



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ,
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Μεταπτυχιακή Εργασία

«ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΘΕΣΜΩΝ ΤΗΣ
ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΩΝ ΚΕΠ»

Καρτσάκη Ερασμία

Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια

ΑΜ: marpm12016

Επιβλέπουσα καθηγήτρια: Δρ. Δασκαλοπούλου Ειρήνη

Τρίπολη, Φεβρουάριος 2014

Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή :

(Υπογραφή)

(Υπογραφή)

(Υπογραφή)

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στα πλαίσια της ολοκλήρωσης των σπουδών μου στο Τμήμα Οικονομικών Επιστημών στο Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου. Πρόκειται για μια αναφορά στους θεσμούς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και στην αποτελεσματικότητά τους, ενώ εξετάζεται ξεχωριστά η περίπτωση του θεσμού των ΚΕΠ, τόσο σε θεωρητικό επίπεδο, όσο και μέσω έρευνας με ερωτηματολόγιο που επικεντρώνεται στην ικανοποίηση των πολιτών από την υπηρεσία αυτή.

Πρωτίστως θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτρια, Δρ. Δασκαλοπούλου Ειρήνη, για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγηση σε όλα τα στάδια της διπλωματικής μου εργασίας.

Θα ήθελα επίσης να ευχαριστήσω τους υπαλλήλους στα ΚΕΠ Δ. Κορίνθου (0346), Δ. Καλαμάτας (0260), Δ. Άργους- Μυκηνών (0487), Δ. Σπάρτης (0209), που βοήθησαν στη συγκέντρωση των ερωτηματολογίων, καθώς και τους υπαλλήλους του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής, Ανδρέα Αναγνώστου και Κώστα Σούλη, για την παροχή των στατιστικών στοιχείων που αφορούν στη λειτουργία των ΚΕΠ .

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω τους γονείς μου και τον αδερφό μου για την αγάπη και την υποστήριξη που μου προσφέρουν όλα αυτά τα χρόνια και το σύζυγό μου για την υπομονή του όλο αυτό το χρονικό διάστημα πραγματοποίησης του μεταπτυχιακού προγράμματος.

*Αφιερώνεται στους γονείς μου
Κώστα και Σοφία*

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	ii
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	iv
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΙΚΟΝΩΝ	vi
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	vii
ABSTRACT	viii
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο	
Τοπική Αυτοδιοίκηση και η διοικητική μεταρρύθμισή της	
1.1 Πρόγραμμα «Καλλικράτης» – Νόμος 3852/2010	4
1.2 Συνθήκη της Λισσαβόνας	5
1.3 Νέα Διοικητική Διάρθρωση της χώρας	6
1.4 Αποκεντρωμένες Διοικήσεις	8
1.5 Νέες αρμοδιότητες ΟΤΑ	8
1.5.1 Οι νέες αρμοδιότητες των Δήμων	9
1.5.2 Οι νέες αρμοδιότητες της αιρετής Περιφέρειας	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο	
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	
2.1. Ορισμός	11
2.1.1 Διαφορά Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	11
2.2. Σκοπός και οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	12
2.3 Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση	13
2.4. Επίπεδα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης	13
2.5. Διαστάσεις υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	15
2.6 Βασικά μοντέλα υπηρεσιών	15
2.7 Επίπεδα για την επίτευξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο	
Δομές ΟΤΑ	
3.1 Θεσμοί Διαβούλευσης και Διαφάνειας	19
3.1.1 Συμπαραστάτης του πολίτη και της επιχείρησης	19
3.1.2 Συμβούλιο Ένταξης Μεταναστών	22
3.1.3 Υποχρεωτική ανάρτηση αποφάσεων στο διαδίκτυο «ΔΙΑΥΓΕΙΑ»	24
3.1.4 Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης	26
3.2 Κοινωνικές Δομές	27
3.2.1 Κοινωνικό Παντοπωλείο	27
3.2.2 Κέντρα δια βίου μάθησης	28
3.3 Δομές για την Τρίτη Ηλικία	31

3.3.1 ΚΑΠΗ	31
3.3.2 ΚΗΦΗ	34
3.3.3. ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ	36
3.4. Δομή στήριξης των Δήμων	39
3.4.1 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών - ΚΕΠ	39
3.4.1.1 Κοινωνία της πληροφορίας	39
3.4.1.2. «Αριάδνη»	40
3.4.1.3 Κοινωνία της Πληροφορίας και «Σύζευξις	42
3.4.1.4 «Πολιτεία»	43
3.4.1.5«Αστερίας»	45
3.4.2.Ιστορική Αναδρομή	45
3.4.3.Σκοπός και Αποστολή των ΚΕΠ	47
3.4.4.Αρμοδιότητες των ΚΕΠ	48
3.4.5. Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ»	51
3.4.5.1 Ηλεκτρονική θυρίδα Πολίτη/Επιχείρησης	54
3.4.5.2 Οφέλη που προκύπτουν από την Πύλη Ερμής	56
3.4.6. Το πορταλ των κεπ : kep.gov.gr	57
3.4.7. Τετραψήφιος αριθμός κλήσης 1500	57
3.4.8. Αιτήσεις τηλεφωνικές (μέσω του 1502)	58
3.4.9. Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ)	58
3.4.10.Κέντρο Εξυπηρέτησης και Πληροφόρησης Πολιτών και Αποδήμων Ελλήνων	61
3.4.11. Διεύθυνση συντονισμού και εποπτείας των ΚΕΠ (ΔΟΛ ΚΕΠ)	61
3.4.12. Ανάπτυξη & Χωροθέτηση ΚΕΠ	63
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο	
Στατιστικά στοιχεία λειτουργίας των ΚΕΠ	
4.1 Στατιστικά στοιχεία ετήσιων διαδικασιών	64
4.2. Στατιστικά στοιχεία των υπό μελέτη ΚΕΠ	65
4.3.Στατιστική ανάλυση και παρουσίαση της έρευνας	65
4.3.1 Γενικά στοιχεία του δείγματος	65
4.3.2 Στατιστική ανάλυση δεδομένων	69
4.2.3 Συμπεράσματα έρευνας	75
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	87
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	91
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	98

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ –ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ- ΠΙΝΑΚΩΝ

Σχήμα 2. 1 : Επίπεδα Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	14
Σχήμα 2. 2 : Πεδίο εφαρμογής του ΠΗΔ στον Ελληνικό Δημόσιο Τομέα	16
Πίνακας 4.1 Σύνολο διαδικασιών που διεκπεραιώνονται κάθε χρόνο από τα ΚΕΠ	64
Πίνακας 4.2 Ετήσιος αριθμός υποθέσεων για κάθε ΚΕΠ που συμμετέχει στην έρευνα	65
Διάγραμμα 4.1 Ποσοστά απαντημένων ερωτηματολογίων από κάθε ΚΕΠ	66
Διάγραμμα 4.2. Κατανομή φύλου του δείγματος	66
Διάγραμμα 4.3 Ηλικιακή Κατανομή Δείγματος	67
Διάγραμμα 4.4 Οικογενειακή κατάσταση δείγματος	67
Διάγραμμα 4.5. Ετήσιο Οικογενειακό εισόδημα δείγματος	67
Διάγραμμα 4.6. Μορφωτικό Επίπεδο δείγματος	68
Διάγραμμα 4.7. Επάγγελμα του δείγματος	68
Διάγραμμα 4.8. Συχνότητα επίσκεψης των πολιτών στα ΚΕΠ της Π.Πελ/σου	69
Διάγραμμα 4.9. Ώρες επίσκεψης των πολιτών στα ΚΕΠ της Π.Πελ/σου	69
Διάγραμμα 4.10. Διαδικασίες που διεκπεραιώνουν οι πολίτες στα ΚΕΠ της Π.Πελ/σου	70
Διάγραμμα 4.11. Τρόπος επικοινωνίας των πολιτών με τα ΚΕΠ της Π.Πελ/σου	70
Διάγραμμα 4.12. Ικανοποίηση πολιτών από τα ΚΕΠ της Π.Πελ/σου	71
Διάγραμμα 4.13. Ικανοποίηση από τον αριθμό υπαλλήλων από τα ΚΕΠ της Π.Πελ/σου	71
Διάγραμμα 4.14. Ευκολία πρόσβασης των πολιτών τα ΚΕΠ της Π.Πελ/σου	72
Διάγραμμα 4.15. Έγκαιρη απάντηση σε αιτήματα των πολιτών από τα ΚΕΠ της Π.Πελ/σου	72
Διάγραμμα 4.16. Πόσο κατανοητές ήταν οι πληροφορίες που δόθηκαν στους πολίτες από τα ΚΕΠ της Περιφέρειας Πελοποννήσου	73
Διάγραμμα 4.17. Κατά πόσο είναι καταρτισμένοι οι υπάλληλοι στα ΚΕΠ της Π.Πελ/σου	73
Διάγραμμα 4.18. Προθυμία εργαζομένων στα ΚΕΠ της Περιφέρειας Πελοποννήσου	73
Διάγραμμα 4.19. Εμπιστοσύνη των πολιτών στα ΚΕΠ της Περιφέρειας Πελοποννήσου	74
Διάγραμμα 4.20. Λόγος επίσκεψης των πολιτών στα ΚΕΠ της Π.Πελ/σου	74
Διάγραμμα 4.21. Αν πρέπει να δοθούν περισσότερες αρμοδιότητες στα ΚΕΠ της ΠΠ	74
Πίνακας 4.3 Πίνακας διασταύρωσης ΚΕΠ και Ώρα επίσκεψης	76
Πίνακας 4.4 Πίνακας διασταύρωσης ΚΕΠ και ικανοποίησης πολιτών	77
Πίνακας 4.5. Διασταύρωση πινάκων ΚΕΠ και έγκαιρης απάντησης	78
Πίνακας 4.6. Διασταύρωση πινάκων ΚΕΠ και προθυμίας – ευγένειας	79
Πίνακας 4.7 Διασταύρωση πινάκων ΚΕΠ και επιπλέον αρμοδιότητες	80
Πίνακας 4.8. Διασταύρωση πινάκων ΚΕΠ και αριθμού υπαλλήλων	81
Πίνακας 4.9. Διασταύρωση πινάκων ΚΕΠ και τρόπος επικοινωνίας με το ΚΕΠ	82
Πίνακας 4.10. Διασταύρωση πινάκων ΚΕΠ και λόγου προτίμησης από άλλες υπηρεσίες	83
Πίνακας 4.11. Διασταύρωση Πινάκων ΚΕΠ και φύλου	84
Πίνακας 4.12. Συσχέτιση κατανόησης πληροφοριών, κατάρτισης, προθυμίας-ευγένειας υπαλλήλων και εύκολης πρόσβασης στο ΚΕΠ	85
Πίνακας 4.13. Διασταύρωση πινάκων ικανοποίησης και έγκαιρης απάντησης	86

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σε αυτή την εργασία γίνεται μια προσπάθεια ανάδειξης των δομών και των θεσμών των ΟΤΑ και γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Παρουσιάζεται συνοπτικά η διοικητική μεταρρύθμιση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης με το νόμο 3852/2010 «Καλλικράτης», ενώ αναφέρονται τα χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αναφέρονται λοιπόν οι θεσμοί διαβούλευσης και διαφάνειας, οι κοινωνικές δομές των ΟΤΑ και αναλύεται η περίπτωση των ΚΕΠ με ερωτηματολόγιο σχετικά με το αν και κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι οι πολίτες από την συγκεκριμένη υπηρεσία. Η έρευνα αφορά τα «μεγαλύτερα» ΚΕΠ της Περιφέρειας Πελοποννήσου και γίνεται στατιστική ανάλυση όλων των αποτελεσμάτων.

Τα προβλήματα της Δημόσιας Διοίκησης μπορούν να βελτιωθούν με την αξιοποίηση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, με την συμμετοχή όλων μας για την επίλυση των τοπικών προβλημάτων, και με την υιοθέτηση αξιών ,όπως η αλληλεγγύη και γενικότερα με μια αλλαγή στην κουλτούρα μας, θα μπορέσουμε να κάνουμε τις συνθήκες στη χώρα που ζούμε καλύτερες.

ABSTRACT

In this assignment there is an attempt to make the structures and institutions of Local Government Organizations (L.G.O.) into prominence, as well as a special reference to the Citizens' Service Center. There is a concise presentation of the administrative reformation of the Local Government according to the law 3852/2010 "Kallikratis" and references to the characteristics of the electronic governing. So the rules of deliberations and transparency are mentioned, as well as the social structures of L.G.O. Furthermore there is an analysis of the Citizens' Service Center (C.S.C.) with a questionnaire as far as the citizens' satisfaction and to what extent by the specific service is concerned. This research has to do with the "biggest" C.S.C. s of Peloponnesus and there is also a statistic analysis of all the results resulting from them.

Public administration problems can ameliorate with the utilization of the informatics and communication technologies, with the participation of all of us to the solving of the local problems as well as the adoption of values such as solidarity and a general alternation in our culture. As long as we follow this path, we will be able to constitute our living conditions better, in our country.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην δύσκολή αυτή εποχή που διανύουμε, η οικονομική κρίση δεν πορεύεται μόνη της, συνοδεύεται ή ίσως και να έπεται της κρίσης αξιών (διαφθορά, διαπλοκή, αναξιοκρατία), θεσμών και ιδανικών. Συνεπώς ο δημόσιος τομέας και οι λειτουργοί του επιδέχονται αμφισβήτηση και πολύ αυστηρή κριτική. Όλο αυτό το διάστημα έχουμε ακούσει πολλές συζητήσεις για το εύρος και τη δυσλειτουργία του δημόσιου τομέα και έχει παρουσιαστεί από κάποιους ίσως ως ο πιο σημαντικός λόγος για την κατάσταση που βιώνουμε σήμερα. Αδιαμφισβήτητα πρέπει να γίνει προσπάθεια γενικής αναδιοργάνωσης του δημόσιου τομέα, με ριζικές τομές οι οποίες μπορεί να μην είναι ευχάριστες. Σε αυτό το κύμα κριτικής, ενίοτε κακοπροαίρετης, ξεχνάμε τα θετικά και τα οφέλη που μπορεί να προσφέρει ο δημόσιος τομέας. Σε αυτή την εργασία γίνεται μια προσπάθεια ανάδειξης δομών και θεσμών των ΟΤΑ, όπου κάποιες από αυτές υπήρχαν πριν από το νόμο 3852/2010 και κάποιες προστέθηκαν με αυτόν, ο οποίος έφερε σημαντικές αλλαγές στην Τοπική Αυτοδιοίκηση. Αναφέρονται λοιπόν οι θεσμοί διαβούλευσης και διαφάνειας, οι κοινωνικές δομές των ΟΤΑ και αναλύεται η περίπτωση των ΚΕΠ με ερωτηματολόγιο σχετικά με το αν και κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι οι πολίτες από την συγκεκριμένη υπηρεσία. Μέσω του ερωτηματολογίου οι πολίτες αξιολογούν υπηρεσίες, προσωπικό και δομές, ενώ γίνονται και προτάσεις για την εισαγωγή νέων αρμοδιοτήτων στην υπηρεσία αυτή.

Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται συνοπτικά η διοικητική μεταρρύθμιση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης με το νόμο 3852/2010 «Καλλικράτης» και πως μπαίνουν τα θεμέλια για να λειτουργήσει η τοπική αυτοδιοίκηση σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά πρότυπα και πιο κοντά στις βασικές αρχές της Συνθήκης της Λισσαβώνας. Με το πρόγραμμα «Καλλικράτης» προβλέπονται δύο βαθμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, οι Δήμοι,

οι Περιφέρειες και μια Αποκεντρωμένη Διοίκηση, ενώ γίνεται ανακατανομή αρμοδιοτήτων.

Στο δεύτερο κεφάλαιο δίνεται ο ορισμός την ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και παρουσιάζονται ο σκοπός, τα οφέλη της αλλά και η στρατηγική που ακολουθείται από την κυβέρνηση. Στη συνέχεια γίνεται αναφορά στα επίπεδα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, στα βασικά μοντέλα υπηρεσιών και τη δημοκρατική διάσταση, την διάσταση παροχής υπηρεσιών και τη διάσταση της αποτελεσματικότητας. Τέλος παρουσιάζονται τα επίπεδα που απαιτούνται για να λειτουργήσει σωστά η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι θεσμοί διαβούλευσης και διαφάνειας, που είναι ο Συμπαραστάτης του πολίτη και της Επιχείρησης, το Συμβούλιο Ένταξης Μεταναστών, η υποχρεωτική ανάρτηση αποφάσεων στο διαδίκτυο, η δημοτική επιτροπή διαβούλευσης καθώς και οι κοινωνικές δομές που είναι το κοινωνικό παντοπωλείο, τα κέντρα δια βίου μάθησης, οι δομές για την Τρίτη ηλικία (ΚΑΠΗ ΚΗΦΗ, Βοήθεια στο σπίτι,.) Στη συνέχεια του κεφαλαίου αναλύεται η περίπτωση των ΚΕΠ. Γίνεται μια μικρή αναφορά στα επιχειρησιακά προγράμματα βάση των οποίων τα ΚΕΠ δημιουργήθηκαν: Κοινωνία της Πληροφορίας», «Πολιτεία», «Αστερίας», «Αριάδνη» και «Σύζευξις». Στις επόμενες παραγράφους αναλύεται ο σκοπός η αποστολή και οι αρμοδιότητες, αλλά και ο πρωτοποριακός ρόλος της πύλης «ΕΡΜΗΣ» που δίνει άλλο επίπεδο στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση στην Ελλάδα, με την παροχή της Ηλεκτρονικής Θυρίδας των πολιτών και όλα τα οφέλη που συνεπάγονται. Εξίσου σημαντικός είναι και ο Διαδικτυακός τόπος των ΚΕΠ (kep.gov.gr), ο οποίος έχει σχεδιασθεί και αναπτυχθεί για την ηλεκτρονική πληροφόρηση και εξυπηρέτηση των πολιτών. Η τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πολιτών με τους αριθμούς κλήσης 1500 και 1502 παρουσιάζονται στη συνέχεια. Αναφορά γίνεται στα ΚΕΠ με αυξημένες αρμοδιότητες, τα ΚΕΠ –ΕΚΕ, αλλά και στα ΚΕΠ Εξυπηρέτησης και πληροφόρησης αποδήμων Ελλήνων. Η διεύθυνση

συντονισμού και εποπτείας των ΚΕΠ που είναι αρμόδια για τη σωστή λειτουργία και οργάνωση τους η ΔΟΛ-ΚΕΠ αναλύεται στη συνέχεια. Τέλος γίνεται λόγος για την ανάπτυξη και τη χωροθέτηση των ΚΕΠ.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα στατιστικά στοιχεία της λειτουργίας των ΚΕΠ συνολικά, αλλά και ειδικά για τα ΚΕΠ που μετέχουν στην έρευνα, καθώς και τα αποτελέσματά της και γίνεται στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από την έρευνα με το σχετικό ερωτηματολόγιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

Τοπική Αυτοδιοίκηση και η διοικητική μεταρρύθμισή της

1.1 Πρόγραμμα «Καλλικράτης» – Νόμος 3852/2010

Η προσπάθεια αλλαγών και ριζοσπαστικών μεταρρυθμίσεων, με το πρόγραμμα «Καλλικράτης», προήλθε από την ανάγκη του κράτους για ανασυγκρότηση, έτσι ώστε να ανακτήσει την εμπιστοσύνη των πολιτών. Η μεταρρύθμιση θεωρείται αναγκαία επειδή η τοπική αυτοδιοίκηση αποτελεί το επίπεδο διοίκησης που βρίσκεται πιο κοντά στον πολίτη, άρα είναι επιφορτισμένο με τις καθημερινές του ανάγκες και με ένα πλήθος υπηρεσιών, που ο εκσυγχρονισμός και η εισαγωγή καινοτόμων διοικητικών εργαλείων η αναδιάταξη και η απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών, αλλά και η αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης και διαφθοράς, θα αλλάξει την αντίληψη του για τη δημόσια διοίκηση. Επιπλέον η Τοπική Αυτοδιοίκηση μπορεί να αποτελέσει το μοχλό για την ανάπτυξη των επενδύσεων, οδηγώντας σε τοπική και περιφερειακή ανάπτυξη. Η αναγκαιότητα αυτών των αλλαγών, είναι αποδεκτή από το σύνολο της κοινωνίας, όπως προκύπτει από τη διαβούλευση που έχει προηγηθεί με τους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης. (ΥΠΕΣ, σχέδιο νόμου, 2010).

Χώρες με ισχυρές κοινωνικές δομές, όπως Γερμανία, η Σουηδία, η Ολλανδία και η Δανία, αλλά και άλλες χώρες της ΕΕ, έχουν αναβαθμίσει τις υπηρεσίες προς τους πολίτες, σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης.

Οι αποκεντρωμένες διοικήσεις προσαρμοσμένες στις ευρωπαϊκές προδιαγραφές μιας σύγχρονης πολύ-επίπεδης διακυβέρνησης, μπορούν να ασκήσουν αποτελεσματικότερα την γενική αρμοδιότητα που τους απονέμει το Σύνταγμα, συμβάλλοντας στην αποσυμφόρηση των κεντρικών υπηρεσιών. (ΥΠΕΣ, σχέδιο νόμου, 2010).

1.2 Συνθήκη της Λισσαβώνας

Η Συνθήκη της Λισσαβώνας, γνωστή και ως «η Μεταρρυθμιστική Συνθήκη», είναι διεθνής συνθήκη που τροποποιεί τις ιδρυτικές συνθήκες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και υπογράφηκε στις 13 Δεκεμβρίου 2007 στη σύνοδο κορυφής της Λισσαβώνας, στην οποία συμμετείχαν οι πολιτικοί αρχηγοί και οι υπουργοί εξωτερικών των κρατών μελών ΕΕ. Η Συνθήκη υποκαθιστά το εγκαταλειφθέν «Ευρωπαϊκό Σύνταγμα», τροποποιώντας ειδικότερα τις υπάρχουσες Συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση και Συνθήκη για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας.¹

Η επίσημη ονομασία της συνθήκης είναι «Συνθήκη της Λισσαβώνας για την τροποποίηση της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση και της Συνθήκης περί ιδρύσεως της Ευρωπαϊκής Κοινότητας» (Επίσημη Εφημερίδα Ε.Ε, C 306, 2007).

Η Συνθήκη αυτή τέθηκε σε ισχύ την 1η Δεκεμβρίου 2009, τερματίζοντας με τον τρόπο αυτό τις πολυετείς διαπραγματεύσεις σχετικά με θεσμικά ζητήματα.

Οι τέσσερις βασικοί άξονες που κινείται η συνθήκη είναι οι εξής²:

- 1) Μία δημοκρατικότερη και διαφανέστερη Ευρώπη, με ενισχυμένο τον ρόλο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και των εθνικών κοινοβουλίων ενώ αναγνωρίζεται ρητά για πρώτη φορά η δυνατότητα αποχώρησης ενός μέλους από την Ένωση.
- 2) Μία αποτελεσματικότερη Ευρώπη, με απλουστευμένες μεθόδους εργασίας και κανόνες ψηφοφορίας.
- 3) Μία Ευρώπη των δικαιωμάτων και των αξιών, της ελευθερίας, της αλληλεγγύης και της ασφάλειας.

¹ Οι πληροφορίες αντλούνται από τη διαδικτυακή εγκυκλοπαίδεια Wikipedia. Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση: http://el.wikipedia.org/wiki/Συνθήκη_της_Λισσαβώνας

² Οι πληροφορίες αντλούνται από τον επίσημο ιστότοπο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση :http://www.europa.eu/lisbon_treaty/glance/index_el.htm

4) Η Συνθήκη αξιολογεί στο έπακρο τις οικονομικές, ανθρωπιστικές, πολιτικές και διπλωματικές δυνάμεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ώστε να προωθηθούν τα συμφέροντα και οι αξίες της σε παγκόσμια κλίμακα.

Οι στόχοι της συνθήκης της Λισσαβόνας είναι³: η εδραίωση της ευρωπαϊκής δημοκρατίας με την ενίσχυση των αρμοδιοτήτων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και των εθνικών κοινοβουλίων, αυστηρότεροι έλεγχοι στα σύνορα, το άσυλο και τη μετανάστευση, τη δικαστική συνεργασία σε αστικές και ποινικές υποθέσεις και την αστυνομική συνεργασία και τέλος η κοινή ευρωπαϊκή άμυνα.

Με το πρόγραμμα «ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ», μπαίνουν τα θεμέλια για να λειτουργήσει η τοπική αυτοδιοίκηση σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά πρότυπα και πιο κοντά στις βασικές αρχές της Συνθήκης της Λισσαβόνας: της εγγύτητας, της διαφάνειας, του σεβασμού ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της συμμετοχικής δημοκρατίας. Απαιτείται ενεργός συμμετοχή των πολιτών (δημοψηφίσματα, τοπικά συμβούλια κα), αλλά και δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να έχουν πρόσβαση και να ενημερώνονται για κάθε απόφαση της τοπικής αυτοδιοίκησης.

1.3 Νέα Διοικητική Διάρθρωση της χώρας.

Με το πρόγραμμα «Καλλικράτης» προβλέπονται δύο βαθμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, οι οποίοι θα απλοποιηθούν και θα ενδυναμωθούν: οι Δήμοι, οι Περιφέρειες και μια Αποκεντρωμένη Διοίκηση. Οι αρμοδιότητές τους δεν αποτελούν σχέσεις ιεραρχίας και ελέγχου αλλά σχέσεις συνεργασίας και συναλληλίας. (ΥΠΕΣ, σχέδιο νόμου, 2010).

³Οι πληροφορίες αντλούνται από τον επίσημο ιστότοπο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση http://www.europa.eu/legislation_summaries/institutional_affairs/treaties/lisbon_treaty/ai0033_el.htm

Η Διοικητική διάρθρωση της χώρας έχει πλέον αλλάξει, αφού καταργήθηκαν οι Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και προέκυψαν οι νέες περιφέρειες από τη συνένωσή τους. Αναλυτικότερα η διάρθρωση έχει ως εξής: Οι συνολικά 54 νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις, οι 3 διευρυμένες νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις και τα 19 επαρχεία, που υπήρχαν συνολικά έχουν μετατραπεί σε 13 αιρετές περιφέρειες, αντίστοιχες με τις 13 κρατικές περιφέρειες που υπήρχαν, οι οποίες τώρα είναι αυτοδιοικούμενες με αιρετά όργανα, ενώ έχουν άλλες αρμοδιότητες και πόρους. Με το πρόγραμμα «Καλλικράτης» μειώνονται οι ΟΤΑ από 1034 σε 370, καταργούνται 4000 νομικά πρόσωπα και δημοτικές επιχειρήσεις των Δήμων, θεμελιώνονται 7 Γενικές Διευθύνσεις (από τις προηγούμενες 13 κρατικές Περιφέρειες). Στην Περιφέρεια Αττικής και τη Μητροπολιτική Ενότητα Θεσσαλονίκης δόθηκαν περισσότερες αρμοδιότητες που μπορεί μερικές από αυτές σε άλλες Περιφέρειες της χώρας να ασκούνται από τους Δήμους. Οι νησιωτικοί Δήμοι ασκούν και αυτοί περισσότερες αρμοδιότητες από τους Δήμους της υπόλοιπης Ελλάδας. Στόχος είναι οι δημότες των νησιών να αποφύγουν τις δύσκολες μετακινήσεις προκειμένου να εξυπηρετηθούν.

Οι διοικητικές Περιφέρειες διατηρήθηκαν, διότι κάποια αλλαγή θα δημιουργούσε πρόβλημα στην ολοκλήρωση πολλών περιφερειακών προγραμμάτων του ΕΣΠΑ τα οποία βοηθούν κυρίως κάτω από αυτές τις συνθήκες σημαντικά την οικονομία της χώρας. Επίσης η εμπειρία των εικοσιτεσσάρων ετών που έχει αποκτηθεί, λόγω του πλήθους των υλοποιημένων περιφερειακών προγραμμάτων, είναι απαραίτητη για την τοπική και περιφερειακή ανάπτυξη. Ας μην ξεχνάμε και την ταύτιση πολλών από αυτές με τα γεωγραφικά διαμερίσματα της Ελλάδας.

Η Περιφέρεια παραμένει ως θεσμός με άμεσα αιρετά όργανα, το περιφερειακό συμβούλιο, αιρετούς περιφερειάρχες και αντιπεριφερειάρχες. Οι αρμοδιότητες της είναι αυτές της των νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων αλλά και των κρατικών περιφερειών. Η αποκεντρωμένη κρατική διοίκηση έχει μόνο κάποιες αρμοδιότητες με κρατικό χαρακτήρα. Έτσι

δημιουργήθηκαν επτά (7) αποκεντρωμένες διοικήσεις, με βάση οικονομικά, κοινωνικά, γεωγραφικά, χωροταξικά κριτήρια και δεδομένα

1.4 Αποκεντρωμένες Διοικήσεις

Το σημερινό σύστημα διοικητικής αποκέντρωσης των κρατικών υπηρεσιών, εμφανίζει προβλήματα που πρέπει να αντιμετωπισθούν, (έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού, πολιτικοποίηση του συστήματος διοικητικής εποπτείας στους ΟΤΑ, απουσία συστηματικής τεκμηρίωσης και επεξεργασίας των δεδομένων του συστήματος εποπτείας κ.α)

Στη θέση των 13 Διοικητικών Περιφερειών συγκροτούνται 7 Αποκεντρωμένες Διοικήσεις. Στην έδρα κάθε Αποκεντρωμένης Διοίκησης συνιστάται Γενική Γραμματεία της οποίας προϊστάται μετακλητός υπάλληλος. Στις υπηρεσίες της Αποκεντρωμένης Διοίκησης εντάσσονται οι υπάλληλοι των υφιστάμενων Περιφερειών εκτός από εκείνους που μετατάσσονται στις Περιφέρειες.

Στις αρμοδιότητες των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων ανήκουν οι κρατικές υποθέσεις, (π.χ. χωροταξία – πολεοδομία, περιβαλλοντική πολιτική, δασική πολιτική και μεταναστευτική πολιτική), οι κρατικές αρμοδιότητες που κρίνεται ότι πρέπει να αποκεντρωθούν προκειμένου να διευκολυνθεί η άσκηση του σκοπού δημιουργίας τους, και τέλος η ένταξη (όπου κριθεί σκόπιμο) κάποιων υπηρεσιών των υπουργείων.

1.5 Νέες αρμοδιότητες ΟΤΑ

Στο παρελθόν η μεταφορά αρμοδιοτήτων δεν είχε συνοδευθεί με την αντίστοιχη μεταφορά πόρων και προσωπικού, με συνέπεια λειτουργικά και νομικά προβλήματα. Στόχος είναι η ενδυνάμωση του ρόλου των νέων Δήμων στον τοπικό αναπτυξιακό προγραμματισμό και στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Με τη δομική αυτή αλλαγή η περιφέρεια, αναλαμβάνει τις αρμοδιότητες των Νομαρχιών και των

κρατικών περιφερειών,(εκτός από κάποιες που αναλαμβάνουν οι αποκεντρωμένες διοικήσεις όπως τα θέματα χωροταξίας – πολεοδομίας, προστασίας του περιβάλλοντος και δασικής πολιτικής ή μεταναστευτικής πολιτικής), επίσης αναλαμβάνει το στρατηγικό αναπτυξιακό σχεδιασμό της περιφέρειας, και τη διαχείριση των ΠΕΠ. Με τις αρμοδιότητες μεταφέρονται μαζί το έμπειρο προσωπικό και οι πόροι στις νέες Περιφέρειες. Με τη διαδικασία αυτή αποκέντρωσης των αρμοδιοτήτων γίνεται ένα πρώτο βήμα στο να περιοριστεί το κράτος στις επιτελικές και εποπτικές λειτουργίες που ασκεί.

1.5.1 Οι νέες αρμοδιότητες των Δήμων

Οι νέοι δήμοι αναλαμβάνουν θέματα πολεοδομίας, κοινωνικής πρόνοιας, εκδόσεις επαγγελματικών αδειών, αθλητισμού, πολιτισμού, παιδείας (δια βίου μάθηση και σχολικές υποδομές), γεωργίας, κτηνοτροφίας, αλιείας, λαϊκών αγορών και προστασίας της δημόσιας υγείας.

Στους νησιωτικούς Δήμους μεταφέρονται, όπως έχει ήδη αναφερθεί, πρόσθετες αρμοδιότητες με στόχο ο νησιώτης να εξυπηρετείται πληρέστερα στον τόπο διαμονής του.

Για πρώτη φορά πραγματοποιείται μια πλήρης καταγραφή και ορθολογική κατανομή όλων των αρμοδιοτήτων σε όλα τα επίπεδα διοίκησης και αυτοδιοίκησης.

1.5.2 Οι νέες αρμοδιότητες της αιρετής Περιφέρειας

Στις αρμοδιότητες των περιφερειών περιλαμβάνεται η κατάρτιση και εκτέλεση των Περιφερειακών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων και η συμμετοχή στην όλη διαδικασία, κατάρτισης και εφαρμογής του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου αναφοράς (Ε.Σ.Π.Α.) για την προγραμματική περίοδο 2007-2013.

Στον ίδιο τομέα εντάσσονται και αρμοδιότητες που σχετίζονται με τη διαχείριση των υδατικών πόρων. Στόχος είναι η Περιφέρεια να αποτελέσει το θεσμικό πλαίσιο της Πράσινης Ανάπτυξης. Μεταφέρονται, επίσης, οι αρμοδιότητες των Δημοσίων Υγειονομικών Περιφερειών (Δ.Υ.ΠΕ.).

Στον τομέα των έργων, απονέμονται αρμοδιότητες, που αφορούν την μελέτη, κατασκευή, συντήρηση και ανακαίνιση οδών, συγκοινωνιακών, αντιπλημμυρικών, κτιριακών, ηλεκτρομηχανολογικών και λιμενικών έργων, η εκπόνηση κυκλοφοριακών μελετών, η αντιμετώπιση θεμάτων οδικής κυκλοφορίας, καθώς και η διαχείριση ειδικών έργων περιφερειακού επιπέδου που έχουν εκτελεσθεί από τις Ε.Υ.Δ.Ε.

Μεταβιβάζονται, επίσης, η εποπτεία του Γενικού Οργανισμού Εγγείων Βελτιώσεων (ΓΟΕΒ), του Αρδευτικού Οργανισμού Στυμφαλίας, καθώς και του Οργανισμού Κωπαΐδας. Θέματα κατάρτισης, λειτουργικής υποστήριξης και θεματικής αναβάθμισης Δημοσίων ΙΕΚ, καθώς και η αδειοδότηση πολιτιστικού χαρακτήρα φορέων της Περιφέρειας.

Στην Περιφέρεια Αττικής και τη Μητροπολιτική Ενότητα Θεσσαλονίκης μεταφέρονται επιπλέον αρμοδιότητες με στόχο την ανάπτυξη και την εύρυθμη λειτουργία των δύο μεγαλύτερων χωρικών ενοτήτων της χώρας

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

2.1. Ορισμός

Με τον όρο **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** (*egovernment*) χαρακτηρίζεται γενικά η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των υπολογιστών στη δημόσια διοίκηση και οι νέες διοικητικές πρακτικές, τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισήγαγαν.⁴ Πρόκειται για ένα νέο μοντέλο δημόσιας διοίκησης όπου οι συναλλαγές του κοινού με το κράτος γίνονται μέσω διαδικτύου. Οι σημερινές κυβερνήσεις προκειμένου να βελτιώσουν την ποιότητα εξυπηρέτησης των πολιτών, κατευθύνονται στην ανάπτυξη και εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αναπτύσσοντας τις υποδομές σε τεχνολογίες πληροφορικής στο δημόσιο τομέα αλλά και στην ευρύτερη κοινωνία.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση - σύμφωνα με τον ορισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης- είναι η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών (ΤΠΕ) στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενίσχυση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών.(ΥΠΕΣ, Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση για όλους, 2008)

2.1.1 Διαφορά Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το 2000 περίπου, εισήχθη ο όρος «Ηλεκτρονική Κυβέρνηση» για να περιγραφεί η αυξανόμενη χρήση των ΤΠΕ (κυρίως του διαδικτύου) στη

⁴ Οι πληροφορίες αντλούνται από τη διαδικτυακή εγκυκλοπαίδεια Wikipedia. Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση: http://el.wikipedia.org/wiki/Ηλεκτρονική_Διακυβέρνηση

λειτουργία των κυβερνήσεων και στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών. Ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση, περιγράφει το βαθύτερο μετασχηματισμό των κυβερνήσεων που πραγματοποιείται με τη χρήση ΤΠΕ. Κυβέρνηση είναι το εργαλείο και διακυβέρνηση το αποτέλεσμα.(Γάκης, 2013)

2.2. Σκοπός και οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η Ευρωπαϊκή Ένωση στηρίζει το νέο αυτό μοντέλο δημόσιας διοίκησης με το πρόγραμμα «Κοινωνίας Της Πληροφορίας» (eEurope , i2010) και το Ευρωπαϊκό παρατηρητήριο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την επίβλεψη του προόδου των σχεδιασμών στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Σκοπός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η μείωση της γραφειοκρατίας και η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις και όχι απλά την αυτοματοποίηση τους. Τα μέσα που χρησιμοποιούνται είναι τόσο το διαδίκτυο, αλλά και τα κέντρα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και η αμφίδρομη τηλεόραση.

Οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πρέπει να είναι υψηλής ποιότητας επικεντρωμένες στον πολίτη, με εύκολη πρόσβαση (διαδίκτυο, τηλεφωνικά κέντρα, κινητά τηλέφωνα), διαθέσιμες προς όλους να είναι εύκολες στη χρήση (μέσω «πύλης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» government portal), να παρέχουν ασφάλεια κατά την διάρκεια των συναλλαγών, να διαθέτουν μηχανισμούς ταυτοπροσωπίας και να διασφαλίζουν την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αντικατοπτρίζονται τόσο στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως όσο και στην οικονομία, αφού θα δημιουργηθούν περισσότερες θέσεις εργασίας και ευκαιρίες, που είναι απαραίτητες για τις επενδύσεις και την ανάπτυξη. Η δημόσια διοίκηση θα ωφεληθεί αφού η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση διαμορφώνει έναν τρόπο διαφανούς, αποτελεσματικής και αποδοτικής διακυβέρνησης, που εγγυάται την

αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης. (ΥΠΕΣ, Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση για όλους, 2008)

2.3 Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Στις προγραμματικές δηλώσεις της Κυβέρνησης στις 06.07.2012, ο Πρωθυπουργός της Ελλάδας ανέφερε ότι:

"Δεν μπορεί να υπάρξει διοικητική μεταρρύθμιση και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας προς τους πολίτες χωρίς την ουσιαστική αξιοποίηση νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών..."

Αντώνης Σαμαράς - Πρωθυπουργός της Ελλάδας

Οι ανάγκες των πολιτών για καλύτερες υπηρεσίες, των επιχειρήσεων για ένα φιλικότερο και αποτελεσματικό Δημόσιο Τομέα, σε συνδυασμό πάντα με τις δυνατότητες που δίνει η εξέλιξη της τεχνολογίας, οδηγούν σε διοικητικές μεταρρυθμίσεις .

Στόχος είναι να δημιουργηθούν όσο το δυνατό περισσότερες ψηφιακές υπηρεσίες 4^{ου} και 5^{ου} επιπέδου (δηλ ολοκλήρωση της διαδικασίας χωρίς την παρουσία του πολίτη στη δημόσια διοίκηση.), να επιτευχθεί ψηφιακή επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης και τέλος, να γίνει χρήση των σύγχρονων υποδομών ψηφιακής ανάπτυξης για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και το δημόσιο τομέα. (Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση,2013)

2.4. Επίπεδα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης

Στη συνέχεια αναφέρονται τα τέσσερα επίπεδα κατάταξης και ωριμότητας των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η συγκεκριμένη μέθοδος υιοθετήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση προκειμένου να μελετήσει το βαθμό ωρίμανσης μιας υπηρεσίας:

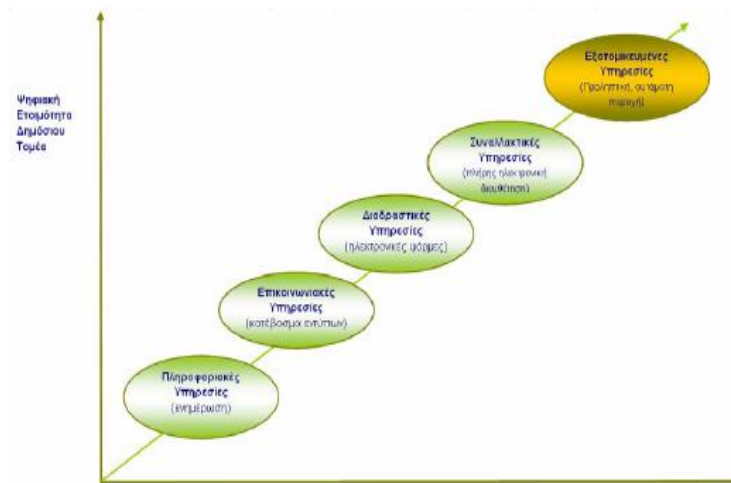
Επίπεδο 1 → Πληροφόρηση – Δημοσίευση : Ηλεκτρονική πληροφόρηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Ενημέρωση πολιτών για δικαιολογητικά και τους φορείς που εμπλέκονται για την ολοκλήρωση μιας διαδικασίας

Επίπεδο 2→ Διάδραση - Αλληλεπίδραση: Λήψη (μεταφόρτωση – downloading) εντύπων. Παράδειγμα αποτελούν ένα μεγάλο μέρος των υπηρεσιών που παρέχονται από τα ΚΕΠ.

Επίπεδο 3→ Αμφίδρομη διάδραση: επεξεργασία εντύπων, συμπεριλαμβανομένης και της ταυτοποίησης. Εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή.

Επίπεδο 4→ Συναλλαγή: Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή. Παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 4 αποτελεί η συμπλήρωση και κατάθεση της φορολογικής δήλωσης.

Επίπεδο 5→ Εξατομικευμένες υπηρεσίες: Προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών. Το κράτος προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προάγει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και το βαθμό φιλικότητάς της προς το χρήστη, ενώ γίνεται και αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, απαλλάσσοντας από τις αντίστοιχες ενέργειες τον πολίτη ή την επιχείρηση. (Βεργή, Παπάς, 2007)



Σχήμα 2 1 : Επίπεδα Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Πηγή: Βεργή, Ε., Παπάς, Θ. (2007). Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Αθήνα2007

2.5. Διαστάσεις υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι διαστάσεις των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι :

Η δημοκρατική διάσταση (e-democracy). Το ερώτημα είναι αν οι νέες τεχνολογίες υποστηρίζουν τις αξίες, όπως πχ η εντιμότητα και η διαφάνεια, μιας τοπικής ή κρατικής υπηρεσίας.

Η διάσταση παροχής υπηρεσιών (e-service). Κατά πόσο οι δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις ως προς την λειτουργικότητα, την ποιότητα, την φιλικότητα προς τον χρήστη, την ασφάλεια.

Η διάσταση της αποτελεσματικότητας (e-administration). Η διάσταση της αποτελεσματικότητας εστιάζει στο εύρος, το περιεχόμενο και την ποιότητα της αλληλεπίδρασης και συνεργασίας μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών εσωτερικά σε τοπικό και γενικό επίπεδο. (Μανεσης , 2010)

2.6 Βασικά μοντέλα υπηρεσιών

Σε ότι αφορά τους τύπους των υπηρεσιών, υπάρχουν τα ακόλουθα τρία βασικά μοντέλα:

1. Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government to Government G2G).

Αφορά τις σχέσεις μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και όλες εκείνες τις δραστηριότητες που θα βελτιώσουν και θα αναβαθμίσουν τις υπηρεσίες της κυβέρνησης και θέτουν τις βάσεις για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Επικεντρώνεται στην απλούστευση των διαδικασιών, στην εύκολη διακίνηση πληροφοριών και εγγράφων. Μπορεί να αναφέρεται σε κυβερνητικούς οργανισμούς σε εγχώριο, πανευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο.

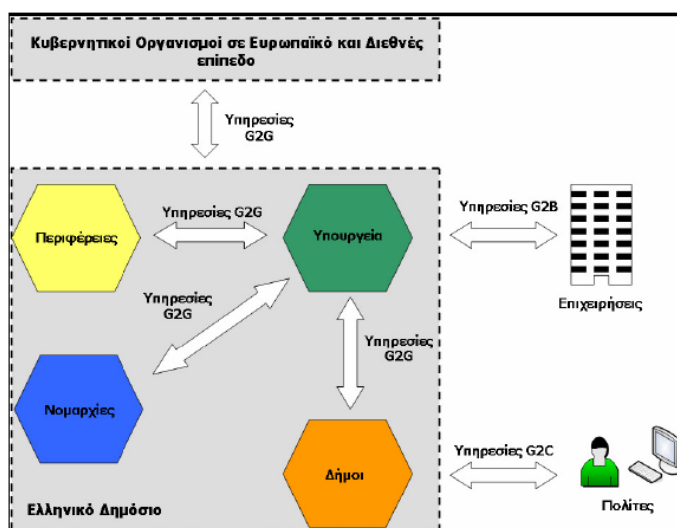
2. Κυβέρνηση προς Πολίτη (Government to Citizens G2C)

Αφορά τις σχέσεις μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών. Ασχολείται με την διαχείριση των σχέσεων με τους πολίτες. (Ηλεκτρονική

παροχή πληροφοριών, πιστοποίηση πολιτών, υποβολή αιτήσεων, έκδοση πιστοποιητικών και πληρωμή.)

3. Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (Government to Business G2B)

Αναφέρεται στις σχέσεις μεταξύ δημόσιων οργανισμών και ιδιωτικών επιχειρήσεων. Ασχολείται με συνεργασίες, κοινές δραστηριότητες και πρακτικές, σε εθνικό αλλά και διεθνές επίπεδο. (Ηλεκτρονική παροχή πληροφοριών ενημέρωσης, πιστοποίηση της επιχείρησης και άδειες λειτουργίας, προμήθειες, διευκόλυνση και αυτοματοποίηση των εμπορικών συναλλαγών.)



Σχήμα 2 2: Πεδίο εφαρμογής του ΠΗΔ στον Ελληνικό Δημόσιο Τομέα (Σπακούρη, 2008)

2.7 Επίπεδα για την επίτευξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα επίπεδα αυτά, ξεκινώντας από το πιο χαμηλό και προχωρώντας στο πιο πολύπλοκο και που απαιτούνται για να λειτουργήσει σωστά η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση χωρίζονται ως εξής:

Επίπεδο 0 – Εσωτερική οργάνωση του φορέα. Θα πρέπει ο φορέας αυτός, να διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό και υποδομή και η δικτυακή διασύνδεσή του.

Επίπεδο 1 – Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο

Επίπεδο 2 – Business Process Reengineering Μετά την καταγραφή των διαδικασιών, θα εντοπιστούν οι εφαρμογές που πρέπει να τροποποιηθούν.

Επίπεδο 3 – Intranet Πρόκειται για ένα δίκτυο που πρόσβαση έχουν οι υπάλληλοι ενός φορέα ή ενός οργανισμού, με τον δικό του κωδικό

Επίπεδο 4 – Αυτοματοποιημένο πρωτόκολλο Το σύστημα να καταγράφει, παρακολουθεί, ελέγχει και ενημερώνει το σύνολο των ενεργειών, εσωτερικών και εξωτερικών, που πραγματοποιούνται από τους υπεύθυνους παραλαβής και εξυπηρέτησης των πολιτών.

Επίπεδο 5 – Ενιαία αναγνώριση εσωτερικών χρηστών Κάθε υπάλληλος/χρήστης έχει διαφορετικό login/password για να χρησιμοποιεί το πρόγραμμα της υπηρεσίας τους.

Επίπεδο 6 – Portal Δημιουργία «πύλης» προς τους πολίτες με πληροφορίες σχετικές με το δημόσιο φορέα και τομέα χωρίς να χρειάζεται ταυτοποίηση του χρήστη.

Επίπεδο 7 – Ενιαία αναγνώριση εξωτερικών χρηστών Κάποιες διαδικασίες που ήταν ήδη σε ηλεκτρονική μορφή, οι οποίες απαιτούσαν προσωπική παρουσία του πολίτη μπορούν να πραγματοποιηθούν με τον προσωπικό κωδικό κάθε εξωτερικού χρήστη

Επίπεδο 8 – Αναβάθμιση πύλης με εφαρμογές προσαρμοσμένες σε κάθε Χρήστη Αναβάθμιση υπηρεσιών της πύλης με εφαρμογές που απαιτούν από ασθενή έως πολύ ισχυρή αυθεντικοποίηση (authentication) εξωτερικών χρηστών. Οι χρήστες της πύλης μπορεί να είναι πολίτες ή υπάλληλοι Υπουργείων, δημόσιων φορέων ή άλλων οργανισμών.

Επίπεδο 9 – Ψηφιακές Υπογραφές (digital signatures) Δεν πρόκειται για ηλεκτρονική αποτύπωση της ψηφιακής υπογραφής, αλλά το «κλείδωμα» ενός ηλεκτρονικού κειμένου, ώστε να διασφαλιστεί τόσο ο παραλήπτης όσο και ο αποστολέας, ότι το μήνυμά τους (ηλεκτρονικό κείμενο) δεν θα διαβαστεί από τρίτους.

Επίπεδο 10 – Smart cards Αποτελούν την ταυτότητα του χρήστη (περιέχουν μοναδικά προσωπικά δεδομένα) και διευκολύνουν τις συναλλαγές με το δημόσιο μειώνοντας την γραφειοκρατία.

Επίπεδο 11 – Μεταγλώττιση Οι πληροφορίες είναι διαθέσιμες στους πολίτες σε πολλές γλώσσες, λόγω του μεγάλου αριθμού των μεταναστών αλλά και του ότι η Ελλάδα αποτελεί μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Επίπεδο 12 – Ψηφιακή Τηλεόραση Ο πολίτης θα μπορεί μέσα από την ψηφιακή τηλεόρασή του, να λαμβάνει τις υπηρεσίες της «πύλης».

Επίπεδο 13 – Δορυφορική Επικοινωνία Μπορούν μέσω συστημάτων (GPS) να ενημερώνονται τόσο τα κυβερνητικά στελέχη όσο και οι πολίτες όταν βρίσκονται εκτός Ελλάδας, για τα γεγονότα στον ελλαδικό χώρο.

Κάτι τέτοιο προϋποθέτει κατάλληλες υποδομές και αλλαγή νοοτροπίας των πολιτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

Δομές ΟΤΑ

3.1 Θεσμοί Διαβούλευσης και Διαφάνειας

3.1.1 Συμπαραστάτης του πολίτη και της επιχείρησης

Στη περσινή ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη, αναφέρεται ότι η τοπική αυτοδιοίκηση στη χώρα μας έρχεται δεύτερη με ποσοστό 12,6 σε προβλήματα κακοδιοίκησης. Υπάρχει λοιπόν επιτακτική αναγκαιότητα λειτουργίας ενός παρόμοιου θεσμού και σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης.⁵

Αυτό που στατιστικά διαπιστώνει ο Συνήγορος του Πολίτη, και όχι πρώτη φορά, έρχεται ο Νομοθέτης και επιχειρεί να το διορθώσει με τη δημιουργία ενός αντιστοίχου θεσμού σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης, τον Συμπαραστάτη του Δημότη – Πολίτη και της Επιχείρησης.⁶ Με το άρθρο 77 του Ν. 3852/2010 (Πρόγραμμα Καλλικράτης) προβλέπεται η θεσμοθέτηση του Συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης. Ενώ σε περιφερειακό επίπεδο, προβλέπεται από το άρθρο 179 του ίδιου νόμου, ότι αρμόδιοι για την διαμεσολαβητική επίλυση διαφορών από προβλήματα που δημιουργούνται από τις υπηρεσίες, τα νομικά πρόσωπα και τις επιχειρήσεις των Περιφερειών είναι οι αντίστοιχοι “Περιφερειακοί Συμπαραστάτες του Πολίτη και της Επιχείρησης”. Με το νέο αυτό θεσμό εισάγεται στην τοπική αυτοδιοίκηση η δυνατότητα διαμεσολαβητικής επίλυσης των προβλημάτων που ανακύπτουν από την κακοδιοίκηση - αυθαιρεσία των οργάνων, των υπηρεσιών της και των οργανισμών. Θα λέγαμε ότι είναι σαν το «Συνήγορο του Πολίτη», ο οποίος δρα σε εθνικό επίπεδο, καλύπτοντας όλη την ελληνική Επικράτεια, αλλά σε τοπικό επίπεδο. Πρόκειται για θεσμό

⁵ Οι πληροφορίες αντλούνται από την επίσημη ιστοσελίδα της οργάνωσης Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.ekpizo.gr/activities/>

ανάλογο με το “δημοτικό συνήγορο του πολίτη”, που - εδώ και δεκαετίες – λειτουργεί σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες της δυτικής αλλά και της ανατολικής Ευρώπης.

Ο ευρωπαϊός Συνήγορος εμφανίζεται σε χώρες όπως η Γερμανία, η Αγγλία (Local Government Ombudsman), η Ιταλία (Difensori civici regionali), η Ολλανδία, η Σουηδία, η Βουλγαρία. (Κονομόδη, 2011)

Η ιδέα για την θεσμοθέτηση του Συμπαραστάτη του πολίτη προήλθε από τον θεσμό municipal/local ombudsman που ήδη λειτουργεί εδώ και δεκαετίες σε άλλες ευρωπαϊκές πόλεις. “Ombudsman” είναι ο όρος που χρησιμοποιείται διεθνώς για τους θεσμικούς ανεξάρτητους διαμεσολαβητές που αναλαμβάνουν την εξωδικαστική επίλυση διαφορών. Πρόκειται για όρο του σκανδιναβικού λεξιλογίου που αρχικά σήμαινε “εκπρόσωπος”.⁶

Όμως ο θεσμός αυτός στην Ευρώπη, έχει κοινωνικό χαρακτήρα και παρεμβαίνει σε ζητήματα όπως η ανεργία, η κακοποίηση των γυναικών και η ενδοοικογενειακή βία σε τοπικό επίπεδο, και παίρνει πρωτοβουλίες για τα προβλήματα των ασθενέστερων κοινωνικών ομάδων, (γυναίκες, παιδιά, πολύτεκνοι, πολίτες της τρίτης ηλικίας), διαμορφώνοντας έτσι ένα πιο ανθρώπινο πρόσωπο της τοπικής αυτοδιοίκησης. Δηλαδή, το σύνολο των καθηκόντων του “Συμπαραστάτη” στη χώρα μας είναι σημαντικά μικρότερο και περιορισμένο, ποσοτικά και ποιοτικά, σε σχέση προς τα αντίστοιχα καθήκοντα του ίδιου θεσμού σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες! Αγνοούνται πολλά προβλήματα των πολιτών και αποσκοπείται η προστασία του μόνον σε ότι αφορά την κακοδιοίκηση! (Κονομόδη, 2011)

Η αποστολή που έχει ανατεθεί από τον νόμο στον συμπαραστάτη του πολίτη και της επιχείρησης αφορά την επίλυση της διαφοράς με διαμεσολάβηση ανάμεσα στον ενδιαφερόμενο και στους φορείς, χωρίς να

⁶ Οι πληροφορίες αντλούνται από την επίσημη ιστοσελίδα του δήμου Αθηναίων. www.cityofathens.gr. Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση: http://el.wikipedia.org/wiki/Ηλεκτρονική_Διακυβέρνηση

αποκλείεται και η δυνατότητα δικαστικής επίλυσης, στην περίπτωση που ο Συμπαραστάτης-διαμεσολαβητής δεν μπορέσει να γεφυρώσει τις διαφορές τους. Δεν πρόκειται για μια ακόμα δημοτική υπηρεσία αλλά για μια ανεξάρτητη αρχή, στην υπηρεσία των δημοτών και των επιχειρήσεων, με στόχο την εξέταση και επίλυση των προβλημάτων που ανακύπτουν. Η αποστολή του είναι η πλήρη διαφάνεια, αμεροληψία και αντικειμενικότητα, στην ικανοποίηση των δικαιωμάτων των πολιτών με γρήγορο, εύκολο και δωρεάν τρόπο.

Οι αρμοδιότητες οι οποίες αποτελούν και το μέσο που χρησιμοποιείται από το Συμπαραστάτη του Πολίτη, για τη διεκπεραίωση της αποστολής του, ορίζονται από το νόμο 3852/2010 και είναι οι εξής:

1.Ο χειρισμός καταγγελιών

Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν στον Συμπαραστάτη καταγγελίες για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν από την κακοδιοίκηση των υπηρεσιών, νομικών προσώπων και επιχειρήσεων της Περιφέρειας ή του Δήμου.

Ο Συμπαραστάτης, εφόσον λάβει την καταγγελία και διαπιστώσει τη βασιμότητά της, έχει την αρμοδιότητα να διαμεσολαβήσει με την καταγγελλόμενη πλευρά και να επιδιώξει την εξωδικαστική επίλυση αυτού του προβλήματος κακοδιοίκησης. Ο Συμπαραστάτης είναι υποχρεωμένος να απαντήσει εγγράφως ή ηλεκτρονικά στους ενδιαφερόμενους εντός τριάντα (30) ημερών, ενώ υποστηρίζεται διοικητικά από τις υπηρεσίες του δήμου ή περιφέρειας

Οι καταγγελίες στον Συμπαραστάτη του πολίτη και της Επιχείρησης υποβάλλονται με τη συμπλήρωση ενός ειδικού εντύπου, το οποίο θα μπορεί να υποβληθεί με φυσική υποβολή, υποβολή μέσω φαξ, τηλεφωνικά, ή και μέσω διαδικτύου, πάντα όμως επώνυμα.

2.Διατύπωση προτάσεων βελτίωσης

Ο Συμπαραστάτης μπορεί να προβαίνει στη διατύπωση προτάσεων βελτίωσης της διοίκησης, των σχέσεών της και των παρερχόμενων

υπηρεσιών της προς τους πολίτες, τόσο στο πλαίσιο της ετήσιας έκθεσής του, όσο και επ' ευκαιρία σημαντικών προβλημάτων κακοδιοίκησης που ο ίδιος εντοπίζει ή που μπορεί να αναφέρονται από κάποιους πολίτες, οι οποίοι να μην είναι οι ίδιοι άμεσα θιγόμενοι γι' αυτό και οι επισημάνσεις τους να μην έχουν τη μορφή καταγγελίας. Τόσο η ετήσια έκθεση όσο και οι ειδικές προτάσεις του Συμπαραστάτη αναρτώνται στην ιστοσελίδα του δήμου ή της περιφέρειας με φροντίδα των αντίστοιχων υπηρεσιών ή σε ειδική απολογιστική συνεδρίαση στο δημοτικό ή περιφερειακό συμβούλιο, είτε στο έντυπο υποβολής Ειδικών Προτάσεων.

Ο στόχος του θεσμού εκτός από τη γρήγορη και χωρίς κόστος επίλυση των προβλημάτων κακοδιοίκησης, είναι και η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων αλλά και η απαλλαγή των αιρετών από τη συσσώρευση αιτημάτων και παραπόνων των πολιτών.

3.1.2 Συμβούλιο Ένταξης Μεταναστών

Ο θεσμός των Συμβουλίων Ένταξης Μεταναστών (ΣΕΜ) προβλέπεται στο Άρθρο 78 του ν. 3852/2010 (ΦΕΚ Α' 87/7.6.2010) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης». Πρόκειται για ένα συμβουλευτικό όργανο που λειτουργεί σε κάθε δήμο και συγκροτείται με απόφαση του δημοτικού συμβουλίου

Τα Συμβούλια Ένταξης Μεταναστών προέκυψαν ως θεσμός μέσα από αναγκαιότητες. Στην Ελλάδα ζουν πολίτες μεταναστευτικής καταγωγής, οι οποίοι γεννήθηκαν, μεγάλωσαν και είναι πλέον ενήλικοι πολίτες και δημότες και συμμετέχουν ενεργά στην οικονομική και κοινωνική ζωή της χώρας. Κάποιοι δήμαρχοι και δημοτικά συμβούλια, πριν το ν.3852/2010 που θέσπισε τα ΣΕΜ, είχαν λάβει πρωτοβουλίες προκειμένου να αντιμετωπίσουν διάφορα θέματα μεταναστών. Οι λόγοι ήταν η αναγκαιότητα εναρμόνισης της ελληνικής μεταναστευτικής

πολιτικής με οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά και η διεκδίκηση εκ μέρους των μεταναστών, ιδίως εκείνων που ζούσαν πολλά χρόνια στην Ελλάδα, ενός πιο ενεργού ρόλου και αναζήτησης έκφρασης πολιτικού λόγου σε θεσμικά όργανα της Ελληνικής Πολιτείας. (Σαρρής,2012)

Έργο του συμβουλίου σύμφωνα με το Άρθρο 78 του ν. 3852/2010 είναι η καταγραφή και η διερεύνηση προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι μετανάστες που κατοικούν μόνιμα στην περιφέρεια του δήμου για θέματα που αφορούν στην ένταξή τους στην τοπική κοινωνία, στην επαφή τους με τη δημοτική αρχή ή άλλες δημόσιες αρχές, στην υποβολή εισηγήσεων προς το δημοτικό συμβούλιο για την ανάπτυξη τοπικών δράσεων προώθησης της ομαλής κοινωνικής ένταξης των μεταναστών και, εν γένει, στην επίλυση των προβλημάτων που αυτοί αντιμετωπίζουν, ιδίως μέσω της οργάνωσης συμβουλευτικών υπηρεσιών από τις δημοτικές υπηρεσίες, καθώς και στη διοργάνωση σε συνεργασία με τον δήμο, εκδηλώσεων ευαισθητοποίησης και ενίσχυσης της κοινωνικής συνοχής του τοπικού πληθυσμού. Έργο επίσης του συμβουλίου είναι η συνεργασία ιδίως με το Υπουργείο Παιδείας και Δια Βίου Μάθησης, το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων καθώς και με άλλους φορείς για τα θέματα που απασχολούν τους μετανάστες όπως είναι η εκπαίδευση τους, η ομαλή ενσωμάτωσή τους, η πολιτογράφηση κτλ κατά τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας.

Η Δημοτική Αρχή αντιμετωπίζει την ένταξη ως μια αμφίδρομη διαδικασία που απαιτεί αμοιβαία δέσμευση και περιλαμβάνει δικαιώματα και υποχρεώσεις για την ίδια και για τους μετανάστες. Προϋποθέτει τόσο την προθυμία των μεταναστών να αναλάβουν την ευθύνη να ενσωματωθούν στην τοπική κοινωνία, όσο και την προθυμία της τοπικής κοινωνίας και Αρχής να αποδέχεται και να ενσωματώνει του μετανάστες.

Οι μετανάστες για πρώτη φορά μπορούν να συμμετέχουν σε ένα θεσμικό όργανο, να καταθέτουν τις προτάσεις τους και να μπορούν να παίρνουν αποφάσεις σε κρίσιμα θέματα που τους αφορούν. Σκοπός είναι να εφαρμοστεί η αρχή της ίσης μεταχείρισης, σε κάθε πτυχή της οικονομικής,

κοινωνικής και πολιτιστικής ζωής. Τα οφέλη που προκύπτουν για τον τοπικό πληθυσμό, από την αποδοχή των μεταναστών ως μέλη της τοπικής κοινωνίας με ίσα δικαιώματα και υποχρεώσεις, είναι η ομαλή συνύπαρξή τους και η αποτροπή φαινομένων ρατσισμού και ξενοφοβίας, με αποτέλεσμα την ενίσχυση της τοπικής κοινωνικής συνοχής.

Η επιτυχία όμως ενός θεσμού εξαρτάται τόσο από την δημοτική αρχή, κατά πόσο δηλαδή θέλει να στηρίξει το θεσμό, όσο από την τοπική κοινωνία, αλλά και από τους ίδιους τους μετανάστες, οι οποίοι πρέπει να εκφράσουν την θέλησή τους για συμμετοχή στα κοινά, και την εμπλοκή τους σε διαδικασίες συλλογικής δράσης και αντιπροσώπευσης. Αναμφισβήτητα πολλές φορές η έλλειψη γνώσης της γλώσσας, αποτελεί τροχοπέδη στην συμμετοχή τους, και την έκφραση των απόψεών τους.

Οι μετανάστες στην Ε.Ε. δεν είναι μόνον φορείς πολιτιστικής ποικιλομορφίας, αλλά μπορούν, επίσης, να συμβάλουν ουσιαστικά στην οικονομική ανάπτυξη και τη σταθερότητα.

3.1.3 Υποχρεωτική ανάρτηση αποφάσεων στο διαδίκτυο «ΔΙΑΥΓΕΙΑ»

Από 15/03/2011 αποφάσεις και πράξεις των φορέων των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου και δεύτερου βαθμού, (αιρετά όργανα των ΟΤΑ α' και β' βαθμού, τα νομικά πρόσωπα και οι επιχειρήσεις αυτών) είναι υποχρεωτικό βάση του νόμου 3861/2010 «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις.» να αναρτώνται στο Διαδίκτυο. Στόχος είναι η επίτευξη της μέγιστης δυνατής δημοσιότητας της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής δράσης. Και τούτο επειδή η ευρεία δημοσιότητα και η πρόσβαση στην πληροφορία που εξασφαλίζουν



τα σύγχρονα μέσα διαδικτυακής επικοινωνίας διασφαλίζουν τη διαφάνεια της κρατικής δράσης με συνέπεια την υπευθυνότητα, την ευθύνη και τη λογοδοσία από την πλευρά των φορέων άσκησης της δημόσιας εξουσίας και επομένως την τήρηση της νομιμότητας και την επίτευξη της χρηστής Δημόσιας Διοίκησης.

Μέσω του προγράμματος «ΔΙΑΥΓΕΙΑ»:

→ Εισάγεται για πρώτη φορά στην Ελλάδα η υποχρέωση ανάρτησης των αποφάσεων των κυβερνητικών οργάνων και της διοίκησης στο Διαδίκτυο

→ Ο Πολίτης μπορεί να έχει πρόσβαση, από ένα σημείο, στο σύνολο των νόμων και αποφάσεων που εκδίδουν τα κυβερνητικά όργανα, οι φορείς του στενού και του ευρύτερου δημόσιου τομέα και οι Ανεξάρτητες Αρχές. Από 15/3/2011 έχουν ενταχθεί στο Πρόγραμμα Δι@ύγεια και οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ και Β΄ βαθμού

→ Όλες οι αποφάσεις δεν δύναται να εκτελεστούν αν δεν αναρτηθούν στον δικτυακό τόπο et.diangeia.gov.gr. Με την ολοκλήρωση της ανάρτησης η κάθε απόφαση αποκτά έναν μοναδικό αριθμό τον Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ), ο οποίος την πιστοποιεί.

Οι λειτουργίες προβολής και αναζήτησης αποφάσεων ανά δημόσιο φορέα παρέχονται μέσω του κεντρικού δικτυακού τόπου του Εθνικού Τυπογραφείου που λειτουργεί στην διεύθυνση et.diangeia.gov.gr. Αξίζει να σημειωθεί ότι την ανάρτηση πράξεων και αποφάσεων στο διαδίκτυο δεν υποκαθιστά το σύστημα δημοσίευσης στην εφημερίδα της κυβερνήσεως ή άλλες μορφές δημοσίευσης που προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία. (πχ δημοσίευση στον τύπο), αλλά ενισχύει και συμπληρώνει το σύστημα αυτό.

Η ανάρτηση δεν θα πρέπει να καθυστερεί, όχι μόνο για έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση των πολιτών, διαφάνεια και αποτελεσματικό έλεγχο της διοικητικής δράσης αλλά και επειδή σε αρκετές περιπτώσεις πράξεων η ανάρτηση συνιστά προϋπόθεση για την εκτέλεσή τους

3.1.4 Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης

Η Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης που προβλέπεται από άρθρο 76 Ν. 3852/2010 (Καλλικράτης) είναι ένα σημαντικό θεσμοθετημένο όργανο όπου μπορεί να προσφέρει λύση στα προβλήματα ενός Δήμου. Δίνει ένα βήμα στους φορείς αλλά και στους απλούς δημότες, για να μπορούν από κοινού με τη Δημοτική Αρχή να καταγράφουν και να δρομολογούν λύσεις στα μικρά και μεγάλα ζητήματα που απασχολούν τις τοπικές κοινωνίες.

Πρόκειται για όργανο με συμβουλευτικές αρμοδιότητες και αποτελείται από εκπροσώπους των φορέων της τοπικής κοινωνίας. Οι φορείς αυτοί από τους οποίους προέρχονται τα μέλη της επιτροπής, πρέπει αφενός να είναι ενεργοί (να έχουν αναπτύξει συναφή με το αντικείμενό τους δραστηριότητα κατά την τελευταία πενταετία) και αφετέρου να έχουν συσταθεί τουλάχιστον ένα έτος πριν από την είσοδό τους στην επιτροπή διαβούλευσης.

Στις αρμοδιότητες της δημοτικής επιτροπής διαβούλευσης είναι να:

1. Γνωμοδοτεί στο δημοτικό συμβούλιο σχετικά με τα αναπτυξιακά προγράμματα και τα προγράμματα δράσης του δήμου, το επιχειρησιακό πρόγραμμα και το τεχνικό πρόγραμμα του δήμου.
2. Γνωμοδοτεί για θέματα γενικότερου τοπικού ενδιαφέροντος,
3. Εξετάζει τα τοπικά προβλήματα και τις αναπτυξιακές δυνατότητες του δήμου και διατυπώνει γνώμη για την επίλυση των προβλημάτων και την αξιοποίηση των δυνατοτήτων αυτών.
4. Δύναται να διατυπώνει παρατηρήσεις επί του περιεχομένου των κανονιστικού χαρακτήρα αποφάσεων οι οποίες εκδίδονται σύμφωνα με το άρθρο 79 του Κοινοτικού Δημοτικού Κώδικα.

Αντίστοιχα μπορεί να συσταθεί και Περιφερειακή Επιτροπή Διαβούλευσης.

3.2 Κοινωνικές Δομές

3.2.1 Κοινωνικό Παντοπωλείο

Τα κοινωνικά παντοπωλεία που θεσμοθετήθηκαν επισήμως με το άρθρο 2, του Ν. 4071/2012, έρχονται να συμβάλλουν στην καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού, στην ανακούφιση των ευπαθών κοινωνικών ομάδων αλλά και στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής μέσα από την συλλογική εθελοντική προσπάθεια.

Σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν.4071/2012 τα κοινωνικά παντοπωλεία είναι υπηρεσία παροχής ειδών πρώτης ανάγκης για σίτιση και ένδυση άπορων οικογενειών, προσφέροντας κοινωνικό έργο. Επίσης οι ΟΤΑ πρώτου και δεύτερου βαθμού, μπορούν να διοργανώνουν συσσίτια για την διανομή φαγητού σε άπορους και άστεγους. Τα κοινωνικά παντοπωλεία ιδρύονται με απόφαση δημοτικού ή περιφερειακού συμβουλίου με την απόλυτη πλειοψηφία των μελών τους. Η επιτροπή διαχείρισης που αποτελείται από μέλη όλων των παρατάξεων , πρέπει ανά εξάμηνο να παρουσιάζουν στην οικονομική επιτροπή έκθεση πεπραγμένων και διαχειριστικό απολογισμό.

Ο θεσμός των κοινωνικών παντοπωλείων γρήγορα εξαπλώθηκε στους περισσότερους δήμους της Ελλάδας και στηρίχθηκε από τις τοπικές κοινωνίες που με τη συμμετοχή των δημοτών έκαναν το θεσμό αυτό αποτελεσματικό και απαραίτητο.

Το κοινωνικό παντοπωλείο αποτελεί ένα φορέα που έγκειται στο πεδίο της Κοινωνικής Οικονομίας όπου σύμφωνα με το νόμο Ν. 4019/2011, ορίζεται ως «το σύνολο των οικονομικών, επιχειρηματικών, παραγωγικών και κοινωνικών δραστηριοτήτων, οι οποίες αναλαμβάνονται από νομικά πρόσωπα ή ενώσεις προσώπων, των οποίων ο καταστατικός σκοπός είναι η επιδίωξη του συλλογικού οφέλους και η εξυπηρέτηση γενικότερων κοινωνικών συμφερόντων».

3.2.2 Κέντρα δια βίου μάθησης

Σύμφωνα με το νόμο 3879/2010 «Δια βίου μάθηση» ορίζεται ως: «Όλες οι μορφές μαθησιακών δραστηριοτήτων στη διάρκεια της



ζωής του ανθρώπου, που αποσκοπούν στην απόκτηση ή την ανάπτυξη γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων, οι οποίες συμβάλλουν στη διαμόρφωση μιας ολοκληρωμένης προσωπικότητας, στην επαγγελματική ένταξη και εξέλιξη του ατόμου, στην κοινωνική συνοχή, στην ανάπτυξη της ικανότητας ενεργού συμμετοχής στα κοινά και στην κοινωνική, οικονομική και πολιτιστική ανάπτυξη. Περιλαμβάνει την τυπική εκπαίδευση, τη μη τυπική εκπαίδευση και την άτυπη μάθηση»

Όπως προβλέπεται από αυτό το νόμο (3879/2010), (ΦΕΚ 163/Α/2010) οι υπηρεσιακές μονάδες των Δήμων και Περιφερειών αποτελούν φορείς διοίκησης της δια βίου μάθησης, υλοποιούν προγράμματα εθνικής εμβέλειας και εκπονούν το Τοπικό Πρόγραμμα Δια Βίου Μάθησης. Τα Κέντρα Διά Βίου Μάθησης (Κ.Δ.Β.Μ.) συστήνονται και λειτουργούν, σε όσους Δήμους το επιθυμούν.

Ο συγκεκριμένος νόμος θέτει σε εφαρμογή πολλές από τις κατευθύνσεις που παρέχονται από την Ένωση, ενίοτε ακολουθώντας κατά γράμμα τις συστάσεις που έχει απευθύνει η Επιτροπή στα κράτη μέλη και τις αποφάσεις του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. (Περάκης, 2012).

Οι Δήμοι της χώρας έχουν πολύ σημαντικό ρόλο αφού μπορούν και πρέπει να προσφέρουν στους δημότες τους προγράμματα υψηλής ποιότητας που να στοχεύουν στην κάλυψη των μαθησιακών αναγκών των δημοτών τους. Βασικό τροχοπέδη στην υλοποίηση των προγραμμάτων αποτελεί η έλλειψη κονδυλίων.

Με στόχο την υποστήριξη της εφαρμογής του Προγράμματος συγκροτήθηκε Επιτελική Επιτροπή στην οποία συμμετέχουν εκπρόσωποι

από το φορέα υλοποίησης το ΙΝΕΔΙΒΙΜ και τους συνεργαζόμενους εταίρους τους: Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας (ΚΕΔΕ), Ελληνική Εταιρία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (ΕΕΤΑΑ), Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ΕΑΠ), Εθνικό Συμβούλιο Νεολαίας (ΕΣΥΝ) και όλους τους ενδιαφερομένους Δήμους, ενώ προεδρεύει εκπρόσωπος της Κεντρικής Ένωσης Δήμων Ελλάδας (Κ.Ε.Δ.Ε.)⁷

Η «Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης» του Υπουργείου Παιδείας, (εποπτεύουσα αρχή) συνεπικουρείται από υπηρεσίες των Περιφερειών και των Δήμων. Η αποκέντρωση αυτή μπορεί να βοηθάει σε τοπικό επίπεδο, αλλά και να συμβάλει στη γραφειοκρατία.

Τα προγράμματα Γενικής Εκπαίδευσης Ενηλίκων, που θα υλοποιηθούν στα Κέντρα Διά Βίου Μάθησης διακρίνονται σε Προγράμματα Εθνικής Εμβέλειας και Προγράμματα Τοπικής Εμβέλειας.

Τα προγράμματα Εθνικής Εμβέλειας που οι Δήμοι επιλέγουν από διαθέσιμο πίνακα προγραμμάτων, και ο οποίος εκφράζει τις Εθνικές και Ευρωπαϊκές Πολιτικές σε θέματα Διά Βίου Μάθησης Ενηλίκων στα θεματικά πεδία: Οικονομία – Επιχειρηματικότητα, Ποιότητα ζωής – Περιβάλλον, Νέες Τεχνολογίες, Γλώσσα και Επικοινωνία, Κοινωνικές Δεξιότητες και Δράσεις, Πολιτισμός και Τέχνη, Προγράμματα Ευάλωτων Κοινωνικά Ομάδων. Τα προσφερόμενα προγράμματα μπορούν να παρακολουθήσουν ενήλικες κάθε εθνικής προέλευσης, ηλικίας και μόρφωσης.

Τα προγράμματα Τοπικής Εμβέλειας που προτείνουν οι Δήμοι οποία ανταποκρίνονται στις τοπικές ανάγκες υποστήριξης και την προώθηση της οικονομικής, κοινωνικής, πολιτιστικής και προσωπικής ανάπτυξης των δημοτών τους.⁸

⁷ Οι πληροφορίες αντλούνται από την επίσημη ιστοσελίδα της Ελληνικής Εταιρίας Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης. Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.eetaa.gr/diaviou/index.html>

⁸ Οι πληροφορίες αντλούνται από την επίσημη ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Δια Βίου Μάθησης. Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.gsae.edu.gr/el/geniki-ekpaidefsi->

Η εναλλακτική δομή e- ΚΔΒΜ, χρησιμοποιείται προκειμένου να συμμετάσχουν στο πρόγραμμα Δήμοι με λίγους κατοίκους, ή Δήμοι στους οποίους η πρόσβαση δεν είναι εύκολη.

Στόχος των ΚΔΒΜ είναι⁹:

- δημιουργία θετικής στάσης ως προς τη μάθηση και ενίσχυση των ίσων ευκαιριών πρόσβασης στην εκπαίδευση
- ενίσχυση της ικανότητας προσαρμογής στις γνωστικές απαιτήσεις ενός συνεχώς εξελισσόμενου κοινωνικο-οικονομικού χώρου δράσης των ενηλίκων πολιτών
- σύνδεση ή επανασύνδεση με την εκπαιδευτική διαδικασία ενηλίκων, οι οποίοι για οποιονδήποτε λόγο δεν ολοκλήρωσαν την υποχρεωτική εκπαίδευση
- ενίσχυση των δυνατοτήτων πρόσβασης στην αγορά εργασίας, καθώς και της διατήρησης της θέσης εργασίας ή της επαγγελματικής εξέλιξης
- συμμετοχή στην «κοινωνία της γνώσης και της πληροφορίας» και πρόσβαση στις νέες εργασιακές, οικονομικές, κοινωνικές και πολιτιστικές ευκαιρίες
- αναβάθμιση των συνθηκών εκπαίδευσης, εργασίας και κοινωνικής κατάστασης ευάλωτων κοινωνικά ομάδων του πληθυσμού
- ανάπτυξη της ενεργού ιδιότητας του πολίτη
- δημιουργική αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου στο πεδίο του πολιτισμού
- ενίσχυση της ισότητας των δύο φύλων
- μείωση του «ψηφιακού χάσματος»
- δυνατότητα εκπαίδευσης/επιμόρφωσης με ευελιξία ως προς τον χώρο και τον χρόνο
- ενσωμάτωση των ΤΠΕ στην εκπαίδευση ενηλίκων

enilikon/i-dia-viou-mathisi-stous-dimous/k-d-v-m-kentra-dia-viou-mathisis/filosofia-kai-programmata

⁹ Οι πληροφορίες αντλούνται από την επίσημη ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Δια Βίου Μάθησης. Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.gsae.edu.gr/el/geniki-ekpaidefsi-enilikon/i-dia-viou-mathisi-stous-dimous/k-d-v-m-kentra-dia-viou-mathisis/stoxoi>

Το «Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Δομών Διά Βίου Μάθησης» και ο ιδρυόμενος «Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων» είναι αρμόδια όργανα για την αξιολόγηση των προγραμμάτων.

3.3 Δομές για την Τρίτη Ηλικία

3.3.1 ΚΑΠΗ



Η ιδέα της δημιουργίας κέντρου προστασίας των ηλικιωμένων ξεκίνησε το 1979, όταν η αντίστοιχη διεύθυνση του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας και ο όμιλος εθελοντών δημιούργησαν ένα Πειραματικό Κέντρο Ανοιχτής Εξωιδρυματικής προστασίας Ηλικιωμένων. Το κέντρο ήταν στελεχωμένο με: Γιατρό, Φυσιοθεραπευτή, Επισκέπτη Υγείας ή Νοσηλεύτη, Εργοθεραπευτή, Οικογενειακό Βοηθό. Ο Όμιλος Εθελοντών συμφώνησε να κλείσει το Πρόγραμμα που λειτουργούσε ως τότε με τίτλο "Η γωνιά του παππού και της γιαγιάς" με παροχή συσσιτίου και να λειτουργήσει το πρώτο ΚΑΠΗ με την ονομασία Πρότυπο ΚΑΠΗ Ν. Κόσμου.

Στην Τοπική αυτοδιοίκηση ως Ν.Π.Δ.Δ. περνούν το 1982, με το νόμο 1416/84 άρθρο 38, αλλά μέχρι το 1988 το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας κάλυπτε τις λειτουργικές ανάγκες των ΚΑΠΗ. Το 1989 οι δαπάνες μισθοδοσίας και λειτουργικών αναγκών περνούν στους Δήμους και τις Κοινότητες, ενώ μέχρι και το 1990 το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας επιχορηγεί τον εξοπλισμό, αλλά και τις ανεγέρσεις κτιρίων (εφόσον ο Δήμος διαθέτει το οικόπεδο). Το 1991 τα ΚΑΠΗ περνούν στο Υπουργείο Εσωτερικών. Το 2008, τα Κ.Α.Π.Η μετονομάζονται σε Δημοτικοί Οργανισμοί Κέντρων Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων Δ.Ο.Κ.Α.Π.Η. Η αλλαγή αυτή στην ονομασία, φέρνει μια σειρά από άλλες τροποποιήσεις και

αλλαγές στη λειτουργία των Κέντρων αυτών. Σήμερα στην Ελλάδα λειτουργούν περισσότερα από 900 κέντρα.(Τσώτα, 2012)

Φαινόμενα όπως η "ασυλοποίηση" και ο "ιδρυματισμός" και πολλές φορές η "κατάθλιψη", ταλαιπωρούν τους ηλικιωμένους, κυρίως στα απρόσωπα ιδρύματα κλειστής περίθαλψης. Η παραμονή τους λοιπόν στο οικείο περιβάλλον γύρω από την οικογένειά τους, τη γειτονιά και τους φίλους τους μπορεί να αντιμετωπίσει αυτές τις καταστάσεις.

Βασική φιλοσοφία του θεσμού είναι η προάσπιση των κοινωνικών δικαιωμάτων των ηλικιωμένων. Οι υπηρεσίες του κέντρου απευθύνονται σε άντρες και γυναίκες άνω των 60 ετών, που κατοικούν στην περιοχή λειτουργίας τους, ανεξάρτητα από την οικονομική και κοινωνική τους κατάσταση.(Τσώτα, 2012)

Επιτακτική θεωρείται η επάνδρωση των ειδικών αυτών κοινωνικών δομών στήριξης με επαρκές προσωπικό, το οποίο θα έχει τις κατάλληλες γνώσεις, ούτως ώστε να είναι σε θέση να σχεδιάσει, να προγραμματίσει αλλά και να εφαρμόσει στρατηγικές προσέγγισης των ηλικιωμένων ατόμων, με σκοπό τη συναισθηματική αποκατάσταση και κοινωνική επανένταξή τους. (Νίκας, κ.ά. 2009)

Τα ΚΑΠΗ στελεχώνονται από Ιατρούς Φυσικής Ιατρικής, Κοινωνικούς Λειτουργούς Φυσιοθεραπευτές, Εργοθεραπευτές, Επισκέπτες/τριες Υγείας ή Νοσηλευτές/τριες καθώς και από Οικογενειακούς Βοηθούς.

Οι ηλικιωμένοι είναι άτομα που χρειάζονται ιδιαίτερη φροντίδα, προστασία και περίθαλψη και έτσι πρέπει να αντιμετωπίζονται και όχι σαν άνθρωποι που έχουν ολοκληρώσει τον ανθρώπινο κύκλο της ζωής τους.

Σκοπός των ΚΑΠΗ, είναι η :

1. Η πρόληψη βιολογικών, ψυχολογικών και κοινωνικών προβλημάτων των ηλικιωμένων, ώστε να παραμείνουν αυτόνομα, ισότιμα και ενεργά μέλη του κοινωνικού συνόλου.

2. Η διαφώτιση και η συνεργασία του κοινωνικού συνόλου και των ειδικών φορέων σχετικά με τα προβλήματα και τις ανάγκες των ηλικιωμένων.
3. Η έρευνα θεμάτων σχετικά με τους ηλικιωμένους. Πολύ σημαντική τομή σε αυτό το τρίτο σημείο είναι η πρόληψη όπου αυτή διακρίνεται σε:
 - ο πρωτογενή (εμβολιασμοί, συμβουλές για την αποφυγή ατυχημάτων)
 - ο δευτερογενή (ιατρικές εξετάσεις που έχουν σκοπό την έγκαιρη διάγνωση, ώστε να αποφευχθεί η μακροχρόνια πολλές φορές θεραπεία)

Οι υπηρεσίες που τα ΚΑΠΗ προσφέρουν είναι:

1. Κοινωνική Εργασία στους ίδιους και στο άμεσο περιβάλλον.
2. Φροντίδα και οδηγίες για Ιατροφαρμακευτική και Νοσοκομειακή περίθαλψη.
3. Φυσικοθεραπεία.
4. Εργοθεραπεία.
5. Λειτουργία ομάδων αυτενέργειας των μελών των ΚΑΠΗ που βοηθούν τα μέλη σε δραστηριοποίηση.
6. Επιμόρφωση, διαλέξεις, μελέτη θεμάτων, επισκέψεις σε Μουσεία και Αρχαιολογικούς χώρους.
7. Συμμετοχή σε θερινές κατασκηνώσεις.
8. Οργανωμένη ψυχαγωγία με πούλμαν.
9. Βοήθεια στο σπίτι για άτομα που έχουν ανάγκη εξυπηρέτησης.

10. Εντευκτήριο (coffee-shop) όπου προσφέρονται ροφήματα/αναψυκτικά σε τιμές κόστους όπου η συντροφιά και η συνεύρεση με άλλα μέλη έχουν τον πρώτο ρόλο.¹⁰

Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 240 του Ν.3463/2006 το Διοικητικό Συμβούλιο των ΚΑΠΗ είναι εννεαμελές και τα μέλη και οι αναπληρωτές τους ορίζονται με απόφαση Δημοτικού Συμβουλίου. Τα ΚΑΠΗ χρηματοδοτούνται από το Δήμο και έχουν δικό τους προϋπολογισμό.

Σήμερα τα ΚΑΠΗ έχουν εισέλθει δυναμικά στην ζωή των Τοπικών Κοινωνιών έχοντας καθιερώσει την παρουσία τους στην κοινωνική και πολιτιστική ζωή όχι μόνο της λεγομένης Τρίτης ηλικίας αλλά του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου.

Τα ΚΑΠΗ, ως προγράμματα ανοικτής περίθαλψης και φροντίδας, ξεκίνησαν με την προοπτική να ανταποκριθούν σε μια σειρά από βασικές ανάγκες του μεγαλύτερου δυνατού αριθμού ηλικιωμένων. (Τσώτα, 2012)

3.3.2 ΚΗΦΗ

Στο άρθρο 1 της απόφασης του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας, δίνεται ο ορισμός και ο σκοπός των κέντρων ημερήσιας φροντίδας ηλικιωμένων (ΚΗΦΗ). Σύμφωνα με την απόφαση αυτή τα



ΚΗΦΗ είναι οι Μονάδες ημερήσιας φιλοξενίας ηλικιωμένων ατόμων μη δυναμένων να αυτοεξυπηρετηθούν απόλυτα (κινητικές δυσκολίες, άνοια κλπ), των οποίων το οικογενειακό περιβάλλον που τα φροντίζει, εργάζεται ή αντιμετωπίζει σοβαρά κοινωνικά και οικονομικά προβλήματα ή

¹⁰ Οι πληροφορίες αντλούνται από την επίσημη ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Δια Βίου Μάθησης. Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.gerontology.gr/καπη>

προβλήματα υγείας και αδυνατεί να ανταποκριθεί στην φροντίδα που έχει αναλάβει.

Ο σκοπός των κέντρων αυτών είναι η βελτίωση της ποιότητας ζωής των ηλικιωμένων και η παραμονή τους στο φυσικό και οικογενειακό τους περιβάλλον καθώς και η διατήρηση μιας φυσιολογικής κοινωνικής και εργασιακής ζωής των μελών του οικογενειακού και συγγενικού περιβάλλοντος που ασχολούνται με την φροντίδα των ατόμων αυτών καθώς επίσης και στην αποφυγή της ιδρυματικής περίθαλψης και του κοινωνικού αποκλεισμού, στην εξασφάλιση αξιοπρεπούς διαβίωσης και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ηλικιωμένων αλλά και των άλλων μελών της οικογένειας.

Η άδεια ίδρυσης και λειτουργίας χορηγείται από τη Διεύθυνση ή το Τμήμα Κοινωνικής Πρόνοιας του τόπου εγκατάστασης του Κέντρου.

Τα Κέντρα Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων διασυνδέονται σε λειτουργικό επίπεδο με ΚΑΠΗ που ενδεχομένως υπάρχουν στην ίδια περιοχή. Συνεργάζονται επίσης με τοπικούς φορείς που παρέχουν κοινωνικές υπηρεσίες και εφαρμόζουν ανάλογα ή παρεμφερή προγράμματα, καθώς και με μονάδες υγείας (πχ ΕΚΑΒ).

Στα ΚΗΦΗ παρέχεται νοσηλευτική φροντίδα, φροντίδα για την ικανοποίηση πρακτικών αναγκών διαβίωσης, ατομική υγιεινή, προγράμματα δημιουργικής απασχόλησης, πρόγραμμα ανάπτυξης λειτουργικών και κοινωνικών δεξιοτήτων, κατά την δωρεάν ολόημερη παραμονή τους σε ένα ευχάριστο, άνετο, ασφαλές, κατάλληλα διαμορφωμένο χώρο.¹¹

Στους κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους του Κέντρου, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του Υπουργείου, η παροχή της οργανωμένης κοινωνικής φροντίδας της καθημερινής υγιεινής και νοσηλευτικής, της ψυχαγωγίας και δημιουργικής απασχόλησης, γίνονται από ειδικευμένο

¹¹ Οι πληροφορίες αντλούνται από την επίσημη ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Δια Βίου Μάθησης. Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.gerontology.gr/index.php/κηφη>

προσωπικό. Συγκεκριμένα σε κάθε ΚΗΦΗ δυναμικότητας 25 ατόμων απασχολούνται κατ ελάχιστον ένας /μια νοσηλευτής /τρια (ΠΕ ή ΤΕ ή ΔΕ) , δύο κοινωνικοί φροντιστές ή επιμελητές Πρόνοιας (ΔΕ) και μία βοηθητικών εργασιών (ΥΕ)

Πρόβλημα αποτελεί η χρηματοδότηση και η κάλυψη των λειτουργικών αναγκών των ΚΗΦΗ, που μόλις τον περασμένο Οκτώβριο υπογράφηκε απόφαση από τον Υπουργό Εσωτερικών για τη διάθεση ποσού στους ΟΤΑ προκειμένου να συνεχιστεί η λειτουργία τους.

3.3.3. ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ

Το πρόγραμμα Βοήθεια στο Σπίτι για ηλικιωμένους, εγκαινιάστηκε το 1994 και άρχισε να εφαρμόζεται πιλοτικά, από το 1996. Το πρόγραμμα



αυτό, εφαρμόστηκε ολοκληρωμένα και η λειτουργία του θεσμοθετήθηκε από το 1997, γι' αυτό και επιλέχθηκαν συγκεκριμένοι Δήμοι, οι οποίοι παρείχαν τις σχετικές υπηρεσίες, σε συνεργασία με τα Υπουργεία Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

Το πρόγραμμα « Βοήθεια στο Σπίτι », εφαρμόστηκε πρώτα πιλοτικά στο Δήμο Περιστερίου το έτος 1997 και το έτος 1998, μετά την εφαρμογή του στον ανωτέρω δήμο, αποφασίστηκε η επέκτασή του σε 102 Δήμους της Χώρας που διαθέτουν επαρκώς οργανωμένο Κ.Α.Π.Η., σύμφωνα με τις προδιαγραφές και την αξιολόγηση της Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. (Τσώτα ,2012)

Το πρώτο ολοκληρωμένο σχέδιο για την προώθηση του Προγράμματος, κατοχυρώνει την ενεργοποίηση των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, για την υλοποίηση των δράσεων. Τα ΚΑΠΗ, επίσης, χρησιμοποιούνταν ως οργανωτικές μονάδες παροχής υπηρεσιών για τους ηλικιωμένους (άρθρο 1 της υπ'αρ. Π4β/οικ.5814/17.10.97)

Για τη συνέχιση του προγράμματος, συνάπτεται προγραμματική σύμβαση μεταξύ των Δήμων με τα Υπουργεία Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας, Εσωτερικών και Υγείας, του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ και της ΕΕΤΑΑ

Η διαδικασία υλοποίησης του προγράμματος μετά την 30η Σεπτεμβρίου 2014 στο παραπάνω πλαίσιο θα καθοριστεί με ΚΥΑ των Υπουργών Οικονομικών, Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας, Εσωτερικών και Υγείας.

Σκοπός του προγράμματος είναι η βελτίωση της ποιότητας ζωής των ατόμων της τρίτης ηλικίας καθώς και ατόμων με κινητικά ή άλλα ειδικά προβλήματα (ΑμεΑ), που δεν μπορούν να αυτοεξυπηρετηθούν, και που η οικονομική δυνατότητα των ίδιων ή των οικογενειών τους δεν τους επιτρέπει να έχουν μια αξιοπρεπή διαβίωση. Με την υποβοήθηση της αυτόνομης και αξιοπρεπούς διαβίωσης, την υποστήριξη του οικογενειακού περιβάλλοντος των επωφελούμενων και την προώθηση στην απασχόληση ικανού και εξειδικευμένου προσωπικού, μπορεί να δοθεί βοήθεια στα άτομα αυτά, παραμένοντας στο κοινωνικό και φυσικό τους περιβάλλον. Έτσι προσπίζοντας τα ατομικά και κοινωνικά τους δικαιώματα εξασφαλίζεται η όσο το δυνατόν βελτίωση της ποιότητας ζωής τους και η διαβίωση τους με αξιοπρέπεια και υγεία.

Με το πρόγραμμα επιδιώκεται ο εντοπισμός των αναγκών των ηλικιωμένων και των ατόμων με ειδικές ανάγκες, με ταυτόχρονη ενημέρωση και συντονισμό των σχετικών φορέων. Αξιοποίηση των εθελοντικών πρωτοβουλιών και των δυνατοτήτων του Δήμου για τη συμβολή τους στο πρόγραμμα. Επίσης ομάδα με εξειδικευμένους επιστήμονες παρέχει συστηματική συμβουλευτική και ψυχολογική στήριξη στους ωφελούμενους και στις οικογένειές τους. Παρέχεται επίσης ιατρική υποστήριξη και ιατρική φροντίδα, με προγραμματισμό προληπτικών εξετάσεων αλλά και οικιακή φροντίδα (καθαρισμός σπιτιού). Επιπλέον, φροντίζουν για πληρωμές λογαριασμών αλλά και την αγορά βασικών ειδών

καθώς και τη συνοδεία σε διάφορες υπηρεσίες αν χρειαστεί. Μια επιπλέον αρμοδιότητα των οικογενειακών βοηθών, ίσως η πλέον σημαντική για τους ανθρώπους αυτούς, είναι η συντροφιά η οποία αποτελεί, ίσως τη σημαντικότερη υπηρεσία του προγράμματος, αποδεικνύοντας έμπρακτα τον κοινωνικό χαρακτήρα του. (Τσώτα,2012)

Η ομαλή λειτουργία του προγράμματος εξασφαλίζεται από μια εξειδικευμένη και καλά οργανωμένη ομάδα εξειδικευμένου προσωπικού, που αποτελείται από κοινωνικούς λειτουργούς, οι οποίοι έχουν την ευθύνη της αξιολόγησης των περιστατικών και των ατόμων που χρειάζονται υποστήριξη μέσω του προγράμματος αυτού. Στην ομάδα εξειδικευμένου προσωπικού ανήκουν και οι νοσηλεύτριες όπου εκτός από τις πρωτοβάθμιες υπηρεσίες υγείας που παρέχονται στο φυσικό χώρο των δικαιούχων, στις υποχρεώσεις τους περιλαμβάνεται και η συνοδεία των ωφελούμενων στα νοσοκομεία για τις προγραμματισμένες εξετάσεις τους. Τέλος οι οικιακοί βοηθοί, αναλαμβάνουν τις εξωτερικές εργασίες, αλλά και την καθαριότητα των σπιτιών τους. Η κάθε ομάδα υποστηρίζεται από γιατρό που παρέχει γενικές ιατρικές υπηρεσίες και συμβουλές, όπου αυτό κρίνεται αναγκαίο.

Σημαντικό βήμα αποτελεί η δημιουργία επιπλέον κοινωνικών δομών στήριξης και παρακολούθησης των ηλικιωμένων ατόμων (Τσεντελιέρου Σοφία., 2005, Chaikovskaia Vv., 2000) με σκοπό την ανίχνευση, την πρόληψη και την αντιμετώπιση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν καθημερινά οι ηλικιωμένοι. Σημαντικό όμως είναι και το γεγονός ότι δίνεται η δυνατότητα στα άτομα αυτά να αισθανθούν την παρουσία κάποιου, ο οποίος διαθέτει τη γνώση, αλλά κυρίως τη διάθεση να ακούσει τις εμπειρίες, τα προβλήματα και τις ανξιοότητες της καθημερινότητάς τους (Nicole ,et al 2007, Cantor et al 1985, Chappell,2000 ,Sissouras, et al , 2002). κύριος σκοπός δεν είναι μόνο να προσθέτουμε επιπλέον χρόνια στη ζωή των ηλικιωμένων, αλλά ποιότητα ζωής στα χρόνια που τους απομένουν.

3.4. Δομή στήριξης των Δήμων

3.4.1 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών - ΚΕΠ



Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών ΚΕΠ αποτελούν τα πιο φιλικά, ευέλικτα, προσιτά και αναγνωρίσιμα σημεία επαφής και εξυπηρέτησης για πολίτες και επιχειρηματίες. Τα ΚΕΠ σε συνδυασμό με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελούν το μέσο για την μεταρρύθμιση στη Δημόσια Διοίκηση.

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) συστάθηκαν το 2002 με το Ν.3013 (ΦΕΚ 102), στις Περιφέρειες, στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, στους Δήμους και τις Κοινότητες της χώρας. Η σύσταση έγινε στα πλαίσια του προγράμματος «Πολιτεία» και συγχρηματοδοτείται από το Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης και το Υπουργείο Εσωτερικών. Το έργο «ΑΡΙΑΔΝΗ» στα πλαίσια του οποίου δημιουργήθηκαν τα ΚΕΠ, υλοποιείται μέσω του προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» και συγχρηματοδοτείται κατά 75% από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Αναλυτικότερα, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών δημιουργήθηκαν στο πλαίσιο των επιχειρησιακών προγραμμάτων : «Κοινωνία της Πληροφορίας», «Πολιτεία», «Αστερίας», «Αριάδνη» και «Σύζευξις»

3.4.1.1. Κοινωνία της πληροφορίας

Το επιχειρησιακό πρόγραμμα (Ε.Π.) "Κοινωνία της Πληροφορίας" αποτελεί τον κύριο μοχλό υλοποίησης της συνολικής εθνικής στρατηγικής για την πορεία προς την Κοινωνία της Πληροφορίας την περίοδο 2000-2006.

Το Ε.Π. "ΚτΠ" έχει καινοτόμο και οριζόντιο χαρακτήρα και αποτελεί ένα σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωτικών παραβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής έτσι ώστε να

μπορέσουν να λειτουργήσουν καταλυτικά για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Ελλάδα.

Οι γενικοί Στρατηγικοί στόχοι του Ε.Π. "ΚτΠ" για την περίοδο 2000-2006 είναι δύο:

Πρώτος γενικός στόχος είναι η «Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής» και ο Δεύτερος στόχος είναι η «Ανάπτυξη και Ανθρώπινο Δυναμικό».

Ο πρώτος γενικός στόχος («Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής»), αφορά τη βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής του πολίτη μέσα από παρεμβάσεις σε μία σειρά από κρίσιμους τομείς, όπως η Δημόσια Διοίκηση, η υγεία, οι μεταφορές και το περιβάλλον. Οι παρεμβάσεις αφορούν, κυρίως, στην ένταξη σε παραγωγική λειτουργία στους παραπάνω τομείς ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, που συμβάλλουν στη βελτίωση των προσφερομένων υπηρεσιών και την παροχή υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο στη Δημόσια Διοίκηση, σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο¹²

Στη σύγχρονη ελληνική κοινωνία, η δημόσια διοίκηση έχει την υποχρέωση να παρέχει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, σε σύντομο χρόνο και με το μικρότερο δυνατό κόστος.

3.4.1.2.«Αριάδνη»

Ένα από τα πιο σημαντικά έργα του Ε.Π. "ΚτΠ", που αφορά την εξυπηρέτηση του πολίτη, είναι το έργο "Αριάδνη". Αποσκοπεί στη βελτίωση της επικοινωνίας και της ποιότητας της εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης από τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας, ενώ σηματοδοτεί τη συνεργασία της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής

¹² Οι πληροφορίες αντλούνται από την επίσημη ιστοσελίδα του Ε.Π κοινωνίας της Πληροφορίας «Ψηφιακή σύγκλιση» Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/priority_actions/

αυτοδιοίκησης, καθώς υλοποιείται μέσω κεντρικών και αποκεντρωμένων δράσεων.

Η ηλεκτρονική διάθεση του Οδηγού του Πολίτη, το κέντρο κλήσης 1564 (τώρα 1500), το πρόγραμμα Αστερίας, η δημιουργία One-Stop Shops, η ψηφιοποίηση εντύπων, η απλοποίηση διοικητικών διαδικασιών είναι μερικές από τις παρεμβάσεις που πραγματοποιούνται μέσω του έργου «Αριάδνη».

Μέσω του συγκεκριμένου έργου επιτυγχάνεται περιορισμός της αναγκαιότητας αυτοπρόσωπης παρουσίας του πολίτη στις δημόσιες υπηρεσίες, εφόσον τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) καθίστανται το μοναδικό σημείο επαφής του πολίτη με το κράτος, για όλες τις διοικητικές του υποθέσεις.

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

Στόχος είναι ο κάθε πολίτης, και κυρίως εκείνος που βρίσκεται μακριά από τα διοικητικά κέντρα, να έχει έγκυρη πληροφόρηση αναφορικά με τις διαδικασίες που ισχύουν για την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών, αλλά και να έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει μεγάλο μέρος των υπηρεσιών αυτών. Ταυτόχρονα, στόχος είναι ο πολίτης να διευκολυνθεί στις συναλλαγές του με το Δημόσιο, με όσο το δυνατόν μικρότερες μετακινήσεις και κάνοντας χρήση των δυνατοτήτων που δίνουν οι νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών.

Ωστόσο, ακόμη και οι πολίτες που δεν είναι εξοικειωμένοι με τις τεχνολογίες και δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία, εξυπηρετούνται μέσω τηλεφώνου ή προσωπικής επαφής.

Βασική λειτουργία του προγράμματος «Αριάδνη» είναι η οργάνωση, ανανέωση και ο εμπλουτισμός της υπάρχουσας δημόσιας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, ώστε να επιτρέπεται η περαιτέρω ταξινόμησή της σε

δικτυωμένες και υποστηριζόμενες βάσεις δεδομένων, που θα είναι προσπελάσιμες μέσω Διαδικτύου.¹³

3.4.1.3 Κοινωνία της Πληροφορίας(ΚτΠ Α.Ε) και «Σύζευξις»

Η «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.», είναι εταιρεία η οποία λειτουργεί χάριν του δημοσίου συμφέροντος και έχει ως κύρια αποστολή την ανάπτυξη δράσεων και την υποστήριξη των αρμόδιων φορέων για τη βελτίωση της διοικητικής ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και την εκτέλεση και διαχείριση έργων στον τομέα της πληροφορικής, επικοινωνίας και νέων τεχνολογιών για τη Δημόσια Διοίκηση. Η Εταιρεία λειτουργεί με τους κανόνες της ιδιωτικής οικονομίας του Ν. 3429/2005 στο πλαίσιο των διατάξεων του Ν. 3614/2007 (ΦΕΚ 267/Α), και του καταστατικού της όπως αυτό τροποποιήθηκε και ισχύει (ΦΕΚ 2493/Β/04.11.2011) και εποπτεύεται από το ΥΠ.ΕΣ.¹⁴

Το «Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ» υλοποιήθηκε ως έργο που χρηματοδοτήθηκε από το Γ' ΚΠΣ στο πλαίσιο του Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», και λειτουργεί έως και σήμερα προσφέροντας δικτυακές υπηρεσίες σε περίπου 4.500 περίπου κτίρια φορέων της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.

Ουσιαστικά, το Δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ αποτελεί το Εθνικό Δίκτυο Τηλεπικοινωνιών για φορείς του Δημοσίου. Είναι υλοποιημένο από την ΚτΠ Α.Ε. για λογαριασμό του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και παρέχει προηγμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες δεδομένων, φωνής και εικόνας από 1-1-2006. Ειδικότερα, προσφέρονται προνόμια σε υπηρεσίες τηλεφωνίας, ασφαλείς και

¹³Οι πληροφορίες αντλούνται από την επίσημη ιστοσελίδα του Ε.Π κοινωνίας της Πληροφορίας «Ψηφιακή σύγκλιση» Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/piousendiaferei/idiotes/pshfiakes/citizen.htm>

¹⁴ Οι πληροφορίες αντλούνται από την επίσημη ιστοσελίδα της Κοινωνίας της Πληροφορίας Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση http://www.ktpae.gr/index.php?option=com_ktpconsultations&task=Details&id=165

ευρυζωνικές υπηρεσίες δεδομένων, αλλά και υπηρεσίες μετάδοσης εικόνας (πχ τηλεδιάσκεψη μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών)

3.4.1.4 «Πολιτεία»

Αρχές της στρατηγικής του προγράμματος στα πλαίσια της βελτίωσης της διοικητικής και κρατικής λειτουργίας και του μετασχηματισμού των σχέσεων της διοίκησης με τους πολίτες, αποτελούν η προσβασιμότητα, η διαφάνεια, και η αξιοπιστία των υπηρεσιών, η ποιότητα και αποτελεσματικότητα της διοίκησης και η εξυπηρέτηση των πολιτών. Σύμφωνα με τις παραπάνω αρχές οι πολίτες βρίσκονται στο επίκεντρο της σχεδιαστικής και της επιχειρησιακής αντίληψης του προγράμματος καθώς η δημόσια διοίκηση συνεχίζει τη μεταστροφή της από ένα απρόσωπο και γραφειοκρατικό σύστημα, σε ένα σύστημα διοίκησης και εξυπηρέτησης με επίκεντρο τον πολίτη (ΥΠ.ΕΣ,ΓΓΔΔΗΔ, 2008)

Η στρατηγική του προγράμματος αφορά στη προώθηση και ενίσχυση της εφαρμογής και στην εξειδίκευση των πολιτικών βελτίωσης της διοικητικής ικανότητας της δημόσιας διοίκησης αλλά και στην παροχή υποστηρικτικών εργαλείων υλοποίησης μεγάλων έργων εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης μέσα από παρεμβάσεις χαμηλού προϋπολογισμού και μικρής διάρκειας υλοποίησης.

Η στρατηγική του προγράμματος «Πολιτεία» ενσωματώνει και υποστηρίζει τη Στρατηγική του Υπουργείου Εσωτερικών για τη βελτίωση της διοικητικής ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης. Στόχος του προγράμματος είναι η Βελτίωση της εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων, η αξιοποίηση συστημάτων οργάνωσης και διοίκησης δημοσίων υπηρεσιών, η ενθάρρυνση δομών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ειδικότερα οι στόχοι του προγράμματος «Πολιτεία» είναι :

1.Αναβάθμιση της Ποιότητας των υπηρεσιών προς τους πολίτες

2. Βελτίωση της αποτελεσματικότητας των Δημόσιων Υπηρεσιών (αύξηση της παραγωγικότητας του Δημόσιου Τομέα, στόχοι και δείκτες αποτελεσματικότητας)
3. Ενιαιοποίηση και απλούστευση του θεσμικού πλαισίου
4. Ενίσχυση του διαλόγου και των δικαιωμάτων των εργαζομένων με την καθιέρωση των συλλογικών διαπραγματεύσεων
5. E-government Στόχος είναι η μεγαλύτερη δυνατή αξιοποίηση των ευεργετικών συνεπειών της σύγχρονης ηλεκτρονικής τεχνολογίας. (ΣΥΖΕΥΞΙΣˆ "Αριάδνη" , Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο κα)
6. Μετάβαση σε μια Διοίκηση περισσότερο αποτελεσματική αλλά λιγότερο ακριβή (ευέλικτη διοίκηση με μικρότερο κόστος μέσα από τα επιχειρησιακά προγράμματα όπου κάθε φορέας οφείλει να προσδιορίσει το πραγματικό κόστος λειτουργίας των υπηρεσιών του και να το μειώσει.)
7. Ανανέωση και αναδιοργάνωση του Δημόσιου Τομέα
8. Περαιτέρω Αποκέντρωση με μεταφορά αρμοδιοτήτων στην Αυτοδιοίκηση
9. Μεταβίβαση δραστηριοτήτων υποστήριξης του Δημοσίου στον Ιδιωτικό Τομέα. (δραστηριότητες που επιβαρύνουν το δημόσιο με περιττές δαπάνες να εκχωρούνται τους στον ιδιωτικό τομέα, είτε τη μίσθωση τους είτε τη δημιουργία μικτών σχημάτων δημοσίου και ιδιωτικού τομέα)
10. Διασφάλιση της Διαφάνειας και εφαρμογή της Αρχής του Ελέγχου. (Συντονιστικό Όργανο Ελέγχου, Σώμα Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης, ευρύτατες αρμοδιότητες στο Ανώτατο Πειθαρχικό Συμβούλιο, η δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών στα Δημόσια Έγγραφα, "Συνηγόρος του Πολίτηˆ "πόθεν έσχες" των δημοσίων υπαλλήλων).¹⁵

¹⁵Οι πληροφορίες αντλούνται από την επίσημη ιστοσελίδα του Υπουργείου Εσωτερικών Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.ypes.gr/el/Ministry/Actions/ProgrammPoliteia/>

3.4.1.5. «Αστερίας»

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).

Το πρόγραμμα είχε σαν στόχο την άρση της γεωγραφικής απομόνωσης, την αποδοτική υλοποίηση των ασκούμενων πολιτικών, την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων πολιτικών.

Το πρόγραμμα Αστερίας λειτούργησε στο Αιγαίο μέσω του δικτύου των «Γραφείων του Πολίτη» σε κάθε δήμο και με απόφαση του ΥΠΕΣΔΔΑ επεκτάθηκε σε όλη τη χώρα με το όνομα «Αριάδνη».

Οι κάτοικοι των νησιών προσέρχονταν στον δήμο συμπλήρωναν το ψηφιοποιημένο έντυπο αίτησης το οποίο αποστέλλεται ηλεκτρονικά από τον υπάλληλο του «Γραφείου του Πολίτη» στην έδρα της νομαρχίας υπηρεσίας κ.α. και παραλάμβαναν επίσης από τον ίδιο υπάλληλο το απαντητικό έγγραφο με μειωμένο κόστος και σε λιγότερο χρόνο.¹⁶

Οι δήμοι των νησιών μετατράπηκαν μέσω του «Αστερία» σε κέντρα παροχής ολοκληρωμένων διοικητικών υπηρεσιών.

Το «Γραφείο του Πολίτη» αντικαταστάθηκε από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) (Ν.3013/2002 (5ος 2002)).

3.4.2. Ιστορική Αναδρομή

Το 2002 ξεκίνησε ο θεσμός των ΚΕΠ, όπου οι πολίτες αρχικά είχαν την δυνατότητα να πληροφορούνται για θέματα σχετικά με τις συναλλαγές τους

¹⁶ Οι πληροφορίες αντλούνται από την επίσημη ιστοσελίδα του Υπουργείου Αιγαίου Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.ypai.gr/site/home/Basic+Menu/Programs/Olokliwmena/Asterias.csp>. Ανακτήθηκε 18/01/2014

με το Ελληνικό Δημόσιο μέσω του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης του Πολίτη (1464 και στην συνέχεια 1564 και τώρα 1500), ή μέσω Κεντρικού Δικτυακού Τόπου για την εξυπηρέτηση του Πολίτη (www.kep.gov.gr) και τέλος μέσω των κατά τόπους γραφείων εξυπηρέτησης (ΚΕΠ).

Το **2004** και λόγω της ανταπόκρισης των Πολιτών στην χρήση του θεσμού των ΚΕΠ ξεκίνησε να λειτουργεί η πλατφόρμα e-ker, προκειμένου οι πολίτες να μπορούν να υποβάλουν αιτήματα τα οποία θα διεκπεραιώνονται από τους υπαλλήλους, χωρίς οι πολίτες να χρειάζεται να ταλαιπωρούνται με την γραφειοκρατία. Με αυτό τον τρόπο επεκτείνονται οι αρμοδιότητες των ΚΕΠ, όπου ξεπερνούν το στάδιο της πληροφόρησης και περνούν στο στάδιο της διεκπεραίωσης. Η βασική ιδέα είναι ότι πρέπει να διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες.

Το **2006** έχοντας τόσο την εμπειρία όσο και τα αποτελέσματα 4 ετών λειτουργίας των ΚΕΠ βελτιώθηκαν οι προσφερόμενες υπηρεσίες (πληροφόρηση και ηλεκτρονικές συναλλαγές) προς του Πολίτες. Τέθηκε σε λειτουργία η αναβαθμισμένη πλατφόρμα e-ker, και αναβαθμίστηκαν οι προσφερόμενες υπηρεσίες προς του Πολίτες. Παρατηρήθηκε αύξηση της χρήσης των ΚΕΠ και από τους Φορείς Ελληνικού Δημοσίου, για την παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες όσο και από τους ίδιους τους πολίτες.

Το **2007** δημιουργήθηκε «Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ» που αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης. Η υλοποίηση της Κυβερνητικής Πύλης στόχευε τόσο στην ολοκληρωμένη πληροφόρηση και ενημέρωση των πολιτών και επιχειρήσεων για τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση, όσο και στην παροχή (επιλεγμένων) ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών 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.

3.4.3. Σκοπός και Αποστολή των ΚΕΠ

Είναι γενικά αποδεκτό ότι η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα, χαρακτηρίζεται για τη γραφειοκρατία, τις πολύπλοκες, δύσκολες και αντιφατικές διαδικασίες, οι οποίες δημιουργούν στους πολίτες προβλήματα όπως σπατάλη χρόνου και χρήματος.

Υπήρχε λοιπόν επιτακτική η ανάγκη δημιουργίας μιας νέας δομής, μιας υπηρεσίας one stop shop, που θα άλλαζε την εικόνα της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης. Στις υπηρεσίες «μιας στάσης», που αποτελούν ουσιαστικά υποκαταστήματα του κράτους, προσφέρονται ολοκληρωμένες υπηρεσίες στους πολίτες, ενώ οι υπάλληλοι των υπηρεσιών αυτών είναι εκείνοι που θα αναζητήσουν όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά από τις δημόσιες υπηρεσίες για να διεκπεραιώσουν το αίτημα του πολίτη.

Τα ΚΕΠ δεν είναι άλλο ένα πρόγραμμα διοικητικών αλλαγών, αποτελούν διοικητική μεταρρύθμιση μείζονος σημασίας. Πρόκειται ουσιαστικά για αλλαγή παραδείγματος στον τρόπο λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης και στον τρόπο παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες (Εγκύκλιος ΚΕΠ αρ. 4.)

Αποστολή των ΚΕΠ είναι η παροχή πληροφοριών στους πολίτες αλλά και η διεκπεραίωση των υποθέσεών τους, από την υποβολή της αίτησης, μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες. Ορισμένα από τα ΚΕΠ (54), έχουν ως αποστολή την λειτουργία ως ενιαία κέντρα εξυπηρέτησης και ως υπηρεσίες μιας στάσης για Ο.Ε και Ε.Ε.

Στόχος της δημιουργίας των ΚΕΠ είναι ο περιορισμός των μετακινήσεων που απαιτούνται από τους πολίτες για την διεκπεραίωση των υποθέσεων αλλά και η ίση δυνατότητα συναλλαγής με τη δημόσια διοίκηση ανεξάρτητα με τη γεωγραφική τους τοποθεσία, αφού ΚΕΠ έχουν δημιουργηθεί τόσο στα αστικά κέντρα όσο και σε απομακρυσμένες περιοχές και χωριά. Στρατηγικός σκοπός του θεσμού είναι η γρήγορη και

αποτελεσματική εξυπηρέτηση, η μείωση της γραφειοκρατίας και της ταλαιπωρίας των πολιτών και η καλύτερη ποιότητα στην παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών, με αποτέλεσμα την βελτίωση της εικόνας της Δημόσιας Διοίκησης. Το επόμενο βήμα θα πραγματοποιηθεί με την ηλεκτρονική διασύνδεση των δημοσίων υπηρεσιών όπου οι πολίτες θα εξυπηρετούνται ηλεκτρονικά με αποτέλεσμα ο χρόνος και το κόστος των αιτημάτων τους να εκμηδενιστεί, με αποτέλεσμα τα ΚΕΠ να μετατραπούν σε κέντρα Ολοκληρωμένων Διοικητικών Συναλλαγών.

3.4.4. Αρμοδιότητες των ΚΕΠ

Οι αρμοδιότητες των ΚΕΠ καθορίζονται από το άρθρο 31 του ν.3013/02 (ΦΕΚ 102Α'), σύμφωνα με τον οποίο το ΚΕΠ ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων. Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών, για τη διεκπεραίωση υποθέσεων τους από τις υπηρεσίες του δημοσίου, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο. Διαθέτει για τη διευκόλυνσή τους έντυπα αιτήσεων κατά το άρθρο 3 παράγραφος 3 του κώδικα διοικητικής διαδικασίας (ν.2690/1999).

Το ΚΕΠ έπειτα από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών μπορεί να αναζητήσει και να παραλάβει δικαιολογητικά από άλλες δημόσιες υπηρεσίες, όταν κατά τον έλεγχο για την πληρότητα της αίτησης των πολιτών διαπιστώσει ότι αυτά απαιτούνται. Στην συνέχεια διαβιβάζει πλήρης τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών, στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσία, με οποιοδήποτε 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.

Μερικές από τις πιο συνηθέστερες διαδικασίες είναι επικύρωση διοικητικών εγγράφων , θεώρηση γνησίου της υπογραφής, χορήγηση παράβολων, μεγαρόσημων και υπεύθυνων δηλώσεων , βεβαίωση ταυτοπροσωπίας, έκδοση ΑΜΚΑ, Πιστοποιητικά Γεννήσεως / Οικογενειακής Κατάστασης, Μητρώου Αρρένων, Εγγυτέρων Συγγενών, Σπουδών, Στρατολογικής Κατάστασης, Εντοπιότητας, Αποποίησης ή μη Κληρονομιάς, Δικαστικής Συμπαράστασης, Δημοσίευσης ή μη Διαθήκης, Αμφισβήτησης κληρονομικού δικαιώματος, Περί μη κατάθεσης αίτησης πτώχευσης ή αναγκαστικής διαχείρισης, μη λύσεως γάμου, μη διώξης ως φυγόποινος κτλ. απόσπασμα Ποινικού Μητρώου, ληξιαρχικές πράξεις, βεβαιώσεις (περί μη οφειλής ΤΑΠ, περί μη ασφάλισης ΙΚΑ κλπ), αντίγραφα δημοσίων εγγράφων (άδεια κυκλοφορίας αυτοκινήτου, πτυχίου, ενημερωτικού σημειώματος σύνταξης κτλ), μεταβιβάσεις ΙΧ οχημάτων, μεταδημοτεύσεις, ανανεώσεις (άδειας οδήγησης, βιβλιαρίου ασθενοίας κλπ), αναβολή κατάταξης στο στρατό (λόγω σπουδών, ειδικότητας κλπ), Εκδόσεις (κάρτα πολιτισμού, ΑΜΕΑ , βιβλιαρίων ασθενοίας κλπ), διάφορες αιτήσεις (Άδεια επάρκειας διδασκαλίας ξένης γλώσσας, αλλαγή χρώματος οχήματος, δήλωση γάμου, δήλωση βάπτισης, επίδομα κυκλοφορίας από ΙΚΑ κτλ).

Με κοινές αποφάσεις του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού, παρέχεται εξουσιοδότηση, σύμφωνα με το τελευταίο εδάφιο της παραγράφου 1 του άρθρου 31 του ν.3013/2002, να καθορίζονται οι διοικητικές διαδικασίες που διεκπεραιώνονται και μέσω ΚΕΠ. Οι διοικητικές διαδικασίες που περιλαμβάνονται στις ΚΥΑ αυτές είναι αρμοδιότητας διαφόρων Υπουργείων και άλλων φορέων όπως Περιφερειών, Δήμων-Κοινοτήτων, Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και Ν.Π.Δ.Δ. (Εγκύκλιος ΚΕΠ αρ. 4.)

Οι διοικητικές διαδικασίες που διεκπεραιώνονται μέσω ΚΕΠ καθορίζονται με Κοινή Υπουργική Απόφαση (ΚΥΑ) και για κάθε μία

αναφέρονται τα απαραίτητα δικαιολογητικά, οι προϋποθέσεις, το κόστος καθώς και τα έντυπα που ισχύουν για όλα τα ΚΕΠ και τις συναρμόδιες υπηρεσίες. Η απαίτηση διαφορετικών δικαιολογητικών για μια υπόθεση από τα οριζόμενα στην ΚΥΑ είναι μη σύννομη.

Με την ρύθμιση αυτή διασφαλίζεται διαφάνεια, ασφάλεια για το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και ίση μεταχείριση των πολιτών σε όλη τη χώρα, όσον αφορά στη διεκπεραίωση ζωτικής σημασίας υποθέσεών τους. Επίσης οι υπηρεσίες αποκτούν φιλικά για τους χρήστες, έντυπα αιτήσεων για κάθε μια από τις υποθέσεις της αρμοδιότητάς τους, υλοποιώντας έτσι και τις διατάξεις της παραγράφου 3 του άρθρου 3 του ν.2690/02 (ΦΕΚ45Α'). (Εγκύκλιος ΚΕΠ αρ. 4.)

Από τις ρυθμίσεις του άρθρου 31 του νόμου 3013/02, προκύπτει ότι όλες οι συναρμόδιες υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, χωρίς καμιά εξαίρεση, έχουν ρητά την υποχρέωση, να συνεργάζονται με τα ΚΕΠ για την ταχεία προώθηση και διεκπεραίωση των υποθέσεων που με τις ΚΥΑ καθορίστηκε να διεκπεραιώνονται μέσω ΚΕΠ, χωρίς να απαιτούν την αυτοπρόσωπη παρουσία των πολιτών. (Εγκύκλιος ΚΕΠ αρ. 4.) Άρνηση ή παρέλκυση εκτέλεσης υπηρεσίας διώκεται πειθαρχικά σύμφωνα με τον υπαλληλικό κώδικα ν. 2683/1999.

Τα ΚΕΠ έχουν ένα μεσολαβητικό ρόλο. Αν κάποιος ενδιαφερόμενος το επιθυμεί μπορεί να απευθυνθεί στην αρμόδια για την έκδοση της τελικής πράξης υπηρεσία, χωρίς την μεσολάβηση κάποιου ΚΕΠ. Σημειώνουμε εδώ ότι η αποστολή των φακέλων από τα ΚΕΠ στις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες ή σε άλλα ΚΕΠ, γίνεται με κάθε πρόσφορο τρόπο, όπως ορίζει ο νόμος 3013/02 στην παρ. 1 του άρθρου 31.

Η αποτελεσματικότητα των ΚΕΠ είναι φανερό ότι εκτός από τους πολίτες, διευκολύνει και τη λειτουργία των άλλων δημοσίων υπηρεσιών και βελτιώνει τις συνθήκες εργασίας των εμπλεκόμενων υπαλλήλων. Αυτό επιτυγχάνεται επειδή μειώνεται ο αριθμός των πολιτών που επικοινωνούν

απ' ευθείας με τις «καθ' ύλην» αρμόδιες υπηρεσίες, επιτρέποντάς τους να αφιερώνουν τον χρόνο τους στην ουσία των υποθέσεων.

Όλα αυτά τα χρόνια λειτουργίας του θεσμού συλλέχθηκαν σημαντικές πληροφορίες για την βελτίωση και απλούστευση των διαδικασιών.

3.4.5. Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ»

Η Εθνική Διαδικτυακή Πύλη «ΕΡΜΗΣ» αποτελεί το Εθνικό Σημείο Αναφοράς, το οποίο πρόκειται να λειτουργήσει ως Υπηρεσία Μιας Στάσης για την ψηφιακή επικοινωνία των πολιτών και των επιχειρήσεων με τη Δημόσια Διοίκηση, μέσω της αυτόματης σύνδεσής τους με τους κατάλληλους, αλλά διάσπαρτους και ασύνδετους μεταξύ τους σήμερα, δημόσιους δικτυακούς τόπους.

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «Ermis» συνιστά αντικείμενο του έργου «Μελέτη και Ανάπτυξη της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης για την Πληροφόρηση & Ασφαλή Διεκπεραίωση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών των Πολιτών / Επιχειρήσεων». Ο φορέας υλοποίησης είναι η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. (ΚτΠ ΑΕ) και ο φορέας λειτουργίας και χρηματοδότησης το Υπουργείο Εσωτερικών – Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο πλαίσιο της πολιτικής του για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, για την ευρύτερη δυνατή παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Το Έργο χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ, σε ποσοστό 80% από την Ευρωπαϊκή Ένωση και 20% από Εθνικούς Πόρους.¹⁷

¹⁷ Οι πληροφορίες αντλούνται από την επίσημη ιστοσελίδα του προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/aboutErmis>

Στο πλαίσιο αυτό η ΕΘΝΙΚΗ ΠΥΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ «ΕΡΜΗΣ» στοχεύει στην ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με τη Δημόσια Διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές) και στο γενικότερο εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης, ενώ αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Αυτό επιτυγχάνεται μέσα και από την ανάπτυξη ολοκληρωμένων και ασφαλών 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 των πολιτών. Ο ΕΡΜΗΣ αποτελεί το «Ηλεκτρονικό Πολυκατάστημα» της Δημόσιας Διοίκησης και κινείται σε τρεις βασικούς άξονες που αφορούν:

Παροχή πληροφοριών Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να ενημερωθούν και να πάρουν πληροφορίες όσον αφορά τις συναλλαγές τους για το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης

Διαλειτουργικότητα Οι εγγεγραμμένοι χρήστες του ermis μπορούν να αξιοποιήσουν ένα μεγάλο πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών και να παραλάβουν στην ηλεκτρονική θυρίδα τους τη σχετική βεβαίωση/πιστοποιητικό αυτή η διαδικασία μπορεί να πραγματοποιηθεί γιατί η διαδικτυακή πύλη ermis έχει την υποδομή για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών

Ασφάλεια συναλλαγών Ο ermis παρέχει ασφαλείς υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο με την χρήση κλιμακούμενων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης. Συγκεκριμένα, υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες σε όλους τους πολίτες είτε είναι εγγεγραμμένοι είτε όχι, ενώ κάποιες άλλες υπηρεσίες που πρέπει ο πολίτης είναι εγγεγραμμένος ή και φυσικά ταυτοποιημένος για πλήρη ηλεκτρονική διεκπεραίωση. Σε

σύντομο χρονικό διάστημα οι χρήστες θα ταυτοποιούνται μέσω ψηφιακών πιστοποιητικών (ψηφιακή υπογραφή, κρυπτογράφηση)

Για την υλοποίηση της πύλης και του όλου συστήματος χρησιμοποιήθηκαν οι πλέον σύγχρονες τεχνολογίες και υιοθετήθηκαν state of the art τεχνολογίες, εφαρμόστηκαν ανοιχτά πρότυπα και τηρήθηκαν τα προβλεπόμενα στο Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που θεσμοθετήθηκε με βάση σχετικό Νόμο του Ελληνικού Κράτους. Παράλληλα ο ΕΡΜΗΣ αξιοποιεί πλήρως και ολοκληρώνεται με τις υποδομές του ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Ο ΕΡΜΗΣ, εντάσσεται στο γενικότερο πλαίσιο της στρατηγικής του ΥΠ.ΕΣ. για την διαμόρφωση υποδομών και εγκαταστάσεων απόλυτα ελεγχόμενες από τη Δημόσια Διοίκηση για λόγους ασφάλειας και εχεμύθειας, καθόσον πρόκειται για διεκπεραίωση και διακίνηση προσωπικών δεδομένων (υποθέσεις πολιτών).

Συγκεκριμένα, τα στοιχεία πλέον της πύλης αλλά και τα στοιχεία των υποθέσεων των πολιτών τηρούνται σε υποδομές και εγκαταστάσεις του ΥΠ.ΕΣ. (ειδικό data center της Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.-ΚτΠ ΑΕ) και λειτουργούν κάτω από τους πιο αυστηρούς κανόνες ασφάλειας. Η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ διασφαλίζει την συλλογή οργάνωση και διάθεση στο διαδίκτυο όλων των απαραίτητων πληροφοριών, από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης (ΔΔ), για την έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Προσφέρει τις απαραίτητες υποδομές για την πλήρη υποστήριξη της Διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης και παρέχει ολοκληρωμένες και ασφαλείς Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών και ψηφιακή αυθεντικοποίηση των πολιτών/ επιχειρήσεων για τις συναλλαγές αυτές.¹⁸

¹⁸ Οι πληροφορίες αντλούνται από την επίσημη ιστοσελίδα του Υπουργείου Εσωτερικών Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση http://www.ktpae.gr/index.php?option=com_ktpconsultations&task=Details&id=165

3.4.5.1 Ηλεκτρονική Θυρίδα Πολίτη/Επιχείρησης

Κάθε φυσικά ή αυστηρά πιστοποιημένος χρήστης της πύλης «ΕΡΜΗΣ» έχει την προσωπική του «Ηλεκτρονική Θυρίδα» στην πύλη «ΕΡΜΗΣ». Στην ηλεκτρονική θυρίδα αποθηκεύονται ψηφιακά έγγραφα που προκύπτουν είτε από την on-line παραλαβή πιστοποιητικών από την πύλη «ΕΡΜΗΣ», είτε από τη διαδικασία δημιουργίας ψηφιακών εγγράφων στο e-ker-«ΕΡΜΗΣ». Στην ηλεκτρονική θυρίδα του Πολίτη τα έγγραφα έχουν συγκεκριμένο διάστημα ισχύος.

Οι πολίτες που είναι χρήστες στις υπηρεσίες της Πύλης «ΕΡΜΗΣ» μπορούν να εισάγουν μόνοι τους στην ηλεκτρονική τους θυρίδα το έγγραφο τους (με σκανάρισμα) και όποτε χρειαστεί να μπορούν να το ανακτήσουν. Ο υπάλληλος του ΚΕΠ μπορεί να επικυρώσει ηλεκτρονικά το έγγραφο που θα του επιδείξει ο πολίτης ή που το έχει στη θυρίδα του ή ακόμα και να εισάγει σε αυτή (στη θυρίδα) το ηλεκτρονικά επικυρωμένο αντίγραφο. Επίσης ο υπάλληλος μπορεί να εισάγει έγγραφο στην Ηλεκτρονική Θυρίδα Πολίτη από συναλλαγές τετάρτου επιπέδου- ηλεκτρονική αίτηση και ηλεκτρονική λήψη εγγράφου και τρίτου επιπέδου -ηλεκτρονική αίτηση αλλά παραδοσιακή λήψη εγγράφου.

Στο πλαίσιο αυτό ο «ΕΡΜΗΣ» αξιοποιώντας και τις θεσμικές δυνατότητες που έχουν τα ΚΕΠ σαν «καταστήματα μιας στάσης» (one stop shop) του Δημοσίου για το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών, έχει επεξεργαστεί και υλοποιεί σενάρια εξυπηρέτησης που μπορούν να ανοίξουν πραγματικά νέες προοπτικές ταχείας ανάπτυξης ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών συμβάλλοντας καθοριστικά στην ταχύτερη προώθηση και αποτελεσματικότερη αξιοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.¹⁹

¹⁹ Οι πληροφορίες αντλούνται από την επίσημη ιστοσελίδα της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση http://www.ktpae.gr/index.php?option=com_ktpconsultations&task=Details&id=165

Κάθε εγγεγραμμένος χρήστης του ΕΡΜΗ (Πολίτης/Επιχείρηση) διαθέτει πλέον τη δική του “προσωπική ηλεκτρονική θυρίδα” στην οποία αποθηκεύονται έγγραφα και πιστοποιητικά που εκδίδονται από τους δημόσιους φορείς . Η πρόσβαση σε αυτά τα έγγραφα και πιστοποιητικά είναι δυνατή μόνο μέσα από εξειδικευμένους μηχανισμούς πιστοποίησης και αυθεντικοποίησης.²⁰

Σύμφωνα με το Δελτίου Τύπου «Νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τον πολίτη: Ολοκληρωμένη διεκπεραίωση χωρίς αυτοπρόσωπη παρουσία» του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που εξεδόθη στις 17/05/2013, αναφέρεται ότι: «Συγκεκριμένα, μετά από τεχνικές και θεσμικές παρεμβάσεις, αναβαθμίζεται το επίπεδο παροχής υπηρεσίας προς τον πολίτη για 81 πιστοποιημένες διαδικασίες, όπως εκδόσεις πιστοποιητικών, βεβαιώσεων, κλπ. Για τις υπηρεσίες αυτές, η συναλλαγή του πολίτη με τη Δημόσια Διοίκηση, μπορεί πλέον να διεκπεραιώνεται μέχρι τέλους ηλεκτρονικά, χωρίς ο πολίτης να χρειάζεται να επισκεφθεί αυτοπροσώπως οποιαδήποτε υπηρεσία, είτε για να υποβάλλει αίτηση είτε για να παραλάβει έγγραφο»

Επισημαίνεται ότι η νέα αυτή υπηρεσία προς τον πολίτη, αποτελεί ένα ενδιάμεσο στάδιο στη μετάβαση προς την ψηφιακή δημόσια διοίκηση, η οποία θα ολοκληρωθεί με την υλοποίηση των έργων πληροφορικής που έχουν ήδη προκηρυχθεί και χρηματοδοτούνται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση» του ΕΣΠΑ, αλλά και με τη σταδιακή επέκταση της χρήσης ψηφιακής υπογραφής σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες. Παράλληλα, ο αριθμός των διαδικτυακά διαθέσιμων πιστοποιημένων διαδικασιών των ΚΕΠ θα αυξάνεται σταδιακά, ενώ το περιβάλλον της διαδικτυακής πύλης θα αναβαθμίζεται τεχνικά ώστε να γίνει περισσότερο εύχρηστη. Η υλοποίηση αυτής της δράσης εμπλουτισμού της

²⁰ Οι πληροφορίες αντλούνται από την επίσημη ιστοσελίδα της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση http://www.ktpae.gr/index.php?option=com_ktpconsultations&task=Details&id=165

παροχής υπηρεσιών προς τον πολίτη, καθίσταται δυνατή με τη συνδρομή της ΚΕΔΕ, των Δήμων όλης της χώρας, και των εργαζομένων στα ΚΕΠ.²¹

Οι 81 διαδικασίες που αναβαθμίζονται πλήρως σε ηλεκτρονικές αναφέρονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

3.4.5.2 Οφέλη που προκύπτουν από την Πύλη Ερμής

Με την ηλεκτρονική θυρίδα δίνεται η δυνατότητα στους χρήστες της πύλης να μπορούν να εκτελέσουν απομακρυσμένα σύνθετες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και να εξοικονομήσουν χρόνο. Ένα άλλο σημαντικό όφελος είναι ότι ο πολίτης μπορεί να εξουσιοδοτεί κάποιον φορέα να αναζητήσει το έγγραφο που απαιτείται για κάποια διαδικασία από την ηλεκτρονική θυρίδα του. Με τη χρήση μεθόδων κρυπτογράφησης / αποκρυπτογράφησης παρέχονται όλοι οι μηχανισμοί ασφαλείας ώστε ο φορέας να έχει πρόσβαση μόνο στα έγγραφα που επιθυμεί ο πολίτης.

Επίσης η χρήση της ηλεκτρονικής θυρίδας συμβάλει στη μείωση του όγκου εργασίας της Δημόσιας Διοίκησης αλλά και στην ελαχιστοποίηση απαιτούμενης υλικοτεχνικής υποδομής στους Δημόσιους Φορείς αφού απαιτείται μόνο η σύνδεση στο internet (που έτσι και αλλιώς υπάρχει στους περισσότερους φορείς) για να διαπιστώνουν την γνησιότητα και τα περιεχόμενα των «ηλεκτρονικών» εγγράφων. Τέλος έχουμε μεγάλη εξοικονόμηση πόρων , αφού τα απαιτούμενα δικαιολογητικά υποβάλλονται σε ηλεκτρονική μορφή. Βλέπουμε λοιπόν ότι τα οφέλη είναι πολλά τόσο για τους πολίτες/επιχειρήσεις όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.

²¹ Οι πληροφορίες αντλούνται από την επίσημη ιστοσελίδα του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης . Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20130517_press_eservices.pdf

3.4.6. Το πορταλ των κеп : kep.gov.gr

Ο Διαδικτυακός τόπος των ΚΕΠ (kep.gov.gr), ο οποίος έχει σχεδιασθεί και αναπτυχθεί για την ηλεκτρονική πληροφόρηση και εξυπηρέτηση των πολιτών από το σπίτι και το γραφείο, ενημερώνεται καθημερινά με τις πιο πρόσφατες πληροφορίες που καλύπτουν όλο το εύρος του Δημοσίου, καθιστώντας αυτόν σημείο αναφοράς στο διαδίκτυο για τις συναλλαγές με τη Δημόσια Διοίκηση. Επιπρόσθετα, παρέχει τη δυνατότητα να υποβάλλονται ηλεκτρονικές αιτήσεις προς τα ΚΕΠ για μια σειρά διοικητικών διαδικασιών, υλοποιώντας στην Ελλάδα το πιο ουσιαστικό βήμα προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

3.4.7. Τετραψήφιος αριθμός κλήσης 1500

Η τηλεφωνική αυτή γραμμή εξυπηρέτησης των πολιτών λειτουργεί επί 24ώρου βάσεως και δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να κάνουν τηλεφωνική αίτηση για συγκεκριμένες πιστοποιημένες διαδικασίες των Κ.Ε.Π., οι οποίες δεν απαιτούν δικαιολογητικά από πλευράς του πολίτη ή των επιχειρήσεων ή απαιτούν δικαιολογητικά που μπορούν να αναζητηθούν αυτεπάγγελτα υπηρεσιακά. (95 περίπου διαδικασίες), τα οποία θα μπορέσουν να τα παραλάβουν στο ΚΕΠ της επιλογής τους. Επιπλέον μπορούν να πάρουν διοικητικές πληροφορίες για διάφορα άλλα θέματα (ΕΟΤ, ΟΓΑ κ.α.).

Επιπλέον, ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί για θέματα αρμοδιότητας του Σώματος Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης (ΣΕΕΔ), της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, προστασίας κακοποιημένων γυναικών, οικονομικών μεταναστών, για τις καθημερινές τιμές της αμόλυβδης, για τα προγράμματα Τουρισμού του ΕΟΤ, για τα αποτελέσματα Πανελλαδικών Εξετάσεων, για την εξέλιξη καταγγελιών και την πορεία υποθέσεων στην Επιτροπή.

Η εξυπηρέτηση μπορεί να πραγματοποιηθεί στα Αγγλικά, Γαλλικά, Αλβανικά, Ρώσικα, Αραβικά, Βουλγαρικά.

3.4.8. Αιτήσεις τηλεφωνικές (μέσω του 1502)

Οι πολίτες παράλληλα με τη δυνατότητα που τους παρέχεται να μεταβαίνουν στα Κ.Ε.Π. ή στις Διοικητικές Αρχές και να ζητούν την έκδοση αντιγράφων βεβαιώσεων ή πιστοποιητικών, έχουν και το δικαίωμα να υποβάλουν τηλεφωνική αίτηση, μέσω του Ο.Τ.Ε.

Έτσι καλώντας τον τετραψήφιο αριθμό 1502 ζητούν την έκδοση και αποστολή, με συστημένη επιστολή, ορισμένων πιστοποιητικών ή βεβαιώσεων, στη διεύθυνση που δηλώνουν, καταβάλλοντας τηλεφωνικό και ταχυδρομικό τέλος.

3.4.9. Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ)

Τα ΕΚΕ είναι πύλες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Διαδίκτυο για επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνται στον τομέα των υπηρεσιών. Μπορούν να ενημερώνονται για τους κανόνες, τους κανονισμούς και τις διατυπώσεις που ισχύουν για τις δραστηριότητες στον τομέα των υπηρεσιών και να διεκπεραιώνουν τις διοικητικές διαδικασίες μέσω Διαδικτύου (υποβάλλοντας ηλεκτρονικά τα αναγκαία έντυπα αιτήσεων και τα σχετικά δικαιολογητικά). Όλα τα εθνικά ΕΚΕ υπάγονται στο ευρωπαϊκό δίκτυο EUGO.

Σύμφωνα με την οδηγία της ΕΕ για τις υπηρεσίες, από τον Δεκέμβριο του 2009 όλες οι χώρες της ΕΕ υποχρεούνται εκ του νόμου να διαθέτουν ΕΚΕ. Παρά το γεγονός ότι οι χώρες της ΕΕ δεν έχουν τη νομική υποχρέωση να επιτρέπουν τη διεκπεραίωση διαδικασιών σχετικών με φορολογικά θέματα και κοινωνική ασφάλιση μέσω των ΕΚΕ, πολλές χώρες παρέχουν ήδη αυτή τη δυνατότητα, και όλες οι άλλες ενθαρρύνονται να κάνουν το ίδιο.

Στην Ελλάδα με το Ν. 3844/2010 (ΦΕΚ 63/Α'3-5-2010) ενσωματώθηκε στο εσωτερικό δίκαιο η Οδηγία 2006/123/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου (Οδηγία των Υπηρεσιών), 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 Οδηγία αυτή, 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 (Ε.Κ.Ε) 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 Ε.Κ.Ε πάνω από 400 διαδικασίες παροχής υπηρεσιών (140 από τις οποίες αφορούν σε διασυνοριακή άσκηση επαγγέλματος). Οι ΚΥΑ αυτές έχουν σαν στόχο την απλούστευση των διαδικασιών με την κατάργηση των δικαιολογητικών που δεν προσφέρουν προστιθέμενη αξία στις αδειοδοτήσεις καθώς και των δικαιολογητικών στα οποία προβάλλονται παρόμοιες με άλλα δικαιολογητικά ή υπερβολικές απαιτήσεις από τον αιτούντα, ενώ τα απαραίτητα δικαιολογητικά θα προσκομίζονται σαν απλά φωτοαντίγραφα ή αν είναι απαραίτητο θα συνοδεύονται από υπεύθυνη δήλωση με την οποία βεβαιώνεται η ακρίβεια των δηλουμένων στοιχείων (παρ. 6, αρ. 16, Ν. 3345/2005). Η αυτεπάγγελτη αναζήτηση και η αποδοχή της υπεύθυνης δήλωσης για κάποια δικαιολογητικά από τη διοίκηση ,

αποτυπώνεται στα τυποποιημένα έντυπα. Επιπλέον πιστοποιημένα έντυπα έχουν καταρτισθεί στα πρότυπα των εντύπων των διαδικασιών που ήδη είναι ενταγμένες στα Κ.Ε.Π. Επίσης έχει επεκταθεί για το 99% των διαδικασιών της Οδηγίας 2006/123/Ε.Κ. του μέτρου της σιωπηρής έγκρισης διοικητικής πράξης σε περίπτωση που παρέρχεται άπρακτη η προθεσμία για την έκδοση της σχετικής άδειας.

Τέλος, για όλες τις παραπάνω διαδικασίες τη σημαντικότερη απλούστευση αποτελεί η δυνατότητα της εξ' αποστάσεως διεκπεραίωσής τους με την ηλεκτρονική υποβολή των αιτήσεων και των δικαιολογητικών τους (για τις περιπτώσεις που δεν απαιτείται έλεγχος κτιριακής εγκατάστασης).

Τα ΕΚΕ μπορούν να βοηθήσουν τους πολίτες σε διάφορα θέματα:

-Για το είδος των αδειών που χρειάζονται για να ιδρύσει μια επιχείρηση σε χώρα της ΕΕ

-Τι διαδικασία πρέπει να ακολουθήσει για να παρέχει υπηρεσίες στο εξωτερικό σε προσωρινή βάση

-Ποιος οργανισμός είναι αρμόδιος για την διεκπεραίωση της αίτησής του

-Ποια είναι η διαδικασία για την αναγνώριση επαγγελματικών προσόντων

-Πόσος χρόνος θα απαιτηθεί για την έκδοση της άδειάς του και αν πρέπει να καταβάλει κάποιο τέλος και πόσο είναι αυτό.

-Τι διαδικασία θα πρέπει να ακολουθήσει για να ανοίξει μια επιχείρηση ή να εργαστεί σε άλλη χώρα χωρίς να είναι μόνιμος κάτοικος στη χώρα αυτή.

Ο πολίτης της ΕΕ μπορεί να πάρει τις παραπάνω πληροφορίες και ακόμα περισσότερες ή και να υποβάλει την αίτησή του και τα δικαιολογητικά με τρεις τρόπους:

α.εξ' αποστάσεως μέσω του ηλεκτρονικού Ε.Κ.Ε. (ERMIS – EU-GO: www.eu-go.gr),.

β.Από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π) τα οποία λειτουργούν και ως Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης (Ε.Κ.Ε)

Τα Κ.Ε.Π- ΕΚΕ εξακολουθούν να είναι αρμόδια για τη διεκπεραίωση των ήδη πιστοποιημένων διαδικασιών από τα ΚΕΠ, αλλά διαφοροποιούνται κατά μέρος της επιπλέον αρμοδιότητάς τους να διεκπεραιώνουν και τις διαδικασίες που εντάσσονται στα ΚΕΠ τα οποία λειτουργούν και ως ΕΚΕ. γ. από τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες με αυτοπρόσωπη παρουσία του παρόχου.

3.4.10. Κέντρο Εξυπηρέτησης και Πληροφόρησης Πολιτών και Αποδήμων Ελλήνων

Σύμφωνα με τον ισχύοντα Οργανισμό του Υπουργείου Εξωτερικών (Ν. 3566/2007, όπως αυτός έχει τροποποιηθεί με το Ν. 3712/2008) στο ΚΕΠΠΑ λειτουργούν τα εξής τμήματα-γραφεία:

Α) ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ ΑΠΟΔΗΜΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ

Το τμήμα ΚΕΠ του ΚΕΠΠΑ διεκπεραιώνει 11 πιστοποιημένες διοικητικές προξενικές διαδικασίες κατόπιν επικοινωνίας με τις αρμόδιες Ελληνικές Προξενικές Αρχές όπως αιτήσεις παροχής πληροφοριών και αναφορές προς τις Προξενικές Αρχές. Αλλά και η εξυπηρέτηση των ομογενών, αποδήμων ή Ελλήνων πολιτών που διαμένουν προσωρινά στην αλλοδαπή, για πιστοποιημένες διαδικασίες των ΚΕΠ προς ελληνικές αρχές.

Β) ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Κατόπιν της ενσωμάτωσής του στο ΚΕΠΠΑ από 29.5.2008, το Γραφείο Ενημέρωσης Πολιτών ενημερώνει και παραπέμπει, όταν αυτό απαιτείται, στην καθ' ύλην αρμόδια Διεύθυνση του Υπουργείου Εξωτερικών, τους προσερχόμενους σε αυτό ημεδαπούς και αλλοδαπούς πολίτες.

Γ) ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΥΡΩΣΕΩΝ

3.4.11. Διεύθυνση συντονισμού και εποπτείας των ΚΕΠ (ΔΟΛ ΚΕΠ)

Το 2002 με την ίδρυση των ΚΕΠ, δημιουργήθηκε η ανάγκη συγκρότησης μιας ομάδας που θα ήταν υπεύθυνη για τη παρακολούθηση

και αξιολόγηση της λειτουργίας τους. Γι αυτό με την απόφαση με αριθμό ΔΙΑΚ/Φ.38/6365 (ΦΕΚ 457/Β/8-4-2005) συγκροτείται η Ομάδα Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ-ΚΕΠ) στο ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. και συνεργάζεται με τις Διευθύνσεις της Γενικής Διεύθυνσης Διοικητικής Οργάνωσης και διαδικασιών στις οποίες με βάση το άρθρο 31, Ν3013/2002, ΦΕΚ 102Α , είχε ανατεθεί η εποπτεία των ΚΕΠ. Το 2006 όμως και με το νόμο 3448/2006 (ΦΕΚ 57/Α/15-03-06), θεσμοθετείται η Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας ΔΟΛ-ΚΕΠ, που υπάγεται στο Υπουργείο Εσωτερικών και στη Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η ΔΟΛ ΚΕΠ έχει την αρμοδιότητα συντονισμού και εποπτείας της λειτουργίας των Κ.Ε.Π 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.

Σύμφωνα με το Ν. 3448/2006, (άρθρο 15 ΦΕΚ 57/Α' οι οργανικές μονάδες από τις οποίες αποτελείται η ΔΟΛ ΚΕΠ είναι :

→Το τμήμα Λειτουργίας ΚΕΠ το οποίο είναι αρμόδιο για την ίδρυση ή και τη διακοπή λειτουργίας ενός ΚΕΠ, την αξιολόγησή τους , αλλά και για τη λήψη μέτρων προκειμένου να βελτιωθεί η λειτουργία τους.

→Το επιχειρησιακό Κέντρο ΚΕΠ το οποίο είναι αρμόδιο για την επίλυση οποιουδήποτε οικονομικού, τεχνικού θέματος που μπορεί να προκύψει από τη λειτουργία των ΚΕΠ. Επίσης είναι αρμόδιο για την παραλαβή και διακίνηση της αλληλογραφίας που αφορά τα ΚΕΠ.

→Το Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων το οποίο είναι αρμόδιο για τη σωστή λειτουργία, την αξιοποίηση, τον έλεγχο, το συντονισμό των Πληροφοριακών Συστημάτων των ΚΕΠ αλλά και αυτών μεταξύ των ΚΕΠ και των Δημοσίων Υπηρεσιών. Το τμήμα αυτό είναι επίσης αρμόδιο για τον έλεγχο της παραγωγικότητας ,την τήρηση των στατιστικών στοιχείων και τη λήψη μέτρων για τυχόν προβλήματα που μπορεί να δημιουργηθούν μεταξύ των ΚΕΠ και των δημοσίων υπηρεσιών.

3.4.12. Ανάπτυξη & Χωροθέτηση ΚΕΠ

Από τον πίνακα του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ II, όπου παρατίθενται στοιχεία αναφορικά με τον αριθμό των ΚΕΠ που λειτουργούν ανά γεωγραφική περιοχή και τύπο, προκύπτει ότι σήμερα λειτουργούν περίπου 1.070 ΚΕΠ, ενώ πολλά από αυτά βρίσκονται σε Δήμους με μικρό πληθυσμό, αφού η πρόθεση είναι τα ΚΕΠ να λειτουργούν σε αυτές τις περιοχές (νησιά, ορεινές περιοχές), σαν υποκαταστήματα του Δημοσίου .

Από το Μάρτιο του 2006 για την εξυπηρέτηση των αποδήμων και των Ελλήνων που βρίσκονται στο εξωτερικό ξεκίνησε η λειτουργία ΚΕΠ σε 22 Προξενεία της Ελλάδας: Νέα Υόρκη, Σικάγο, Βοστώνη, Σαν Φραντζίσκο, Τορόντο, Μόντρεαλ, Μπουένος Αϊρες, Λονδίνο, Βρυξέλλες, Φραγκφούρτη, Ντύσσελτορφ, Βερολίνο, Μόναχο, Στουτγκάρδη, Στοκχόλμη, Μόσχα, Μαριούπολη, Ρώμη, Σύδνεϊ, Μελβούρνη, Αδελαΐδα και Γιοχάννεσμπουργκ.

Τα ΚΕΠ του εξωτερικού βρίσκονται σε σύνδεση με τα ΚΕΠ του υπουργείου Εξωτερικών και είναι online συνδεδεμένα με την κεντρική μονάδα του Υπουργείου. Έχουν τη δυνατότητα χορήγησης επίσημων εγγράφων για περίπου 1.000 πιστοποιημένα προϊόντα (στρατολογικά, οικογενειακής κατάστασης, ασφαλιστικά, συνταξιοδοτικά κ.α.).

Όλα τα ΚΕΠ στεγάζονται σε χώρους που να επιτρέπεται η πρόσβαση σε ΑΜΕΑ και διαθέτουν ηλεκτρονικούς υπολογιστές που είναι συνδεδεμένοι σε δίκτυο όπου γίνεται χρήση του λογισμικού των ΚΕΠ μέσω κοινής βάσης με το Υπουργείο.

Η ηλεκτρονική πλατφόρμα λειτουργίας των ΚΕΠ, λειτουργεί και ως μονάδα μέτρησης της αποδοτικότητας όλων των δημοσίων υπηρεσιών αφού ανά πάσα στιγμή το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, έχει τη συνολική εικόνα λειτουργίας και παραγωγικότητας όχι μόνο των ΚΕΠ αλλά και των δημοσίων υπηρεσιών που συνεργάζονται με αυτά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

Στατιστικά στοιχεία λειτουργίας των ΚΕΠ

4.1 Στατιστικά στοιχεία ετήσιων διαδικασιών

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται τα στατιστικά στοιχεία των πιστοποιημένων διαδικασιών που διεκπεραιώθηκαν από τα ΚΕΠ από το 2003 που ήταν και η έναρξη λειτουργίας τους.

Έτος	Μήνες	Ετήσιο σύνολο	ΚΕΠ	ΕΡΜΗΣ	CALL CENTER (1500)
2013	12	2.666.245	2.495.004	12.134	18.538
2012	12	3.033.276	3.020.050	5.502 ²²	7724
2011	12	3.177.614	3.146.071	8.818	22.725
2010	12	3.284.232	3.237.373	5.691	41.168
2009	9	2.526.396	2.483.190	5.214	37.992
2008	12	3.687.855	3.633.316	13.108	41.341
2007	12	3.476.518	3.432.345	10.791	33.382
2006	12	3.126.853	3.119.561	687	6.605
2005	12	2.305.433	2.305.433	-	-
2004	12	1.634.391	1.634.391	-	-
2003	12	432.759	432.759	-	-

Πίνακας 4.1 Σύνολο διαδικασιών που διεκπεραιώνονται κάθε χρόνο από τα ΚΕΠ

(Πηγή : Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης, και Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε Διακήρυξη ανοικτού διαγωνισμού για το έργο «Αναβάθμιση Υπάρχοντος εξοπλισμού σε 1070 ΚΕΠ)

²² Η Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής δεν ήταν δυνατό να μας δώσει τον συνολικό αριθμό των υποθέσεων που έγιναν από το ΕΡΜΗΣ και από call center ,λόγω της αλλαγής που έγινε το 2012 στο νέο BACKOFFICE

4.2. Στατιστικά στοιχεία των υπό μελέτη ΚΕΠ

Στον επόμενο πίνακα παρουσιάζεται ο ετήσιος αριθμός υποθέσεων από το 2010-2013 για κάθε ΚΕΠ που συμμετέχει στην έρευνα :

ΕΤΟΣ	ΚΕΠ				
	ΚΕΠ Δ. ΤΡΙΠΟΛΗΣ 0491	ΚΕΠ Δ. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ 0260	ΚΕΠ Δ. ΚΟΡΙΝΘΟΥ 0346	ΚΕΠ Δ. ΣΠΑΡΤΗΣ 0209	ΚΕΠ Δ. ΑΡΓΟΥΣ 0487
2013	5801	8135	5230	4087	5096
2012	6547	10131	5630	2391	7709
2011	8053	7965	5152	2189	7122
2010	7501	6546	5113	2635	8521

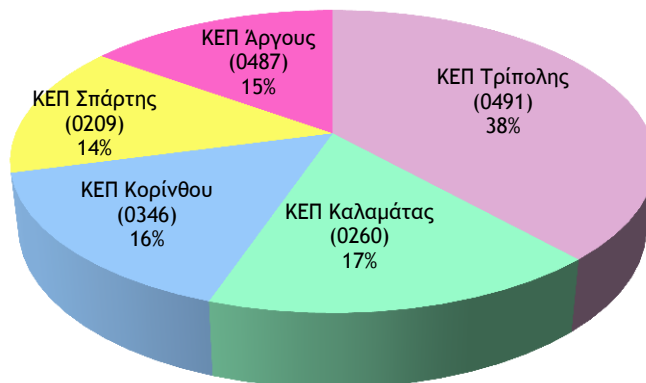
Πίνακας 4.2 Ετήσιος αριθμός υποθέσεων για κάθε ΚΕΠ που συμμετέχει στην έρευνα
(Πηγή :Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής, του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης)

4.3. Στατιστική ανάλυση και παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας.

4.3.1 Γενικά στοιχεία του δείγματος

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 326 ερωτηθέντες. Η έρευνα έγινε με τη μέθοδο του ερωτηματολογίου το οποίο μοιράστηκε στα 5 «μεγαλύτερα» ΚΕΠ της Περιφέρειας Πελοποννήσου: ΚΕΠ Δ. Άργους(0487), ΚΕΠ Δ. Κορίνθου (0346), ΚΕΠ Δ. Τρίπολης (0491), ΚΕΠ Δ. Σπάρτης (0209), ΚΕΠ Δ. Καλαμάτας (0260). Στο παρακάτω διάγραμμα φαίνεται το ποσοστό που απαντήθηκε από κάθε ΚΕΠ από το σύνολο των ερωτηματολογίων το ποσοστό που απαντήθηκε από κάθε ΚΕΠ

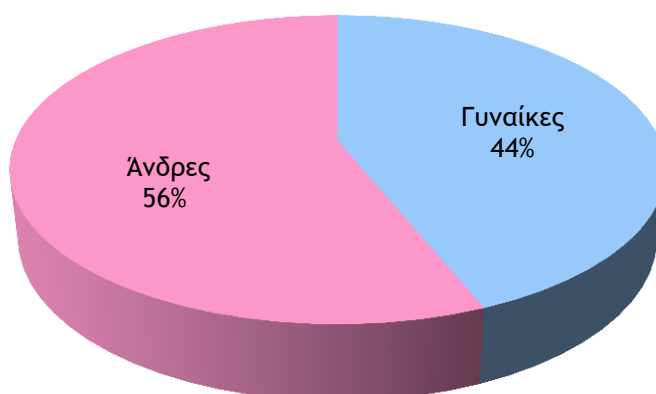
Ποσοστό ερωτηματολογίων από κάθε ΚΕΠ



Διάγραμμα 4.1 Ποσοστά απαντημένων ερωτηματολογίων από κάθε ΚΕΠ

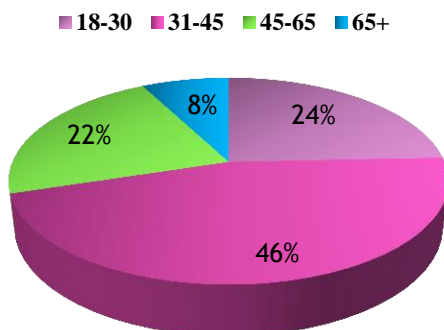
Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από 326 ερωτηθέντες που εξυπηρετούνται από τα ΚΕΠ της Περιφέρειας. Τα χαρακτηριστικά του δείγματος φαίνονται στα διαγράμματα που ακολουθούν

Φύλο



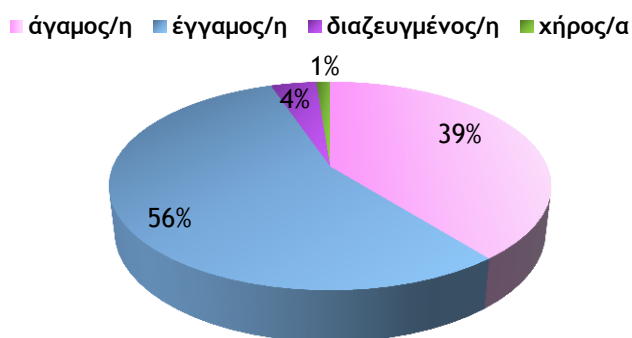
Διάγραμμα 4.2 Κατανομή φύλου του δείγματος

Ηλικία



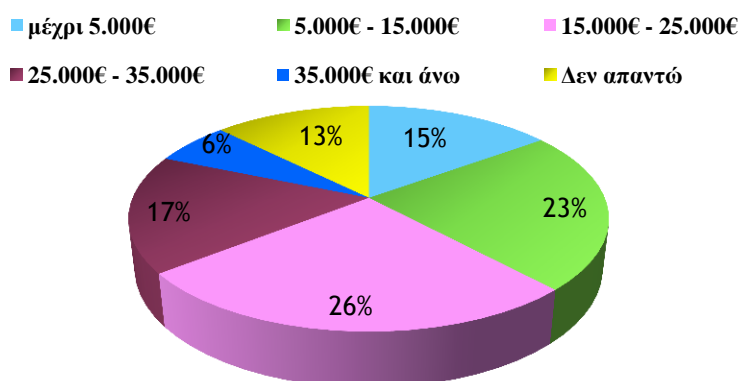
Διάγραμμα 4.3 Ηλικιακή Κατανομή Δείγματος

Οικογενειακή κατάσταση



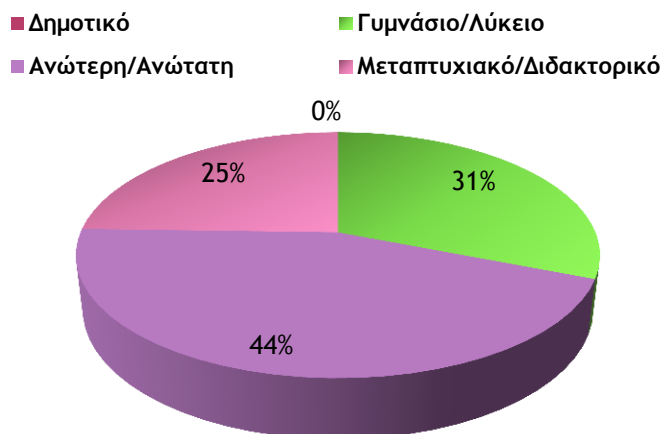
Διάγραμμα 4.4. Οικογενειακή κατάσταση δείγματος

Ετήσιο Οικογενειακό Εισόδημα



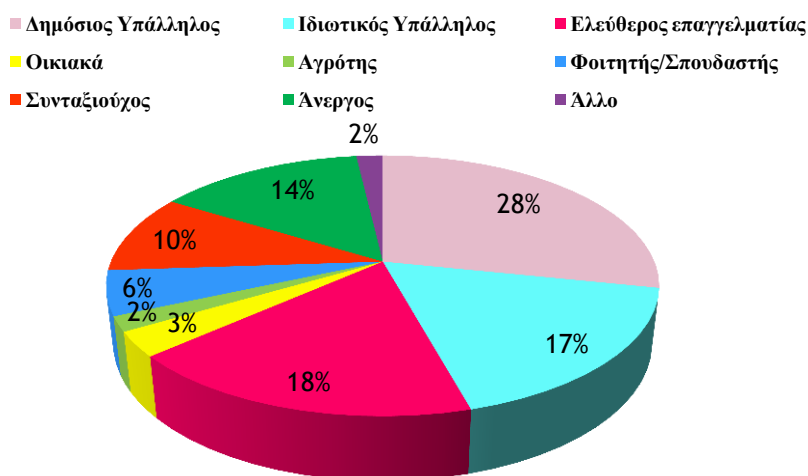
Διάγραμμα 4.5. Ετήσιο Οικογενειακό εισόδημα δείγματος

Μορφωτικό Επίπεδο



Διάγραμμα 4.6. Μορφωτικό Επίπεδο δείγματος

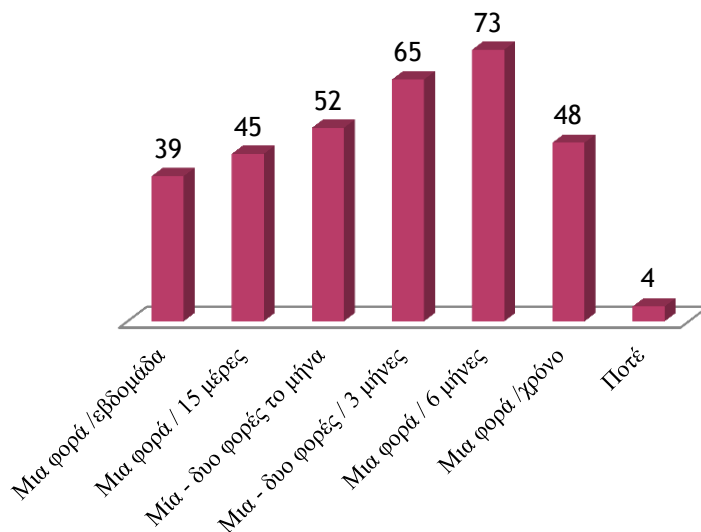
Επάγγελμα



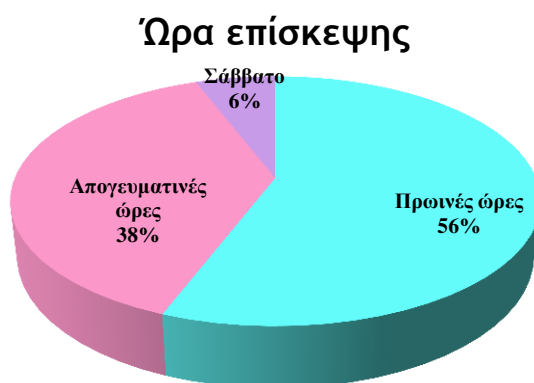
Διάγραμμα 4.7. Επάγγελμα του δείγματος

4.3.2 Στατιστική ανάλυση δεδομένων

Συχνότητα Επίσκεψης

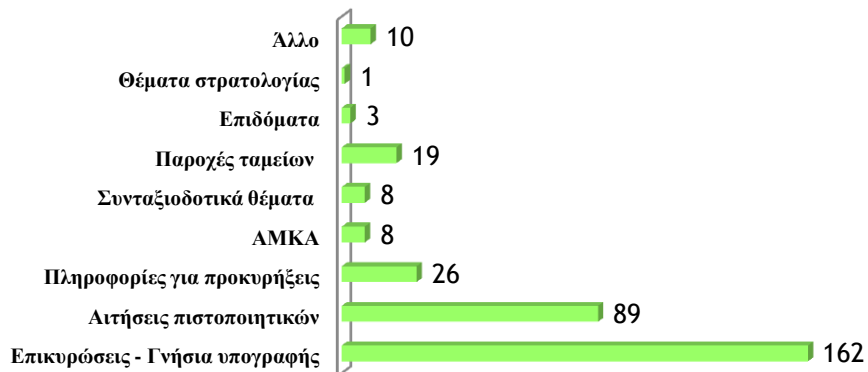


Διάγραμμα 4.8. Συχνότητα επίσκεψης των πολιτών στα ΚΕΠ της Περιφέρειας Πελοποννήσου



Διάγραμμα 4.9. Ώρες επίσκεψης των πολιτών στα ΚΕΠ της Περιφέρειας Πελοποννήσου

Διαδικασία



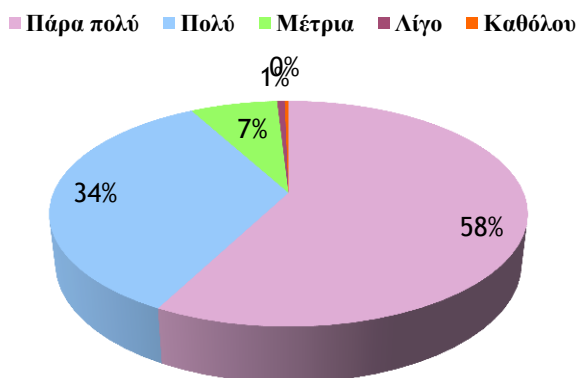
Διάγραμμα 4.10. Διαδικασίες που διεκπεραιώνουν οι πολίτες στα ΚΕΠ της Περιφέρειας Πελοποννήσου

Τρόπος επικοινωνίας με το ΚΕΠ



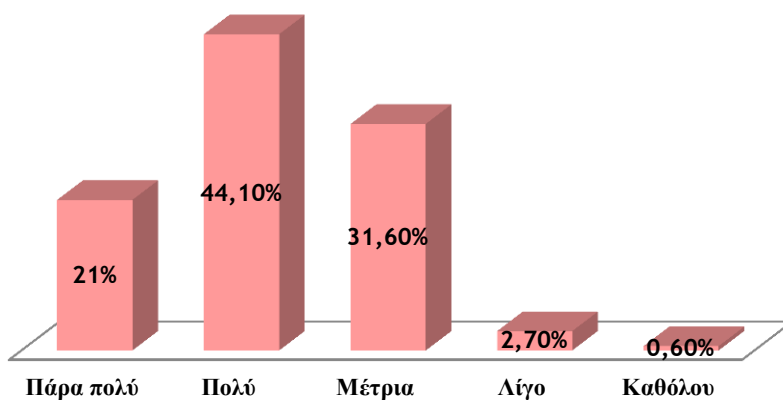
Διάγραμμα 4.11. Τρόπος επικοινωνίας των πολιτών με τα ΚΕΠ της Περιφέρειας Πελοποννήσου

Ικανοποίηση πολιτών



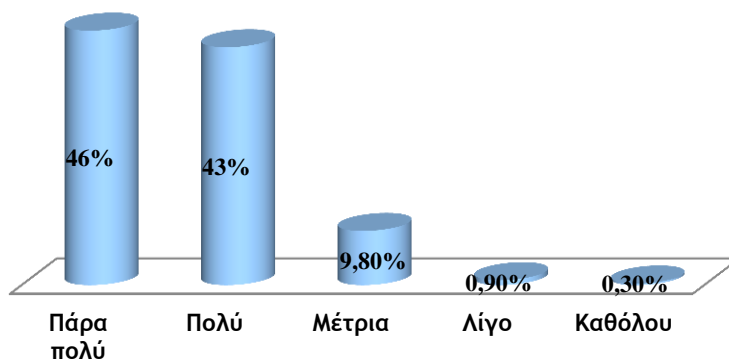
Διάγραμμα 4.12. Ικανοποίηση πολιτών από τα ΚΕΠ της Περιφέρειας Πελοποννήσου

Ικανοποίηση από τον αριθμό υπαλλήλων



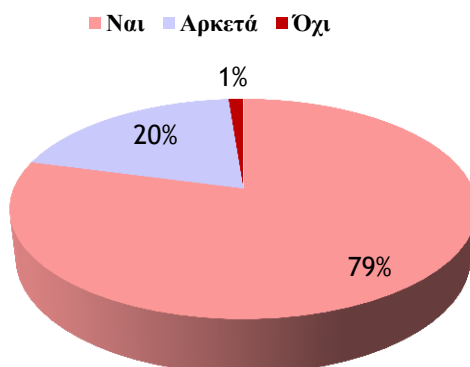
Διάγραμμα 4.13. Ικανοποίηση από τον αριθμό υπαλλήλων από τα ΚΕΠ της Περιφέρειας Πελοποννήσου

Ευκολία πρόσβασης



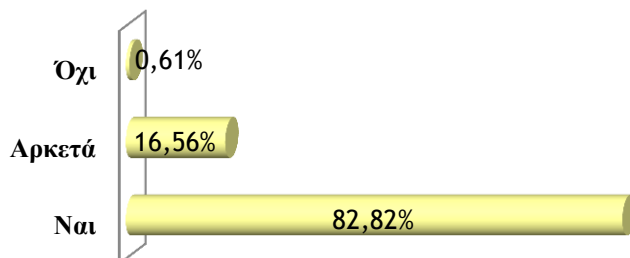
Διάγραμμα 4.14. Ευκολία πρόσβασης των πολιτών τα ΚΕΠ της Περιφέρειας Πελοποννήσου

Έγκαιρη απάντηση



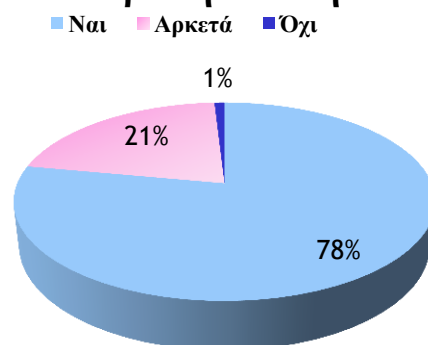
Διάγραμμα 4.15. Έγκαιρη απάντηση σε αιτήματα των πολιτών από τα ΚΕΠ της Περιφέρειας Πελοποννήσου

Κατανοητές πληροφορίες



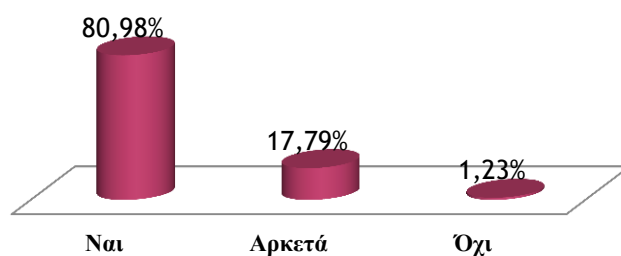
Διάγραμμα 4.16. Πόσο κατανοητές ήταν οι πληροφορίες που δόθηκαν στους πολίτες από τα ΚΕΠ της Περιφέρειας Πελοποννήσου

Κατάρτιση υπαλλήλων

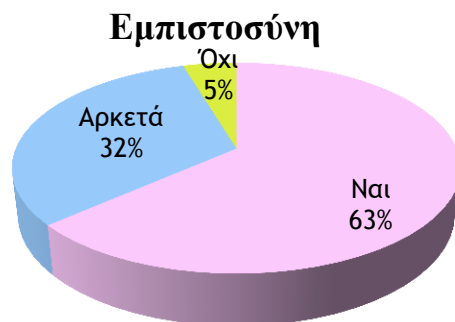


Διάγραμμα 4.17. Κατά πόσο είναι καταρτισμένοι οι υπάλληλοι στα ΚΕΠ της Περιφέρειας Πελοποννήσου

Προθυμία Εργαζομένων



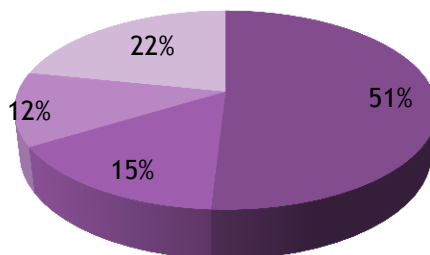
Διάγραμμα 4.18. Προθυμία εργαζομένων στα ΚΕΠ της Περιφέρειας Πελοποννήσου



Διάγραμμα 4.19. Εμπιστοσύνη των πολιτών στα ΚΕΠ της Περιφέρειας Πελοποννήσου

Λόγος επίσκεψης στο ΚΕΠ

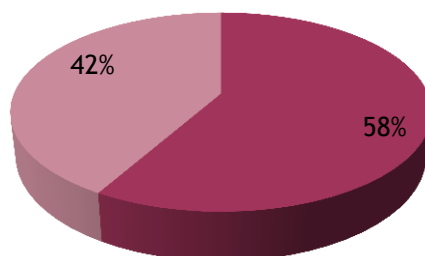
- Εξυπηρέτηση μιας στάσης - λιγότερη γραφειοκρατία
- Ευγενικοί και πρόθυμοι υπάλληλοι
- Εύκολη πρόσβαση
- Άμεση και γρήγορη απάντηση στο αίτημά μου



Διάγραμμα 4.20. Λόγος επίσκεψης των πολιτών στα ΚΕΠ της Περιφέρειας Πελοποννήσου

Περισσότερες αρμοδιότητες

- Ναι
- Όχι



Διάγραμμα 4.21. Αν πρέπει να δοθούν περισσότερες αρμοδιότητες στα ΚΕΠ της Περιφέρειας Πελοποννήσου

4.2.3 Συμπεράσματα έρευνας

Εξετάζοντας τα διαγράμματα, θα μπορούσαμε να πούμε ότι οι πολίτες επισκέπτονται το ΚΕΠ, κυρίως για επικυρώσεις – γνήσια υπογραφής και για αιτήσεις πιστοποιητικών. Σε μεγάλο ποσοστό 96% προτιμούν την αυτοπρόσωπη παρουσία τους στο ΚΕΠ και όχι την τηλεφωνική ή διαδικτυακή εξυπηρέτηση. Θεωρούν ότι τα αιτήματά τους απαντώνται άμεσα, ενώ ένα μεγάλο ποσοστό 80% δηλώνει ότι λαμβάνει από το ΚΕΠ κατανοητές πληροφορίες. Μεγάλο ποσοστό των πολιτών (80%), πιστεύει ότι οι υπάλληλοι είναι καταρτισμένοι. Σχεδόν οι μισοί ερωτηθέντες επιλέγουν το ΚΕΠ από κάποια άλλη δημόσια υπηρεσία, γιατί πρόκειται για μια υπηρεσία μιας στάσης(one stop shop) που συμβάλει στη μείωση της γραφειοκρατίας. Περισσότεροι από τους μισούς θεωρούν ότι στα ΚΕΠ πρέπει να δοθούν περισσότερες αρμοδιότητες. Οι αρμοδιότητες που οι πολίτες αυτοί προτείνουν να δοθούν είναι κυρίως η διεκπεραίωση φορολογικών υποθέσεων. Κάποιες άλλες αρμοδιότητες που αναφέρονται είναι η παραλαβή αιτήσεων για το ΑΣΕΠ, οι πληρωμές λογαριασμών, η άμεση (on line) έκδοση πιστοποιητικών, να επικυρώνονται από το ΚΕΠ έγγραφα που χρειάζονται δικηγόρο, να διεκπεραιώνονται υποθέσεις σχετικά με ιατρικά θέματα, να ενημερώνουν για νέες καλλιέργειες και τέλος να διεκπεραιώνουν πιο εξειδικευμένες υποθέσεις όλων των υπηρεσιών και των Υπουργείων.

Από την μελέτη των στατιστικών δεδομένων, σε κάθε ΚΕΠ ξεχωριστά, παρατηρήσαμε τα παρακάτω:

1) Στο σύνολο των ΚΕΠ φαίνεται ότι παραπάνω από τους μισούς οι πολίτες προτιμούν να επισκέπτονται το ΚΕΠ πρωινές ώρες και πολύ λιγότεροι τις απογευματινές. Στα ΚΕΠ Δ. Καλαμάτας αλλά κυρίως της Κορίνθου οι αποκλίσεις μεταξύ των δύο αυτών απαντήσεων είναι πολύ μικρές. Αυτό φαίνεται από τη διασταύρωση πινάκων των ΚΕΠ και της Ώρας που τα επισκέπτονται οι πολίτες.

ΚΕΠ * Ώρα Crosstabulation						
			Ώρα			Σύνολο
			ΠΡΩΙ	ΑΠΟΓΕΥΜΑ	ΣΑΒΒΑ ΤΟ	
ΚΕΠ	ΚΕΠ ΤΡΙΠΟΛΗΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ Τρίπολης που εξυπηρετούνται	71	48	6	125
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Τρίπολης που εξυπηρετείται	56,8%	38,4%	4,8%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Τρίπολης επί του συνόλου που εξυπηρετούνται αυτή την ώρα	39,0%	38,4%	31,6%	38,3%
	ΚΕΠ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ Καλαμάτας που εξυπηρετούνται	29	23	3	55
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Καλαμάτας που εξυπηρετείται	52,7%	41,8%	5,5%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Καλαμάτας επί του συνόλου που εξυπηρετούνται αυτή την ώρα	15,9%	18,4%	15,8%	16,9%
	ΚΕΠ ΚΟΡΙΝΘΟΥ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ Κορίνθου που εξυπηρετούνται	23	22	6	51
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Κορίνθου που εξυπηρετείται	45,1%	43,1%	11,8%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Κορίνθου επί του συνόλου που εξυπηρετούνται αυτή την ώρα	12,6%	17,6%	31,6%	15,6%
	ΚΕΠ ΣΠΑΡΤΗΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ Σπάρτης που εξυπηρετούνται	30	14	2	46
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Σπάρτης που εξυπηρετείται	65,2%	30,4%	4,3%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Σπάρτης επί του συνόλου που εξυπηρετούνται αυτή την ώρα	16,5%	11,2%	10,5%	14,1%
	ΚΕΠ ΑΡΓΟΥΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ Άργους που εξυπηρετούνται	29	18	2	49
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Άργους που εξυπηρετείται	59,2%	36,7%	4,1%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Άργους επί του συνόλου που εξυπηρετούνται αυτή την ώρα	15,9%	14,4%	10,5%	15,0%
Σύνολο	Σύνολο ερωτηθέντων των ΚΕΠ που εξυπηρετούνται	182	125	19	326	
	% πολιτών των ΚΕΠ	55,8%	38,3%	5,8%	100,0%	
	% συνόλου των ερωτηθέντων που εξυπηρετούνται αυτή την ώρα	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Πίνακας 4.3 Πινάκας διασταύρωσης ΚΕΠ και Ώρα επίσκεψης.

2) Στο ερώτημα για την ικανοποίηση των πολιτών από το ΚΕΠ, η απάντηση «Πάρα πολύ» δόθηκε από το 67% των ερωτηθέντων στο ΚΕΠ Δ Τρίπολης, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό στο ΚΕΠ Δ. Καλαμάτας είναι 44%

ΚΕΠ * Ικανοποίηση Crosstabulation								
			Ικανοποίηση					Σύνολο
			Π.ΠΟΛΥ	ΠΟΛΥ	ΜΕΤΡΙΑ	ΛΙΓΟ	ΚΑΘΟΛΟΥ	
ΚΕΠ	ΚΕΠ ΤΡΙΠΟΛΗΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ που είναι ικανοποιημένοι	84	36	5	0	0	125
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Τρίπολης που είναι ικανοποιημένοι	67,2%	28,8%	4,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Τρίπολης επί του συνόλου που είναι ικανοποιημένοι σε αυτό το βαθμό	44,7%	32,1%	21,7%	0,0%	0,0%	38,3%
	ΚΕΠ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ που είναι ικανοποιημένοι	24	26	4	1	0	55
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Καλαμάτας που είναι ικανοποιημένοι	43,6%	47,3%	7,3%	1,8%	0,0%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Καλαμάτας επί του συνόλου που είναι ικανοποιημένοι σε αυτό το βαθμό	12,8%	23,2%	17,4%	50,0%	0,0%	16,9%
	ΚΕΠ ΚΟΡΙΝΘΟΥ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ που είναι ικανοποιημένοι	25	18	6	1	1	51
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Κορίνθου που είναι ικανοποιημένοι	49,0%	35,3%	11,8%	2,0%	2,0%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Κορίνθου επί του συνόλου που είναι ικανοποιημένοι σε αυτό το βαθμό	13,3%	16,1%	26,1%	50,0%	100,0%	15,6%
	ΚΕΠ ΣΠΑΡΤΗΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ που είναι ικανοποιημένοι	28	16	2	0	0	46
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Σπάρτης που είναι ικανοποιημένοι	60,9%	34,8%	4,3%	0,0%	0,0%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Σπάρτης επί του συνόλου που είναι ικανοποιημένοι σε αυτό το βαθμό	14,9%	14,3%	8,7%	0,0%	0,0%	14,1%
	ΚΕΠ ΑΡΓΟΥΣ	Αριθμός ερωτηθέντων που είναι ικανοποιημένοι	27	16	6	0	0	49
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Άργους που είναι ικανοποιημένοι	55,1%	32,7%	12,2%	0,0%	0,0%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Άργους επί του συνόλου που είναι ικανοποιημένοι σε αυτό το βαθμό	14,4%	14,3%	26,1%	0,0%	0,0%	15,0%
	Σύνολο	Σύνολο ερωτηθέντων που είναι ικανοποιημένοι	188	112	23	2	1	326
		% ερωτηθέντων που είναι ικανοποιημένοι	57,7%	34,4%	7,1%	0,6%	0,3%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Τρίπολης επί του συνόλου που είναι ικανοποιημένοι σε αυτό το βαθμό	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Πίνακας 4.4 Πίνακας διασταύρωσης ΚΕΠ και ικανοποίησης πολιτών

3) Στην ερώτηση του κατά πόσο το ΚΕΠ απάντησε έγκαιρα στο αίτημα του πολίτη, οι θετικές απαντήσεις στο ΚΕΠ Δ. Τρίπολης έφτασαν σε ποσοστό 90%, ενώ στο ΚΕΠ Δ Καλαμάτας, το ποσοστό έφτασε το 67%

ΚΕΠ * Εγκαιρηαπάντηση Crosstabulation						
			Εγκαιρηαπάντηση			Σύνολο
			ΝΑΙ	ΑΡΚΕΤΑ	ΟΧΙ	
ΚΕΠ	ΚΕΠ ΤΡΙΠΟΛΗΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ Τρίπολης που απαντούν στο αν πήραν έγκαιρη απάντηση στο αίτημά τους	113	12	0	125
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Τρίπολης που απαντούν στο αν πήραν έγκαιρη απάντηση στο αίτημά τους	90,4%	9,6%	0,0%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Τρίπολης επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	43,8%	18,8%	0,0%	38,3%
	ΚΕΠ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ Καλαμάτας που απαντούν στο αν πήραν έγκαιρη απάντηση στο αίτημά τους	37	17	1	55
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Καλαμάτας που απαντούν στο αν πήραν έγκαιρη απάντηση στο αίτημά τους	67,3%	30,9%	1,8%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Καλαμάτας επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	14,3%	26,6%	25,0%	16,9%
	ΚΕΠ ΚΟΡΙΝΘΟΥ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ Κορίνθου που απαντούν στο αν πήραν έγκαιρη απάντηση στο αίτημά τους	37	13	1	51
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Κορίνθου που απαντούν στο αν πήραν έγκαιρη απάντηση στο αίτημά τους	72,5%	25,5%	2,0%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Κορίνθου επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	14,3%	20,3%	25,0%	15,6%
	ΚΕΠ ΣΠΑΡΤΗΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απαντούν στο αν πήραν έγκαιρη απάντηση στο αίτημά τους	36	9	1	46
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Σπάρτης που απαντούν στο αν πήραν έγκαιρη απάντηση στο αίτημά τους	78,3%	19,6%	2,2%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Σπάρτης επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	14,0%	14,1%	25,0%	14,1%
	ΚΕΠ ΑΡΓΟΥΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ Άργους που απαντούν στο αν πήραν έγκαιρη απάντηση στο αίτημά τους	35	13	1	49
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Άργους που απαντούν στο αν πήραν έγκαιρη απάντηση στο αίτημά τους	71,4%	26,5%	2,0%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Άργους επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	13,6%	20,3%	25,0%	15,0%
Σύνολο	Συνολικός αριθμός ερωτηθέντων των ΚΕΠ που απαντούν στο αν πήραν έγκαιρη απάντηση στο αίτημά τους	258	64	4	326	
	% συνόλου ερωτηθέντων των ΚΕΠ που απαντούν στο αν πήραν έγκαιρη απάντηση στο αίτημά τους	79,1%	19,6%	1,2%	100,0%	
	% συνόλου ερωτηθέντων που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Πίνακας 4.5. Διασταύρωση πινάκων ΚΕΠ και έγκαιρης απάντησης.

4) Το σύνολο των ερωτηθέντων θεωρεί σε ποσοστό 80% ότι οι υπάλληλοι των ΚΕΠ είναι πρόθυμοι και ευγενικοί. Το ποσοστό όμως στο ΚΕΠ Δ. Τρίπολης ξεπερνάει το μέσο όρο και φτάνει το 90%, ενώ το ποσοστό αυτό στο ΚΕΠ Δ. Καλαμάτας είναι 65%

ΚΕΠ * Προθυμία Crosstabulation						
			Προθυμία			Σύνολο
			ΝΑΙ	ΑΡΚΕΤΑ	ΟΧΙ	
ΚΕΠ	ΚΕΠ ΤΡΙΠΟΛΗΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απάντησαν στο αν οι υπάλληλοι είναι πρόθυμοι-ευγενικοί	112	13	0	125
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απαντούν στο αν οι υπάλληλοι είναι πρόθυμοι- ευγενικοί	89,6%	10,4%	0,0%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Σπάρτης επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	42,4%	22,4%	0,0%	38,3%
	ΚΕΠ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απάντησαν στο αν οι υπάλληλοι είναι πρόθυμοι-ευγενικοί	36	17	2	55
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απαντούν στο αν οι υπάλληλοι είναι πρόθυμοι- ευγενικοί	65,5%	30,9%	3,6%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Σπάρτης επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	13,6%	29,3%	50,0%	16,9%
	ΚΕΠ ΚΟΡΙΝΘΟΥ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απάντησαν στο αν οι υπάλληλοι είναι πρόθυμοι-ευγενικοί	42	8	1	51
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απαντούν στο αν οι υπάλληλοι είναι πρόθυμοι- ευγενικοί	82,4%	15,7%	2,0%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Σπάρτης επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	15,9%	13,8%	25,0%	15,6%
	ΚΕΠ ΣΠΑΡΤΗΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απάντησαν στο αν οι υπάλληλοι είναι πρόθυμοι-ευγενικοί	36	10	0	46
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απαντούν στο αν οι υπάλληλοι είναι πρόθυμοι- ευγενικοί	78,3%	21,7%	0,0%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Σπάρτης επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	13,6%	17,2%	0,0%	14,1%
	ΚΕΠ ΑΡΓΟΥΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απάντησαν στο αν οι υπάλληλοι είναι πρόθυμοι-ευγενικοί	38	10	1	49
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απαντούν στο αν οι υπάλληλοι είναι πρόθυμοι- ευγενικοί	77,6%	20,4%	2,0%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Σπάρτης επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	14,4%	17,2%	25,0%	15,0%
Σύνολο	Συνολικός αριθμός ερωτηθέντων των ΚΕΠ που απαντούν στο αν οι υπάλληλοι είναι πρόθυμοι - ευγενικοί	264	58	4	326	
	% συνόλου ερωτηθέντων των ΚΕΠ που απαντούν στο αν οι υπάλληλοι είναι πρόθυμοι -ευγενικοί.	81,0%	17,8%	1,2%	100,0%	
	% του συνόλου των ερωτηθέντων που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Πίνακας 4.6. Διασταύρωση πινάκων ΚΕΠ και προθυμίας - ευγένειας

5) Στο ερώτημα για το αν θα πρέπει να δοθούν περισσότερες αρμοδιότητες στα ΚΕΠ, είδαμε πολλές διακυμάνσεις. Στα ΚΕΠ Άργους και Κορίνθου οι περισσότερες απαντήσεις ήταν «Όχι», ενώ στο ΚΕΠ Δ. Σπάρτης το 76% απάντησε «Ναι».

ΚΕΠ * Αρμοδιότητες Crosstabulation					
			Αρμοδιότητες		Σύνολο
			ΝΑΙ	ΟΧΙ	
ΚΕΠ	ΚΕΠ ΤΡΙΠΟΛΗΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απαντούν στο αν πρέπει να δοθούν περισσότερες αρμοδιότητες	79	46	125
		% ερωτηθέντων στο ΚΕΠ Τρίπολης που απαντούν στο αν πρέπει να δοθούν περισσότερες αρμοδιότητες	63,2%	36,8%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Τρίπολης επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	41,6%	33,8%	38,3%
	ΚΕΠ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απαντούν στο αν πρέπει να δοθούν περισσότερες αρμοδιότητες	36	19	55
		% ερωτηθέντων στο ΚΕΠ Καλαμάτας που απαντούν στο αν πρέπει να δοθούν περισσότερες αρμοδιότητες	65,5%	34,5%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Καλαμάτας επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	18,9%	14,0%	16,9%
	ΚΕΠ ΚΟΡΙΝΘΟΥ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απαντούν στο αν πρέπει να δοθούν περισσότερες αρμοδιότητες	20	31	51
		% ερωτηθέντων στο ΚΕΠ Κορίνθου που απαντούν στο αν πρέπει να δοθούν περισσότερες αρμοδιότητες	39,2%	60,8%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Κορίνθου επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	10,5%	22,8%	15,6%
	ΚΕΠ ΣΠΑΡΤΗΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απαντούν στο αν πρέπει να δοθούν περισσότερες αρμοδιότητες	35	11	46
		% ερωτηθέντων στο ΚΕΠ Σπάρτης που απαντούν στο αν πρέπει να δοθούν περισσότερες αρμοδιότητες	76,1%	23,9%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Σπάρτης επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	18,4%	8,1%	14,1%
	ΚΕΠ ΑΡΓΟΥΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απαντούν στο αν πρέπει να δοθούν περισσότερες αρμοδιότητες	20	29	49
		% ερωτηθέντων στο ΚΕΠ Άργους που απαντούν στο αν πρέπει να δοθούν περισσότερες αρμοδιότητες	40,8%	59,2%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Άργους επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	10,5%	21,3%	15,0%
	Σύνολο	Συνολικός αριθμός ερωτηθέντων των ΚΕΠ που απαντούν στο αν πρέπει να δοθούν περισσότερες αρμοδιότητες στα ΚΕΠ	190	136	326
		% ερωτηθέντων των ΚΕΠ στο αν πρέπει να δοθούν περισσότερες αρμοδιότητες στα ΚΕΠ	58,3%	41,7%	100,0%
		% συνόλου ερωτηθέντων που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	100,0%	100,0%	100,0%

Πίνακας 4.7 Διασταύρωση πινάκων ΚΕΠ και επιπλέον αρμοδιότητες.

6)Όσον αφορά τον αριθμό των υπαλλήλων, το μεγαλύτερο ποσοστό, όπως είδαμε, δίνεται στις απαντήσεις «Πολύ» και «Μέτρια». Στο ΚΕΠ Δ. Κορίνθου όμως οι περισσότερες απαντήσεις δίνονται στις απαντήσεις «Πάρα πολύ» και «Πολύ».

ΚΕΠ * Αριθμοσυπαλλήλων Crosstabulation								
			Αριθμός υπάλληλων					Σύνολο
			ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	ΠΟΛΥ	ΜΕΤΡΙΑ	ΛΙΓΟ	ΚΑΘΟ ΛΟΥ	
ΚΕΠ	ΚΕΠ ΤΡΙΠΟΛΗΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απαντούν στο κατά πόσο είναι ικανοποιητικός ο αριθμός των υπαλλήλων	22	55	42	4	2	125
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Τρίπολης που απαντούν κατά πόσο είναι ικανοποιητικός ο αριθμός των υπαλλήλων	17,6 %	44,0 %	33,6%	3,2%	1,6%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Τρίπολης επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	31,9 %	38,5 %	40,8%	44,4 %	100,0 %	38,3%
	ΚΕΠ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απαντούν στο κατά πόσο είναι ικανοποιητικός ο αριθμός των υπαλλήλων	10	30	15	0	0	55
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Καλαμάτας που απαντούν κατά πόσο είναι ικανοποιητικός ο αριθμός των υπαλλήλων	18,2 %	54,5 %	27,3%	0,0%	0,0%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Καλαμάτας επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	14,5 %	21,0 %	14,6%	0,0%	0,0%	16,9%
	ΚΕΠ ΚΟΡΙΝΘΟΥ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απαντούν στο κατά πόσο είναι ικανοποιητικός ο αριθμός των υπαλλήλων	22	23	6	0	0	51
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Κορίνθου που απαντούν κατά πόσο είναι ικανοποιητικός ο αριθμός των υπαλλήλων	43,1 %	45,1 %	11,8%	0,0%	0,0%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Κορίνθου επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	31,9 %	16,1 %	5,8%	0,0%	0,0%	15,6%
	ΚΕΠ ΣΠΑΡΤΗΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απαντούν στο κατά πόσο είναι ικανοποιητικός ο αριθμός των υπαλλήλων	8	17	20	1	0	46
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Σπάρτης που απαντούν κατά πόσο είναι ικανοποιητικός ο αριθμός των υπαλλήλων	17,4 %	37,0 %	43,5%	2,2%	0,0%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Σπάρτης επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	11,6 %	11,9 %	19,4%	11,1 %	0,0%	14,1%
	ΚΕΠ ΑΡΓΟΥΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ που απαντούν στο κατά πόσο είναι ικανοποιητικός ο αριθμός των υπαλλήλων	7	18	20	4	0	49
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Άργους που απαντούν κατά πόσο είναι ικανοποιητικός ο αριθμός των υπαλλήλων	14,3 %	36,7 %	40,8%	8,2%	0,0%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Άργους επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	10,1 %	12,6 %	19,4%	44,4 %	0,0%	15,0%
Σύνολο	Συνολικός αριθμός ερωτηθέντων των ΚΕΠ που απαντούν κατά πόσο είναι ικανοποιητικός ο αριθμός των υπαλλήλων	69	143	103	9	2	326	
	% ερωτηθέντων των ΚΕΠ που απαντούν κατά πόσο είναι ικανοποιητικός ο αριθμός των υπαλλήλων	21,2 %	43,9 %	31,6%	2,8%	0,6%	100,0%	
	% του συνόλου των ερωτηθέντων που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	100,0 %	100,0 %	100,0%	100,0 %	100,0 %	100,0%	

Πίνακας 4.8. Διασταύρωση πινάκων ΚΕΠ και αριθμού υπαλλήλων.

7) Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι στα ΚΕΠ Σπάρτης και Άργους κανένας πολίτης δεν απάντησε ότι εξυπηρετείται από την διαδικτυακή πύλη «ΕΡΜΗΣ» ή μέσω του τηλεφωνικού κέντρου 1500

ΚΕΠ * Τρόπος Crosstabulation						
			Τρόπος			Σύνολο
			ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΚΕΠ	1500	ΕΡΜΗΣ	
ΚΕΠ	ΚΕΠ ΤΡΙΠΟΛΗΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ για το πώς εξυπηρετούνται	117	3	5	125
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Τρίπολης για το πώς εξυπηρετούνται	93,6%	2,4%	4,0%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Τρίπολης επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	37,4%	60,0%	62,5%	38,3%
	ΚΕΠ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ για το πώς εξυπηρετούνται	52	1	2	55
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Καλαμάτας για το πώς εξυπηρετούνται	94,5%	1,8%	3,6%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Καλαμάτας επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	16,6%	20,0%	25,0%	16,9%
	ΚΕΠ ΚΟΡΙΝΘΟΥ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ για το πώς εξυπηρετούνται	49	1	1	51
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Κορίνθου για το πώς εξυπηρετούνται	96,1%	2,0%	2,0%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Κορίνθου επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	15,7%	20,0%	12,5%	15,6%
	ΚΕΠ ΣΠΑΡΤΗΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ για το πώς εξυπηρετούνται	46	0	0	46
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Σπάρτης για το πώς εξυπηρετούνται	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Σπάρτης επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	14,7%	0,0%	0,0%	14,1%
	ΚΕΠ ΑΡΓΟΥΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ για το πώς εξυπηρετούνται	49	0	0	49
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Άργους για το πώς εξυπηρετούνται	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Άργους επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	15,7%	0,0%	0,0%	15,0%
Σύνολο	Συνολικός αριθμός ερωτηθέντων των ΚΕΠ που απαντούν για τον τρόπο εξυπηρέτησης	313	5	8	326	
	% ερωτηθέντων των ΚΕΠ που απαντούν για τον τρόπο εξυπηρέτησης	96,0%	1,5%	2,5%	100,0%	
	% συνόλου ερωτηθέντων που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Πίνακας 4.9 Διασταύρωση πινάκων ΚΕΠ και τρόπος επικοινωνίας με το ΚΕΠ.

8) Ο κύριος λόγος που οι ερωτηθέντες του ΚΕΠ Δ. Καλαμάτας, προτιμούν να απευθύνονται στο ΚΕΠ είναι κατά 69% η «εξυπηρέτηση μιας στάσης-λιγότερη γραφειοκρατία» εξαιρετικά μεγάλο ποσοστό αν το συγκρίνουμε με το 51% που προέκυψε στο σύνολο

ΚΕΠ * Λόγος προτίμησης Crosstabulation							
			Λόγος προτίμησης				Σύνολο
			ΟΝΕ STOP SHOP	ΕΥΓΕΝΙΚΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ	ΕΥΚΟΛΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ	ΑΜΕΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ	
ΚΕΠ	ΚΕΠ ΤΡΙΠΟΛΗΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ για το λόγο που προτιμούν τα ΚΕΠ	59	19	11	36	125
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Τρίπολης για το λόγο που προτιμούν τα ΚΕΠ	47,2%	15,2%	8,8%	28,8%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Τρίπολης επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	35,5%	38,0%	28,2%	50,7%	38,3%
	ΚΕΠ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ για το λόγο που προτιμούν τα ΚΕΠ	38	5	4	8	55
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Καλαμάτας για το λόγο που προτιμούν τα ΚΕΠ	69,1%	9,1%	7,3%	14,5%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Καλαμάτας επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	22,9%	10,0%	10,3%	11,3%	16,9%
	ΚΕΠ ΚΟΡΙΝΘΟΥ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ για το λόγο που προτιμούν τα ΚΕΠ	23	8	12	8	51
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Κορίνθου για το λόγο που προτιμούν τα ΚΕΠ	45,1%	15,7%	23,5%	15,7%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Κορίνθου επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	13,9%	16,0%	30,8%	11,3%	15,6%
	ΚΕΠ ΣΠΑΡΤΗΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ για το λόγο που προτιμούν τα ΚΕΠ	20	12	4	10	46
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Σπάρτης για το λόγο που προτιμούν τα ΚΕΠ	43,5%	26,1%	8,7%	21,7%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Σπάρτης επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	12,0%	24,0%	10,3%	14,1%	14,1%
	ΚΕΠ ΑΡΓΟΥΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ για το λόγο που προτιμούν τα ΚΕΠ	26	6	8	9	49
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ Αργους για το λόγο που προτιμούν τα ΚΕΠ	53,1%	12,2%	16,3%	18,4%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ Αργους επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	15,7%	12,0%	20,5%	12,7%	15,0%
Σύνολο	Συνολικός αριθμός ερωτηθέντων των ΚΕΠ για το λόγο που προτιμούν τα ΚΕΠ	166	50	39	71	326	
	% ερωτηθέντων των ΚΕΠ που απαντούν για το λόγο που προτιμούν τα ΚΕΠ	50,9%	15,3%	12,0%	21,8%	100,0%	
	% συνόλου ερωτηθέντων που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Πίνακας 4.10. Διασταύρωση πινάκων ΚΕΠ και λόγου προτίμησης από άλλες υπηρεσίες

9) Ενώ από το σύνολο των ΚΕΠ φαίνεται ότι η πιο συχνή διαδικασία είναι οι επικυρώσεις και τα γνήσια υπογραφής, με μεγάλη διαφορά από τη δεύτερη διαδικασία που είναι οι αιτήσεις πιστοποιητικών, πρέπει να σημειώσουμε ότι αυτή η διαφορά στο ΚΕΠ Δ. Κορίνθου είναι πολύ μικρή.

10) Τέλος στο ΚΕΠ του Δ. Καλαμάτας, οι γυναίκες που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο φτάνουν το 64% , ενώ στα άλλα ΚΕΠ το ποσοστό κυμαίνεται από 48% έως 56%

ΚΕΠ * Φύλο Crosstabulation					
			Φύλο		Σύνολο
			ΑΝΔΡΑΣ	ΓΥΝΑΙΚΑ	
ΚΕΠ	ΚΕΠ ΤΡΙΠΟΛΗΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ	59	66	125
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ	47,2%	52,8%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	41,3%	36,1%	38,3%
	ΚΕΠ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ	20	35	55
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ	36,4%	63,6%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	14,0%	19,1%	16,9%
	ΚΕΠ ΚΟΡΙΝΘΟΥ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ	21	30	51
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ	41,2%	58,8%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	14,7%	16,4%	15,6%
	ΚΕΠ ΣΠΑΡΤΗΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ	22	24	46
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ	47,8%	52,2%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	15,4%	13,1%	14,1%
	ΚΕΠ ΑΡΓΟΥΣ	Αριθμός ερωτηθέντων του ΚΕΠ	21	28	49
		% ερωτηθέντων του ΚΕΠ	42,9%	57,1%	100,0%
		% των ερωτηθέντων του ΚΕΠ επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	14,7%	15,3%	15,0%
Σύνολο	Συνολικός αριθμός ερωτηθέντων ΚΕΠ	143	183	326	
	% των ερωτηθέντων των ΚΕΠ	43,9%	56,1%	100,0%	
	% συνόλου ερωτηθέντων που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	100,0%	100,0%	100,0%	

Πίνακας 4.11. Διασταύρωση Πινάκων ΚΕΠ και φύλου

Στον παρακάτω πίνακα, εξετάζεται η συνάφεια ανάμεσα στην κατανόηση των πληροφοριών από τους πολίτες, του κατά πόσο θεωρούν ότι οι υπάλληλοι είναι καταρτισμένοι, ευγενικοί και πρόθυμοι και της ευκολίας πρόσβασης στο ΚΕΠ.

Παρατηρούμε λοιπόν ότι οι μεταβλητές της κατανόησης των πληροφοριών και του κατά πόσο θεωρούν οι πολίτες ότι οι υπάλληλοι είναι καταρτισμένοι παρουσιάζουν θετικά ισχυρή συσχέτιση στατιστικά σημαντική. Το ίδιο ισχύει ανάμεσα στις μεταβλητές για την κατανόηση των πληροφοριών και του κατά πόσο κρίνουν οι πολίτες ότι οι υπάλληλοι είναι πρόθυμοι και ευγενικοί. Ισχυρά θετική συσχέτιση και στατιστικά σημαντική παρουσιάζουν οι μεταβλητές της κατάρτισης των υπαλλήλων και της προθυμίας - ευγένειάς τους. Οι μεταβλητές ανάμεσα στην κατανόηση των πληροφοριών και την ευκολία πρόσβασης είναι μέτρια θετικά συσχετισμένες και στατιστικά σημαντικές, όπως ισχύει για την ευκολία πρόσβασης και την κατάρτιση των υπαλλήλων. Η ευκολία πρόσβασης και η προθυμία-ευγένεια των υπαλλήλων παρουσιάζουν μικρή θετική συσχέτιση στατιστικά σημαντική.

Correlations					
		Πληροφορίες	Κατάρτιση	Προθυμία	Πρόσβαση
Πληροφορίες	Pearson Correlation	1	,482**	,505**	,265**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	326	326	326	326
Κατάρτιση	Pearson Correlation	,482**	1	,541**	,246**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	326	326	326	326
Προθυμία	Pearson Correlation	,505**	,541**	1	,182**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001
	N	326	326	326	326
Πρόσβαση	Pearson Correlation	,265**	,246**	,182**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	
	N	326	326	326	326

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

Πίνακας 4.12. Συσχέτιση κατανόησης πληροφοριών, κατάρτισης, προθυμίας-ευγένειας υπαλλήλων και εύκολης πρόσβασης στο ΚΕΠ

Από τα αποτελέσματα στατιστικού ελέγχου με το χ^2 προκύπτει ότι οι μεταβλητές της ικανοποίησης και της έγκαιρης απάντησης είναι στατιστικά σημαντικές.

Ικανοποίηση * Έγκαιρη απάντηση Crosstabulation						
			Έγκαιρη απάντηση			Σύνολο
			ΝΑΙ	ΑΡΚΕΤΑ	ΟΧΙ	
Ικανοποίηση	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Αριθμός ερωτηθέντων που είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι από το ΚΕΠ και αν έλαβαν έγκαιρη απάντηση στο ερώτημά τους	174	14	0	188
		% ερωτηθέντων που είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι από το ΚΕΠ και αν έλαβαν έγκαιρη απάντηση στο ερώτημά τους	92,6 %	7,4%	0,0%	100,0%
		% ερωτηθέντων που είναι πολύ ικανοποιημένοι επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	67,4 %	21,9%	0,0%	57,7%
	ΠΟΛΥ	Αριθμός ερωτηθέντων που είναι πολύ ικανοποιημένοι από το ΚΕΠ και αν έλαβαν έγκαιρη απάντηση στο ερώτημά τους	75	36	1	112
		% ερωτηθέντων που είναι πολύ ικανοποιημένοι από το ΚΕΠ και αν έλαβαν έγκαιρη απάντηση στο ερώτημά τους	67,0 %	32,1%	0,9%	100,0%
		% ερωτηθέντων που είναι πολύ ικανοποιημένοι επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	29,1 %	56,2%	25,0%	34,4%
	ΜΕΤΡΙΑ	Αριθμός ερωτηθέντων που είναι μέτρια ικανοποιημένοι από το ΚΕΠ και αν έλαβαν έγκαιρη απάντηση στο ερώτημά τους	8	13	2	23
		% ερωτηθέντων που είναι μέτρια ικανοποιημένοι από το ΚΕΠ και αν έλαβαν έγκαιρη απάντηση στο ερώτημά τους	34,8 %	56,5%	8,7%	100,0%
		% ερωτηθέντων που είναι μέτρια ικανοποιημένοι επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	3,1 %	20,3%	50,0%	7,1%
	ΛΙΓΟ	Αριθμός ερωτηθέντων που είναι λίγο ικανοποιημένοι από το ΚΕΠ και αν έλαβαν έγκαιρη απάντηση στο ερώτημά τους	1	1	0	2
		% ερωτηθέντων που είναι λίγο ικανοποιημένοι από το ΚΕΠ και αν έλαβαν έγκαιρη απάντηση στο ερώτημά τους	50,0 %	50,0%	0,0%	100,0%
		% ερωτηθέντων που είναι λίγο ικανοποιημένοι επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	0,4 %	1,6%	0,0%	0,6%
	ΚΑΘΟΛΟΥ	Αριθμός ερωτηθέντων που δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από το ΚΕΠ και αν έλαβαν έγκαιρη απάντηση στο ερώτημά τους	0	0	1	1
		% ερωτηθέντων που δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από το ΚΕΠ και αν έλαβαν έγκαιρη απάντηση στο ερώτημά τους	0,0 %	0,0%	100,0%	100,0%
		% ερωτηθέντων που είναι πολύ ικανοποιημένοι επί του συνόλου που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	0,0 %	0,0%	25,0%	0,3%
	Σύνολο	Συνολικός αριθμός ερωτηθέντων που απαντούν αν πήραν έγκαιρη απάντηση στο αίτημά τους	258	64	4	326
		% ερωτηθέντων των ΚΕΠ που απαντούν στο αν πήραν έγκαιρη απάντηση στο αίτημά τους	79,1 %	19,6%	1,2%	100,0%
		% συνόλου ερωτηθέντων που έχουν δώσει την ίδια απάντηση	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	145,725 ^a	8	,000
Likelihood Ratio	69,065	8	,000
Linear-by-Linear Association	70,532	1	,000
N of Valid Cases	326		

a. 10 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

Πίνακας 4.13. Διασταύρωση πινάκων ικανοποίησης και έγκαιρης απάντησης

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στην παρούσα εργασία, είδαμε ότι παρά την όχι τόσο καλή εικόνα που έχει ο δημόσιος τομέας, γίνεται έστω και με αργό ρυθμό, προσπάθεια να συμβαδίσουμε με τους νόμους και τις οδηγίες της ΕΕ. Υπάρχουν βέβαια πολλά προβλήματα ακόμα, κυρίως από την πλευρά της Δημόσιας Διοίκησης, που είναι δύσκολο να αλλάξει πλήρως τον τρόπο λειτουργίας της, αλλά οποιαδήποτε προσπάθεια γίνεται προς την κατεύθυνση αυτή, πρέπει να μας δίνει την αισιοδοξία ότι όλα μπορούν να αλλάξουν προς το καλύτερο.

Οι αλλαγές και μεταρρυθμίσεις που έγιναν με το Ν3510/2010 Πρόγραμμα «Καλλικράτης», έχουν σαν στόχο, να μειωθεί η γραφειοκρατία με αποτέλεσμα την καλύτερη και άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών. Ένας βασικός τρόπος που θα μπορέσουμε να πετύχουμε αυτό το στόχο είναι η αξιοποίηση νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι πρωταρχικός στόχος, όπως είδαμε, της ΕΕ αφού με το πρόγραμμα «Κοινωνίας Της Πληροφορίας» (eEurope, i2010) και το Ευρωπαϊκό παρατηρητήριο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης επιβλέπει την πρόοδο των σχεδιασμών στην Ευρωπαϊκή Ένωση, αλλά και των εκάστοτε κυβερνήσεων. Στα πλαίσια της ευρύτερης αναδιάρθρωσης του Δημοσίου Τομέα, θα πρέπει να υιοθετηθούν τόσο από τους πολίτες αλλά και από το κράτος, οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Με αυτό τον τρόπο οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα αποκτήσουν καλύτερη πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει το κράτος. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν πρέπει να αποτελέσει απλά το μετασχηματισμό της κυβερνητικής γραφειοκρατίας σε διαδικτυακή εφαρμογή, αλλά να χρησιμοποιείται σαν εργαλείο της δημόσιας διοίκησης για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Με το νέο θεσμό του Συμπαραστάτη του Πολίτη, ότι έχει γίνει ένα πολύ σημαντικό βήμα, για την αντιμετώπιση της κακοδιοίκησης, και

αποτελεί πραγματικά προσφορά στο κοινωνικό σύνολο. Δυστυχώς όμως στην Ελλάδα ο θεσμός του Συμπαραστάτη του πολίτη δεν φαίνεται να έχει τη δυναμική που έχει αποκτήσει στις άλλες χώρες της Ευρώπης. Στους περισσότερους δήμους και περιφέρειες ο θεσμός δεν έχει υλοποιηθεί αφού απαιτεί βάση του νόμου την αυξημένη πλειοψηφία των 2/3 του συμβουλίου. Η μη εφαρμογή του νόμου, ίσως οφείλεται στον φόβο των αιρετών ότι θα υπάρχει πλέον μια ανεξάρτητη αρχή που θα έχει ως αποστολή την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης (πχ πελατειακές σχέσεις) αν και σε αυτή την περίπτωση το αντιφατικό είναι ότι ο Συμπαραστάτης εκλέγεται από την ίδια αρχή που πρέπει να ελέγχει. Η εξουσία δεν μπορεί να ελέγχει δίκαια τον εαυτό της! Ένας άλλος λόγος είναι ότι δεν είναι στην κουλτούρα μας στο να μπορέσουμε να αντιληφθούμε τη σημαντικότητα της επίλυσης κάποιων υποθέσεων εξωδικαστικά κάτι που στα άλλα ευρωπαϊκά κράτη θεωρείται δεδομένο και αυτονόητο. Ο θεσμός αυτός για να αποκτήσει τη δυναμική που του αξίζει, θα πρέπει να δείξει ένα κοινωνικό χαρακτήρα και να πάρει θέση σε πολύ βασικά ζητήματα (ανεργία, ενδοοικογενειακή βία κ.α), όπως ισχύει στις άλλες χώρες της Ευρώπης.

Όποιοι όμως και να είναι οι λόγοι θα πρέπει αντιμετωπιστούν προκειμένου να λειτουργήσει ο θεσμός που αποτελεί προσφορά στο κοινωνικό σύνολο αφού βρισκόμαστε σε μια χρονική στιγμή που πραγματικά κάθε σκέψη για την κατάργηση του Συμπαραστάτη θα ήταν άδικη για τους πολίτες. Επιβεβαιώνεται για άλλη μια φορά ότι η Δημόσια διοίκηση δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις ενός σύγχρονου κράτους στα πρότυπα των ευρωπαϊκών κρατών.

Ο θεσμός των Συμβουλίων Ένταξης Μεταναστών, είναι, παρά την επί πολλά έτη παρουσία των μεταναστών στη Χώρα, ένα περιορισμένο μεν αλλά ουσιαστικό βήμα εκ μέρους του νομοθέτη για την κοινωνικοπολιτική ένταξή τους. Αποτελούν ένα θετικό βήμα στο πλαίσιο της πολύ-επίπεδης διακυβέρνησης, αρκεί να υποστηριχθούν στη λειτουργία τους, αφενός, από τις αρμόδιες δημοτικές αρχές και τις τοπικές κοινωνίες, αφετέρου, από τους

μετανάστες με την ενεργό συμμετοχή τους. Συγχρόνως τα Συμβούλια Ένταξης Μεταναστών αποτελούν σημαντική εξέλιξη στη διαδικασία ένταξης του μεταναστευτικού πληθυσμού και την κοινωνική συνοχή και μια ευκαιρία για ουσιαστική συμμετοχή των μεταναστών σε ζητήματα που τους αφορούν σε επίπεδο των τοπικών κοινωνιών. (Σαρρής,2012)

Η υποχρεωτική ανάρτηση αποφάσεων στο διαδίκτυο «ΔΙΑΥΓΕΙΑ», είναι πραγματικά ένας πολύ σημαντικός θεσμός διαφάνειας, όπου δίνεται η δυνατότητα σε όλους τους πολίτες με μια απλή αναζήτηση να λάβουν γνώση για των διοικητικών και κυβερνητικών δράσεων.

Η Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης, είναι ένας θεσμός προσαρμοσμένος στις επιταγές της ΕΕ και της Συνθήκης της Λισσαβόνας, για συμμετοχική Δημοκρατία, και περισσότερες πρωτοβουλίες στους πολίτες, για τη βελτίωση και αντιμετώπιση των τοπικών προβλημάτων. Βέβαια προϋποθέτει τη συμμετοχή των πολιτών που πολλές φορές λείπει.

Αυτή τη πολύ δύσκολη περίοδο που διανύουμε πρέπει να κατανοήσουμε, ότι το νόημα της ζωής κρύβεται πίσω από την έννοια της ψυχικής και ανθρώπινης σχέσης μας με τους άλλους ανθρώπους που ενδέχεται να είναι και άτομα με πολλαπλές ιδιαιτερότητες πχ ευπαθείς κοινωνικές ομάδες. Θα πρέπει λοιπόν να υιοθετήσουμε αξίες όπως η αλληλεγγύη αισιοδοξώντας πως η λύση θα δοθεί από μια νέα κοινωνική πραγματικότητα που θα έχει ως κέντρο της τον άνθρωπο. Σε αυτές ακριβώς τις αξίες βασίζονται τα κοινωνικά παντοπωλεία που ήδη λειτουργούν, αλλά και τα κοινωνικά ιατρεία, φαρμακεία κα που εξαπλώνονται σιγά σιγά.

Η διά βίου μάθηση και κατάρτιση συνιστά σήμερα ένα από τα σημαντικότερα εργαλεία στον τομέα της ανάπτυξης και της ανταγωνιστικότητας, ενώ αποτελεί επίσης θεμελιώδες δικαίωμα του πολίτη και υποχρέωση της πολιτείας που απορρέει από το αγαθό της παιδείας και της εκπαίδευσης. Παράλληλα όμως πρόκειται για μία αναγκαιότητα, προκειμένου να μπορεί να προσαρμόζεται διαρκώς ο εργαζόμενος, η επιχείρηση, και εν τέλει η οικονομία στις ολοένα και συχνότερες

προκλήσεις και εξελίξεις του διεθνοποιημένου περιβάλλοντος. (Περάκης , 2012).

Όσον αφορά τις δομές για την Τρίτη ηλικία, η δημιουργία των ΚΑΠΗ θεωρήθηκε πρωτοποριακή και επιτυχής παρέμβαση, δεδομένου, ότι διαφέρει από τις παραδοσιακές υπηρεσίες. Η καταξίωση του θεσμού στην συνείδηση των ηλικιωμένων, οι οποίοι δηλώνουν, ότι έχουν συμβάλει θετικά στην αναβάθμιση της καθημερινής τους ζωής αλλά και των πολιτών της ελληνικής κοινωνίας, είναι δεδομένη και η επίτευξη των στόχων έχει πραγματοποιηθεί σε μεγάλο ποσοστό, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν έχουν εντοπιστεί και πολλά κενά αλλά και άλλα προβλήματα. (Παναγιωτάκης ,2005) Ο θεσμός των ΚΑΠΗ για να έχει συνέχεια στο χρόνο και να εξελίσσεται, ενώ ανάγκη αποτελεί η προσαρμογή του στις απαιτήσεις και τις αλλαγές της σύγχρονης εποχής, διατηρώντας παράλληλα τα ήθη και έθιμα του τόπου μας. Η Τρίτη ηλικία, θα πρέπει να συμμετέχει ενεργά στην τοπική κοινωνία και το ΚΑΠΗ είναι ένας θεσμός που έχει αποδείξει ότι συμβάλει σε αυτό γίνεται με επιτυχία.

Στον πίνακα 4.1 που δείχνει το σύνολο των διαδικασιών που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ, φαίνεται ότι υπάρχει μια μικρή μείωση στις υποθέσεις που διεκπεραιώνονται. Αυτή η μείωση μπορεί να οφείλεται στην οικονομική κρίση, (λιγότερες προκηρύξεις, δημοπρασίες κ.α), αλλά και στο ότι σταμάτησαν, με εντολή του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης, να διεκπεραιώνονται κάποιες πολύ συχνές διαδικασίες όπως πχ οι μεταβιβάσεις αυτοκινήτων, οι φορολογικές και ασφαλιστικές ενημερότητες κ.α.

Το βασικό στόχο της μείωσης της γραφειοκρατίας και της ταλαιπωρίας των πολιτών, φαίνεται από την έρευνα, ότι τα ΚΕΠ την έχουν πετύχει. Στο ερωτηματολόγιο οι ερωτηθέντες απάντησαν με πού υψηλό ποσοστό στο κατά πόσο είναι πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ αλλά και στο ότι ο λόγος επίσκεψης είναι η εξυπηρέτηση μιας στάσης –λιγότερη γραφειοκρατία.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

A/A	Τίτλος υπηρεσίας στον ΕΡΜΗ
1	Αίτηση - δήλωση συνταξιούχου για αλλαγή διεύθυνσης (Γ.Λογιστήριο του Κράτους/Συντάξεις Δημοσίου)
2	Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης
3	Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
4	Χορήγηση βεβαίωσης ποσού σύνταξης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)
5	Βεβαίωση περί μη ασφάλισης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)
6	Βεβαίωση περί μη συνταξιοδότησης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)
7	Χορήγηση βεβαίωσης βαθμολογίας εξετάσεων πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)
8	Χορήγηση αντιγράφου άδειας επάρκειας διδασκαλίας γλώσσας (λόγω απώλειας, καταστροφής της ήδη εκδοθείσας)
9	Χορήγηση βεβαίωσης επιτυχούς συμμετοχής σε εξετάσεις πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)
10	Χορήγηση αποσπάσματος πρακτικών Διοικητικού Συμβουλίου (ΔΟΑΤΑΠ)
11	Χορήγηση βεβαίωσης κατάθεσης δικαιολογητικών από το ΔΟΑΤΑΠ
12	Χορήγηση πιστοποιητικού αποφοίτησης από Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού (ΑΕΝ) με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία
13	Χορήγηση πιστοποιητικού φοίτησης σε Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού (ΑΕΝ) με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία
14	Χορήγηση βεβαίωσης αποδοχών για υπηρετούντες δασκάλους ή νηπιαγωγούς
15	Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας για αναπληρωτές δασκάλους ή νηπιαγωγούς
16	Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας για αναπληρωτές καθηγητές
17	Χορήγηση πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για δασκάλους ή νηπιαγωγούς
18	Χορήγηση πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για καθηγητές
19	Χορήγηση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στον ΟΓΑ
20	Χορήγηση βεβαίωσης περί μη συνταξιοδότησης από τον ΟΓΑ
21	Χορήγηση πιστοποιητικού εγγραφής στα μητρώα αρρένων
22	Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας
23	Χορήγηση βεβαίωσης για το ομοταγές πανεπιστημίων που περιλαμβάνονται στον κατάλογο με τα αναγνωρισμένα ΑΕΙ της αλλοδαπής (ΔΟΑΤΑΠ)
24	Χορήγηση ακριβούς αντιγράφου βαθμολογικής αντιστοιχίας - πράξης αναγνώρισης (ΔΟΑΤΑΠ)
25	Χορήγηση βεβαίωσης βαθμολογικής αντιστοιχίας (ΔΟΑΤΑΠ)
26	Χορήγηση πιστοποιητικού θαλάσσιας υπηρεσίας
27	Έκδοση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στο ΙΚΑ
28	Έκδοση βεβαίωσης περί μη συνταξιοδότησης από το ΙΚΑ
29	Χορήγηση αντιγράφου αποσπάσματος του διαγράμματος καθώς και του πίνακα που συνοδεύει μία κυρωμένη πράξη εφαρμογής (τελική ιδιοκτησία, υποχρεώσεις _____ εισφοράς σε γη και χρήμα του ν. 1337/83)
30	Βεβαιώσεις περί τροποποίησης ή μη καταστατικών Α.Ε., περί μη ανάκλησης άδειας σύστασης Α.Ε., περί του ισχύοντος Δ.Σ., περί καταβεβλημένου κεφαλαίου Α.Ε. και λοιπών στοιχείων καταχωρημένων στο Μητρώο Α.Ε.
31	Ενημέρωση καταναλωτή για τις τιμές προϊόντων και υπηρεσιών και γενικά δικαιώματα καταναλωτή για την προστασία του
32	Χορήγησης βεβαίωσης χρόνου υπηρεσίας Αστυνομικών (Αστυφυλάκων – Αρχ/κων – Ανθυπαστυνόμων), Συνοριακών Φυλάκων και Ειδικών Φρουρών (Ν. 2690/1999, άρθρα 4,5 και 12)
33	Βεβαίωση χρόνου υπηρεσίας στο διπλάσιο στους Αστυνομικούς που υπηρετούν στην Ε.Κ.Α.Μ. και στο Τ.Ε.Ε.Μ (Ν. 1813/1988, άρθρα 20 παρ. 3 και 47 παρ.1)
34	Χορήγηση βεβαίωσης χρόνου υπηρεσίας στο διπλάσιο, στους χειριστές ελικοπτέρων της Ελληνικής Αστυνομίας (Π.Δ. 1041/1979, άρθρα 41 και 43)
35	Χορήγηση βεβαίωσης του Ν. 142/1974
36	Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας Αστυνομικών Υπαλλήλων

*Αποτελεσματικότητα στη λειτουργία των θεσμών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.
Η περίπτωση των ΚΕΠ*

37	Χορήγηση βεβαίωσης Ζώνης Επιχειρήσεων Ν. 1854/1951
38	Χορήγηση βεβαίωσης αναπηρίας (Ν. 1579/1950)
39	Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ανηλίκων
40	Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ή εξέτασης σε εξωτερικά ιατρεία ενηλίκων
41	Καταχώρηση εγκατάστασης εκτροφής, προμήθειας, πειραματισμού Π.Δ. 160/91 (64, Α')
42	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης ανασφάλιστων τετραπληγικών - παραπληγικών και ακρωτηριασμένων
43	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης τετραπληγικών - παραπληγικών ασφαλισμένων του δημοσίου
44	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης τυφλότητας
45	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε σπαστικά άτομα
46	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα με βαριά αναπηρία
47	Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος καυσίμων
48	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης Βαριά Νοητικά Καθυστερημένων (Β.Ν.Κ.)
49	Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος σε μοναχικά άτομα άνω των 65 ετών και ανασφάλιστα άτομα
50	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από μεσογειακή αναιμία
51	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από αιμορροφιλία
52	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από AIDS
53	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης χανσενικών
54	Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης κωφλαλίας
55	Έγγραφο -Πιστοποίηση Εργοδότη για χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών προκειμένου να υποβληθεί ηλεκτρονικά μέσω Κ.Ε.Π. η Αναλυτική Περιοδική Δήλωση (Α.Π.Δ.)
56	56 Χορήγηση βεβαίωσης για έγκριση ασφάλισης από τον ΟΓΑ - προώθηση δελτίου απογραφής για έκδοση βιβλιαρίου υγείας
57	Χορήγηση βεβαίωσης περί συνταξιοδότησης - διακοπής / αναστολής της συνταξιοδότησης και λοιπές βεβαιώσεις για τη συνταξιοδότηση από τον ΟΓΑ.
58	Έγγραφο στα μητρώα ασφαλισμένων του ΚΕΑΔ δικηγόρων ή ασκούντων δικηγόρων
59	Χορήγηση ενημερωτικού σημειώματος ΚΕΑΝ
60	Χορήγηση βεβαίωσης μη συνταξιοδότησης από το ΝΑΤ
61	Χορήγηση βεβαίωσης για το ύψος των μηνιαίων αποδοχών κύριας και επικουρικής σύνταξης από το ΝΑΤ
62	Χορήγηση υπηρεσιακού σημειώματος για την ανανέωση βιβλιαρίου υγείας στο διάστημα που δεν έχει εκδοθεί απόφαση συνταξιοδότησης
63	Πιστοποιητικό Σπουδών (ΙΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕ Α' Κύκλου, ΤΕΕ Β' Κύκλου)
64	Αντίγραφο πιστοποιητικού σπουδών (ΙΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕ Α' Κύκλου, ΤΕΕ Β' Κύκλου)
65	Βεβαίωση για το χρόνο επιδότησης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ
66	Βεβαίωση χρόνου μη επιδοτούμενης ανεργίας ΟΑΕΔ
67	Βεβαίωση του ποσού της επιδοτούμενης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ
68	Αίτηση καταγγελίας καταναλωτή στα ΚΕΠ
69	Βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση από ΟΑΕΕ-ΤΕΒΕ
70	Βεβαίωση μη οφειλής για συμμετοχή σε διαγωνισμούς από ΟΑΕΕ-πρώην ΤΕΒΕ
71	Βεβαίωση ταμειακής ενημερότητας Ν. 2084/92, για θεώρηση βιβλίων και στοιχείων από τη ΔΟΥ (ΟΑΕΕ - πρώην ΤΕΒΕ)
72	Έκδοση βεβαίωσης εγγραφής στο ΤΣΑΥ
73	Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μερισματούχου για προεξόφληση μερισμάτων
74	Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης ασφαλισμένου για αλλαγή διεύθυνσης
75	Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μετόχου για τη χορήγηση βεβαίωσης εξόφλησης οφειλής (ΜΤΠΥ)
76	Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μερισματούχου για έκδοση βεβαίωσης χορήγησης μερίσματος
77	Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για ειδικό λογαριασμό πρόσθετων παροχών (ΤΣΜΕΔΕ)
78	Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για κύρια σύνταξη ΤΣΜΕΔΕ
79	Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (ΤΣΜΕΔΕ)
80	Χορήγηση βεβαίωσης συνταξιούχου (ΤΣΜΕΔΕ)
81	Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για τον κλάδο υγείας ΤΣΜΕΔΕ __

Πηγή : Δελτίο τύπου 12/05/2013 Υπ. Διοικητικής Μεταρρύθμισης

Παράρτημα ΙΙ

Γεωγραφική κατανομή ΚΕΠ

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	Μέσος Όρος Υπαρχόντων ΚΕΠ ανά Περιφέρεια 82,23	ΝΟΜΟΣ	Πληθυσμός ΝΟΜΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ υπαρχόντων ΚΕΠ ΝΟΜΟΥ- Δ.Δ. & Κ.Δ.
ΑΝΑΤ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	5,33%	ΔΡΑΜΑΣ	97.282	7
		ΕΒΡΟΥ	135.018	14
		ΚΑΒΑΛΑΣ	136.256	11
		ΞΑΝΘΗΣ	97.257	12
		ΡΟΔΟΠΗΣ	105.489	13
ΑΤΤΙΚΗΣ	14,13%	ΑΘΗΝΩΝ	2.617.974	86
		ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	354.687	33
		ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	135.084	12
		ΠΕΙΡΑΙΩΣ	523.553	20
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	3,84%	ΛΕΣΒΟΥ	99.392	20
		ΣΑΜΟΥ	40.044	10
		ΧΙΟΥ	48.774	11
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ		ΑΙΤΩΛΙΑΣ ΚΑΙ ΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	209.159	30
		ΑΧΑΪΑΣ	295.292	23
		ΗΛΕΙΑΣ	175.189	21
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	5,52%	ΓΡΕΒΕΝΩΝ	30.540	14
		ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	50.499	14
		ΚΟΖΑΝΗΣ	145.098	19
		ΦΛΩΡΙΝΗΣ	51.088	12
		ΗΠΕΙΡΟΥ	7,30%	ΑΡΤΗΣ
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	9,26%	ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	41.218	11
		ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	152.247	40
		ΠΡΕΒΕΖΗΣ	55.873	10
		ΚΑΡΔΙΤΣΗΣ	114.191	21
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	3,46%	ΛΑΡΙΣΗΣ	267.147	30
		ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	191.932	24
		ΤΡΙΚΑΛΩΝ	126.603	24
		ΖΑΚΥΝΘΟΥ	37.185	7
		ΚΕΡΚΥΡΑΣ	106.263	14
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	12,25%	ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ & ΙΘΑΚΗΣ	35.525	9
		ΛΕΥΚΑΔΟΣ	21.191	7
		ΗΜΑΘΙΑΣ	136.182	13
		ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	1.020.094	44
ΚΡΗΤΗΣ	7,02%	ΚΙΛΚΙΣ	79.930	8
		ΠΕΛΛΗΣ	139.576	13
		ΠΙΕΡΙΑΣ	121.208	14
		ΣΕΡΡΩΝ	187.488	24
		ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	94.900	15
		ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	273.424	29
		ΛΑΣΙΘΙΟΥ	71.702	9
ΡΕΘΥΜΝΗΣ	72.857	12		

Αποτελεσματικότητα στη λειτουργία των θεσμών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.
Η περίπτωση των ΚΕΠ

		ΧΑΝΙΩΝ	134.583	25
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	6,17%	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	173.432	32
		ΚΥΚΛΑΔΩΝ	102.635	34
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	10,29%	ΑΡΓΟΛΙΔΟΣ	96.629	16
		ΑΡΚΑΔΙΑΣ	84.399	23
		ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	138.062	17
		ΛΑΚΩΝΙΑΣ	87.878	21
		ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	155.469	33
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	8,51%	ΒΟΙΩΤΙΑΣ	115.791	20
		ΕΥΒΟΙΑΣ	199.082	26
		ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	17.022	12
		ΦΘΙΩΤΙΔΟΣ	162.015	22
		ΦΩΚΙΔΟΣ	36.028	11

Πηγή :Κοινωνία της Πληροφορίας, Διακήρυξη ανοικτού διαγωνισμού για το έργο «Αναβάθμιση Υπάρχοντος εξοπλισμού σε 1070 ΚΕΠ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ

Η παρακάτω έρευνα πραγματοποιείται για ακαδημαϊκούς σκοπούς στα πλαίσια διπλωματικής εργασίας. Θα τηρηθεί απόλυτη εχεμύθεια κατά την επεξεργασία των στοιχείων. Σας ευχαριστώ πολύ για τη συμμετοχή σας.

1. Σε ποιο ΚΕΠ εξυπηρετείτε πιο συχνά :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ΚΕΠ Δ. Κορίνθου | <input type="checkbox"/> ΚΕΠ Δ. Τρίπολης |
| <input type="checkbox"/> ΚΕΠ Δ. Άργους-Μυκηνών | <input type="checkbox"/> ΚΕΠ Δ. Σπάρτης |
| <input type="checkbox"/> ΚΕΠ Δ.Καλαμάτας | |

2. Πόσο συχνά επισκέπτεστε το ΚΕΠ ;

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Μια φορά/εβδομάδα | <input type="checkbox"/> Μία φορά / 15μέρες | <input type="checkbox"/> Μία-δύο φορές /μήνα |
| <input type="checkbox"/> Μία -δυο φορές /3 μήνες | <input type="checkbox"/> Μία φορά/6 μήνες | <input type="checkbox"/> Μία φορά/χρόνο |
| <input type="checkbox"/> Ποτέ | | |

3. Πότε επιλέγετε να εξυπηρετηθείτε;

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Πρωινές ώρες (08:00 – 14:00) | <input type="checkbox"/> Απογευματινές ώρες (14:00 -20:00) |
| <input type="checkbox"/> Σάββατο (08:00 – 14:00) | |

4. Γιατί επισκέπτεστε το ΚΕΠ; (σημειώστε την πιο συχνή διαδικασία)

- Επικυρώσεις – Γνήσια υπογραφής
- Αιτήσεις πιστοποιητικών
- Πληροφορίες για προκυρήξεις
- ΑΜΚΑ
- Συνταξιοδοτικά θέματα (απογραφή ΔΥ, διακοπές μεταβιβάσεις κα)
- Παραχές ταμείων (κοινωνικός τουρισμός ΕΟΤ ΟΓΑ, βιβλία θέατρα κα)
- Επιδόματα
- Θέματα στρατολογίας
- Άλλο

5. Ποιόν τρόπο επικοινωνίας χρησιμοποιείτε για να εξυπηρετηθείτε από ένα ΚΕΠ;

- Επίσκεψη στο ΚΕΠ
- Τηλεφωνική επικοινωνία 1500
- Μέσω διαδικτυακής πύλης «ΕΡΜΗΣ»

6. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το ΚΕΠ ;

- | | | | | |
|------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Πάρα πολύ | <input type="checkbox"/> Πολύ | <input type="checkbox"/> Μέτρια | <input type="checkbox"/> Λίγο | <input type="checkbox"/> Καθόλου |
|------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|

7. Είναι ικανοποιητικός ο αριθμός των υπαλλήλων;

Πάρα πολύ Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου

8. Είναι εύκολη η πρόσβαση στο ΚΕΠ της περιοχής σας;

Πάρα πολύ Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου

9. Το ΚΕΠ απάντησε εγκαίρως στο αίτημά σας;

Ναι Αρκετά Όχι

10. Οι πληροφορίες που σας δόθηκαν ήταν κατανοητές;

Ναι Αρκετά Όχι

11. Οι εργαζόμενοι είναι καταρτισμένοι;

Ναι Αρκετά Όχι

12. Οι εργαζόμενοι είναι πρόθυμοι – ευγενικοί;

Ναι Αρκετά Όχι

13. Εμπιστεύεστε τα προσωπικά σας δεδομένα στους υπαλλήλους των ΚΕΠ;

Ναι Αρκετά Όχι

14. Ποιος είναι ο κύριος λόγος που προτιμάτε να απευθυνθείτε στο ΚΕΠ ;

- Εξυπηρέτηση μιας στάσης – λιγότερη γραφειοκρατία
- Ευγενικοί και πρόθυμοι υπάλληλοι
- Εύκολη πρόσβαση
- Άμεση και γρήγορη απάντηση στο αίτημά μου

15. Πρέπει να δοθούν στα ΚΕΠ περισσότερες αρμοδιότητες;

Ναι Όχι

16. Αν πιστεύετε ότι πρέπει να δωθούν περισσότερες αρμοδιότητες αναφέρεται ποιες είναι αυτές:

.....

17. Φύλο: Άνδρας Γυναίκα

18. Ηλικία : 18 – 30 31 – 45 45 – 65 65 +

19. Οικογενειακή κατάσταση :

άγαμος/η έγγαμος/η διαζευγμένος/η χήρος /α

20. Ετήσιο οικογενειακό εισόδημα :

- μέχρι 5000€ 5.000€ - 15.000€ 15.000 € - 25.000
 25.000€-35.000€ 35.000€ και άνω Δεν απαντώ

21. Μορφωτικό επίπεδο :

- Δημοτικό Γυμνάσιο/ Λύκειο
 Ανώτερη/ Ανώτατη Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό

22. Επάγγελμα :

- Δημόσιος Υπάλληλος Φοιτητής/Σπουδαστής
 Ιδιωτικός Υπάλληλος Συνταξιούχος
 Ελεύθερος Επαγγελματίας Αγρότης
 Οικιακά Άνεργος
 Άλλο

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Βέργη, Ε., Παππάς, Θ., (2007). Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Αθήνα www.observatory.gr

Βόγκλη, Ρ., Ντινιακός, Γ., Γραβάνη, Ο., Παπαηλιού, Ν., (2008) «Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση για όλους», ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ, Εθνικό Τυπογραφείο.

Γάκης, Κ., (2013), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονική Κυβέρνηση, Ανακτήθηκε 10 Δεκεμβρίου 2013, από <http://www.ameinon.eu/297AA32A.el.aspx>

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης (2007) "Συνθήκη της Λισσαβόνας για την τροποποίηση της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση και της Συνθήκης περί ιδρύσεως της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, υπογράφηκε στη Λισσαβόνα στις 13 Δεκεμβρίου 2007". (C 306). ISSN 1725-2415. Ανακτήθηκε στις 9 Ιανουαρίου 2014.

Κονομόδη, Ε., (2011), «Συμπαράστατης του δημότη: Ένας ευρωπαϊκός θεσμός που δοκιμάζει την αμφίβολη τύχη του στη σημερινή και προβληματική ελληνική πραγματικότητα». Ανακτήθηκε 01 Νοεμβρίου 2013 από <http://www.ethemis.gr/simparastatis-tou-dimoti-enas-evropaikos-thesmos/>

Μάνεσης Αριστείδης, (2007). Ψηφιακή σύγκλιση των ΟΤΑ και η συμβολή στην Τοπική/ Περιφερειακή Ανάπτυξη. Υπουργείο Εσωτερικών Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης, Εθνική Σχολή Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης.

Νίκας, Μ., Σωτηροπούλου, Π., Μακρυνίκα, Ε., Παραλίκας, Θ., Παπαθανασίου, Ι., Λαχανά, Ε., Πράπα, Ε., Κουλούρη, Α., Ρούπα Ζ., (2009) : «Η Κοινωνικότητα Και Το Αίσθημα Μοναχικότητας Σε Ηλικιωμένους Των Δήμων Του Λεκανοπεδίου Αττικής» Interscientific Health Care 1, 34-41

Παναγιωτάκης Γ., Ο θεσμός των ΚΑΠΗ - Τάσεις και προοπτικές, Ηράκλειο (στο: Πρακτικά Εισηγήσεων Πανελλήνιας Δημερίδας- Σύγχρονες ανάγκες κοινωνικής φροντίδας- Δομές και προγράμματα, έκδοση Κοινωνολογία Κρήτης, ΣΚΛΕ) 2005.

Περάκης, Μ., « Η δια βίου μάθηση και εκπαίδευση στη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της Ελλάδας.» An eye on Workplace Learning - Τόμος 1, Τεύχος 1, 2012. ISSN: 2241-2263

Ρούπα Ζ.,¹ Τάτσιου Ι.,² Τσικληταρά Α.,³ Κουλούρη Α.,⁴ Νίκας Μ.,⁵ Μπισκίνη Ι.,⁶ Σωτηροπούλου Π.,⁷ Άγχος και κατάθλιψη σε ομάδα ηλικιωμένων ατόμων στην κοινότητα , Interscientific Health Care (2009) Vol 1, Issue 2, 61-66

Σαρρής, Ν., (2012) Η συμβολή των Συμβουλίων Ένταξης Μεταναστών στην προοπτική ένταξης μεταναστών στην Ελλάδα Αθήνα , Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών

Σταθόπουλος Π., Τσολάκη Μ. & Καζής, Α (2005). Άνοια, Ιατρική και Κοινωνική Πρόκληση, Θεσσαλονίκη, (Studio Press).

Τεπέρογλου Α., (1991) Αξιολόγηση της Προσφοράς των Κέντρων Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων. Αθήνα (Ε.Κ.Κ.Ε. Μελέτη/ Έρευνα 28) ,275-285.

Τσεντελιέρου Σοφία: «Χρειαζόμαστε αγάπη, παρέα και το ενδιαφέρον σας», Εφημερίδα Η Πατρίς, Κρήτη, 26/9/2005.

Τσώτα, Χ., (2012) Η κοινωνική φροντίδα στην κοινότητα. Η περίπτωση των ηλικιωμένων και το Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι» (Αδημοσίευτη Μεταπτυχιακή εργασία) Αθήνα

Υπουργείο Εσωτερικών Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2010). Αιτιολογική Έκθεση του σχεδίου νόμου "Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης» προς τη Βουλή των Ελλήνων, Γενικό μέρος.

Υπουργείο Εσωτερικών, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ 2008-2010, ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ 2008-2010».

Υπουργείο Εσωτερικών, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2008) «Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση για όλους» Αθήνα.

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Επιτροπή Συντονισμού της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.(2013). Σχέδιο Κειμένου Βασικών Αρχών και Κατευθύνσεων , Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (2013). Δελτίο Τύπου. Νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τον πολίτη: «Ολοκληρωμένη διεκπεραίωση χωρίς αυτοπρόσωπη παρουσία» Αθήνα.

Υπουργείο Εσωτερικών, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας. (2002) «Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και οι Διοικητικές Διαδικασίες που διεκπεραιώνουν.» Εγκύκλιος ΚΕΠ με αριθμό 4.

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής, (2013) «Διεκπεραίωση Διαδικασιών μέσω EUGO – Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΕΚΕ) και των καθ' ύλην αρμόδιων υπηρεσιών» Αθήνα .

Cantor M. and Little V. (1985).: "Aging and Social Care", Handbook of aging and social sciences, 2nd ed., New York, pp.745-781

Chaikovskaia Vv, Vialyk Tl (2000): «The characteristics of the delivery of hospital care to the elderly, under the current conditions», Lik. Sprava, ,(2):122-4.

Chappell N.: (2000)“Aging and social care”, Aging and the social sciences, Binstock&E.Shanas Eds, New York, pp. 450-451.

Gallo, JJ., Lebowitz, BD., (1999). The epidemiology of common late-life mental disorders in the community: themes for the new century. Psychiatr Serv 1999;50:1158- 66

Nicole E. Basta, Fiona E. Matthews, Mark D. Chatfield, Carol Brayne (2007) : “Community-level socio-economic status and cognitive and functional impairment in the older population”, European Journal of Public Health, Vol.18(1), p.48-54.

Palsson, S., Skoog, I., (1997) . The epidemiology of affective disorders in the elderly : a review Int Clin Psychopharmacol. 12, S7:S3-13

Sarasa Kumari R.S., (2001): "Socio-economic conditions, morbidity pattern and social support among the elderly women in a rural area", Sreekarym-Panchayat, India, p.1-78p.1-33.

Sissouras, A., Ketssetzopoulou, M., Bouzas, N., Fagadaki, E., Papaliou, O., Fakoura, A., (2002) "Providing integrated health and social care for older persons in Greece", National Centre for Social Research.

N. 3852/2010 (ΦΕΚ 87/Β/7.6.2010) Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης

N. 3838/2010, ΦΕΚ Α 49/24.3.2010: Σύγχρονες διατάξεις για την Ελληνική Ιθαγένεια και την πολιτική συμμετοχή ομογενών και νομίμως διαμενόντων μεταναστών και άλλες ρυθμίσεις

N. 3861/2010 (ΦΕΚ 112/Α/13.7.2010) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις.»

N. 4071/2012 (ΦΕΚ Α-85/11.04.2012) «Ρυθμίσεις για την τοπική ανάπτυξη, την αυτοδιοίκηση και την αποκεντρωμένη διοίκηση Ενσωμάτωση Οδηγίας 2009/50/ΕΚ.»

N. 4019/2011 Νόμος 4019-2011 / ΦΕΚ Α 216-2011 Κοινωνική Οικονομία και Κοινωνική Επιχειρηματικότητα και λοιπές διατάξεις.

N.3879/2010 , (ΦΕΚ 163/Α/2010) Ανάπτυξη της Δια Βίου Μάθησης και λοιπές διατάξεις

N. 1416/84 (ΦΕΚ Α' 18) : "Τροποποίηση και συμπλήρωση διατάξεων της δημοτικής και κοινοτικής νομοθεσίας για την ενίσχυση της Αποκέντρωσης και την ενδυνάμωση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης".

N.3463/2006 ΝΟΜΟΣ 3463/2006 - ΦΕΚ 114/Α/8.6.2006.Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων.

ΝΟΜΟΣ 3429/2005 - ΦΕΚ 314/Α/ 27.12.2005.Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί (Δ.Ε.Κ.Ο.).

N. 3614/2007 (ΦΕΚ 267/Α), Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2007–2013

N.3013/02 (ΦΕΚ 102Α/5.2002), Αναβάθμιση της πολιτικής προστασίας και λοιπές διατάξεις.

Νόμος 2690/1999 (ΦΕΚ 45/τ. Α/09-03-1999). Περιγραφή: Κύρωση κώδικα διοικητικής διαδικασίας και άλλες διατάξεις

N 2683/1999 (ΦΕΚ 19 Α/19.02.1999 «Κύρωση του κώδικα κατάστασης Δημοσίων Πολιτικών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων Ν.Π.Δ.Δ και άλλες διατάξεις»

N.3844/2010 ΦΕΚ 63/Α/3-5-2010Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2006/123 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά και άλλες διατάξεις.