», πραγματοποιείται από τους υπαλλήλους των ΚΕΠ. Τα αναγκαία πληροφοριακά στοιχεία αντλούνται από τις βάσεις δεδομένων που έχει καταρτίσει το ΥΠ.ΕΣ.Α.Η.Δ. – Γ.Γ.Δ.Δ & Η.Δ. ή από άλλες τοπικές ή μη βάσεις δεδομένων και πηγές.
- Εκτός από τη γενική πληροφορία, τα ΚΕΠ οφείλουν να παρέχουν και κατά το δυνατόν εξατομικευμένη διοικητική πληροφόρηση ακόμη και για υποθέσεις και θέματα που δεν έχουν ακόμη εκχωρηθεί ρητά με διατάξεις νόμων ή υπουργικές αποφάσεις στα ΚΕΠ.
- Στα πλαίσια διευκόλυνσης της επικοινωνίας των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση, οι υπάλληλοι των ΚΕΠ μπορούν να βοηθούν ή να συντάσσουν οι ίδιοι αιτήσεις, για λογαριασμό των ενδιαφερόμενων πολιτών, προς τις αρμόδιες υπηρεσίες του δημοσίου, και να διευκολύνουν την επικοινωνία των πολιτών με αυτές.

Επίσης τα ΚΕΠ παρέχουν υπηρεσίες όπως:

Επικύρωση διοικητικών εγγράφων, θεώρηση του γνησίου της υπογραφής, διευκόλυνση της πρόσβασης των πολιτών σε δημοσιεύματα του εθνικού τυπογραφείου (ΦΕΚ), κ.λπ.<sup>79</sup>

### Το έτος 2004

Στη συνέχεια το 2004 και λόγω της θετικής ανταπόκρισης των πολιτών στη χρήση του θεσμού των ΚΕΠ διαπιστώθηκε η ανάγκη για περαιτέρω εξυπηρέτησής τους, παρέχοντάς τους τη δυνατότητα

---

<sup>79</sup> Κοινωνία της Πληροφορίας (2013), Διακήρυξη ανοιχτού διαγωνισμού: «Υπηρεσίες Λειτουργίας Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις», Αναθέτουσα αρχή: Υ.Δ.Μ.ΗΔ, Ημερομηνία διακήρυξης: 4.2.2013 Διαθέσιμο στον ιστότοπο: [www.ktpae.gr](http://www.ktpae.gr).

υποβολής και διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους με τη φυσική τους παρουσία στα ΚΕΠ πέραν της μέχρι τότε παρεχόμενης πληροφόρησης. Έτσι αναπτύχθηκε και τέθηκε σε παραγωγική λειτουργία η πλατφόρμα e-ker για τη διαχείριση των υποθέσεων - συναλλαγών των πολιτών στα ΚΕΠ, με στόχο:

- Την εξυπηρέτηση των πρόσθετων αναγκών που αφορούν στην ηλεκτρονική διαχείριση και διεκπεραίωση των υποθέσεων-συναλλαγών των πολιτών με το Ελληνικό δημόσιο μέσω των ΚΕΠ, καθώς και
- Την επίλυση προβλημάτων και λειτουργικών δυσχερειών που μέχρι τότε είχαν καταγραφεί, ή πιθανότατα θα προέκυπταν σε διάφορους τομείς, όπως:
  - α) την πρωτοκόλληση της αλληλογραφίας
  - β) τη διαχείριση των εντύπων, των αιτήσεων των υποθέσεων
  - γ) την παραλαβή των αιτημάτων των πολιτών
  - δ) την παρακολούθηση της υπόθεσης από το αρχικό στάδιο της αίτησης της μέχρι την παραλαβή του ζητούμενου εγγράφου από τον ενδιαφερόμενο πολίτη καθώς και
  - ε) την παρακολούθηση της ανταπόκρισης (χρονική και ποιοτική) των δημοσίων υπηρεσιών στα αιτήματα που διαβιβάζονται σε αυτές.<sup>80</sup>

### **Το έτος 2006**

Το 2006 έχοντας τόσο την εμπειρία όσο και τα αποτελέσματα 4 ετών λειτουργίας των ΚΕΠ, βελτιώθηκαν οι προσφερόμενες υπηρεσίες προς του πολίτες δίνοντας πλέον τη δυνατότητα:

- πληροφόρησης και
- ηλεκτρονικών συναλλαγών

Με τη θέση σε λειτουργία της νέας – αναβαθμισμένης πλατφόρμας e-ker, τη σημαντική επέκταση του αριθμού των ΚΕΠ (περισσότερα από 1000 σε όλη τη χώρα) και την αναβάθμιση των προσφερόμενων προς του πολίτες υπηρεσιών, παρατηρήθηκε ραγδαία αύξηση της χρήσης των ΚΕΠ τόσο από τους Φορείς του Ελληνικού δημοσίου που συνεργάζονται με τα ΚΕΠ για την παροχή των υπηρεσιών τους προς τους πολίτες, όσο και από τους πολίτες για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους με το Ελληνικό δημόσιο. Τα ΚΕΠ στοχεύοντας αφενός στην ταχύτερη και ασφαλή ολοκλήρωση των συναλλαγών τους με τις δημόσιες υπηρεσίες και αφετέρου στην προσπάθεια να εδραιώσουν την εμπιστοσύνη τους προς τη δημόσια διοίκηση, αναβάθμισαν ποιοτικά τις υπηρεσίες τους, εισάγοντας νέες διαδικασίες, σχετικά με τη λήψη, διαχείριση και διεκπεραίωση των αιτημάτων των πολιτών όπως:

---

<sup>80</sup> Κοινωνία της Πληροφορίας (2013), διαθέσιμο στον ιστότοπο: [www.ktpae.gr](http://www.ktpae.gr)



- Αποστολή φακέλου αίτησης πολίτη από τα ΚΕΠ στην αρμόδια υπηρεσία με fax server (εφαρμογή e-ker). Η δυνατότητα αυτή έχει αντικαταστήσει το σύστημα της χειροκίνητης αποστολής της αίτησης του πολίτη σε έντυπη μορφή στην αρμόδια υπηρεσία. Ο νέος αυτός τρόπος αφορά υποβολή αίτησης χωρίς απαιτούμενα δικαιολογητικά ή εάν χρειάζονται δικαιολογητικά αυτά να μπορούν να αναζητηθούν αυτεπάγγελτα από τις αρμόδιες υπηρεσίες. Αφού η αίτηση καταχωρηθεί στο σύστημα e-ker μεταφέρεται ηλεκτρονικά στο fax της αρμόδιας υπηρεσίας για διεκπεραίωση. Οι αιτήσεις των πολιτών μόλις εκτυπωθούν από το e-ker υπογράφονται από τους ενδιαφερόμενους και τηρούνται στο αρχείο των ΚΕΠ διασφαλίζοντας έτσι τη βούληση των πολιτών.
- Υποβολή on line αιτήσεων πιστοποιημένων διαδικασιών μέσω τηλεφώνου και μέσω διαδικτύου (ιστοσελίδας του ΥΠ.ΕΣ.Α.Η.Δ.) προς διευκόλυνση των πολιτών χωρίς τη φυσική παρουσία τους στα ΚΕΠ. Έτσι ο πολίτης στην πρώτη περίπτωση υποβάλει αίτηση μέσω τηλεφωνικού κέντρου χωρίς να απαιτείται η υποβολή δικαιολογητικών ή εφόσον απαιτούνται για την έκδοση της διοικητικής πράξης, να μπορούν να αναζητηθούν είτε από τα ΚΕΠ, είτε αυτεπάγγελτα από τους δημόσιους φορείς, που έχουν την αρμοδιότητα να τα εκδώσουν. Όταν ο πολίτης προσέλθει στο ΚΕΠ της επιλογής του για να παραλάβει το πιστοποιητικό, που αναζήτησε τηλεφωνικά, προβλέπεται (βάσει παρ. 7. του άρθρου 11 του Ν.3230/2004), να γίνεται ο έλεγχος ταυτοπροσωπίας του πολίτη, βάσει των στοιχείων της ταυτότητάς του.

Οι φορείς με τους οποίους διαλειτουργούσε το σύστημα e-KEP και οι παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες είναι οι παρακάτω:

- ΔΕΗ: Χορήγηση κοινωνικού τιμολογίου
- ΕΛΓΑ: Βεβαίωση καταβολής αποζημιώσεων ΕΛΓΑ στους παραγωγούς, χορήγηση ανάλυσης αποζημιώσεων ΕΛΓΑ που καταβλήθηκαν στους παραγωγούς, χορήγηση βεβαίωσης ενισχύσεων ΠΣΕΑ σε παραγωγούς (ΕΛΓΑ)
- ΚΕΕ (Κεντρική Ένωση Επιμελητηρίων): Βεβαιώσεις επιμελητηρίων
- ΙΚΑ: Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (για επιχειρήσεις - εργοδότες)
- ΝΑΤ: Χορήγηση ενημερωτικού σημειώματος ποσού μηνιαίας κύριας / επικουρικής σύνταξης για τους τρεις τελευταίους μήνες, στους συνταξιούχους του Ναυτικού Απομαχικού Ταμείου
- ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ: Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης
- ΟΓΑ: Βεβαίωση συντάξεων, κουπόνια κοινωνικού τουρισμού, θεαμάτων, βιβλίων
- ΕΙΔΙΚΟ ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΟ: Ληξιαρχική πράξη γέννησης, γάμου, θανάτου

- ΤΑΜΕΙΟ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ ΚΑΙ ΔΑΝΕΙΩΝ: Χορήγηση βεβαίωσης τόκων δανείου για φορολογική χρήση.<sup>81</sup>

### Το έτος 2007

Το 2007 αναπτύχθηκε η ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την ενημέρωση των πολιτών και επιχειρήσεων και την παροχή ολοκληρωμένων και ασφαλών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα, από ένα κεντρικό σημείο, γνωστή και ως «Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ». Η υλοποίηση της Εθνικής Πύλης στόχευε τόσο στην ολοκληρωμένη πληροφόρηση και ενημέρωση των πολιτών / επιχειρήσεων για τις συναλλαγές τους με την δημόσια διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές) όσο και στην παροχή (επιλεγμένων) ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών (3ου και 4ου επιπέδου) από ένα κεντρικό σημείο, προσφέροντας όλες τις απαραίτητες υποδομές και εφαρμογές για την επίτευξη πλήρους διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης και την ψηφιακή αυθεντικοποίηση πολιτών και επιχειρήσεων.

Τα παραπάνω επίπεδα ψηφιακών υπηρεσιών είναι σύμφωνα με το Σχέδιο Δράσης της Ευρωπαϊκής Κοινότητας i2010, το οποίο και καθιερώνει ένα πλαίσιο παροχής ψηφιακών υπηρεσιών 4 επιπέδων, τα οποία είναι τα εξής:

- 1. Επίπεδο 1- Πληροφόρηση:** Δημοσίευση με ηλεκτρονικά μέσα (Website, Portal κ.α) όλων των σχετικών πληροφοριών που είναι απαραίτητες για τη διεκπεραίωση από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μιας διαδικασίας της δημόσιας διοίκησης.
- 2. Επίπεδο 2 - Επικοινωνία μιας κατεύθυνσης:** Η διάθεση με ηλεκτρονικά μέσα (Website, Portal κ.α) και των απαραίτητων εντύπων που απαιτούνται για την διεκπεραίωση μιας διαδικασίας. Επιπρόσθετα, στο ίδιο επίπεδο ανήκει και η δυνατότητα συμπλήρωσης και αποστολής αυτών των εντύπων με ηλεκτρονικά μέσα (π.χ email, online φόρμες κ.α)
- 3. Επίπεδο 3 - Αμφίδρομη επικοινωνία:** Σε αυτό το επίπεδο είναι δυνατή η θεσμοθετημένη διαδικασία έναρξης μιας διαδικασίας μέσω της ηλεκτρονικής υποβολής των σχετικών αιτήσεων. Απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί να έχει προηγηθεί μια διαδικασία ταυτοποίησης του φυσικού προσώπου που εμπλέκεται στη διαδικασία
- 4. Επίπεδο 4 - Πλήρης Ηλεκτρονική Εξυπηρέτηση:** Η ψηφιακή υπηρεσία που διατίθεται δίνει τη δυνατότητα πλήρους διεκπεραίωσης της σχετικής διαδικασίας, χωρίς να απαιτείται καμία πρόσθετη “παραδοσιακή” διαδικασία.

---

<sup>81</sup> Κοινωνία της Πληροφορίας (2013), διαθέσιμο στον ιστότοπο: [www.ktpae.gr](http://www.ktpae.gr)

Η Εθνική Πύλη «ΕΡΜΗΣ» όχι μόνο δεν υποκαθιστά τους δικτυακούς τόπους των δημόσιων φορέων αλλά αντιθέτως παρέχει προστιθέμενη αξία στις υπηρεσίες κάθε Φορέα και λειτουργεί ως ψηφιακός δρομολογητής που διευκολύνει και κατευθύνει τους ενδιαφερόμενους στα κατάλληλα σημεία. Κυρίως όμως ο «ΕΡΜΗΣ» προωθεί την ανάπτυξη ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών συναλλαγών (πολυεισοδικών) αξιοποιώντας τις επιμέρους υπηρεσίες κάθε Φορέα παρέχοντας τελικά αναβαθμισμένες υπηρεσίες στο κοινωνικό σύνολο.<sup>82</sup>

### **Έτος 2012**

Το 2012 πραγματοποιείται η μετάπτωση στη νέα εφαρμογή «e-ker - ΕΡΜΗΣ» για όλα τα ΚΕΠ της χώρας. Σύμφωνα με την αριθμ. απόφαση ΥΑΠ/Φ.19.7/Β/225/1373/07.06.2012, το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, στα πλαίσια των δράσεων για τη βελτίωση των μέσων εργασίας των υπαλλήλων ΚΕΠ καθώς και των παρεχόμενων υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις, έχει σχεδιάσει και υλοποιήσει νέα εφαρμογή για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων, καθώς και νέα λειτουργικότητα στην Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ».

Η νέα εφαρμογή λειτουργεί πλέον αποκλειστικά μέσω διαδικτύου με χρήση φυλλομετρητή (browser), ενώ παράλληλα παρέχει νέες δυνατότητες, μεταξύ των οποίων:

- Η αξιοποίηση πλήρως ηλεκτρονικών συναλλαγών
- Η χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών για την επικύρωση και ψηφιοποίηση εγγράφων και
- Η διαλειτουργικότητα με την ηλεκτρονική θυρίδα που διαθέτουν οι πολίτες-χρήστες στον «ΕΡΜΗ».

Σύμφωνα με την ανωτέρω απόφαση για την ομαλή μετάβαση στη νέα εφαρμογή διεκπεραίωσης υποθέσεων για τους υπαλλήλους των ΚΕΠ η μετάπτωση θα πραγματοποιηθεί σταδιακά από 21.5.2012 για έναν περιορισμένο αριθμό ΚΕΠ και θα ολοκληρωθεί στις 11 Ιουνίου 2012, όπου οι χρήστες πλέον θα πρέπει να χρησιμοποιούν αποκλειστικά τη νέα εφαρμογή διεκπεραίωσης υποθέσεων για τη δημιουργία όλων των νέων υποθέσεων.

Για την είσοδο στη νέα εφαρμογή <https://eker.ermis.gov>, οι χρήστες των ΚΕΠ χρησιμοποιούν το όνομα χρήστη και τον κωδικό που έχουν και στην παλιά εφαρμογή e-ker.<sup>83</sup>

---

<sup>82</sup> Κοινωνία της Πληροφορίας (2013), διαθέσιμο στον ιστότοπο: [www.ktpae.gr](http://www.ktpae.gr)

<sup>83</sup> Υ.Α./Φ.19.7/Β/225/1373/07.06.2012.



**Εικόνα 2:** Η Εθνική Διαδικτυακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ»

Σημείο αναφοράς για τη λειτουργία της πύλης ΕΡΜΗΣ είναι η 9.11.2015. Από την ημερομηνία εκείνη και εφεξής η Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη της δημόσιας διοίκησης, ΕΡΜΗΣ ([www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)), παρέχει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις πληροφόρηση και νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Επίσης επιτρέπει στους πολίτες οι οποίοι έχουν ήδη κωδικούς πρόσβασης στο TAXISnet, να αποκτούν χωρίς πρόσθετες διαδικασίες πρόσβαση στις υπηρεσίες της Πύλης. Στοχεύοντας στην εξυπηρέτηση του πολίτη αλλά και τη δημιουργία ενιαίας εικόνας της δημόσιας διοίκησης, ο ενιαίος τρόπος πρόσβασης επιτρέπει στον πολίτη να αποφύγει τη χρονοβόρα διαδικασία ταυτοποίησης μέσω φυσικής παρουσίας σε ένα ΚΕΠ. Πολίτες οι οποίοι ήδη έχουν στη διάθεσή τους κωδικούς πρόσβασης στο TAXISnet, μπορούν να χρησιμοποιήσουν αυτούς προκειμένου να εισέλθουν ως πλήρως πιστοποιημένοι χρήστες στην Πύλη ΕΡΜΗΣ, εύκολα και παρακάμπτοντας τα χρονοβόρα βήματα της αρχικής εγγραφής. Είναι δυνατή έτσι η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Πύλης και για τους Έλληνες του εξωτερικού, οι οποίοι μπορούν να αιτηθούν και να παραλάβουν ηλεκτρονικά όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες και πιστοποιητικά. Η παραλαβή και η εκτύπωση για παράδειγμα ενός πιστοποιητικού γέννησης είναι πλέον θέμα μερικών κλικ με μόνη προϋπόθεση την ύπαρξη κωδικών TAXISnet.

Με την είσοδό του στον Πύλη ΕΡΜΗΣ, ο πολίτης αποκτά αμέσως πρόσβαση στις παρακάτω υπηρεσίες:

- 9 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες με άμεση παραλαβή αποτελέσματος/πιστοποιητικού από την Πύλη
- 116 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες με παραλαβή του αποτελέσματος/πιστοποιητικού είτε ηλεκτρονικά σε δεύτερο χρόνο από την ηλεκτρονική του θυρίδα είτε με φυσική παρουσία από το ΚΕΠ της επιλογής του.
- Πληροφορίες για περισσότερες από 1.000 υπηρεσίες/διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης
- Δυνατότητα απόκτησης ψηφιακής υπογραφής
- Πρόσβαση στην προσωπική ηλεκτρονική του θυρίδα. Στην ηλεκτρονική θυρίδα αποθηκεύονται σε ηλεκτρονική μορφή τα διάφορα πιστοποιητικά που έχει εκδώσει ο χρήστης μέσω των υπηρεσιών με ηλεκτρονική διεκπεραίωση ή έχουν εισαχθεί από υπαλλήλους ΚΕΠ.
- Δυνατότητα να παρακολουθήσει το ιστορικό των ηλεκτρονικών συναλλαγών του, να πληροφορηθεί για την πορεία των αιτημάτων του αλλά και να λάβει άμεσα την πληροφορία για το που μπορεί να χρησιμοποιήσει το πιστοποιητικό του στη δημόσια διοίκηση.<sup>84</sup>

### **Παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες από την Πύλη ΕΡΜΗΣ**

Η Πύλη ΕΡΜΗΣ παρέχει από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές), καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω των οποίων οι πολίτες μπορούν ηλεκτρονικά πλέον να εξυπηρετηθούν από την δημόσια διοίκηση. Από επιχειρησιακής πλευράς, η Πύλη ΕΡΜΗΣ αποτελεί το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της δημόσιας διοίκησης.

Παρέχονται υπηρεσίες σε 3 διαφορετικά επίπεδα ανάλογα με το βαθμό ηλεκτρονικοποίησης τους:

### **Πλήρως ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω της Πύλης ΕΡΜΗΣ**

Ο πολίτης μπορεί να διεκπεραιώσει και να παραλάβει ηλεκτρονικά από τον υπολογιστή του το παραγόμενο πιστοποιητικό, για 9 υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης.

Αναλυτικά οι υπηρεσίες είναι οι εξής:

- 
1. Απόσπασμα ατομικού λογαριασμού ΙΚΑ
  2. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου (Ειδικό Ληξιαρχείο)
  3. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης (Ειδικό Ληξιαρχείο)
  4. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου (Ειδικό Ληξιαρχείο)
  5. Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (για επιχειρήσεις - εργοδότες)

---

<sup>84</sup> [www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)

6. Χορήγηση βεβαίωσης γέννησης (Εθνικό Δημοτολόγιο)

7. Χορήγηση βεβαίωσης ιθαγένειας (Εθνικό Δημοτολόγιο)

8. Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης για ΟΓΑ (Εθνικό Δημοτολόγιο)

9. Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης (Εθνικό Δημοτολόγιο)

Στην Πύλη αναφέρονται ως «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες – Άμεση παραλαβή αποτελέσματος» ή «Κατηγορίας 02» και είναι απευθείας προσβάσιμες από το σύνδεσμο: [http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/elServices?p\\_type=2](http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/elServices?p_type=2)

Ο πολίτης υποβάλλει ηλεκτρονική αίτηση για τις υπηρεσίες αυτές, παραλαμβάνοντας άμεσα το αποτέλεσμα (πιστοποιητικό, βεβαίωση, κ.λπ) στην ηλεκτρονική του θυρίδα. Επισημαίνεται ότι το έγγραφο αυτό μπορεί να το εκτυπώσει και να το χρησιμοποιήσει στις συναλλαγές του με τη δημόσια διοίκηση, σύμφωνα με το άρθρο 13 του Ν. 4325/2015.

Τα ηλεκτρονικά έγγραφα της συγκεκριμένης κατηγορίας φέρουν στο κάτω μέρος τους ένα μοναδικό «Κωδικό Επαλήθευσης» προκειμένου να μπορούν να επαληθευτούν από οποιονδήποτε αποδέκτη μέσω του μηχανισμού ελέγχου εγκυρότητας εγγράφων που παρέχει η Πύλη «ΕΡΜΗΣ». Για την ηλεκτρονική υποβολή της αίτησης, απαιτείται υποχρεωτικά να έχει προηγηθεί η σύνδεση του στην Πύλη «ΕΡΜΗΣ».<sup>85</sup>

### **Υπηρεσίες με ηλεκτρονική υποβολή αιτήματος και παραλαβή είτε από τον υπολογιστή (ηλεκτρονική θυρίδα) είτε από ΚΕΠ**

Για 116 υπηρεσίες, ο πολίτης μπορεί να υποβάλλει ηλεκτρονική αίτηση προς ένα ΚΕΠ. Ο υπάλληλος του ΚΕΠ αναζητά με φυσικό τρόπο το παραγόμενο αποτέλεσμα από τον αρμόδιο φορέα και απαντά στον πολίτη.

Ανάλογα με την επιλογή του πολίτη, η παραλαβή του αποτελέσματος γίνεται:

- Είτε με φυσική παρουσία του πολίτη σε ένα ΚΕΠ της επιλογής του
- Είτε ηλεκτρονικά από την πύλη ΕΡΜΗΣ μέσω της ηλεκτρονικής θυρίδας του

Πολίτη

Αναλυτικά οι 116 υπηρεσίες είναι οι εξής:

---

1 Αίτηση έκδοσης ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλισης ασθενείας προς τον ΟΓΑ

2 Αίτηση καταγγελίας καταναλωτή στα ΚΕΠ

3 Αλλαγή ονόματος στο λογαριασμό κατανάλωσης υδροληψίας (ΕΥΔΑΠ)

4 Αναγγελία μεταβολών ασφαλισμένου ΟΓΑ

---

<sup>85</sup> [www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)

- 5 Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου
- 6 Αντίγραφο πιστοποιητικού σπουδών (IEK, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕ Α' Κύκλου, ΤΕΕ Β' Κύκλου)
- 7 Αντικατάσταση απολεσθέντος βιβλιαρίου κλάδων σύνταξης και πρόνοιας από το ΤΣΑΥ
- 8 Βεβαιώσεις περί τροποποίησης ή μη καταστατικών Α.Ε., περί μη ανάκλησης άδειας σύστασης Α.Ε., περί του ισχύοντος Δ.Σ., περί καταβεβλημένου κεφαλαίου Α.Ε. και λοιπών στοιχείων καταχωρημένων στο Μητρώο Α.Ε.
- 9 Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος καυσίμων
- 10 Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος σε απροστάτευτα παιδιά
- 11 Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος σε μοναχικά άτομα άνω των 65 ετών και ανασφάλιστα άτομα
- 12 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης ανασφάλιστων τετραπληγικών - παραπληγικών και ακρωτηριασμένων
- 13 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης Βαριά Νοητικά Καθυστερημένων (Β.Ν.Κ.)
- 14 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης κωφαλαλίας
- 15 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα με βαριά αναπηρία
- 16 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από AIDS
- 17 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από αιμορροφιλία
- 18 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από μεσογειακή αναιμία
- 19 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε σπαστικά άτομα
- 20 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης τετραπληγικών - παραπληγικών ασφαλισμένων του δημοσίου
- 21 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης τυφλότητας
- 22 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης χανσενικών
- 23 Βεβαίωση χρόνου μη επιδοτούμενης ανεργίας ΟΑΕΔ
- 24 Δήλωση συμμετοχής στις εξετάσεις ιατρικής του ΔΟΑΤΑΠ της εξεταστικής περιόδου του εκάστοτε έτους
- 25 Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μερισματούχου για έκδοση βεβαίωσης χορήγησης μερίσματος
- 26 Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μερισματούχου για προεξόφληση μερισμάτων
- 27 Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μετόχου για τη χορήγηση βεβαίωσης εξόφλησης οφειλής (ΜΤΠΥ)
- 28 Έγγραφή –Πιστοποίηση Εργοδότη για χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών προκειμένου να υποβληθεί ηλεκτρονικά μέσω Κ.Ε.Π. η Αναλυτική Περιοδική Δήλωση (Α.Π.Δ.)
- 29 Έγγραφή στα μητρώα ασφαλισμένων του ΚΕΑΔ δικηγόρων ή ασκούντων δικηγόρων

- 30 Έγγραφή στο δημοτολόγιο
- 31 Έκδοση βεβαιώσεων αδειών καταλληλότητας οχημάτων μεταφοράς προϊόντων ζωικής προέλευσης
- 32 Έκδοση βεβαίωσης εγγραφής στο ΤΣΑΥ
- 33 Έκδοση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στο ΙΚΑ
- 34 Έκδοση βεβαίωσης περί μη συνταξιοδότησης από το ΙΚΑ
- 35 Έκδοση κτηνιατρικών υγειονομικών πιστοποιητικών προϊόντων ζωικής προέλευσης
- 36 Έλεγχος λανθασμένου αριθμού μετρητή της ΕΥΔΑΠ
- 37 Ενημέρωση καταναλωτή για τις τιμές προϊόντων και υπηρεσιών και γενικά δικαιώματα καταναλωτή για την προστασία του
- 38 Καταχώρηση εγκατάστασης εκτροφής, προμήθειας, πειραματισμού Π.Δ. 160/91 (64, Α')
- 39 Μεταδημότευση άγαμου ενηλίκου σε δημοτολόγιο δήμου ή κοινότητας εκτός του τόπου καταγωγής του ίδιου ή των γονέων του
- 40 Μεταδημότευση διαζευγμένων ή εν χηρεία συζύγων με τέκνα σε δήμο ή κοινότητα εκτός του τόπου καταγωγής τους
- 41 Μεταδημότευση διαζευγμένων ή εν χηρεία συζύγων χωρίς τέκνα σε Δήμο ή Κοινότητα εκτός του τόπου καταγωγής τους
- 42 Μεταδημότευση ενηλίκου για την ανάκτηση της αρχικής δημοτικότητας που είχε ο ίδιος ή οι γονείς του
- 43 Μεταδημότευση συζύγων και τέκνων από άλλο Δήμο όταν όλα τα μέλη της οικογένειας είναι εγγεγραμμένα στον αυτό δήμο ή κοινότητα

- 44 Μεταδημότευση συζύγων λόγω γάμου σε διαφορετικό δήμο ή κοινότητα εκτός των δήμων ή κοινοτήτων καταγωγής τους
- 45 Μεταδημότευση συζύγων όταν ο ένας είναι ήδη δημότης
- 46 Πιστοποιητικό Σπουδών (ΙΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕ Α' Κύκλου, ΤΕΕ Β' Κύκλου)
- 47 Πτηνοκτηνοτροφικές εγκαταστάσεις δυναμικότητας μικρότερης των 2 ισοδύναμων ζώων (πλην των οικοσίων)
- 48 Χορήγηση άδειας εισαγωγής ζώντων ζώων από τρίτη χώρα
- 49 Χορήγηση ακριβούς αντιγράφου βαθμολογικής αντιστοιχίας - πράξης αναγνώρισης (ΔΟΑΤΑΠ)
- 50 Χορήγηση αντιγράφου άδειας επάρκειας διδασκαλίας γλώσσας (λόγω απώλειας, καταστροφής της ήδη)
- 51 Χορήγηση αντιγράφου άδειας κυκλοφορίας επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης λόγω απώλειας, φθοράς ή κλοπής
- 52 Χορήγηση αντιγράφου αποσπάσματος του διαγράμματος καθώς και του πίνακα που συνοδεύει μία κυρωμένη πράξη εφαρμογής (τελική ιδιοκτησία, υποχρεώσεις εισφοράς σε γη και χρήμα του ν. 133/83)
- 53 Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου
- 54 Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης
- 55 Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου
- 56 Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης
- 57 Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου γενικής χρήσης ή δικαστικής χρήσης
- 58 Χορήγηση αποσπάσματος πρακτικών Διοικητικού Συμβουλίου (ΔΟΑΤΑΠ)
- 59 Χορήγηση βεβαίωσης αποδοχών για υπηρετούντες δασκάλους ή νηπιαγωγούς
- 60 Χορήγηση βεβαίωσης αποδοχών για υπηρετούντες καθηγητές
- 61 Χορήγηση βεβαίωσης αρχικής ηλεκτροδότησης από τη ΔΕΗ
- 62 Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για ειδικό λογαριασμό πρόσθετων παροχών (ΤΣΜΕΔΕ)
- 63 Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για κύρια σύνταξη ΤΣΜΕΔΕ
- 64 Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για τον κλάδο υγείας ΤΣΜΕΔΕ
- 65 Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (ΤΣΜΕΔΕ)
- 66 Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας από ΟΓΑ
- 67 Χορήγηση βεβαίωσης βαθμολογίας εξετάσεων πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)
- 68 Χορήγηση βεβαίωσης βαθμολογικής αντιστοιχίας (ΔΟΑΤΑΠ)
- 69 Χορήγηση βεβαίωσης για έγκριση ασφάλισης από τον ΟΓΑ - προώθηση δελτίου απογραφής για έκδοση βιβλιαρίου υγείας
- 70 Χορήγηση βεβαίωσης για το ομοταγές πανεπιστημίων που περιλαμβάνονται στον κατάλογο με τα αναγνωρισμένα ΑΕΙ της αλλοδαπής (ΔΟΑΤΑΠ)
- 71 Χορήγηση βεβαίωσης για το ύψος των μηνιαίων αποδοχών κύριας και επικουρικής σύνταξης από το ΝΑΤ

---

- 72 Χορήγηση βεβαίωσης εκπλήρωσης υπηρεσίας υπαίθρου ιατρού
- 73 Χορήγηση βεβαίωσης επιτυχούς συμμετοχής σε εξετάσεις πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)
- 74 Χορήγηση βεβαίωσης καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση από τον ΟΓΑ
- 75 Χορήγηση βεβαίωσης κατάθεσης δικαιολογητικών από το ΔΟΑΤΑΠ
- 76 Χορήγηση βεβαίωσης μη συνταξιοδότησης από το ΝΑΤ
- 77 Χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας
- 78 Χορήγηση βεβαίωσης περί ασφάλισης, διακοπής ασφάλισης, επανεγγραφής και λοιπές βεβαιώσεις σχετικές με την ασφάλιση από τον ΟΓΑ
- 79 Χορήγηση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στον ΟΓΑ
- 80 Χορήγηση βεβαίωσης περί μη συνταξιοδότησης από τον ΟΓΑ
- 81 Χορήγηση βεβαίωσης περί συνταξιοδότησης - διακοπής / αναστολής της συνταξιοδότησης και λοιπές βεβαιώσεις για τη συνταξιοδότηση από τον ΟΓΑ.
- 82 Χορήγηση βεβαίωσης ποσού σύνταξης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)



83	Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας Αστυνομικών Υπαλλήλων
84	Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας για αναπληρωτές δασκάλους ή νηπιαγωγούς
85	Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας για αναπληρωτές καθηγητές
86	Χορήγηση βεβαίωσης του Ν. 142/1974
87	Χορήγηση βεβαίωσης χρόνου υπηρεσίας στο διπλάσιο, στους χειριστές ελικοπτέρων της Ελληνικής Αστυνομίας (Π.Δ. 1041/1979, άρθρα 41 και 43)
88	Χορήγηση ενημερωτικού σημειώματος ΚΕΑΝ
89	Χορήγηση πιστοποιητικού αποφοίτησης από Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού (ΑΕΝ) με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία
90	Χορήγηση πιστοποιητικού εγγραφής στα μητρώα αρρένων
91	Χορήγηση πιστοποιητικού εγγύτερων συγγενών
92	Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας
93	Χορήγηση πιστοποιητικού θαλάσσιας υπηρεσίας
94	Αίτηση - δήλωση συνταξιούχου για αλλαγή διεύθυνσης (Γ.Λογιστήριο του Κράτους/Συντάξεις Δημοσίου)
95	Βεβαιώσεις χρόνου ασφάλισης στο ΙΚΑ
96	Βεβαίωση για το χρόνο επιδότησης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ
97	Βεβαίωση καλής λειτουργίας αποχετευτικού συστήματος ξενοδοχείων και ενοικιαζόμενων διαμερισμάτων για τον ΕΟΤ
98	Βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση από ΟΑΕΕ-ΤΕΒΕ
99	Βεβαίωση μη οφειλής για συμμετοχή σε διαγωνισμούς από ΟΑΕΕ-πρώην ΤΕΒΕ
100	Βεβαίωση περί μη ασφάλισης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)
101	Βεβαίωση περί μη οφειλής ΤΑΠ
102	Βεβαίωση περί μη συνταξιοδότησης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)
103	Βεβαίωση ταμειακής ενημερότητας Ν. 2084/92, για θεώρηση βιβλίων και στοιχείων από τη ΔΟΥ (ΟΑΕΕ - πρώην ΤΕΒΕ)
104	Βεβαίωση του ποσού της επιδοτούμενης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ
105	Βεβαίωση χρόνου υπηρεσίας στο διπλάσιο στους Αστυνομικούς που υπηρετούν στην Ε.Κ.Α.Μ. και στο Τ.Ε.Ε.Μ (Ν. 1813/1988, άρθρα 20 παρ. 3 και 47 παρ.1)
106	Χορήγηση βεβαίωσης αναπηρίας (Ν. 159/1950)
107	Χορήγηση βεβαίωσης Ζώνης Επιχειρήσεων Ν. 154/1951
108	Χορήγηση βεβαίωσης συνταξιούχου (ΤΣΜΕΔΕ)
109	Χορήγηση βεβαίωσης τόκων δανείου για φορολογική χρήση (Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων)
110	Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ανηλίκων
111	Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ή εξέτασης σε εξωτερικά ιατρεία ενηλίκων
112	Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
113	Χορήγηση πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για δασκάλους ή νηπιαγωγούς
114	Χορήγηση πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για καθηγητές
115	Χορήγηση πιστοποιητικού φοίτησης σε Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού (ΑΕΝ) με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία
116	Χορήγηση υπηρεσιακού σημειώματος για την ανανέωση βιβλιαρίου υγείας στο διάστημα που δεν έχει εκδοθεί απόφαση συνταξιοδότησης

Στην Πύλη αναφέρονται ως «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες – Όχι άμεση παραλαβή αποτελέσματος» ή «Κατηγορίας 01» και είναι απευθείας προσβάσιμες από το σύνδεσμο: [http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/elServices?p\\_type=1](http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/elServices?p_type=1)

Ο πολίτης υποβάλει ηλεκτρονική αίτηση για τις υπηρεσίες αυτές, παραλαμβάνοντας το αποτέλεσμα (πιστοποιητικό, βεβαίωση, κλπ) είτε από την ηλεκτρονική του θυρίδα είτε από το ΚΕΠ που δηλώνει κατά την υποβολή της αίτησης.

Κατά την υποβολή της αίτησης, ζητείται από τον πολίτη η επιλογή ενός ΚΕΠ το οποίο θα διαχειριστεί την υπόθεσή του. Εάν επιθυμεί το αποτέλεσμα της αίτησης να αποθηκευτεί απευθείας στην ηλεκτρονική του θυρίδα θα πρέπει να επιλέξει στο πρώτο βήμα, ΚΕΠ με δυνατότητα ψηφιοποίησης εγγράφων. Επισημαίνεται ότι το έγγραφο αυτό μπορεί να το εκτυπώσει και να το χρησιμοποιήσει στις συναλλαγές του με τη δημόσια διοίκηση, σύμφωνα με το άρθρο 1 του Ν. 4250/2014.

Εάν η ηλεκτρονική αίτηση απαιτεί δικαιολογητικά τότε θα πρέπει να επισυνάψει τα αντίστοιχα ηλεκτρονικά έγγραφα μέσω της ηλεκτρονικής του θυρίδας. Την πορεία της αίτησης μπορεί να την παρακολουθεί από τον φάκελο υποθέσεών του. Για την ηλεκτρονική υποβολή της αίτησης, απαιτείται υποχρεωτικά να έχει προηγηθεί η σύνδεσή του στην Πύλη «ΕΡΜΗΣ».<sup>86</sup>

### **Υπηρεσίες για τις οποίες παρέχονται πληροφορίες και τα απαραίτητα έντυπα**

Για περισσότερες από 1000 υπηρεσίες, ο πολίτης μπορεί να ενημερωθεί για τα απαραίτητα δικαιολογητικά, το θεσμικό πλαίσιο και τα βήματα εκτέλεσης της διαδικασίας. Πρόκειται για πιστοποιημένες διαδικασίες που παρέχονται από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών όλης της χώρας.

Στην Πύλη μπορούν να αναζητηθούν στην καρτέλα «Υπηρεσίες και Πληροφορίες» ή απευθείας από τον σύνδεσμο: <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/egcl>

Για να αναζητήσει ένας πολίτης κάποια από αυτές τις διαδικασίες, έχουν υλοποιηθεί 3 διαφορετικοί τρόποι αναζήτησης:

- Αναζήτηση υπηρεσίας ανάλογα με το θεματικό αντικείμενο
- Αναζήτηση υπηρεσίας ανάλογα με το γεγονός,
- Ευρετήριο ομάδων κοινού

### **Υπηρεσίες που παρέχονται από άλλους ιστοχώρους**

Στην Πύλη μπορούν να αναζητηθούν στην καρτέλα «Υπηρεσίες άλλων ιστοχώρων», υπηρεσίες

---

<sup>86</sup> [www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)

που παρέχονται στους πολίτες από άλλους ιστοχώρους φορέων της δημόσιας διοίκησης. Σκοπός είναι ο πολίτης να μπορεί να ενημερωθεί για υπηρεσίες που παρέχονται ηλεκτρονικά. Παράδειγμα τέτοιας υπηρεσίας αποτελεί το ασφαλιστικό βιογραφικό μέσω της εφαρμογής ΑΤΛΑΣ ή ο Φάκελος Υγείας μέσω της ιστοσελίδας του ΕΟΠΥΥ.

Στην Πύλη μπορούν να αναζητηθούν στην καρτέλα «Υπηρεσίες άλλων ιστοχώρων» ή απευθείας από τον σύνδεσμο: <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/otherForeis>

## Παρεχόμενες υπηρεσίες από το ΚΕΠ – Online



**Εικόνα 4:** Ενημερωτική παρουσίαση του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τις online παρεχόμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ

Για περισσότερες από 1.000 υπηρεσίες, ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών της χώρας. Τα ΚΕΠ επικοινωνούν με τον αρμόδιο φορέα που εκδίδει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας και την παρέχουν στον πολίτη χωρίς αυτός να απαιτείται να γνωρίζει την δομή και τις διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης. Για επιλεγμένες υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης (60 συνολικά), τα ΚΕΠ έχουν διασυνδεθεί ηλεκτρονικά με τα πληροφοριακά σύστημα του Φορέα που τις παρέχει. Το αποτέλεσμα της υπηρεσίας (π.χ. πιστοποιητικό γέννησης) παραδίδεται αυτόματα στον πολίτη χωρίς να απαιτούνται 2 επισκέψεις στο ΚΕΠ (μία για αίτηση και μία για παραλαβή).

Αναλυτικά οι υπηρεσίες είναι οι εξής:

---

#### Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΙΚΑ-ΕΤΑΜ

1. Βεβαιώσεις Συντάξεων ΙΚΑ για Φορολογική Χρήση
2. Απόσπασμα Ατομικού Λογαριασμού ΙΚΑ

#### Εισιτήριο Ελεύθερης Πρόσβασης σε Υπηρεσίες Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας

Χορήγηση Επιδόματος Κατανάλωσης Πετρελαίου Θέρμανσης

#### Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΝΑΤ

1. Βεβαίωση ύψους Μηνιαίων Αποδοχών Κύριας και Επικουρικής
2. Ενημερωτική Εκτύπωση Βεβαίωσης για φορολογική χρήση
3. Συγκεντρωτικά Εκκαθαριστικά Σημειώματα Εξαμήνου

#### Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Υπουργείου οικονομικών

1. Έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου (e-Παράβολο)
2. Αποδεικτικό Φορολογικής Ενημερότητας
3. Χορήγηση Επιδόματος Κατανάλωσης Πετρελαίου Θέρμανσης

#### Έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου

##### Ασφαλιστικές Ενημερότητες ΙΚΑ-ΕΤΑΜ

1. Βεβαίωση μη Οφειλής – Ασφαλιστικής Ενημερότητας
2. Βεβαίωση Οφειλής

#### Ένταξη στο πρόγραμμα Ευάλωτοι Πελάτες / Πελάτες Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου

##### Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΟΓΑ - Αγροτικής Εστίας ΛΑΕ

1. Βεβαιώσεις Συντάξεων ΟΓΑ για Φορολογική Χρήση
2. Αίτηση Προγραμμάτων Αγροτικής Εστίας
3. Καταχώρησης Κράτησης Δωματίου για τα Προγράμματα Κοινωνικού και Ιαματικού Τουρισμού ΛΑΕ/ΟΓΑ
4. Βεβαίωση Οικογενειακών Επιδομάτων για Φορολογική χρήση

##### Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΟΑΕΕ

1. Βεβαίωση Εισφορών
2. Βεβαίωση Αποδοχών
3. Τρίμηνο Ενημερωτικό Σημείωμα Συντάξεων

##### Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΕΛΓΑ

1. Βεβαίωση καταβολής εισφορών υπέρ ΕΛ.Γ.Α.
2. Ασφαλιστική ενημερότητα
3. Βεβαίωση καταβολής αποζημιώσεων ΕΛ.Γ.Α. και Κ.Ο.Ε.
4. Βεβαίωση καταβολής αποζημιώσεων φυτικής παραγωγής
5. Βεβαίωση καταβολής αποζημιώσεων ζωικού κεφαλαίου
6. Ανάλυση καταβολής εισφορών υπέρ ΕΛ.Γ.Α.
7. Βεβαίωση Αποδοχών Ανταποκριτή (για συνεργάτες ΕΛΓΑ)
8. Βεβαίωση Αποδοχών Οριοδείκτη (για συνεργάτες ΕΛΓΑ)
9. Ανάλυση Αποδοχών Ανταποκριτή (για συνεργάτες ΕΛΓΑ)

##### Μητρώο Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ)

1. Τροποποίηση Στοιχείων - Ενημέρωση υπάρχοντος ΑΜΚΑ
2. Απόδοση νέου ΑΜΚΑ
3. Έκδοση βεβαίωσης ΑΜΚΑ

##### Ηλεκτρονική Κατάθεση Δελτίου Απογραφής Στρατευσίμων

##### Βεβαιώσεις Εθνικού Δημοτολογίου

1. Χορήγηση βεβαίωσης γέννησης
2. Χορήγηση βεβαίωσης ιθαγένειας
3. Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης
4. Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης για ΟΓΑ

##### Πιστοποιητικά Ειδικού Ληξιαρχείου

1. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου
2. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης
3. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου

##### Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΟΑΕΔ

1. Βεβαίωση χρόνου ανεργίας (τρέχουσα κατάσταση)
-

- 
2. Βεβαίωση χρόνου ανεργίας για προηγούμενο χρονικό διάστημα
  3. Βεβαίωση ανεργίας για την παροχή ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης σε ανέργους ηλικίας έως 29 ετών
  4. Βεβαίωση εξατομικευμένης προσέγγισης
  5. Βεβαίωση επιδοτούμενης ανεργίας
  6. Βεβαίωση συμμετοχής σε δράσεις συμβουλευτικών υπηρεσιών
  7. Βεβαίωση οικονομικών συναλλαγών
  8. Ανανέωση Δελτίου ανεργίας
  9. Εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετοχής στο ΒΟΗΘΗΜΑ ΑΝΕΡΓΙΑΣ ΑΥΤΟΤΕΛΩΣ ΚΑΙ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ ΕΤΑΠ-ΜΜΕ
  10. Εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετοχής στο ΒΟΗΘΗΜΑ ΑΝΕΡΓΙΑΣ ΑΥΤΟΤΕΛΩΣ ΚΑΙ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ ΟΑΕΕ
  11. Εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετοχής στο ΕΙΔΙΚΗ ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΗΣ ΜΗΤΡΟΤΗΤΑΣ
  12. Εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετοχής στο ΕΙΔΙΚΟ ΒΟΗΘΗΜΑ ΛΟΓΩ ΕΠΙΣΧΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
  13. Εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετοχής στο ΕΙΔΙΚΟ ΒΟΗΘΗΜΑ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΤΡΙΜΗΝΗ ΠΑΡΑΜΟΝΗ ΣΤΑ ΜΗΤΡΩΑ ΑΝΕΡΓΩΝ
  14. Εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετοχής στο ΕΙΔΙΚΟ ΒΟΗΘΗΜΑ ΜΕΤΑ ΤΗ ΛΗΞΗ ΤΗΣ ΤΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΤΗΣΗΣ ΛΟΓΩ ΑΝΕΡΓΙΑΣ
  15. Εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετοχής στο ΕΙΔΙΚΟ ΒΟΗΘΗΜΑ ΣΕ ΟΣΟΥΣ ΕΞΕΤΙΣΑΝ ΠΟΙΝΗ ΣΤΕΡΗΤΙΚΗ ΤΗΣ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑΣ
  16. Εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετοχής στο ΕΠΙΔΟΜΑ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΩΣ ΑΝΕΡΓΩΝ
  17. Εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετοχής στο ΕΠΙΔΟΜΑ ΝΕΟΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΕΣΠΑ)
  18. Εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετοχής στο ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ ΜΗΤΡΟΤΗΤΑΣ

**Παραγγελία ΦΕΚ σε έντυπη μορφή από το Εθνικό Τυπογραφείο**

Πρόγραμμα ανθρωπιστικής Κρίσης (Υποβολή αίτησης - Αναζήτηση και Εκτύπωση Αποτελεσμάτων - Υποβολή Αιτήματος Επανεξέτασης (Ενστάση) - Καταχώρηση Συμπληρωματικών Στοιχείων<sup>87</sup>

## Ψηφιακές Υπογραφές

- Μέσω της Πύλης ΕΡΜΗΣ ο πολίτης μπορεί να αιτηθεί και να αποκτήσει ψηφιακή υπογραφή
- Η ψηφιακή υπογραφή εξασφαλίζει την εγκυρότητα ενός ηλεκτρονικού εγγράφου, δηλαδή προστατεύει την αυθεντικότητα και την ακεραιότητα. Σε συνδυασμό με τη χρονοσήμανση εξασφαλίζει επιπλέον τη μη αποποίηση ευθύνης του υπογράφοντα
- Η ψηφιακή υπογραφή επιτρέπει στον παραλήπτη ενός εγγράφου να επαληθεύσει την ταυτότητα του υπογράφοντος (αυθεντικοποίηση) και να διασφαλίσει ότι το περιεχόμενό του δεν έχει παραποιηθεί (ακεραιότητα)
- Οποιαδήποτε αλλαγή στο ηλεκτρονικό έγγραφο μετά την υπογραφή, την ακυρώνει, προστατεύοντάς το από αλλοίωση ή και πλαστογραφία
- Μέχρι σήμερα έχουν εκδοθεί από την Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου μέσω του ΕΡΜΗ περισσότερες από 20.000 ψηφιακές υπογραφές για δημοσίους υπαλλήλους, ιδιώτες και επιχειρήσεις, οι οποίες εφαρμόζονται στην ηλεκτρονική έκδοση και διακίνηση εγγράφων σε μεγάλο αριθμό διαδικασιών του δημοσίου

---

<sup>87</sup> [www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)

- Η ψηφιακή υπογραφή απαιτείται σε πλήθος διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης όπως από το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.) μέσω του οποίου πραγματοποιείται ηλεκτρονικά όλη η διαγωνιστική διαδικασία και η παρακολούθηση μίας δημόσιας σύμβασης
- Σύμφωνα με μία πρόσφατη μελέτη του IOBE με τίτλο «Υιοθέτηση των ΤΠΕ και ψηφιακή ανάπτυξη στην Ελλάδα», που δημοσιεύτηκε τον Δεκέμβριο του 2014, η υιοθέτηση της λύσης της ψηφιακής υπογραφής στην ελληνική δημόσια διοίκηση μπορεί να οδηγήσει στην εξοικονόμηση έως 380 εκατομμυρίων ευρώ ετησίως.<sup>88</sup>

### **Κατάργηση πιστοποιητικών – παράδειγμα**

Α/θμια και Β/θμια εκπαίδευση - πιστοποιητικά δημοτολογίου

Κατάργηση μέσω της διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων του Εθνικού Δημοτολογίου και του Πληροφοριακού Συστήματος της Εκπαίδευσης (myschool)

Που χρησιμοποιούνται στην Α/θμια και Β/θμια εκπαίδευση πιστοποιητικά δημοτολογίου:

1. Στην εγγραφή των μαθητών στο Νηπιαγωγείο
2. Στην εγγραφή των μαθητών στην Α΄ τάξη του Δημοτικού,
3. Στη διόρθωση των προσωπικών στοιχείων των μαθητών των υπολοίπων τάξεων στο Βιβλίο Μητρώου και Προόδου
4. Για τους μαθητές που φοιτούν στην τελευταία τάξη κάθε εκπαιδευτικής βαθμίδας, προκειμένου να εκδοθούν ορθά οι απολυτήριοι τίτλοι σπουδών τους.

Πόσους αφορούν:

- Σύνολο μαθητών Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης: 1.400.000
- Αριθμός παιδιών με έτος γέννησης 2009 (Α Δημοτικού): 117.933
- Αριθμός παιδιών με έτος γέννησης 2010 (Νήπια): 114.766
- Αριθμός παιδιών με έτος γέννησης 2011 (Προνήπια): 106.428
- Επίσης ζητούνται πιστοποιητικά οικογενειακής κατάστασης οποτεδήποτε χρειάζεται ταυτοποίηση στοιχείων κηδεμόνα (δηλαδή αν ζητηθεί έστω μία φορά κατά την διάρκεια των 13 ετών φοίτησης ενός παιδιού, τότε ο όγκος είναι 1.400.000 πιστοποιητικά)

---

<sup>88</sup> [www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)

## Εξοικονόμηση χρόνου και κόστους

- Θεωρώντας ότι ο χρόνος ενασχόλησης κάθε υπαλλήλου (δημοτικοί υπάλληλοι και εκπαιδευτικοί) στην περίπτωση της αυτεπάγγελτης αναζήτησης ενός πιστοποιητικού ανέρχεται σε 5 λεπτά για τον καθέναν, η αναζήτηση 1.400.000 πιστοποιητικών γέννησης που θα πραγματοποιηθεί κάποια στιγμή τουλάχιστον μία φορά για το σύνολο των μαθητών, αντιστοιχεί σε 233.333 εργατοώρες ή 33.333 εργάτοημέρες. Οι ημέρες αυτές αντιστοιχούν σε ετήσια εργασία 159 υπαλλήλων.
- Επίσης, κάθε έτος για τις εγγραφές στα Νηπιαγωγεία και τα Δημοτικά απαιτούνται περίπου 240.000 πιστοποιητικά που αντιστοιχούν σε 40.000 εργατοώρες ή 5.714 εργάτοημέρες. Οι ημέρες αυτές αντιστοιχούν σε εργασία 27 υπαλλήλων ανά έτος.
- Τέλος, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη και η εξοικονόμηση που προκύπτει από την κατάργηση των εκτυπώσεων καθώς και από τα τέλη επικοινωνίας (ΦΑΞ, Τηλέφωνα).
- Το σημαντικότερο είναι όμως είναι η εξοικονόμηση κόστους και χρόνου για τους πολίτες.<sup>89</sup>

### **2.10 Τηλεφωνική Γραμμή Εξυπηρέτησης Πολιτών «1500»**

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να επισημανθεί ότι από προσωπική έρευνα αλλά και πληροφορίες υπαλλήλων διαφόρων ΚΕΠ με τους οποίους συνομίλησα στα πλαίσια της εργασίας, το τηλεφωνικό κέντρο «1500» δεν λειτουργεί τουλάχιστον από το έτος 2013. Μέχρι σήμερα δεν έχει ανακοινωθεί από το αρμόδιο Υπουργείο ή το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», που οφείλεται η παύση της λειτουργίας του. Πιθανότατα, σύμφωνα και με τις εκτιμήσεις των υπαλλήλων των ΚΕΠ με τους οποίους συνομίλησα για το θέμα, να οφείλετε είτε σε τεχνικά προβλήματα είτε σε οικονομικά προβλήματα που είχαν σχέση με το κόστος λειτουργίας του είτε ακόμη και στη μικρή ανταπόκριση που είχε το «1500» από τους πολίτες.

Κατά συνέπεια δεν θα αναφερθούμε αναλυτικά στην παροχή υπηρεσιών – πληροφοριών μέσω του «1500». Ωστόσο θα πρέπει να αναφερθεί - σύμφωνα με όσα είχαν ανακοινωθεί κατά το πρώτο στάδιο της λειτουργία του - ότι η λειτουργία του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης του Πολίτη «1500» θα παρείχε μέσω του συστήματος ΕΡΜΗΣ-ΚΕΠ υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου και διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων (Call & Contact Centers) σε κάθε χρήστη, Ευρωπαϊό πολίτη, επιχείρηση, δημόσιο υπάλληλο και γενικότερα Φορέα του δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα κλπ, για κάθε συναλλαγή του με το δημόσιο τομέα, την υποβολή αιτήσεων, τη διαχείριση υποθέσεων ηλεκτρονικών συναλλαγών και τη διεκπεραίωση πάσης φύσεως αιτημάτων, ή ερωτήματα πολιτών, επιχειρήσεων, Φορέων κ.λπ με τις αρμόδιες Ελληνικές Αρχές.

---

<sup>89</sup> [www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)

## 2.11 Παρουσίαση επίσημης ιστοσελίδας των ΚΕΠ: [www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr)



**Εικόνα 5:** Ενημερωτική παρουσίαση του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τις online παρεχόμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ

Στο πλαίσιο του έργου της προβολής των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υιοθέτησε από το 2012 μία νέα στρατηγική επικοινωνίας των ΚΕΠ, ανακατασκευάζοντας τον δικτυακό τόπο [www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr), με στόχο τη μαζική ενημέρωση των πολιτών για τις δυνατότητες που προσφέρουν τα ΚΕΠ στις καθημερινές τους συναλλαγές με το δημόσιο. Συγκριτικά με τις παλαιότερες ιστοσελίδες απλοποιήθηκε ο λογότυπος των ΚΕΠ και προβάλλονται πλέον τα συνθήματα:

- «ΚΕΠ και έγινε» και
- «Οι υποθέσεις σας με το Δημόσιο, καθημερινή μας φροντίδα».

Μέσα από αυτές τις φράσεις προωθείται η ιδέα ότι κάθε πολίτης έχει τη δυνατότητα να επισκέπτεται τα ΚΕΠ και να ολοκληρώνει με ταχύτητα τις συναλλαγές του με το δημόσιο.

Σύμφωνα με τις ανακοινώσεις της ιστοσελίδας, ο δικτυακός τόπος ενημερώνεται καθημερινά με τις πιο πρόσφατες πληροφορίες που καλύπτουν όλο το εύρος του δημόσιου τομέα, καθιστώντας τον σημείο αναφοράς στο διαδίκτυο για τις συναλλαγές των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση.

Ο δικτυακός τόπος εμπεριέχει (ενδεικτικά):

- Τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που μπορούν να υποβάλλουν οι πολίτες από την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ» και τις οποίες τις κατηγοριοποιεί ανά θεματική ενότητα



- Παραπομπές σε άλλους δικτυακούς τόπους (links), καθώς και πλήρη κατάλογο από διάφορους φορείς της δημόσιας διοίκησης και χρήσιμες πληροφορίες όπως τηλέφωνα, διευθύνσεις, email κ.λπ
- Τις διευθύνσεις, τηλέφωνα, email κ.λπ όλων των ΚΕΠ της χώρας ανά νομό
- Την ηλεκτρονική έκδοση της εβδομαδιαίας εφημερίδας “ΔΗΜΟΣΙΟΓραφικά”
- Τον οδηγό του πολίτη όπου αναλύονται οι διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ και τα απαραίτητα δικαιολογητικά και οι οποίες κατηγοριοποιούνται σε ομάδες, όπως για παράδειγμα: Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση, Δημόσια Τάξη και Άμυνα, Διεθνείς Υποθέσεις και Ευρωπαϊκή Ένωση, Δικαιοσύνη, Πολιτεία και Δημόσια Διοίκηση, Εκπαίδευση και Έρευνα, Επιχειρηματικότητα και Ανταγωνιστικότητα, Εργασία, Ασφάλιση και Σύνταξη, Μέσα μεταφοράς, Ταξίδια και Τουρισμός, Οικονομία και Οικονομικά, Περιβάλλον και Φυσικοί Πόροι, Πληροφορία και Επικοινωνία, Πολεοδομία και Κτηματολόγιο, Πολιτισμός και Ελεύθερος Χρόνος, Υγεία κ.λπ
- Οι ανάγκες μου: αγοράζω σπίτι, ανοίγω επιχείρηση, αποκτώ παιδί, απώλεια στην οικογένεια, ασφαρίζομαι, βγαίνω στη σύνταξη, παντρεύομαι, πηγαίνω στρατό, σπουδάζω, ταξιδεύω, χωρισμός κ.λπ, όπου περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες που σχετίζονται για κάθε περίπτωση, πληροφορίες για το θεσμικό πλαίσιο, για τα πιστοποιητικά που απαιτούνται κ.λπ.
- Συχνές ερωτήσεις με εγχειρίδια απαντήσεων στα συνηθέστερα ερωτήματα σε θέματα του κώδικα διοικητικής διαδικασίας ή απαντήσεις σε ερωτήσεις διαφόρων θεμάτων που ενδιαφέρουν τους πολίτες.<sup>90</sup>

Εδώ θα πρέπει να αναφέρουμε ότι αναμφισβήτητα η ιστοσελίδα των ΚΕΠ [www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr) είναι ιδιαίτερα χρήσιμη και εξυπηρετική για τους πολίτες όπως π.χ. για παραπομπές σε άλλους δικτυακούς τόπους (links) δημοσίων φορέων, για να βρει ο πολίτης ποιο είναι το πλησιέστερο ΚΕΠ κ.λπ. Ωστόσο μετά από σχετική έρευνα και πλοήγηση στην ιστοσελίδα που πραγματοποιήθηκε από τον γράφοντα την περίοδο συγγραφής της εργασίας (Ιανουάριος 2018), διαπιστώθηκε ότι η ιστοσελίδα δεν είναι επικαιροποιημένη, κυρίως σε ότι αφορά τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για τη διεκπεραίωση διαφόρων διαδικασιών και το ισχύον θεσμικό πλαίσιο για την κάθε περίπτωση, με αποτέλεσμα οι πολίτες πολλές φορές να ταλαιπωρούνται από λανθασμένη ενημέρωση της ιστοσελίδας, όπως για παράδειγμα η προσκόμιση από τους πολίτες στα ΚΕΠ ή στις δημόσιες υπηρεσίες δικαιολογητικών που από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο έχουν πλέον καταργηθεί.

---

<sup>90</sup> [www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr)

## 2.12 Το πρόγραμμα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

Η διαπιστωμένη ανάγκη για την υλοποίηση εφαρμογών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οδήγησε στο σχεδιασμό μιας ενιαίας εσωτερικής υποδομής σε φυσικούς και ανθρώπινους πόρους, μια πλατφόρμα πάνω στην οποία αναμένεται να αναπτυχθεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» άρχισε να υλοποιείται από το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Υ.Δ.Μ.Η.Δ.) το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του δημόσιου τομέα. Πρόκειται για ένα δίκτυο πρόσβασης και κορμού για τους φορείς του δημοσίου, με σκοπό να καλύψει όλες τις ανάγκες για τη μεταξύ τους επικοινωνία με τηλεφωνία (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς), δεδομένα (επικοινωνία υπολογιστών - Internet) και Video (τηλεδιάσκεψη - τηλεεκπαίδευση).

Σκοπός του έργου είναι η βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών, με την αναβάθμιση της μεταξύ τους επικοινωνίας μέσω της παροχής προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών με χαμηλό κόστος, και η ενοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών, με αυτοματοποιημένα και φιλικά προς τον χρήστη συστήματα πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με το δημόσιο.

Το δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ II σχεδιάζεται να είναι η συνέχεια του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ I το οποίο χρηματοδοτήθηκε στο πλαίσιο του Γ΄ ΚΠΣ και προσφέρει δικτυακές υπηρεσίες σε 4.500 κτίρια φορέων του Ελληνικού Δημοσίου από το 2006.

Οι βασικοί στόχοι για την υλοποίηση του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ II είναι:

- Η ένταξη σε αυτό κάθε κτιρίου δημόσιου φορέα (εκτιμώνται σε 34.000 κτίρια συμπεριλαμβανομένων των σχολείων)
- Η αναβάθμιση του βαθμού ευρυζωνικότητας του ΣΥΖΕΥΞΙΣ I
- Η αναβάθμιση των υφιστάμενων υπηρεσιών
- Η παροχή νέων υπηρεσιών προστιθεμένης αξίας

Μέσω του προγράμματος ΣΥΖΕΥΞΙΣ και της διασύνδεσης των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης τα οφέλη για τα ΚΕΠ είναι τα εξής:

- Η ενοποιημένη αναβάθμιση των παρεχόμενων προς τον πολίτη υπηρεσιών, μέσω αυτοματοποιημένων και φιλικών προς τον χρήστη συστημάτων πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με τις Ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες.
- Η εύκολη και γρήγορη αναζήτηση από τον πολίτη πληροφοριών οι οποίες έχουν ως πηγή Φορείς του Ελληνικού δημοσίου τομέα.

- Η βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, ιδιαίτερα για διαδικασίες οι οποίες απαιτούν εμπλοκή περισσότερων του ενός φορέα, με τελικό στόχο την παροχή υπηρεσιών μιας στάσης.<sup>91</sup>

Κλείνοντας το Α΄ μέρος της εργασίας «Θεωρητικό, ιστορικό και θεσμικό πλαίσιο», θα λέγαμε ότι τα ΚΕΠ υπήρξαν και εξακολουθούν να είναι καινοτόμος θεσμός. Είναι ιδιαίτερα αποδεκτός από τους πολίτες, όπως έχουν δείξει και σχετικές έρευνες του παρελθόντος, όμως εξακολουθεί ο ρόλος τους να είναι κυρίως διαμεσολαβητικός προς τις άλλες δημόσιες υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση των πολιτών και μόνο από 2015 και μετά, με το σύστημα διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών της Εθνικής Πύλης «ΕΡΜΗΣ», παρέχονται (περιορισμένες σε αριθμό) ολοκληρωμένες online ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η συνολική αποτίμηση και αξιολόγηση του θεσμού των ΚΕΠ καθώς και οι προτεινόμενες αλλαγές για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα παρουσιαστούν μαζί με τα αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε για τις ανάγκες της παρούσας, στο Β΄ μέρος της εργασίας «Δειγματοληπτική Έρευνα - Ερωτηματολόγιο - Αποτίμηση του θεσμού των ΚΕΠ», που ακολουθεί.

---

<sup>91</sup> [www.syzefxis.gov.gr](http://www.syzefxis.gov.gr), & Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι., (2008): 410-411.

## **Β' Μέρος: ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ - ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ - ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ ΤΩΝ ΚΕΠ.**

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3:** Ερωτηματολόγιο - έρευνα για το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τη λειτουργία των ΚΕΠ.

### **3.1 Σκοπός της έρευνας**

Αντικείμενο της παρούσας έρευνας είναι η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) ενός επιτυχημένου θεσμού της δημόσιας διοίκησης που κατοχυρώνεται νομοθετικά στη χώρα μας το 2002. Σκοπός της έρευνας είναι να καταδείξει τα δυνατά και αδύναμα σημεία του θεσμού των ΚΕΠ όπως τα αξιολογούν οι συμμετέχοντες στην έρευνα πολίτες, καθώς και η εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων.

### **3.2 Πεδίο και υποκείμενα έρευνας (Δείγματος)**

Για την έρευνα επιλέχθηκε ένα τυχαίο δείγμα πολιτών. Το εισαγωγικό μέρος του ερωτηματολογίου επισήμανε στους ερωτώμενους πως η έρευνα είναι ανώνυμη και τα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας. Η διακίνηση του ερωτηματολογίου καθώς και η επεξεργασία των απαντήσεων έγινε ηλεκτρονικά μέσω της εφαρμογής google forms. Η έρευνα διεξήχθη από τις 23 Ιανουαρίου 2018 έως 9 Φεβρουαρίου 2018 και απευθυνόταν κυρίως σε εργαζόμενους, άνδρες και γυναίκες, κατοίκους αστικών περιοχών. Συνολικά συμπληρώθηκαν 109 ερωτηματολόγια.

### **3.3 Μεθοδολογία**

Η μέθοδος που ακολουθήθηκε στην έρευνα ήταν πρωτογενής με συλλογή και ανάλυση ποσοτικών αλλά και ποιοτικών δεδομένων. Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε 17 ερωτήσεις. Οι ερωτώμενοι, κλήθηκαν να εκφράσουν την άποψη τους για τον βαθμό ικανοποίησης τους σε διάφορα ζητήματα, που αφορούν την παροχή υπηρεσιών από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Στις περισσότερες ερωτήσεις επιλέχθηκε μια πεντάβαθμη κλίμακα που εξέταζε τη χρονική συχνότητα εμφάνισης φαινομένου (γεγονότος ή ικανοποίησης). Ωστόσο υπήρχαν και ορισμένες ερωτήσεις με διαφορετικές επιλογές απαντήσεων έτσι ώστε να υπάρχει μεγαλύτερη ευχέρεια από τους συμμετέχοντες στην επιλογή των απαντήσεων. Με αυτό τον τρόπο ευελπιστούμε ότι θα επιτύχουμε σαφή και αξιόπιστα αποτελέσματα. Οι ερωτήσεις είναι δομημένες με τέτοιο τρόπο ώστε να

ακολουθούν μια λογική σειρά και να διασφαλίζουν τη θεματική και ορθή ροή της διαδικασίας. Αρχικά το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου περιέχει τα ατομικά στοιχεία των ερωτώμενων δηλαδή το φύλο, την ηλικιακή ομάδα που ανήκει το άτομο, το επάγγελμά τους και τον τόπο διαμονής. Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου που περιλαμβάνει τις 17 ερωτήσεις, εστιάζει στην μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των συμμετεχόντων στην έρευνα πολιτών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ.

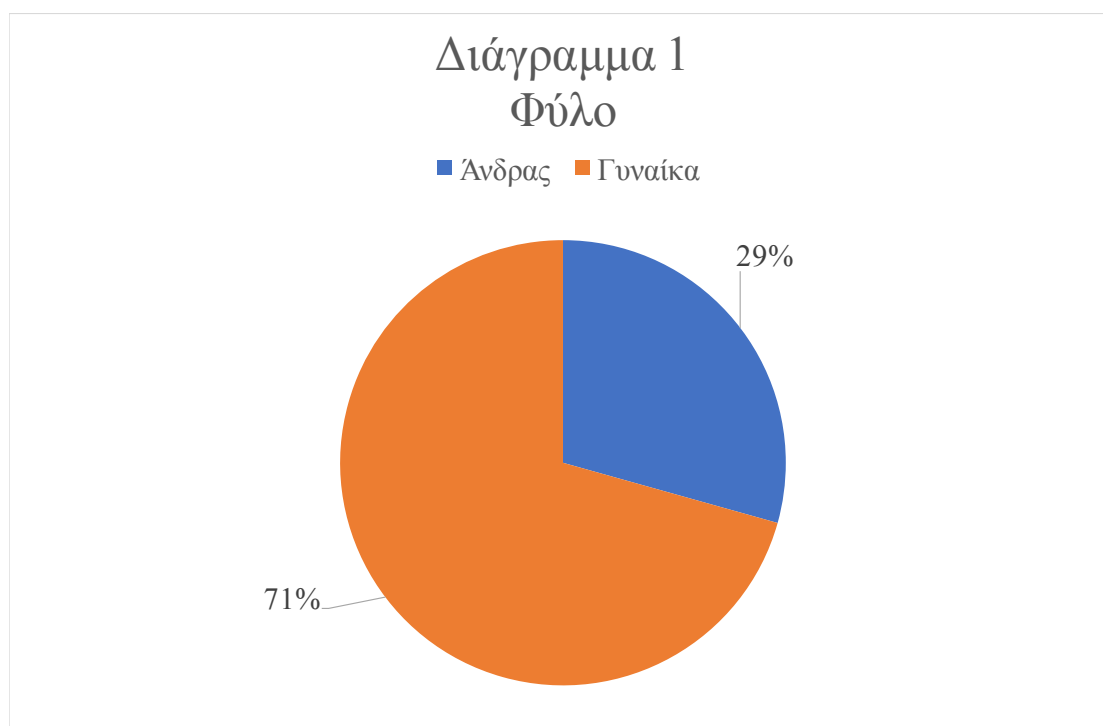
### 3.4 Αποτελέσματα έρευνας, αξιολόγηση και ερμηνεία των δεδομένων

#### ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ

##### Φύλο

A. Άνδρας 29% (32 άτομα)

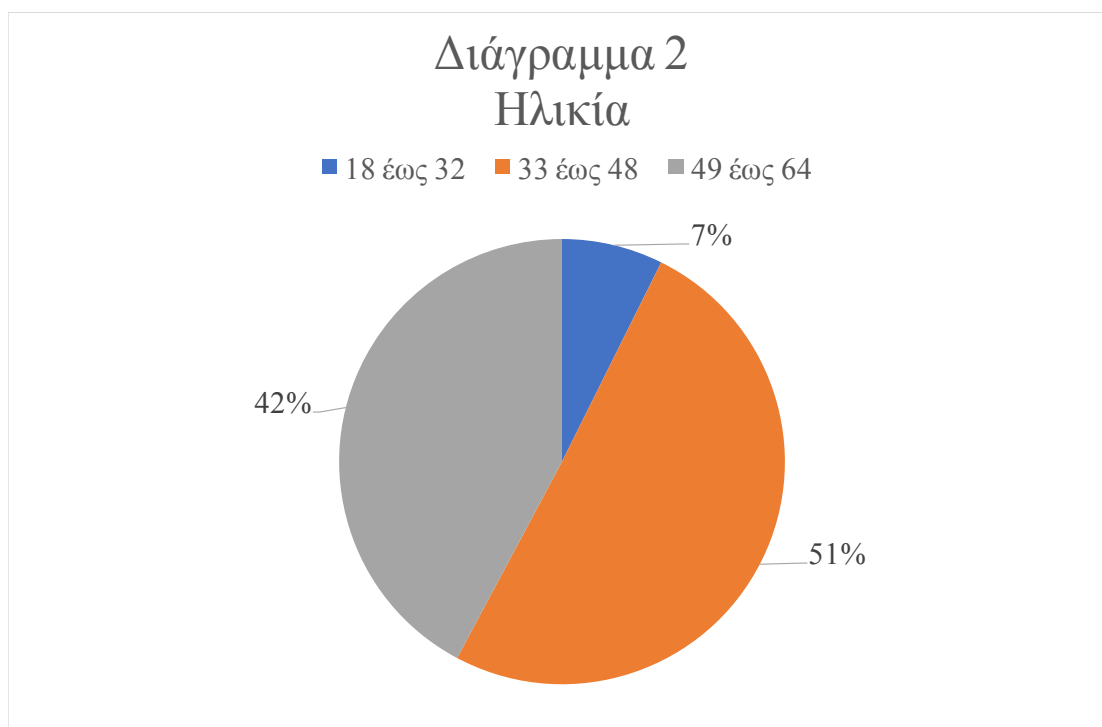
B. Γυναίκα 71% (77 άτομα)



Δημογραφικά παρατηρούμε ότι το τυχαίο δείγμα δεν είναι ισόρροπα κατανομημένο, όπως αποτυπώνεται και στο διάγραμμα 1, καθώς το ποσοστό των γυναικών που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν 71% και το ποσοστό των ανδρών ήταν 29%.

## Ηλικία

A. 18 έως 32	7%	(8 άτομα)
B. 33 έως 48	51%	(55 άτομα)
Γ. 49 έως 64	42%	(46 άτομα)
Δ. 65 και άνω	-	

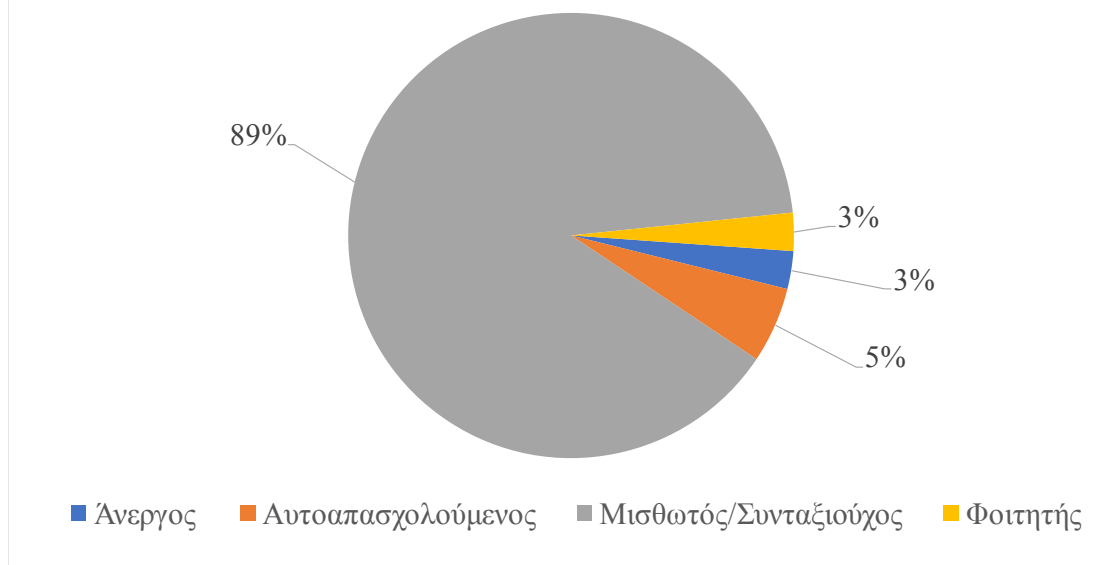


Στο διάγραμμα 2 παρουσιάζεται το ποσοστό αναφορικά με την ηλικία των ερωτώμενων που συμμετείχαν στην έρευνα. Το μεγαλύτερο ποσοστό 51% ήταν ηλικίας από 33-48 ετών, από 49-64 ετών το ποσοστό ήταν 42%, ενώ από 18-32 ετών το ποσοστό ήταν 7% .

## Επάγγελμα

A. Μισθωτός/Συνταξιούχος	89%	(97 άτομα)
B. Άνεργος	3%	(3 άτομα)
Γ. Αυτοαπασχολούμενος	5%	(6 άτομα)
Δ. Φοιτητής	3%	(3 άτομα)

Διάγραμμα 3  
Επάγγελμα



Στο διάγραμμα 3 παρουσιάζεται το ποσοστό αναφορικά με το επάγγελμα των συμμετεχόντων στην έρευνα. Από το σύνολο των ερωτηθέντων οι 97 (ποσοστό 89%) ήταν μισθωτοί/συνταξιούχοι, οι 6 (ποσοστό 5%) αυτοαπασχολούμενοι, οι 3 (ποσοστό 3%) άνεργοι και οι 3 (ποσοστό 3%) φοιτητές.

#### **Τόπος Διαμονής**

Αστική περιοχή	94% (103 άτομα)
Ορεινή περιοχή	-
Νησιωτική περιοχή	2% (2 άτομα)
Αγροτική περιοχή / ύπαιθρος	4% (4 άτομα)

Διάγραμμα 4  
Τόπος Διαμονής



Παρατηρούμε το φαινόμενο πως η συμμετοχή ήταν σχεδόν αποκλειστικά από αστικές περιοχές, καθώς η έρευνα διενεργήθηκε από τον γράφοντα κατά κύριο λόγο σε κατοίκους του Νομού Αττικής και άλλων αστικών περιοχών, μέσω google forms.

1. **Έχετε επισκεφτεί ποτέ κάποιο ΚΕΠ για την πραγματοποίηση των συναλλαγών σας με το Δημόσιο;**

- A. Ναι
- B. Όχι

\*εάν η απάντηση στην ερώτηση 1 είναι ΟΧΙ σταματάει η έρευνα και δεν απαιτείται η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου

Στην ερώτηση αυτή οι δυνατές απαντήσεις ήταν μόνο ναι ή όχι, με την παράλληλη επισήμανση πως σε περίπτωση αρνητικής απάντησης δεν απαιτείται η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Ο λόγος ύπαρξης αυτής της ερώτησης ήταν για να δοθεί η δυνατότητα στους ερωτώμενους πολίτες να αρνηθούν να συμμετάσχουν στην έρευνα. Ωστόσο όπως προέκυψε από τα αποτελέσματα της έρευνας κανένας από τους συμμετέχοντες δεν απάντησέ «όχι».



## **2. Ποια η συχνότητα των επισκέψεών σας στα ΚΕΠ;**

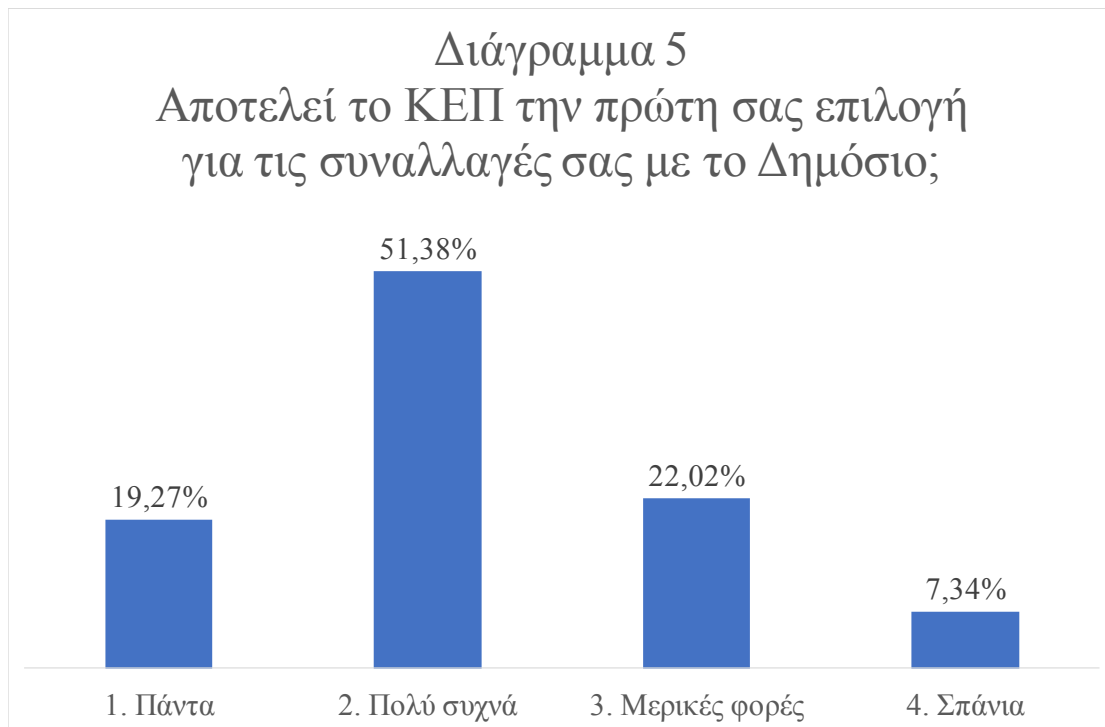
Από την επεξεργασία των απαντήσεων προκύπτουν τα παρακάτω:

Εβδομαδιαία	3,70%
Μηνιαία	35,19%
Τριμηνιαία	25,93%
Εξαμηνιαία	17,59%
Ετήσια	17,59%

Παρατηρούμε ότι οι περισσότεροι επισκέπτονται τα ΚΕΠ για να διεκπεραιώσουν υποθέσεις τους μια φορά το μήνα με ποσοστό 35,19%, ακολουθούν οι επισκέψεις μια φορά κάθε τρεις μήνες με ποσοστό 25,93%, και οι επισκέψεις σε εξαμηνιαία και ετήσια βάση με το ίδιο ποσοστό 17,59%. Το μικρότερο ποσοστό 3,70% αφορά εβδομαδιαίες επισκέψεις.

## **3. Αποτελεί το ΚΕΠ την πρώτη σας επιλογή για τις συναλλαγές σας με το Δημόσιο;**

α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ

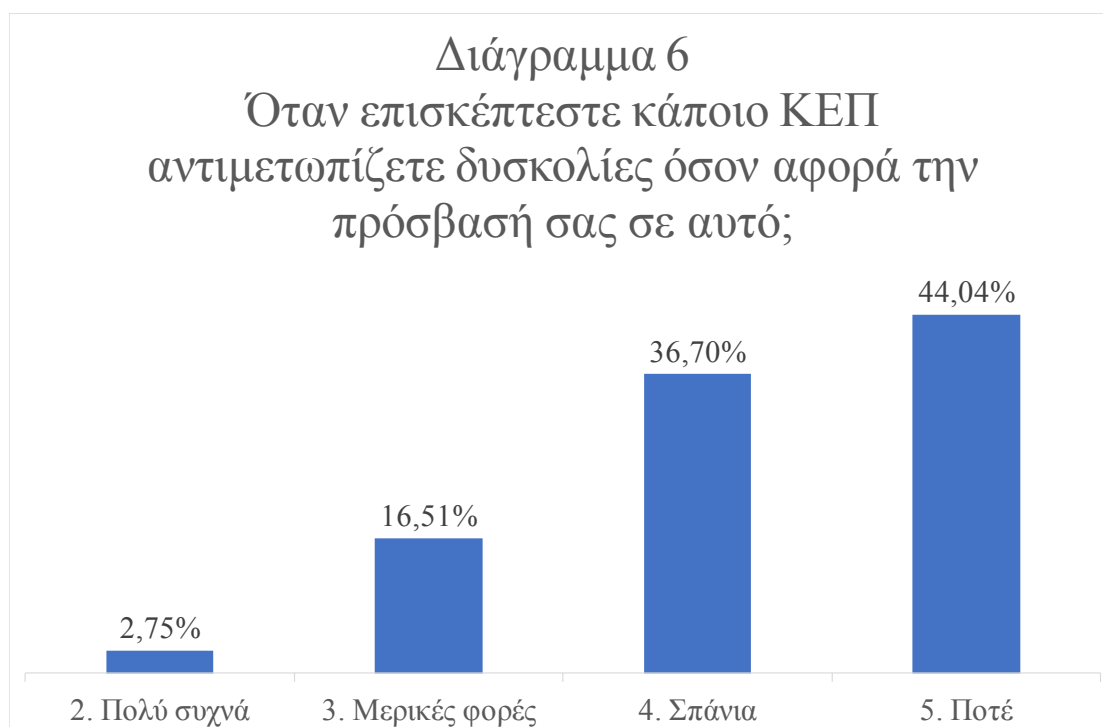


Στην ερώτηση 3 «Αποτελεί το ΚΕΠ την πρώτη σας επιλογή για τις συναλλαγές σας με το Δημόσιο;», όπως προκύπτει από το διάγραμμα 5 οι πολίτες, πολύ συχνά (ποσοστό 51,38%) ή πάντα (ποσοστό 19,27%) επιλέγουν το ΚΕΠ ως πρώτη επιλογή για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο, ενώ και ένας σημαντικός αριθμός (ποσοστό 22,02,%) απάντησε ότι μερικές φορές το ΚΕΠ αποτελεί την πρώτη τους επιλογή. Το συμπέρασμα που αποκομίζουμε είναι ότι η πλειονότητα των ερωτηθέντων

πολιτών προτιμούν το ΚΕΠ για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο, παρότι έχουν τη δυνατότητα να απευθυνθούν απευθείας στο δημόσιο οργανισμό που παρέχει την υπηρεσία που τους ενδιαφέρει. Κατά συνέπεια από τις απαντήσεις συμπεραίνουμε ότι ο θεσμός των ΚΕΠ είναι ιδιαίτερα αναγνωρίσιμος στην ελληνική κοινωνία και δείχνει να έχει διεισδύσει σημαντικά στην καθημερινότητα των πολιτών.

**4. Όταν επισκέπτεστε κάποιο ΚΕΠ αντιμετωπίζετε δυσκολίες όσον αφορά την πρόσβασή σας σε αυτό;**

α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ



Στην ερώτηση 4 «Όταν επισκέπτεστε κάποιο ΚΕΠ αντιμετωπίζετε δυσκολίες όσον αφορά την πρόσβασή σας σε αυτό;» όπως προκύπτει από το διάγραμμα 6, οι απαντήσεις που δόθηκαν ήταν κατά 80,70% «ποτέ» ή «σπάνια». Οι απαντήσεις επιβεβαιώνουν το γεγονός ότι στον σχεδιασμό της χωροθέτησης των ΚΕΠ υπερίσχυσε το γεωγραφικό κριτήριο καθώς και το κριτήριο της εγγύτητας προς τους κατοίκους, έναντι του πληθυσμιακού.

**5. Σημειώστε το συνολικό βαθμό ικανοποίησής σας από την εξυπηρέτηση των ΚΕΠ;**

Βαθμολογήστε την ικανοποίησή σας στην κλίμακα του 5 όπου 5 αντιστοιχεί στο "Απόλυτα Ικανοποιημένος" και 1 στο "Καθόλου Ικανοποιημένος".

α) απόλυτα ικανοποιημένος β) πολύ ικανοποιημένος γ) αρκετά ικανοποιημένος δ) ελάχιστα ικανοποιημένος ε) καθόλου ικανοποιημένος

Στην ερώτηση 5 «Σημειώστε το συνολικό βαθμό ικανοποίησης σας από την εξυπηρέτηση των ΚΕΠ», ο μέσος όρος των απαντήσεων στην κλίμακα του 5 ήταν 4,5/5 όπου 5 αντιστοιχεί στο "Απόλυτα Ικανοποιημένος και 1 στο "Καθόλου Ικανοποιημένος. Συνεπώς ο συνολικός βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από τα ΚΕΠ είναι ιδιαίτερα υψηλός 4,5/5 ή 90% όπως αποδεικνύεται από τις απαντήσεις των ερωτώμενων.

**6. Για την κατάθεση της αίτησής σας σε ΚΕΠ απαιτήθηκε η προσκόμιση δικαιολογητικών:**

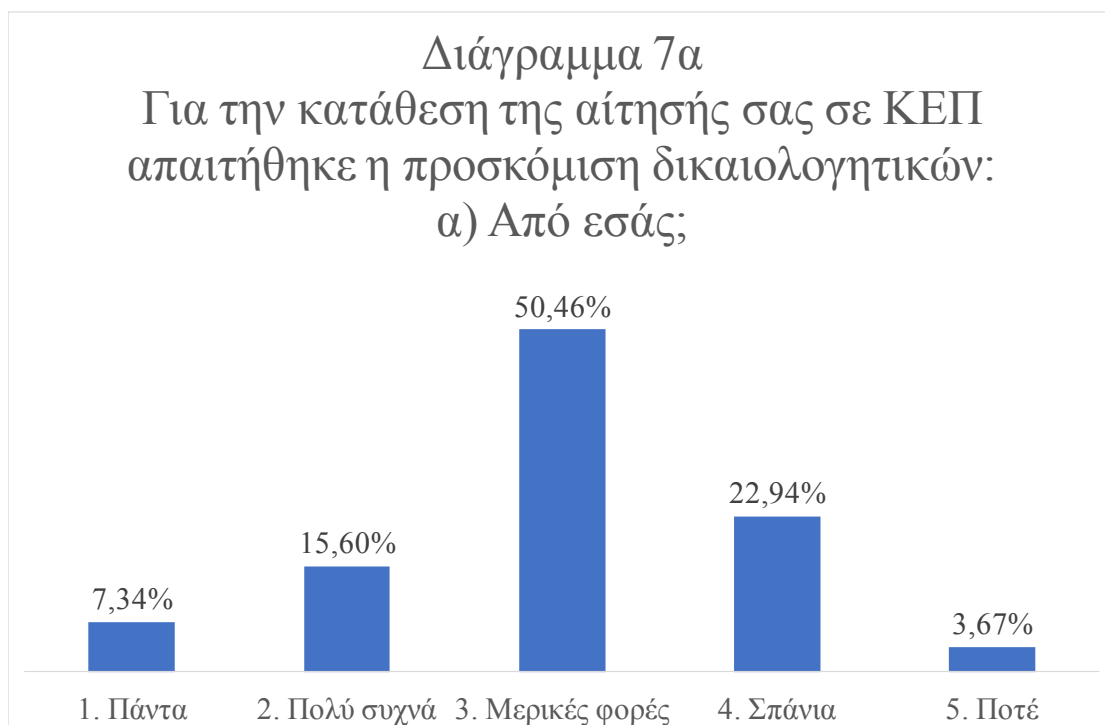
**α) Από εσάς;** α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ

**β) Αυτεπάγγελτα;** α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ

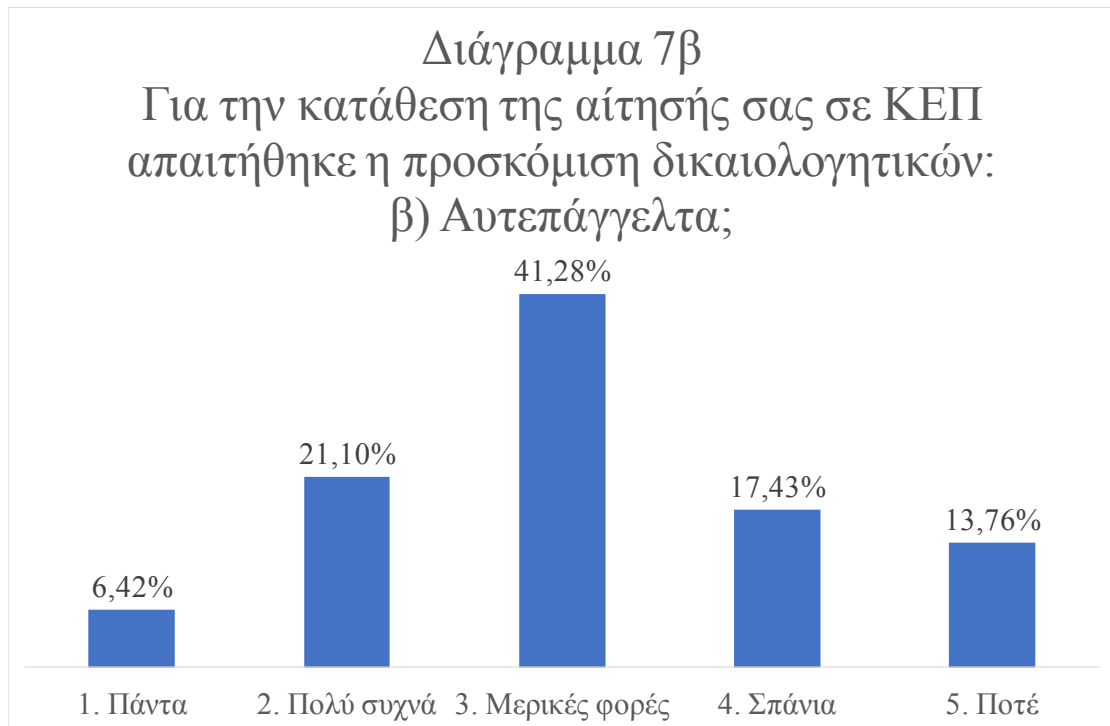
**γ) Δεν απαιτήθηκαν δικαιολογητικά;** α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές

δ) σπάνια ε) ποτέ

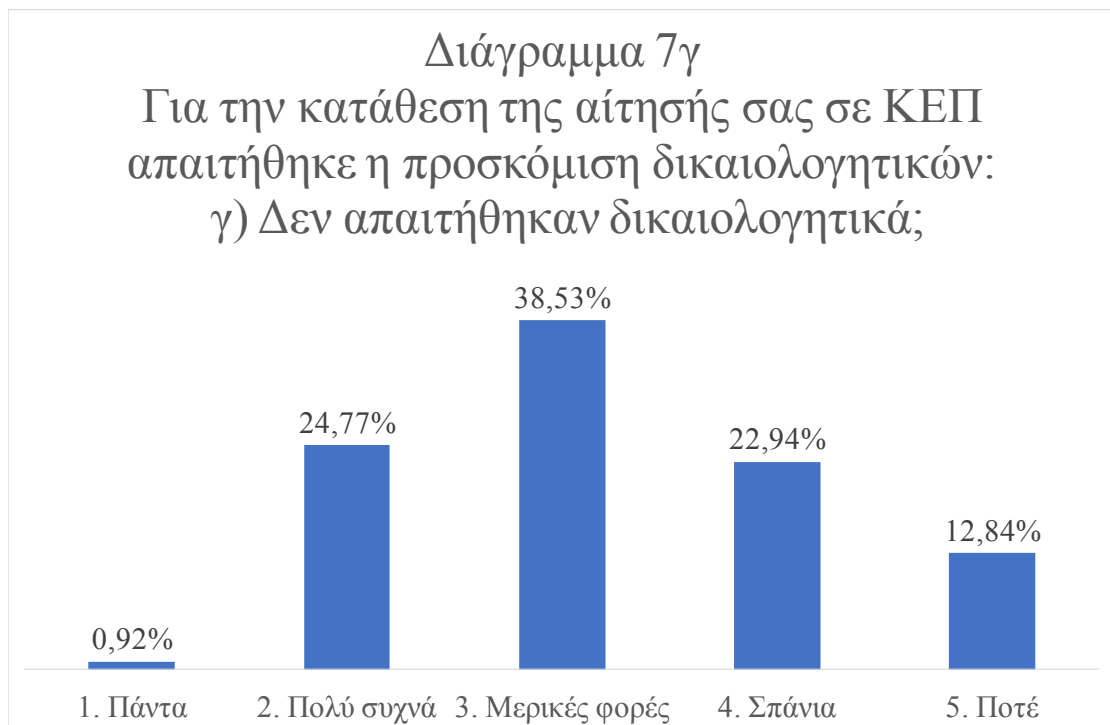
Στην ερώτηση 6 «Για την κατάθεση της αίτησής σας σε ΚΕΠ απαιτήθηκε η προσκόμιση δικαιολογητικών;» προέκυψαν τα παρακάτω:



**α) Από εσάς;** Η πλειονότητα των συμμετεχόντων απάντησε «μερικές φορές» ποσοστό 50,46%, «πάντα» 7,34%, «πολύ συχνά» 15,60%, ενώ «σπάνια» απάντησαν 22,94% και «ποτέ» 3,67%.



**β) Αυτεπάγγελτα;** Η πλειονότητα των συμμετεχόντων απάντησε «μερικές φορές» 41,28%, «πάντα» 6,42%, «πολύ συχνά» 21,10%, ενώ «σπάνια» απάντησαν 17,43% και «ποτέ» 13,76%.

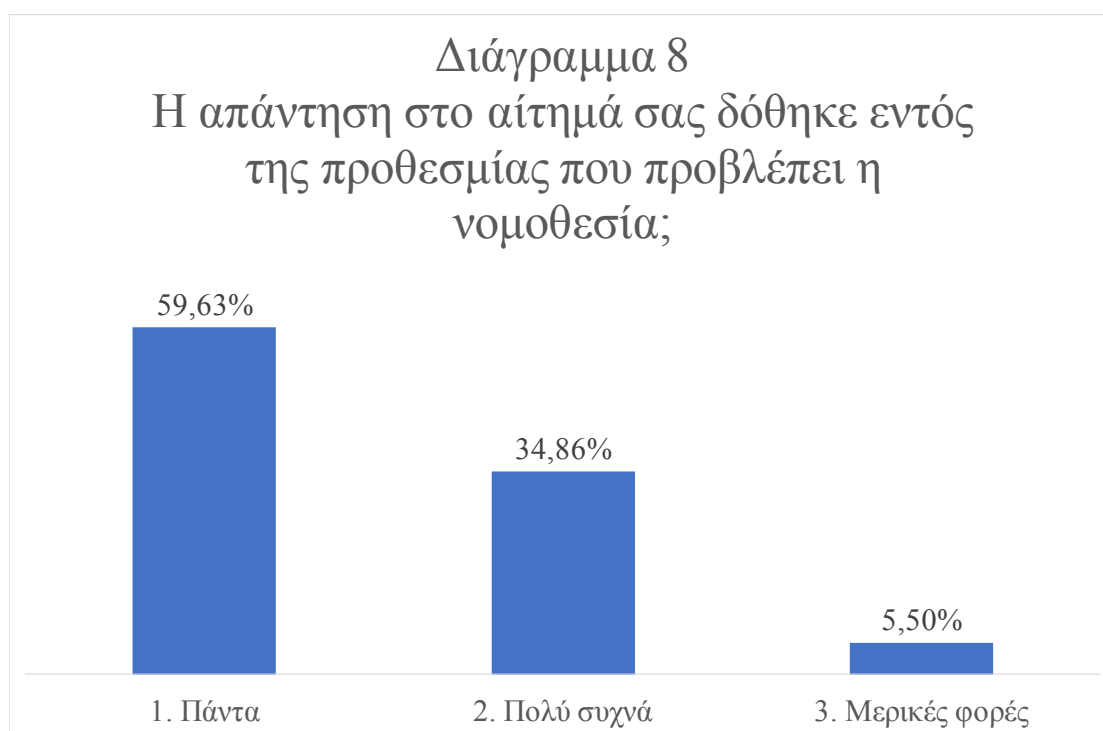


**γ) Δεν απαιτήθηκαν δικαιολογητικά;** Η πλειονότητα των συμμετεχόντων απάντησε «μερικές φορές» 38,53%, «πάντα» 0,92%, «πολύ συχνά» 24,77%, ενώ «σπάνια» απάντησαν 22,94% και «ποτέ» 12,84%.

Από τα παραπάνω προκύπτει όπως αποτυπώνεται και στα σχετικά διαγράμματα, ότι η πλειονότητα των ερωτώμενων απάντησε ότι για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής του απαιτήθηκε «μερικές φορές» και «πολύ συχνά» η προσκόμιση δικαιολογητικών είτε από τον ίδιο τον ενδιαφερόμενο είτε αυτεπάγγελα. Αυτό εξηγείται εάν λάβουμε υπόψη ότι τα ΚΕΠ διεκπεραιώνουν πιστοποιημένες διαδικασίες και κατά συνέπεια ζητούν από τον πολίτη την προσκόμιση των ίδιων (κοινών) δικαιολογητικών που θα κατέθετε ο ενδιαφερόμενος εάν προσέρχονταν ο ίδιος στην αρμόδια δημόσια υπηρεσία. Αξιοσημείωτο είναι επίσης και το ποσοστό των απαντήσεων «σπάνια ή ποτέ». Αυτό πιθανότατα οφείλεται στις πιστοποιημένες *online* διαδικασίες, δηλαδή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από τα ΚΕΠ μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με τον φορέα που τις παρέχει και κατά συνέπεια για τις περιπτώσεις αυτές δεν απαιτούνται δικαιολογητικά για τη διεκπεραίωση της συναλλαγής.

**7. Η απάντηση στο αίτημά σας δόθηκε εντός της προθεσμίας που προβλέπει η νομοθεσία;**

α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ



Στην ερώτηση 7 «*Η απάντηση στο αίτημά σας δόθηκε εντός της προθεσμίας που προβλέπει η νομοθεσία;*» η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων απάντησε «πάντα» 59,63% και «πολύ συχνά» 34,68%, ενώ μόνο 5,50% των απαντήσεων ήταν «μερικές φορές». Από τις απαντήσεις όπως αποτυπώνεται και στο σχετικό διάγραμμα προκύπτει ότι οι διεκπεραιώσεις των διαδικασιών

που αιτούνται οι ενδιαφερόμενοι πολίτες είναι εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών. Είναι προφανές ότι οι δημόσιες υπηρεσίες καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να διασφαλιστεί η ενιαία και ομοιόμορφη εφαρμογή των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας περί προθεσμιών, προς άρση των αμφισβητήσεων που ταλαιπωρούν τους πολίτες και δημιουργούν σύγχυση σχετικά με το θεσμικό πλαίσιο, προκειμένου να μην κλονίζεται η εμπιστοσύνη τους για την αξιοπιστία της διοίκησης και την ενότητα της διοικητικής δράσης.

**8. Παρακαλώ σημειώστε όσους από τους παρακάτω λόγους συνετέλεσαν σε μη επιτυχή διεκπεραίωση της υπόθεσής σας και σε ποιο βαθμό:**

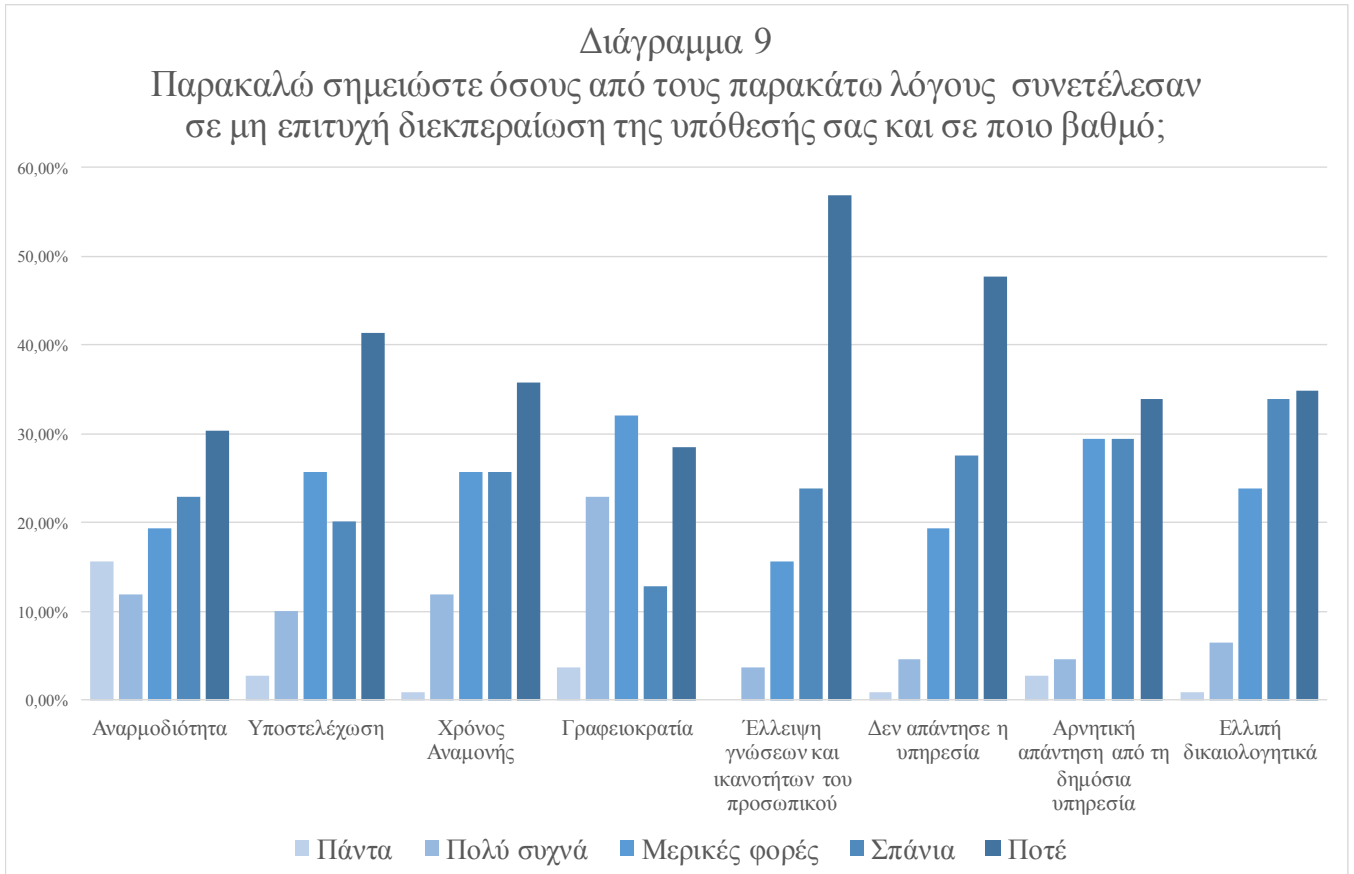
- α) Αναρμοδιότητα του ΚΕΠ:** α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ
- β) Υποστελέχωση του ΚΕΠ:** α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ
- γ) Χρόνος Αναμονής:** α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ
- δ) Γραφειοκρατία:** α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ
- ε) Έλλειψη γνώσεων και ικανοτήτων του προσωπικού:** α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ
- στ) Δεν απάντησε η υπηρεσία:** α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ
- ζ) Αρνητική απάντηση από τη δημόσια υπηρεσία:** α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ
- η) Έλλιπή δικαιολογητικά:** α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ

Αναλυτικά τα αποτελέσματα στην ερώτηση 8 με τα υποερωτήματά της παρουσιάζονται στον πίνακα 8.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 8:** Αποτελέσματα από τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση 8.

<i>Παρακαλώ σημειώστε όσους από τους παρακάτω λόγους συνετέλεσαν σε μη επιτυχή διεκπεραίωση της υπόθεσής σας και σε ποιο βαθμό.</i>						
	<i>Πάντα</i>	<i>Πολύ συχνά</i>	<i>Μερικές φορές</i>	<i>Σπάνια</i>	<i>Ποτέ</i>	<i>Σύνολο</i>
<i>Αναρμοδιότητα</i>	15,60%	11,93%	19,27%	22,94%	<b>30,28%</b>	100,00%
<i>Υποστελέχωση</i>	2,75%	10,09%	25,69%	20,18%	<b>41,28%</b>	100,00%
<i>Χρόνος Αναμονής</i>	0,92%	11,93%	25,69%	25,69%	<b>35,78%</b>	100,00%
<i>Γραφειοκρατία</i>	3,67%	22,94%	<b>32,11%</b>	12,84%	28,44%	100,00%
<i>Έλλειψη γνώσεων και ικανοτήτων του προσωπικού</i>	0,00%	3,67%	15,60%	23,85%	<b>56,88%</b>	100,00%

<i>Δεν απάντησε η υπηρεσία</i>	0,92%	4,59%	19,27%	27,52%	<b>47,71%</b>	100,00%
<i>Αρνητική απάντηση από τη δημόσια υπηρεσία</i>	2,75%	4,59%	29,36%	29,36%	<b>33,94%</b>	100,00%
<i>Ελλιπή δικαιολογητικά</i>	0,92%	6,42%	23,85%	33,94%	<b>34,86%</b>	100,00%
<b>Σύνολο (μέσος όρος)</b>	<b>3,44%</b>	<b>9,52%</b>	<b>23,85%</b>	<b>24,54%</b>	<b>38,65%</b>	100,00%



Κάθε ερωτώμενος μπορούσε να επιλέξει πάνω από ένα λόγο που συνετέλεσε, κατά τη γνώμη του, σε μη επιτυχή διεκπεραίωση της υπόθεσής του. Οι συμμετέχοντες που απάντησαν την περίπτωση «ποτέ» σε όλους τους παράγοντες αποτυχίας ήταν κατά μέσο όρο 38,65% και συγκέντρωσαν τα υψηλότερα ποσοστά όπως προκύπτει από τον πίνακα 8 και συνεπώς τεκμαίρεται ότι διεκπεραιώθηκαν οι υποθέσεις τους πάντα με επιτυχία (δηλαδή δεν υπήρχε κάποιος λόγος αποτυχίας). Το ποσοστό παρατηρούμε ότι είναι ιδιαίτερα υψηλό.

Σημαντικός είναι και ο αριθμός των απαντήσεων «σπάνια» σε όλες τις περιπτώσεις και είναι κατά μέσο όρο 24,54%. Οι απαντήσεις αυτές δηλώνουν επίσης ότι οι υποθέσεις τους διεκπεραιώθηκαν με σχεδόν απόλυτη επιτυχία (δηλαδή σπάνια δεν διεκπεραιώθηκαν οι υποθέσεις τους).

Αξιοσημείωτο είναι και το ποσοστό 23,85% των απαντήσεων «μερικές φορές». Εδώ παρατηρούμε ότι τα υψηλότερα ποσοστά μη επιτυχούς διεκπεραίωσης είναι η γραφειοκρατία, η αρνητική απάντηση από τη δημόσια υπηρεσία και ο χρόνος αναμονής.

Πολύ μικρό είναι το ποσοστό των απαντήσεων «πάντα» κατά μέσο όρο με 3,44% και «πολύ συχνά» με 9,52%, που μας δείχνουν τη συχνότητα εμφάνισης λόγων αποτυχίας. Εδώ η γραφειοκρατία (ερώτημα 8δ) είναι ο κύριος λόγος αποτυχίας, ακολουθούμενη από την αναρμοδιότητα των ΚΕΠ (ερώτημα 8α) τον χρόνο αναμονής διεκπεραίωσης μίας υπόθεσης (ερώτηση 8γ) και την υποστελέχωση των ΚΕΠ (ερώτηση 8β). Οι παραπάνω απαντήσεις δεν θα πρέπει να αποδοθούν ως αιτίες αποτυχίας των ΚΕΠ, καθώς η γραφειοκρατία, η αναρμοδιότητα και ο μεγάλος χρόνος αναμονής, που συγκεντρώνουν και τα υψηλότερα ποσοστά αποτυχίας, δεν αφορούν τον τρόπο λειτουργίας των ΚΕΠ, αλλά είναι εξωγενείς παράγοντες που αφορούν το δημόσιο οργανισμό που είναι ο τελικός αποδέκτης των αιτημάτων των πολιτών και κατά συνέπεια με κανένα τρόπο δε μπορεί να συσχετιστούν με το βαθμό επιτυχίας του θεσμού των ΚΕΠ. Άλλωστε ακόμη και σήμερα οι αρμοδιότητες των ΚΕΠ σε μεγάλο βαθμό είναι διαμεσολαβητικές προς τις δημόσιες υπηρεσίες. Τους λόγους αποτυχίας για τις συγκεκριμένες περιπτώσεις μπορούμε να τους αποδώσουμε και στο γεγονός ότι στο σύστημα αιτήσεων των ΚΕΠ προβλέπεται η αίτηση «Γενικής Χρήσης», η οποία είναι αίτηση αόριστη χωρίς πολλές φορές να προβλέπονται συγκεκριμένα δικαιολογητικά, με αποτέλεσμα οι πολίτες να ζητούν υπηρεσίες που δεν είναι βέβαιο ότι δύναται να χορηγηθούν από τις δημόσιες υπηρεσίες.

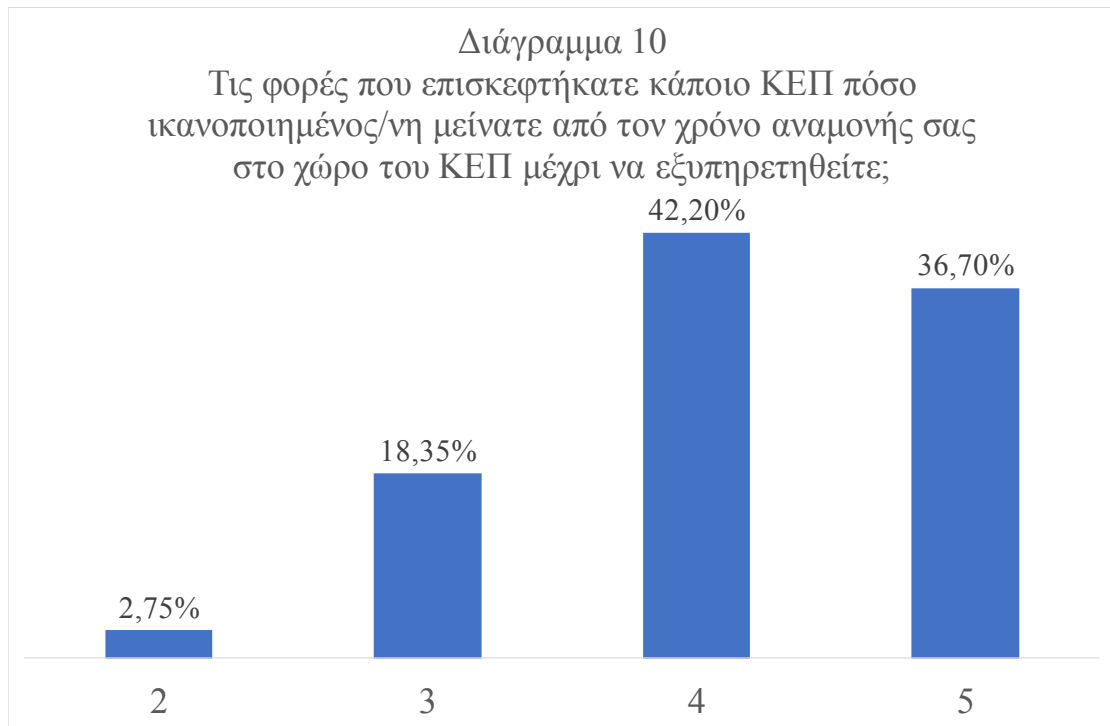
Προς επίρρωση των ανωτέρω μπορούμε να συμπεριλάβουμε και τις απαντήσεις του ερωτήματος (8ε) όπου δεν υπήρξε καμία απάντηση που να “χρεώνει” την αποτυχία μιας υπόθεσης στην «έλλειψη γνώσεων και ικανοτήτων του προσωπικού των ΚΕΠ», ενώ μόνο 3,67% των ερωτώμενων απάντησαν «σπάνια» στην ίδια υποερώτηση, γεγονός που αποδεικνύει ότι οι πολίτες θεωρούν το προσωπικό των ΚΕΠ εξειδικευμένο και με επαρκείς γνώσεις.

**9. Τις φορές που επισκεφτήκατε κάποιο ΚΕΠ πόσο ικανοποιημένος/νη μείνατε από τον χρόνο αναμονής σας στο χώρο του ΚΕΠ μέχρι να εξυπηρετηθείτε;**

Βαθμολογήστε την ικανοποίησή σας στην κλίμακα του 5 όπου 5 αντιστοιχεί στο "Απόλυτα Ικανοποιημένος" και 1 στο "Καθόλου Ικανοποιημένος".

- α) απόλυτα ικανοποιημένος β) πολύ ικανοποιημένος γ) αρκετά ικανοποιημένος
- δ) ελάχιστα ικανοποιημένος ε) καθόλου ικανοποιημένος

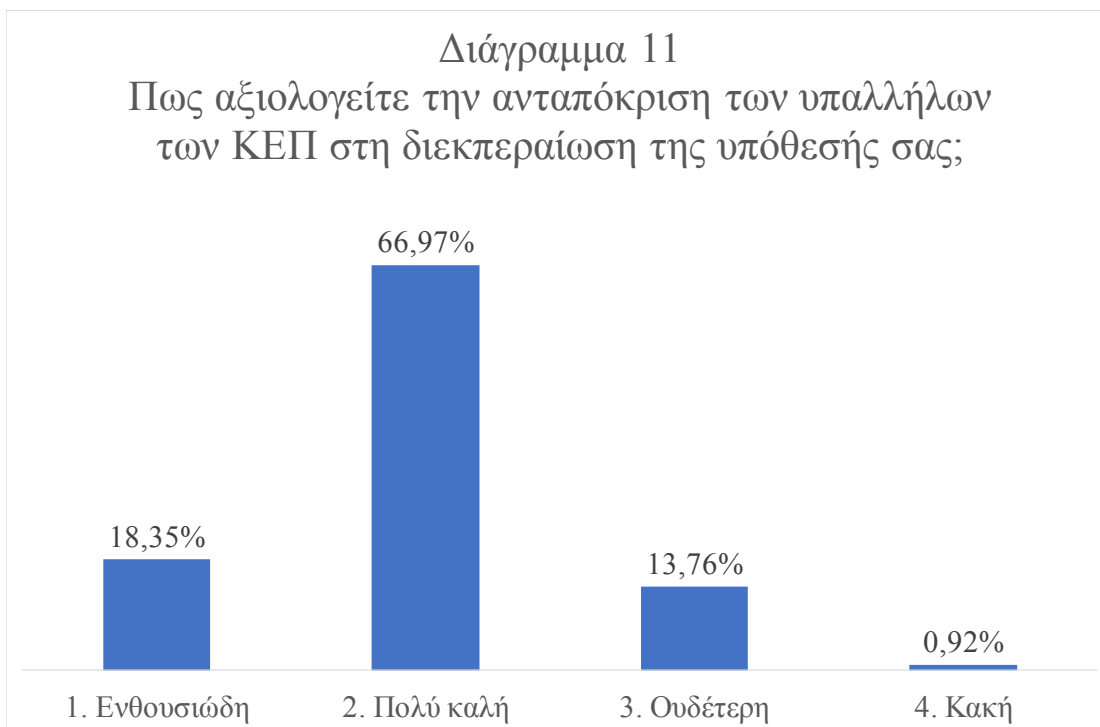




Στην ερώτηση 9 «*Τις φορές που επισκεφτήκατε κάποιο ΚΕΠ πόσο ικανοποιημένος/νη μείνατε από τον χρόνο αναμονής σας στο χώρο του ΚΕΠ μέχρι να εξυπηρετηθείτε;*», η πλειοψηφία των ερωτώμενων σε ποσοστό 42,20% βαθμολόγησε με 4 (πολύ ικανοποιημένος) το 36,70% βαθμολόγησε με 5 (απόλυτα ικανοποιημένος) το 18,35% βαθμολόγησε με 3 (αρκετά ικανοποιημένος) ενώ μόνο το 2,75% των ερωτώμενων βαθμολόγησε με 2 (ελάχιστα ικανοποιημένος). Από τις απαντήσεις όπως αποτυπώνεται και στο σχετικό διάγραμμα, προκύπτει ότι οι συμμετέχοντες στην συντριπτική τους πλειοψηφία έμειναν ιδιαίτερα ικανοποιημένοι από τον χρόνο αναμονής και εξυπηρέτησης από τα ΚΕΠ, γεγονός που αποδεικνύει ότι οι διεκπεραιώσεις των υποθέσεων ολοκληρώνονται σε σύντομο χρονικό διάστημα. Αυτό κατά κύριο λόγο οφείλεται αφενός στην εμπειρία των υπαλλήλων των ΚΕΠ και αφετέρου στις «εξωτερικές εφαρμογές» της πύλης ΕΡΜΗΣ που παρέχουν τη δυνατότητα στο προσωπικό των ΚΕΠ να διασυνδεθεί ηλεκτρονικά με το πληροφοριακό σύστημα του Φορέα που παρέχει τις ζητούμενες υπηρεσίες. Έτσι το αποτέλεσμα της υπηρεσίας (π.χ. πιστοποιητικό γέννησης) παραδίδεται αυτόματα στον πολίτη εντός 2-3 λεπτών της ώρας.

**10. Πως αξιολογείτε την ανταπόκριση των υπαλλήλων των ΚΕΠ στη διεκπεραίωση της υπόθεσής σας;**

- α) ενθουσιώδη β) πολύ καλή γ) ουδέτερη δ) κακή

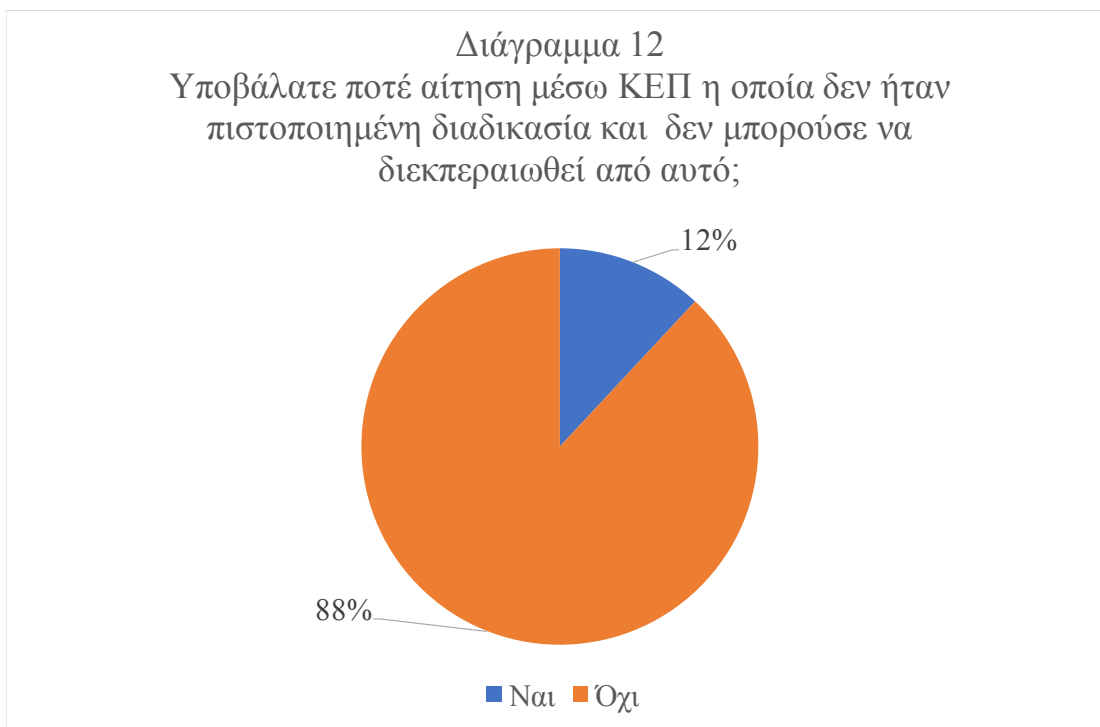


Στην ερώτηση 10 «Πως αξιολογείτε την ανταπόκριση των υπαλλήλων των ΚΕΠ στη διεκπεραίωση της υπόθεσής σας;», όπως παρατηρούμε από τις απαντήσεις οι οποίες απεικονίζονται και στο σχετικό διάγραμμα, προκύπτει ότι οι υπάλληλοι των ΚΕΠ έδειξαν ειλικρινές ενδιαφέρον για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής των ερωτώμενων πολιτών, καθώς το 66,97% αξιολόγησαν ως «πολύ καλή» την ανταπόκριση των υπαλλήλων, ενώ και το 18,35% αξιολόγησαν ως «ενθουσιώδη» την ανταπόκριση των υπαλλήλων και μόνο το 0,92% τους αξιολόγησε αρνητικά, γεγονός που καταδεικνύει αφενός την ορθή διοικητική συμπεριφορά των υπαλλήλων, αφετέρου ότι στις σχέσεις μεταξύ των υπαλλήλων ΚΕΠ και των πολιτών έχει οικοδομηθεί ένα πολύ καλό κλίμα εμπιστοσύνης, συνεργασίας και αμοιβαίου σεβασμού.

**11. Υποβάλατε ποτέ αίτηση μέσω ΚΕΠ η οποία δεν ήταν πιστοποιημένη διαδικασία και δεν μπορούσε να διεκπεραιωθεί από αυτό;**

Ναι

Όχι



Στην ερώτηση 11 «Υποβάλατε ποτέ αίτηση μέσω ΚΕΠ η οποία δεν ήταν πιστοποιημένη διαδικασία και δεν μπορούσε να διεκπεραιωθεί από αυτό», οι συμμετέχοντες σε ποσοστό 88% απάντησαν «όχι», δηλαδή η μεγάλη πλειοψηφία των ερωτώμενων δεν υπέβαλε ποτέ μη πιστοποιημένη αίτηση. Από αυτό προκύπτει ότι αφενός οι πολίτες είναι ενήμεροι για το είδος των αιτήσεων που διεκπεραιώνουν τα ΚΕΠ και κατά συνέπεια αποφεύγουν να ζητούν μη πιστοποιημένες διαδικασίες και αφετέρου οι υπάλληλοι των ΚΕΠ λόγω εμπειρίας γνωρίζουν ποιες διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης δεν είναι πιστοποιημένες από τα ΚΕΠ, καθοδηγώντας ανάλογα τους πολίτες να απευθυνθούν απευθείας προς την αρμόδια υπηρεσία για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής τους.

**12. Αν ναι, περιγράψτε μας τις αιτήσεις οι οποίες δεν μπορούσαν να διεκπεραιωθούν.**

Απαντήστε στην ερώτηση αυτή ΜΟΝΟ αν έχετε απαντήσει ΝΑΙ στην ερώτηση 11. Να είστε σύντομοι και ακριβείς.

Οι απαντήσεις που έδωσαν στην ερώτηση 12 οι συμμετέχοντες είναι οι παρακάτω:

1. Βεβαίωση από ΕΜΥ
2. Γενική αίτηση για άδεια ασκήσεως επαγγέλματος
3. Έντυπα ΑΣΕΠ παρά τις οδηγίες των προκηρύξεων σχετικά με προμήθεια έντυπων από τα ΚΕΠ
4. Αιτήσεις προς ΔΕΚΟ
5. Βεβαίωση διακομιδής ΕΚΑΒ

6. Μεταφορά ΕΚΑΒ - εξωτερικά ιατρεία
7. Διαβίβαση ερωτήματος
8. Αναζήτηση υπουργικής απόφασης
9. Έκδοση βεβαίωσης ΑΜΚΑ

Μερικές από τις ανωτέρω περιπτώσεις δεν είναι πιστοποιημένες διαδικασίες και δεν ζητούνται τακτικά από τους πολίτες, ενώ συνήθως όταν ζητούνται υποβάλλονται μέσω της κατηγορίας «Αίτηση Γενικής Χρήσης». Οι αιτήσεις που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία συνήθως είναι γενικές και αόριστες, ενώ συχνά δεν καθορίζεται με σαφή τρόπο (από το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο) η διαδικασία χορήγησης και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά των συγκεκριμένων υπηρεσιών, με αποτέλεσμα σε ορισμένες περιπτώσεις να δημιουργούνται προβλήματα. Εξαιρέση αποτελεί η περίπτωση 9 «έκδοση βεβαίωσης ΑΜΚΑ», η οποία όμως χορηγείται στον πολίτη μόνο εφόσον έχουν υπάρξει μεταβολές στα προσωπικά του στοιχεία π.χ. αλλαγή στοιχείων διεύθυνσης κατοικίας, νέα αστυνομική ταυτότητα κ.λπ και πιθανότατα είναι και ο λόγος (δεν υπήρξε μεταβολή στοιχείων) που δεν χορηγήθηκε η συγκεκριμένη βεβαίωση στον ερωτώμενο.

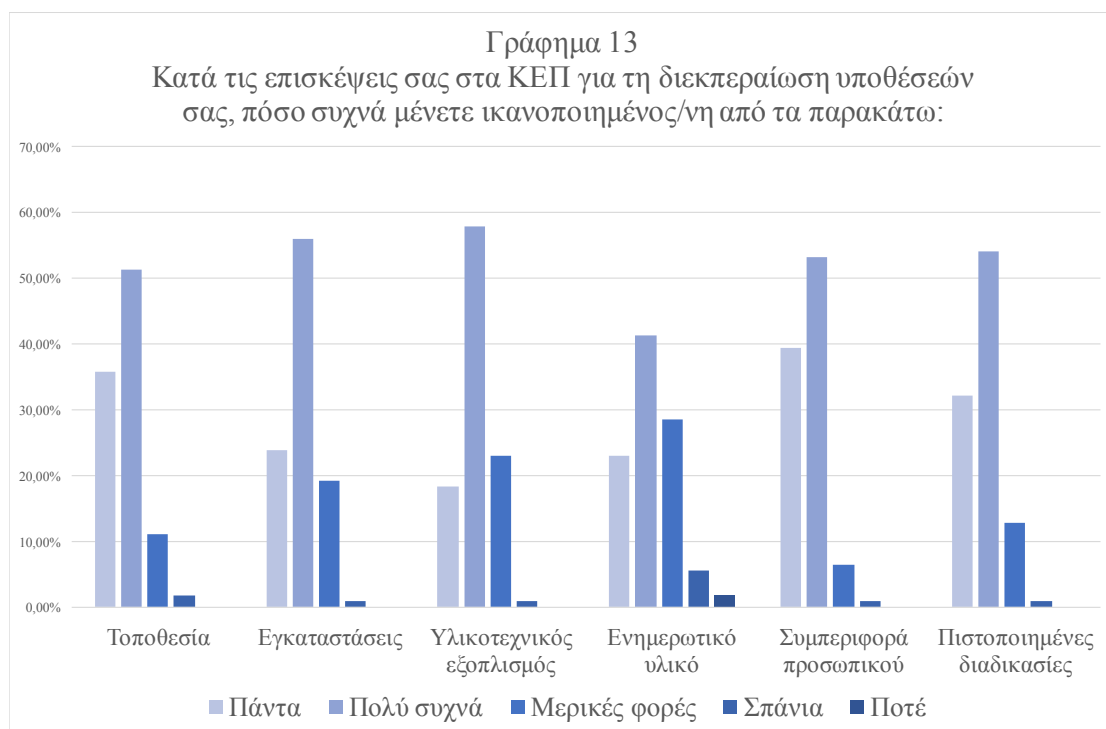
**13. Κατά τις επισκέψεις σας στα ΚΕΠ για τη διεκπεραίωση υποθέσεών σας, πόσο συχνά μένετε ικανοποιημένος/νη από τα παρακάτω:**

- α) Τοποθεσία:** α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ  
**β) Εγκαταστάσεις:** α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ  
**γ) Υλικοτεχνικός εξοπλισμός:** α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ  
**δ) Ενημερωτικό υλικό:** α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ  
**ε) Συμπεριφορά προσωπικού:** α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ  
**στ) Πιστοποιημένες διαδικασίες:** α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ

Στην ερώτηση 13 «Κατά τις επισκέψεις σας στα ΚΕΠ για τη διεκπεραίωση υποθέσεών σας, πόσο συχνά μένετε ικανοποιημένος/νη από τα παρακάτω», συγκεντρώθηκαν οι απαντήσεις που παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

**ΠΙΝΑΚΑΣ 9:** Αποτελέσματα από τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση 13.

<i>Κατά τις επισκέψεις σας στα ΚΕΠ για τη διεκπεραίωση υποθέσεών σας, πόσο συχνά μένετε ικανοποιημένος/νη από τα παρακάτω:</i>						
	<i>Πάντα</i>	<i>Πολύ συχνά</i>	<i>Μερικές φορές</i>	<i>Σπάνια</i>	<i>Ποτέ</i>	<i>Σύνολο</i>
<b>Τοποθεσία</b>	35,78%	<b>51,38%</b>	11,01%	1,83%	0,00%	100,00%
<b>Εγκαταστάσεις</b>	23,85%	<b>55,96%</b>	19,27%	0,92%	0,00%	100,00%
<b>Υλικοτεχνικός εξοπλισμός</b>	18,35%	<b>57,80%</b>	22,94%	0,92%	0,00%	100,00%
<b>Ενημερωτικό υλικό</b>	22,94%	<b>41,28%</b>	28,44%	5,50%	1,83%	100,00%
<b>Συμπεριφορά προσωπικού</b>	39,45%	<b>53,21%</b>	6,42%	0,92%	0,00%	100,00%
<b>Πιστοποιημένες διαδικασίες</b>	32,11%	<b>54,13%</b>	12,84%	0,92%	0,00%	100,00%
<b><u>Σύνολο (μέσος όρος)</u></b>	<b><u>28,75%</u></b>	<b><u>52,29%</u></b>	<b><u>16,82%</u></b>	<b><u>1,83%</u></b>	<b><u>0,31%</u></b>	100,00%



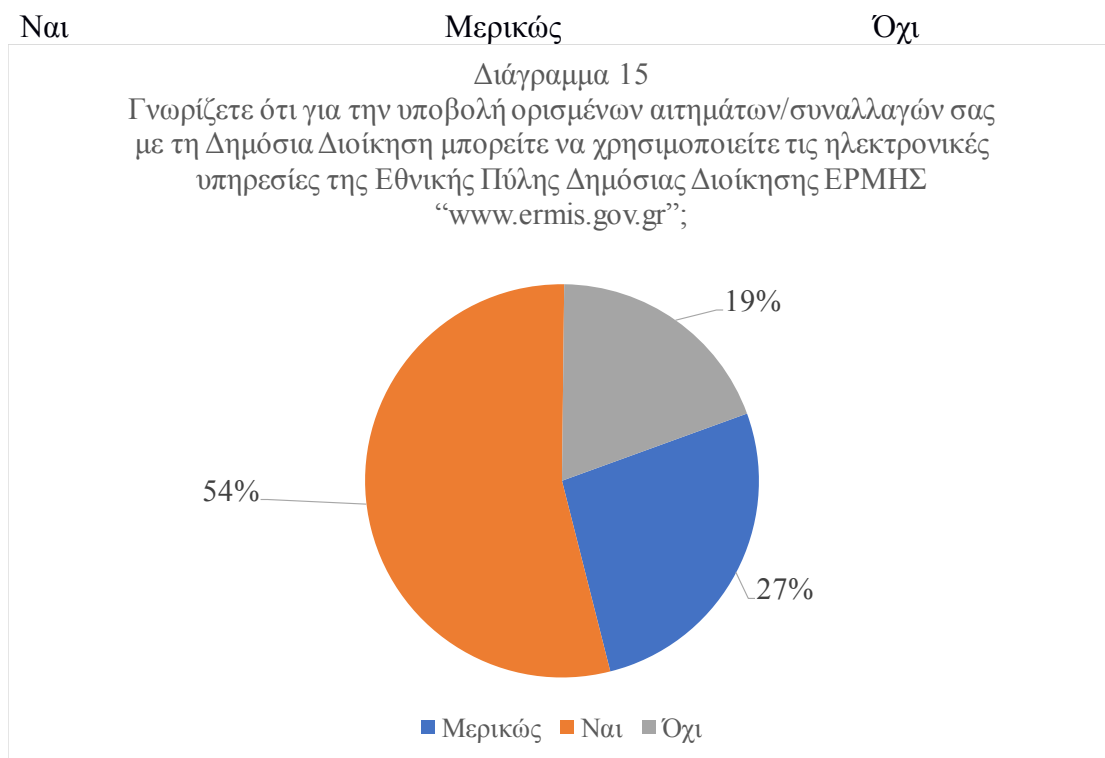
Η συντριπτική πλειονότητα των ερωτώμενων πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα, διατυπώνουν θετική γνώμη για το «πόσο συχνά μένουν ικανοποιημένοι» από τους παραπάνω παράγοντες (πίνακας 9). Τις περισσότερες θετικές γνώμες «πάντα» και «πολύ συχνά» συγκεντρώνουν κατά σειρά:

- 1) Η συμπεριφορά του προσωπικού 92,66% των απαντήσεων
- 2) Η τοποθεσία που βρίσκονται τα ΚΕΠ 87,16 % των απαντήσεων
- 3) Οι πιστοποιημένες διαδικασίες 86,24% των απαντήσεων



θετικά, «Μερικώς» απάντησε το 19%, ενώ το 17% απάντησε αρνητικά. Το ποσοστό των ερωτώμενων που γνωρίζουν την ιστοσελίδα των ΚΕΠ είναι υψηλό, γεγονός ιδιαίτερα χρήσιμο και εξυπηρετικό για τους πολίτες όπως π.χ. για να βρει ο πολίτης ποιο είναι το πλησιέστερο ΚΕΠ, για παραπομπές σε άλλους δικτυακούς τόπους (links) δημοσίων φορέων, κ.λπ.

**15. Γνωρίζετε ότι για την υποβολή ορισμένων αιτημάτων/συναλλαγών σας με τη Δημόσια Διοίκηση μπορείτε να χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ “www.ermis.gov.gr”;**



Στην ερώτηση 15 «Γνωρίζετε ότι για την υποβολή ορισμένων αιτημάτων/συναλλαγών σας με τη Δημόσια Διοίκηση μπορείτε να χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ “[www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)”;», η πλειονότητα των ερωτώμενων 54% απάντησε ότι γνωρίζει την πύλη ΕΡΜΗΣ, 27% απάντησε «Μερικώς», ενώ σε ποσοστό 19% οι απαντήσεις ήταν αρνητικές. Το ποσοστό των πολιτών που γνωρίζουν τις υπηρεσίες της πύλης ΕΡΜΗΣ δεν είναι ιδιαίτερα υψηλό, ωστόσο είναι υψηλότερο σε σχέση με παλαιότερες έρευνες. Λαμβάνοντας υπόψη ότι η πύλη ΕΡΜΗΣ αποτελεί πλέον το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της δημόσιας διοίκησης που παρέχει από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση (φυσικές

ή ηλεκτρονικές) και το γεγονός ότι οι νεότερες γενιές έχουν πλήρη εξοικείωση με την ψηφιακή τεχνολογία, θεωρούμε ότι το ποσοστό των πολιτών που θα χρησιμοποιεί την πύλη ΕΡΜΗΣ εφεξής θα είναι διαρκώς αυξανόμενο.

**16. Το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης σχεδιάζει να ψηφιοποιήσει πλήρως τις παρεχόμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ έτσι ώστε οι συναλλαγές σας με τη Δημόσια Διοίκηση να διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά από τον προσωπικό σας υπολογιστή μέσω της Πύλης “ΕΡΜΗΣ” χωρίς την φυσική σας παρουσία στα ΚΕΠ. Συμφωνείτε;**

- α) Συμφωνώ απόλυτα β) Συμφωνώ γ) ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ  
δ) Διαφωνώ ε) Διαφωνώ απόλυτα



Στην ερώτηση 16 «*Το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης σχεδιάζει να ψηφιοποιήσει πλήρως τις παρεχόμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ έτσι ώστε οι συναλλαγές σας με τη Δημόσια Διοίκηση να διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά από τον προσωπικό σας υπολογιστή μέσω της Πύλης “ΕΡΜΗΣ” χωρίς την φυσική σας παρουσία στα ΚΕΠ. Συμφωνείτε;*», η πλειονότητα των ερωτώμενων σε ποσοστό 73,39% απάντησε ότι «συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα, 15,60% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ οι ερωτώμενοι που διαφωνούσαν ή διαφωνούσαν απόλυτα ήταν συνολικά μόνο το 11%. Το συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι οι συμμετέχοντες στην έρευνα



πολίτες επιθυμούν να ψηφιοποιηθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ και κατά συνέπεια να μπορούν να διεκπεραιώνουν και να παραλαμβάνουν ηλεκτρονικά από τον υπολογιστή τους ή από τα ΚΕΠ πιστοποιητικά και υπηρεσίες που χορηγούνται από τη δημόσια διοίκηση. Ωστόσο εφόσον πραγματοποιηθεί το στρατηγικό σχέδιο του Υπουργείου για το εν λόγω θέμα, θα πρέπει να ληφθεί ειδική μέριμνα για τις ευάλωτες κοινωνικά ομάδες που δεν έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης στις πληροφοριακές υποδομές, όπως ψηφιακά αναλφάβητοι, ηλικιωμένοι κ.λπ.

**17. Για ποια/ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες/υποθέσεις σας, χρειάστηκε να επισκεφτείτε κάποιο ΚΕΠ:**

Σημειώστε μέχρι ΠΕΝΤΕ (5) επιλογές

1. Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης
2. Χορήγηση πιστοποιητικού εγγυτέρων συγγενών
3. Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
4. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου
5. Μεταδημότευση ή χορήγηση βεβαίωσης μονίμου κατοικίας
6. Χορήγηση πιστοποιητικού σπουδών πανεπιστημίου
7. Ανανέωση άδειας οδήγησης
8. Αντικατάσταση παλαιάς άδειας οδήγησης με νέου τύπου
9. Άρση παρακράτησης κυριότητας επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας
10. Μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας
11. Χορήγηση αντιγράφου άδειας κυκλοφορίας επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας ιδιωτικής χρήσης λόγω απώλειας ή φθοράς
12. Κοινωνικό εισόδημα αλληλεγγύης (ΚΕΑ)
13. Ευάλωτοι πελάτες / Πελάτες Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου ΔΕΗ
14. Χορήγηση επιδόματος κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης
15. Προγράμματα κοινωνικού και ιαματικού τουρισμού
16. Έκδοση αντιγράφου Ποινικού Μητρώου γενικής ή δικαστικής χρήσης
17. Έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου (e-παράβολο)
18. Μητρώο Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ)
19. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΟΑΕΔ
20. Θεώρηση γνησίου υπογραφής
21. Επικύρωση διοικητικών εγγράφων για χρήση στον ιδιωτικό τομέα

Στην ερώτηση 17 «Για ποια/ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες/υποθέσεις σας, χρειάστηκε να επισκεφτείτε κάποιο ΚΕΠ;», από την επεξεργασία των δεδομένων προέκυψαν οι απαντήσεις του πίνακα 10. Στον πίνακα παρουσιάζονται με φθίνουσα σειρά οι δημοφιλέστερες απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τις υπηρεσίες που συνήθως ζητούν όταν επισκέπτονται τα ΚΕΠ. Στην πρώτη θέση βρίσκεται η θεώρηση του γνήσιου της υπογραφής και ακολουθεί η χορήγηση πιστοποιητικών και ληξιαρχικών πράξεων από τα δημοτολόγια και τα ληξιαρχεία των Δήμων, η χορήγηση ΑΜΚΑ, η έκδοση ηλεκτρονικών παραβόλων και οι διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τις Διευθύνσεις Μεταφορών.

Αναλυτικά οι προτιμήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 10:** Αποτελέσματα από τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση 17.

Θεώρηση γνήσιου υπογραφής	73
Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης	70
Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης	66
Μητρώο Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ)	39
Χορήγηση πιστοποιητικού εγγυτέρων συγγενών	30
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξη γάμου	23
Έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου (e-παράβολο)	21
Μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας	21
Αντικατάσταση παλαιάς άδειας οδήγησης με νέου τύπου	18
Έκδοση αντιγράφου Ποινικού Μητρώου γενικής ή δικαστικής χρήσης	18
Επικύρωση διοικητικών εγγράφων για χρήση στον ιδιωτικό τομέα	18
Μεταδημότευση ή χορήγηση βεβαίωσης μονίμου κατοικίας	17
Χορήγηση πιστοποιητικού σπουδών πανεπιστημίου	16
Ανανέωση άδειας οδήγησης	12
Άρση παρακράτησης κυριότητας επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας	12
Χορήγηση αντιγράφου άδειας κυκλοφορίας επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας ιδιωτικής χρήσης λόγω απώλειας ή φθοράς	5
Προγράμματα κοινωνικού και ιαματικού τουρισμού	4
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΟΑΕΔ	2
Ευάλωτοι πελάτες / Πελάτες Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου ΔΕΗ	1
Κοινωνικό εισόδημα αλληλεγγύης (ΚΕΑ)	1
Χορήγηση επιδόματος κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης	1

**3.5 Εμπειρικά δεδομένα από παλαιότερες έρευνες της εταιρείας δημοσκοπήσεων VPRC: α) του 2005 με θέμα: «αναγνωρισιμότητα – ικανοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων από τα Κέντρα εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)» και β) του 2008 με θέμα: «Έρευνα εικόνας και αξιολόγησης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)»**

Στην ενότητα αυτή θα παρουσιάσουμε συνοπτικά τις δυο έρευνες τις οποίες διεξήγαγε η εταιρεία VPRC το 2005 και το 2008, σχετικά με τα ΚΕΠ.

Η πρώτη έρευνα με θέμα «αναγνωρισιμότητα – ικανοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων από τα Κέντρα εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και τη χρήση διοικητικών υπηρεσιών», διενεργήθηκε από 24 Οκτωβρίου έως 10 Νοεμβρίου 2005, με τηλεφωνικές συνεντεύξεις σε ενήλικους, επί δείγματος 6.009 ατόμων και κάλυπτε όλη την γεωγραφική επιφάνεια της Ελλάδας, μη εξαιρουμένων και των νησιών του Αιγαίου και των Ιονίων Νήσων. Τα αποτελέσματά της παρουσιάστηκαν σε συνέντευξη τύπου στις 30.11.2005 από τον Υπουργό Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης κ. Προκόπη Παυλόπουλο και τον αρμόδιο για τα ΚΕΠ Υφυπουργό κ. Απόστολο Ανδρεουλάκο.

Σκοπός της πρώτης έρευνας ήταν να διερευνήσει και να αξιολογήσει το θεσμό των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) όσον αφορά την αναγνωρισιμότητα τους στην ελληνική κοινή γνώμη, τη χρήση και επισκεψιμότητα τους, αλλά και το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από την εξυπηρέτηση που προσφέρουν.

Η δεύτερη έρευνα με θέμα «Έρευνα εικόνας και αξιολόγησης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) πραγματοποιήθηκε στο διάστημα 1 έως 7 Απριλίου 2008 και παρουσιάστηκε στην ημερίδα του Υπουργείου Εσωτερικών με θέμα «Απολογισμός Επικοινωνιακής Εκστρατείας των ΚΕΠ» στις 18.4.2008 από τον Υφυπουργό Εσωτερικών κ. Χρήστο Ζώη. Στόχος της έρευνας ήταν η γνώμη των πολιτών για την εικόνα και την αξιολόγηση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) καθώς και η διερεύνηση της διαχρονικής εξέλιξης της αναγνωρισιμότητας των ΚΕΠ και της ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες που παρέχουν, σε σχέση με την έρευνα που είχε διεξαχθεί το 2005.

Τα βασικά στοιχεία που ερευνώνται από τις δυο έρευνες της VPRC είναι τα εξής:

- Η αναγνωρισιμότητα των ΚΕΠ, της Γραμμής εξυπηρέτησης πολιτών (1564) και του διαδικτυακού τόπου διαχρονικά από το 2005 έως το 2008,
- Η χρήση και επισκεψιμότητα των πολιτών

- Η ικανοποίηση που προκύπτει από την χρήση των υπηρεσιών των ΚΕΠ
- Η γνώμη και η αξιολόγησή των πολιτών για την εικόνα των ΚΕΠ, για την αποτελεσματικότητά τους, καθώς και τη συμβολή τους στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης.<sup>92</sup>

### **ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΚΕΠ**

Σύμφωνα με την έρευνα του 2008 τα ΚΕΠ αποτελούν έναν ιδιαίτερα αναγνωρίσιμο θεσμό στην ελληνική κοινωνία, καθώς το 68% (έναντι 64% το 2005) αναγνωρίζει και ονομάζει αυθόρμητα τα ΚΕΠ ως το επίσημο γραφείο του κράτους που είναι επιφορτισμένο με τις συναλλαγές του με το δημόσιο. Το ποσοστό αυτό ανεβαίνει ακόμη περισσότερο και φτάνει το 88% (έναντι 85% το 2005) όταν υπενθυμίζεται στους ερωτώμενους η ύπαρξη των ΚΕΠ (βοηθούμενη αναγνωρισιμότητα). Ακόμη και εκείνοι που δεν αναφέρουν αυθόρμητα τα ΚΕΠ ως επίσημο γραφείο συναλλαγών με το δημόσιο, σε ποσοστό 56% έχει τύχει να ακούσουν ή να διαβάσουν κάτι σχετικά με τα ΚΕΠ, κατά συνέπεια το συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι ο θεσμός των ΚΕΠ είναι ιδιαίτερα αναγνωρίσιμος στην ελληνική κοινωνία και δείχνει να έχει διεισδύσει σημαντικά στην καθημερινότητα των πολιτών.

Ως προς τα ελλειμματικά στοιχεία του τομέα της αναγνωρισιμότητας των ΚΕΠ, σε σύγκριση με παλαιότερα (2005) έχει μειωθεί το ποσοστό όσων δεν γνωρίζουν υπό την ευθύνη ποιου λειτουργούν τα ΚΕΠ (25% στην έρευνα του 2008 έναντι 35% το 2005), ενώ και πάλι το μεγαλύτερο μερίδιο ευθύνης πιστώνονται οι Δήμοι σε ποσοστό 58%. Ωστόσο, η τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης των πολιτών, το 1564, συνεχίζει να εμφανίζει το ίδιο χαμηλό ποσοστό αναγνωρισιμότητας (6%) σε σύγκριση με τη προηγούμενη τριετία, αν και πλέον σε πολύ μεγαλύτερη αριθμητική βάση αναγνώρισης. Το 42% των πολιτών απαντούν ότι γνωρίζουν μεν την ύπαρξη μιας τηλεφωνικής γραμμής εξυπηρέτησης, αλλά δεν θυμούνται τον αριθμό ή δίνουν λάθος αριθμό. Επιπλέον, η χρήση της τηλεφωνικής γραμμής εξυπηρέτησης παραμένει σε χαμηλά ποσοστά, καθώς το 62% των πολιτών δεν την έχει χρησιμοποιήσει ποτέ, έναντι 30% που την έχει χρησιμοποιήσει προσωπικά. Πάντως αξίζει να σημειωθεί ότι το ποσοστό των ικανοποιημένων

---

<sup>92</sup> [www.vprc.gr](http://www.vprc.gr), & [http://andreoulakos.gr/site/?page\\_id=467](http://andreoulakos.gr/site/?page_id=467), & <http://www.benos.gr>  
& [http://www.proslipsis.gr/cmCat\\_treePrd.php?&cm\\_catid=101&cm\\_prdid=5096](http://www.proslipsis.gr/cmCat_treePrd.php?&cm_catid=101&cm_prdid=5096).  
& <http://slideplayer.gr/slide/1891467/>

πολιτών από τις τηλεφωνικές υπηρεσίες γραμμής εξυπηρέτησης πολιτών είναι εξαιρετικά υψηλός, φτάνοντας το 88% (έναντι 84% στην αντίστοιχη έρευνα του 2005).

Χαμηλά ποσοστά αναγνωρισιμότητας εμφανίζει ηλεκτρονική σελίδα των ΚΕΠ. Η ιστοσελίδα είναι άγνωστη σε σχεδόν του μισούς Έλληνες πολίτες (47%), ενώ μόλις 8% κατονομάζουν το [www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr) ως την ηλεκτρονική διεύθυνση των ΚΕΠ. Πάντως τα ποσοστά αυτά είναι άμεσα συσχετισμένα με τη χαμηλή ακόμα διείσδυση στην ελληνική κοινωνία της χρήσης του διαδικτύου, και πολύ περισσότερο το χαμηλό δείκτη συναλλαγών (οποιασδήποτε μορφής) σε αυτό.<sup>93</sup>

### **ΧΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΚΕΠ**

Σημαντική αύξηση παρουσιάζει η επισκεψιμότητα των ΚΕΠ το 2008 σε σύγκριση με το 2005, καθώς μόλις 25% των πολιτών που αναγνωρίζουν τα ΚΕΠ δεν τα έχουν επισκεφτεί ποτέ (έναντι 40% το 2005). Η πλειονότητα των πολιτών, σε ποσοστό 52%, τα έχει επισκεφθεί τουλάχιστον μια φορά για προσωπική υπόθεση, το 26% για οικογενειακή υπόθεση και το 15% για επαγγελματικά ζητήματα. Μάλιστα, για το 42% των πολιτών που έχουν επισκεφθεί προσωπικά τα ΚΕΠ, η τελευταία τους επαφή με αυτά ήταν μέσα στο τελευταίο τρίμηνο. Σε επίπεδο νοικοκυριών το ποσοστό χρήσης των ΚΕΠ φτάνει το 67% (έναντι 61% το 2005). Όσον αφορά τους κυριότερους λόγους για τους οποίους οι πολίτες επισκέπτονται τα ΚΕΠ, στην πρώτη θέση έρχονται τα πιστοποιητικά με 41%, ενώ άλλοι λόγοι ακολουθούν στις αμέσως επόμενες θέσεις με σαφώς μικρότερα ποσοστά.<sup>94</sup>

### **Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ**

Ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από τα ΚΕΠ είναι ιδιαίτερα υψηλός, όπως αποδεικνύεται άλλωστε και από τις απαντήσεις των ερωτώμενων όσον αφορά επιμέρους ζητήματα που αφορούν στην εξυπηρέτησή τους από τα ΚΕΠ:

- Από την ταχύτητα της εξυπηρέτησης ικανοποιημένο δηλώνει το 93% των ερωτηθέντων (Πολύ ικανοποιημένοι 52%, Αρκετά ικανοποιημένοι 41%)

---

<sup>93</sup> [www.vprc.gr](http://www.vprc.gr), & [http://andreoulakos.gr/site/?page\\_id=467](http://andreoulakos.gr/site/?page_id=467), & <http://www.benos.gr>  
& [http://www.proslipsis.gr/cmCat\\_treePrd.php?&cm\\_catid=101&cm\\_prdid=5096](http://www.proslipsis.gr/cmCat_treePrd.php?&cm_catid=101&cm_prdid=5096).  
& <http://slideplayer.gr/slide/1891467>

<sup>94</sup> [www.vprc.gr](http://www.vprc.gr), & [http://andreoulakos.gr/site/?page\\_id=467](http://andreoulakos.gr/site/?page_id=467), & <http://www.benos.gr>  
& [http://www.proslipsis.gr/cmCat\\_treePrd.php?&cm\\_catid=101&cm\\_prdid=5096](http://www.proslipsis.gr/cmCat_treePrd.php?&cm_catid=101&cm_prdid=5096).  
& <http://slideplayer.gr/slide/1891467/>

- Από την ταχύτητα παραλαβής των πιστοποιητικών/εγγράφων που ζητήθηκαν από τα ΚΕΠ, η ικανοποίηση φτάνει το 85% (Πολύ ικανοποιημένοι 47%, Αρκετά ικανοποιημένοι 38%)
- Η ικανοποίηση από τις πληροφορίες που πήραν στα ΚΕΠ έφτασε στο 92% (Πολύ ικανοποιημένοι 51%, Αρκετά ικανοποιημένοι 42%)
- Ο ευαίσθητος τομέας που αφορά στην ποιότητα της εξυπηρέτησης από τους υπαλλήλους, ως προς την ευγένειά τους δηλαδή, αλλά και την κατανόηση που επέδειξαν στο αίτημα των πολιτών, εύσημα παίρνει από το 94% (Πολύ ικανοποιημένοι 60%, Αρκετά ικανοποιημένοι 34%)
- Τέλος, από το ωράριο λειτουργίας των ΚΕΠ, ικανοποιημένοι δηλώνουν το 81% των πολιτών (Πολύ ικανοποιημένοι 60%, Αρκετά ικανοποιημένοι 34%)

Η συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ φτάνει στο εξαιρετικά υψηλό ποσοστό του 94%, γεγονός που αποδεικνύει την καθολική αποδοχή του θεσμού από την ελληνική κοινωνία. Για όσους ωστόσο δηλώνουν δυσαρεστημένοι από τα ΚΕΠ - μόλις 6% - αυτό οφείλεται κυρίως σε δυσαρέσκεια που έχει προκύψει λόγω κακής συμπεριφοράς του προσωπικού (59%) ή δυσαρέσκειας που οφείλεται σε καθυστερήσεις στις διαδικασίες (25%).

Η θετική εικόνα των ΚΕΠ στην ελληνική κοινωνία ενισχύεται και από το γεγονός ότι πάνω από τους μισούς πολίτες (53% εκτιμούν ότι η κατάσταση στην υπηρεσία έχει βελτιωθεί σε σχέση με 2-3 χρόνια πριν (το ποσοστό της εν λόγω άποψης έφτανε το 46% το 2005), ενώ η πλειονότητα των πολιτών (65%) εκτιμούν ότι έχει αυξηθεί ο αριθμός των αιτημάτων που εξυπηρετούνται από τα ΚΕΠ σε σύγκριση με τα προηγούμενα χρόνια (η ίδια άποψη συγκέντρωνε ποσοστό 61% το 2005).<sup>95</sup>

### **Η ΕΙΚΟΝΑ ΤΩΝ ΚΕΠ**

Η σημασία της λειτουργίας των ΚΕΠ στην ελληνική κοινωνία αποδεικνύεται ιδιαίτερα σημαντική, καθώς όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα της έρευνας, τα ΚΕΠ θεωρούνται απαραίτητα από τη συντριπτική πλειονότητα των πολιτών (98%). Εξίσου υψηλό είναι το ποσοστό των πολιτών που εκτιμούν ότι τα ΚΕΠ είναι αποτελεσματικά γι' αυτούς (97%). Αξιοσημείωτο επίσης είναι το γεγονός ότι το 94% των πολιτών αντιμετωπίζουν τα ΚΕΠ ως παράγοντα εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης. Τα ποσοστά αυτά, αυξημένα κατά τι σε σχέση με τα αντίστοιχα ποσοστά της

---

<sup>95</sup> [www.vprc.gr](http://www.vprc.gr), & [http://andreoulakos.gr/site/?page\\_id=467](http://andreoulakos.gr/site/?page_id=467), & <http://www.benos.gr>  
& [http://www.proslipsis.gr/cmCat\\_treePrd.php?&cm\\_catid=101&cm\\_prdid=5096](http://www.proslipsis.gr/cmCat_treePrd.php?&cm_catid=101&cm_prdid=5096)  
& <http://slideplayer.gr/slide/1891467/>

έρευνας του 2005, επιβεβαιώνουν την αποδοχή του θεσμού των ΚΕΠ από την ελληνική κοινωνία, αλλά και τη διατήρηση μιας σταθερής καλής εικόνας, μέσα σε ένα διάστημα τριών ετών (2005-2008).

Συνοψίζοντας, από τα αποτελέσματα των δυο ανωτέρω ερευνών προκύπτει το συμπέρασμα ότι τα ΚΕΠ παρουσιάζουν μια σταθερά καλή εικόνα στην κοινή γνώμη με ενδείξεις περαιτέρω βελτίωσης. Τα ίδια σχεδόν αποτελέσματα (παρά την παρέλευση 10 τουλάχιστον ετών από τις έρευνες της VPRC) προέκυψαν και από την έρευνα που πραγματοποιήσαμε μέσω google forms για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας. Κοινή συνισταμένη των αποτελεσμάτων των ερευνών του 2005 και 2008 της VPRC και της παρούσας έρευνας του γράφοντος, είναι ότι η πλειονότητα των ερωτηθέντων πολιτών είναι ιδιαίτερα ικανοποιημένοι από την συνολική εξυπηρέτηση των ΚΕΠ, από τον χρόνο διεκπεραίωσης των συναλλαγών τους, από την αποτελεσματικότητα των ΚΕΠ, από την συμπεριφορά των υπαλλήλων και από το διευρυμένο ωράριο λειτουργίας των ΚΕΠ.

Επίσης διαπιστώνουμε ότι στις έρευνες της VPRC σε χαμηλά επίπεδα βρίσκεται η αναγνωρισιμότητα της τηλεφωνικής γραμμής (1564), ενώ και από την έρευνα του γράφοντος προέκυψε ότι η τηλεφωνική γραμμή (1500) που αντικατέστησε το (1564) σταμάτησε να λειτουργεί από το 2013. Τέλος η αναγνωρισιμότητα της ιστοσελίδας [www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr) από τους πολίτες, παρά το γεγονός ότι σε σχέση με τις παλαιότερες έρευνες της VPRC έχει αυξηθεί σημαντικά φτάνοντας σήμερα το 64%, δεν βρίσκεται στο σημείο που θα περιμέναμε, λαμβάνοντας υπόψη την αλματώδη εξάπλωση του διαδικτύου και της ψηφιακής τεχνολογίας.<sup>96</sup>

---

<sup>96</sup> [www.vprc.gr](http://www.vprc.gr), & [http://andreoulakos.gr/site/?page\\_id=467](http://andreoulakos.gr/site/?page_id=467), & <http://www.benos.gr>  
& [http://www.proslipsis.gr/cmCat\\_treePrd.php?&cm\\_catid=101&cm\\_prdid=5096](http://www.proslipsis.gr/cmCat_treePrd.php?&cm_catid=101&cm_prdid=5096).  
& <http://slideplayer.gr/slide/1891467/>

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.** Συνολική αποτίμηση του θεσμού των ΚΕΠ και καταληκτικές παρατηρήσεις.

### **Συνολική αποτίμηση του θεσμού των ΚΕΠ**

Στην προηγηθείσα παρουσίαση του θεσμού των ΚΕΠ αναλύσαμε την αρχιτεκτονική τους, (θεσμικό πλαίσιο, δομή, οργάνωση, αρμοδιότητες, κ.λπ) την ιστορική διαδρομή της δεκαπεντάχρονης πορείας τους, καθώς και την εξέλιξή τους ως τη σημερινή τους λειτουργία, ενώ ταυτόχρονα από τα ερευνητικά και εμπειρικά ερωτήματα της εργασίας αναδείχθηκαν αφενός ο μεταρρυθμιστικός τους χαρακτήρας και η εφαρμογή των σύγχρονων αρχών διοίκησης όπως π.χ. οι υπηρεσίες μιας στάσης, και αφετέρου η μεγάλη απήχηση του θεσμού των ΚΕΠ στους πολίτες. Στην παρούσα ενότητα επιχειρείται μια συνολική αποτίμηση των παρατηρήσεων που αναλύθηκαν στα προηγούμενα κεφάλαια, ενώ θα παρουσιαστούν συνοπτικά και οι προτεινόμενες βελτιώσεις και αλλαγές της λειτουργίας των ΚΕΠ που θεωρούμε ότι μπορούν να συμβάλλουν στην ποιοτικότερη και αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών στους πολίτες.

#### **4.1 Ο θεσμός των ΚΕΠ**

Ο θεσμός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) αποτέλεσε την πλέον επιτυχημένη διοικητική μεταρρύθμιση στην Ελλάδα που έδωσε μια διέξοδο από το τέλμα, στο οποίο είχε περιέλθει η ελληνική δημόσια διοίκηση στα τέλη της δεκαετίας του '90.<sup>97</sup> Η γενική εικόνα των πολιτών απέναντι στο θεσμό των ΚΕΠ είναι ιδιαίτερος θετική. Οι παλαιότερες έρευνες αλλά και η έρευνά μας, έδειξαν πως η σημασία της λειτουργίας των ΚΕΠ στην ελληνική κοινωνία αποδεικνύεται ιδιαίτερα σημαντική, ενώ υψηλό είναι το ποσοστό των πολιτών που εκτιμούν ότι τα ΚΕΠ είναι αποτελεσματικά γι' αυτούς (97%). Αξιοσημείωτο επίσης είναι το γεγονός ότι το 94% των πολιτών αντιμετωπίζουν τα ΚΕΠ ως παράγοντα εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης, ενώ και το 71% των πολιτών δηλώνει ότι το ΚΕΠ αποτελεί την πρώτη τους επιλογή για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο.

#### **4.2 Ποια ήταν η φιλοσοφία και ο σκοπός των ΚΕΠ**

Το Ελληνικό δημόσιο πριν το 2000, αλλά σε μεγάλο βαθμό ακόμη και σήμερα, χαρακτηρίζεται από την γραφειοκρατική πολυπλοκότητα στη δομή του, καθώς αποτελείται συνολικά από περισσότερους των 21.000 Φορείς οι οποίοι εμπλέκονται καθημερινά, άμεσα ή έμμεσα, στη

---

<sup>97</sup> Γάκης Κ., (2011), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Αυτοδιοίκηση*, εκδόσεις Ε.Ε.Τ.Α.Α., Αθήνα, σελ.17.



διεκπεραίωση των συναλλαγών των συναλλασσόμενων φυσικών / νομικών προσώπων με το Ελληνικό Δημόσιο.<sup>98</sup>

Επιπρόσθετα χιλιάδες επιτελικές και υποστηρικτικές αρμοδιότητες καταγράφονται στην κεντρική δημόσια διοίκηση που λειτουργούν ανασχετικά προς τη στόχευση για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Η εικόνα της γραφειοκρατικής πολυπλοκότητας και των φραγμών στην αποδοτικότητα των δημοσίων υπηρεσιών, σε επίπεδο σχεδιαστικό και εκτελεστικό, επιβεβαιώνεται και από τις 9.816 διαφορετικές υποστηρικτικές αρμοδιότητες.<sup>99</sup>

Τα ΚΕΠ δημιουργήθηκαν ακριβώς για να περιορίσουν τη δημόσια γραφειοκρατία και την ταλαιπωρία των πολιτών. Η δημόσια διοίκηση προσέφερε τις υπηρεσίες της μέσα από «αρμόδια» γραφεία και υπηρεσίες. Ο πολίτης έπρεπε να διασχίσει δαιδαλώδεις διαδρόμους πολυόροφων κτηρίων, να επισκεφθεί αρκετά γραφεία και να σταθεί σε αρκετές ουρές για να μπορέσει να διεκπεραιώσει την υπόθεσή του. Τα ΚΕΠ αποτέλεσαν ένα ενιαίο σημείο επαφής ένα «Σούπερ Μάρκετ» δημοσίων υπηρεσιών, όπου ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί για περίπου 1.060 διαδικασίες του δημόσιου τομέα.<sup>100</sup>

### 4.3 Τι συνέβη με τα ΚΕΠ

Με την θεσμοθέτηση και λειτουργία των ΚΕΠ η εξυπηρέτηση του πολίτη έγινε πιο εύκολη και πιο ανθρώπινη. Ο πολίτης ξέρει που να απευθυνθεί, είναι πιο εύκολο να πάει εκεί και χρειάζεται να αφιερώσει λιγότερο χρόνο για τις συναλλαγές του.<sup>101</sup>

Οι Ι. Αποστολάκης, Ε. Λουκής και Ι. Χάλαρης στο βιβλίο τους «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση» (2008) σημειώνουν πως ο θεσμός των ΚΕΠ αποτελεί μια απάντηση στο αίτημα για καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και μπορεί να εξελιχθεί τόσο ως εργαλείο για την αύξηση της ανταποκρισιμότητας της διοίκησης στις ανάγκες του πολίτη όσο και ως εργαλείο της βελτίωσης διαδικασιών και της διοίκησης αλλαγής (change management). Σχηματικά η βελτίωση διαδικασιών βρίσκεται στην καρδιά της διαχείρισης αλλαγών (change management), στην κατάληξη του οποίου βρίσκονται και τα ΚΕΠ ως σημεία στα οποία υλοποιείται η βελτίωση για τον πολίτη. Στο επίπεδο του front office τα ΚΕΠ είναι ταυτόχρονα δυο πράγματα. Πρώτον αποτελούν για τη διοίκηση το αντίστοιχο ενός δικτύου πώλησης για μια εταιρεία, δηλαδή αποτελούν τη

---

<sup>98</sup> [www.ktpae.gr](http://www.ktpae.gr)

<sup>99</sup> Λευκή βίβλος για τη διακυβέρνηση (ΕΣΠΑ 2007-2013): *Επιχειρησιακό πρόγραμμα διοικητική μεταρρύθμιση*, Ευρωπαϊκή Ένωση - Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, σελ.20-21.

<sup>100</sup> Γάκης Κ., (2011): 17.

<sup>101</sup> Γάκης Κ., (2011): 17-18.

γεωγραφική αντιπροσώπευση και το κοντινότερο σημείο εξυπηρέτησης (αγοράς) όλων των «προϊόντων» της διοίκησης, είναι δηλαδή ένα φυσικό σημείο, το οποίο επιχειρείται να είναι το πρόσωπο της διοίκησης προς τον πολίτη. Δεύτερον είναι one stop shops, δηλαδή ο πολίτης δεν υποχρεούται να παρά μόνο να απευθυνθεί σε ένα ΚΕΠ για να ασκήσει ένα δικαίωμα ή μια υποχρέωση και λόγω αυτού του χαρακτήρα αναμένεται να αποτελέσουν το κρίσιμο πείραμα της μετάβασης σε ολοκληρωμένα σημεία εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω του ειδικού portal, το οποίο ήδη περιλαμβάνει τις πιστοποιημένες διαδικασίες και τα αντίστοιχα έντυπα τα οποία μπορεί να κατεβάσει από το διαδικτυακό τόπο. Κυρίως υλοποιεί τη χρήση ενός intranet της διοίκησης μέσα από το οποίο γίνονται οι αναζητήσεις των στοιχείων, καταγράφονται αιτήματα και διαδικασίες.<sup>102</sup>

Ο Π. Καρκατούλης στο βιβλίο του «Το Κράτος σε μετάβαση: Από τη διοικητική μεταρρύθμιση και το νέο δημόσιο μανάτζμεντ στη διακυβέρνηση» (2004), αξιολογώντας τα δυνατά και αδύνατα σημεία των ΚΕΠ κατά την πρώτη διετία της λειτουργίας τους (2002-2004), αναφέρει ότι τα ισχυρά σημεία του νέου θεσμού είναι τα εξής:

- Η πεποίθηση που έχει δημιουργηθεί στους πολίτες ότι υπάρχουν ρεαλιστικοί τρόποι για να μην ταλαιπωρούνται και να εξυπηρετούνται χωρίς ποικίλες διαμεσολαβήσεις
- Η ηλεκτρονική καταγραφή της διοικητικής τάξης μέσω του δικτυακού τόπου [www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr) όπου μπορεί κανείς να βρει συγκεντρωμένες τις διοικητικές διαδικασίες, τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, το χρόνο διεκπεραίωσης κ.λπ
- Η κατάκτηση της τεχνογνωσίας εξυπηρέτησης των πολιτών από μια νέα γενιά υπαλλήλων που δεν έχουν καμία σχέση με το παραδοσιακό γραφειοκρατικό ήθος
- Ένα ηλεκτρονικό και φυσικό δίκτυο ειδικευμένων υπαλλήλων σε όλη τη χώρα.<sup>103</sup>

#### 4.4 Τι δεν συνέβη με τα ΚΕΠ

Τα ΚΕΠ αποτέλεσαν τομή για δημόσια διοίκηση αλλά στην πραγματικότητα άγγιξαν πολύ μικρό κομμάτι της. Με τα ΚΕΠ δεν άλλαξε η «παραγωγική διαδικασία» άρα:

- Δεν βελτιώθηκε το αποτέλεσμα από την πλευρά του δημοσίου καθαντό, ενώ
- Το κόστος της δημόσιας διοίκησης ουσιαστικά αυξήθηκε.

Αντί να κυκλοφορεί ο πολίτης με χαρτιά στους διαδρόμους των δημοσίων υπηρεσιών, τα χαρτιά κυκλοφορούν με την εσωτερική αλληλογραφία. Παρότι ο πολίτης δεν χρειάζεται να ξοδέψει πάρα

---

<sup>102</sup> Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι., (2008): 413-414.

<sup>103</sup> Καρκατούλης Π., (2004): 193.

πολύ ώρα στη συναλλαγή καθαυτή, η διεκπεραίωση και απλών υποθέσεων εξακολουθεί να διαρκεί πολλές ημέρες και να απασχολεί μεγάλο αριθμό υπαλλήλων εξαιτίας των πολύπλοκων εσωτερικών διαδικασιών.<sup>104</sup>

Ο Π. Καρκατσούλης στο βιβλίο του «Το Κράτος σε μετάβαση: Από τη διοικητική μεταρρύθμιση και το νέο δημόσιο μανάτζμεντ στη διακυβέρνηση», (2004) αξιολογώντας τα δυνατά και αδύνατα σημεία των ΚΕΠ κατά την πρώτη διετία της λειτουργίας τους (2002-2004), αναφέρει για τις αδυναμίες του νέου θεσμού τα εξής:

- Η πολιτική ποιότητας εξαντλήθηκε στο πρώτο της βήμα καθώς δεν πραγματοποιήθηκαν οι σχεδιαζόμενες λειτουργικές και οργανωτικές παρεμβάσεις που απαιτούνταν όπως η δημιουργία ενός φυσικού και ηλεκτρονικού σημείου συγκέντρωσης διαδικασιών και υποδοχής πολιτών. Η επιτυχία των υπηρεσιών μιας στάσης συναρτάται άμεσα με δραστικές λειτουργικές και οργανωτικές απλουστεύσεις. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει, χωρίς αυτές τις παρεμβάσεις «τα ΚΕΠ προσθέτουν μια επιπλέον δομή στο υπερδιογκωμένο ελληνικό κράτος και δημιουργούν πρόσθετα βάρη στον ήδη υπερφορτωμένο προϋπολογισμό».
- Οι νομοθετικοί δισταγμοί κατά πόσον η ιδιόχειρη υπογραφή μπορεί να εξισωθεί με την ψηφιακή και τα τεχνικά προβλήματα που σχετίζονται με τη διαλειτουργικότητα των εγκατεστημένων συστημάτων δημιουργούν ένα ανασταλτικό πλέγμα για την προώθηση των ψηφιακών υπογραφών που θα «απογείωναν» τα ΚΕΠ
- Το δίκτυο των 1.014 ΚΕΠ είναι δυσκίνητο, ακριβό και δύσκολο να διοικηθεί είτε κεντρικά, είτε αποκεντρωμένα. Η βαρύτητα καθενός ΚΕΠ ξεχωριστά δεν έχει αξιολογηθεί, με όρους όχι μόνο παραγωγικότητας του κάθε ΚΕΠ, αλλά και οικονομικότητας, αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της λειτουργίας του. Η κρατικο-κεντρική προσέγγιση της δημιουργίας τους δεν έδωσε στην τοπική αυτοδιοίκηση και τους Δημάρχους ευχέρεια επιλογών, ούτε και ενίσχυσε το αίσθημα λογοδοσίας και υπευθυνότητάς τους έναντι των τοπικών κοινωνιών και του κεντρικού κράτους, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται προβλήματα στη λειτουργία τους όπως σε θέματα προσωπικού, προϋπολογισμού κ.λπ.
- Το ηλεκτρονικό δίκτυο παρουσιάζει προβλήματα συντήρησης, ενώ το e-ker αν και θετικό βήμα στην αναβάθμιση του συστήματος δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του δικτύου

---

<sup>104</sup> Γάκης Κ., (2011): 17-18.

- Η πολύπλοκη δομή διοίκησης των ΚΕΠ στα πρώτα στάδια λειτουργίας τους, όπου εμπλέκονται πολλά Τμήματα και Διευθύνσεις του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., το Υπουργείο Οικονομικών, οι διαχειριστικές αρχές Κοινοτικών προγραμμάτων, οι Ο.Τ.Α., καθώς και ιδιώτες επιχειρηματίες στην υποστήριξη της ηλεκτρονικής πλατφόρμας, επιτείνει τη δυσκινησία και την αναποτελεσματικότητα του δικτύου.
- Η αρχική επιλογή για τη στελέχωση των ΚΕΠ με συμβασιούχους δημιουργεί επιπλέον λειτουργικά προβλήματα στο δίκτυο.<sup>105</sup>

Προβλήματα στη λειτουργία των ΚΕΠ (στα πρώτα χρόνια της λειτουργίας τους) σε επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εντοπίζονται και από τους Ι. Αποστολάκη, Ε. Λουκή και Ι. Χάλαρη στο βιβλίο τους «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση» (2008). Συγκεκριμένα για την έλλειψη διαλειτουργικότητας των ΚΕΠ αναφέρουν μεταξύ άλλων τα εξής:

α) Οι διαδικασίες αφορούν μεν εσωτερικά στην κατασκευή μιας βάσης δεδομένων κοινής και προσιτής στους χρήστες από πολλά φυσικά σημεία, αλλά ακόμα δεν υπάρχει ηλεκτρονική διαβίβαση ούτε από τα ΚΕΠ στις υπηρεσίες ούτε μέσω του διαδικτυακού τόπου (δεν είναι παρά μια ηλεκτρονική υπηρεσία 2<sup>ου</sup> επιπέδου).

β) Ένα άλλο αδύνατο σημείο είναι ότι στη δημόσια διοίκηση δεν υπάρχει η έννοια του ενιαίου back office και επομένως στις διαδικασίες μέσω των οποίων το ΚΕΠ συλλέγει τις πληροφορίες για λογαριασμό του πολίτη αυτές δεν είναι προσβάσιμες από τους εγκεκριμένους χρήστες των υπόλοιπων δημόσιων φορέων, με αποτέλεσμα ο υπάλληλος του ΚΕΠ που χειρίζεται το φάκελο του πολίτη να μην μπορεί να αναζητά την πληροφορία σε μια κοινή βάση δεδομένων και να εκδίδει το έγγραφο στον τοπικό εκτυπωτή του.<sup>106</sup>

Μετά από 15 χρόνια λειτουργίας των ΚΕΠ πολλές από τις ανωτέρω επισημάνσεις σχετικά με τα προβλήματα του θεσμού των ΚΕΠ διαπιστώνουμε ότι ισχύουν ακόμη και σήμερα. Βεβαίως με την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι ΤΠΕ, με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, και την αναβάθμιση αρχικά το 2012 και στη συνέχεια το 2015 της λειτουργίας της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ», αρκετά από τα ανωτέρω προβλήματα έχουν αμβλυνθεί ή επιλυθεί. Ωστόσο απαιτούνται τομές και επιπλέον μεταρρυθμίσεις προκειμένου το επιτυχημένο

<sup>105</sup> Καρκατσούλης Π., (2004): 193-196.

<sup>106</sup> Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι., (2008): 415.

παράδειγμα των ΚΕΠ να μην ακολουθήσει μια αντίστροφη πορεία, δηλαδή από καινοτόμος θεσμός να καταλήξει σε ένα ακόμη γραφειοκρατικό γρανάζι της δημόσιας διοίκησης.

#### **4.5 Η σημερινή πρόκληση**

Ο θεσμός των ΚΕΠ, ως πρωτοποριακός θεσμός της ελληνικής δημόσιας διοίκησης βρίσκεται σε ένα σταυροδρόμι: Προβάλλει μια μεγάλη ευκαιρία: η πρόοδος της τεχνολογίας φέρνει την ηλεκτρονική κυβέρνηση και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Όπως στη μεταποίηση, η παραγωγική διαδικασία καθορίζεται από τη ροή των υλικών, στη δημόσια διοίκηση, η «παραγωγική διαδικασία» καθορίζεται από τη ροή της πληροφορίας. Πριν από την επανάσταση των ηλεκτρονικών υπολογιστών, η πληροφορία φυλασσόταν σε χαρτιά σε «έγγραφα», και ταξίδευε με το ταχυδρομείο, τον τηλεγράφο και το τηλέτυπο. Σήμερα η πληροφορία μεταδίδεται ηλεκτρονικά και αποθηκεύεται ψηφιακά. Μεγάλο μέρος της δημόσιας διοίκησης το έχει αντιληφθεί αυτό και έχει προχωρήσει σε κάποιο βαθμό - στην ηλεκτρονικοποίηση των υπηρεσιών τους. Στο σύνολό της όμως η δημόσια διοίκηση ακόμη βρίσκεται αιχμάλωτη των οργανωτικών προτύπων της εποχής του χαρτιού.

Η προσβασιμότητα των πληροφοριών είναι η πιο θεμελιώδης δυνατότητα των ΤΠΕ. Μέχρι το πρόσφατο παρελθόν, οι πληροφορίες ήταν διαθέσιμες σε μια ή σε πολύ περιορισμένο αριθμό φυσικών τοποθεσιών. Οι πολίτες έπρεπε συχνά να διανύουν μεγάλες αποστάσεις σε διάφορες τοποθεσίες για να αποκτήσουν διαφορετικά έγγραφα, όπου ήταν διαθέσιμα. Με τις ΤΠΕ, το ίδιο στοιχείο των πληροφοριών μπορεί με ασφάλεια να είναι διαθέσιμο ταυτόχρονα σε οποιαδήποτε θέση. Ο πολίτης πρέπει να μπορεί να λαμβάνει ένα πιστοποιητικό, ένα δικαιολογητικό ή άλλο έγγραφο από ένα ευρύ δίκτυο εξουσιοδοτημένων χρηστών. Αυτός ο ίδιος πολίτης μπορεί να είναι ένας από τους εξουσιοδοτημένους χρήστες. Έτσι, η προσβασιμότητα των πληροφοριών σημαίνει ότι οι υπηρεσίες πρέπει να παρέχονται από «γενικά καταστήματα» όπως τα ΚΕΠ. Ο θεσμός αυτός μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε όλη τη δημόσια διοίκηση. Η πληθώρα των πληροφοριών στις οποίες πρέπει να έχουν πρόσβαση οι δημόσιοι υπάλληλοι στα κέντρα αυτά σημαίνει ότι τα αρμόδια στελέχη θα πρέπει να έχουν πολύ ευρύτερη γνώση των υπηρεσιών που προσφέρονται από τη δημόσια διοίκηση, καθώς και των δεξιοτήτων επικοινωνίας. Λεπτομέρειες σχετικά με ειδικά θέματα μπορούν να είναι διαθέσιμα στο δίκτυο. Οι δράσεις που απαιτούν ανθρώπινη παρέμβαση ή κρίση μπορεί εύκολα να μεταβιβάζεται σε απομακρυσμένα στελέχη-χειριστές των θεμάτων σε

κεντρικές υπηρεσίες και σε ειδικευμένους εμπειρογνώμονες που δεν έχουν άμεση επαφή με το κοινό. Οι συνήθεις εργασίες θα εκτελούνται από τους υπολογιστές.<sup>107</sup>

#### 4.6 Τι μπορεί να γίνει από δω και πέρα

Είναι σαφές ότι μια αποτελεσματική πολιτική για τη διοίκηση θα πρέπει να επωφελείται από την ευκαιρία αυτή. Η λειτουργία της διοίκησης σε περιβάλλον ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εκτιμάται ότι θα βελτιώσει την εξυπηρέτηση του πολίτη παρέχοντάς του πρόσβαση σε ένα ευρύτατο φάσμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ενώ ταυτόχρονα η διάθεση των πληροφοριών των φορέων του δημοσίου μέσω των δικτυακών τόπων τους θα συμβάλλει στη διάχυση της πληροφορίας και στην κάλυψη ελλειμμάτων πληροφόρησης που εμποδίζουν την άσκηση δικαιωμάτων ή την εκπλήρωση υποχρεώσεων των πολιτών.

Για το σκοπό αυτό, το πρόγραμμα δράσης του υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης που θα θεθεί σε εφαρμογή προτείνεται να έχει ως ουσιαστικές συνιστώσες του τα κάτωθι:

- Υιοθέτηση και ενσωμάτωση του προτύπου των ΚΕΠ στο σύνολο της δημόσιας διοίκησης. Τα ΚΕΠ θα γίνουν το πρότυπο για όλους τους διοικητικούς μηχανισμούς και οργανισμούς για την προσθήκη (front office) της ελληνικής δημόσιας διοίκησης.
- Διαμόρφωση και υιοθέτηση νέων προτύπων οργάνωσης της εργασίας που θα αποσκοπούν στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και στην αναβάθμιση της επαγγελματικής ζωής των δημοσίων υπαλλήλων, με κύριο εργαλείο τις νέες τεχνολογίες.
- Τα σημερινά ΚΕΠ δεν θα καταργηθούν αλλά θα είναι ένας παράλληλος εναλλακτικός μηχανισμός παροχής των υπηρεσιών του δημοσίου. Τα ΚΕΠ θα επικοινωνούν απευθείας με το «back office» των δημοσίων υπηρεσιών και όχι με ένα άλλο «front office».
- Συνολικό ανασχεδιασμό των λειτουργιών του δημοσίου τομέα με ενεργοποιητικό παράγοντα τις νέες ΤΠΕ αναπτύσσοντας την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.<sup>108</sup>

Ο συνήγορος του πολίτη στην ειδική έκθεσή του το 2013 με θέμα: «Προτάσεις Βελτίωσης - Απλούστευσης Διοικητικών Διαδικασιών», προτείνει για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση της δημόσιας διοίκησης, τα κάτωθι:

- Ενοποίηση και διαλειτουργικότητα των βάσεων δεδομένων του δημοσίου τομέα, καθώς και παροχή δικαιώματος πρόσβασης πιστοποιημένων χρηστών στα δεδομένα των βάσεων,

---

<sup>107</sup> Γάκης Κ., (2011): 18-19.

<sup>108</sup> Γάκης Κ., (2011): 19.

- Διασύνδεση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας των ΚΕΠ με το πληροφοριακό σύστημα TAXIS.
- Διασύνδεση επιμέρους βάσεων δεδομένων οχημάτων (Υπουργείων, ΕΛ.ΑΣ, Ο.Τ.Α, ΚΕΠ κ.λπ) για τη δημιουργία ενιαίου «Μητρώου Οχημάτων».
- Ηλεκτρονική διασύνδεση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας των ΚΕΠ με τις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων ληξιαρχείων των Δήμων, ώστε να χορηγείται άμεσα το πιστοποιητικό στον αιτούμενο πολίτη.
- Ενιαίος προσδιορισμός των αποδεικτικών μέσων μόνιμης εγκατάστασης για τη χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας και δημιουργία ηλεκτρονικού μητρώου μόνιμων κατοίκων.
- Τυποποίηση των διοικητικών διαδικασιών και των διοικητικών εγγράφων με τη δημιουργία υποδειγμάτων διαθέσιμων σε κάθε ενδιαφερόμενο μέσω διαδικτύου.
- Λίστα απαιτούμενων δικαιολογητικών για τη διεκπεραίωση επιμέρους διοικητικών διαδικασιών (Checklist), στο πρότυπο της διαδικασίας διεκπεραίωσης αιτημάτων των πολιτών μέσω των ΚΕΠ.
- Επικαιροποίηση και ενημέρωση των πληροφοριών που διατίθενται σε κοινή χρήση μέσω των δικτυακών τόπων του δημοσίου, ώστε να διασφαλίζεται η πληρότητα, η εγκυρότητα, η νομιμότητα και εν γένει η ποιότητα των πληροφοριών αυτών.
- Αναγραφή των εκδόσεων με επισήμανση τυχόν αλλαγών και μεταβολών στην ισχύουσα νομοθεσία και διαδικασία, όταν αναρτάται νέο πληροφοριακό υλικό στους δικτυακούς τόπους του δημοσίου.
- Δημιουργία ενιαίας νομικής βάσης κανονιστικών διατάξεων, εγκυκλίων κ.λπ. ώστε το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο να είναι άμεσα προσβάσιμο σε κάθε ενδιαφερόμενο.
- Πλήρης ενεργοποίηση, λειτουργία και διαρκής ενημέρωση της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ» ([www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)) που σχεδιάστηκε ως ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης
- Ενίσχυση «φιλικότητας» δικτυακών τόπων φορέων του δημοσίου, με τη δημιουργία πλήρων, επικαιροποιημένων και φιλικών προς το μέσο χρήστη ιστοσελίδων φορέων του δημοσίου με ενιαία μορφή, καθώς και ευρετηρίαση και παροχή υπηρεσιών καταλόγου και αναζήτησης, ώστε να διευκολύνεται και να επιτυγχάνεται η πρόσβαση σε χρήσιμη και οργανωμένη πληροφορία μέσω του διαδικτύου.<sup>109</sup>

---

<sup>109</sup> Συνήγορος του Πολίτη, (2013) Ειδική Έκθεση: *Προτάσεις βελτίωσης – Απλούστευσης Διοικητικών Διαδικασιών*, Αθήνα σελ. 17.



#### **4.7 Τι σημαίνει αυτό στην πράξη**

Αυτό πρακτικά σημαίνει επιτάχυνση των διαδικασιών, μείωση του κόστους και ταυτόχρονα δυνατότητα πρόσβασης για τους πολίτες με όλα τα κανάλια επικοινωνίας.

Ο πολίτης σε καμία περίπτωση (ή πολύ σπάνια) δεν θα πηγαίνει στο back office για να εξυπηρετηθεί. Τα ΚΕΠ θα πραγματοποιούν το σύνολο των συναλλαγών. Η άμεση επικοινωνία τους με το back office θα είναι μόνο ηλεκτρονική. Τα αναγκαία έγγραφα με τις υπογραφές κ.λπ για λόγους αρχειοθέτησης θα ταχυδρομούνται ενδοϋπηρεσιακά και θα συγκεντρώνονται σε κεντρικές αρχειοθήκες.

Τα ΚΕΠ θα είναι διασπαρμένα για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών ενώ τα back office συγκεντρωμένα σε μεγάλα κτήρια, κατά προτίμηση εντός των κεντρικών πόλεων, που θα διευκολύνουν τον έλεγχο, τη διοίκηση και την καλύτερη εξυπηρέτηση των δημοσίων υπαλλήλων.<sup>110</sup>

#### **4.8 Πως θα υλοποιηθούν τα παραπάνω**

Το σχέδιο δράσης που πρόκειται να υλοποιηθεί στο προσεχές μέλλον από το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης για την διοικητική ανασυγκρότηση της δημόσιας διοίκησης, περιλαμβάνει εκτός των άλλων και το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες (CRMS - Citizen Relationship Management System), μέσω του οποίου θα αναβαθμιστεί η υφιστάμενη ικανότητα (capability) της Δημόσιας Διοίκησης να παρακολουθήσει και να διαχειριστεί τη σχέση της με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (φυσικά και νομικά πρόσωπα) της χώρας. Η μετάβαση των ΚΕΠ από τον κλασικό τρόπο λειτουργίας σε αυτό της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, δηλαδή τα νέα αναβαθμισμένα και πλήρως ψηφιακά ΚΕΠ θα αποτελέσουν τον βασικό πυλώνα για την υλοποίηση του ανωτέρω σχεδίου.

---

<sup>110</sup> Γάκης Κ., (2011): 19-20.



## Συμπεράσματα

Στην παρούσα εργασία επιχειρήθηκε να αξιολογηθεί ο θεσμός των ΚΕΠ. Τα ΚΕΠ θεσμοθετήθηκαν το 2002 και αποτέλεσαν την πλέον επιτυχημένη διοικητική μεταρρύθμιση στην Ελλάδα. Πρωταρχικός τους στόχος ήταν να περιορίσουν τη δημόσια γραφειοκρατία και την τλαιπωρία των πολιτών. Για να επιτευχθεί η επιδιωκόμενη μεταρρύθμιση των δημόσιων υπηρεσιών, με στόχο τη διαμόρφωση όρων εμπιστοσύνης με τους πολίτες και ικανοποίησης των αναγκών τους, υιοθετήθηκαν από τα ΚΕΠ οι αρχές του Νέου Δημοσίου Μάνατζμεντ και των τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) ως οι πλέον πρωτοποριακές και διεθνώς αποδεκτές αρχές που εκφράζουν μια καινούργια διοικητική κουλτούρα και νέα αντίληψη διοίκησης.

Παρακολουθώντας την εξέλιξη των ΚΕΠ στην δεκαπεντάχρονη διαδρομή τους, διαπιστώνουμε ότι αποτέλεσαν αφενός μια απάντηση στο αίτημα για καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, αφετέρου λειτούργησαν ως εργαλείο της βελτίωσης διαδικασιών και της διοίκησης αλλαγής. Στο επίπεδο του front office τα ΚΕΠ επιχειρήθηκε να αποτελέσουν τη γεωγραφική αντιπροσώπευση και το κοντινότερο σημείο εξυπηρέτησης, είναι δηλαδή ένα φυσικό σημείο, το οποίο επιχειρείται να είναι το πρόσωπο της διοίκησης προς τον πολίτη. Επιπλέον τα ΚΕΠ εισήγαγαν τη νεωτεριστική δομή των one stop shops, δηλαδή ο πολίτης δεν υποχρεούται να παρά μόνο να απευθυνθεί σε ένα ΚΕΠ για να ασκήσει ένα δικαίωμα ή μια υποχρέωση.

Από την έρευνα μας που πραγματοποιήσαμε στο πλαίσιο της εργασίας, προκύπτει ότι υπάρχει ευρύτατη αποδοχή του θεσμού των ΚΕΠ από τους πολίτες.

Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι:

- α) ο συνολικός βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από τα ΚΕΠ είναι ιδιαίτερα υψηλός (ποσοστό 90%),
- β) η πλειονότητα των ερωτηθέντων πολιτών (70,65%) προτιμούν το ΚΕΠ για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο, γεγονός που καταδεικνύει την εμπιστοσύνη και την προτίμηση των πολιτών για τα ΚΕΠ, έναντι των υπολοίπων δημοσίων υπηρεσιών,
- γ) η συντριπτική πλειονότητα των ερωτώμενων πολιτών διατυπώνουν θετική γνώμη για: τη συμπεριφορά του προσωπικού το 92,66% των απαντήσεων, την τοποθεσία που βρίσκονται τα ΚΕΠ το 87,16% των απαντήσεων, τις πιστοποιημένες διαδικασίες που παρέχονται από τα ΚΕΠ το 86,24% των απαντήσεων.

Επίσης από παλαιότερες έρευνες της εταιρείας δημοσκοπήσεων VPRC που παρουσιάσαμε στην εργασία, προκύπτει ότι ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από τα ΚΕΠ είναι ιδιαίτερα υψηλός.

Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι:

α) τα ΚΕΠ θεωρούνται απαραίτητα από τη συντριπτική πλειονότητα των πολιτών (ποσοστό 98%),  
β) Εξίσου υψηλό είναι το ποσοστό των πολιτών που εκτιμούν ότι τα ΚΕΠ είναι αποτελεσματικά γι' αυτούς (97%),

γ) αξιοσημείωτο επίσης είναι το γεγονός ότι το 94% των πολιτών αντιμετωπίζουν τα ΚΕΠ ως παράγοντα εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης.

Κοινή συνισταμένη των ερευνών είναι ότι η πλειονότητα των ερωτηθέντων πολιτών είναι ιδιαίτερα ικανοποιημένοι από την συνολική εξυπηρέτηση των ΚΕΠ.

Ωστόσο όπως προέκυψε από την ανάλυση της αρχιτεκτονικής των ΚΕΠ (θεσμικό πλαίσιο, δομή αρμοδιοτήτες, κ.λπ) από την ίδρυση τους έως σήμερα, διαπιστώνουμε ότι ενώ ξεκίνησαν ως καινοτόμος θεσμός, στη διαδρομή τους μετεξελίχθηκαν ως μια επιπλέον γραφειοκρατική δομή, με επικαλύψεις υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων, η οποία προστέθηκε στο υπερδιογκωμένο ελληνικό κράτος. Η πλειονότητα των διαδικασιών που διεκπεραιώνονται ακόμη και σήμερα από τα ΚΕΠ δεν είναι online μέσω της Πύλης “ΕΡΜΗΣ, δηλαδή τα ΚΕΠ δεν λειτουργούν σε περιβάλλον ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά ακολουθείται ο παραδοσιακός τρόπος διεκπεραίωσης (fax και ταχυδρομείο). Αντί να κυκλοφορεί ο πολίτης με χαρτιά στους διαδρόμους των δημοσίων υπηρεσιών, τα χαρτιά κυκλοφορούν με την εσωτερική αλληλογραφία.

Παρόλα αυτά, όπως διαπιστώσαμε στην παρούσα εργασία, τα ΚΕΠ έχουν όλες τις προϋποθέσεις για να αποτελέσουν το όχημα προς τον εκσυγχρονισμό και την διοικητική ανασυγκρότηση της δημόσιας διοίκησης. Το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, ενεργώντας ως καταλύτης της αλλαγής, επιδιώκει τη ζεύξη πληθώρας φορέων του Δημόσιου Τομέα και επικεντρώνεται στην αξιοποίηση των δυνατοτήτων που οι νέες τεχνολογίες προσφέρουν και αφορούν ειδικότερα στην online σύνδεση των ΚΕΠ, απλοποιώντας τις εσωτερικές διαδικασίες και αναβαθμίζοντας το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Το σχέδιο δράσης που βρίσκεται σε εξέλιξη αφορά μια εκτεταμένη προσπάθεια θεσμικής και επιχειρησιακής αναβάθμισης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών με την εισαγωγή στο προσεχές μέλλον του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες (CRMS - Citizen Relationship Management System), μέσω του οποίου θα αναβαθμιστεί η υφιστάμενη ικανότητα (capability) της Δημόσιας Διοίκησης να παρακολουθήσει και να διαχειριστεί τη σχέση της με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (φυσικά και νομικά πρόσωπα) της χώρας. Η δραστική σύντμηση του χρόνου παροχής υπηρεσιών από τα ΚΕΠ και η βελτίωση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών στοχεύουν στην περαιτέρω αναγνώριση των ΚΕΠ ως «Υπηρεσίας Μίας Στάσης», η οποία θα παρέχει ένα πλήθος υπηρεσιών με μία μόνο αίτηση, με μία μόνο επίσκεψη, γρήγορα και χωρίς ταλαιπωρία. Απώτερος στόχος αποτελεί η

δημιουργία μιας μοναδικής πύλης εισόδου του πολίτη για όλες τις συναλλαγές του με το κράτος, είτε αυτή είναι η φυσική πύλη των ΚΕΠ, είτε η αντίστοιχη ψηφιακή του «ΕΡΜΗ». Η μετάβαση των ΚΕΠ από τον κλασικό τρόπο λειτουργίας σε αυτό της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, δηλαδή τα νέα αναβαθμισμένα και πλήρως ψηφιακά ΚΕΠ θα αποτελέσουν τον βασικό πυλώνα για την υλοποίηση του ανωτέρω σχεδίου, έχοντας πραγματικό ρόλο πρότυπης υπηρεσίας.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ:**

### **Ελληνόγλωσση**

- Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι., (2008), *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.
- Βαλσαμίδης Σ., (2016), *Ηλεκτρονική επιχειρησιακή δράση*, εκδόσεις Δίσιγμα, Αθήνα.
- Γάκης Κ., (2011), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Αυτοδιοίκηση*, εκδόσεις Ε.Ε.Τ.Α.Α., Αθήνα.
- Καρκατσούλης Π., (2004), *Το κράτος σε μετάβαση: Από τη διοικητική μεταρρύθμιση και το νέο δημόσιο μανάτζμεντ στη διακυβέρνηση*, Εκδόσεις Σιδέρη, Αθήνα.
- Μακρυδημήτρης Α. (1999), *Ο μεγάλος ασθενής: Η μεταρρύθμιση και ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης*, Εκδόσεις Παπαζήσης, Αθήνα.
- Μιχαλόπουλος Ν. (2001), *Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα*, Σπηλιωτόπουλος Επ.Π. και Αντ. Μακρυδημήτρης (επιμ.), Εκδόσεις Αντ. Σάκουλα, Αθήνα.
- Μιχαλόπουλος Ν., (2003), *Από τη Δημόσια γραφειοκρατία στο δημόσιο μανάτζμεντ*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.
- Σιδηρόπουλος Κ., Ρήγας Κ., (2011), *Καλλικράτης: Οδηγός του Πολίτη*: Εκδόσεις Ε.Ε.Τ.Α.Α., Αθήνα.
- Συνήγορος του Πολίτη, (2013), Ειδική Έκθεση: *Προτάσεις βελτίωσης – Απλούστευσης Διοικητικών Διαδικασιών*, Αθήνα.
- Λευκή βίβλος για τη διακυβέρνηση (ΕΣΠΑ 2007-2013): Επιχειρησιακό πρόγραμμα διοικητική μεταρρύθμιση, Ευρωπαϊκή Ένωση - Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο.
- Κοινωνία της Πληροφορίας. (2013), Διακήρυξη ανοιχτού διαγωνισμού: «Υπηρεσίες Λειτουργίας Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις», Αναθέτουσα αρχή: Υ.Δ.Μ.ΗΔ, Ημερομηνία διακήρυξης: 4.2.2013

### **Προεδρικά Διατάγματα – Νόμοι και Εισηγητικές Εκθέσεις**

Π.Δ. 65/2011: «Διάσπαση του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα Υπουργεία α) Εσωτερικών και β) Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, συγχώνευση των Υπουργείων Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας και Θαλάσσιων Υποθέσεων, Νήσων και Αλιείας στο Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας και μεταφορά στον Πρωθυπουργό των Γενικών Γραμματειών Ενημέρωσης και Επικοινωνίας και στο Υπουργείο

- Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων της Γενικής Γραμματείας Νέας Γενιάς» (ΦΕΚ 147Α'/27.6.2011).
- Π.Δ. 99/2014: «Οργανισμός του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» (ΦΕΚ 166 Α'/28.08.2014)
- Ν. 2527/1997: «Τροποποίηση και συμπλήρωση διατάξεων Ν. 2190/1994 και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 206Α'/8.10.1997).
- Ν. 2690/1999: «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 45Α'/9.3.1999)
- Ν. 3013/2002: «Αναβάθμιση της πολιτικής προστασίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 102Α/1.5.2002) και Πρακτικά Ολομέλειας Βουλής, Ι' Περίοδος, Σύνοδος Β', της 8ης.4.2002, Συνεδρίαση ΡΙΖ', της 10ης.4.2002, Συνεδρίαση ΡΙΘ', της 11ης.4.2002, Συνεδρίαση ΡΚ και 17ης .4.2002, Συνεδρίαση ΡΚΓ
- Ν. 3200/2003: «Τροποποιήσεις του Ν. 1388/1983 «Ίδρυση Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης», ίδρυση Εθνικής Σχολής Τοπικής Αυτοδιοίκησης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 281Α'/9.12.2003) και Πρακτικά Ολομέλειας Βουλής, Περίοδος Ι', Σύνοδος Δ', Συνεδρίαση ΚΔ' της 13ης.11.2003.
- Ν. 3202/2003: «Εκλογικές δαπάνες κατά τις νομαρχιακές και δημοτικές εκλογές, οικονομική διοίκηση και διαχείριση των Ο.Τ.Α., θέματα αλλοδαπών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 284Α'/11.12.2003).
- Ν. 3260/2004: «Ρυθμίσεις του συστήματος προσλήψεων και θεμάτων δημόσιας διοίκησης» (ΦΕΚ 151Α'/6.8.2004).
- Ν. 3230/2004: «Καθιέρωση συστήματος διοίκησης με στόχους, μέτρηση της αποδοτικότητας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44Α'/11.2.2004) και Εισηγητική του Νόμου Έκθεση
- Ν. 3242/2004: «Ρυθμίσεις για την οργάνωση και λειτουργία της Κυβέρνησης, τη διοικητική διαδικασία και τους Ο.Τ.Α.» (ΦΕΚ 102Α'/24.5.2004) και Εισηγητική του Νόμου Έκθεση.
- Ν. 3320/2005: «Ρυθμίσεις θεμάτων για το προσωπικό του Δημοσίου και των νομικών προσώπων του ευρύτερου δημοσίου τομέα και για τους Ο.Τ.Α.» (ΦΕΚ 48Α'/23.2.2005).
- Ν. 3345/2005 «Οικονομικά θέματα Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και ρύθμιση διοικητικών θεμάτων» (ΦΕΚ 138Α'/16.6.2005) και Εισηγητική του Νόμου Έκθεση.
- Ν. 3448/2006: «Για την περεταίρω χρήση πληροφοριών του δημοσίου τομέα και τη ρύθμιση θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης» (ΦΕΚ 57Α'/15.3.2006) και Αιτιολογική του Νόμου Έκθεση.
- Ν. 3584/2007: «Κύρωση του Κώδικα Κατάστασης Δημοτικών και Κοινοτικών Υπαλλήλων» (ΦΕΚ 143Α'/28.6.2007).
- Ν. 3812/2009: «Αναμόρφωση του συστήματος προσλήψεων στο δημόσιο τομέα και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 234Α'/28.12.2009).
- Ν. 3844/2010: «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2006/123 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 63Α'/3.5.2010) και Αιτιολογική του Νόμου Έκθεση.

- N. 3852/2010: «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης» (ΦΕΚ 87Α/7.10.2010).
- N.3979/2011: «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ 138Α'/16.6.2011).
- N. 4024/2011: «Συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις, ενιαίο μισθολόγιο- βαθμολόγιο, εργασιακή εφεδρεία και άλλες διατάξεις εφαρμογής του μεσοπρόθεσμου πλαισίου δημοσιονομικής στρατηγικής 2012-2015» (ΦΕΚ 226Α'/ 27.10.2011)
- N. 4057/2012: «Πειθαρχικό Δίκαιο Δημοσίων Πολιτικών Διοικητικών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου» (ΦΕΚ 54 Α' 14.03.2012)
- N. 4071/2012: «Ρυθμίσεις για την τοπική ανάπτυξη, την αυτοδιοίκηση και την αποκεντρωμένη διοίκηση. Ενσωμάτωση Οδηγίας 2009/50 ΕΚ» (ΦΕΚ 85Α'/ 11.4.2012)
- N.4210/2013: «Ρυθμίσεις Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις (ΦΕΚ 254/Α' 21-11-2013).
- N. 4250/2014: «Διοικητικές Απλουστεύσεις – Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα – Τροποποίηση Διατάξεων του Π.Δ 318/1992 (Α' 161) και λοιπές ρυθμίσεις» (ΦΕΚ 74/Α'/ 26.3.2014) και Εισηγητική του Νόμου έκθεση.
- N. 4369/2016: «Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια – αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης) και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 33 Α'/27.02.2013).
- N. 4441/2016: «Απλοποίηση διαδικασιών σύστασης επιχειρήσεων, άρση κανονιστικών εμποδίων στον ανταγωνισμό και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ 227 Α'/ 06.12.2016).
- N. 4442/2016: «Νέο θεσμικό πλαίσιο για την άσκηση οικονομικής δραστηριότητας και άλλες διατάξεις», (ΦΕΚ 230 Α'/07.12.2016).
- N. 4464/2017: «Κύρωση της Συμφωνίας - Πλαισίου για εταιρική σχέση και συνεργασία μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των κρατών - μελών της, αφενός, και της Μογγολίας, αφετέρου και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 46 Α' 04.04.2017).
- N. 4484/2017: Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας (ΕΕ) /881 και άλλες διατάξεις (ΦΕΚ 110 Α'/01.08.2017).

## **Υπουργικές Αποφάσεις**

- Υ.Α. αριθμ.ΔΙΔΚ/Φ.38/4975/12.3.2003: «Συγκρότηση Ομάδας Διοίκησης Έργου στο ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. για την παρακολούθηση και αξιολόγηση της λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών» (ΦΕΚ 311Β'/14.3.2003).
- Υ.Α. αριθμ. ΔΙΑΔΠ/ΦΒ1/14757: «Τροποποίηση της υπ' αριθμ. ΔΙΑΔΠ/Γ2γ/οικ/1692/27.6.2006 (ΦΕΚ Β' 769) απόφασης «Καθιέρωση ωρών προσέλευσης και αποχώρησης των υπαλλήλων των δημοσίων υπηρεσιών και των Ν.Π.Δ.Δ.» (ΦΕΚ 1659 Β'/26.7.2011).
- Υ.Α. αριθμ. ΥΑΠ/Φ.19.7/14/380/2010: «Οργάνωση, Λειτουργία και Αρμοδιότητες των Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ) – Ηλεκτρονική Διεκπεραίωση Διαδικασιών από τα ΕΚΕ» (ΦΕΚ 1561Β'/ 23.9.2010).

- Υ.Α.αριθμ.ΔΙΑΔΠ/ΦΒ1/14757/2011:«Τροποποίηση της υπ' αριθμ. ΔΙΑΔΠ/Γ2γ/οικ/1692/27.6.2006 (ΦΕΚ Β' 769) απόφασης «Καθιέρωση ωρών προσέλευσης και αποχώρησης των υπαλλήλων των δημοσίων υπηρεσιών και των Ν.Π.Δ.Δ.» (ΦΕΚ 1659Β'/26.7.2011).
- Υ.Α. αριθμ. ΥΑΠ/Φ.60/86/1435/2012: «Καθορισμός διαδικασιών υποβολής αιτήσεων έκδοσης, ανάκλησης, ανανέωσης ψηφιακών πιστοποιητικών καθώς και ανάκτησης του ψηφιακού πιστοποιητικού κρυπτογράφησης μέσω των ΚΕΠ (Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών), ως Εντεταλμένων Γραφείων» (ΦΕΚ 1876/13.6.2012).
- Υ.Α. αριθμ.ΥΑΠ/Φ.19.7/Β/225/1373/07.06.2012 (ΑΔΑ: Β4ΛΡΧ-ΑΨΨ) «Μετάπτωση στη νέα εφαρμογή eΚΕΠ – ΕΡΜΗΣ για όλα τα ΚΕΠ της χώρας».
- Υ.Α. αριθμ.ΥΑΠ/Φ.19.7/162/07.02.2013 (ΑΔΑ:ΒΕΥΤΧ-629) «Διεκπεραίωση διαδικασιών μέσω EUGO – Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), ως Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΕΚΕ) και των καθ' ύλην αρμοδίων υπηρεσιών».
- Υ.Α. αριθμ.ΥΑΠΦ.15/11/18221/08.06.2015 (ΦΕΚ Β' 1224/23.06.2015 «Κατάργηση της διοικητικής διαδικασίας υποβολής αίτησης πολίτη για την άσκηση πειθαρχικής εξουσίας από τον Υπουργό Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η οποία εντάχθηκε στα ΚΕΠ με την υπουργική απόφαση Αριθ. ΔΟΛ-ΚΕΠ/Φ.15/8/16231/25-6-2007 (ΦΕΚ 1048/τ.Β'/26-6-2007).

## **Εγκύκλιοι**

- ΔΙΣΚΠΟ/ΔΙΑΠ/Φ1./οικ.14095/26.6.2001, Έναρξη και Λειτουργία Κ.Ε.Π. Συντάγματος.
- ΔΙΣΚΠΟ/ΔΙΑΠ/Φ.1./οικ.17358/9.8.2001, Έναρξη και Λειτουργία Κ.Ε.Π. Θεσσαλονίκης.
- ΔΙΣΚΠΟ/ΔΙΑΠ/Φ.1/οικ.18910/6.9.2001, Έναρξη και Λειτουργία Κ.Ε.Π. Πειραιά, Περιστερίου Αττικής και Ηρακλείου Κρήτης.
- ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α./οικ.10025/24.5.2002, Λειτουργία Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)
- ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α./οικ. 12700/2.07.2002, Σύναψη Συμβάσεων Μίσθωσης Έργου και Θέματα Στελέχωσης των Κ.Ε.Π.
- ΥΠ.ΕΣ. Εγκύκλιος αριθμ. 37/οικ.21097/28.05.2012(ΑΔΑ: Β498Ν-ΒΦΘ) «Εφαρμογή των διατάξεων του Ν. 4071/2012 (ΦΕΚ Α'85), σε θέματα προσωπικού των πρωτοβάθμιων και δευτεροβάθμιων Ο.Τ.Α.).

## **Διαδικτυακοί τόποι/ιστοσελίδες**

<http://www.ekep.ermis.gov.gr>

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

<http://www.statistics.gr>

<http://www.ypes.gr>

<http://www.syzefxis.gov.gr>  
<http://www.ktpae.gr>  
<http://www.vprc.gr>  
<http://www.benos.gr>  
<https://kaparesearch.com/erga/eksipiretisi-politwn/>  
<http://www.kepstats.yap.gov.gr>  
<http://www.eu-go.gr>  
<http://www.espa.gr>  
<http://www.kep.gov.gr>  
<http://www.minadmin.gov.gr>  
<http://www.ypai.gr/site/home/Basic+Menu/Programs/Oloklirwmena/Asterias.csp>  
<https://www.synigoros.gr>  
<https://www.diorismos.gr/vima/265/upomnhma-sto-asep-epi-ths-prokhrukshts-ar-7k-2006>  
[https://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20140905\\_parousiasi\\_kep.pptx?x79178](https://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20140905_parousiasi_kep.pptx?x79178)  
[http://www.proslipsis.gr/cmCat\\_treePrd.php?&cm\\_catid=101&cm\\_prdid=5096](http://www.proslipsis.gr/cmCat_treePrd.php?&cm_catid=101&cm_prdid=5096)  
<http://www.slideplayer.gr/slide/1891467/>  
[http://www.andreoulakos.gr/site/?page\\_id=467](http://www.andreoulakos.gr/site/?page_id=467)  
<http://www.yap.gov.gr>



**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄**  
**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ – ΕΡΕΥΝΑ**

**ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ**

**Φύλλο**

A. Άνδρας

B. Γυναίκα

**Ηλικία**

A. 18 έως 32

B. 33 έως 48

Γ. 49 έως 64

Δ. 65 και άνω

**Επάγγελμα**

A. Μισθωτός/Συνταξιούχος

B. Άνεργος

Γ. Αυτοαπασχολούμενος

Δ. Φοιτητής

**Τόπος Διαμονής**

Αστική περιοχή

Ορεινή περιοχή

Νησιωτική περιοχή

Αγροτική περιοχή / ύπαιθρος

1. Έχετε επισκεφτεί ποτέ κάποιο ΚΕΠ για την πραγματοποίηση των συναλλαγών σας με το

Δημόσιο:

A. Ναι

B. Όχι

\*εάν η απάντηση στην ερώτηση 1 είναι ΟΧΙ σταματάει η έρευνα και δεν απαιτείται η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου

2. Ποια η συχνότητα των επισκέψεών σας στα ΚΕΠ;
3. Αποτελεί το ΚΕΠ την πρώτη σας επιλογή για τις συναλλαγές σας με το Δημόσιο;  
α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ
4. Όταν επισκέπτεστε κάποιο ΚΕΠ αντιμετωπίζετε δυσκολίες όσον αφορά την πρόσβασή σας σε αυτό;  
α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ
5. Σημειώστε το συνολικό βαθμό ικανοποίησής σας από την εξυπηρέτηση των ΚΕΠ;  
Βαθμολογήστε την ικανοποίησή σας στην κλίμακα του 5 όπου 5 αντιστοιχεί στο "Απόλυτα Ικανοποιημένος" και 1 στο "Καθόλου Ικανοποιημένος".  
  
α) απόλυτα ικανοποιημένος β) πολύ ικανοποιημένος γ) αρκετά ικανοποιημένος  
δ) ελάχιστα ικανοποιημένος ε) καθόλου ικανοποιημένος
6. Για την κατάθεση της αίτησής σας σε ΚΕΠ απαιτήθηκε η προσκόμιση δικαιολογητικών:  
  
α) Από εσάς; α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ  
β) Αυτεπάγγελτα; α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ  
γ) Δεν απαιτήθηκαν δικαιολογητικά; α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές  
δ) σπάνια ε) ποτέ
7. Η απάντηση στο αίτημά σας δόθηκε εντός της προθεσμίας που προβλέπει η νομοθεσία;  
α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ
8. Παρακαλώ σημειώστε όσους από τους παρακάτω λόγους συνετέλεσαν σε μη επιτυχή διεκπεραίωση της υπόθεσής σας και σε ποιο βαθμό;  
  
α) Αναρμοδιότητα του ΚΕΠ: α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ  
β) Υποστελέχωση του ΚΕΠ: α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ  
γ) Χρόνος Αναμονής: α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ

- δ) Γραφειοκρατία: α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ  
ε) Έλλειψη γνώσεων και ικανοτήτων του προσωπικού: α) πάντα β) πολύ συχνά  
γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ  
στ) Δεν απάντησε η υπηρεσία: α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ  
ζ) Αρνητική απάντηση από τη δημόσια υπηρεσία: α) πάντα β) πολύ συχνά  
γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ  
η) Ελλιπή δικαιολογητικά: α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ

**9. Τις φορές που επισκεφθήκατε κάποιο ΚΕΠ πόσο ικανοποιημένος/νη μείνατε από τον χρόνο αναμονής σας στο χώρο του ΚΕΠ μέχρι να εξυπηρετηθείτε;**

Βαθμολογήστε την ικανοποίησή σας στην κλίμακα του 5 όπου 5 αντιστοιχεί στο "Απόλυτα Ικανοποιημένος" και 1 στο "Καθόλου Ικανοποιημένος".

- α) απόλυτα ικανοποιημένος β) πολύ ικανοποιημένος γ) αρκετά ικανοποιημένος  
δ) ελάχιστα ικανοποιημένος ε) καθόλου ικανοποιημένος

**10. Πως αξιολογείτε την ανταπόκριση των υπαλλήλων των ΚΕΠ στη διεκπεραίωση της υπόθεσής σας;**

- α) ενθουσιώδη β) πολύ καλή γ) ουδέτερη δ) κακή

**11. Υποβάλατε ποτέ αίτηση μέσω ΚΕΠ η οποία δεν ήταν πιστοποιημένη διαδικασία και δεν μπορούσε να διεκπεραιωθεί από αυτό;**

Ναι Όχι

**12. Αν ναι, περιγράψτε μας τις αιτήσεις οι οποίες δεν μπορούσαν να διεκπεραιωθούν.**

Απαντήστε στην ερώτηση αυτή ΜΟΝΟ αν έχετε απαντήσει ΝΑΙ στην ερώτηση 11. Να είστε σύντομοι κα ακριβείς.

**13. Κατά τις επισκέψεις σας στα ΚΕΠ για τη διεκπεραίωση υποθέσεών σας, πόσο συχνά μένετε ικανοποιημένος/νη από τα παρακάτω:**

- α) Τοποθεσία: α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ  
β) Εγκαταστάσεις: α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ  
γ) Υλικοτεχνικός εξοπλισμός: α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ  
δ) Ενημερωτικό υλικό: α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ

ε) Συμπεριφορά προσωπικού: α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ  
στ) Πιστοποιημένες διαδικασίες: α) πάντα β) πολύ συχνά γ) μερικές φορές δ) σπάνια ε) ποτέ

14. Γνωρίζετε την ιστοσελίδα των ΚΕΠ “[www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr)” που ενημερώνει τους πολίτες για τυχόν απαιτούμενα δικαιολογητικά ή πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες που διεκπεραιώνονται μέσω των ΚΕΠ;

Ναι

Μερικώς

Όχι

15. Γνωρίζετε ότι για την υποβολή ορισμένων αιτημάτων/συναλλαγών σας με τη Δημόσια Διοίκηση μπορείτε να χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ [www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)

Ναι

Μερικώς

Όχι

16. Το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης σχεδιάζει να ψηφιοποιήσει πλήρως τις παρεχόμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ έτσι ώστε οι συναλλαγές σας με τη Δημόσια Διοίκηση να διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά από τον προσωπικό σας υπολογιστή μέσω της Πύλης “ΕΡΜΗΣ” χωρίς την φυσική σας παρουσία στα ΚΕΠ. Συμφωνείτε;

α) Συμφωνώ απόλυτα β) Συμφωνώ γ) ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ δ) Διαφωνώ  
ε) Διαφωνώ απόλυτα

17. Για ποια/ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες/υποθέσεις σας, χρειάστηκε να επισκεφτείτε κάποιο ΚΕΠ;

Σημειώστε μέχρι ΠΕΝΤΕ (5) επιλογές

1. Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης
2. Χορήγηση πιστοποιητικού εγγυτέρων συγγενών
3. Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
4. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου
5. Μεταδημότευση ή χορήγηση βεβαίωσης μονίμου κατοικίας
6. Χορήγηση πιστοποιητικού σπουδών πανεπιστημίου
7. Ανανέωση άδειας οδήγησης
8. Αντικατάσταση παλαιάς άδειας οδήγησης με νέου τύπου
9. Άρση παρακράτησης κυριότητας επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας

10. Μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας
11. Χορήγηση αντιγράφου άδειας κυκλοφορίας επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας ιδιωτικής χρήσης λόγω απώλειας ή φθοράς
12. Κοινωνικό εισόδημα αλληλεγγύης (ΚΕΑ)
13. Ευάλωτοι πελάτες / Πελάτες Κοινωνικού Οικιακού Τιμολογίου ΔΕΗ
14. Χορήγηση επιδόματος κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης
15. Προγράμματα κοινωνικού και ιαματικού τουρισμού
16. Έκδοση αντιγράφου Ποινικού Μητρώου γενικής ή δικαστικής χρήσης
17. Έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου (e-πράβολο)
18. Μητρώο Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ)
19. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΟΑΕΔ
20. Θεώρηση γνησίου υπογραφής
21. Επικύρωση διοικητικών εγγράφων για χρήση στον ιδιωτικό τομέα

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄

### ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΝΟΥΝ ΤΑ ΚΕΠ (2013).

ΠΗΓΗ: α) Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε./www.ktpae.gr

β) www.ekep.ermis.gov.gr

Κωδ. Διαδικασίας	Τίτλος Διαδικασίας	Τρόπος Διεκπεραίωσης
0000	Αίτηση Γενικής Χρήσης	ΚΕΠ
0013	Εγγραφή ενηλίκου σε δημοτολόγιο όταν είναι γραμμένος μόνο στα μητρώα αρρένων	ΚΕΠ
0014	Μεταδημότευση συζύγων και τέκνων από άλλο δήμο όταν όλα τα μέλη της οικογένειας είναι γραμμένα στον αυτό δήμο ή κοινότητα	ΚΕΠ
0017	Χορήγηση Αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης του ενδιαφερόμενου	www 1500 ΚΕΠ
0022	Βεβαίωση από δήμο περί μη οφειλής ΤΑΠ	ΚΕΠ
0023	Χορήγηση Πιστοποιητικού Εγγύτερων Συγγενών	ΚΕΠ
0024	Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης (των ιδίων)	www 1500 ΚΕΠ
0036	Χορήγηση Βεβαίωσης Καταλληλότητας Αρτοποιείου	ΚΕΠ
0037	Χορήγηση Βεβαίωσης Καταλληλότητας Πρατηρίου Άρτου.	ΚΕΠ
0038	Χορήγηση Βεβαίωσης Καταλληλότητας Κινητής Καντίνας.	ΚΕΠ
0039	Χορήγηση Βεβαίωσης Καταλληλότητας Αυτοκινήτου Μεταφοράς Τροφίμων (άρτου- ειδών Ζαχαροπλαστικής -φαγητών κ.λπ.).	ΚΕΠ
0040	Ανανέωση βιβλιαρίου ασθένειας ΙΚΑ (άμεσα ασφαλισμένου)	ΚΕΠ
0041	Ανανέωση οικογενειακού βιβλιαρίου ασθένειας ΙΚΑ (για τη σύζυγο).	ΚΕΠ
0042	Ανανέωση οικογενειακού βιβλιαρίου ασθένειας ΙΚΑ (για τα άγαμα τέκνα)	ΚΕΠ
0043	Χορήγηση επιδόματος κυοφορίας - λοχείας ΙΚΑ	ΚΕΠ
0044	Απονομή Σύνταξης θανάτου ΤΣΑΥ σε χήρες και ορφανά Ασφαλισμένων.	ΚΕΠ
0045	Χορήγηση βοηθήματος τοκετού ΙΚΑ.	ΚΕΠ
0046	Χορήγηση εξόδων κηδείας ΙΚΑ	ΚΕΠ
0047	Χορήγηση Άδειας Πώλησης Τυποποιημένων παγωτών, αναψυκτικών και ποτών από Αναπηρικά Περίπτερα.	ΚΕΠ
0049	Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης	www 1500 ΚΕΠ
0050	Μεταφορά οπλιτών ή στρατευσίμων σε υπόχρεους μειωμένης θητείας	ΚΕΠ
0051	Μεταφορά Επαγγελματικής Στέγης - Ιδίου Επαγγέλματος.	ΚΕΠ
0052	Μεταφορά Επαγγελματικής Στέγης - Αλλαγή Επαγγέλματος.	ΚΕΠ
0053	Χορήγηση βεβαίωσης ποσού σύνταξης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)	www 1500 ΚΕΠ
0054	Απονομή σύνταξης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ) λόγω θανάτου συνταξιούχου	ΚΕΠ
0055	Βεβαίωση περί μη ασφάλισης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ).	www 1500 ΚΕΠ
0056	Βεβαίωση περί μη συνταξιοδότησης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ).	www 1500 ΚΕΠ
0057	Χορήγηση άδειας ίδρυσης πτηνοκτηνοτροφικών εγκαταστάσεων (Για Μεσαίους Σταυλισμούς (Δυναμικότητας 8 - 20 ισοδύναμων ζώων).	ΚΕΠ
0058	Χορήγηση άδειας ίδρυσης πτηνοκτηνοτροφικών εγκαταστάσεων (Για Μικρούς Σταυλισμούς (Δυναμικότητας 3 -7 ισοδύναμων ζώων).	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
0059	Χορήγηση άδειας λειτουργίας πτηνοκτηνοτροφικών εγκαταστάσεων.	ΚΕΠ
0061	Χορήγηση βεβαίωσης βαθμολογίας εξετάσεων πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) (Ο Μέσος όρος βαθμών στο Θεωρητικό Μέρος και ο χαρακτηρισμός στο Πρακτικό Μέρος)	www 1500 ΚΕΠ
0062	Χορήγηση Αντιγράφου Πτυχίου Τ.Ε.Ι./Α.Σ.Π.Α.Ι.Τ.Ε.	ΚΕΠ
0063	Χορήγηση Πιστοποιητικού Σπουδών (Σπουδαστικής Κατάστασης) Τ.Ε.Ι./Α.Σ.Π.Α.Ι.Τ.Ε.	ΚΕΠ
0064	Χορήγηση Πιστοποιητικού Αναλυτικής Βαθμολογίας Τ.Ε.Ι./Α.Σ.Π.Α.Ι.Τ.Ε.	ΚΕΠ
0065	Χορήγηση αντιγράφου άδειας επάρκειας διδασκαλίας ξένης γλώσσας (λόγω απώλειας, καταστροφής της ήδη εκδοθείσας).	www 1500 ΚΕΠ
0066	Χορήγηση άδειας επάρκειας διδασκαλίας ξένης γλώσσας.	ΚΕΠ
0067	Χορήγηση βεβαίωσης επιτυχούς συμμετοχής σε εξετάσεις πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.).	www 1500 ΚΕΠ
0068	Χορήγηση αποσπάσματος πρακτικών Διοικητικού Συμβουλίου.	www 1500 ΚΕΠ
0069	Χορήγηση Βεβαίωσης κατάθεσης δικαιολογητικών	www 1500 ΚΕΠ
0070	Απονομή σύνταξης αναπηρίας ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ) (για επιδείνωση αναπηρίας).	ΚΕΠ
0073	Χορήγηση άδειας για μεταφορά νεκρών.	ΚΕΠ
0074	Χορήγηση άδειας για μεταφορά οστών.	ΚΕΠ
0075	Χορήγηση Άδειας Άσκησης Επαγγέλματος Ιατρού.	ΚΕΠ
0076	Χορήγηση Άδειας Άσκησης Επαγγέλματος Οδοντιάτρου.	ΚΕΠ
0077	Χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος φυσικού νοσοκομείων, ακτινοφυσικού ιατρικής και φυσικού νοσοκομείων πλην περιοχής ιοντοζουσών ακτινοβολιών	ΚΕΠ
0078	Άδεια άσκησης επαγγέλματος ψυχολόγου με βάση την οδηγία 89/48 της Ε.Ε.	ΚΕΠ
0079	Χορήγηση Άδειας άσκησης επαγγέλματος Φαρμακοποιού (Πτυχιούχοι Ελληνικών Πανεπιστημίων).	ΚΕΠ
0080	Χορήγηση Άδειας άσκησης επαγγέλματος Φαρμακοποιού (Πτυχιούχοι Πανεπιστημίων Εξωτερικού).	ΚΕΠ
0081	Χορήγηση άδειας εκχέρωσης δημοτικών ή κοινοτικών δασικών εκτάσεων.	ΚΕΠ
0082	Άδεια άσκησης επαγγέλματος μαιίας ή μαιευτή.	ΚΕΠ
0083	Χορήγηση άδειας εκχέρωσης εποικιστικών εκτάσεων (κληροτεμάχια).	ΚΕΠ
0084	Χορήγηση άδειας εκχέρωσης ιδιωτικών δασικών εκτάσεων.	ΚΕΠ
0085	Χορήγηση Άδειας Άσκησης Επαγγέλματος Μαιίας ή Μαιευτή για Αλλοδαπούς.	ΚΕΠ
0086	Άδεια Άσκησης Επαγγέλματος Νοσηλεύτριας ή Νοσηλευτή που έλαβε Πτυχίο από Χώρες της Ε.Ε.	ΚΕΠ
0087	Χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος Νοσηλευτών/ τριών αλλοδαπών πολιτών κρατών εκτός Ε.Ε.	ΚΕΠ
0088	Άδεια άσκησης επαγγέλματος Νοσηλεύτριας ή Νοσηλευτή.	ΚΕΠ
0089	Συμμετοχή στις Εξετάσεις για την απόκτηση Άδειας Άσκησης Επαγγέλματος Βοηθού Οδοντιατρείου.	ΚΕΠ
0090	Χορήγηση Άδειας Άσκησης Επαγγέλματος Βοηθού Οδοντιατρείου.	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
0091	Απονομή σύνταξης θανάτου ΤΣΑΥ σε χήρες και ορφανά συνταξιούχου	ΚΕΠ
0092	Έξοδα κηδείας ασφαλισμένου ΤΣΑΥ	ΚΕΠ
0093	Συμμετοχή στις εξετάσεις για την απόκτηση Άδειας Άσκησης Επαγγέλματος Βοηθού Φαρμακείου.	ΚΕΠ
0094	Χορήγηση Άδειας Άσκησης Επαγγέλματος Βοηθού Φαρμακείου.	ΚΕΠ
0095	Άδεια άσκησης επαγγέλματος βοηθών Νοσηλευτών.	ΚΕΠ
0096	Άδεια άσκησης επαγγέλματος Φυσικοθεραπευτή.	ΚΕΠ
0098	Έκδοση άδειας άσκησης επαγγέλματος εργοθεραπευτή	ΚΕΠ
0099	Άδεια άσκησης επαγγέλματος Οδοντοτεχνίτη.	ΚΕΠ
0100	Χορήγηση Άδειας άσκησης επαγγέλματος Οδοντοτεχνίτη σύμφωνα με την Οδηγία 92/51 της ΕΟΚ κατόπιν αναγνώρισης από το Συμβούλιο Επαγγελματικής Αναγνώρισης Τίτλων Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΣΕΑΤΕΚ), αρμοδιότητας Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων (ΥΠ.Ε.Π.Θ.).	ΚΕΠ
0101	Έξοδα κηδείας συνταξιούχου ΤΣΑΥ	ΚΕΠ
0102	Ορισμός εξετάσεων ενώπιον Επιτροπής για τη χορήγηση άδειας ασκήσεως επαγγέλματος ειδικού τεχνικού προθετικών και ορθωτικών κατασκευών.	ΚΕΠ
0103	Χορήγηση άδειας ασκήσεως επαγγέλματος ειδικού τεχνικού προθετικών και ορθωτικών κατασκευών κατόπιν εγκρίσεως της Επιτροπής του άρθρου 2 Ν. 2072/92.	ΚΕΠ
0105	Χορήγηση πιστοποιητικού αποφοίτησης από Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία.	www 1500 ΚΕΠ
0106	Χορήγηση πιστοποιητικού φοίτησης σε Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού (Α.Ε.Ν) με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία.	www 1500 ΚΕΠ
0107	Χορήγηση Αντιγράφου Πτυχίου Πανεπιστημίου	ΚΕΠ
0108	Χορήγηση Βεβαίωσης αποδοχών για υπηρετούντες δασκάλους η νηπιαγωγούς.	www 1500 ΚΕΠ
0109	Χορήγηση Βεβαίωσης αποδοχών για υπηρετούντες Καθηγητές.	www 1500 ΚΕΠ
0110	Χορήγηση Βεβαίωσης προϋπηρεσίας για αναπληρωτές δασκάλους η νηπιαγωγούς.	www 1500 ΚΕΠ
0111	Χορήγηση Βεβαίωσης προϋπηρεσίας για αναπληρωτές Καθηγητές.	www 1500 ΚΕΠ
0112	Χορήγηση Πιστοποιητικού Αναλυτικής Βαθμολογίας Πανεπιστημίου.	ΚΕΠ
0113	Χορήγηση Πιστοποιητικού Σπουδών Πανεπιστημίου.	ΚΕΠ
0114	Χορήγηση Πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης & μεταβολών για δασκάλους ή νηπιαγωγούς.	www 1500 ΚΕΠ
0115	Χορήγηση Πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης & μεταβολών για Καθηγητές.	www 1500 ΚΕΠ
0116	Συνέχιση σύνταξης ανικανότητας	ΚΕΠ
0117	Χορήγηση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στον ΟΓΑ	www 1500 ΚΕΠ
0118	Χορήγηση βεβαίωσης περί μη συνταξιοδότησης από τον ΟΓΑ	www 1500 ΚΕΠ
0119	Χορήγηση επιδόματος παραπληγίας ή τυφλότητας σε συνταξιούχους ΤΣΑΥ λόγω γήρατος θανάτου ή αναπηρίας	ΚΕΠ
0120	Χορήγηση επιδόματος απολύτου αναπηρίας σε συνταξιούχους ΤΣΑΥ έμμεσα ασφαλισμένους.	ΚΕΠ



<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
0121	Χορήγηση απαλλαγής από την υποχρέωση στράτευσης πατέρων τεσσάρων ή περισσότερων τέκνων	ΚΕΠ
0122	Έκδοση άδειας οδήγησης κατηγορίας Β' (Αρχική ή Επέκταση).	ΚΕΠ
0123	Ανανέωση άδειας οδήγησης	ΚΕΠ
0124	Αντικατάσταση παλαιάς άδειας οδήγησης με νέου τύπου	ΚΕΠ
0125	Αίτηση για την έκδοση άδειας οδήγησης κατηγορίας Α' (Αρχική ή Επέκταση).	ΚΕΠ
0126	Επέκταση άδειας οδήγησης στην κατηγορία Γ + Ε.	ΚΕΠ
0127	Επέκταση άδειας οδήγησης στην κατηγορία Γ.	ΚΕΠ
0128	Επέκταση άδειας οδήγησης στην κατηγορία Δ.	ΚΕΠ
0129	Μετατροπή ισχύουσας άδειας οδήγησης διπλωματικού υπαλλήλου σε αντίστοιχη ελληνική (κατηγορίας Α', Β' ή Β' +Ε' ή υποκατηγορίας Α1 ή Β1)	ΚΕΠ
0130	Μετατροπή ισχύουσας άδειας οδήγησης από Η.Π.Α., Καναδά, Αυστραλία, Ιαπωνία, Νότια Αφρική, Νότια Κορέα και χώρες της τεως Σοβιετικής Ένωσης σε αντίστοιχη Ελληνική	ΚΕΠ
0131	Μετατροπή ισχύουσας άδειας οδήγησης από κράτος - μέλος της Ε.Ε. σε αντίστοιχη ελληνική, χωρίς ιατρική, θεωρητική και πρακτική εξέταση.	ΚΕΠ
0132	Έκδοση αντιγράφου άδειας οδήγησης ελληνικής ή άλλου κράτους - μέλους της Ε.Ε. λόγω απώλειας, κλοπής, φθοράς, αλλοίωσης.	ΚΕΠ
0133	Ανανέωση ειδικής άδειας οδήγησης (ΤΑΕΙ) Ε.Δ.Χ. αυτοκινήτου	ΚΕΠ
0134	Χορήγηση αντιγράφου ειδικής άδειας οδήγησης επιβατικού δημόσιας χρήσης (ΕΔΧ) αυτοκινήτου λόγω απώλειας, φθοράς ή κλοπής.	ΚΕΠ
0135	Χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος οδικού μεταφορέα εμπορευμάτων ή επιβατών	ΚΕΠ
0136	Χορήγηση ειδικής άδειας οδήγησης επιβατικού δημόσιας χρήσης (ταξί Ε.Δ.Χ. αυτοκινήτου).	ΚΕΠ
0137	Αποχαρακτηρισμός οχήματος δημόσιας χρήσης (Δ.Χ).	ΚΕΠ
0138	Αναγνώριση προϋπηρεσίας στο δημόσιο Ο.Τ.Α. κ.λπ.	ΚΕΠ
0139	Αναγνώριση χρόνου συμμετοχής στην εθνική αντίσταση	ΚΕΠ
0140	Αναγνώριση χρόνου εξωτερικού πολιτικών προσφύγων	ΚΕΠ
0141	Αναγνώριση χρόνου μαθητείας σε στρατιωτικές σχολές	ΚΕΠ
0142	Αναγνώριση χρόνου στρατιωτικής θητείας	ΚΕΠ
0143	Ανανέωση βιβλιαρίου υγείας ΤΣΜΕΔΕ	ΚΕΠ
0144	Αποστολή σύνταξης σε λογαριασμό της Ε.Τ.Ε.	ΚΕΠ
0145	Βεβαίωση ασφάλισης για ειδικό λογαριασμό πρόσθετων παροχών	www 1500 ΚΕΠ
0146	Βεβαίωση ασφάλισης για κύρια σύνταξη ΤΣΜΕΔΕ	www 1500 ΚΕΠ
0147	ΤΣΜΕΔΕ - Βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας.	www 1500 ΚΕΠ
0148	Βεβαίωση συνταξιούχου ΤΣΜΕΔΕ	www 1500 ΚΕΠ
0149	Διαγραφή από τον κλάδο υγείας ΤΣΜΕΔΕ	ΚΕΠ
0150	Εγγραφή άμεσου μέλους στον κλάδο υγείας ΤΣΜΕΔΕ	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
0151	Εγγραφή συζύγου στον κλάδο υγείας ΤΣΜΕΔΕ	ΚΕΠ
0152	Εγγραφή τέκνου / τέκνων στον κλάδο υγείας ΤΣΜΕΔΕ	ΚΕΠ
0153	Έκδοση νέου βιβλιάρου υγείας ΤΣΜΕΔΕ (σε αντικατάσταση απολεσθέντος άμεσα ασφαλισμένου ή συζύγου ή τέκνου)	ΚΕΠ
0154	Επανεγγραφή άμεσου μέλους στον κλάδο υγείας ΤΣΜΕΔΕ	ΚΕΠ
0155	Χορήγηση εξόδων κηδείας ΤΣΜΕΔΕ	ΚΕΠ
0156	Μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας επιβατικού δημόσιας χρήσης (Ε.Δ.Χ) αυτοκινήτου.	ΚΕΠ
0157	Μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας φορτηγού αυτοκινήτου δημόσιας χρήσης (Φ.Δ.Χ.) μικτού βάρους μέχρι 6.000 χιλ/μα.	ΚΕΠ
0158	Μεταβίβαση και έκδοση νέας άδειας κυκλοφορίας φορτηγού αυτοκινήτου δημόσιας χρήσης (ΦΔΧ) μικτού βάρους πάνω από 6.000 χιλ/μα.	ΚΕΠ
0159	Αλλαγή χρώματος οχήματος.	ΚΕΠ
0160	Αντικατάσταση κρατικών πινακίδων κυκλοφορίας αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας ή ρυμουλκούμενου λόγω απώλειας, φθοράς ή κλοπής.	ΚΕΠ
0162	Έκδοση άδειας άσκησης επαγγέλματος Οπτικού.	ΚΕΠ
0163	Χορήγηση άδειας ασκήσεως επαγγέλματος Οπτικού, σύμφωνα με την οδηγία 89/48 της Ε.Ε. μετά την αναγνώριση των επαγγελματικών προσόντων από το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων.	ΚΕΠ
0165	Έκδοση άδειας άσκησης επαγγέλματος αισθητικού.	ΚΕΠ
0166	Άδεια ασκήσεως επαγγέλματος τεχνίτη περιποίησης χεριών και ποδιών.	ΚΕΠ
0167	Βεβαίωση ασφάλισης για τον κλάδο υγείας ΤΣΜΕΔΕ	www 1500 ΚΕΠ
0168	Διόρθωση ηλικίας γυναικών	ΚΕΠ
0170	Αλλαγή Στοιχείων τέκνου λόγω αναγνώρισης και Εγγραφή στο Δημοτολόγιο.	ΚΕΠ
0171	Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου	ΚΕΠ
0172	Διαγραφή από τα μητρώα αρρένων πολλαπλώς εγγεγραμμένων	ΚΕΠ
0174	Διόρθωση επώνυμου, πατρώνυμου, μητρώνυμου.	ΚΕΠ
0175	Διόρθωση κυρίου ονόματος	ΚΕΠ
0176	Εγγραφή στα Δημοτολόγια.	ΚΕΠ
0177	Μεταδημότευση άγαμου σε δημοτολόγιο δήμου ή κοινότητας εκτός του τόπου καταγωγής του ίδιου ή των γονέων του	ΚΕΠ
0178	Διαγραφή από τα μητρώα αρρένων λόγω θανάτου ή αφάνειας	ΚΕΠ
0179	Μεταδημότευση διαζευγμένων ή χηρεία συζύγων χωρίς τέκνα σε δήμο ή κοινότητα εκτός του τόπου καταγωγής τους	ΚΕΠ
0180	Μεταδημότευση Συζύγων λόγω γάμου σε διαφορετικό δήμο ή κοινότητα εκτός των δήμων ή κοινοτήτων καταγωγής τους.	ΚΕΠ
0181	Μεταδημότευση Συζύγων όταν ο ένας είναι ήδη Δημότης.	ΚΕΠ
0182	Χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας	ΚΕΠ
0183	Χορήγηση πιστοποιητικού εγγραφής στα μητρώα αρρένων	www 1500 ΚΕΠ
0184	Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας	www 1500 ΚΕΠ
0185	Επικύρωση συμφωνίας μεταβίβασης ιδιωτικής ή δημόσιας χρήσης οχήματος.	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
0186	Αντικατάσταση κρατικών πινακίδων κυκλοφορίας επιβατικού ιδιωτικής χρήσης αυτοκινήτου, που έχει εισαχθεί με μειωμένες δασμοφορολογικές επιβαρύνσεις.	ΚΕΠ
0187	Άρση παρακράτησης κυριότητας επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.).	ΚΕΠ
0188	Δήλωση ακινησίας φορτηγών και λεωφορείων ιδιωτικής χρήσης.	ΚΕΠ
0189	Έκδοση άδειας κυκλοφορίας νέου επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.).	ΚΕΠ
0190	Έκδοση άδειας κυκλοφορίας επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.) λόγω αλλαγής κινητήρα.	ΚΕΠ
0191	Έκδοση άδειας κυκλοφορίας ΦΙΧ αυτοκινήτου Μ.Β. μέχρι 4.000 χιλ/μα.	ΚΕΠ
0192	Μεταβίβαση ιδιωτικής χρήσης οχήματος λόγω κληρονομιάς.	ΚΕΠ
0193	Μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας ενάρθρου επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.).	ΚΕΠ
0194	Οριστική διαγραφή αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας από τα οικεία μητρώα λόγω καταστροφής, διάλυσης ή οριστικής εξαγωγής του στο εξωτερικό.	ΚΕΠ
0195	Έκδοση άδειας κυκλοφορίας και κρατικών πινακίδων δοκιμαστικής κυκλοφορίας αυτοκινήτων και μοτοσικλετών.	ΚΕΠ
0196	Χορήγηση αντιγράφου άδειας κυκλοφορίας επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.) λόγω απώλειας, φθοράς ή κλοπής.	ΚΕΠ
0197	Χορήγηση σημειώματος προσάρτησης ρυμουλκούμενου οχήματος (τροχόσπιτου ή μπαγαζιέρας ή μεταφοράς λέμβων) σε επιβατηγά αυτοκίνητα ιδιωτικής χρήσης.	ΚΕΠ
0198	Χορήγηση πιστοποιητικού περί αποποίησης ή μη κληρονομιάς	ΚΕΠ
0199	Χορήγηση πιστοποιητικού περί ασκήσεως ή μη ενδίκου μέσου επί αποφάσεων πολιτικών διαδικασιών	ΚΕΠ
0200	Χορήγηση πιστοποιητικού περί δημοσιεύσεως ή μη διαθήκης	ΚΕΠ
0201	Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη θέσεως σε δικαστική συμπάρασταση(πρώην δικαστική απαγόρευση ή αντίληψη).	ΚΕΠ
0202	Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη αμφισβήτησης ή προσβολής κληρονομικού δικαιώματος.	ΚΕΠ
0203	Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη ανάκλησης/τροποποίησης/αφαίρεσης κληρονομητηρίου	ΚΕΠ
0204	Χορήγηση εξωιδρυματικού επιδόματος παραπληγίας-τετραπληγίας ΟΓΑ.	ΚΕΠ
0205	Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη θέσεως σε αναγκαστική διαχείριση	ΚΕΠ
0206	Χορήγηση για το ομοτάγες Πανεπιστημίων που περιλαμβάνονται στον κατάλογο με τα αναγνωρισμένα ΑΕΙ τηςαλλοδαπής.	www 1500 ΚΕΠ
0207	Χορήγηση ακριβούς αντιγράφου βαθμολογικής αντιστοιχίας-πράξης αναγνώρισης.	www 1500 ΚΕΠ
0208	Χορήγηση βεβαίωσης βαθμολογικής αντιστοιχίας.	www 1500 ΚΕΠ
0209	Έκδοση Α) αποδεικτικού απολύσεως (λόγω απώλειας αντιστοίχου τίτλου), Β) πιστοποιητικού Σπουδών Μέσης Εκπαίδευσης, Γ) πιστοποιητικού σπουδών για στρατολογική χρήση, Δ) υπηρεσιακού σημειώματος φοίτησης μαθητών, Ε) βεβαίωσης συμμετοχής σε γενικές ή εισιτήριες εξετάσεις Γ/θμιας	ΚΕΠ

Κωδ. Διαδικασίας	Τίτλος Διαδικασίας	Τρόπος Διεκπεραίωσης
	Εκπ/σης.	
0210	Χορήγηση ισοτιμίας - κατάταξης τίτλου σπουδών.	ΚΕΠ
0211	Χορήγηση παπύρου από Πανεπιστήμιο.	ΚΕΠ
0212	Χορήγηση άδειας / λιανικής άδειας καπνοβιομηχανικών προϊόντων	ΚΕΠ
0213	Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη θέσεως σε εκκαθάριση (Α.Ε., Ο.Ε., Ε.Ε., Ε.Π.Ε.).	ΚΕΠ
0214	Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη καταθέσεως αιτήσεως για αναγκαστική διαχείριση.	ΚΕΠ
0215	Χορήγηση άδειας εκμετάλλευσης περιπτέρου	ΚΕΠ
0216	Αλλαγή Επωνύμου.	ΚΕΠ
0217	Ενοικίαση άδειας περιπτέρου	ΚΕΠ
0218	Ενοικίαση άδειας λιανικής πώλησης σιγαρέτων	ΚΕΠ
0220	Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη καταθέσεως αίτησης για εκκαθάριση (Α.Ε.).	ΚΕΠ
0221	Χορήγηση πιστοποιητικού περί καταθέσεως αιτήσεως πτωχεύσεως	ΚΕΠ
0222	Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη λύσεως γάμου	ΚΕΠ
0223	Χορήγηση πιστοποιητικού περί τροποποίησης καταστατικού εταιρείας - περί μη λύσεως εταιρείας.	ΚΕΠ
0224	Πρόσληψη Πατρώνυμου, Μητρώνυμου, Επωνύμου Πατέρα και Επωνύμου Μητέρας σε άτομα αγνώστων γονέων ή εκτός νομίμου γάμου γεννηθέντων	ΚΕΠ
0225	Χορήγηση προσωρινής Άδειας Λιανικής Πώλησης Σιγαρέτων.	ΚΕΠ
0226	Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη προσβολής του κύρους αρχαιρεσιών σωματείων ή συλλόγων.	ΚΕΠ
0227	Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη πτωχεύσεως.	ΚΕΠ
0228	Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη ασκήσεως ανακοπής σε διαταγή πληρωμής	ΚΕΠ
0229	Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη ασκήσεως ανακοπής σε διαταγή απόδοσης μισθίου	ΚΕΠ
0230	Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου	www 1500 ΚΕΠ
0236	Άδεια χρήσης εκρηκτικών.	ΚΕΠ
0238	Αιτήσεις - καταγγελίες για αυθαίρετες κατασκευές.	ΚΕΠ
0239	Απόφαση περί αναγνώρισης ιδιωτικής παρόδου σαν προϋφιστάμενη του 1923.	ΚΕΠ
0243	Χορήγηση άδειας καταδυτικού συνεργείου.	ΚΕΠ
0244	Χορήγηση άδειας ανόδου για εργασία σε πλοία.	ΚΕΠ
0245	Άδεια ασκήσεως επαγγέλματος βοηθού Κουρέα - Κομμωτή.	ΚΕΠ
0246	Άδεια ασκήσεως επαγγέλματος Κουρέα.	ΚΕΠ
0247	Άδεια ασκήσεως επαγγέλματος Κομμωτή - Κομμώτριας.	ΚΕΠ
0248	Άδεια ασκήσεως επαγγέλματος Κομμωτή ή Κομμώτριας Α'.	ΚΕΠ
0249	Αίτηση συμμετοχής σε εξετάσεις Ιατρικής Ειδικότητας.	ΚΕΠ
0250	Αναγνώριση Τίτλων Ιατρικών ειδικοτήτων Ελλήνων και Πολιτών της Ε.Ε. που έλαβαν τίτλο από χώρες της Ε.Ε.	ΚΕΠ
0251	Δήλωση συμμετοχής στις εξετάσεις Ιατρικής (Εξεταστικής περιόδου του έτους .....)	www 1500 ΚΕΠ
0252	Ανανέωση Ατομικής Επαγγελματικής Άδειας Αλιείας.	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
0253	Χορήγηση άδειας δύτη χωρίς εξετάσεις.	ΚΕΠ
0254	Χορήγηση άδειας μαθητευομένου δύτη.	ΚΕΠ
0255	Χορήγηση άδειας χειριστή ταχυπλόου σκάφους με εξετάσεις/Ορισμός ημερομηνίας εξετάσεων.	ΚΕΠ
0256	Χορήγηση άδειας χειριστή ταχυπλόου σκάφους χωρίς εξετάσεις.	ΚΕΠ
0257	Ανανέωση άδειας εκτέλεσης πλώων μικρού ερασιτεχνικού σκάφους.	ΚΕΠ
0258	Ανανέωση ατομικής Ερασιτεχνικής Άδειας Αλιείας.	ΚΕΠ
0259	Έκδοση ατομικής Ερασιτεχνικής Άδειας Αλιείας.	ΚΕΠ
0260	Έκδοση αντιγράφου άδειας χειριστού ταχυπλόου σκάφους λόγω απώλειας.	ΚΕΠ
0261	Συμμετοχή στις εξετάσεις για την απόκτηση άδειας δύτη (Ορισμός ημερομηνίας εξετάσεων).	ΚΕΠ
0262	Έκδοση Ερασιτεχνικής Άδειας Αλιείας σκάφους.	ΚΕΠ
0263	Χορήγηση πιστοποιητικού κυριότητας λέμβου.	ΚΕΠ
0264	Χορήγηση Πιστοποιητικού Θαλάσσιας Υπηρεσίας.	www 1500 ΚΕΠ
0265	Συμμετοχή σε εξετάσεις για την απόκτηση άδειας ναυαγοσώστη λουτρικών εγκαταστάσεων - Ορισμός ημερομηνίας εξετάσεων.	ΚΕΠ
0266	Ανέγερση σε εκτός σχεδίου περιοχής κατά παρέκκλιση των κειμένων διατάξεων, σε απόσταση μικρότερη των 30 m, από τη γραμμή Αιγιάλου (ΝΔ 439/70), βιομηχανικών και βιοτεχνικών κτιρίων που από τη φύση τους πρέπει να εγκαθίστανται επί παραλιακών χώρων, καθώς και αξιόλογων τουριστικών / ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων.	ΚΕΠ
0267	Ανέγερση κατά παρέκκλιση γεωργοκτηνοτροφικών κτιρίων, γεωργικές αποθήκες κλπ, σε εκτός σχεδίου περιοχές.	ΚΕΠ
0268	Ανέγερση ή επέκταση βιομηχανικών κτιρίων, αποθηκών, ψυγείων, διαλογητηρίων φρούτων, κοντά σε σιδηροδρομικές γραμμές, σε εκτός σχεδίου περιοχές.	ΚΕΠ
0269	Ανέγερση κατά παρέκκλιση, βιομηχανικών εγκαταστάσεων, καταστημάτων, γραφείων, εκπαιδευτηρίων, ευαγών ιδρυμάτων, νοσοκομείων, κλινικών, σε εκτός σχεδίου περιοχές.	ΚΕΠ
0270	Έγκριση επέκτασης υφιστάμενων βιομηχανιών σε εκτός σχεδίου περιοχές.	ΚΕΠ
0271	Έγκριση κυκλοφοριακής σύνδεσης εγκαταστάσεων και πρατηρίων υγρών καυσίμων.	ΚΕΠ
0272	Έγκριση παρεκκλίσεων ως προς τους ισχύοντες όρους δόμησης, στις εκτός σχεδίων πόλεων περιοχές.	ΚΕΠ
0278	Μεταδημότευση διαζευγμένων ή εν χηρεία με τέκνα σε δήμο ή κοινότητα εκτός του τόπου καταγωγής τους	ΚΕΠ
0280	Χορήγηση απαλλαγής από την υποχρέωση στράτευσης όσων έχουν καταδικαστεί σε καθαίρεση	ΚΕΠ
0281	Χορήγηση αναβολής κατάταξης σε υποψήφιους σπουδαστές ανωτέρων ή ανωτάτων σχολών εσωτερικού ή εξωτερικού	ΚΕΠ
0282	Χορήγηση απαλλαγής από την υποχρέωση στράτευσης θρησκευτικών λειτουργών ή μοναχών ή δοκίμων μοναχών γνωστής θρησκείας	ΚΕΠ
0283	Χορήγηση αναβολής κατάταξης για μεταπτυχιακές σπουδές ή για την απόκτηση Ιατρικής ειδικότητας.	ΚΕΠ
0284	Χορήγηση αναβολής κατάταξης σε όσους διαπρέπουν σε	ΚΕΠ

Κωδ. Διαδικασίας	Τίτλος Διαδικασίας	Τρόπος Διεκπεραίωσης
	επιστημονικές εργασίες ή έρευνες στο εξωτερικό	
0285	Χορήγηση αναβολής κατάταξης για την απόκτηση χρόνου θαλάσσιας υπηρεσίας	ΚΕΠ
0286	Χορήγηση αναβολής κατάταξης λόγω υπηρετούντος αδελφού	ΚΕΠ
0287	Χορήγηση αναβολής κατάταξης σε μονίμους κάτοικους του εξωτερικού	ΚΕΠ
0288	Χορήγηση αρχικής αναβολής κατάταξης λόγω σπουδών	ΚΕΠ
0290	Υγειονομική εξέταση όσων αδυνατούν να καταταγούν στις ένοπλες δυνάμεις για λόγους υγείας	ΚΕΠ
0291	Χορήγηση αναβολής κατάταξης σε ναυτολογημένους	ΚΕΠ
0292	Χορήγηση αναβολής κατάταξης σε πολιτογραφηθέντες	ΚΕΠ
0293	Χορήγηση αναβολής κατάταξης σε υπηρετούντες στις ένοπλες δυνάμεις ξένου κράτους	ΚΕΠ
0294	Συμπλήρωση ή καταχώρηση στρατολογικών μεταβολών που λείπουν από τη στρατολογική μερίδα	ΚΕΠ
0295	Εξαγορά στρατιωτικών υποχρεώσεων όσων διακόπτουν τη μόνιμη κατοικία τους στην Τουρκία ή σε χώρα του τέως ανατολικού συνασπισμού	ΚΕΠ
0296	Χορήγηση αναβολής κατάταξης σε κρατούμενους σε φυλακή ή σε άλλη αρμόδια αρχή	ΚΕΠ
0297	Χορήγηση αναβολής κατάταξης σε νοσηλεύόμενους	ΚΕΠ
0298	Χορήγηση αναβολής κατάταξης σε βουλευτές - ευρωβουλευτές, υποψήφιους βουλευτές - ευρωβουλευτές - νομάρχες - δημάρχους - προέδρους κοινοτήτων	ΚΕΠ
0299	Αναγνώριση υπηρεσίας σε τακτικές ένοπλες δυνάμεις συμμαχικού κράτους	ΚΕΠ
0300	Χορήγηση αναβολής κατάταξης όσων διακόπτουν την μόνιμη κατοικία τους στην Τουρκία ή σε χώρα του πρώην ανατολικού συνασπισμού	ΚΕΠ
0301	Χορήγηση αναβολής κατάταξης μεταναστών	ΚΕΠ
0302	Εξαγορά στρατιωτικών υποχρεώσεων μεταναστών	ΚΕΠ
0303	Διόρθωση του έτους γέννησης με το οποίο έγινε η εγγραφή στα μητρώα αρρένων	ΚΕΠ
0304	Παραπομπή στην ανώτερη υγειονομική επιτροπή ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ).	ΚΕΠ
0305	Παράταση σύνταξης αναπηρίας ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ).	ΚΕΠ
0306	Ασφάλιση ΙΚΑ σε ανέργους από 30 έως 55 ετών.	ΚΕΠ
0307	Ασφάλιση ΙΚΑ σε ανέργους άνω των 55 ετών.	ΚΕΠ
0308	Ασφάλιση ΙΚΑ σε ανέργους έως 29 ετών.	ΚΕΠ
0309	Έκδοση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης ΙΚΑ.	www 1500 ΚΕΠ
0310	Έκδοση βεβαίωσης περί μη συνταξιοδότησης από το ΙΚΑ.	www 1500 ΚΕΠ
0311	Έκδοση βιβλιαρίου ασθένειας ΙΚΑ (άμεσα ασφαλισμένου).	ΚΕΠ
0312	Έκδοση βιβλιαρίου ασθένειας ΙΚΑ(για τον ανασφάλιστο σύζυγο).	ΚΕΠ
0313	Έκδοση οικογενειακού βιβλιαρίου ασθένειας ΙΚΑ (για τα άγαμα τέκνα).	ΚΕΠ
0314	Έκδοση οικογενειακού βιβλιαρίου ασθένειας ΙΚΑ (για τη σύζυγο)	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
0315	Χορήγηση επιδόματος ασθενείας ΙΚΑ.	ΚΕΠ
0316	ΤΣΜΕΔΕ - Μεταβίβαση Σύνταξης σε χήρες και ορφανά λόγω θανάτου Συνταξιούχου.	ΚΕΠ
0317	Χορήγηση άδειας υλοτομίας για εμπορικούς λόγους	ΚΕΠ
0318	Άδεια χορήγησης φυτών.	ΚΕΠ
0319	Βεβαίωση παραχώρησης δημόσιας δασικής έκτασης.	ΚΕΠ
0320	Χορήγηση βεβαίωσης τελεσιδικίας πράξης χαρακτηρισμού έκτασης.	ΚΕΠ
0321	Χορήγηση άδειας υλοτομίας σε δάση και δασικές εκτάσεις για ατομικές ανάγκες (διάθεση καυσόξυλων για ατομικές ανάγκες)	ΚΕΠ
0322	Χορήγηση άδειας διάνοιξης δημόσιων οδών μέσα από δάση και δασικές εκτάσεις.	ΚΕΠ
0323	Χορήγηση διάνοιξης δασικών οδών υπό ιδιοκτητών ή διακατόχων δασών και δασικών εκτάσεων.	ΚΕΠ
0324	Χορήγηση άδειας διάνοιξης δασικών οδών μικρού μήκους υπό ιδιοκτητών δασών και δασικών εκτάσεων ή διακατόχων δημόσιων δασών και δασικών εκτάσεων	ΚΕΠ
0325	Χορήγηση άδειας διάνοιξης μικρών αγροτικών δρόμων μέσα από δάση και δασικές εκτάσεις με σκοπό την πρόσβαση σε αγροτική έκταση.	ΚΕΠ
0326	Χορήγηση άδειας διάνοιξης δημοσίου δρόμου μέσα σε ιδιωτικά δάση και δασικές εκτάσεις.	ΚΕΠ
0327	Άδεια Υλοτομίας σε ιδιόκτητη έκταση για ατομικές ανάγκες (έγκριση υλοτομίας αυτοφυών δασικών δέντρων από δασοκτήματα).	ΚΕΠ
0328	Αίτηση για έγκριση εγκατάστασης ποιμνιοστασίου σε δασική έκταση.	ΚΕΠ
0329	Έκδοση πράξης χαρακτηρισμού.	ΚΕΠ
0330	Χορήγηση παράτασης χρόνου υλοτομίας δασοτεμαχίου.	ΚΕΠ
0332	Βεβαίωση αρτιότητας οικοπέδου.	ΚΕΠ
0333	Βεβαίωση καταλληλότητας καταστήματος.	ΚΕΠ
0339	Χορήγηση άδειας από κολλητή επισφαλών όγκων (ξεσκαρωτή) i) για επιφανειακές εργασίες ii) για υπόγειες εργασίες	ΚΕΠ
0340	Εγγραφή στα μητρώα Μηχανικών.	ΚΕΠ
0346	Έγκριση τεχνικής έκθεσης και μελέτης επισκευής αποκατάστασης κτιρίων σε παραδοσιακούς οικισμούς και διατηρητέα κτίρια για τη συνηγορία χορήγησης χαμηλότοκων δανείων.	ΚΕΠ
0363	Χαρακτηρισμός αποκεκλεισμένου (τυφλού) οικοπέδου.	ΚΕΠ
0369	Χορήγηση βεβαιώσεων / πιστοποιητικών (Καθορισμός αυτοψίας για τη Χορήγηση αντιγράφων οικοδομικών αδειών).	ΚΕΠ
0371	Χορήγηση αντιγράφου αποσπάσματος του διαγράμματος καθώς και του πίνακα που συνοδεύει μία κυρωμένη πράξη εφαρμογής (τελική ιδιοκτησία, υποχρεώσεις εισφοράς σε γη και χρήμα του ν. 1337/83).	www 1500 ΚΕΠ
0372	Άδεια χονδρικής εμπορίας κτηνιατρικών φαρμάκων.	ΚΕΠ
0376	Υποβολή εγγράφων για την προώθηση τους στις αρμόδιες υπηρεσίες για την επισημείωση σε αυτά σύμφωνα με το άρθρο 4 της σύμβασης της Χάγης	ΚΕΠ
0382	Έγκριση μελέτης επεξεργασίας και διάθεσης υγρών αποβλήτων	ΚΕΠ

Κωδ. Διαδικασίας	Τίτλος Διαδικασίας	Τρόπος Διεκπεραίωσης
	σύμφωνα με την Ε1β/221/65 Υγ. Διάταξη.	
0384	Βεβαιώσεις καλής λειτουργίας αποχετευτικού συστήματος ξενοδοχείων και ενοικιαζόμενων διαμερισμάτων για τον ΕΟΤ.	ΚΕΠ
0385	Έκδοση άδειας λειτουργίας ιδιωτικού ιατρείου ή κοινού ιατρείου ή συστέγασης ιατρείων (χωρίς εταιρική σχέση).	ΚΕΠ
0389	Διαγραφή από τα μητρώα αρρένων ανύπαρκτων	ΚΕΠ
0390	Διαγραφή από τα δημοτολόγια λόγω θανάτου	ΚΕΠ
0402	Χορήγηση επαγγελματικών αδειών μηχανολόγων άνευ εξετάσεων για αποφοίτους τεχνικών λυκείων, τεχνικών σχολών, ΤΕΕ Α και Β κύκλου	ΚΕΠ
0403	Χορήγηση επαγγελματικής άδειας τεχνίτη ψυκτικού χωρίς εξετάσεις	ΚΕΠ
0459	Χορήγηση αδειών εκμετάλλευσης λατομείων βιομηχανικών ορυκτών	ΚΕΠ
0460	Χορήγηση αδειών εκμετάλλευσης λατομείων μαρμάρων	ΚΕΠ
0462	Εκμίσθωση δημοσίου λατομείου μαρμάρων και βιομηχανικών ορυκτών με απευθείας σύμβαση	ΚΕΠ
0463	Εκμίσθωση Δημοσίου Λατομείου Αδρανών Υλικών με Απευθείας Σύμβαση εκτός λατομικής περιοχής (αρ.5, παρ. 2 του Ν. 2115/93)	ΚΕΠ
0464	Εκμίσθωση δημοσίου λατομείου αδρανών υλικών με απευθείας σύμβαση εντός λατομικής περιοχής (αρ.5, παρ.2 του Ν. 2115/93)	ΚΕΠ
0465	Παράταση Σύμβασης ή εισφοράς δικαιώματος εκμετάλλευσης λατομείου μαρμάρων και βιομηχανικών ορυκτών για μια 10ετία, με την έκδοση διαπιστωτικής απόφασης μετά τη λήξη της 15ετίας	ΚΕΠ
0466	Συναίνεση ερευνητικών εργασιών για την ανεύρεση μαρμάρων ή βιομηχανικών ορυκτών σε δημόσιο λατομικό χώρο	ΚΕΠ
0467	Υπολογισμός αναλογικών μισθωμάτων	ΚΕΠ
0468	Χορήγηση άδειας εκμετάλλευσης λατομείων αδρανών υλικών εκτός λατομικής περιοχής (Περίπτωση α της παρ. 2 του άρθρου 8 του ν. 2115/93)	ΚΕΠ
0469	Χορήγηση άδειας εκμετάλλευσης λατομείων αδρανών υλικών εκτός λατομικής περιοχής (Περίπτωση β της παρ. 2 του άρθρου 8 του ν. 2115/93)	ΚΕΠ
0470	Χορήγηση άδειας εκμετάλλευσης λατομείων αδρανών υλικών εντός λατομικής περιοχής	ΚΕΠ
0471	Άδεια σύστασης και έγκρισης καταστατικών ανώνυμων εταιριών (Κ.Ν. 2190/20)	ΚΕΠ
0472	Άδεια εγκατάστασης στην Ελλάδα υποκαταστημάτων αλλοδαπών ανωνύμων εταιριών και Ε.Π.Ε	ΚΕΠ
0473	Εγκρίσεις τροποποιήσεων - κωδικοποιήσεων καταστατικών ανώνυμων εταιριών	ΚΕΠ
0474	Καταχωρήσεις - ανακοινώσεις (στο ΦΕΚ τεύχος Α.Ε. και Ε.Π.Ε.) ισολογισμών, εκθέσεων ελεγκτών και πεπραγμένων διοικητικού συμβουλίου	ΚΕΠ
0475	Εκλογή και συγκρότηση σε σώμα Δ.Σ., αντικατάστασης μελών και συγκρότηση σε σώμα Δ.Σ., εκλογής ελεγκτών Α.Ε., αυξήσεων Μ.Κ. χωρίς τροποποίηση καταστατικού με απόφαση Γ.Σ. ή Δ.Σ., λύση της εταιρίας και ορισμού εκκαθαριστών, πιστοποίησης καταβολής του αρχικού Μ.Κ., διαγραφή της Α.Ε. από το μητρώο	ΚΕΠ



Κωδ. Διαδικασίας	Τίτλος Διαδικασίας	Τρόπος Διεκπεραίωσης
	Α.Ε., και διανομή προσωρινών μερισμάτων.	
0476	Μετατροπές επιχειρήσεων σε ανώνυμες εταιρίες, Συγχωνεύσεις επιχειρήσεων σε ανώνυμες εταιρίες, Συγχωνεύσεις με απορρόφηση Α.Ε., Συγχωνεύσεις ανώνυμων εταιριών ή σύσταση νέας Α.Ε.	ΚΕΠ
0477	Σύσταση εκτιμητικών επιτροπών άρθρου 9 του Κ.Ν. 2190/20 για την αποτίμηση της αξίας περιουσιακών στοιχείων της ατομικής επιχείρησης ή κοινωνίας ή Ο.Ε. ή ΕΠΕ και την εισφορά τους σε Α.Ε., ή των στοιχείων των Α.Ε. για συγχώνευση τους ή της καθαρής θέσης άλλης μορφής επιχείρησης, μετατρεπόμενης σε Ε.Π.Ε.	ΚΕΠ
0478	Βεβαιώσεις περί τροποποίησης ή μη καταστατικών Α.Ε., περί μη ανάκλησης άδειας σύστασης Α.Ε., περί του ισχύοντος διοικητικού συμβουλίου, περί καταβεβλημένου κεφαλαίου Α.Ε. και λοιπών στοιχείων καταχωρημένων στο μητρώο Α.Ε. της υπηρεσίας.	www 1500 ΚΕΠ
0480	Άδεια απόκτησης πάγιων περιουσιακών στοιχείων από Α.Ε. (άρθρο 10 Κ.Ν. 2190/20)	ΚΕΠ
0485	Έκδοση ή αναθεώρηση αδειών υπαιθρίου πλανοδίου εμπορίου	ΚΕΠ
0487	Ενημέρωση καταναλωτή για τις τιμές προϊόντων και υπηρεσιών και γενικά δικαιώματα καταναλωτή για την προστασία του.	www 1500 ΚΕΠ
0488	Υποβολή τιμοκαταλόγων για διδασκτρα από τα ιδιωτικά εκπαιδευτήρια	ΚΕΠ
0492	Άσκηση προσφυγής κατά αποφάσεων του νομάρχη, που επιβάλλουν διοικητικές κυρώσεις, σύμφωνα με τους Ν.1401/83 και 1732/87	ΚΕΠ
0496	Θεώρηση βιβλίων διακίνησης υγρών καυσίμων.	ΚΕΠ
0497	Θεώρηση καρτελών, θερμοϋγρόμετρων ψυγείων	ΚΕΠ
0502	Απαλλαγή από άδεια εγκατάστασης και λειτουργίας Επαγγελματικών Εργαστηρίων (άρθρο 5 ν. 2516/1997).	ΚΕΠ
0503	Χορήγηση άδειας εγκατάστασης βιομηχανίας, βιοτεχνίας, επαγγελματικών εργαστηρίων και αποθηκών, δραστηριοτήτων του Ν. 2516/97 και του Ν. 2965/2001 (εντός των ορίων της Περιφέρειας Αττικής).	ΚΕΠ
0507	Άδεια μεταπωλητή πετρελαίου θέρμανσης.	ΚΕΠ
0508	Πιστοποιητικό υδραυλικής δοκιμής ατμολέβητα.	ΚΕΠ
0512	Χορήγηση Επαγγελματικής Άδειας Διπλωματούχων Μηχανικών Ανωτάτων Σχολών ειδικότητας Μηχανολόγου και Ηλεκτρολόγου- Παραλαβή Άδειας.	ΚΕΠ
0513	Χορήγηση Άδειας Γομωτού, Πυροδότη Α' Κατηγορίας.	ΚΕΠ
0515	Άδεια ίδρυσης - εγκατάστασης αρτοποιείου.	ΚΕΠ
0516	Άδεια Συνέχισης Λειτουργίας Αρτοποιείου.	ΚΕΠ
0517	Θεώρηση επαγγελματικής άδειας Ηλεκτρολόγου εγκαταστάτη.	ΚΕΠ
0519	Χορήγηση Άδειας Λειτουργίας εφεδρικών σταθμών ηλεκτροπαραγωγής άνω των 150 KW και για βιομηχανία - βιοτεχνία άνω των 400 KW.	ΚΕΠ
0520	Χορήγηση άδειας Λειτουργίας εφεδρικών σταθμών ηλεκτροπαραγωγής άνω των 150 KW και για βιομηχανία - βιοτεχνία άνω των 400 KW - Τροποποίηση της άδειας λειτουργίας.	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
0523	Χορήγηση επαγγελματικής άδειας βοηθού Υδραυλικού χωρίς εξετάσεις.	ΚΕΠ
0524	Χορήγηση Επαγγελματικής Άδειας Ηλεκτροτεχνίτη χωρίς εξετάσεις.	ΚΕΠ
0525	Χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος Τεχνολόγου Ηλεκτρολόγου - Μηχανικού - Παραλαβή άδειας.	ΚΕΠ
0527	Άδεια λειτουργίας ιδιωτικής επιχείρησης παροχής υπηρεσιών ασφαλείας Ν.2518/97.	ΚΕΠ
0565	Χορήγηση βεβαίωσης ότι ο ενδιαφερόμενος πληροί τις προϋποθέσεις χορήγησης άδειας κατοχής κυνηγετικού όπλου, προς απόκτηση άδειας θήρας.	ΚΕΠ
0566	Άδεια εργασίας σε καταστήματα του άρθρου 4 του Π.Δ. 180/79 Υγειονομικού ενδιαφέροντος, όπως τροποποιήθηκε με το Π.Δ. 282/98).	ΚΕΠ
0567	Άδεια επαγγέλματος κατασκευαστού κλειδιών - επισκευαστού κλειδαριών (Αστυνομική διάταξη 9/26-1-2000 ΦΕΚ 128/2000).	ΚΕΠ
0568	Άδεια σύνδεσης συστήματος συναγερμού (8518/9/1-ιβ' από 14-4-1999 απόφαση του Υ.Δ.Τ., όπως τροποποιήθηκε μεταγενέστερα με την 8518/9/1-λ από 2-10-2000 ομοία).	ΚΕΠ
0569	Άδεια εκτέλεσης εργασιών που προκαλούν θόρυβο κατά τις μεσημεριανές και νυκτερινές ώρες ησυχίας Α.Δ. 3/1996) άρθρο 1 παρ. 3 εδαφ. α).	ΚΕΠ
0570	Άδεια οδήγησης μοτοποδηλάτου για υποψηφίους που στερούνται άδειας οδήγησης αυτοκινήτου (άρθρο 94 του Ν. 2696/1999).	ΚΕΠ
0571	Χορήγηση άδειας οδήγησης μοτοποδηλάτου για υποψηφίους που κατέχουν άδεια οδήγησης αυτοκινήτου (άρθρο 94 του Ν. 2696/1999).	ΚΕΠ
0572	Άδεια κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου (άρθρο 96 του Ν. 2696/1999).	ΚΕΠ
0575	Έκδοση αρχικής άδειας κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου (άρθρο 96 του Ν. 2696/1999).	ΚΕΠ
0576	Μεταβίβαση μοτοποδηλάτου (άρθρα 88 και 90 του Ν. 2696/1999, 25B/2/21 από 25-10-1989 Απόφαση Υ.Δ.Τ. (Φ.Ε.Κ. 840 2B).	ΚΕΠ
0577	Ανανέωση άδειας κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου (άρθρα 88 και 90 του Ν. 2696/1999, 25B/2/21 από 25-10-1989 Απόφαση Υ.Δ.Τ. (Φ.Ε.Κ. 840 2B).	ΚΕΠ
0578	Έκδοση αντιγράφου άδειας οδήγησης μοτοποδηλάτου (Ν. 2622/1998, Φ.Ε.Κ. Α' - 138).	ΚΕΠ
0579	Έκδοση αντιγράφου άδειας κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου (Απόφαση 2513/2/21 από 31-11-1989 Φ.Ε.Κ. 840 2B).	ΚΕΠ
0581	Χορήγηση άδειας αγοράς συναλλάγματος.	ΚΕΠ
0583	Χορήγηση βεβαίωσης για συναλλαγματική εκκρεμότητα για αλλοδαπές κυρίως εταιρείες, που λειτουργούν στην Ελλάδα βάσει διακρατικών Συμβάσεων.	ΚΕΠ
0602	Άδεια εργασίας του Π.Δ. 180/79, όπως τροποποιήθηκε με το ΠΔ 282/1998, στα καταστήματα των κέντρων διασκέδασης, μπαρ, καφετεριών, αμιγών αιθουσών διενέργειας τεχνικών παιγνίων καθώς και στα λοιπά καταστήματα, στα οποία διενεργούνται τεχνικά παίγνια.	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
0603	Χορήγηση Πιστοποιητικού άσκησης ή μη ενδίκου μέσου.	ΚΕΠ
0606	Χορήγηση άδειας αργυραμοιβού, παλαιοπωλών, ενεχυροδανειστών (Υπ' αριθμ. 5/1996 Αστυνομικής Διάταξης).	ΚΕΠ
0607	Χορήγηση αδειών χρήσης τίτλων, σημάτων, εμβλημάτων της Ελληνικής Αστυνομίας, καθώς και χορήγηση αδειών χρήσης προσωπικού και μέσων αυτής για την κάλυψη αναγκών εξωτερικών γυρισμάτων ταινιών σε κινηματογραφικούς και τηλεοπτικούς παραγωγούς.	ΚΕΠ
0608	Χορήγησης βεβαίωσης χρόνου υπηρεσίας Αστυνομικών (Αστυφυλάκων / Αρχ/κων / Ανθυπαστυνόμων), Συνοριακών Φυλάκων και Ειδικών Φρουρών.	www 1500 ΚΕΠ
0609	Βεβαίωση χρόνου υπηρεσίας στο διπλάσιο στους Αστυνομικούς που υπηρετούν στην Ε.Κ.Α.Μ. και στο Τ.Ε.Ε.Μ.	www 1500 ΚΕΠ
0610	Χορήγηση βεβαίωσης χρόνου υπηρεσίας στο διπλάσιο, στους χειριστές ελικοπτέρων της Ελληνικής Αστυνομίας.	www 1500 ΚΕΠ
0612	Χορήγηση βεβαίωσης του Ν. 142/1974.	www 1500 ΚΕΠ
0613	Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας.	www 1500 ΚΕΠ
0614	Χορήγηση βεβαίωσης Ζώνης Επιχειρήσεων.	www 1500 ΚΕΠ
0615	Χορήγηση βεβαίωσης αναπηρίας (Ν. 1579/1950).	www 1500 ΚΕΠ
0652	Χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος εργοθεραπευτή κατόπιν επιτυχών εξετάσεων σύμφωνα με την οδηγία 92/51 της Ε.Ε.	ΚΕΠ
0653	Άδεια άσκησης επαγγέλματος επισκέπτριας ή επισκέπτη υγείας.	ΚΕΠ
0654	Άδεια άσκησης επαγγέλματος μαίας ή μαιευτή που έλαβε πτυχίο από χώρες της Ε.Ε.	ΚΕΠ
0656	Χορήγηση Βεβαίωσης Elisa στους μικροβιολόγους.	ΚΕΠ
0658	Έκδοση Άδειας λειτουργίας Φαρμακείου.	ΚΕΠ
0659	Έκδοση Άδειας λειτουργίας Μεταφερόμενου Φαρμακείου.	ΚΕΠ
0660	Χορήγηση Άδειας Ίδρυσης Φαρμακαποθήκης.	ΚΕΠ
0661	Έκδοση Άδειας λειτουργίας Φαρμακαποθήκης.	ΚΕΠ
0662	Άδεια Ίδρυσης και Λειτουργίας Καταστήματος Οπτικών Ειδών.	ΚΕΠ
0663	Έκδοση άδειας λειτουργίας τμημάτων Φακών Επαφής.	ΚΕΠ
0664	Άδεια λειτουργίας αδυνατίσματος και διαιτολογικών μονάδων.	ΚΕΠ
0665	Έκδοση άδειας λειτουργίας Εργαστηρίου Αισθητικής.	ΚΕΠ
0666	Χορήγηση Άδειας Ίδρυσης Ιδιωτικής Κλινικής.	ΚΕΠ
0667	Άδεια λειτουργίας Οδοντοτεχνικού Εργαστηρίου.	ΚΕΠ
0670	Έγκριση εξόδων αποκλειστικής νοσοκόμας (μόνο νυκτός) - για ασφαλισμένους δημοσίου.	ΚΕΠ
0675	Έκδοση βιβλιαρίου ασθενείας Δημοσίων Υπαλλήλων (για προστατευόμενα μέλη).	ΚΕΠ
0676	Έγκριση εξόδων μετακίνησης ασφαλισμένου δημοσίου (για νοσηλεία) από πόλη σε πόλη.	ΚΕΠ
0677	Έγκριση εξόδων οδοντοθεραπείας ασφαλισμένων δημοσίου.	ΚΕΠ
0682	Χορήγηση Επαγγελματικής Άδειας Τεχνολόγου Ηλεκτρολόγου.	ΚΕΠ
0683	Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ανηλίκων.	www 1500 ΚΕΠ
0684	Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ή εξέτασης σε εξωτερικά ιατρεία ενηλίκων.	www 1500 ΚΕΠ
0685	Χορήγηση βεβαίωσης εκπλήρωσης υπηρεσίας υπαίθρου ιατρού.	www 1500 ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
0686	Χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος Τεχνολόγου Μηχανολόγου - Μηχανικού.	ΚΕΠ
0687	Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Αρχιθερμαστή κατόπιν εξετάσεων.	ΚΕΠ
0688	Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Ψυκτικού κατόπιν εξετάσεων.	ΚΕΠ
0689	Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Χειριστή Μηχανήματος Έργων (Μ.Ε.) κατόπιν εξετάσεων.	ΚΕΠ
0690	Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Υδραυλικού κατόπιν εξετάσεων.	ΚΕΠ
0691	Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Πρακτικού Μηχανικού κατόπιν εξετάσεων.	ΚΕΠ
0692	Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Οξυγονοκολλητή κατόπιν εξετάσεων.	ΚΕΠ
0693	Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Θερμαστή κατόπιν εξετάσεων.	ΚΕΠ
0694	Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Αρχιτεχνίτη Ηλεκτρολόγου κατόπιν εξετάσεων.	ΚΕΠ
0695	Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Βοηθού Ηλεκτροτεχνίτη κατόπιν εξετάσεων.	ΚΕΠ
0696	Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Εργοδηγού Ηλεκτρολόγου κατόπιν εξετάσεων.	ΚΕΠ
0697	Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Εγκαταστάτη - συντηρητή καυστήρων υγρών καυσίμων κατόπιν εξετάσεων.	ΚΕΠ
0698	Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Ηλεκτροσυγκολλητή κατόπιν εξετάσεων.	ΚΕΠ
0699	Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Ηλεκτροτεχνίτη κατόπιν εξετάσεων.	ΚΕΠ
0700	Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης	www 1500 ΚΕΠ
0701	Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου	www 1500 ΚΕΠ
0702	Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Θανάτου	www 1500 ΚΕΠ
0703	Άδεια εισαγωγής ζώντων ζώων από τρίτη χώρα.	www 1500 ΚΕΠ
0704	Καταχώρηση εγκατάστασης εκτροφής, προμήθειας, πειραματισμού, Π.Δ. 160/91 (64, Α').	www 1500 ΚΕΠ
0705	Άδεια διενέργειας πειραμάτων σε ζώα, Π.Δ. 160/91 (64,Α).	ΚΕΠ
0706	Άδεια ζωέμπορων και εγγραφή σε μητρώο ζωέμπορων, παράρτημα Ζ του Π.Δ. 308/2000 (Α, 252).	ΚΕΠ
0707	Χορήγηση κτηνιατρικής βεβαίωσης για την άδεια λειτουργίας μονάδων αναπαραγωγής πουλερικών και εκκολαπτήριων.	ΚΕΠ
0708	Άδεια λειτουργίας ιδιωτικών κτηνιατρικών κλινικών, ενδιαιτημάτων ζώων, Ν. 604/77 (163, Α).	ΚΕΠ
0709	Άδεια ίδρυσης και λειτουργίας εγκατάστασης, παρασκευής, μεταποίησης, ψύξης, κατάψυξης, συσκευασίας ή αποθήκευσης αλιευτικών προϊόντων (χερσαία εγκατάσταση ή πλοίο εργοστάσιο).	ΚΕΠ
0710	Άδεια ίδρυσης και λειτουργίας κέντρου αποστολής ή καθαρισμού διθύρων μαλακίων.	ΚΕΠ
0711	Άδεια ίδρυσης και λειτουργίας κέντρου ωοσκοπήσεως και συσκευασίας αυγών.	ΚΕΠ
0712	Χορήγηση άδειας λειτουργίας εργαστηρίου παραγωγής παρασκευασμάτων κρέατος σε κρεοπωλείο.	ΚΕΠ
0713	Άδεια σκοπιμότητας ίδρυσης και λειτουργίας πτηνοσφαγείου	ΚΕΠ

Κωδ. Διαδικασίας	Τίτλος Διαδικασίας	Τρόπος Διεκπεραίωσης
	μικρού δυναμικού (Άρθρο 7, ΠΔ 291/96 Α' 201).	
0714	Άδεια σκοπιμότητας ίδρυσης και λειτουργίας πτηνοσφαγείου μεγάλου δυναμικού (Άρθρο 6, ΠΔ 291/96 Α' 201).	ΚΕΠ
0715	Άδεια σκοπιμότητας ίδρυσης και λειτουργίας σφαγείου κουνελιών και εκτρεφόμενων θηραμάτων.	ΚΕΠ
0716	Άδεια σκοπιμότητας ίδρυσης και λειτουργίας σφαγείου.	ΚΕΠ
0717	Έκδοση βεβαιώσεων αδειών καταλληλότητας οχημάτων μεταφοράς προϊόντων ζωικής προέλευσης (Νωπών ή κατεψυγμένων κρέατων, πουλερικών, ιχθυηρών, νωπού ή παστεριωμένου γάλακτος).	www 1500 ΚΕΠ
0718	Χορήγηση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας εγκατάστασης επεξεργασίας κρέατος ή παραγωγής προϊόντων με βάση το κρέας (Τεμαχιστήριο / τυποποιητήριο κρέατος, αλλαντοποιείο, εγκατάσταση παρασκευής παστεριωμένων ή αποστειρωμένων κρεατοπαρασκευασμάτων, εγκατάσταση παρασκευής μαγειρευμένων φαγητών με βάση το κρέας, εγκατάσταση παρασκευής σουβλακιών, εγκατάσταση παρασκευής κιμά).	ΚΕΠ
0719	Έκδοση κτηνιατρικών υγειονομικών πιστοποιητικών προϊόντων ζωικής προέλευσης.	www 1500 ΚΕΠ
0720	Χορήγηση άδειας ίδρυσης ενδιαιτημάτων ζώων, Ν. 604/77 (163, Α) και Π.Δ. 463/78 (96, Α).	ΚΕΠ
0721	Άδεια ίδρυσης και λειτουργίας εγκατάστασης επεξεργασίας κρέατος πουλερικών και παραγωγής προϊόντων με βάση το κρέας πουλερικών. (Τεμαχιστήριο / τυποποιητήριο κρέατος, αλλαντοποιείο, εγκατάσταση παρασκευής παστεριωμένων ή αποστειρωμένων κρεατοπαρασκευασμάτων, εγκατάσταση παρασκευής μαγειρευμένων φαγητών με βάση το κρέας πουλερικών).	ΚΕΠ
0722	Άδεια ίδρυσης και λειτουργίας εγκατάστασης επεξεργασίας κρέατος κουνελιών και παραγωγής προϊόντων με βάση το κρέας κουνελιών και εκτρεφόμενων θηραμάτων.	ΚΕΠ
0754	Οικονομική ενίσχυση σε πάσχοντες από συγγενή αιμολυτική αναιμία ή αιμορραγική διάθεση ή AIDS.	ΚΕΠ
0755	Χορήγηση Οικονομικής Ενίσχυσης Βαριάς Νοητικής Καθυστέρησης (Β.Ν.Κ.).	ΚΕΠ
0757	Οικονομική ενίσχυση πρόνοιας σε απροστάτευτα παιδιά.	ΚΕΠ
0758	Άδεια καταστήματος εμπορίας λιανικής πώλησης κτηνιατρικών φαρμάκων.	ΚΕΠ
0759	Χορήγηση Οικονομικής Ενίσχυσης Τυφλότητας.	ΚΕΠ
0760	Χορήγηση Οικονομικής ενίσχυσης σε κωφούς.	ΚΕΠ
0761	Χορήγηση Επιδόματος Καυσίμων.	ΚΕΠ
0763	Χορήγηση από την Ελληνική Αστυνομία πιστοποιητικών ή βεβαιώσεων που προβλέπονται από διάταξη νόμου, διατάγματος ή υπουργικής απόφασης ή για περιστατικά που εμπíπτουν στο έργο της αποστολής της.	ΚΕΠ
0764	Άδεια εργασίας προσωπικού ασφαλείας σε ιδιωτική επιχείρηση παροχής υπηρεσιών ασφαλείας	ΚΕΠ
0765	Χορήγηση Οικονομικής Ενίσχυσης Χανσενικών.	ΚΕΠ
0766	Ανανέωση άδειας Λειτουργίας Ιδιωτικής Επιχείρησης παροχής υπηρεσιών ασφαλείας Ν.2518/97	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
0767	Χορήγηση Δελτίου Μετακίνησης ΑμεΑ με τα μαζικά μέσα συγκοινωνίας έτους 2011.	ΚΕΠ
0768	Χορήγηση Οικονομικής Ενίσχυσης ατόμων με εγκεφαλική παράλυση.	ΚΕΠ
0769	Επιδότηση Νεφροπαθών.	ΚΕΠ
0770	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης ανασφάλιστων τετραπληγικών / παραπληγικών και ακρωτηριασμένων.	www 1500 ΚΕΠ
0771	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης τετραπληγικών / παραπληγικών ασφαλισμένων του Δημοσίου.	www 1500 ΚΕΠ
0772	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης τυφλότητας.	www 1500 ΚΕΠ
0773	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε σπαστικά άτομα.	www 1500 ΚΕΠ
0774	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα με βαριά αναπηρία.	www 1500 ΚΕΠ
0775	Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος καυσίμων.	www 1500 ΚΕΠ
0776	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης Βαριά Νοητικά Καθυστερημένων (Β.Ν.Κ.).	www 1500 ΚΕΠ
0777	Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος σε μοναχικά άτομα άνω των 65 ετών και ανασφάλιστα άτομα.	www 1500 ΚΕΠ
0778	Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος σε απροστάτευτα παιδιά (Ν.4051/1960).	www 1500 ΚΕΠ
0779	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από μεσογειακή αναιμία.	www 1500 ΚΕΠ
0780	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από αιμορροφιλία.	www 1500 ΚΕΠ
0781	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από AIDS.	www 1500 ΚΕΠ
0782	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης Χανσενικών.	www 1500 ΚΕΠ
0783	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης Κωφαλαλίας.	www 1500 ΚΕΠ
0785	Χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος κοινωνικού λειτουργού.	ΚΕΠ
0786	Ανανέωση άδειας εργασίας προσωπικού ασφαλείας σε ιδιωτική επιχείρηση παροχής υπηρεσιών ασφαλείας	ΚΕΠ
0791	Χορήγηση άδειας ίδρυσης πτηνοκτηνοτροφικών εγκαταστάσεων (Για μεγάλους Σταυλισμούς (Δυναμικότητα μεγαλύτερη των 20 ισοδύναμων ζώων).	ΚΕΠ
0792	Πτηνοκτηνοτροφικές εγκαταστάσεις δυναμικότητας μικρότερης των 2 ισοδύναμων ζώων, πλην των οικόσιτων.	www 1500 ΚΕΠ
0793	Άδεια λειτουργίας Οδοντιατρείου ιδιωτικού ή κοινού ή συστεγασμένου (χωρίς εταιρική σχέση).	ΚΕΠ
0795	Άδεια λειτουργίας εργαστηρίου φυσικοθεραπείας.	ΚΕΠ
0796	Χορήγηση Άδειας Λειτουργίας Ιδιωτικής Κλινικής.	ΚΕΠ
0799	Χορήγηση μηνιαίου στεγαστικού επιδόματος.	ΚΕΠ
0801	Μεταστέγαση Οδοντιατρείου.	ΚΕΠ
0802	Χορήγηση Πιστοποιητικού ορισμού δικάσιμου.	ΚΕΠ
0803	Άδεια ίδρυσης κλινικής ζώων Ν. 604/77 (163, Α) και Π.Δ. 463/78 (96, Α).	ΚΕΠ
0804	Χορήγηση βεβαίωσης για πώληση ωπών αλιευμάτων.	ΚΕΠ
0807	Έγκριση αντικατάστασης επαγγελματικού αλιευτικού σκάφους.	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
0808	Έγκριση μεταβίβασης ιδιοκτησίας επαγγελματικού αλιευτικού σκάφους.	ΚΕΠ
0809	Έγκριση εκπρόθεσμης ανανέωσης άδειας αλιείας επαγγελματικού αλιευτικού σκάφους.	ΚΕΠ
0810	Χορήγηση βεβαίωσης για έκδοση άδειας ΦΙΧ ιχθυοπαραγωγικού αυτοκινήτου.	ΚΕΠ
0811	Έγκριση αντικατάστασης μηχανής επαγγελματικού αλιευτικού σκάφους.	ΚΕΠ
0812	Έγκριση χορήγησης άδειας αλιείας οστράκων με καταδυτική συσκευή.	ΚΕΠ
0813	Έγκριση πρόσθετων αλιευτικών εργαλείων επαγγελματικού αλιευτικού σκάφους.	ΚΕΠ
0814	Έγκριση μετονομασίας ή μεταλεμβολόγησης επαγγελματικού αλιευτικού σκάφους.	ΚΕΠ
0815	Έγκριση νέων διαστάσεων επαγγελματικού αλιευτικού σκάφους λόγω ανακαταμέτρησης.	ΚΕΠ
0816	Έγκριση μετασκευής επαγγελματικού αλιευτικού σκάφους.	ΚΕΠ
0817	Έκδοση άδειας εμπορίας φυτοπροστατευτικών προϊόντων.	ΚΕΠ
0818	Άδεια λειτουργίας εγκαταστάσεων μεταποίησης και επεξεργασίας γάλακτος και παραγωγής προϊόντων με βάση το γάλα (Κέντρο συλλογής γάλακτος, τυροκομείο, εγκατάσταση παρασκευής γιαούρτης, εγκατάσταση παρασκευής παστεριωμένου, υπερπαστεριωμένου ή αποστειρωμένου γάλακτος, εγκατάσταση παρασκευής απομίμησης ή συμπληρώματος γαλακτοκομικών προϊόντων).	ΚΕΠ
0893	Χορήγηση Πιστοποιητικού συζήτησης ενδίκου μέσου.	ΚΕΠ
0894	Χορήγηση Πιστοποιητικού διατακτικού απόφασης.	ΚΕΠ
0895	Χορήγηση Πιστοποιητικού περί ασκήσεως ή μη ενδίκων μέσων κατά βουλευμάτων.	ΚΕΠ
0896	Χορήγηση Πιστοποιητικού περί ασκήσεως ή μη ενδίκων μέσων κατά ποινικών αποφάσεων.	ΚΕΠ
0897	Χορήγηση Πιστοποιητικού περί ασκήσεως ή μη ενδίκων μέσων κατά πολιτικών αποφάσεων.	ΚΕΠ
0898	Χορήγηση Πιστοποιητικού περί μη διώξεως για κακούργημα σε κάθε περίπτωση ή πλημμέλημα ειδικά για πρόσωπα ιδιάζουσας δωσιδικίας.	ΚΕΠ
0899	Χορήγηση Πιστοποιητικού περί μη τροποποίησης Καταστατικού Συνεταιρισμού.	ΚΕΠ
0904	Χορήγηση Πιστοποιητικού περί μη πτωχεύσεως Συνεταιρισμού.	ΚΕΠ
0905	Χορήγηση Πιστοποιητικού μη άσκησης ανακοπής κατά εκτελέσεως (απόφασης) ή δηλώσεως τρίτου.	ΚΕΠ
0907	Χορήγηση Πιστοποιητικού μη καταθέσεως κλήσεως παραπεμφθέντων ισχυρισμών.	ΚΕΠ
0908	Χορήγηση Πιστοποιητικού μη άσκησης ενδίκων μέσων κατά αποφάσεως Ειρηνοδικείου.	ΚΕΠ
0910	Χορήγηση Πιστοποιητικού μη άσκησης ανακοπής σε διαταγή πληρωμής Ειρηνοδικείου.	ΚΕΠ
0914	Χορήγηση Πιστοποιητικού μη άσκησης ανακοπής σε διαταγή απόδοσης μισθίου.	ΚΕΠ
0916	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Αισθητικού.	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
0917	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Βρεφονηπιοκόμου.	ΚΕΠ
0918	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Διαιτολόγου.	ΚΕΠ
0919	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Διαιτολόγου ΤΤ.	ΚΕΠ
0920	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Επισκέπτη Υγείας.	ΚΕΠ
0921	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Επόπτη Δημόσιας Υγιεινής.	ΚΕΠ
0922	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Εργοθεραπευτή.	ΚΕΠ
0923	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Κοινωνικού Λειτουργού ΠΤ	ΚΕΠ
0924	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Κοινωνικού Λειτουργού ΤΤ	ΚΕΠ
0925	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Λογοθεραπευτή	ΚΕΠ
0926	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Οδοντοτεχνίτη.	ΚΕΠ
0927	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Οπτικού.	ΚΕΠ
0928	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Τεχνολόγου Ιατρικών Εργαστηρίων	ΚΕΠ
0929	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Τεχνολόγου Ραδιολογίας - Ακτινολογίας.	ΚΕΠ
0930	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Τεχνολόγου Τροφίμων	ΚΕΠ
0931	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Φυσικού Νοσοκομείων (ΠΤ) ? Μη ιοντιζουσών ακτινοβολιών.	ΚΕΠ
0932	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Φυσικού Νοσοκομείων (ΠΤ) - Ακτινοφυσικού Ιατρικής	ΚΕΠ
0933	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Φυσιοθεραπευτή.	ΚΕΠ
0934	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Ψυχολόγου.	ΚΕΠ
0935	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Αγρονόμου Τοπογράφου Μηχανικού (ΠΤ)	ΚΕΠ
0936	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Ηλεκτρολόγου Μηχανικού (ΠΤ)	ΚΕΠ
0937	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Ηλεκτρολόγου Μηχανικού και Μηχανικού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (ΠΤ).	ΚΕΠ
0938	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Ηλεκτρολόγου Μηχανικού και Τεχνολογίας Υπολογιστών (ΠΤ).	ΚΕΠ
0939	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Ηλεκτρονικού Μηχανικού (ΤΤ).	ΚΕΠ
0940	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Ηλεκτρονικού Μηχανικού και Μηχανικού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (ΠΤ).	ΚΕΠ
0941	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Διαχείρισης Ενεργειακών Πόρων (ΠΤ).	ΚΕΠ
0942	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Δομικών Έργων (ΤΤ).	ΚΕΠ



<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
0943	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Έργων Υποδομής (ΤΤ)	ΚΕΠ
0944	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων (ΤΤ).	ΚΕΠ
0945	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Πληροφορικής (ΠΤ).	ΚΕΠ
0946	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, Τηλεπικοινωνιών και Δικτύων (ΠΤ)	ΚΕΠ
0947	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Μεταλλείων - Μεταλλουργού (ΠΤ).	ΚΕΠ
0948	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Οικονομίας και Διοίκησης (ΠΤ).	ΚΕΠ
0949	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Ορυκτών Πόρων (ΠΤ)	ΚΕΠ
0950	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Οχημάτων (ΤΤ).	ΚΕΠ
0951	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Παραγωγής και Διοίκησης (ΠΤ)	ΚΕΠ
0952	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Περιβάλλοντος (ΠΤ)	ΚΕΠ
0953	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Πληροφορικής (ΤΤ)	ΚΕΠ
0954	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Τεχνολογίας Ιατρικών Οργάνων (ΤΤ).	ΚΕΠ
0955	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Χωροταξίας και Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΠΤ).	ΚΕΠ
0956	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανολόγου και Αεροναυπηγού Μηχανικού (ΠΤ)	ΚΕΠ
0957	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανολόγου Μηχανικού (ΠΤ).	ΚΕΠ
0958	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανολόγου Μηχανικού Βιομηχανίας (ΠΤ)	ΚΕΠ
0959	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Ναυπηγού Μηχανολόγου Μηχανικού (ΠΤ).	ΚΕΠ
0960	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Περιβαλλοντολόγου.	ΚΕΠ
0961	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Πολιτικού Μηχανικού (ΠΤ).	ΚΕΠ
0962	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Τοπογράφου Μηχανικού (ΠΤ).	ΚΕΠ
0963	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Χημικού Μηχανικού (ΠΤ)	ΚΕΠ
0964	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Χημικού (ΠΤ).	ΚΕΠ
0965	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Αρχαιολόγου(ΠΤ).	ΚΕΠ
0966	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Αρχειονόμου(ΠΤ).	ΚΕΠ
0967	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Βιβλιοθηκονόμου(ΠΤ).	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
0968	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Διερμηνέα.	ΚΕΠ
0969	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Θεατρολόγου.	ΚΕΠ
0970	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Κοινωνικού Ανθρωπολόγου.	ΚΕΠ
0971	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μεταφραστή.	ΚΕΠ
0972	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Πτυχιούχου Σχολής Γραφικών Τεχνών και Καλλιτεχνικών-Γραφίστα (ΤΤ).	ΚΕΠ
0973	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Πτυχιούχου Σχολής Γραφικών Τεχνών και Καλλιτεχνικών-Τεχνολόγου Γραφικών Τεχνών.	ΚΕΠ
0974	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Πτυχιούχου Σχολής Γραφικών Τεχνών και Καλλιτεχνικών-Φωτογράφου (ΤΤ).	ΚΕΠ
0975	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Συντηρητή Αρχαιοτήτων & Έργων Τέχνης.	ΚΕΠ
0976	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Δασκάλου.	ΚΕΠ
0977	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Εκπαιδευτικού Αγγλικής Γλώσσας Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης.	ΚΕΠ
0978	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Εκπαιδευτικού Μουσικής Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης.	ΚΕΠ
0979	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Εκπαιδευτικού Φυσικής Αγωγής Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης.	ΚΕΠ
0980	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Καθηγητή Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης.	ΚΕΠ
0981	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Νηπιαγωγού.	ΚΕΠ
0982	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Δ/ντή Γυμναστηρίου.	ΚΕΠ
0983	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Λογιστή Φοροτεχνικού.	ΚΕΠ
0984	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Οικονομολόγου.	ΚΕΠ
0985	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Πτυχιούχου Διοίκησης Μονάδων Τοπικής Αυτοδιοίκησης.	ΚΕΠ
0986	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Πτυχιούχου Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας (ΤΤ)-Διοίκησης Επιχειρήσεων.	ΚΕΠ
0987	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Πτυχιούχου Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας (ΤΤ)-Διοίκησης Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας.	ΚΕΠ
0988	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Πτυχιούχου Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας (ΤΤ)- Εμπορίας και Διαφήμισης (Marketing).	ΚΕΠ
0989	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Πτυχιούχου Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας (ΤΤ)- Στελεχών Συνεταιριστικών Οργανώσεων και Εκμεταλλεύσεων.	ΚΕΠ
0990	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Πτυχιούχου Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας (ΤΤ)-Τουριστικών Επιχειρήσεων.	ΚΕΠ
0991	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Γεωλόγου (ΠΤ).	ΚΕΠ
0992	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Γεωπόνου ΠΤ	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
0993	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Δασολόγου (ΠΤ).	ΚΕΠ
0994	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Ιχθυολόγου (ΠΤ).	ΚΕΠ
0995	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Τεχνολόγου Γεωπόνου (ΤΤ)-Γεωργικών Μηχανών και Αρδεύσεων.	ΚΕΠ
0996	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Τεχνολόγου Γεωπόνου (ΤΤ)-Δασοπόνου.	ΚΕΠ
0997	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Τεχνολόγου Γεωπόνου (ΤΤ)-Διοίκησης Γεωργικών Εκμεταλλεύσεων.	ΚΕΠ
0998	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Τεχνολόγου Γεωπόνου (ΤΤ)-Ζωικής Παραγωγής	ΚΕΠ
0999	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Τεχνολόγου Γεωπόνου (ΤΤ)-Θερμοκηπιακών Καλλιέργειών και Ανθοκομίας.	ΚΕΠ
1040	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Τεχνολόγου Γεωπόνου (ΤΤ)-Ιχθυοκομίας-Αλιείας.	ΚΕΠ
1041	Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Τεχνολόγου Γεωπόνου (ΤΤ)-Φυτικής Παραγωγής.	ΚΕΠ
1066	Επίδομα Τετραπληγίας - Παραπληγίας σε ασφαλισμένους του Δημοσίου και ανασφαλιστούς.	ΚΕΠ
1139	Χορήγηση επιδόματος από το πρόγραμμα Οικονομικής ενίσχυσης Ατόμων με ειδικές Ανάγκες (ΑΜΕΑ) με ποσοστό αναπηρίας 67% και άνω.	ΚΕΠ
1146	Αναγγελία ζημίας φυτικής παραγωγής.	ΚΕΠ
1147	Αναγγελία ζημίας ζωικού κεφαλαίου.	ΚΕΠ
1148	Δήλωση ζημιάς φυτικής παραγωγής.	ΚΕΠ
1149	Δήλωση ζημιάς ζωικού κεφαλαίου.	ΚΕΠ
1150	Επανεκτίμηση της ζημιάς φυτικής παραγωγής.	ΚΕΠ
1151	Επανεκτίμηση της ζημιάς ζωικού κεφαλαίου.	ΚΕΠ
1152	Ενίσχυση παραγωγού για ζημιωθείσα φυτική παραγωγή και φυτικό κεφάλαιο λόγω δυσμενών καιρικών συνθηκών.	ΚΕΠ
1153	Ενίσχυση κτηνοτρόφου για ζημιωθέν ζωικό κεφάλαιο λόγω δυσμενών καιρικών συνθηκών.	ΚΕΠ
1154	Ενίσχυση για ζημιωθέν πάγιο κεφάλαιο λόγω δυσμενών καιρικών συνθηκών.	ΚΕΠ
1155	Αντικατάσταση φυτικού κεφαλαίου που ζημιώθηκε από ακραία καιρικά φαινόμενα.	ΚΕΠ
1156	Αντικατάσταση ζωικού κεφαλαίου που ζημιώθηκε από ακραία καιρικά φαινόμενα.	ΚΕΠ
1157	Αντικατάσταση παγίου κεφαλαίου που ζημιώθηκε από ακραία καιρικά φαινόμενα.	ΚΕΠ
1158	Αίτηση ασφάλισης στον ΕΛΓΑ.	ΚΕΠ
1159	Εξαίρεση φυτικής παραγωγής και φυτικού κεφαλαίου ζωικής παραγωγής ζωικού κεφαλαίου από την υποχρεωτικότητα της ασφάλισης στον ΕΛΓΑ, σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 2 του άρθ. 6 του Ν. 2945/2001	ΚΕΠ
1160	Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης για αλλαγή λογαριασμού Τραπέζης (όπου πιστώνεται η σύνταξη).	ΚΕΠ
1161	Διεκπεραίωση αίτησης και δικαιολογητικών για αναγνώριση ως	ΚΕΠ

Κωδ. Διαδικασίας	Τίτλος Διαδικασίας	Τρόπος Διεκπεραίωσης
	συντάξιμοι χρόνου απασχόλησης στον Ιδιωτικό τομέα.	
1162	Διεκπεραίωση αίτησης και δικαιολογητικών για καταβολή ΕΚΑΣ.	ΚΕΠ
1163	Διεκπεραίωση αίτησης και δικαιολογητικών για μεταβίβαση σύνταξης σε οικογένεια (χήρα σύζυγο και ορφανά τέκνα) αποβιώσαντος συνταξιούχου αγωνιστή της Εθνικής Αντίστασης που ήταν και συνταξιούχος του Ο.Γ.Α.	ΚΕΠ
1164	ΓΛΚ - Διεκπεραίωση αίτησης και δικαιολογητικών για μεταβίβαση σύνταξης σε διαζευγμένη θυγατέρα.	ΚΕΠ
1165	Διεκπεραίωση αίτησης και δικαιολογητικών για μεταβίβαση σύνταξης σε οικογένεια αποβιώσαντος συνταξιούχου εφημέριου.	ΚΕΠ
1166	Διεκπεραίωση αίτησης και δικαιολογητικών για μεταβίβαση σύνταξης θανόντος συνταξιούχου πολιτικού ή στρατιωτικού - στην οικογένεια (χήρα σύζυγο και ορφανά τέκνα).	ΚΕΠ
1167	ΓΛΚ - Διεκπεραίωση αίτησης για χορήγηση πιστοποιητικού συνταξιοδοτικής κατάστασης αποβιώσαντος (για χρήση σε αίτημα για καταβολή εξόδων κηδείας).	ΚΕΠ
1168	Διεκπεραίωση αίτησης -δήλωσης συνταξιούχου για αλλαγή διεύθυνσης.	www 1500 ΚΕΠ
1169	Διεκπεραίωση αίτησης και δικαιολογητικών για μεταβίβαση σύνταξης στην Πατρική οικογένεια (πολιτικών - στρατιωτικών συνταξιούχων).	ΚΕΠ
1170	Χορήγηση επιδόματος παραπληγίας ?τετραπληγίας.	ΚΕΠ
1171	ΙΚΑ - Χορήγηση Κύριας Σύνταξης Γήρατος.	ΚΕΠ
1172	ΙΚΑ - Χορήγηση Κύριας Σύνταξης Αναπηρίας.	ΚΕΠ
1173	Χορήγηση Σύνταξης Ι.Κ.Α - Τ.Ε.Α.Μ.	ΚΕΠ
1174	Αναγνώριση Στρατιωτικής Υπηρεσίας.	ΚΕΠ
1175	Προαιρετική Ασφάλιση του Ειδικού Λογαριασμού Ελλήνων Εξωτερικού και Ομογενών (αρ.1-4 Ν. 1469/84).	ΚΕΠ
1176	Χορήγηση Σύνταξης Ι.Κ.Α. -ΕΤΕΑΜ.	ΚΕΠ
1177	Ηλεκτρονική Υποβολή Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης (Α.Π.Δ.) Μέσω Κ.Ε.Π. Πιστοποιημένου χρήστη.	ΚΕΠ
1178	Έγγραφο - Πιστοποίηση Εργοδότη για χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών προκειμένου να υποβληθεί ηλεκτρονικά μέσω Κ.Ε.Π. η Αναλυτική Περιοδική Δήλωση (Α.Π.Δ.).	www 1500 ΚΕΠ
1179	ΙΚΑ - Χορήγηση Κυρίας Σύνταξης Λόγω Θανάτου.	ΚΕΠ
1190	Βεβαίωση για έκδοση απόφασης περί αναστολής εκτέλεσης διοικητικής πράξης(επί ακυρωτικής αρμοδιότητας)	ΚΕΠ
1191	Βεβαίωση για παράταση της προθεσμίας που έχει οριστεί με προδικαστική απόφαση.	ΚΕΠ
1192	Βεβαίωση έκδοσης προδικαστικής απόφασης και προσδιορισμού ή μη της νέας συζήτησης.	ΚΕΠ
1193	Βεβαίωση κατάθεσης δήλωσης παραίτησης από δικόγραφο που δεν έχει προσδιοριστεί για συζήτηση και κατάργηση της δίκης με πράξη του Προέδρου του Τριμελούς Συμβουλίου Διοίκησης ή του Προϊσταμένου του Δικαστηρίου.	ΚΕΠ
1194	Βεβαίωση κατάθεσης δήλωσης παραίτησης από δικόγραφο που έχει προσδιορισθεί για συζήτηση.	ΚΕΠ
1195	Βεβαίωση κατάργησης δίκης με απόφαση.	ΚΕΠ
1196	Βεβαίωση ότι εκκρεμεί η έκδοση απόφασης.	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
1197	Βεβαίωση ότι έχει εκδοθεί απόφαση και βρίσκεται σε στάδιο καθαρογραφής, θεώρησης, κοινοποίησης, κλπ.	ΚΕΠ
1198	Βεβαίωση παράστασης δικηγόρου ή μάρτυρα.	ΚΕΠ
1199	Βεβαίωση περί αναβολής της συζήτησης.	ΚΕΠ
1200	Βεβαίωση περί άσκησης ή μη έφεσης.	ΚΕΠ
1201	Βεβαίωση κατάθεσης ή μη ενδίκου βοηθήματος(προσφυγή, αίτηση ακύρωσης, αίτηση αναστολής, παρέμβαση).	ΚΕΠ
1202	Βεβαίωση κατάθεσης ή μη ενδίκου μέσου (αίτηση αναθεώρησης απόφασης, αίτηση διόρθωσης ή ερμηνείας απόφασης, ανακοπή ερημοδικίας, τριτανακοπή, έφεση, αντέφεση, αίτηση αναίρεσης.)	ΚΕΠ
1203	Βεβαίωση συζήτησης ή μη ενδίκου βοηθήματος (προσφυγή, αίτηση ακύρωσης, αίτηση αναστολής, παρέμβαση).	ΚΕΠ
1204	Βεβαίωση συζήτησης ή μη ενδίκου μέσου(αίτηση αναθεώρησης απόφασης, αίτηση διόρθωσης ή ερμηνείας απόφασης, ανακοπή ερημοδικίας, τριτανακοπή, έφεση, αντέφεση, αίτηση αναίρεσης).	ΚΕΠ
1205	Βεβαίωση περιέλευσης παραπεμπτικής απόφασης από άλλο Δικαστήριο και προσδιορισμού ή μη της νέας συζήτησης.	ΚΕΠ
1206	Βεβαίωση προσδιορισμού ή μη ενδίκου βοηθήματος (προσφυγή, αίτηση ακύρωσης, αίτηση αναστολής, παρέμβαση).	ΚΕΠ
1207	Βεβαίωση προσδιορισμού ή μη ενδίκου μέσου (αίτηση αναθεώρησης απόφασης, αίτηση διόρθωσης ή ερμηνείας απόφασης, ανακοπή ερημοδικίας, τριτανακοπή, έφεση, αντέφεση, αίτηση αναίρεσης).	ΚΕΠ
1208	Βεβαίωση Τελεσιδικίας.	ΚΕΠ
1209	Χορήγηση διατακτικού απόφασης.	ΚΕΠ
1210	Χορήγηση επικυρωμένου αντιγράφου απόφασης.	ΚΕΠ
1211	Χορήγηση επικυρωμένου αντιγράφου πρακτικού δικασίμου ή αποδεικτικού κλήσης.	ΚΕΠ
1212	Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη διώξεως ως φυγόποινου	ΚΕΠ
1217	Χορήγηση προσαύξησης του ποσού της σύνταξης λόγω απόλυτης αναπηρίας, τυφλότητας.	ΚΕΠ
1218	ΟΓΑ - Χορήγηση σύνταξης γήρατος.	ΚΕΠ
1219	ΟΓΑ - Χορήγηση σύνταξης αναπηρίας.	ΚΕΠ
1220	ΟΓΑ - Χορήγηση σύνταξης ανασφάλιστων υπερήλικων.	ΚΕΠ
1221	Χορήγηση σύνταξης επιζώντων μελών ασφαλισμένων και συνταξιούχων διαδοχικής ΟΓΑ.	ΚΕΠ
1222	Χορήγηση σύνταξης αναπηρίας διαδοχικής.	ΚΕΠ
1223	Χορήγηση σύνταξης γήρατος διαδοχικής.	ΚΕΠ
1224	Χορήγηση σύνταξης επιζώντων μελών ασφαλισμένων και συνταξιούχων ΟΓΑ.	ΚΕΠ
1225	Παροχή Ειδικών Εξετάσεων σε ασφαλισμένους του Ο.Γ.Α.	ΚΕΠ
1226	Παροχή Ορθοπεδικών ειδών για ασφαλισμένους στον Ο.Γ.Α.	ΚΕΠ
1227	Απόδοση δαπάνης αγοράς: Α) αυτόματου μηχανήματος περιτοναϊκής κάθαρσης (CYCLER) Β-Γ) για αναλώσιμα και μη υλικά σε νεφροπαθείς για συνεχή φορητή περιτοναϊκή κάθαρση	ΚΕΠ
1228	Απόδοση Δαπάνης Αγοράς: α) C /PAP β) Νεφελοποιητή γ) ΒΙ PAP δ)Αναπνευστήρας όγκου)	ΚΕΠ
1229	Απόδοση Δαπάνης για Αξονική - Μαγνητική Τομογραφία και εκλεκτική ψηφιακή αγγειογραφία.	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
1230	Απόδοση Δαπάνης Μετακινήσεων ασθενών κατόχων βιβλιαρίου υγείας Ο.Γ.Α.	ΚΕΠ
1231	Παροχές σε είδος για τους δικαιούχους στον Κλάδο Υγείας Ι) Παροχή φιάλης αερίου οξυγόνου ΙΙ) Χρήση ενοικίαση συσκευής οξυγονοθεραπείας (συμπυκνωτή οξυγόνου)	ΚΕΠ
1232	Απόδοση Δαπάνης Αποκλειστικής Αδελφής.	ΚΕΠ
1233	Προσφυγή κατά απόφασης Διεύθυνσης Υγιεινής με την οποία έχει απορριφθεί η νοσηλεία σε μη συμβλημένη ιδιωτική κλινική.	ΚΕΠ
1234	Απόδοση δαπάνης μέσω παροδικής χρήσης (σάκων κολοστομίας, καθετήρων, ουροσυλλεκτών, συρίγγων ινσουλίνης, test και συσκευής μετρήσεως σακχάρου, υλικών αποσιδήρωσης κ.λπ.).	ΚΕΠ
1235	Κληρονομικές απαιτήσεις από ανείσπρακτες παροχές περίθαλψης. Είδος παροχής (π.χ. ορθοπεδικά είδη - ειδικές εξετάσεις)	ΚΕΠ
1236	Έκδοση και αποστολή Κοινοτικού Εντύπου Ε 104 (για συνυπολογισμό χρόνου ασφάλισης).	ΚΕΠ
1239	Έκδοση και αποστολή του Κοινοτικού Εντύπου Ε 121 (για μόνιμη εγκατάσταση) συνταξιούχου πλην ανασφάλιστου υπερήλικα.	ΚΕΠ
1240	Απονομή σύνταξης χηρείας ή ορφανών σε επιζώντες αν ο θανών - η θανούσα είχε χρόνο ασφάλισης σε χώρες με τις οποίες η Ελλάδα έχει συνάψει διμερή σύμβαση Κοινωνικής Ασφάλειας (Καναδάς, Κεμπέκ, Η.Π.Α., Ν. Ζηλανδία, Αργεντινή, Κύπρος, Βραζιλία, Αίγυπτος, Βενεζουέλα, Ουρουγουάη).	ΚΕΠ
1241	Απονομή σύνταξης γήρατος σε όσους έχουν χρόνο ασφάλισης σε χώρες της Ε.Ε.	ΚΕΠ
1242	Απονομή σύνταξης αναπηρίας για όσους έχουν χρόνο ασφάλισης σε χώρες της Ε.Ε.	ΚΕΠ
1243	Απονομή σύνταξης αναπηρίας σε όσους έχουν χρόνο ασφάλισης σε χώρες με τις οποίες η Ελλάδα έχει συνάψει διμερή σύμβαση Κοινωνικής Ασφάλειας (Καναδάς, Κεμπέκ, Η.Π.Α., Ν. Ζηλανδία, Αργεντινή, Κύπρος, Βραζιλία, Αίγυπτος, Βενεζουέλα, Ουρουγουάη).	ΚΕΠ
1244	Απονομή σύνταξης γήρατος σε όσους έχουν χρόνο ασφάλισης σε χώρες με τις οποίες η Ελλάδα έχει συνάψει διμερή σύμβαση Κοινωνικής Ασφάλειας (Καναδάς, Κεμπέκ, Η.Π.Α., Ν. Ζηλανδία, Αργεντινή, Κύπρος, Βραζιλία, Αίγυπτος, Βενεζουέλα, Ουρουγουάη).	ΚΕΠ
1245	Απονομή σύνταξης χηρείας ή ορφανών σε επιζώντες, αν ο θανών ? η θανούσα είχε χρόνο ασφάλισης σε χώρες της Ε.Ε.	ΚΕΠ
1246	Επανεκτύπωση ειδοποίησης - απόδειξης καταβολής εισφοράς.	ΚΕΠ
1247	Επιστροφή αχρεωστήτως καταβληθεισών εισφορών ΟΓΑ.	ΚΕΠ
1248	Αναγγελία Μεταβολών ασφαλισμένου ΟΓΑ	ΚΕΠ
1249	ΟΓΑ - Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας.	ΚΕΠ
1250	Κατάθεση Υπεύθυνης Δήλωσης Εργοδότη για Αγρεργάτη (όποιου έτους)	ΚΕΠ
1251	Χορήγηση βεβαίωσης για έκδοση άδειας εργασίας σε αλλοδαπό.	ΚΕΠ
1252	Χορήγηση βεβαίωσης καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση.	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
1253	Χορήγηση βεβαίωσης περί ασφάλισης, διακοπής ασφάλισης, επανεγγραφής και λοιπές βεβαιώσεις σχετικές με την ασφάλιση.	ΚΕΠ
1254	Χορήγηση βεβαίωσης για έγκριση ασφάλισης / προώθηση δελτίου απογραφής (για έκδοση βιβλιαρίου υγείας).	www 1500 ΚΕΠ
1255	Δελτίο Απογραφής - Αίτηση/Υπεύθυνη Δήλωση για εγγραφή στα Μητρώα.	ΚΕΠ
1256	Αλλαγή τόπου πληρωμής της σύνταξης συνταξιούχου ΟΓΑ.	ΚΕΠ
1257	Χορήγηση βεβαίωσης καταβληθεισών συντάξεων έτους ... για φορολογική χρήση.	ΚΕΠ
1258	Χορήγηση βεβαίωσης περί συνταξιοδότησης / διακοπής της συνταξιοδότησης / αναστολής της συνταξιοδότησης και λοιπές βεβαιώσεις για τη συνταξιοδότηση.	www 1500 ΚΕΠ
1259	Χορήγηση εξόδων κηδείας και καταβολή ανείσπρακτων συντάξεων ΟΓΑ	ΚΕΠ
1260	Έγκριση δαπάνης για αγορά φαρμάκων από το εξωτερικό σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 4 του άρθρ. 3 του Κανονισμού Φαρμακευτικής Περιθάλψης Ασφαλισμένων ΟΓΑ και το έγγραφο του Υπουργείου Εργασίας και Κοιν. Ασφαλίσεων αριθ. πρ. Φ. 7 οικ. 520/31.3.2000	ΚΕΠ
1261	Έγκριση δαπάνης για αγορά διαιτητικών τροφών σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρ. 20 του Ν. 2556/97 και το έγγραφο του Υπουργείου Εργασίας και Κοιν. Ασφαλίσεων αριθ. Φ. 7 οικ. 61/26.1.98	ΚΕΠ
1262	Διαβίβαση παραστατικών για εξόφληση καταλογοισθέντος ποσού	ΚΕΠ
1263	Χορήγηση βεβαίωσης διακοπής ισόβιας σύνταξης πολυτεκνικού επιδόματος - επιδόματος γ' παιδιού.	ΚΕΠ
1264	Χορήγηση βεβαίωσης λήψεως - μη λήψεως ισόβιας σύνταξης - π πολυτεκνικού επιδόματος - επιδόματος τρίτου παιδιού». (Ο ενδιαφερόμενος σημειώνει την περίπτωση που τον ενδιαφέρει)	ΚΕΠ
1265	Χορήγηση βεβαίωσης φόρου εισοδήματος έτους/ετών.	ΚΕΠ
1266	Χορήγηση ισόβιας σύνταξης α) στην πολύτεκνη μητέρα που έχει τέσσερα τουλάχιστον παιδιά έγγαμα ή άγαμα άνω των 23 ετών και β) στη μητέρα που δεν χαρακτηρίζεται πολύτεκνη αλλά έχει ή είχε κάποια στιγμή τέσσερα τουλάχιστον παιδιά στη ζωή.	ΚΕΠ
1267	Χορήγηση επιδόματος τρίτου παιδιού και πολυτεκνικού επιδόματος.	ΚΕΠ
1268	Αλλαγή τόπου πληρωμής σύνταξης - επιδόματος από τον ΟΓΑ	ΚΕΠ
1270	Έγκριση επιδότησης για την Αποκατάσταση - Συντήρηση των Όψεων κτιρίου (Αρχική Α' στάδιο).	ΚΕΠ
1271	Υποβολή Τεχνικού Φακέλου για την Αποκατάσταση - Συντήρηση των Όψεων κτιρίου - (Β' στάδιο).	ΚΕΠ
1272	Καταβολή επιχορήγησης για την Αποκατάσταση - Συντήρηση των Όψεων Κτιρίου (Γ' στάδιο).	ΚΕΠ
1285	Δήλωση εγγραφής δωρητού στο Εθνικό Μητρώο Δωρητών Οργάνων.	ΚΕΠ
1286	Δήλωση εγγραφής δότη μυελού των οστών.	ΚΕΠ
1289	Αναγνώριση στρατιωτικής προϋπηρεσίας στον ΚΕΑΔ.	ΚΕΠ
1290	Αναγνώριση στρατιωτικής προϋπηρεσίας στο Ταμείο Νομικών, σύμφωνα με το Ν.1358/83, όπως ισχύει.	ΚΕΠ
1291	Αναγνώριση χρόνου στην Εθνική Αντίσταση στον ΚΕΑΔ.	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
1292	Αναγνώριση χρόνου στην Εθνική Αντίσταση (σύμφωνα με το Ν. 1358/83 σε συνδυασμό με τις διατάξεις του άρθρου 34 του ν. 1543/85 και του άρθρου 30 του ν. 1813/88).	ΚΕΠ
1293	Αναγνώριση χρόνου προύπηρεσίας (που προβλέπεται από τις διατάξεις των άρθρων 4,5 και 6 του ν. 1405/83).	ΚΕΠ
1294	Ανανέωση μεταβίβασης σύνταξης σε φοιτητές/τριες.	ΚΕΠ
1295	Απονομή σύνταξης (για άμισθους υποθηκοφύλακες και άμισθους μεταγραφοφύλακες).	ΚΕΠ
1296	Απονομή σύνταξης (για ανάπηρους ειρηνικής περιόδου (αρ. 31 Ν. 730/77) άμισθους υποθηκοφύλακες και άμισθους μεταγραφοφύλακες).	ΚΕΠ
1297	Απονομή σύνταξης (για ανάπηρους ειρηνικής περιόδου (αρ. 31 Ν. 730/77) δικαστικούς επιμελητές).	ΚΕΠ
1298	Απονομή σύνταξης (για ανάπηρους ειρηνικής περιόδου (αρ. 31 Ν.730/77) δικηγόρους).	ΚΕΠ
1299	Απονομή σύνταξης (για ανάπηρους ειρηνικής περιόδου (αρ. 31Ν. 730/77) δικολάβους).	ΚΕΠ
1300	Απονομή σύνταξης (για ανάπηρους ή ανίκανους λόγω τραυμάτων ή κακουχιών πολέμου (αρ. 17 παρ. 2 Ν. Δ. 4114/60) δικολάβους).	ΚΕΠ
1301	Απονομή σύνταξης (για ανάπηρους ή ανίκανους λόγω τραυμάτων ή κακουχιών πολέμου (αρ. 17 παρ.2 Ν.Δ. 4114/60) δικηγόρους).	ΚΕΠ
1302	Απονομή σύνταξης (για ανάπηρους ή ανίκανους λόγω τραυμάτων ή κακουχιών πολέμου (αρ. 17 παρ.2 Ν.Δ. 4114/60) άμισθους υποθηκοφύλακες και άμισθους μεταγραφοφύλακες).	ΚΕΠ
1303	Απονομή σύνταξης (για ανάπηρους ή ανίκανους λόγω τραυμάτων ή κακουχιών πολέμου (αρ. 17 παρ. 2 Ν.Δ. 4114/60) δικαστικούς επιμελητές).	ΚΕΠ
1304	Απονομή σύνταξης για δικαστικούς επιμελητές (άμισθους).	ΚΕΠ
1305	Απονομή σύνταξης (για δικηγόρους).	ΚΕΠ
1306	Απονομή σύνταξης (για δικολάβους).	ΚΕΠ
1307	Απονομή Σύνταξης ειδικών περιπτώσεων για δικαιούχους (λόγω απορίας).	ΚΕΠ
1308	Βεβαίωση χρόνου ασφάλισης (για άμισθους υποθηκοφύλακες και άμισθους μεταγραφοφύλακες).	ΚΕΠ
1309	Βεβαίωση χρόνου ασφάλισης (για άμισθους δικαστικούς επιμελητές).	ΚΕΠ
1310	Βεβαίωση χρόνου ασφάλισης (για δικηγόρους), σύμφωνα με ΝΔ 4114/60, άρθρο 9, παρ. 3 όπως ισχύει.	ΚΕΠ
1311	Βεβαίωση χρόνου ασφάλισης (για δικολάβους).	ΚΕΠ
1312	Απονομή σύνταξης και βεβαίωση χρόνου ασφάλισης (για έμμισθους ασφαλισμένους).	ΚΕΠ
1313	Βεβαίωση χρόνου ασφάλισης (για ασφαλισμένους του ΚΕΑΔ).	ΚΕΠ
1314	Εγγραφή στα μητρώα ασφαλισμένων του ΚΕΑΔ Δικηγόρων ή ασκούντων Δικηγόρων.	www 1500 ΚΕΠ
1315	Εγγραφή Δικηγόρων στα μητρώα ασφαλισμένων του Ταμείου Νομικών ή ασκούντων Δικηγόρων.	ΚΕΠ
1316	Εγγραφή στα μητρώα ασφαλισμένων του Ταμείου άμισθων ασφαλισμένων (πλην δικηγόρων) - Δικαστικοί επιμελητές, Υποθηκοφύλακες, Συμβολαιογράφοι.	ΚΕΠ



<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
1317	Εγγραφή στα μητρώα ασφαλισμένων του Ταμείου Νομικών (έμμισθων ασφαλισμένων).	ΚΕΠ
1318	Λήψη εξόδων κηδείας (για συνταξιούχους Α.Ν. 189/67).	ΚΕΠ
1319	Μεταβίβαση επικουρικής παροχής από τον ΚΕΑΔ.	ΚΕΠ
1320	Μεταβίβαση σύνταξης σε φοιτητές/τριες.	ΚΕΠ
1321	Μεταβίβαση σύνταξης.	ΚΕΠ
1322	Σύσταση Ιατρικής Επιτροπής (προκειμένου για βεβαίωση ανικανότητας άσκησης του επαγγέλματος).	ΚΕΠ
1323	Χορήγηση εξωϊδρυματικού επιδόματος (για δικηγόρους).	ΚΕΠ
1324	Χορήγηση εξωϊδρυματικού επιδόματος (για δικολάβους).	ΚΕΠ
1325	Χορήγηση εξωϊδρυματικού επιδόματος (για έμμισθους).	ΚΕΠ
1326	Χορήγηση επικουρικής παροχής από τον ΚΕΑΔ (για άμεσα ασφαλισμένους και για δικαιούχους ασφαλισμένων που πέθαναν στην υπηρεσία).	ΚΕΠ
1327	Απόκτηση Διπλώματος Πλοιάρχου Α' Τάξης Ε.Ν.	ΚΕΠ
1328	Απόκτηση Διπλώματος Πλοιάρχου Β' Τάξης Ε.Ν.	ΚΕΠ
1329	Απόκτηση Διπλώματος Πλοιάρχου Γ' Τάξης Ε.Ν.	ΚΕΠ
1331	Απόκτηση Διπλώματος Οικονομικού Αξιωματικού Α' Τάξεως Εμπορικού Ναυτικού.	ΚΕΠ
1332	Απόκτηση Διπλώματος Οικονομικού Αξιωματικού Β' Τάξεως Εμπορικού Ναυτικού.	ΚΕΠ
1333	Χαρακτηρισμός Δόκιμου Οικονομικού Αξιωματικού.	ΚΕΠ
1334	Απόκτηση Διπλώματος Φροντιστού.	ΚΕΠ
1335	Απόκτηση Άδειας Βοηθού Φροντιστού.	ΚΕΠ
1338	Απόκτηση Διπλώματος Μηχανικού Α' Τάξης Ε.Ν.	ΚΕΠ
1339	Απόκτηση Διπλώματος Μηχανικού Β' Τάξης Ε.Ν.	ΚΕΠ
1340	Απόκτηση Διπλώματος Μηχανικού Γ' Τάξης Ε.Ν. (Π.Δ. 243/98).	ΚΕΠ
1341	Απόκτηση Διπλώματος Μηχανικού Γ' Τάξης Ε.Ν. (Μη προαγωγικού).	ΚΕΠ
1342	Απόκτηση Διπλώματος Ηλεκτρολόγου Ε.Ν.	ΚΕΠ
1343	Απόκτηση Διπλώματος Πρακτικού Ηλεκτρολόγου Ε.Ν.	ΚΕΠ
1344	Απόκτηση Πτυχίου Κυβερνήτη Α' Τάξης Ε.Ν.	ΚΕΠ
1345	Απόκτηση Πτυχίου Κυβερνήτη Β' Τάξης Ε.Ν.	ΚΕΠ
1346	Απόκτηση Πτυχίου Κυβερνήτη Γ' Τάξης Ε.Ν.	ΚΕΠ
1347	Απόκτηση Πτυχίου Κυβερνήτη Τουριστικών Θαλαμηγών.	ΚΕΠ
1348	Απόκτηση Πτυχίου Κυβερνήτη Ρυμουλκών.	ΚΕΠ
1349	Απόκτηση Πτυχίου Αρχιμαγείρου Ε.Ν.	ΚΕΠ
1350	Απόκτηση Άδειας Μαγείρου Α' Τάξης Ε.Ν.	ΚΕΠ
1351	Απόκτηση Άδειας Μαγείρου Β' Τάξης Ε.Ν.	ΚΕΠ
1352	Απόκτηση Άδειας Μαγείρου Γ' Τάξης Ε.Ν.	ΚΕΠ
1353	Απόκτηση Πτυχίου Ναύκληρου Ε.Ν.	ΚΕΠ
1354	Απόκτηση Άδειας Ναύτου Ε.Ν.	ΚΕΠ
1355	Απόκτηση Πτυχίου Μηχανοδηγού Α' Τάξης.	ΚΕΠ
1356	Απόκτηση Πτυχίου Μηχανοδηγού Β' Τάξης.	ΚΕΠ
1357	Απόκτηση Άδειας Χειριστή Μηχανής.	ΚΕΠ
1358	Απόκτηση Πτυχίου Λιπαντή Ε.Ν.	ΚΕΠ

Κωδ. Διαδικασίας	Τίτλος Διαδικασίας	Τρόπος Διεκπεραίωσης
1359	Απόκτηση Πτυχίου Αρχιθερμαστού.	ΚΕΠ
1360	Απόκτηση Άδειας Θερμαστού Ε.Ν.	ΚΕΠ
1361	Απόκτηση Διπλώματος Προϊσταμένου Αρχιθαλαμηπόλου.	ΚΕΠ
1362	Απόκτηση Πτυχίου Αρχιθαλαμηπόλου.	ΚΕΠ
1363	Απόκτηση Άδειας Θαλαμηπόλου Α' Τάξης Ε.Ν.	ΚΕΠ
1365	Χορήγηση πιστοποιητικού tanker safety -cow (προχωρημένα) κανονισμός v/1-2 παρ. 8-14 για δ/ξ πετρελαιοφόρα, παρ. 15-21 για χημικά και παρ. 22-34 για lpg,lng σε προσωπικό δεξαμενόπλοιων	ΚΕΠ
1366	Χορήγηση πιστοποιητικού tanker safety (basic) σε προσωπικό δεξαμενόπλοιων Πλοίαρχοι -Υποπλοίαρχοι -Μηχανικοί Α' , Β' και Γ' τάξης Ε.Ν. Ηλεκτρολόγοι - Κατώτερο πλήρωμα	ΚΕΠ
1367	Έκδοση Ναυτικών Φυλλαδίων (ΠΔ 260/2001).	ΚΕΠ
1368	Έκδοση Ναυτικών Φυλλαδίων (ΠΔ 79/1997).	ΚΕΠ
1369	Έκδοση Αντιγράφων Ναυτικών Φυλλαδίων.	ΚΕΠ
1370	Επαναπογραφή Ναυτικών Ν.2575/1998 (Α' 23) ή ανανέωση Ναυτικών Φυλλαδίων.	ΚΕΠ
1371	Μεταβίβαση Σύνταξης ΚΕΑΝ.	ΚΕΠ
1372	Μεταβίβαση Σύνταξης ΝΑΤ.	ΚΕΠ
1373	Επανάληψη ναυτικού επαγγέλματος.	ΚΕΠ
1374	Εξαγορά υπηρεσίας από το ΚΕΑΝ και παροχή σύνταξης.	ΚΕΠ
1375	Επιστροφή εισφορών ΚΕΑΝ.	ΚΕΠ
1376	Χορήγηση κύριας και επικουρικής σύνταξης λόγω ανικανότητας - ατυχήματος και θανάτου ναυτικού.	ΚΕΠ
1377	Χορήγηση κύριας και επικουρικής σύνταξης λόγω γήρατος με διαδοχική ασφάλιση.	ΚΕΠ
1378	Χορήγηση κύριας και επικουρικής σύνταξης λόγω γήρατος.	ΚΕΠ
1379	Χορήγηση εφάπαξ παροχής.	ΚΕΠ
1380	Χορήγηση ενημερωτικού σημειώματος ΚΕΑΝ.	www 1500 ΚΕΠ
1381	Χορήγηση βεβαίωσης μη συνταξιοδότησης από το Ν.Α.Τ.	www 1500 ΚΕΠ
1382	Χορήγηση βεβαίωσης για το ύψος των μηνιαίων αποδοχών κύριας και επικουρικής σύνταξης.	www 1500 ΚΕΠ
1383	Χορήγηση υπηρεσιακού σημειώματος για την ανανέωση βιβλιαρίου υγείας στο διάστημα που δεν έχει εκδοθεί απόφαση συνταξιοδότησης.	www 1500 ΚΕΠ
1384	Σύμβαση ιατρών με τον Οίκο Ναύτου κατά πράξη και περίπτωση.	ΚΕΠ
1385	Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης άμεσα ασφαλισμένου.	ΚΕΠ
1386	Χορήγηση βεβαίωσης διαγραφής από τον Οίκο Ναύτου.	ΚΕΠ
1387	Χορήγηση ασφαλιστικής κάλυψης ή παράταση ασφαλιστικής κάλυψης τέκνων για λόγους υγείας.	ΚΕΠ
1388	Χορήγηση ασφαλιστικής κάλυψης άμεσα ασφαλισμένου για λόγους υγείας.	ΚΕΠ
1400	Οικογενειακό Επίδομα.	ΚΕΠ
1401	Επίδομα Στράτευσης	ΚΕΠ
1402	Επιδότηση βιομηχανικών, βιοτεχνικών επιχειρήσεων παραμεθορίων περιοχών για απασχολούμενους πτυχιούχους.	ΚΕΠ
1403	Παροχή πρόσθετης άδειας σε φοιτητές-μαθητές.	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
1404	Συμπληρωματικές Παροχές Μητρότητας (παρέχονται σε ασφαλισμένες του ΙΚΑ με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου).	ΚΕΠ
1405	Επίδομα μακροχρονίως ανέργων	ΚΕΠ
1406	Βεβαίωση χρόνου ανεργίας.	ΚΕΠ
1407	Πιστοποιητικό Σπουδών (ΙΕΚ ΚΕΚ Μαθητείας ΤΕΕ Α' Κύκλου ΤΕΕ Β' Κύκλου )	www 1500 ΚΕΠ
1408	Αντίγραφο Πιστοποιητικού Σπουδών (ΙΕΚ ΚΕΚ Μαθητείας ΤΕΕ Α' Κύκλου ΤΕΕ Β' Κύκλου )	www 1500 ΚΕΠ
1409	Βεβαίωση για το χρόνο επιδότησης ανεργίας.	www 1500 ΚΕΠ
1410	Βεβαίωση χρόνου μη επιδοτούμενης ανεργίας.	www 1500 ΚΕΠ
1411	Βεβαίωση του ποσού της επιδοτούμενης ανεργίας.	www 1500 ΚΕΠ
1476	Βεβαίωση αναβολής της συζήτησης	ΚΕΠ
1477	Βεβαίωση άσκησης ή μη αίτησης αναίρεσης	ΚΕΠ
1478	Βεβαίωση για παράταση της προθεσμίας που έχει οριστεί με προδικαστική απόφαση.	ΚΕΠ
1479	Βεβαίωση έκδοσης παραπεμπτικής απόφασης από άλλο δικαστήριο και προσδιορισμού ή μη της νέας συζήτησης.	ΚΕΠ
1480	Βεβαίωση έκδοσης παραπεμπτικής απόφασης.	ΚΕΠ
1481	Βεβαίωση έκδοσης προδικαστικής απόφασης και προσδιορισμού ή μη της νέας συζήτησης.	ΚΕΠ
1482	Βεβαίωση κατάθεσης δήλωσης παραίτησης από δικόγραφο που δεν έχει προσδιοριστεί για συζήτηση και κατάργηση της δίκης με πράξη του Προέδρου του Τριμελούς Συμβουλίου Διοίκησης ή του Προϊσταμένου του Δικαστηρίου.	ΚΕΠ
1483	Βεβαίωση κατάθεσης δήλωσης παραίτησης από δικόγραφο.	ΚΕΠ
1484	Βεβαίωση κατάθεσης ή μη ενδίκου βοηθήματος(προσφυγή, αγωγή, ανακοπή ΚΕΔΕ, αίτηση αναστολής, ένσταση εκλογική, αίτηση ακύρωσης) εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος.	ΚΕΠ
1485	Βεβαίωση κατάθεσης ή μη ενδίκου βοηθήματος (προσφυγή, αγωγή, ανακοπή ΚΕΔΕ, αίτηση αναστολής, ένσταση εκλογική, αίτηση ακύρωσης).	ΚΕΠ
1486	Βεβαίωση κατάθεσης ή μη ενδίκου μέσου (ανακοπή ερημοδικίας, έφεση, αίτηση αναθεώρησης απόφασης, τριτανακοπή, αίτηση διόρθωσης ή ερμηνείας απόφασης, αναίρεση) εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος.	ΚΕΠ
1487	Βεβαίωση κατάθεσης ή μη ενδίκου μέσου (ανακοπή ερημοδικίας, έφεση, αίτηση αναθεώρησης απόφασης, τριτανακοπή, αίτηση διόρθωσης ή ερμηνείας απόφασης, αναίρεση).	ΚΕΠ
1488	Βεβαίωση κατάργησης δίκης.	ΚΕΠ
1489	Βεβαίωση καταχώρησης ενδίκου βοηθήματος (προσφυγή, αγωγή, ανακοπή ΚΕΔΕ, αίτηση αναστολής, ένσταση εκλογική, αίτηση ακύρωσης).	ΚΕΠ
1490	Βεβαίωση καταχώρησης ενδίκου μέσου (ανακοπή ερημοδικίας, έφεση, αίτηση αναθεώρησης απόφασης, τριτανακοπή, αίτηση διόρθωσης ή ερμηνείας απόφασης, αναίρεση).	ΚΕΠ
1491	Βεβαίωση ότι εκκρεμεί η έκδοση απόφασης.	ΚΕΠ
1492	Βεβαίωση ότι έχει εκδοθεί απόφαση και βρίσκεται στο στάδιο καθαρογραφής, θεώρησης, κοινοποίησης, άλλο.	ΚΕΠ
1493	Βεβαίωση παράστασης δικηγόρου ή ασκούμενου δικηγόρου ή μάρτυρα.	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
1494	Βεβαίωση προσδιορισμού ή μη ενδίκου βοηθήματος (προσφυγή, αγωγή, ανακοπή ΚΕΔΕ, αίτηση αναστολής, ένσταση εκλογική, αίτηση ακύρωσης).	ΚΕΠ
1495	Βεβαίωση προσδιορισμού ή μη ενδίκου μέσου (ανακοπή ερημοδικίας, έφεση, αίτηση αναθεώρησης απόφασης, τριτανακοπή, αίτηση διόρθωσης ή ερμηνείας απόφασης, αναίρεση).	ΚΕΠ
1496	Βεβαίωση συζήτησης ή μη ενδίκου βοηθήματος (προσφυγή, αγωγή, ανακοπή ΚΕΔΕ, αίτηση αναστολής, ένσταση εκλογική, αίτηση ακύρωσης).	ΚΕΠ
1497	Βεβαίωση συζήτησης ή μη ενδίκου μέσου (ανακοπή ερημοδικίας, έφεση, αίτηση αναθεώρησης απόφασης, τριτανακοπή, αίτηση διόρθωσης ή ερμηνείας απόφασης, αναίρεση).	ΚΕΠ
1498	Βεβαίωση ταχυδρομικής παραλαβής ενδίκου βοηθήματος (προσφυγή, αγωγή, ανακοπή ΚΕΔΕ, αίτηση αναστολής, ένσταση εκλογική, αίτηση ακύρωσης) από το Δικαστήριο.	ΚΕΠ
1499	Βεβαίωση τελεσιδικίας.	ΚΕΠ
1500	Χορήγηση διατακτικού απόφασης.	ΚΕΠ
1501	Χορήγηση επικυρωμένου φωτοαντιγράφου αποδεικτικού κλήσης.	ΚΕΠ
1502	Χορήγηση επικυρωμένου αντιγράφου απόφασης ή δικογράφου από το πρωτότυπο.	ΚΕΠ
1503	Χορήγηση επικυρωμένου φωτοαντιγράφου πρακτικών δικάσιμου.	ΚΕΠ
1523	Χορήγηση Κάρτας Πολιτισμού.	ΚΕΠ
1532	Αίτηση χορήγησης αντιγράφου εκκαθαριστικού σημειώματος φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων	ΚΕΠ
1534	Αίτηση Χορήγησης Αντιγράφου Φορολογικής Ενημερότητας	ΚΕΠ
1567	Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης Μη Οφειλής στο ΙΚΑ (Ασφαλιστική Ενημερότητα)	ΚΕΠ
1686	Άδεια ίδρυσης Διαγνωστικών Εργαστηρίων Βιολογικών Υλικών (Ειδικότητας βιοπαθολογίας, κυτταρολογίας και παθολογοανατομικής).	ΚΕΠ
1687	Άδεια λειτουργίας Διαγνωστικών Εργαστηρίων Βιολογικών Υλικών (Ειδικότητας βιοπαθολογίας, κυτταρολογίας και παθολογοανατομικής).	ΚΕΠ
1688	Άδεια λειτουργίας ιδιωτικού Πολυϊατρείου και Πολυοδοντιατρείου.	ΚΕΠ
1689	Άδεια ίδρυσης ιδιωτικού Πολυϊατρείου και Πολυοδοντιατρείου.	ΚΕΠ
1690	Χορήγηση προσωρινής άδειας επεξεργασίας και διάθεσης υγρών αποβλήτων σύμφωνα με την Ε1β/221/65 Υγ. Διάταξη.	ΚΕΠ
1691	Χορήγηση οριστικής άδειας επεξεργασίας και διάθεσης λυμάτων - αποβλήτων σύμφωνα με την Ε1β/221/65 Υγ. Διάταξη.	ΚΕΠ
1692	Βεβαίωση μη παραγωγής υγρών αποβλήτων σύμφωνα με την Ε1β/221/65 Υγ. Διάταξη.	ΚΕΠ
1693	Έκδοση βιβλιαρίων Νοσηλείας ασφ. Δημοσίου / Παιδιά / Ανήλικα αγόρια ή ανύπαντρα και άνεργα κορίτσια.	ΚΕΠ
1694	Έκδοση βιβλιαρίων Νοσηλείας ασφ. Δημοσίου / Διαζευγμένη / ος εντός ενός έτους από την ημερομηνία του διαζευκτηρίου.	ΚΕΠ
1695	Έκδοση βιβλιαρίων νοσηλείας ασφ. Δημοσίου/ Εν ενεργεία υπαλλήλου.	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
1696	Έκδοση βιβλιαρίων Νοσηλείας ασφ. Δημοσίου / Σύζυγος.	ΚΕΠ
1697	Έκδοση βιβλιαρίων Νοσηλείας ασφ. Δημοσίου / Συνταξιούχος με αναστολή.	ΚΕΠ
1698	Έκδοση βιβλιαρίων Νοσηλείας ασφ. Δημοσίου / Χήρα / ος.	ΚΕΠ
1699	Έκδοση βιβλιαρίων Νοσηλείας ασφ. Δημοσίου / Ανύπαντρα ενήλικα παιδιά που σπουδάζουν.	ΚΕΠ
1700	Έκδοση βιβλιαρίου Νοσηλείας ασφ. Δημοσίου / Συνταξιούχος.	ΚΕΠ
1867	Χορήγηση εφάπαξ παροχής (Κατωτέρων Πληρωμάτων).	ΚΕΠ
2003	Καταβολή εξόδων παρακλινικών εξετάσεων.	ΚΕΠ
2004	Καταβολή εξόδων ιατρικών επισκέψεων.	ΚΕΠ
2005	Χορήγηση δελτίων Κοινωνικού Τουρισμού και Εκδρομικού Προγράμματος Αγροτικής εστίας έτους 2012	ΚΕΠ
2006	Χορήγηση Δελτίων Θεάματος Προγράμματος Αγροτικής Εστίας 2012-2013 (ΟΓΑ)	ΚΕΠ
2007	Επανεκτύπωση Δελτίων Θεάματος Προγράμματος Αγροτικής Εστίας 2012-2013 (ΟΓΑ)	ΚΕΠ
2011	ΔΕΗ - Αίτηση Χορήγησης Κοινωνικού Τιμολογίου	ΚΕΠ
2013	ΔΕΗ - Ακύρωση Αίτησης Χορήγησης Κοινωνικού Τιμολογίου	ΚΕΠ
2022	Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας για εποχιακούς γεωπόνους/κτηνιάτρους	ΚΕΠ
2023	Χορήγηση βεβαίωσης ενισχύσεων ΠΣΕΑ σε παραγωγούς	ΚΕΠ
2024	Χορήγηση βεβαίωσης καταβολής αποζημιώσεων ΕΛΓΑ στους παραγωγούς	ΚΕΠ
2025	Χορήγηση ανάλυσης αποζημιώσεων ΕΛΓΑ που καταβλήθηκαν στους παραγωγούς	ΚΕΠ
2026	Πιστοποίηση στοιχείων παραγωγού	ΚΕΠ
2040	Χορήγηση ενημερωτικού σημειώματος ποσού μηνιαίας κύριας / επικουρικής σύνταξης για τους τρεις τελευταίους μήνες, στους συνταξιούχους του Ναυτικού Απομαχικού Ταμείου ΝΑΤ.	ΚΕΠ
2041	Χορήγηση on-line βεβαίωσης και πιστοποιητικών αρμοδιότητας της Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων Ελλάδας (Επιμελητήρια).	ΚΕΠ
2042	Εισοδηματική ενίσχυση οικογενειών με τέκνα υποχρεωτικής εκπ/σης και χαμηλά εισοδήματα, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 2/37645/0020/8-07-02 ΚΥΑ.	ΚΕΠ
2043	Εισοδηματική ενίσχυση νοικοκυριών Ορεινών και Μειονεκτικών Περιοχών με χαμηλά εισοδήματα, σύμφωνα με την αρ. 2/37653/0020/8-7-02 ΚΥΑ.	ΚΕΠ
2080	ΕΥΔΑΠ - Καταχώρηση των στοιχείων του Ενοίκου στο λογαριασμό κατανάλωσης από τον Ιδιοκτήτη ή τον Ένοικο του ακινήτου.	ΚΕΠ
2082	Κατάθεση αίτησης συμμετοχής στη δράση μετέχω στην ΚτΠ	ΚΕΠ
2085	ΙΚΑ- υπεύθυνη δήλωση απώλειας ασφαλιστικού βιβλιαρίου	ΚΕΠ
2086	Βεβαιώσεις Χρόνου Ασφάλισης.	ΚΕΠ
2087	Απώλεια Ατομικού Βιβλιαρίου Ασθενείας.	ΚΕΠ
2088	Απώλεια Οικογενειακού Βιβλιαρίου Ασθενείας Συζύγου.	ΚΕΠ
2089	Απώλεια Οικογενειακού Βιβλιαρίου άγαμων τέκνων.	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
2090	ΙΚΑ-Δήλωση διαφωνίας επί των ασφαλιστικών στοιχείων/καταγγελία.	ΚΕΠ
2092	Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθένειας (για ασφαλισμένους του ΟΑΠ-ΔΕΗ).	ΚΕΠ
2093	Χορήγηση βεβαίωσης σε μισθωτούς ΔΕΗ ΑΕ για το συνολικό χρόνο ασφάλισης εντός και εκτός ΔΕΗ.	ΚΕΠ
2094	Χορήγηση πληροφοριακού δελτίου σε μισθωτούς ΔΕΗ ΑΕ για το συνολικό χρόνο ασφάλισης εντός και εκτός ΔΕΗ.	ΚΕΠ
2095	Επίδομα Κυοφορίας.	ΚΕΠ
2096	Επίδομα Θηλασμού.	ΚΕΠ
2097	Χορήγηση βοηθήματος για έξοδα κηδείας.	ΚΕΠ
2098	Συμμετοχή σε Βρεφονηπιακούς Σταθμούς της ΔΕΗ (Αμαρουσίου-Περιστερίου-Καλλιθέας).	ΚΕΠ
2099	Συμμετοχή στο Κατασκηνωτικό Πρόγραμμα της ΔΕΗ ΑΕ ή στο Κατασκηνωτικό Πρόγραμμα ανταλλαγής φιλοξενίας στην Κύπρο ή στο Ιδιωτικό Κατασκηνωτικό Πρόγραμμα.	ΚΕΠ
2100	Χορήγηση Δανείου.	ΚΕΠ
2101	Αλλαγή Διεύθυνσης Κατοικίας συνταξιούχου.	ΚΕΠ
2102	Χορήγηση, επαναχορήγηση, διακοπή, συνέχιση οικογενειακού επιδόματος τέκνων (για συνταξιούχους).	ΚΕΠ
2103	Χορήγηση βεβαίωσης του ύψους του οικογενειακού επιδόματος, τέκνου προκειμένου να χρησιμοποιηθεί στην Πρόνοια.	ΚΕΠ
2104	Αναθεώρηση σύνταξης λόγω τμηματικού υπολογισμού αυτής (για συνταξιούχους).	ΚΕΠ
2105	Επιστροφή εισφορών υπέρ ΛΑΦΚΑ (για συνταξιούχους).	ΚΕΠ
2106	Χορήγηση, διακοπή οικογενειακού επιδόματος συζύγου.	ΚΕΠ
2107	Αντικατάσταση βιβλιαρίου ασθένειας λόγω συμπλήρωσης, απώλειας ή καταστροφής.	ΚΕΠ
2108	Ετήσια θεώρηση βιβλιαρίου ασθένειας προσωρινού (φοιτητικού) για τέκνα 18 έως 26 ετών.	ΚΕΠ
2109	Παράταση ισχύος βιβλιαρίου ασθένειας για τέκνα άνω των 24 ετών έως και το 26ο έτος.	ΚΕΠ
2110	Χορήγηση βεβαίωσης υπαγωγής στον Κλάδο Υγείας Ασφαλισμένων, Συνταξιούχων και μελών οικογενείας.	ΚΕΠ
2111	Χορήγηση βεβαίωσης διακοπής από την ασφάλιση του Κλάδου Υγείας Ασφαλισμένων, Συνταξιούχων και μελών οικογενείας.	ΚΕΠ
2112	Χορήγηση βεβαίωσης χρόνου ασφάλισης πρώην ασφαλισμένων μισθωτών ΔΕΗ και τ. ΗΕΑΠ, προκειμένου να κατατεθεί σε άλλον ασφαλιστικό φορέα.	ΚΕΠ
2113	Χορήγηση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στον Κλάδο Υγείας μέλους οικογένειας ασφαλισμένων και συνταξιούχων.	ΚΕΠ
2114	Αίτηση έκδοσης Ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλισης ασθένειας προς τον ΟΓΑ.	ΚΕΠ
2118	Γενική Γραμματεία Καταναλωτή-Καταγγελία.	www 1500 ΚΕΠ
2138	ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ) - Αναγνώριση στρατιωτικής υπηρεσίας.	ΚΕΠ
2139	ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ) - Βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση	www 1500 ΚΕΠ
2140	ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ) - Βεβαίωση μη οφειλής για συμμετοχή σε διαγωνισμούς	www 1500 ΚΕΠ
2141	ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ) - Βεβαίωση Ταμειακής ενημερότητας Ν.	www 1500 ΚΕΠ

Κωδ. Διαδικασίας	Τίτλος Διαδικασίας	Τρόπος Διεκπεραίωσης
	2084/92, για θεώρηση βιβλίων και στοιχείων από τη ΔΟΥ	
2142	ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ) - Διαγραφή από τα μητρώα ασφαλισμένων ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ) (μόνο για ασφαλισμένους που έχουν ατομική επιχείρηση ή μετέχουν σε προσωπική εταιρεία - Ο.Ε ή Ε.Ε - που λύθηκε κοινή συναινέσει ή τροποποιήθηκε το καταστατικό τους λόγω αποχώρησης εταίρου).	ΚΕΠ
2143	ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ) - Πρόσληψη θεραπευτών ιατρών.	ΚΕΠ
2144	ΤΑΕΥ - Αιτήσεις για Ενστάσεις.	ΚΕΠ
2145	ΤΑΕΥ - Αιτήσεις για χορήγηση Επιστροφής Δαπάνης.	ΚΕΠ
2146	ΤΑΕΥ - Έκδοση Βεβαίωσης Προϋπηρεσίας ασφαλισμένου ξενοδοχοϋπαλλήλου.	ΚΕΠ
2147	ΤΑΕΥ - Έκδοση βεβαίωσης Ασφαλιστικής Ενημερότητας.	ΚΕΠ
2148	ΤΑΕΥ - Έκδοση βεβαίωσης εργοδοτών ξενοδοχείων περιόφειλων.	ΚΕΠ
2149	ΤΑΕΥ - Χορήγηση εφάπαξ παροχής ή επιστροφή ατομικών εισφορών ασφαλισμένου ξενοδοχοϋπαλλήλου.	ΚΕΠ
2150	ΔΕΗ - Αίτηση για εξόφληση λογαριασμών μέσω πάγιας εντολής τράπεζας (ΑΠΛΟ).	ΚΕΠ
2151	ΔΕΗ - Αλλαγή διεύθυνσης αποστολής λογαριασμού.	ΚΕΠ
2152	ΔΕΗ - Αντικατάσταση κομμένης σφραγίδας κιβωτίου μετρητή.	ΚΕΠ
2153	ΔΕΗ - Αντικατάσταση μικροαυτόματου λόγω βλάβης.	ΚΕΠ
2154	ΔΕΗ - Αντικατάσταση σπασμένου τζαμιού κιβωτίου μετρητή.	ΚΕΠ
2155	ΔΕΗ - Αποξήλωση παροχής Χ.Τ. (καλωδίου, κιβωτίου και μετρητή).	ΚΕΠ
2156	ΔΕΗ - Διακοπή ρεύματος με λύση συμβολαίου - αίτηση τελικού διακανονισμού.	ΚΕΠ
2157	ΔΕΗ - Διόρθωση λανθασμένων στοιχείων του λογαριασμού.	ΚΕΠ
2158	ΔΕΗ - Έλεγχος μετρητή μονοφασικού.	ΚΕΠ
2159	ΔΕΗ - Έλεγχος μετρητή τριφασικού.	ΚΕΠ
2160	ΔΕΗ - Επανασύνδεση ρεύματος (Μετά από προσωρινή διακοπή).	ΚΕΠ
2161	ΔΕΗ - Μετατόπιση δικτύου ΔΕΗ λόγω.....	ΚΕΠ
2162	ΔΕΗ - Μετατόπιση παροχής (Αποξήλωση / Επανατοποθέτηση μόνο καλωδίου).	ΚΕΠ
2163	ΔΕΗ - Μετατόπιση παροχής και μετρητή (Αποξήλωση / Επανατοποθέτηση καλωδίου, κιβωτίου και μετρητή).	ΚΕΠ
2164	ΔΕΗ - Προσωρινή διακοπή ρεύματος χωρίς λύση συμβολαίου.	ΚΕΠ
2165	ΔΕΗ - Χορήγηση βεβαίωσης αρχικής ηλεκτροδότησης.	ΚΕΠ
2166	ΔΕΗ - Χορήγηση βεβαίωσης κλειστού ακινήτου.	ΚΕΠ
2167	ΔΕΗ - Χορήγηση φωτοαντιγράφου εκ των παραστατικών ηλεκτροδότησης.	ΚΕΠ
2169	Βεβαίωση Ασφαλιστικής Ενημερότητας (Δήλωση Καλλιέργειας Βάμβακος - Δήλωση εκτροφής )	ΚΕΠ
2173	ΤΣΑΥ-Αντικατάσταση απολεσθέντος βιβλιαρίου κλάδων σύνταξης και πρόνοιας	www 1500 ΚΕΠ
2174	ΤΣΑΥ-Υποβολή δικαιολογητικών για χορήγηση συντάξεως ανικανότητας και επιδομάτων συνόδου και τυφλότητας.	ΚΕΠ
2175	ΤΣΑΥ-Έκδοση βεβαίωσης.	www 1500 ΚΕΠ
2176	ΤΣΑΥ-Υποβολή δικαιολογητικών για χορήγηση επιδόματος	ΚΕΠ

Κωδ. Διαδικασίας	Τίτλος Διαδικασίας	Τρόπος Διεκπεραίωσης
	παραπληγίας.	
2177	ΤΣΑΥ-Υποβολή αίτησης για χορήγηση συντάξεως θανάτου και εξόδων κηδείας σε χήρες-χήρους και ορφανά ασφαλισμένων.	ΚΕΠ
2178	ΤΣΑΥ-Υποβολή δικαιολογητικών για χορήγηση συντάξεως θανάτου και εξόδων κηδείας σε χήρες-χήρους και ορφανά συνταξιούχων υγειονομικών.	ΚΕΠ
2179	ΤΣΑΥ-Αναγνώριση χρόνου στρατιωτικής θητείας με τις διατάξεις του Ν. 1358/83.	ΚΕΠ
2180	ΤΣΑΥ-Υποβολή αίτησης για συνταξιοδότηση λόγω γήρατος.	ΚΕΠ
2181	ΤΣΑΥ-Εγγραφή ασφαλισμένου ιατρού ελεύθερου επαγγελματία.	ΚΕΠ
2182	ΤΣΑΥ-Εγγραφή ασφαλισμένου ιατρού έμμισθου.	ΚΕΠ
2183	ΤΣΑΥ-Εγγραφή ασφαλισμένου κτηνιάτρου ελεύθερου επαγγελματία.	ΚΕΠ
2184	ΤΣΑΥ-Εγγραφή ασφαλισμένου κτηνιάτρου έμμισθου.	ΚΕΠ
2185	ΤΣΑΥ-Εγγραφή ασφαλισμένου οδοντίατρου ελεύθερου επαγγελματία.	ΚΕΠ
2186	ΤΣΑΥ-Εγγραφή ασφαλισμένου οδοντίατρου έμμισθου.	ΚΕΠ
2187	ΤΣΑΥ-Εγγραφή ασφαλισμένου φαρμακοποιού ελεύθερου επαγγελματία.	ΚΕΠ
2188	ΤΣΑΥ-Εγγραφή ασφαλισμένου φαρμακοποιού έμμισθου.	ΚΕΠ
2193	ΤΕΑΥΕΚ-Εγγραφή στα μητρώα ασφαλισμένων.	ΚΕΠ
2194	ΤΕΑΥΕΚ-Παράταση σύνταξης λόγω αναπηρίας.	ΚΕΠ
2195	ΤΕΑΥΕΚ-Παράταση σύνταξης λόγω θανάτου.	ΚΕΠ
2196	ΤΕΑΥΕΚ-Παράταση χορήγησης σύνταξης λόγω θανάτου σε τέκνο που σπουδάζει.	ΚΕΠ
2197	ΤΕΑΥΕΚ-Χορήγηση εξόδων κηδείας θανόντος συνταξιούχου ή ασφαλισμένου του ταμείου.	ΚΕΠ
2198	ΤΕΑΥΕΚ-Χορήγηση επιδόματος ανήλικου τέκνου.	ΚΕΠ
2199	ΤΕΑΥΕΚ-Χορήγηση επιδόματος συζύγου.	ΚΕΠ
2200	ΤΕΑΥΕΚ-Χορήγηση επιδόματος τέκνου που σπουδάζει.	ΚΕΠ
2203	Μεταδημότευση ενηλίκου για την ανάκτηση της αρχικής δημοτικότητας που είχε ο ίδιος ή οι γονείς του.	ΚΕΠ
2269	ΕΥΔΑΠ - Αλλαγή Ονόματος στο λογαριασμό κατανάλωσης υδροληψίας.	ΚΕΠ
2270	ΕΥΔΑΠ - Ανύψωση Φρεατίου.	ΚΕΠ
2271	ΕΥΔΑΠ - Διόρθωση της Διεύθυνσης του ακινήτου.	ΚΕΠ
2272	ΕΥΔΑΠ - Έκδοση των δικαιωμάτων σύνδεσης για την περίπτωση που ο αγωγός είναι αρμοδιότητας της ΕΥΔΑΠ.	ΚΕΠ
2273	ΕΥΔΑΠ - Έλεγχος λανθασμένου αριθμού μετρητή.	ΚΕΠ
2274	ΕΥΔΑΠ - Έλεγχος της Αποχέτευσης του Ακινήτου λόγω συχνών Εμφράξεων.	ΚΕΠ
2275	ΕΥΔΑΠ - Χορήγηση βεβαίωσης μετά από έλεγχο της Πίεσης Λειτουργίας του Δικτύου.	ΚΕΠ
2276	ΕΥΔΑΠ - Εξακρίβωση ζημιών σε ακίνητο από βλάβη του Δικτύου Αποχέτευσης της ΕΥΔΑΠ.	ΚΕΠ
2277	ΕΥΔΑΠ - Καταβίβαση Φρεατίου.	ΚΕΠ
2278	ΕΥΔΑΠ - Μετατόπιση παροχής από το οδόστρωμα στο πεζοδρόμιο.	ΚΕΠ
2279	ΕΥΔΑΠ - Μετατόπιση παροχής από χώρο εντός του Οικοπέδου	ΚΕΠ



<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
	στο πεζοδρόμιο.	
2281	ΕΥΔΑΠ - Στέρηση Υδροληψίας λόγω συχνών βλαβών στο Δίκτυο.	ΚΕΠ
2282	ΕΥΔΑΠ - Εξακρίβωση ζημιών σε ακίνητο από βλάβη στο Δίκτυο Ύδρευσης της ΕΥΔΑΠ.	ΚΕΠ
2283	ΕΥΔΑΠ - Έλεγχος Φρεατίου.	ΚΕΠ
2284	ΕΥΔΑΠ - Έλεγχος Μετρητή λόγω διαρροής.	ΚΕΠ
2285	ΕΥΔΑΠ - Χορήγηση Αντιγράφου Σύμβασης Υδροληψίας.	ΚΕΠ
2286	ΕΥΔΑΠ - Χορήγηση βεβαίωσης για την υδροδότηση του Ακινήτου.	ΚΕΠ
2287	ΕΥΔΑΠ - Χορήγηση βεβαίωσης για την ύπαρξη πυροσβεστικής παροχής στο ακίνητο.	ΚΕΠ
2288	ΕΥΔΑΠ - Χορήγηση Βεβαίωσης οφειλής ή μη των δικαιωμάτων σύνδεσης του ακινήτου.	ΚΕΠ
2305	Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων-Υποβολή αίτησης χορήγησης στεγαστικού ή επισκευαστικού ενυπόθηκου δανείου διάρκειας (15, 20, 25 ή 30) ετών.	ΚΕΠ
2306	Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων-Υποβολή αίτησης χορήγησης (μη ενυπόθηκου) δανείου μικροεπισκευών, μικροβελτιώσεων διάρκειας (2 έως 10) ετών.	ΚΕΠ
2307	Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων-Χορήγηση βεβαίωσης τόκων δανείου για φορολογική χρήση.	ΚΕΠ
2313	Χορήγηση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στον Οίκο Ναύτου.	ΚΕΠ
2413	Αιτήσεις παροχής πληροφοριών και αναφορές προς τις προξενικές αρχές.	ΚΕΠ
2414	Έκδοση αντιγράφων ληξιαρχικών πράξεων γεννήσεως, γάμου, θανάτου, προσθήκης ή μεταβολής ονόματος ή επωνύμου.	ΚΕΠ
2415	Χορήγηση αντιγράφων πιστοποιητικών στρατολογίας που έχουν εκδοθεί από την προξενική αρχή.	ΚΕΠ
2416	Χορήγηση αντιγράφων πιστοποιητικών μετοικεσίας που έχουν εκδοθεί από την προξενική αρχή.	ΚΕΠ
2417	Θεώρηση πιστοποιητικών ή βεβαιώσεων τίτλων σπουδών για στρατολογική χρήση, εφόσον αιταιείται προξενική θεώρηση.	ΚΕΠ
2418	Θεώρηση βεβαιώσεων ή και αποδείξεων σχετικών με νοσηλεία.	ΚΕΠ
2419	Παροχή συγκαταθέσεων γονέων για έκδοση διαβατηρίων ανηλίκων.	ΚΕΠ
2420	Γνωστοποίηση θανάτου διαθέτη για δημοσίευση διαθήκης κατατεθειμένης στην προξενική αρχή.	ΚΕΠ
2421	Χορήγηση βεβαιώσεων εγγραφής στα προξενικά μητρώα.	ΚΕΠ
2422	Χορήγηση αντιγράφων πιστοποιητικών μόνιμου κατοίκου εξωτερικού.	ΚΕΠ
2611	Χορήγηση επανεκτύπωσης βεβαίωσης απόδοσης ΑΦΜ (για φυσικά πρόσωπα).	ΚΕΠ
2612	Χορήγηση επανεκτύπωσης βεβαίωσης έναρξης εργασιών (για φυσικά πρόσωπα).	ΚΕΠ
2613	Χορήγηση επανεκτύπωσης βεβαίωσης διακοπής εργασιών (για φυσικά πρόσωπα).	ΚΕΠ
2614	Χορήγηση επανεκτύπωσης βεβαίωσης μεταβολής ατομικών στοιχείων φυσικού προσώπου μη επιτηδεύματια.	ΚΕΠ
2761	Χορήγηση βεβαίωσης ποσού ενίσχυσης για αντιστάθμιση ζημιών	ΚΕΠ

Κωδ. Διαδικασίας	Τίτλος Διαδικασίας	Τρόπος Διεκπεραίωσης
	από ακραία καιρικά φαινόμενα.	
2762	Χορήγηση βεβαίωσης ποσού αποζημίωσης για ζημιές που καλύπτονται ασφαλιστικά από τον ΕΛ.ΓΑ.	ΚΕΠ
2763	Χορήγηση Βεβαίωσης Εγγραφής στα Μητρώα Αγροτών.	ΚΕΠ
2764	Βεβαίωση ιδιοκτησίας μελισσοσμηνών.	ΚΕΠ
2765	Ανανέωση Άδειας Οδήγησης Αγροτικού Μηχανήματος.	ΚΕΠ
2766	Εγγραφή στα Μητρώα Αγροτών.	ΚΕΠ
2767	Άδεια Οδήγησης Οδηγού Γεωργικού Μηχανήματος.	ΚΕΠ
2768	Προώθηση αίτησης για ένταξη στο καθεστώς πρόωρης συνταξιοδότησης αλιέων.	ΚΕΠ
2769	Υποβολή δικαιολογητικών για προγράμματα οικονομικών ενισχύσεων ΠΣΕΑ μέσω ΕΛ.ΓΑ.	ΚΕΠ
2863	Αίτηση έκδοσης ψηφιακού πιστοποιητικού υπογραφής και κρυπτογράφησης με βάση τις διατάξεις του Κανονισμού Πιστοποίησης της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου.	ΚΕΠ
2864	Αίτηση ανάκλησης ψηφιακού πιστοποιητικού υπογραφής και κρυπτογράφησης με βάση τις διατάξεις του Κανονισμού Πιστοποίησης της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου.	ΚΕΠ
2865	Αίτηση ανάκτησης ψηφιακού πιστοποιητικού υπογραφής και κρυπτογράφησης με βάση τις διατάξεις του Κανονισμού Πιστοποίησης της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου.	ΚΕΠ
2895	Βεβαίωση εντοπιότητας ή μετονομασίας πόλης ή χωριού ή κράτους λόγω αλλαγής συνόρων και δημιουργίας νέου κράτους στην αλλοδαπή (για έκδοση αστυνομικής ταυτότητας).	ΚΕΠ
2912	ΙΚΑ - Αίτηση απογραφής άμεσα ασφαλισμένου στο ΙΚΑ.	ΚΕΠ
2913	ΟΑΕΕ - Διακοπή χορήγησης σύνταξης λόγω θανάτου συνταξιούχου.	ΚΕΠ
2914	ΟΑΕΕ - Μεταβολή σε στοιχεία εμπόρων και ελεύθερων επαγγελματιών.	ΚΕΠ
2925	Υποβολή καταγγελίας πολίτη για την άσκηση πειθαρχικής εξουσίας από τον Υπουργό Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.	ΚΕΠ
2926	Καταβολή αποζημίωσης λόγω μη τήρησης προθεσμίας που προβλέπεται από τις διατάξεις του ν. 2690/1990, όπως ισχύουν	ΚΕΠ
2930	ΟΓΑ Βεβαίωση Συντάξεων	ΚΕΠ
3042	Διεκπεραίωση αίτησης και δικαιολογητικών για μεταβίβαση μερίσματος θανόντος μερισματούχου στην οικογένεια (χήρα σύζυγο και ορφανά τέκνα).	ΚΕΠ
3043	Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μερισματούχου για προεξόφληση μερισμάτων.	www 1500 ΚΕΠ
3044	Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μερισματούχου για προεξόφληση σύνταξης.	ΚΕΠ
3045	Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μετόχου για τη χορήγηση δανείου.	ΚΕΠ
3046	Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης ασφαλισμένου για αλλαγή διεύθυνσης.	www 1500 ΚΕΠ
3047	Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης για αλλαγή λογαριασμού	ΚΕΠ

Κωδ. Διαδικασίας	Τίτλος Διαδικασίας	Τρόπος Διεκπεραίωσης
	Τραπέζης (όπου πιστώνεται το μέρος).	
3048	Διεκπεραίωση αίτησης και δικαιολογητικών για αναγνώριση χρόνου προϋπηρεσίας.	ΚΕΠ
3049	Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μετόχου για τη χορήγηση βεβαίωσης εξόφλησης οφειλής.	www 1500 ΚΕΠ
3050	Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μερισματούχου για έκδοση βεβαίωσης χορήγησης μερίσματος.	www 1500 ΚΕΠ
3051	Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μετόχου για την επιστροφή αχρεωστήτως καταβληθέντων δόσεων δανείου.	ΚΕΠ
3170	Απόκτηση διπλώματος προϊσταμένου οικονομικού αξιωματικού εμπορικού ναυτικού.	ΚΕΠ
4000	Προέγκριση Επωνυμίας Ο.Ε. / Ε.Ε.	ΚΕΠ
4001	Βεβαίωση Καταβολής Φόρου Συγκέντρωσης Κεφαλαίου για τη σύσταση Ο.Ε. / Ε.Ε.	ΚΕΠ
4002	Καταχώρηση Επωνυμίας και Διακριτικού Τίτλου Ο.Ε. / Ε.Ε. στο επιμελητήριο	ΚΕΠ
4003	Βεβαίωση από το Ταμείο Νομικών περί σύστασης Ο.Ε. / Ε.Ε.	ΚΕΠ
4004	Βεβαίωση από το Ταμείο Πρόνοιας Δικηγόρων περί σύστασης Ο.Ε. / Ε.Ε.	ΚΕΠ
4005	Έκδοση πράξης ίδρυσης - σύστασης Ο.Ε. / Ε.Ε.	ΚΕΠ
4006	Χορήγηση Α.Φ.Μ. νεοσυσταθείσας Ο.Ε. / Ε.Ε.	ΚΕΠ
5000	Αίτηση Πιστοποίησης στο TAXISNET	ΚΕΠ
5001	Ηλεκτρονική Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος στο TAXISNET	ΚΕΠ
5002	Ηλεκτρονική υποβολή των εμπρόθεσμων αρχικών Ανακεφαλαιωτικών Πινάκων Ενδοκοινοτικών Παραδόσεων και Αποκτήσεων από τους υποκειμένους στο φόρο (TAXISNET).	ΚΕΠ
5003	Ηλεκτρονική Υποβολή των Δηλώσεων Στοιχείων Ακινήτων (Ε9) (TAXISNET)	ΚΕΠ
5004	Ηλεκτρονική Υποβολή Καταστάσεων της παρ. 1α του άρθρου 20 του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων (π.δ. 186/1992) (TAXISNET)	ΚΕΠ
5005	Ηλεκτρονική Υποβολή Εντύπου (Ε2) (TAXISNET)	ΚΕΠ
5006	Ηλεκτρονική Υποβολή Εντύπου (Ε3) (TAXISNET)	ΚΕΠ
5008	Βεβαίωση ταυτοπροσωπίας ανηλικού.	ΚΕΠ
5009	Υποβολή του δεύτερου αντιτύπου της βεβαίωσης αποδοχών ή συντάξεων (Έντυπο Φ?01.042), από μη υπόχρεους σε υποβολή οριστικής δήλωσης Φ.Μ.Υ. με την χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου επικοινωνίας.	ΚΕΠ
5010	Υποβολή εμπρόθεσμης Οριστικής Δήλωσης Φόρου Απόδοσης Μισθωτών Υπηρεσιών (Έντυπο Ε7 Φ 01.015) για την οποία δεν προκύπτει ποσό φόρου για απόδοση και του δεύτερου αντιτύπου της βεβαίωσης αποδοχών ή συντάξεων (Έντυπο Φ 01.042), με την χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου επικοινωνίας.	ΚΕΠ
5011	Αναβολή κατάταξης στρατευσίμων, που είναι κάτοχοι διδακτορικού διπλώματος και διαπρέπουν σε επιστημονικές εργασίες ή έρευνες στο εξωτερικό	ΚΕΠ
5012	Αναβολή κατάταξης των στρατευσίμων που είναι πατέρες δύο ζώντων τέκνων	ΚΕΠ
5013	Απαλλαγή από την υποχρέωση στρατεύσιμης στρατιωτικής υποχρέωσης όσων καταδικάζονται σε κάθειρξη ή σε ποινή που	ΚΕΠ

Κωδ. Διαδικασίας	Τίτλος Διαδικασίας	Τρόπος Διεκπεραίωσης
	για τους στρατιωτικούς συνεπάγεται καθαίρεση	
5014	Απαλλαγή από την υποχρέωση στράτευσης των ομογενών, οι οποίοι διέκοψαν τη μόνιμη κατοικία τους σε χώρα του τέως Ανατολικού Συνασπισμού ή την Τουρκία, ήρθαν στην Ελλάδα και εγγράφηκαν στο Μητρώο Αρρένων μετά την συμπλήρωση του 35ου έτους της ηλικίας τους	ΚΕΠ
5015	Απόλυση μετά 3μηνη πραγματική στρατιωτική υπηρεσία του μόνου γιου ή αδελφού πρόσωπου που απεβίωσε κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας στις Ένοπλες Δυνάμεις ή τα Σώματα και εξαιτίας αυτής ή απεβίωσε ή τραυματίσθηκαν εξαιτίας τρομοκρατικής ενέργειας	ΚΕΠ
5016	Διακοπή αναβολής κατάταξης για μονίμους κάτοικους εξωτερικού	ΚΕΠ
5017	Διακοπή αναβολής κατάταξης Ναυτολογημένων	ΚΕΠ
5018	Διακοπή αναβολής κατάταξης υποψηφίων ανωτέρων - ανωτάτων σχολών	ΚΕΠ
5019	Διακοπή Αναβολής κατάταξης λόγω σπουδών (για κύριες ή μεταπτυχιακές σπουδές, ιατρική ειδικότητα - διδακτορικό	ΚΕΠ
5020	Διακοπή αναβολής κατάταξης για απόκτηση θαλάσσιας υπηρεσίας	ΚΕΠ
5021	Διακοπή αναβολής κατάταξης υπηρετούντος αδελφού, / πατέρα δύο ζώντων τέκνων, / υπηρετούντων σε τακτικές ένοπλες δυνάμεις ξένου κράτους, / πολιτογραφηθέντων, / υποψηφίων βουλευτών, ευρωβουλευτών, Νομαρχών, Δημάρχων ή προέδρων Κοινοτήτων, / ομογενών	ΚΕΠ
5022	Επανεξέταση της σωματικής ικανότητας των απαλλαγέντων από την υποχρέωση στράτευσης, επειδή κρίθηκαν ακατάλληλοι για στράτευση (I/5), με αίτησή τους	ΚΕΠ
5023	Παραπομπή στρατευσίμου ή εφέδρου σε Επιτροπή Απαλλαγών, λόγω αδυναμίας προσέλευσης για κατάταξη, για λόγους υγείας	ΚΕΠ
5024	Μετατόπιση της ημερομηνίας κατάταξης λόγω αδυναμίας προσέλευσης για κατάταξη για λόγους υγείας	ΚΕΠ
5025	Προσφυγή κατά απορριπτικού εγγράφου Στρατολογικού Γραφείου	ΚΕΠ
5026	Μετεγγραφή σε Μητρώο Αρρένων	ΚΕΠ
5027	Εξαίρεση από την κατάταξη των εφέδρων, που νοσηλεύονται σε νοσοκομεία ή νοσηλευτικά ιδρύματα ή ακολουθούν θεραπευτική αγωγή σε ΚΕΘΕΑ	ΚΕΠ
5028	Εξαγορά πρόσθετης στρατιωτικής υποχρέωσης	ΚΕΠ
5029	Εκτίμηση λόγων ανωτέρας βίας ή ανυπέρβλητου κωλύματος για μη τήρηση υποχρέωσης που τίθεται από τη στρατολογική νομοθεσία	ΚΕΠ
5030	Εξαίρεση από την κατάταξη εφέδρων που βρίσκονται και διαμένουν στο εξωτερικό κατά το τελευταίο δίμηνο	ΚΕΠ
5031	Εξαίρεση από την κατάταξη εφέδρων, που καλούνται και κατά το προηγούμενο έτος έχουν απολυθεί από τις Ένοπλες Δυνάμεις ή έχουν καταταγεί σε άσκηση εφεδρείας ή μετεκπαίδευσης ή την προηγούμενη πενταετία συμμετείχαν δύο φορές σε άσκηση εφεδρείας ή μετεκπαίδευσης	ΚΕΠ
5032	Εξαίρεση από την κατάταξη εφέδρων που κρατούνται σε φυλακές ή από οποιαδήποτε αρμόδια αρχή, στο εσωτερικό ή στο	ΚΕΠ

<b>Κωδ. Διαδικασίας</b>	<b>Τίτλος Διαδικασίας</b>	<b>Τρόπος Διεκπεραίωσης</b>
	εξωτερικό	
5033	Εξαίρεση από την κατάταξη εφέδρων που έχουν δύο ή περισσότερα αδέρφια που υπηρετούν στις Ένοπλες Δυνάμεις	ΚΕΠ
5034	Εξαίρεση από την κατάταξη εφέδρων που είναι Μόνιμοι Κάτοικοι Εξωτερικού	ΚΕΠ
5035	Διαγραφή από το Μητρώο Αρρένων διπλογραμμένων	ΚΕΠ
5036	Άρση πρόσθετης στρατιωτικής υποχρέωσης	ΚΕΠ
5037	Επανεξέταση της σωματικής ικανότητας στρατευσίμου ή εφέδρου σε Επιτροπή Απαλλαγών, λόγω αδυναμίας προσέλευσης για κατάταξη, για λόγους υγείας	ΚΕΠ
5038	Προσωρινή απόλυση από τις Ένοπλες Δυνάμεις των υποψήφιων Βουλευτών, Ευρωβουλευτών, Νομαρχών ή Προέδρων Κοινοτήτων	ΚΕΠ
5039	Μειωμένη θητεία ομογενών, που προέρχονται από χώρα του τέως Ανατολικού Συνασπισμού ή την Τουρκία, οι οποίοι διέκοψαν την μόνιμη κατοικία τους στο εξωτερικό	ΚΕΠ
5040	Κατάταξη πρότακτου στις Ένοπλες Δυνάμεις	ΚΕΠ
5041	Αναβολή κατάταξης για κοινωνικούς λόγους	ΚΕΠ
9997	Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη καταθέσεως αίτησης για εκκαθάριση (Ο.Ε.,Ε.Ε.,Ε.Π.Ε. ).	ΚΕΠ
9999	Αίτηση περί επιστροφής, αναδρομικά, κρατήσεων υπέρ ΛΑΦΚΑ	ΚΕΠ