

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ,
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**« ΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ) ΩΣ ΦΟΡΕΑΣ
ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ »**

ΤΖΑΒΕΛΛΑΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

(Α.Μ.: μαρμ 13042)

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΑΓΓΕΛΙΔΗΣ ΤΙΜΟΘΕΟΣ

ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2015

ΠΡΟΛΟΓΟΣ - ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

«Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσης τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους»

Σύνταγμα της Ελλάδας, Άρθρο 5^Α

Η παρούσα εργασία εικονήθηκε στα πλαίσια της ανάδειξης της συνεισφοράς των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών στην παραπάνω επιταγή του Συντάγματος. Προς την κατεύθυνση αυτή, η διαδικασία εκπόνησης της εργασίας αφορά σε μεγάλο βαθμό τη διεξαγωγή εμπειρικής έρευνας και της ανάλυσης των αποτελεσμάτων της.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες θα ήθελα να αποδώσω στον επιβλέποντα καθηγητή κύριο Αγγελίδη Τιμόθεο, που με την πολύτιμη συνεισφορά του έφερα εις πέρας αυτή την εργασία.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 Εισαγωγή	1
1.2 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση	2
1.3 Είδη – τομείς της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	3
1.3.1 Government to citizens (G2C)	3
1.3.2. Government to business (G2B)	4
1.3.3. Government to government (G2G)	4
1.4. Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	5
1.5. Τα μέσα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	7
1.6. Οι είκοσι βασικές υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	8
1.7 Τα επίπεδα ολοκλήρωσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών	9
1.8. Ο νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	10
1.8.1 Οι κύριες θεματικές ενότητες	11
1.9 Το πλαίσιο παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	15
1.10 Η χρήση του διαδικτύου και των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση των 28	17
1.10.1 Οι επιμέρους δείκτες στην Ελλάδα	23
1.11 Η υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα	26

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1. Εισαγωγή	30
2.2 Η αποστολή των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)	31
2.3. Οι αρμοδιότητες των Κ.Ε.Π	32
2.3.1 Διεκπεραίωση διαδικασιών μέσω EUGO – Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) – Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Ε.Κ.Ε.)	35
2.4 Οι συχνότερες υπηρεσίες των Κ.Ε.Π	36

2.5 Κ.Ε.Π. και δικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ	42
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	
3.1 Εμπειρική έρευνα	53
3.1.1 Ταυτότητα της έρευνας	53
3.2 Δημογραφικά στοιχεία έρευνας	54
3.3 Περιγραφικά αποτελέσματα έρευνας	60
3.4. Ανάλυση αποτελεσμάτων – Συμπεράσματα έρευνας	75
3.4.1 Μέρος πρώτο	75
3.4.1.1 Η συχνότητα χρήσης των Κ.Ε.Π	75
3.4.1.2 Η ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του θεσμού των Κ.Ε.Π	76
3.4.1.3 Τα οφέλη που αποκομίζονται από τη λειτουργία των Κ.Ε.Π	78
3.4.2 Μέρος δεύτερο	81
3.4.2.1 Η γνώση της πύλης ΕΡΜΗΣ	81
3.4.2.2 Η χρήση της πύλης ΕΡΜΗΣ για πληροφόρηση	85
3.4.2.3 Η χρήση της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών	86
3.4.2.4 Η πρόθεση χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών	88
ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	91
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	94
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1	96
Πίνακας 1 συχνοτήτων-ποσοστών περιοχής κατοικίας	96
Πίνακας 2 συχνοτήτων –ποσοστών φύλου	96
Πίνακας 3 συχνοτήτων –ποσοστών ηλικίας	96
Πίνακας 4 συχνοτήτων –ποσοστών οικογενειακής κατάστασης	96
Πίνακας 5 συχνοτήτων –ποσοστών επιπέδου μόρφωσης	97

Πίνακας 6 συχνότητων –ποσοστών επαγγέλματος	97
Πίνακας 7 συχνότητων- ποσοστών συχνότητας χρήσης	97
Πίνακας 8 συχνότητων- ποσοστών ικανοποίησης από το ωράριο	98
Πίνακας 9 συχνότητων- ποσοστών της ευκολίας πρόσβασης	98
Πίνακας 10 συχνότητων-ποσοστών ικανοποίησης από τον εξοπλισμό – χώρο	98
Πίνακας 11 συχνότητων-ποσοστών ικανοποίησης από τον αριθμό υπαλλήλων	98
Πίνακας 12 συχνότητων-ποσοστών ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση των υπαλλήλων	99
Πίνακας 13 συχνότητων-ποσοστών ικανοποίησης από την ταχύτητα διεκπεραίωσης των αιτημάτων	99
Πίνακας 14 συχνότητων-ποσοστών ικανοποίησης από την εγκυρότητα και ακρίβεια των πληροφοριών	99
Πίνακας 15 συχνότητων-ποσοστών συμβολής των Κ.Ε.Π. στη βελτίωση της ποιότητας ζωής	99
Πίνακας 16 συχνότητων-ποσοστών συμβολής των Κ.Ε.Π. στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης	100
Πίνακας 17 συχνότητων-ποσοστών του σημαντικότερου λόγου χρήσης των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω των Κ.Ε.Π	100
Πίνακας 18 συχνότητων-ποσοστών γνώσης της πύλης ΕΡΜΗΣ	100
Πίνακας 19 συχνότητων-ποσοστών πληροφόρησης της πύλης ΕΡΜΗΣ	100
Πίνακας 20 συχνότητων-ποσοστών χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών	101
Πίνακας 21 συχνότητων-ποσοστών πρόθεσης χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών	101
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2	102
Factor analysis	102

Reliability	103
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3	104
Πίνακας 1 crosstabulation συχνότητας χρήσης – περιοχής κατοικίας	104
Πίνακας 2 chi-square tests συχνότητας χρήσης – περιοχής κατοικίας	104
Πίνακας 3 correlations συχνότητας χρήσης – περιοχής κατοικίας	105
Πίνακας 4 crosstabulation συμβολής στη βελτίωση ποιότητα ζωής – περιοχής κατοικίας	105
Πίνακας 5 correlations συμβολής στη βελτίωση της ποιότητα ζωής – περιοχής κατοικίας	105
Πίνακας 6 crosstabulation συμβολής στη βελτίωση της ποιότητας ζωής – ηλικίας	106
Πίνακας 7 correlations συμβολής στη βελτίωση της ποιότητας ζωής – ηλικίας	106
Πίνακας 8 crosstabulation συμβολής στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης –περιοχής κατοικίας	107
Πίνακας 9 correlations συμβολής στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης –περιοχής κατοικίας	107
Πίνακας 10 crosstabulation συμβολής στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης – ηλικίας	108
Πίνακας 11 correlations συμβολής στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης – ηλικίας	108
Πίνακας 12 correlations συμβολής στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης – συμβολής στη βελτίωση της ποιότητας ζωής	108
Πίνακας 13 crosstabulation γνώσης της πύλης ΕΡΜΗΣ – περιοχής κατοικίας	109
Πίνακας 14 chi-square tests γνώσης της πύλης ΕΡΜΗΣ – περιοχής κατοικίας	109
Πίνακας 15 crosstabulation γνώσης της πύλης ΕΡΜΗΣ –	

επαγγέλματος	109
Πίνακας 16 chi-square tests γνώσης της πύλης ΕΡΜΗΣ – επαγγέλματος	110
Πίνακας 17 crosstabulation γνώσης της πύλης ΕΡΜΗΣ – επιπέδου μόρφωσης	110
Πίνακας 18 chi-square tests γνώσης της πύλης ΕΡΜΗΣ – επιπέδου μόρφωσης	110
Πίνακας 19 crosstabulation γνώσης της πύλης ΕΡΜΗΣ – ηλικίας	111
Πίνακας 20 chi-square tests γνώσης της πύλης ΕΡΜΗΣ – ηλικίας	111
Πίνακας 21 crosstabulation πληροφόρησης της πύλης ΕΡΜΗΣ – περιοχής κατοικίας	111
Πίνακας 22 chi-square tests πληροφόρησης της πύλης ΕΡΜΗΣ – περιοχής κατοικίας	111
Πίνακας 23 crosstabulation πληροφόρησης της πύλης ΕΡΜΗΣ – επαγγέλματος	112
Πίνακας 24 chi-square tests πληροφόρησης της πύλης ΕΡΜΗΣ – επαγγέλματος	112
Πίνακας 25 crosstabulation πληροφόρησης της πύλης ΕΡΜΗΣ – οικογενειακής κατάστασης	113
Πίνακας 26 chi-square tests πληροφόρησης πύλης ΕΡΜΗΣ – οικογενειακής κατάστασης	113
Πίνακας 27 crosstabulation χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών – επαγγέλματος	113
Πίνακας 28 chi-square tests χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών – επαγγέλματος	114
Πίνακας 29 crosstabulation πρόθεσης χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών – φύλου	114
Πίνακας 30 chi-square tests πρόθεσης χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών – φύλο	114

Πίνακας 31 crosstabulation πρόθεσης χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών – επιπέδου μόρφωσης	115
Πίνακας 32 chi-square tests πρόθεσης χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών – επιπέδου μόρφωσης	115
Πίνακας 33 crosstabulation πρόθεσης χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών – ηλικίας	115
Πίνακας 34 chi-square tests πρόθεσης χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών – ηλικίας	116
Πίνακας 35 crosstabulation πρόθεσης χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών – επαγγέλματος	116
Πίνακας 36 chi-square tests πρόθεσης χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών – επαγγέλματος	116
Πίνακας 37 crosstabulation πρόθεσης χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών – οικογενειακής κατάστασης	117
Πίνακας 38 chi-square tests πρόθεσης χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών – οικογενειακής κατάστασης	117
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4	118
Logistic Regression 1	118
Logistic Regression 2	120
Logistic Regression 3	122
Logistic Regression 4	124
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5	126
Ερωτηματολόγιο	126

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Πίνακας 1 Internet access of households & frequency of internet use of individuals, 2013,% 21

Πίνακας 2 E- government use by individuals for private purposes 2013 22

Πίνακας 3 Χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τα άτομα για ιδιωτικούς σκοπούς στην Ελλάδα και EU28 , 2012, 2013, % 24

Πίνακας 4 Χρήση διαδικτύου από τα άτομα στην Ελλάδα και EU28 , 2012, 2013, % 25

Πίνακας 5 Ψηφιακές δεξιότητες ατόμων στην Ελλάδα και EU28 , 2012, 2013, % 25

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Πίνακας 6 Οι συχνότερες υπηρεσίες των Κ.Ε.Π. 2010 37

Πίνακας 7 Οι συχνότερες υπηρεσίες των Κ.Ε.Π. 2011 38

Πίνακας 8 Οι συχνότερες υπηρεσίες των Κ.Ε.Π. 2012 39

Πίνακας 9 Οι συχνότερες υπηρεσίες των Κ.Ε.Π. 2013 40

Πίνακας 10 Οι συχνότερες υπηρεσίες των Κ.Ε.Π. έως 11/2014 41

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Διαγράμματα δημογραφικών στοιχείων έρευνας

Διάγραμμα 1 ποσοστών περιοχής κατοικίας 54

Διάγραμμα 2 ποσοστών φύλου	55
Διάγραμμα 3 ποσοστών ηλικίας	56
Διάγραμμα 4 ποσοστών οικογενειακής κατάστασης	57
Διάγραμμα 5 ποσοστών επιπέδου μόρφωσης	58
Διάγραμμα 6 ποσοστών επαγγέλματος	59
Διαγράμματα περιγραφικών αποτελεσμάτων έρευνας	
Διάγραμμα 7 ποσοστών συχνότητας χρήσης	60
Διάγραμμα 8 ποσοστών ικανοποίησης από το ωράριο	61
Διάγραμμα 9 ποσοστών της ευκολίας πρόσβασης	62
Διάγραμμα 10 ποσοστών ικανοποίησης από τον εξοπλισμό -χώρο	63
Διάγραμμα 11 ποσοστών ικανοποίησης από τον αριθμό υπαλλήλων	64
Διάγραμμα 12 ποσοστών ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση των υπαλλήλων	65
Διάγραμμα 13 ποσοστών ικανοποίησης από την ταχύτητα διεκπεραίωσης των αιτημάτων	66
Διάγραμμα 14 ποσοστών ικανοποίησης από την εγκυρότητα και ακρίβεια των πληροφοριών	67
Διάγραμμα 15 ποσοστών της συμβολής των Κ.Ε.Π. στη βελτίωση της ποιότητας ζωής	68
Διάγραμμα 16 ποσοστών της συμβολής των Κ.Ε.Π. στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης	69

Διάγραμμα 17 ποσοστών του σημαντικότερου λόγου χρήσης των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω των Κ.Ε.Π.	70
Διάγραμμα 18 ποσοστών γνώσης της πύλης ΕΡΜΗΣ	71
Διάγραμμα 19 ποσοστών πληροφόρησης της πύλης ΕΡΜΗΣ	72
Διάγραμμα 20 ποσοστών χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών	73
Διάγραμμα 21 ποσοστών πρόθεσης χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών	74

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στις μέρες μας, λόγω των πολλαπλών και πολύπλοκων οικονομικών και κοινωνικών συγκυριών συνίσταται η ανάγκη για την προσαρμογή της λειτουργίας του δημοσίου τομέα, ώστε να δύναται να ανταποκριθεί στις προσδοκίες και τις ανάγκες των πολιτών καταφέροντας έτσι να επιτελέσει το βασικό του σκοπό της μεγιστοποίησης της κοινωνικής ευημερίας.

Προς αυτή την κατεύθυνση τα διάφορα κράτη και οι κυβερνήσεις τους συγκλίνουν τις προσπάθειες τους στην περαιτέρω χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) στο δημόσιο τομέα τους , εισάγοντας έτσι την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην επικράτεια τους.

Στη χώρα μας βασικό φορέα παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελούν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), τα οποία σήμερα προσφέρουν έναν μεγάλο αριθμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της Ελλάδας , αλλά και της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η παρούσα διπλωματική εργασία αναφέρεται στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και στις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί για την περαιτέρω ανάπτυξη της στην Ελλάδα. Περαιτέρω αναφέρεται διεξοδικά στον θεσμό των Κ.Ε.Π. και στην Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ ως κύρια κανάλια της σύγχρονης Δημόσιας Διοίκησης .

Τέλος στα πλαίσια της διπλωματικής εργασίας παρουσιάζονται τα αποτελέσματα, μέσω της χρήσης SPSS, εμπειρικής έρευνας που διενεργήθηκε με σκοπό τη διερεύνηση και την αξιολόγηση του θεσμού των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), αλλά και την ανάδειξη του βαθμού διείσδυσης της χρήσης της δικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ στους πολίτες.

ABSTRACT

Nowadays ,because of the multiple and complicated economical and social contexts, there is need for the adaption of the public section's function, so as to be able to respond to the citizens' expectations and needs, succeeding to put through its' major purpose, which is the social prosperity.

Towards to this direction, many countries and their governments try to use more the computer sciences and communications (TPE) in their public section introducing the Electronic Governing into their territory.

In our country, KEP (Citizens' Service Centers) is a major organization which provides the services of the Electronic Governing and nowadays it offers a big amount of electronic services to the Greek and European citizen and corporations.

This thesis refers to the Electronic Governing and the actions that have been done for its further development in Greece. Moreover, it extensively refers to KEP and the National gate of Public Administration called "ERMIS", as the major factors of the contemporary Public Administration.

Lastly, this thesis presents the results of the SPSS use, which is an experiential search and shows the KEP's inquiry and review and also the designation of the level of penetration of the use of the National gate of Public Administration "ERMIS".

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα διπλωματική εργασία αναφέρεται στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και στις ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί στη χώρα μας για την περαιτέρω ανάπτυξη της. Επίσης αναφέρεται ειδικότερα στο θεσμό των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) ως φορέα παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και στην Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ.

Τα Κ.Ε.Π. καλούνται να παρέχουν καθημερινά συνεχώς αυξανόμενες υπηρεσίες της σύγχρονης Δημόσιας Διοίκησης σε ένα μεγάλο αριθμό πολιτών και ως εκ τούτου κρίνεται σκόπιμο η ανάδειξη της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους, αλλά και τα οφέλη που αποκομίζονται από τη λειτουργία τους.

Περαιτέρω, η χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω της δικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ αποτελεί διευκόλυνση προς τους πολίτες, οι οποίοι μπορούν να διεκπεραιώσουν ένα σημαντικό αριθμό διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης μέσω του ηλεκτρονικού τους υπολογιστή. Κρίνεται επομένως σκόπιμο να αναδειχθεί η διείσδυση της χρήσης της δικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ στους πολίτες και η πρόθεση τους για τη μελλοντική της χρήση.

Η εργασία αποτελείται από τρία κεφάλαια τα οποία διαδοχικά αναλύουν τα παραπάνω. Το πρώτο κεφάλαιο αναφέρεται στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και στους τομείς της. Περαιτέρω αναφέρονται οι βασικές θεματικές ενότητες του νόμου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και του πλαισίου παροχής υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη χώρα μας. Τέλος παρουσιάζονται τα ποσοστά χρήσης υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και η υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα.

Το δεύτερο κεφάλαιο αναφέρεται ειδικότερα στο θεσμό των Κ.Ε.Π. και στη δικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ καθώς και στις υπηρεσίες που παρέχουν στους πολίτες.

Το τρίτο κεφάλαιο αφορά στην εμπειρική έρευνα που διενεργήθηκε και στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων της.

Περαιτέρω, αναφέρονται γενικότερα συμπεράσματα σχετικά με την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη χώρα μας και τον ενεργό ρόλο των Κ.Ε.Π..

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 Εισαγωγή

Η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας και οι ανταγωνιστικές συνθήκες που επιβάλλει, το τεράστιο άλμα της τεχνολογίας της πληροφορικής και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) εκτός των ιδιωτικών φορέων επηρεάζουν και τη λειτουργία του δημοσίου τομέα. Ο δημόσιος τομέας οφείλει να εκσυγχρονίζεται, να γίνεται περισσότερο ανταγωνιστικός και αποδοτικός καταφέροντας έτσι να επιτελέσει το βασικό σκοπό του της μεγιστοποίησης της κοινωνικής ευημερίας.

Οι σύγχρονες υπηρεσίες και τα προϊόντα του δημοσίου τομέα θα πρέπει να χαρακτηρίζονται από μεγαλύτερη διαφάνεια, φιλικότητα και ευχερέστερη χρήση προς τους πολίτες. Οι διαδικασίες που ακολουθούνται θα πρέπει να αναθεωρηθούν ως προς τη χρησιμότητα τους, να είναι απαλλαγμένες από τις γραφειοκρατικές νοοτροπίες του παρελθόντος και απλούστερες, συμβάλλοντας έτσι στη δημιουργία οικονομικών κλίμακας στους φορείς του δημοσίου, κάτι το οποίο αποτελεί βασική προϋπόθεση για την ευημερία του δημοσίου τομέα.

Στα πλαίσια αυτής της σύγχρονης πραγματικότητας τα περισσότερα κράτη και οι κυβερνήσεις τους συγκλίνουν τις προσπάθειές στην περαιτέρω χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) στο δημόσιο τομέα τους, συμβάλλοντας έτσι στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και εισάγοντας την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην επικράτεια τους.

Σε Ευρωπαϊκό επίπεδο για την περαιτέρω εισαγωγή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τα κράτη μέλη υιοθετούν ενέργειες οι οποίες συνάδουν με τους κανόνες και γενικές αρχές του Ευρωπαϊκού Ψηφιακού Θεματολογίου (Digital Agenda for Europe) .

Στη χώρα μας οι ενέργειες οι οποίες έχουν ενταχθεί σε αυτήν την προσπάθεια στηρίζονται στο Νόμο 3979 / 2011 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και στη δημιουργία του Ελληνικού Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, λεπτομερέστερη αναφορά των οποίων ακολουθεί στις επόμενες ενότητες.

1.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών.

Υπό τη στενότερη έννοια σύμφωνα με την Παγκόσμια Τράπεζα η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφέρεται:

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση από τις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα, τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (διαδίκτυο, δίκτυα ευρείας περιοχής (WAN – Wide Area Networks) κ.α), οι οποίες τεχνολογίες έχουν τη δυνατότητα να μετασχηματίζουν τις σχέσεις μεταξύ αυτών και των πολιτών, των επιχειρήσεων και των άλλων υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης.

(web.worldbank.org)

1.3 Είδη – τομείς της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτών , επιχειρήσεων και φορέων της δημόσιας διοίκησης αναπτύσσει διαφορετικές μορφές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την προώθηση των σχέσεων μεταξύ τους.

Με αυτόν τον τρόπο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προωθεί τη σχέση μεταξύ κέντρων λήψης αποφάσεων και πολιτών (Government to Citizens - G2C) , κέντρων λήψης αποφάσεων και επιχειρήσεων (Government to Business - G2B) και μεταξύ των κέντρων λήψης αποφάσεων (Government to Government - G2G). Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δημιουργεί σχέσεις μεταξύ των φορέων της δημόσιας διοίκησης , των πολιτών και των επιχειρήσεων οι οποίες χαρακτηρίζονται από περισσότερη φιλικότητα, διαφάνεια και συμβατότητα ,αλλά και η συναλλαγή μεταξύ τους είναι πλέον λιγότερο δαπανηρή.

1.3.1 Government to citizens (G2C)

Ο σχεδιασμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς την κατεύθυνση G2C αφορά στη διευκόλυνση της αλληλεπίδρασης μεταξύ των πολιτών και των φορέων του δημοσίου . Μέσω της διάστασης G2C λοιπόν δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να διεκπεραιώσουν τις υποχρεώσεις τους που σχετίζονται με το δημόσιο τομέα , όπως για παράδειγμα οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες taxisnet για τη δήλωση του φόρου εισοδήματος ή του επιδόματος του πετρελαίου θέρμανσης , επίσης ένας μεγάλος αριθμός βεβαιώσεων και πιστοποιητικών. Απώτερος στόχος της κατεύθυνσης αυτής αποτελεί η μείωση του υψηλού φόρτου εργασίας και η προσφορά αποδοτικών και ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες .Ο σχεδιασμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς αυτήν την κατεύθυνση θεωρείται, για

έναν μεγάλο αριθμό μελετητών ,ως ο πρωταρχικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επίσης προς την κατεύθυνση αυτή δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στη προσέγγιση που αφορά στις πρωτοβουλίες που λαμβάνονται για την προώθηση της συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

1.3.2 Government to business (G2B)

Σχετικά με το σχεδιασμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς την διάσταση G2B αυτή η κατεύθυνση αφορά στην παροχή αγαθών της διοίκησης που βρίσκονται σε πλεόνασμα , αλλά και στη βελτίωση του τρόπου προμηθειών του δημοσίου τομέα. Σε αυτήν τη διάσταση του σχεδιασμού της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δίνεται ιδιαίτερη προσοχή , κάτι το οποίο οφείλεται στη μεγάλη ανταπόκριση των επιχειρήσεων. Επιπλέον , εξαιτίας του ανταγωνισμού που αναπτύσσεται μεταξύ των επιχειρήσεων , δίνεται η δυνατότητα βελτιωμένων προσφορών για την προμήθεια της δημόσιας διοίκησης.

1.3.3. Government to government (G2G)

Η προσέγγιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης G2G αποτελεί βασικό παράγοντα για την περαιτέρω ανάπτυξη της. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση τόσο σε κεντρικό όσο και σε τοπικό επίπεδο θα πρέπει πρώτα να ενισχύσει τα εσωτερικά της συστήματα προτού εφαρμοστεί προς τις κατευθύνσεις G2C και G2B. Συγκεκριμένα η προσέγγιση G2G περιλαμβάνει την κοινή πρόσβαση σε πληροφορίες μεταξύ των φορέων του δημοσίου. Συνεπώς στη διάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης G2G νοείται η ανταλλαγή πληροφοριών καθώς και η κοινή χρήση συστημάτων μεταξύ τμημάτων του

ίδιου δημοσίου φορέα , αλλά και δια υπηρεσιακά σε κεντρικό και τοπικό επίπεδο.

(Γραμματικάκης , Γιαουτζή, 2011: 91-92).

1.4 Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Μέσω της εφαρμογής και της περαιτέρω ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούμε να αναφέρουμε τις εξής θετικές επιπτώσεις που αποκομίζονται από τους πολίτες , τις επιχειρήσεις και την κοινωνία γενικότερα :

- Η άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης μέσω της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και η καθιέρωση της ηλεκτρονικής συναλλαγής σε κάθε δημόσιο φορέα.
- Η πλήρης αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) προς την κατεύθυνση της δραστηκής μείωσης της γραφειοκρατίας.
- Η απλούστευση των διαδικασιών με αποτέλεσμα τη μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων των πολιτών και των επιχειρήσεων κατά τις συναλλαγές τους με το δημόσιο τομέα.
- Η μείωση της εμφάνισης των φαινομένων διαφθοράς και η εδραίωση της εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών , των επιχειρήσεων και του δημοσίου τομέα.
- Η δημιουργία προϋποθέσεων ανάπτυξης.
- Η αύξηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων και η επίτευξη του τρίπτυχου ευελιξία, ταχύτητα, ποιότητα με ασφάλεια στην

εσωτερική επικοινωνία και λειτουργία των φορέων, αλλά και η βελτίωση των συνθηκών εργασίας τους.

Τα οφέλη της εφαρμογής και της περαιτέρω ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δημιουργούν ένα σύγχρονο μοντέλο δημόσιας διοίκησης που χαρακτηρίζεται από ανταγωνιστικότητα και αποδοτικότητα στη λειτουργία του , αλλά και από την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Η δημόσια διοίκηση πλέον μέσω των κατευθύνσεων Government to Citizens (G2C) και Government to Business (G2B) αποκτά εξωστρεφή χαρακτήρα προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων . Βεβαίως, τα θετικά αποτελέσματα της ίδιας της δημόσιας διοίκησης είναι επίσης σημαντικά, όπου μέσω της αμεσότητας της επικοινωνίας με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και της περαιτέρω ενδυνάμωσης των δημοκρατικών διαδικασιών δημιουργείται το πλαίσιο της βελτίωσης και ανάπτυξης των υφιστάμενων υπηρεσιών της.

Επιπλέον, μέσω της εσωστρεφούς κατεύθυνσης Government to Government (G2G) δίνεται πλέον η δυνατότητα να παρέχονται ολοκληρωμένες υπηρεσίες με κοινή χρήση πληροφοριών και συστημάτων μεταξύ των φορέων του δημοσίου , δημιουργώντας έτσι οικονομίες κλίμακας στη λειτουργία των εν λόγω φορέων και εξοικονόμηση πόρων προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης.

Τελειώνοντας, η δυνατότητα παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις η άμεση πληροφόρηση τους και η επικοινωνία τους με τη δημόσια διοίκηση παρέχει ένα πλαίσιο βελτίωσης των συνεργασιών μεταξύ των επιχειρήσεων , αλλά και τη δυνατότητα της περαιτέρω ανάπτυξης των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρουν προς τους πελάτες τους.

1.5 Τα μέσα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα σύγχρονο μοντέλο δημόσιας διοίκησης που εφαρμόζεται και αναπτύσσεται μέσω της εισαγωγής και περαιτέρω χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών από τους φορείς του δημοσίου τομέα. Προς την κατεύθυνση αυτή, βεβαίως, κρίνεται απαραίτητος ο συνδυασμός κάποιων παραγόντων με στόχο την δημιουργία ενός συμβατού περιβάλλοντος στο δημόσιο τομέα με τις εν λόγω τεχνολογίες. Συνεπώς με τη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και επικοινωνιών η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτυγχάνεται σε συνδυασμό με τους εξής παράγοντες:

- Οργανωτικές αλλαγές στο εσωτερικό των φορέων του δημοσίου τομέα.
- Αυτοματοποίηση των διαδικασιών που ακολουθούνται από τις δημόσιες υπηρεσίες απαλλαγμένες από τις γραφειοκρατικές προκαταλήψεις τους παρελθόντος για τη βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών .
- Νέες δεξιότητες και εκπαίδευση του προσωπικού του δημοσίου τομέα.
- Δημιουργία ψηφιακής και τεχνολογικής κουλτούρας στις δημόσιες υπηρεσίες , αλλά και στους πολίτες μέσω της ενημέρωσης τους.
- Ανάπτυξη της νομοθεσίας όπου απαιτείται και ιδίως σε θέματα προσωπικού χαρακτήρα των χρηστών των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

(Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ Κωτσύλας , 2008: 3)

1.6 Οι 20 βασικές υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στο σημείο αυτό αναφέρονται οι 20 βασικές υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πρόκειται για ένα σύνολο 20 υπηρεσιών που αξιολογούνται σε Ευρωπαϊκό επίπεδο βάσει κοινής μεθοδολογίας όσο αφορά το επίπεδο ολοκλήρωσης τους στην επικράτεια των κρατών μελών. Από τις συγκεκριμένες υπηρεσίες οι 12 αφορούν σε υπηρεσίες προς τους πολίτες και οι 8 σε υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις.

Βασικές δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες:

- Φόρος εισοδήματος (δήλωση και ειδοποίηση εικαθάρισης)
- Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας
- Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης
- Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο και άδεια οδήγησης)
- Καταχώρηση οχήματος
- Έκδοση οικοδομικής αδείας
- Δήλωση προς την αστυνομία (πχ σε περίπτωση κλοπής)
- Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων , εργαλεία αναζήτησης)
- Πιστοποιητικά (γέννησης και γάμου) αίτηση και παραλαβή
- Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση
- Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)
- Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)

Βασικές δημόσιες υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις

- Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης προς τους εργαζομένους
- Φόρος επιχειρήσεων (δήλωση και ειδοποίηση εικαθάρισης)
- ΦΠΑ (δήλωση και ειδοποίηση εικαθάρισης)

- Έναρξη επιχείρησης
- Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες
- Δηλώσεις στα τελωνεία
- Περιβαλλοντικές άδειες
- Δημόσιες Προμήθειες

(Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση, 2013: 1)

1.7 Τα επίπεδα ολοκλήρωσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Με σκοπό την ποσοτικοποίηση της ανάπτυξης των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα έχουν καθοριστεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση τα εξής πέντε επίπεδα αξιολόγησης:

Ηλεκτρονική Υπηρεσία Επιπέδου 1 (Πληροφόρηση)

Παρέχεται πλήρης κάλυψη της ανάγκης για ενημέρωση του πολίτη σχετικά με τις υπηρεσίες μέσω ενημερωτικού υλικού και οδηγιών δημοσιοποιημένων σε Διαδικτυακή Πύλη.

Ηλεκτρονική Υπηρεσία Επιπέδου 2 (Αλληλεπίδραση)

Διατίθενται μέσω της Διαδικτυακής Πύλης επίσημα έντυπα σε εκτυπώσιμη μορφή. Η όλη διαδικασία ξεκινά και ολοκληρώνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.

Ηλεκτρονική Υπηρεσία Επιπέδου 3 (Αμφίδρομη Διάδραση)

Παρέχεται η πρόσβαση μέσω Διαδικτυακής Πύλης σε επίσημες ηλεκτρονικές φόρμες ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η διαδικασία μπορεί να περιλαμβάνει και την πιστοποίηση του χρήστη της

υπηρεσίας. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας εξυπηρέτησης γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.

Ηλεκτρονική Υπηρεσία Επιπέδου 4 (Συναλλαγή)

Προσφέρεται στους χρήστες ολοκληρωμένος και πλήρως ηλεκτρονικός χειρισμός της υπηρεσίας περιλαμβάνοντας σύνθετες εργασίες όπως πιστοποίηση, απόφαση, ειδοποίηση, παράδοση και πληρωμή. Καμιά επιπλέον διαδικασία δεν απαιτείται από τον χρήστη για την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησης του.

Ηλεκτρονική Υπηρεσία Επιπέδου 5 (Προσωποποίηση)

Αφορά υπηρεσίες που παρέχονται προληπτικά μετά από επαναχρησιμοποίηση υφιστάμενων δεδομένων με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και το βαθμό φιλικότητας προς τους χρήστες, ενώ γίνεται αυτοματοποιημένη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών απαλλάσσοντας τον πολίτη ή την επιχείρηση από αντίστοιχες ενέργειες.

(ΦΕΚ 1301/Β΄, 2012 : 20378 - 20379).

1.8 Ο νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ο νόμος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Ν.3979/2011) αναφέρεται στις προϋποθέσεις για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και προδιαγράφει την αλληλεπίδραση με ηλεκτρονικά μέσα της Κυβέρνησης (Government, G), των Πολιτών (Citizens, C) και των Επιχειρήσεων (Business, B). Στη

βιβλιογραφία αυτές οι σχέσεις αναφέρονται σε συνοπτική μορφή ως G2G , G2C, G2B.

Μέσω των άρθρων του νόμου δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην ηλεκτρονική επικοινωνία και ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των φορέων του δημοσίου, των πολιτών και των επιχειρήσεων, καθώς και στη δημόσια πληροφορία και στη διάθεση αυτής προκειμένου να είναι αξιοποιήσιμη και να διευκολύνει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στις συναλλαγές τους.

Ενισχύεται ιδιαίτερα η δυνατότητα των φορέων του δημοσίου να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες μέσω συγκεκριμένου πλαισίου για να παρέχουν τη μέγιστη δυνατή διευκόλυνση στις συναλλαγές που πραγματοποιούν μαζί τους τα φυσικά και τα νομικά πρόσωπα.

Επίσης, έμφαση δίνεται σε θέματα προστασίας των προσωπικών δεδομένων των χρηστών των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στις διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθούνται προς την κατεύθυνση αυτή.

1.8.1 Οι Κύριες θεματικές ενότητες

Δικαιώματα φυσικών και νομικών προσώπων για ηλεκτρονικές συναλλαγές

Ο νόμος, μέσω των άρθρων 9 και 10, αναγνωρίζει το δικαίωμα των πολιτών και επιχειρήσεων να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με φορείς του δημοσίου τομέα και κυρίως να κάνουν χρήση ηλεκτρονικών πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων προκειμένου να χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης , να λαμβάνουν και να δίνουν πληροφορίες και να έχουν πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα.

Επίσης, μέσω των άρθρων 7 και 8, μεριμνά ιδιαίτερα σχετικά με την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των ατόμων που χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εισάγοντας καινοτόμες ρυθμίσεις που ενισχύουν τα επίπεδα προστασίας. Οι ρυθμίσεις αυτές αφορούν στην υποχρέωση των φορέων που σχεδιάζουν, διαμορφώνουν ή προμηθεύονται πληροφοριακά συστήματα και υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να αξιολογούν τις επιπτώσεις τους στην προστασία προσωπικών δεδομένων και στην πρόβλεψη ότι κατά το σχεδιασμό διαμόρφωση και προμήθεια συστημάτων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης λαμβάνεται υπόψη η συνταγματική και νομοθετική επιταγή προστασίας προσωπικών δεδομένων. Τέλος στη προϋπόθεση ότι η διαμόρφωση των συστημάτων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να πραγματοποιείται με τέτοιο τρόπο ώστε αυτά να επεξεργάζονται όσο το δυνατό λιγότερα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

Διαδικτυακοί τόποι φορέων της δημόσιας διοίκησης, διάθεση δημόσιας πληροφορίας

Μέσω του άρθρου 10 του νόμου κατοχυρώνεται η ελεύθερη πρόσβαση στους διαδικτυακούς τόπους του δημοσίου τομέα. Οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα της επικοινωνίας, αλλά και της υποβολής ερωτημάτων προς το δημόσιο φορέα, έχοντας στη διάθεση του τη σχετική νομοθεσία και κάθε πληροφορία σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις. Επιπλέον οι φορείς εγγυώνται για την εγκυρότητα των παρεχόμενων πληροφοριών προς τους χρήστες και μεριμνούν σχετικά με την ποιότητα και επικαιροποίηση αυτών. Επίσης, παρέχεται η δυνατότητα ελεύθερης χρήσης των πληροφοριών από τους πολίτες.

Συμμετοχική διαρκής βελτίωση υπηρεσιών και λειτουργιών του δημοσίου

Στο άρθρο 11 του νόμου δίνεται η δυνατότητα των συναλλασσομένων με τους δημόσιους φορείς να διατυπώνουν παρατηρήσεις και προτάσεις σχετικά με τη λειτουργία των εν λόγω φορέων και την παροχή υπηρεσιών μέσω της χρήσης ΤΠΕ.

Ηλεκτρονικά έγγραφα , αντίγραφα και αρχεία

Στα άρθρα 12 , 13 , 14 και 15 του νόμου αναφέρονται οι διαδικασίες σχετικά με τη σύνταξη και τήρηση εγγράφων καθώς και για τη διαβίβαση και κοινοποίηση αυτών μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων.

Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο

Σύμφωνα με το άρθρο 16 οι φορείς του δημοσίου τηρούν ηλεκτρονικό πρωτόκολλο όπου καταχωρούνται οι πράξεις με τους συναλλασσόμενους φορείς , πολίτες και επιχειρήσεις.

Ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ των δημοσίων φορέων , των πολιτών και των επιχειρήσεων

Αναφέρεται μέσω του άρθρου 17 η δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας μεταξύ των φορέων του δημοσίου, των πολιτών και των επιχειρήσεων με τη δέσμευση ότι τηρούνται οι προϋποθέσεις της αυθεντικοποίησης (επιβεβαίωση ταυτότητας συναλλασσομένου).

Κοινή χρήση υποδομών , υπηρεσιών ΤΠΕ και δεδομένων

Μέσω του άρθρου 19 αναφέρονται οι διαδικασίες για την κοινή χρήση υποδομών , υπηρεσιών ΤΠΕ και δεδομένων από τους φορείς του δημοσίου τομέα στα πλαίσια της αποδοτικότερης παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά και της ανάγκης της εξοικονόμησης πόρων. Επισημαίνεται επίσης ότι εξαιρούνται από την κοινή αυτή χρήση τα προσωπικά δεδομένα χρηστών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων δηλώσεων και δικαιολογητικών

Το άρθρο 23 αναφέρει τη δυνατότητα των πολιτών και των επιχειρήσεων να υποβάλλουν με ηλεκτρονικό τρόπο αιτήσεις , δηλώσεις και δικαιολογητικά για τη συμμετοχή τους σε δημόσιους διαγωνισμούς, εφόσον τηρούνται οι προϋποθέσεις αυθεντικοποίησης.

Ηλεκτρονικές πληρωμές

Στο άρθρο 26 του νόμου εισάγεται η δυνατότητα των ηλεκτρονικών πληρωμών σε όλο το εύρος των συναλλαγών , ανεξαρτήτως εάν ο χρήστης της ηλεκτρονικής υπηρεσίας είναι δικαιούχος ή οφειλέτης του ποσού. Επιπλέον ο πολίτης ή η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει τις ηλεκτρονικές του πληρωμές μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) , των Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ) και των Ελληνικών Ταχυδρομείων (ΕΛΤΑ).

Σύσταση νέων οργανωτικών δομών

Για την περαιτέρω ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης , αλλά και τον συντονισμό της εφαρμογής του νόμου συστήνονται μέσω του άρθρου 34 του νόμου Γενικές Διευθύνσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε Υπουργείο .

Οι αρμοδιότητες των εν λόγω Διευθύνσεων αφορούν στην περαιτέρω αξιοποίηση των ΤΠΕ, στην απλούστευση των διαδικασιών και στην υλοποίηση δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Μέσω του άρθρου 35 συγκροτείται Διυπουργική Επιτροπή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με αρμοδιότητες την ενίσχυση της συνεργασίας και την αποτελεσματικότερη υλοποίηση δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στο άρθρο 36 επίσης αναφέρονται οι διαδικασίες συγκρότησης της Ομάδας Διαχείρισης Έργου (ΟΔΕ) σε κάθε δημόσιο φορέα με σκοπό τη διαδικαστική, οργανωτική και τεχνική υποστήριξη του νόμου.

Τέλος, στο άρθρο 37 αναβαθμίζεται η δυνατότητα συμβολής του συλλογικού οργάνου «Τεχνικό Γνωμοδοτικό Συμβούλιο» στο θεσμικό πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και κυρίως σε θέματα διαλειτουργικότητας.

Αναβάθμιση και Βελτίωση Λειτουργίας των ΚΕΠ και των ΕΚΕ

Στα πλαίσια της εφαρμογής του νόμου προσδιορίζονται με κοινή υπουργική απόφαση του Υπ. ΕΣΑΗΔ και του εκάστοτε συναρμόδιου Υπουργού οι υπηρεσίες ή οι κατηγορίες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που θα παρέχονται μέσω των ΚΕΠ και ΕΚΕ. Στόχος αποτελεί η σταδιακή μετάβαση των ΚΕΠ σε Κέντρα Ολοκληρωμένων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

1.9 Το πλαίσιο παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη χώρα μας αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της συνολικής προσπάθειας για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης με την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους πολίτες, στις επιχειρήσεις και στους φορείς.

Η ανάπτυξη και η εφαρμογή του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα στηρίζεται στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και αποτελεί βασικό παράγοντα για την

εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Ψηφιακού Θεματολογίου (Digital Agenda for Europe). Η διαλειτουργικότητα σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης 2011-2015 (ICT for Government and Public Services – Action plan 2011 - 2015) αποτελεί άμεση προτεραιότητα διότι είναι αναγκαία συνθήκη για την υλοποίηση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών σε Ευρωπαϊκό επίπεδο.

Μέσω του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης επιτυγχάνεται η αποτελεσματική υποστήριξη της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Κεντρικό , Περιφερειακό και Τοπικό επίπεδο αλλά και η επίτευξη της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο πληροφορικών συστημάτων , διαδικασιών και δεδομένων.

Η Υπουργική Απόφαση κύρωσης του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής στην Ελλάδα δημοσιεύτηκε στην εφημερίδα της κυβέρνησης το 2012 βάση της ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989 (ΦΕΚ 1301/Β'/12-4-2012) και υπογράφηκε από τον τότε Υφυπουργό Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Παντελή Τζωρτζάκη . Στο κείμενο της απόφασης ρυθμίζονται η αρχές εφαρμογής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών οι οποίες είναι απαραίτητες για τη δημιουργία οικονομιών κλίμακας προς όφελος των φορέων , αλλά και για την ευχερέστερη πρόσβαση των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Ειδικότερα στην Απόφαση κύρωσης του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφέρονται τα εξής βασικά σημεία τα οποία απαρτίζουν το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης :

- Κανόνες και πρότυπα για σχεδιασμό , την ανάπτυξη αλλά και τον τρόπο λειτουργίας των διαδικτυακών τόπων της Δημόσιας Διοίκησης.
- Οι αρχές που ρυθμίζουν την δημιουργία και την ανάπτυξη των πληροφορικών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης και την

παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους φορείς του δημοσίου.

- Κανόνες και πρότυπα για τη διαλειτουργικότητα , σε οργανωτικό , σημασιολογικό και τεχνολογικό επίπεδο, καθώς και για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιούν οι φορείς του δημοσίου τομέα.
- Κανόνες και πρότυπα για την εγγραφή , ταυτοποίηση και ηλεκτρονική αναγνώριση πολιτών και επιχειρήσεων σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου τομέα.
- Διαδικασίες διαχείρισης του Μητρώου Διαλειτουργικότητας για την καταχώρηση των παρεχομένων υπηρεσιών από φορείς της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.

1.10 Η χρήση του διαδικτύου και των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση των 28

Σύμφωνα με την πιο πρόσφατη δημοσίευση της eurostat 199/2013 στις 18 Δεκεμβρίου του 2013 σχετικά με τη χρήση διαδικτύου και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης των 28 μελών , το 79% των νοικοκυριών είχε πρόσβαση στο διαδίκτυο το 2013 και το 76% είχε ευρείας ζώνης σύνδεση, συγκριτικά με το 2007 τα ποσοστά ήταν 55% και 42% αντιστοίχως. Από τα άτομα που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο το 2013 το 62% έκανε χρήση καθημερινά ή σχεδόν καθημερινά και το 10 % τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα. Αντιθέτως το 21% των ατόμων δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο (ερωτώμενοι το 2013) , ενώ το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 37% για το έτος 2007.

- Πιο συγκεκριμένα τα υψηλότερα ποσοστά πρόσβασης στο διαδίκτυο εμφανίζονται στην Ολλανδία με ποσοστό (95% των νοικοκυριών), στο Λουξεμβούργο με ποσοστό (94%) , στη Δανία και Σουηδία με κοινό ποσοστό (93%) . Τα χαμηλότερα ποσοστά εμφανίζονται στη Βουλγαρία με ποσοστό (54%) , στην Ελλάδα με ποσοστό (56%) και στη Ρουμανία με ποσοστό (58%).
- Σχετικά με τη σύνδεση ευρείας ζώνης τουλάχιστον το 50% των νοικοκυριών της Ευρωπαϊκής Ένωσης είχε αυτή τη δυνατότητα το 2013, με υψηλότερο ποσοστό της Φιλανδίας με (88%) από τα κράτη μέλη.
- Όσο αφορά τη συχνότητα της χρήσης του διαδικτύου , τα υψηλότερα ποσοστά των χωρών όπου οι πολίτες τους κάνουν χρήση καθημερινά ή σχεδόν καθημερινά είναι στη Δανία με ποσοστό (84% των ατόμων), Ολλανδία με ποσοστό (83%), Λουξεμβούργο με ποσοστό (82%) , Σουηδία με ποσοστό (81%), Φιλανδία με ποσοστό (80%) και Ηνωμένο Βασίλειο με ποσοστό (78%). Τα υψηλότερα ποσοστά των χωρών όπου οι πολίτες τους χρησιμοποιούν τουλάχιστον μια φορά εβδομάδα το διαδίκτυο εμφανίζονται στην Τσεχία με ποσοστό (16 %) , στην Εσθονία, Ιρλανδία και Αυστρία με κοινό ποσοστό (14%). Περαιτέρω περίπου το ένα τρίτο του πληθυσμού των χωρών όπως της Ρουμανία με ποσοστό (42%) , της Βουλγαρία με ποσοστό (41%), της Ελλάδα με ποσοστό (36%) , της Ιταλία με ποσοστό (34%) και της Πορτογαλία με ποσοστό (33%) δεν έχουν κάνει ποτέ χρήση του διαδικτύου , ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι για έξι χώρες μέλη αυτό το ποσοστό είναι κάτω από 10%.

Σχετικά με τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το 41% των πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο τομέα μέσα στο έτος 2013.

Οι λόγοι της συναλλαγής τους ήταν η δήλωση φόρου εισοδήματος με ποσοστό (44% ,από αυτούς που έκαναν χρήση του διαδικτύου για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο τομέα) , τα αιτήματα για προσωπικά πιστοποιητικά με ποσοστό (20%), τα αιτήματα για παροχές ασφαλιστικών ταμείων με ποσοστό (16%) και διαδικασίες σχετικά με την εισαγωγή στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση με ποσοστό (9%).

- Πιο συγκεκριμένα περισσότεροι από τους μισούς πολίτες της Δανίας με ποσοστό (85%), της Ολλανδίας με ποσοστό (79%), της Σουηδίας με ποσοστό (78%) , της Φιλανδίας με ποσοστό (69%), της Γαλλίας με ποσοστό (60%), του Λουξεμβούργου με ποσοστό (56%), της Αυστρίας με ποσοστό (54%), και τέλος της Σλοβενίας με ποσοστό (52%) , έχουν χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο για επικοινωνία ή συναλλαγή με το δημόσιο τομέα μέσα στο έτος 2013.
- Αναφερόμενοι στους πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης που έχουν κάνει χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας δήλωσης φόρου εισοδήματος αφορά σε ένα βασικό σκοπό της συναλλαγής με το δημόσιο με υψηλά ποσοστά για το έτος 2013. Τα υψηλότερα ποσοστά είναι στην Εσθονία με ποσοστό (82% από τους χρήστες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης), στη Δανία με ποσοστό (74%), στη Λιθουανία με ποσοστό (70%) και στην Πορτογαλία με ποσοστό (69%).
- Ένας επίσης σημαντικός σκοπός χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί η ηλεκτρονική αίτηση προσωπικών πιστοποιητικών. Τα υψηλότερα ποσοστά σε αυτήν την περίπτωση εμφανίζονται στο Λουξεμβούργο με ποσοστό (39%) , στην Ισπανία και στη Μάλτα με ίδιο ποσοστό (34%),στη Σουηδία με ποσοστό (32%) και την Ελλάδα με ποσοστό (30%).

- Σχετικά με τα αιτήματα παροχών κοινωνικής ασφάλισης τα μεγαλύτερα ποσοστά εμφανίζονται στη Σουηδία με ποσοστό (32%), στη Γαλλία με ποσοστό (30%) και στη Ρουμανία και Σλοβενία με ίδιο ποσοστό (27%) .
- Τέλος τα μεγαλύτερα ποσοστά από τους πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης που έχουν κάνει χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσα στο έτος 2013 , σχετικά με την εισαγωγή στην ανώτερη ή στην ανώτατη εκπαίδευση εμφανίζονται στη Σλοβενία με ποσοστά (24%) , στη Βουλγαρία με ποσοστό (23%) και στην Ιταλία με ποσοστό (21%).

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 Internet access of households & frequency of internet use of individuals, 2013, %

	% of households with:		Frequency of internet use (% of individuals)*		
	Internet access	Broadband connection	Every day or almost every day	At least once a week, but not every day	Never used internet
EU28**	79	76	62	10	21
Belgium	80	79	68	12	15
Bulgaria	54	54	43	9	41
Czech Republic	73	69	54	16	17
Denmark	93	87	84	6	4
Germany	88	85	68	11	13
Estonia	80	79	63	14	16
Ireland	82	67	61	14	18
Greece	56	55	47	9	36
Spain	70	69	54	12	24
France	82	78	66	12	14
Croatia	65	64	53	10	29
Italy	69	68	54	2	34
Cyprus	65	64	53	9	32
Latvia	72	70	60	11	22
Lithuania	65	64	53	12	29
Luxembourg	94	70	82	11	5
Hungary	71	71	62	9	24
Malta	79	79	59	7	28
Netherlands	95	87	83	9	5
Austria	81	80	63	14	16
Poland	72	69	47	13	32
Portugal	62	62	48	10	33
Romania	58	56	32	13	42
Slovenia	76	74	58	11	23
Slovakia	78	70	61	13	15
Finland	89	88	80	9	6
Sweden**	93	87	81	11	4
United Kingdom	88	87	78	9	8
Iceland	96	95	91	5	(3)
Norway	94	88	85	8	(3)
Turkey	49	46	30	10	51

* Does not add up to 100%. The share of individuals using the internet less than once per week, e.g. once per month, is missing in the table.

** Broadband connection: Data for 2012 instead of 2013 for Sweden; EU28 does not include data for Sweden

() Data with reduced reliability due to small number of respondents

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 E-government use by individuals for private purposes 2013

	Individuals who interacted with public authorities over the internet	Purpose of interaction*			
		Income tax declaration	Requesting personal documents	Claiming social security benefits	Enrolment in higher education or university
	% of individuals	% of e-government users			
EU28**	41	44	20	16	9
Belgium	50	52	17	10	5
Bulgaria	23	50	5	8	23
Czech Republic	29	21	11	4	(2)
Denmark	85	74	18	19	4
Germany	49	35	9	9	3
Estonia	48	82	19	7	7
Ireland	45	25	26	7	8
Greece	36	63	30	23	8
Spain	44	44	34	20	16
France	60	57	22	30	12
Croatia	25	Data not available	Data not available	Data not available	Data not available
Italy	21	27	15	13	21
Cyprus	30	21	8	11	(5)
Latvia	35	41	8	8	(2)
Lithuania	34	70	9	8	3
Luxemburg	56	39	39	20	12
Hungary	37	38	20	12	8
Malta	32	(12)	34	(9)	17
Netherlands	79	57	17	18	7
Austria	54	60	15	10	6
Poland	23	51	9	(3)	6
Portugal	38	69	14	16	7
Romania	5	54	25	27	u
Slovenia	52	42	12	27	24
Slovakia	33	28	12	10	11
Finland	69	56	19	20	15
Sweden	78	59	31	32	14
United Kingdom	41	18	29	10	7
Iceland	81	75	15	8	26
Norway	76	66	17	17	14

() Data with reduced reliability due to small number of respondents

u Data not reliable due to small number of respondents or high non-response

* More than one possible answer

** Purpose of interaction: excluding data for Croatia

(europa.eu)

1.10.1 Οι επιμέρους δείκτες στην Ελλάδα

Εξετάζοντας τους παραπάνω πίνακες παρατηρούμε ότι η Ελλάδα βρίσκεται χαμηλότερα από τον μέσο όρο των χωρών της EU28 όσο αφορά τους παραπάνω δείκτες πρόσβασης και χρήσης του διαδικτύου. Περαιτέρω, έχει το δεύτερο μεγαλύτερο ποσοστό, μετά τη Ρουμανία, από τις χώρες που οι κάτοικοι της δεν έχουν κάνει ποτέ χρήση διαδικτύου.

Όσο αφορά το ποσοστό των Ελλήνων οι οποίοι συναλλάσσονται μέσω του διαδικτύου με τη δημόσια διοίκηση και σε αυτόν το δείκτη η χώρα μας παρουσιάζει υστέρηση με το ποσοστό της να βρίσκεται κάτω του μέσου όρου των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης των 28.

Βεβαίως η Ελλάδα έχει παρουσιάσει πρόοδο στους παραπάνω δείκτες αναφορικά με το έτος 2012, ειδικότερα σύμφωνα με πόρισμα της έκθεσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής τον Μάιο του 2014:

- Όσο αφορά τη χρήση διαδικτύου το 2013, το ποσοστό των Ελλήνων που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο τακτικά (τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα) ήταν 56% (47%+9%) του πληθυσμού, ενώ αντιστοίχως το 2012 ήταν 50% (στόχος του Ευρωπαϊκού Ψηφιακού Θεματολογίου είναι το 72% για το 2015). Περαιτέρω το ποσοστό των Ελλήνων που ποτέ δεν είχε χρησιμοποιήσει διαδίκτυο ήταν 42% το 2012, ενώ το 2013 διαμορφώθηκε στο 36% (στόχος του Ευρωπαϊκού Ψηφιακού Θεματολογίου είναι 15% για το 2015).
- Σχετικά με τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το 36% των Ελλήνων έχει κάνει χρήση αυτών μέσω του διαδικτύου με το μέσο όρο των χωρών της EU28 να βρίσκεται στο 41% (στόχος

του Ευρωπαϊκού Ψηφιακού Θεματολογίου είναι το 50% για το 2015), ενώ το 2012 το αντίστοιχο ποσοστό της Ελλάδας ήταν 34%.

- Περαιτέρω, μια επιπλέον κατηγορία δεικτών είναι αυτή των ψηφιακών ικανοτήτων των πολιτών των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στη χώρα μας τα πιο πρόσφατα στοιχεία αφορούν στο έτος 2012, ειδικότερα:

Το 65% των Ελλήνων πολιτών είχε χαμηλές ή καθόλου ψηφιακές ικανότητες το 2012 με το μέσο όρο της EU28 να βρίσκεται στο 47%. Επιπλέον στα άτομα ευπαθών ομάδων (ηλικίας 55 -74 ετών, άτομα χαμηλού μορφωτικού επιπέδου και / ή άνεργοι, συνταξιούχοι, ανενεργοί) το ποσοστό έφθανε το 2012 στο 82% με το μέσο όρο της EU28 να βρίσκεται στο 64%.

Επίσης το 55% των νοικοκυριών το 2012 ανέφεραν την έλλειψη ψηφιακών δυνατοτήτων ως απόρροια της μη δυνατότητας πρόσβασης στο διαδίκτυο με μέσο όρο της EU28 στο 35%, για το έτος 2013 υπάρχουν δεδομένα τα οποία δείχνουν ότι το ποσοστό αυτό διαμορφώθηκε στο 50% με μέσο όρο της EU28 στο 37%.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3 - ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΑ ΑΤΟΜΑ ΓΙΑ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥΣ ΣΚΟΠΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ EU28, 2012, 2013, %

eGovernment	Greece value		EU28 value
	2012	2013	2013
Citizens' use of eGovernment services, last 12 months – All individuals (in % if individuals)	34	36	41

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4 - ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΑΠΟ ΤΑ ΑΤΟΜΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΕΥ
28 2012,2013,%**

Internet usage	Greece value		EU28 value
	2012	2013	2013
Internet users going on-line weekly (Regular internet users – All individuals, in % of individuals)	50	56	72
Internet users on a daily basis (Frequent internet users – All individuals, in % of individuals)	41	47	62
Individuals who have never used the internet – All individuals (in % of individuals)	42	36	20

**ΠΙΝΑΚΑΣ 5 - ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΑΤΟΜΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΕΥ28
2012, 2013, %**

Digital skills	Greece value		EU28 value	
	2012	2013	2012	2013
Individuals with low or no digital skills (in % of individuals)	65	-	47	-
Disadvantaged people with low or no digital skills (in % of disadvantaged people)	82	-	64	-
Households reporting lack of skills as a reason for having no Internet access (in % of households without internet access)	55	50	35	37

(ec.europa.eu)

1.11 Η υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα

Στη χώρα μας έχουν γίνει σημαντικές προσπάθειες υιοθέτησης ψηφιακών τεχνολογιών από τη Δημόσια Διοίκηση . Πράγματι, η λειτουργία της εθνικής πύλης Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ , η εφαρμογή του προγράμματος Δι@ύγεια για την προαγωγή της διαφάνειας , το σύστημα παροχής οικονομικών υπηρεσιών TAXIS , η ηλεκτρονική υπηρεσία εύρεσης εργασίας ΟΑΕΔ, η ηλεκτρονική πύλη ΙΚΑnet για την αναλυτική περιοδική δήλωση και υποβολή διαφόρων αιτήσεων κλπ αποτελούν βεβαίως απτά αποτελέσματα αυτών των προσπαθειών.

Περαιτέρω δεν μπορεί κανείς να παραβλέψει τα σημαντικά έργα εσωστρεφούς κατεύθυνσης (G2G) της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας όπως το Εθνικό Δημοτολόγιο, το οποίο μέσω της διαλειτουργικότητας με τα Κ.Ε.Π., την Αστυνομία , τη Στρατολογία , τα Ασφαλιστικά Ταμεία κλπ , αλλά και το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών μέσω της διαλειτουργικότητας με τα Προξενεία και τα Κ.Ε.Π καθιστούν τη σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση περισσότερο αποδοτική και αποτελεσματική.

Παρόλα αυτά οι προσπάθειες δεν είχαν τα μέγιστα δυνατά αποτελέσματα όσον αφορά την περαιτέρω ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Πράγματι, στη χώρα μας υπάρχουν αστοχίες, οι οποίες απηχούν χαμηλές επιδόσεις στη διεύθυνση της ευρυζωνικότητας, την τακτική χρήση του διαδικτύου, τη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών και ηλεκτρονικών προμηθειών. Για παράδειγμα, όπως είδαμε και στην παραπάνω ενότητα, το 36% των Ελλήνων δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο ερωτώμενοι το 2013, με το μέσω όρο της EU28 να βρίσκεται στο 20% για το ίδιο έτος.

Ειδικότερα μπορούμε να κάνουμε λόγο για τις παρακάτω δυσλειτουργίες όπως αναλύονται στους επιμέρους στόχους παρέμβασης της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014 -2020 στην Ελλάδα:

Όσον αφορά την κατεύθυνση της απλούστευσης των διαδικασιών με χρήση των ΤΠΕ οι δυσλειτουργίες αφορούν στις εξής:

- Η πλειονότητα των πληροφοριακών συστημάτων δημιουργεί μια νέα ηλεκτρονική γραφειοκρατία, απαιτώντας για παράδειγμα την ηλεκτρονική υποβολή έντυπων δικαιολογητικών
- Τα πληροφοριακά συστήματα δεν εκδίδουν διοικητικές πράξεις , αλλά υποστηρίζουν την έκδοσή τους
- Το θεσμικό πλαίσιο δρα ανασταλτικά στην περαιτέρω αξιοποίηση των ΤΠΕ αναγνωρίζοντας μόνο πρωτότυπα, έντυπα έγγραφα

Σχετικά με την ηλεκτρονική διαχείριση των εγγράφων και την ψηφιοποίηση των διεργασιών οι δυσλειτουργίες αναφέρονται κυρίως σε :

- Καθυστερήσεις στην επικοινωνία των φορέων
- Ανεπαρκή αξιοποίηση των ΤΠΕ
- Αρχειοθέτηση και αναζήτηση έντυπων εγγράφων
- Διαφοροποίηση των Δημόσιων εγγράφων προς τη μορφή και τη δημιουργία τους

Σχετικά με την ενιαία διαχείριση πόρων της δημόσιας διοίκησης παρατηρούνται:

- Χαμηλή αξιοποίηση των υπάρχουσών υποδομών και λειτουργικές επικαλύψεις των συστημάτων του δημοσίου
- Υψηλό κόστος συντήρησης και χρήσης των τεχνολογικών υποδομών

- Δυσχέρειες στην αξιοποίηση του προσωπικού βάσει των προσόντων του

Σχετικά με την ενιαία διαχείριση σχέσεων κράτους πολιτών και επιχειρήσεων παρατηρούνται:

- Έλλειψη επικοινωνίας και συνεργασίας των φορέων και των συστημάτων τους για την παροχή υπηρεσιών, ως τελικό προϊόν, προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις
- Διακριτό πλαίσιο παροχής υπηρεσιών και εσωτερικών διαδικασιών από τον κάθε φορέα της δημόσιας διοίκησης
- Οι πολίτες και επιχειρήσεις απευθύνονται ξεχωριστά σε κάθε φορέα για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων τους

Σχετικά με τη δημιουργία ενιαίου σημείου πρόσβασης στις υπηρεσίες του δημοσίου παρατηρούνται:

- Μη βέλτιστος αριθμός παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών από την πύλη ΕΡΜΗΣ κυρίως λόγω της έλλειψης διαλειτουργικότητας και συνεργασίας με τους λοιπούς φορείς και τα συστήματα του δημοσίου
- Μη βέλτιστος αριθμός παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τα Κ.Ε.Π.
- Έλλειψη ενιαίας διαδικασίας εξυπηρέτησης πολιτών
- Μεγάλος αριθμός διαδικτυακών τόπων του δημοσίου τομέα (άνω των 1000), με αποτέλεσμα την πολυδιάσπαση της πληροφορίας και τον αποπροσανατολισμό του πολίτη

Σχετικά με την αυθεντικοποίηση των πολιτών:

- Έλλειψη αποτελεσματικών μεθόδων ταυτοποίησης των πολιτών – χρηστών υπηρεσιών της ηλεκτρονικής υπηρεσίας

- Χρήση διαφορετικών κωδικών ταυτοποίησης των πολιτών που δεν συνδέονται μεταξύ τους

Όσον αφορά τη Συμμετοχική Δημοκρατία παρατηρείται:

- Αποξένωση και αποστασιοποίηση των πολιτών από τη Διοίκηση

Σχετικά με την ψηφιακή ένταξη και τον ψηφιακό αλφαριθμητισμό παρατηρούνται:

- Μεγάλο μέρος των πολιτών παρουσιάζει έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων, αλλά και ψηφιακής κουλτούρας
- Μεγάλο μέρος στελεχών του δημοσίου τομέα παρουσιάζει έλλειψη των απαραίτητων γνώσεων για την υποστήριξη της περαιτέρω ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τελειώνοντας αναφορικά με τη διασύνδεση βασικών μητρώων δημόσιας διοίκησης παρατηρούνται:

- Η ύπαρξη ανεξάρτητων μητρώων πολιτών και επιχειρήσεων
- Αδυναμία των δημοσίων υπηρεσιών στην άμεση αξιοποίηση της πληροφορίας που τηρείται σε άλλο φορέα του δημοσίου

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 Εισαγωγή

Σε πάρα πολλές χώρες έχουν πραγματοποιηθεί κατά καιρούς προτεραιότητες οι οποίες αποσκοπούσαν στην ποιοτικότερη λειτουργία του δημοσίου τομέα τους. Βεβαίως, προς αυτήν την κατεύθυνση οι κυβερνήσεις υιοθετούν τρόπους οι οποίοι θεωρούνται προσφορότεροι αναλογικά με τις υπάρχουσες οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες που επικρατούν στην επικράτεια τους.

Στη χώρα μας μια από τις βασικές ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί στο σύνολο αυτής της προσπάθειας αφορά στη σύσταση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.). Η ίδρυση των Κ.Ε.Π. έλαβε χώρα το 2002 μέσω ενός πιλοτικού προγράμματος η χρηματοδότηση του οποίου προερχόταν από την Ευρωπαϊκή Ένωση σε ποσοστό 75% και την Ελληνική κυβέρνηση με ποσοστό συμμετοχής σε 25%.

Τα πρώτα Κ.Ε.Π. άρχισαν τη λειτουργία τους τον Σεπτέμβριο του 2002 με αποστολή την παροχή πληροφοριών για θέματα σχετικά με τη Δημόσια Διοίκηση αλλά και τη διεκπεραίωση ενός μεγάλου αριθμού υποθέσεων των πολιτών και των επιχειρήσεων με το δημόσιο τομέα.

Η λειτουργία των Κ.Ε.Π. στην Ελλάδα αποτελεί καινοτόμο προσπάθεια όπου έχει βραβευτεί με τη διάκριση «Good practice Label» στα πλαίσια της διάσκεψης της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Λισαβόνα το 2007. Η συμβολή των Κ.Ε.Π. θεωρείται σημαντική από την κοινή γνώμη και αποτελεί σημείο αναφοράς στην περαιτέρω αναβάθμιση και εκσυγχρονισμό του δημοσίου τομέα στο σύγχρονο συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον λειτουργίας του.

Στη σημερινή λοιπόν πραγματικότητα της περαιτέρω ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ο θεσμός των Κ.Ε.Π. καλείται να

διαδραματίσει επίσης πρωταγωνιστικό ρόλο, αφού τα Κ.Ε.Π. αποτελούν το πιο κοντινό και προσεγγίσιμο κανάλι της Δημόσιας Διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις .

Προς αυτήν την κατεύθυνση βεβαία συντελεί και η υφιστάμενη κατάσταση της χώρας μας σχετικά με τους επιμέρους δείκτες του Ευρωπαϊκού Ψηφιακού Θεματολογίου της πρόσβασης και χρήσης του διαδικτύου , των ψηφιακών δεξιοτήτων και της χρήσης υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρουσιάστηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο.

Στις μέρες μας 1066 ΚΕΠ έχουν ενταχθεί στο σύνολο της επικράτειας τα οποία κάνοντας χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών της πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) προσφέρουν στους πολίτες και επιχειρήσεις το μέγιστο δυνατό αριθμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών, συμβάλλοντας στην αποδοτικότερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση τόσο των Ελλήνων πολιτών και επιχειρήσεων όσο και των πολιτών και επιχειρήσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

2.2 Η αποστολή των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών(Κ.Ε.Π.)

Αποστολή των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες.

Στα πλαίσια της αποστολής τους τα Κ.Ε.Π. ενημερώνουν και πληροφορούν τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων τους με τη δημόσια διοίκηση , παραλαμβάνουν τις αιτήσεις των πολιτών τις οποίες και καταχωρούν σε

ειδικό πρωτόκολλο. Διαθέτουν για διευκόλυνσή τους έντυπα αιτήσεων κατά το άρθρο 3 παράγραφος 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (Ν. 2690/1999). Ελέγχουν την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, τα αναζητούν και τα παραλαμβάνουν με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών. Τέλος διαβιβάζουν πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στην αρμόδια για τη διεκπεραίωση τους υπηρεσία με τον οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο και μεριμνούν για την παραλαβή του αποτελέσματος και την παράδοση του στον πολίτη.

(ΦΕΚ 102/Α', 2002 : αρ.31, παρ.1)

2.3 Οι αρμοδιότητες των Κ.Ε.Π.

Οι διαδικασίες που διεκπεραιώνουν τα Κ.Ε.Π. καθώς και τα αντίστοιχα έντυπα που απαιτούνται καθορίζονται με κοινές αποφάσεις του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού, επίσης με κοινές υπουργικές αποφάσεις μπορούν να καθορίζονται διαδικασίες του ευρύτερου δημόσιου τομέα, οι οποίες μπορούν να πραγματοποιούνται και από τα Κ.Ε.Π..

Στις μέρες μας , έπειτα από δώδεκα χρόνια λειτουργίας των Κ.Ε.Π. οι υποθέσεις οι οποίες διεκπεραιώνουν αφορούν σε έναν πολύ μεγάλο αριθμό περίπου 1500 υποθέσεις.

Τα Κ.Ε.Π., χρησιμοποιώντας όλο και περισσότερο τις πιο σύγχρονες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), συναλλάσσονται με τις αρμόδιες για την έκδοση του προϊόντος της δημόσιας διοίκησης υπηρεσίες και παραδίδουν το αποτέλεσμα στον πολίτη είτε με

ταυτοπρόσωπη παρουσία είτε ηλεκτρονικά στην ηλεκτρονική του θυρίδα. Βεβαίως , μέσω της περαιτέρω χρήσης των ΤΠΕ οι χρόνοι πλέον διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών είναι μηδαμινοί.

Στο παρελθόν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διεκπεραιώνονταν μέσω των Κ.Ε.Π. αφορούσαν σε ένα μεγάλο μέρος τους υπηρεσίες έως και τρίτου επιπέδου ολοκλήρωσης αφού η τελική πράξη δεν ήταν ηλεκτρονικά διαθέσιμη και σε ένα μικρό μέρος τους υπηρεσίες τέταρτου επιπέδου δηλαδή η τελική πράξη ήταν ηλεκτρονικά διαθέσιμη.

Σήμερα οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται μέσω των Κ.Ε.Π. αφορούν σε ένα μεγάλο και συνεχώς αυξανόμενο ρυθμό υπηρεσίες τέταρτου και πέμπτου επιπέδου ολοκλήρωσης , καθιστώντας τα ως βασικό φορέα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας με στόχο τη σταδιακή μετάβαση τους ως κέντρα ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σε αυτή την κατεύθυνση, τα Κ.Ε.Π. θα έχουν τη δυνατότητα να υποστηρίζουν και ηλεκτρονικές πληρωμές .

Σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τέταρτου και πέμπτου επιπέδου ολοκλήρωσης που διεκπεραιώνονται μέσω των Κ.Ε.Π. οι κυριότερες από αυτές είναι οι εξής:

- Βεβαιώσεις οικογενειακής κατάστασης για διαφόρων ειδών χρήσης (αρμοδιότητας Εθνικού δημοτολογίου)
- Βεβαιώσεις γεννήσεως (αρμοδιότητας εθνικού δημοτολογίου)
- Βεβαιώσεις διάφορων ειδών συντάξεων ΙΚΑ για φορολογική χρήση
- Εισιτήριο ελεύθερης πρόσβασης σε υπηρεσίες πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας (αρμοδιότητας Υπουργείου υγείας)

- Χορήγηση επιδόματος κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης (αρμοδιότητας Υπουργείου Οικονομικών)
- Βεβαιώσεις διάφορων ειδών συντάξεων ΟΓΑ για φορολογική χρήση
- Βεβαιώσεις ύψους μηνιαίων αποδοχών κύριας και επικουρικής ασφάλισης ΝΑΤ
- Βεβαιώσεις συντάξεων ΝΑΤ για φορολογική χρήση
- Συγκεντρωτικά εκκαθαριστικά σημειώματα 6-μήνου ΝΑΤ
- Έκδοση όλων των ειδών ηλεκτρονικών παραβόλων (αρμοδιότητας Υπουργείου Οικονομικών)
- Ασφαλιστικές ενημερότητες ΙΚΑ- ΕΤΑΜ
- Ευάλωτοι πελάτες , πελάτες κοινωνικού οικιακού τιμολογίου (αρμοδιότητας ΔΕΔΔΗΕ)
- Αιτήσεις συμμετοχής στα προγράμματα Αγροτικής εστίας (αρμοδιότητας ΟΓΑ)
- Εφαρμογή καταχώρησης κράτησης δωματίου για τα προγράμματα κοινωνικού και ιαματικού τουρισμού ΛΑΕ/ΟΓΑ (αρμοδιότητας ΟΓΑ)
- Εφαρμογή εκτύπωσης δελτίων προγράμματος αγροτικής εστίας (αρμοδιότητας ΟΓΑ)
- Βεβαιώσεις εισφορών ΟΑΕΕ
- Βεβαιώσεις διάφορων ειδών συντάξεων ΟΑΕΕ
- Βεβαιώσεις καταβολής ασφαλιστικής εισφοράς ΕΛΓΑ
- Βεβαιώσεις ασφαλιστικής ενημερότητας ΕΛΓΑ
- Βεβαιώσεις καταβολής αποζημιώσεων ΕΛΓΑ και κρατικών οικονομικών ενισχύσεων για φορολογική χρήση.
- Βεβαιώσεις αναλυτικής κατάστασης καταβολής αποζημιώσεων φυτικής παραγωγής και ζωικού κεφαλαίου ΕΛΓΑ
- Βεβαιώσεις ενιαίας δήλωσης καλλιέργειας εκτροφής ΕΛΓΑ
- Βεβαιώσεις ανάλυσης καταβολής εισφορών υπέρ ΕΛΓΑ

- Μητρώο κοινωνικής ασφάλισης ΑΜΚΑ (αρμοδιότητας ΗΔΙΚΑ)
- Ηλεκτρονική κατάθεση δελτίου απογραφής στρατευσίμων (αρμοδιότητας Γενικού επιτελείου στρατού)
- Βεβαιώσεις τόκων δανείων Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων
- Βεβαιώσεις επιμελητηρίων
- Πιστοποιητικά στρατολογικής κατάστασης (αρμοδιότητας Γενικού επιτελείου στρατού)
- Ληξιαρχικές πράξεις διαφόρων ειδών από το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών (αρμοδιότητας του Υπουργείου Εξωτερικών)
- Ποινικό μητρώο (αρμοδιότητας Υπουργείου Δικαιοσύνης)

2.3.1 Διεκπεραίωση διαδικασιών μέσω EUGO – Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) - Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Ε.Κ.Ε.)

Με το νόμο 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) , σχετικά με την πρόσβαση σε δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών και την άσκηση τους από τους πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ο ανασχεδιασμός και η απλούστευση των διοικητικών υπηρεσιών σύμφωνα με τις απαιτήσεις της εν λόγω οδηγίας καθώς και η ένταξη τους στα Κ.Ε.Π. έχει πραγματοποιηθεί μέσω Κοινών Υπουργικών Αποφάσεων των Υπουργών Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης , Οικονομικών και του εκάστοτε αρμόδιου Υπουργού.

Στα πλαίσια των παραπάνω διαδικασιών ένας αριθμός από τα Κ.Ε.Π. (54 Κ.Ε.Π.) που είναι ενταγμένα στο σύνολο της επικράτειας λειτουργούν ως

Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Ε.Κ.Ε.) . Οι αρμοδιότητες των Ε.Κ.Ε αφορούν στη διεκπεραίωση με ηλεκτρονικό τρόπο πάνω από 400 διαδικασιών παροχής υπηρεσιών από τις οποίες οι 140 αφορούν σε διασυνοριακή άσκηση επαγγέλματος .

2.4 Οι συχνότερες υπηρεσίες των ΚΕΠ

Τα Κ.Ε.Π. εξυπηρετούν έναν πολύ μεγάλο αριθμό πολιτών καθημερινά , τόσο για απλές όσο και για πιο σύνθετες διαδικασίες όπου εμπλέκονται περισσότερες υπηρεσίες . Μέσω των Κ.Ε.Π. ο πολίτης μπορεί να διεκπεραιώσει περίπου 1500 διαδικασίες, από τις οποίες κάποιες μπορούν πλέον με την περαιτέρω χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών να έρθουν εις πέρας σε μηδαμινούς χρόνους.

Πιο κάτω αναφέρονται οι αριθμοί υποθέσεων των 20 πιο συχνών υπηρεσιών καθώς και οι τίτλοι τους για τα έτη 2010 έως και τον 11/2014.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6 – ΟΙ 20 ΣΥΧΝΟΤΕΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΚΕΠ 2010

20 Συχνότερα ζητούμενες υπηρεσίες έτους 2010	
Αριθμός Υποθέσεων Υπηρεσίας	Τίτλος Υπηρεσίας
362.522	Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης (των ιδίων)
314.804	Χορήγηση Αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης του ενδιαφερόμενου
193.353	Αίτηση Γενικής Χρήσης
171.334	Αίτηση Χορήγησης Αντιγράφου Φορολογικής Ενημερότητας
145.932	Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης
136.423	Μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας ενάρθρου επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.).
85.644	Δελτίο Τουρισμός για όλους Εξαήμερων Διακοπών Προγράμματος 2010-2011.
83.146	Οικογενειακό Επίδομα.
64.446	Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου
64.231	Χορήγηση Δελτίου Μετακίνησης ΑμεΑ με τα μαζικά μέσα συγκοινωνίας έτους 2010.
57.979	Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου
52.109	Χορήγηση επανεκτύπωσης βεβαίωσης απόδοσης ΑΦΜ (για φυσικά πρόσωπα).
49.978	Ανανέωση άδειας οδήγησης
49.593	Χορήγηση πιστοποιητικού περί δημοσιεύσεως ή μη διαθήκης
43.110	Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Θανάτου
42.292	Χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας
39.622	Χορήγηση Πιστοποιητικού Εγγύτερων Συγγενών
38.430	Άρση παρακράτησης κυριότητας επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.).
29.303	Χορήγηση Κάρτας Πολιτισμού.
24.306	Υποβολή αίτησης συμμετοχής - δήλωσης για το πρόγραμμα «Εναρμόνιση Οικογενειακής και Επαγγελματικής ζωής»

ΠΙΝΑΚΑΣ 7 – ΟΙ 20 ΣΥΧΝΟΤΕΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΚΕΠ 2011

20 Συχνότερα ζητούμενες υπηρεσίες έτους 2011	
Αριθμός Υποθέσεων	Τίτλος Υπηρεσίας
421.404	Χορήγηση Αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης του ενδιαφερόμενου
411.118	Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης (των ιδίων)
179.175	Αίτηση Γενικής Χρήσης
163.561	Αίτηση Χορήγησης Αντιγράφου Φορολογικής Ενημερότητας
148.442	Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης
120.570	Μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας ενάριθμου επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.).
89.067	Χορήγηση Δελτίου Μετακίνησης ΑμεΑ με τα μαζικά μέσα συγκοινωνίας έτους 2011.
66.183	Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου
63.364	Οικογενειακό Επίδομα.
62.597	Χορήγηση επανεκτύπωσης βεβαίωσης απόδοσης ΑΦΜ (για φυσικά πρόσωπα).
58.519	Δελτίο Τουρισμός για όλους Εξαήμερων Διακοπών Προγράμματος 2011-2012
58.192	ΟΕΚ - Πρόγραμμα επιδότησης ενοικίου 2011
56.973	Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου
51.882	Ανανέωση άδειας οδήγησης
50.859	Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Θανάτου
48.265	Χορήγηση πιστοποιητικού περί δημοσιεύσεως ή μη διαθήκης
45.783	Χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας
44.740	Χορήγηση Πιστοποιητικού Εγγύτερων Συγγενών
32.983	Άρση παρακράτησης κυριότητας επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.).
31.207	Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας

ΠΙΝΑΚΑΣ 8 – ΟΙ 20 ΣΥΧΝΟΤΕΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΚΕΠ 2012

20 Συχνότερα ζητούμενες υπηρεσίες έτους 2012	
Αριθμός Υποθέσεων	Τίτλος Υπηρεσίας
231.992	Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης (των ιδίων)
204.166	Απογραφή δικαιούχων προνοιακών επιδομάτων
157.878	Χορήγηση Αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης του ενδιαφερόμενου
111.635	Αίτηση Γενικής Χρήσης
99.571	Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης
70.871	Αίτηση Χορήγησης Αντιγράφου Φορολογικής Ενημερότητας
50.137	Ανανέωση άδειας οδήγησης
48.927	Μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας ενάριθμου επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.).
47.889	Χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας
40.190	Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου
36.948	Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου
36.172	Χορήγηση επανεκτύπωσης βεβαίωσης απόδοσης ΑΦΜ (για φυσικά πρόσωπα).
29.476	Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Θανάτου
22.896	Χορήγηση πιστοποιητικού περί δημοσιεύσεως ή μη διαθήκης
22.870	Χορήγηση Πιστοποιητικού Εγγύτερων Συγγενών
13.739	Άρση παρακράτησης κυριότητας επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.).
12.038	Χορήγηση αρχικής αναβολής κατάταξης λόγω σπουδών
11.533	Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας
10.974	Χορήγηση Πιστοποιητικού Σπουδών (Σπουδαστικής Κατάστασης) Τ.Ε.Ι./Α.Σ.Π.Α.Ι.Τ.Ε.
10.187	Βεβαίωση χρόνου ανεργίας.

ΠΙΝΑΚΑΣ 9 – ΟΙ 20 ΣΥΧΝΟΤΕΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΚΕΠ 2013

20 Συχνότερα ζητούμενες υπηρεσίες έτους 2013	
Αριθμός Υποθέσεων	Τίτλος Υπηρεσίας
642.510	Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
289.095	Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης
208.664	Υπηρεσία Γενικής Χρήσης
187.674	Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης
100.047	Χορήγηση δελτίων θεάματος του ΟΓΑ/ΛΑΕ έτους 2013 μέσω των ΚΕΠ
76.694	Οικογενειακό επίδομα ΟΑΕΔ
74.364	Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου γενικής χρήσης ή δικαστικής χρήσης
73.507	Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου
67.699	Χορήγηση δελτίων κοινωνικού τουρισμού και εκδρομικού προγράμματος του ΟΓΑ/ΛΑΕ έτους 2013
65.698	Χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας
60.794	Χορήγηση δελτίων μετακίνησης ΑΜΕΑ για το έτος 2013
57.043	Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου
55.387	Χορήγηση πιστοποιητικού περί δημοσίευσης ή μη διαθήκης
52.736	Χορήγηση πιστοποιητικού εγγύτερων συγγενών
37.188	Συμμετοχή στο Πρόγραμμα εξαήμερων διακοπών «Τουρισμός για όλους» εξαήμερων διακοπών του ΕΟΤ 2013-2014
31.580	Ανανέωση άδειας οδήγησης
31.084	Βεβαίωση συντάξεων ΟΓΑ
26.494	Χορήγηση πιστοποιητικού σπουδών πανεπιστημίου
24.099	Βεβαίωση χρόνου ανεργίας από τον ΟΑΕΔ
23.892	Μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας ενάριθμου επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης

ΠΙΝΑΚΑΣ 10 – ΟΙ 20 ΣΥΧΝΟΤΕΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΚΕΠ ΕΩΣ 11/2014

20 Συχνότερα ζητούμενες υπηρεσίες - 11/ 2014	
Αριθμός Υποθέσεων	Τίτλος Υπηρεσίας
953.131	Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
363.790	Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης
169.626	Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης
135.716	Υπηρεσία Γενικής Χρήσης
79.037	Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου γενικής χρήσης ή δικαστικής χρήσης
76.982	Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου
69.825	Χορήγηση δελτίων μετακίνησης ΑΜΕΑ για το έτος 2014
60.639	Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου
60.040	Χορήγηση πιστοποιητικού εγγύτερων συγγενών
59.990	Χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας
56.772	Χορήγηση βεβαίωσης τόκων δανείου για φορολογική χρήση (Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων)
55.842	Οικογενειακό επίδομα ΟΑΕΔ
54.109	Χορήγηση πιστοποιητικού περί δημοσίευσης ή μη διαθήκης
30.576	Ανανέωση άδειας οδήγησης
23.290	Χορήγηση πιστοποιητικού σπουδών πανεπιστημίου
22.823	Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης τύπου Α (πλήρες) - τύπου Α - τύπου Β
21.162	Χορήγηση αρχικής αναβολής κατάταξης λόγω σπουδών
18.818	Χορήγηση κάρτας πολιτισμού
18.358	Βεβαίωση χρόνου ανεργίας από τον ΟΑΕΔ
18.241	Χορήγηση πιστοποιητικού σπουδών (σπουδαστικής κατάστασης) από ΤΕΙ και ΑΣΠΑΙΤΕ

πηγή: Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

2.5 ΚΕΠ και δικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ

Στις μέρες μας τα Κ.Ε.Π. διεκπεραιώνουν ένα πολύ μεγάλο αριθμό υποθέσεων των πολιτών και των επιχειρήσεων προς τη δημόσια διοίκηση αλλά και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα αποτελώντας μαζί με την δικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ βασικά κανάλια της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης.

Προς την κατεύθυνση της επιτάχυνσης των δράσεων και της βελτίωσης της θέσεως της χώρας μας στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση, αλλά και της επίτευξης ενιαίας και λειτουργικής επικοινωνίας πολιτών και των επιχειρήσεων με τη δημόσια διοίκηση οι ενέργειες που πραγματοποιούνται αφορούν στον κοινό τρόπο παροχής του συνόλου των υπηρεσιών όλων των Υπουργείων προς των πολίτη και την επιχείρηση μέσα από τα βασικά αυτά κανάλια της δημόσιας διοίκησης, τα Κ.Ε.Π. και την δικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ.

Τα βασικά αυτά κανάλια της δημόσιας διοίκησης αλληλεπιδρούν μεταξύ τους παρέχοντας ηλεκτρονικές υπηρεσίες κυρίως τέταρτου και πέμπτου επιπέδου προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Οι ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται στις μέρες μας μέσω των ΚΕΠ και της πύλης ΕΡΜΗΣ έπειτα από τις θεσμικές και τεχνικές παρεμβάσεις που προβλέπονται από το νόμο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναβαθμίζουν το επίπεδο παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, εκσυγχρονίζουν τη δημόσια διοίκηση και αποτελούν το ενδιάμεσο στάδιο στη μετάβαση προς ψηφιακή δημόσια διοίκηση.

Παράλληλα ο αριθμός των διαδικτυακά διαθέσιμων πιστοποιημένων διαδικασιών των Κ.Ε.Π. αυξάνεται σταδιακά, ενώ το περιβάλλον της δικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ αναβαθμίζεται τεχνικά ώστε να γίνεται

περισσότερο εύχρηστο προς τους χρήστες του. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που μπορούν να διεκπεραιωθούν μέσω της πύλης ΕΡΜΗΣ, χωρίς την ανάγκη αυτοπρόσωπης παρουσίας του πολίτη στα Κ.Ε.Π. για την υποβολή της αίτησης, σήμερα χωρίζονται σε δύο κατηγορίες:

- Στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες κατηγορίας 1 όπου η παραλαβή του προϊόντος της δημόσιας διοίκησης γίνεται μέσω των Κ.Ε.Π. ή στην ηλεκτρονική θυρίδα του χρήστη.
- Στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες κατηγορίας 2 όπου η παραλαβή του προϊόντος της δημόσιας διοίκησης γίνεται αποκλειστικά στην ηλεκτρονική θυρίδα του πολίτη χρήστη.

Οι υπηρεσίες της πρώτης κατηγορίας διεκπεραιώνονται μέσω του Κ.Ε.Π. που επιλέγει ο πολίτης από όπου και του αποστέλλεται το αποτέλεσμα στην ηλεκτρονική του θυρίδα ή το παραλαμβάνει ο ίδιος ο πολίτης. Απαραίτητη βεβαίως προϋπόθεση για την χρήση της δικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ και τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι η εγγραφή του πολίτη ως χρήστη στην πύλη ΕΡΜΗΣ και η ταυτοποίηση των στοιχείων του από τα Κ.Ε.Π. με αυτοπρόσωπη παρουσία του σε αυτά για μια φορά . Οι δημοφιλέστερες υπηρεσίες από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται είναι η εξής:

1. Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
2. Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης
3. Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας
4. Βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση από ΟΑΕΕ-ΤΕΒΕ
5. Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος καυσίμων

κατηγορία 1

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες όπου η παραλαβή του προϊόντος της δημόσιας διοίκησης γίνεται μέσω των Κ.Ε.Π. ή στην ηλεκτρονική θυρίδα του πολίτη, σε αυτήν την κατηγορία ανήκουν οι εξής εκατόν έξι (106) ηλεκτρονικές υπηρεσίες:

1. «Χορήγηση άδειας λιανικής ή /χονδρικής πώλησης κτηνιατρικών φαρμακευτικών προϊόντων»
2. Announcement of Radio engineer B
3. business not updated
4. Not Updated
5. Provision of the licence for the establishment and operation of amateur dance schools (owner: a public law legal person)
6. Αίτηση - δήλωση συνταξιούχου για αλλαγή διεύθυνσης (Γ.Λογιστήριο του Κράτους/Συντάξεις Δημοσίου)
7. Αίτηση καταγγελίας καταναλωτή στα ΚΕΠ
8. Αίτηση σε ΚΕΠ για Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο
9. Αναγγελία λειτουργίας επιχείρησης εκμίσθωσης Μοτοσυκλετών, Τρίτροχων και Τετράτροχων οχημάτων άνω των 50 κ.εκ. χωρίς οδηγό
10. Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου
11. Αντίγραφο πιστοποιητικού σπουδών (ΙΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕ Α' Κύκλου, ΤΕΕ Β' Κύκλου)
12. Αντικατάσταση απωλεσθέντος βιβλιαρίου κλάδων σύνταξης και πρόνοιας από το ΤΣΑΥ

13. 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.
14. Βεβαίωση για το χρόνο επιδότησης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ
Ηλεκτρονική υπηρεσία για Βεβαίωση για το χρόνο επιδότησης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ
15. Βεβαίωση καλής λειτουργίας αποχετευτικού συστήματος ξενοδοχείων και ενοικιαζόμενων διαμερισμάτων για τον ΕΟΤ
16. Βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση από ΟΑΕΕ-ΤΕΒΕ
17. Βεβαίωση μη οφειλής για συμμετοχή σε διαγωνισμούς από ΟΑΕΕ-πρώην ΤΕΒΕ
18. Βεβαίωση περί μη ασφάλισης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)
19. Βεβαίωση περί μη συνταξιοδότησης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)
20. Βεβαίωση ταμειακής ενημερότητας Ν. 2084/92, για θεώρηση βιβλίων και στοιχείων από τη ΔΟΥ (ΟΑΕΕ - πρώην ΤΕΒΕ)
21. Βεβαίωση του ποσού της επιδοτούμενης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ
22. Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος καυσίμων
23. Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος σε απροστάτευτα παιδιά
24. Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος σε μοναχικά άτομα άνω των 65 ετών και ανασφάλιστα άτομα

25. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης ανασφάλιστων τετραπληγικών - παραπληγικών και ακρωτηριασμένων
26. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης Βαριά Νοητικά Καθυστερημένων (B.N.K.)
27. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης κωφαλαλίας
28. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα με βαριά αναπηρία
29. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από AIDS
30. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από αιμορροφιλία.
31. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από μεσογειακή αναιμία
32. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε σπαστικά άτομα
33. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης τετραπληγικών - παραπληγικών ασφαλισμένων του δημοσίου
34. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης τυφλότητας
35. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης χανσενικών
36. Βεβαίωση χρόνου μη επιδοτούμενης ανεργίας ΟΑΕΔ
37. 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)

38. Δήλωση συμμετοχής στις εξετάσεις ιατρικής του ΔΟΑΤΑΠ της εξεταστικής περιόδου του εκάστοτε έτους
39. «Διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών στην ελληνική επικράτεια όσον αφορά στην πιστοποίηση των φορέων που εντάσσονται στο σύστημα παροχής γεωργικών συμβούλων σε γεωργικές εκμεταλλεύσεις, αρμοδιότητας του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων».
40. Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης ασφαλισμένου για αλλαγή διεύθυνσης
41. Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μερισματούχου για έκδοση βεβαίωσης χορήγησης μερίσματος
42. Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μερισματούχου για προεξόφληση μερισμάτων
43. Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μετόχου για τη χορήγηση βεβαίωσης εξόφλησης οφειλής (ΜΤΠΥ)
44. Έγγραφή –Πιστοποίηση Εργοδότη για χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών προκειμένου να υποβληθεί ηλεκτρονικά μέσω Κ.Ε.Π. η Αναλυτική Περιοδική Δήλωση (Α.Π.Δ.)
45. Εγγραφή στα μητρώα ασφαλισμένων του ΚΕΑΔ δικηγόρων ή ασκούντων δικηγόρων
46. Έκδοση βεβαιώσεων αδειών καταλληλότητας οχημάτων μεταφοράς προϊόντων ζωικής προέλευσης
47. Έκδοση βεβαίωσης εγγραφής στο ΤΣΑΥ
48. Έκδοση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στο ΙΚΑ
49. Έκδοση βεβαίωσης περί μη συνταξιοδότησης από το ΙΚΑ

50. Έκδοση κτηνιατρικών υγειονομικών πιστοποιητικών προϊόντων ζωικής προέλευσης
51. Ενημέρωση καταναλωτή για τις τιμές προϊόντων και υπηρεσιών και γενικά δικαιώματα καταναλωτή για την προστασία του
52. Καταχώρηση εγκατάστασης εκτροφής, προμήθειας, πειραματισμού Π.Δ. 160/91 (64, Α')
53. Πιστοποιητικό Σπουδών (ΙΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕ Α' Κύκλου, ΤΕΕ Β' Κύκλου)
54. Πτηνοκτηνοτροφικές εγκαταστάσεις δυναμικότητας μικρότερης των 2 ισοδύναμων ζώων (πλην των οικοσίων)
55. Χορήγηση άδειας εισαγωγής ζώντων ζώων από τρίτη χώρα
56. Χορήγηση ακριβούς αντιγράφου βαθμολογικής αντιστοιχίας - πράξης αναγνώρισης (ΔΟΑΤΑΠ)
57. Χορήγηση αντιγράφου άδειας επάρκειας διδασκαλίας γλώσσας (λόγω απώλειας, καταστροφής της ήδη εκδοθείσας)
58. 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)
59. Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης
60. Χορήγηση αποσπάσματος πρακτικών Διοικητικού Συμβουλίου (ΔΟΑΤΑΠ)
61. Χορήγηση βεβαίωσης αναπηρίας (Ν. 1579/1950)
62. Χορήγηση βεβαίωσης αποδοχών για υπηρετούντες δασκάλους ή νηπιαγωγούς

63. Χορήγηση βεβαίωσης αποδοχών για υπηρετούντες καθηγητές
Ηλεκτρονική υπηρεσία για Χορήγηση βεβαίωσης αποδοχών για υπηρετούντες καθηγητές .
64. Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για ειδικό λογαριασμό πρόσθετων παροχών (ΤΣΜΕΔΕ)
65. Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για κύρια σύνταξη ΤΣΜΕΔΕ
66. Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για τον κλάδο υγείας ΤΣΜΕΔΕ
67. Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (ΤΣΜΕΔΕ)
68. Χορήγηση βεβαίωσης βαθμολογίας εξετάσεων πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)
69. Χορήγηση βεβαίωσης βαθμολογικής αντιστοιχίας (ΔΟΑΤΑΠ)
70. Χορήγηση βεβαίωσης για έγκριση ασφάλισης από τον ΟΓΑ - προώθηση δελτίου απογραφής για έκδοση βιβλιαρίου υγείας
71. Χορήγηση βεβαίωσης για το ομοταγές πανεπιστημίων που περιλαμβάνονται στον κατάλογο με τα αναγνωρισμένα ΑΕΙ της αλλοδαπής (ΔΟΑΤΑΠ)
72. Χορήγηση βεβαίωσης για το ύψος των μηνιαίων αποδοχών κύριας και επικουρικής σύνταξης από το ΝΑΤ
73. Χορήγηση βεβαίωσης εκπλήρωσης υπηρεσίας υπαίθρου ιατρού
74. Χορήγηση βεβαίωσης επιτυχούς συμμετοχής σε εξετάσεις πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)
75. Χορήγηση βεβαίωσης Ζώνης Επιχειρήσεων Ν. 1854/1951
76. Χορήγηση βεβαίωσης κατάθεσης δικαιολογητικών από το ΔΟΑΤΑΠ

77. Χορήγηση βεβαίωσης μη συνταξιοδότησης από το ΝΑΤ
78. Χορήγηση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στον ΟΓΑ
79. Χορήγηση βεβαίωσης περί μη συνταξιοδότησης από τον ΟΓΑ
80. Χορήγηση βεβαίωσης περί συνταξιοδότησης - διακοπής / αναστολής της συνταξιοδότησης και λοιπές βεβαιώσεις για τη συνταξιοδότηση από τον ΟΓΑ.
81. Χορήγηση βεβαίωσης ποσού σύνταξης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)
82. Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας Αστυνομικών Υπαλλήλων
83. Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας για αναπληρωτές δασκάλους ή νηπιαγωγούς
84. Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας για αναπληρωτές καθηγητές
85. Χορήγηση βεβαίωσης συνταξιούχου (ΤΣΜΕΔΕ)
86. Χορήγηση βεβαίωσης του Ν. 142/1974
87. Χορήγηση βεβαίωσης χρόνου υπηρεσίας στο διπλάσιο, στους χειριστές ελικοπτέρων της Ελληνικής Αστυνομίας (Π.Δ. 1041/1979, άρθρα 41 και 43)
88. Χορήγηση έγκρισης θέσης σε κυκλοφορία τουριστικού τραίνου σε ειδική διαδρομή
89. Χορήγηση Ειδικού Σήματος Λειτουργίας σε επιχειρήσεις γηπέδων γκολφ
90. Χορήγηση Ειδικού Σήματος Λειτουργίας Αυτοκινητοδρομίου
91. Χορήγηση Ειδικού Σήματος Λειτουργίας Κέντρων Αθλητικού – Προπονητικού Τουρισμού (ΚΕ.Π.Α.Τ.)

92. Χορήγηση Ειδικού Σήματος Λειτουργίας Συνεδριακού Κέντρου
93. Χορήγηση Ειδικού Σήματος Λειτουργίας Ψυχαγωγικού Θεματικού Πάρκου
94. Χορήγηση ενημερωτικού σημειώματος ΚΕΑΝ
95. Χορήγηση πιστοποιητικού αποφοίτησης από Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού (ΑΕΝ) με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία
96. Χορήγηση πιστοποιητικού εγγραφής στα μητρώα αρρένων
97. Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας
98. Χορήγηση πιστοποιητικού θαλάσσιας υπηρεσίας
99. Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ανηλίκων
100. Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ή εξέτασης σε εξωτερικά ιατρεία ενηλίκων
101. Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
102. Χορήγηση πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για δασκάλους ή νηπιαγωγούς
103. Χορήγηση πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για καθηγητές
104. Χορήγηση πιστοποιητικού φοίτησης σε Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού (ΑΕΝ) με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία
105. Χορήγηση υπηρεσιακού σημειώματος για την ανανέωση βιβλιαρίου υγείας στο διάστημα που δεν έχει εκδοθεί απόφαση συνταξιοδότησης

106. Χορήγησης βεβαίωσης χρόνου υπηρεσίας Αστυνομικών (Αστυφυλάκων – Αρχ/κων – Ανθυπαστυνόμων), Συνοριακών Φυλάκων και Ειδικών Φρουρών (Ν. 2690/1999, άρθρα 4,5 και 12)

κατηγορία 2

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες όπου η παραλαβή του προϊόντος της δημόσιας διοίκησης γίνεται αποκλειστικά στην ηλεκτρονική θυρίδα του πολίτη, σε αυτήν την κατηγορία ανήκουν οι εξής εννέα (9) ηλεκτρονικές υπηρεσίες:

1. Απόσπασμα ατομικού λογαριασμού ΙΚΑ
2. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου (Ειδικό Ληξιαρχείο)
3. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης (Ειδικό Ληξιαρχείο)
4. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου (Ειδικό Ληξιαρχείο)
5. Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (για επιχειρήσεις - εργοδότες)
6. Χορήγηση βεβαίωσης γέννησης (Εθνικό Δημοτολόγιο)
7. Χορήγηση βεβαίωσης ιθαγένειας (Εθνικό Δημοτολόγιο)
8. Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης για ΟΓΑ (Εθνικό Δημοτολόγιο)
9. Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης (Εθνικό Δημοτολόγιο)

(www.ermis.gov.gr)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 Εμπειρική έρευνα

Η παρούσα έρευνα διενεργήθηκε με σκοπό τη διερεύνηση και την αξιολόγηση του θεσμού των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) , αλλά και την ανάδειξη του βαθμού διεύθυνσης της χρήσης της δικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ στους πολίτες.

Τα Κ.Ε.Π. αποτελούν ένα θεσμό σχετικά πρόσφατα ενταγμένο στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση ο οποίος καλείται να παρέχει ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο όγκο από ποιοτικές και σύγχρονες υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις είτε με την αυτοπρόσωπη παρουσία τους σε αυτά , είτε μέσω της δικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ.

Η έρευνα διεξήχθη με τη μέθοδο της χρήσης δομημένου ερωτηματολογίου , η λογική του οποίου ήταν να αναδείξει κυρίως την ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Κ.Ε.Π., αλλά και τα οφέλη που αποκομίζονται από τη λειτουργία τους . Τέλος να αναδείξει το βαθμό διεύθυνσης της εθνικής πύλης δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ στην καθημερινότητα των Ελλήνων πολιτών.

3.1.1 Ταυτότητα της έρευνας

Μέθοδος συλλογής δεδομένων: Χρήση δομημένου ερωτηματολογίου ερωτήσεων κλειστού τύπου.

Περίοδος διεξαγωγής έρευνας: 13/11/2014 έως 8/12/2014

Μέθοδος δειγματοληψίας: Στρωματοποιημένη τυχαία δειγματοληψία.

Πληθυσμός στόχος: Πολίτες οι οποίοι επισκέπτονται τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.

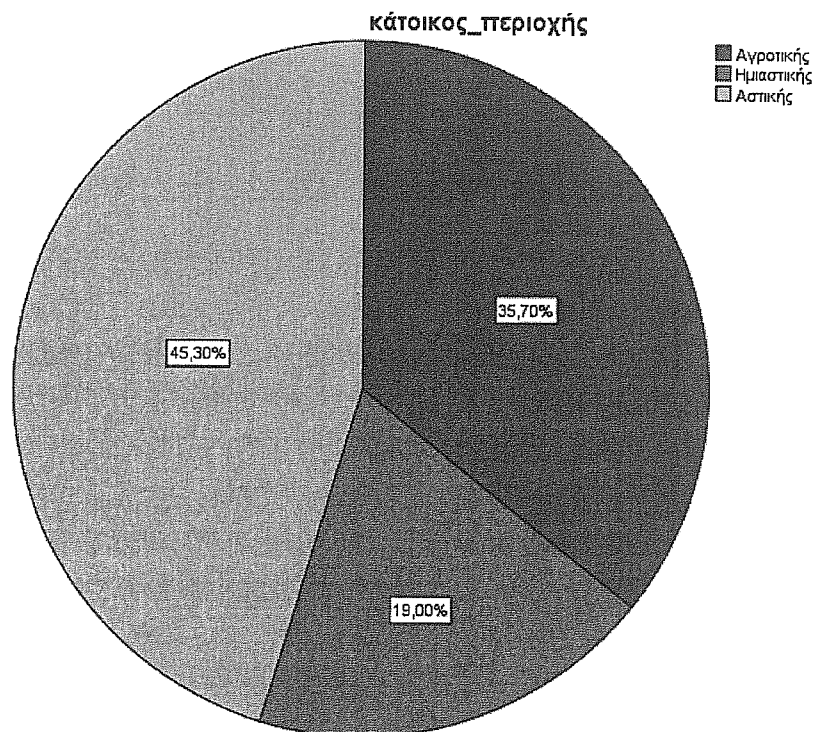
Δείγμα: 482 πολίτες κάτοικοι περιοχών της περιφέρειας Πελοποννήσου.

3.2 Δημογραφικά στοιχεία έρευνας

Περιοχή κατοικίας

Οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 479 και οι άκυρες 3. Από τα 479 άτομα που απάντησαν έγκυρα:

τα 171 ήταν κάτοικοι αγροτικής περιοχής με ποσοστό 35.7%, τα 91 ήταν κάτοικοι ημιαστικής περιοχής με ποσοστό 19% και τα 217 ήταν κάτοικοι αστικής περιοχής με ποσοστό 45.3%. (Παράρτημα 1, Πίνακας 1)

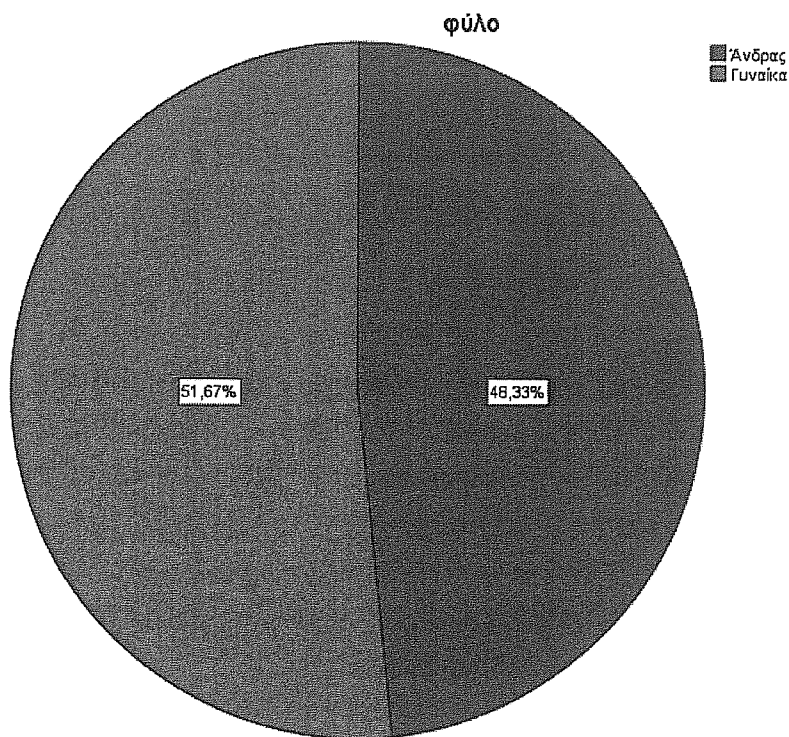


ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1

Φύλο

Οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 480 και οι άκυρες 2. Από τα 480 άτομα που απάντησαν έγκυρα:

τα 232 ήταν άνδρες με ποσοστό 48.3% και τα 248 ήταν γυναίκες με ποσοστό 51.7%. (Παράρτημα 1, Πίνακας 2)

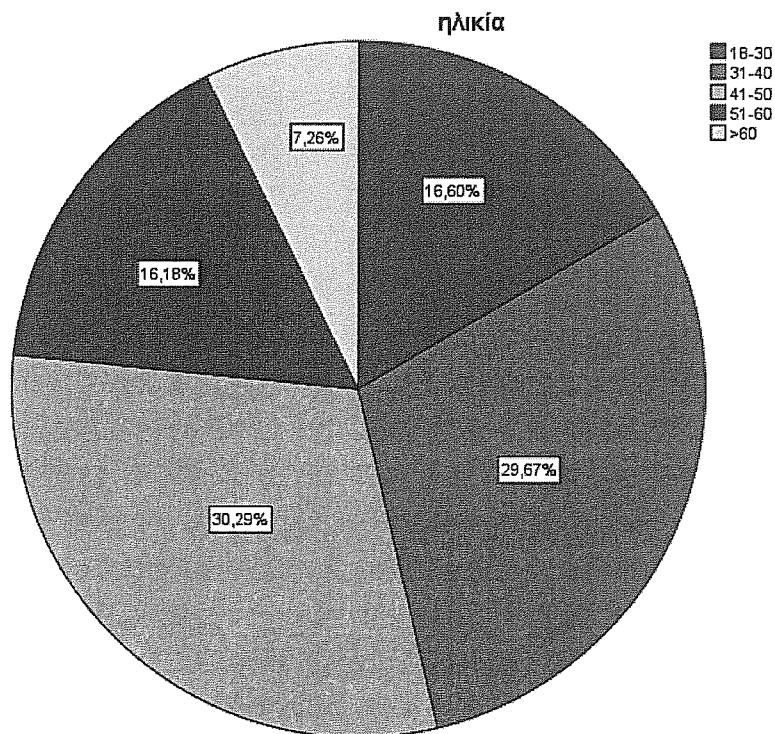


ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2

Ηλικία

Οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 482. Από τα 482 άτομα που απάντησαν έγκυρα:

τα 80 ήταν από 18-30 ετών με ποσοστό 16.6%, τα 143 ήταν από 31-40 ετών με ποσοστό 29.7%, τα 146 ήταν από 41-50 ετών με ποσοστό 30.3%, τα 78 ήταν από 51-60 ετών με ποσοστό 16.2% και τα 35 ήταν άνω των 60 ετών με ποσοστό 7.3%. (Παράρτημα 1, Πίνακας 3)

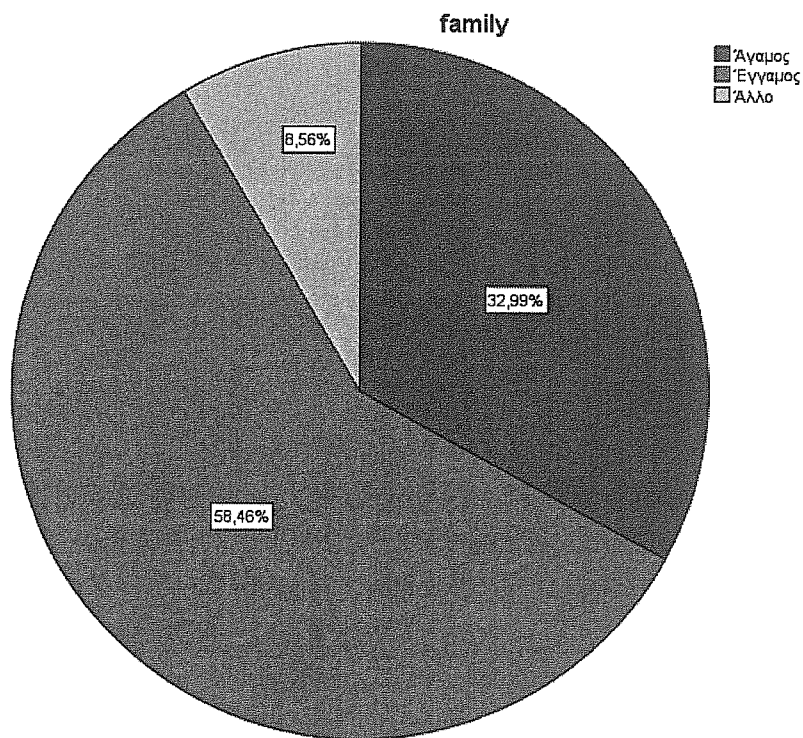


ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3

Οικογενειακή κατάσταση

Οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 479 και οι άκυρες 3. Από τα 479 άτομα που απάντησαν έγκυρα:

τα 158 ήταν άγαμοι με ποσοστό 33%, τα 280 ήταν έγγαμοι με ποσοστό 58.5% και τα 41 ήταν άλλο με 8.6%. (Παράρτημα 1, Πίνακας 4)

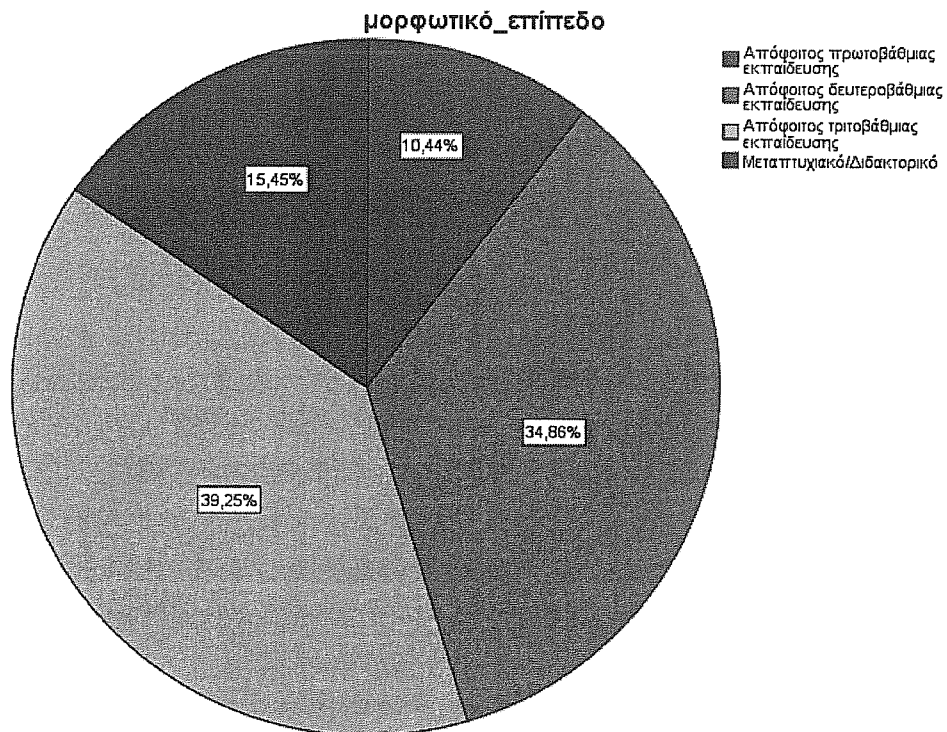


ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4

Επίπεδο μόρφωσης

Οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 479 και άκυρες 3. Από τα 479 άτομα που απάντησαν έγκυρα:

τα 50 ήταν απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης με ποσοστό 10.4%, τα 167 ήταν απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με ποσοστό 34.9%, τα 188 ήταν απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με ποσοστό 39.2% και τα 74 ήταν κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού με ποσοστό 15.4%.(Παράρτημα 1, Πίνακας 5)

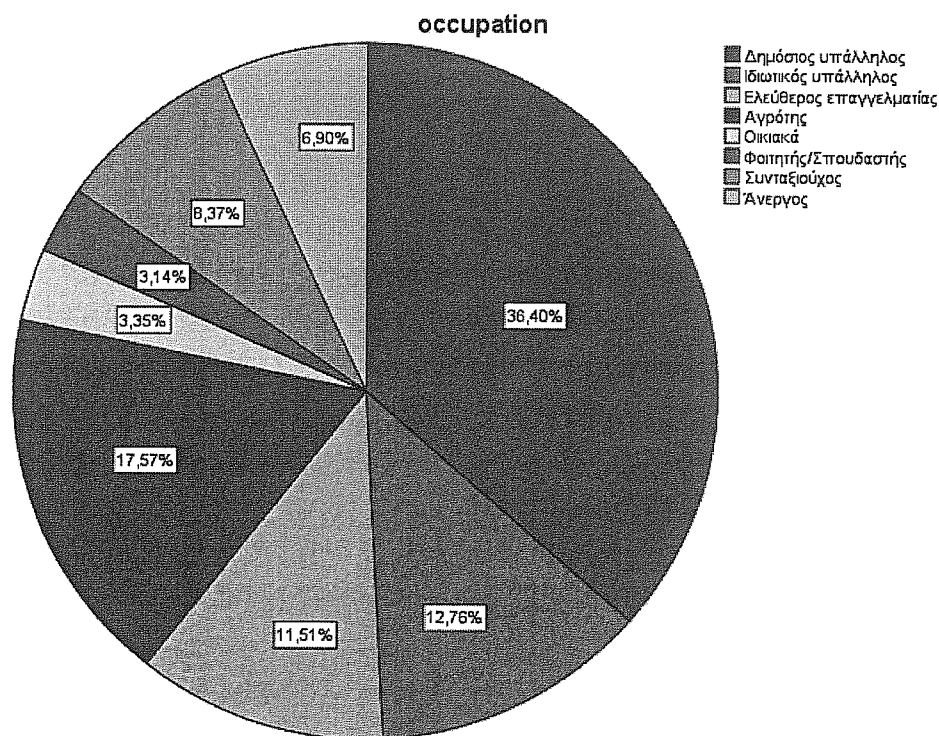


ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5

Επάγγελμα

Οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 478 και άκυρες 4. Από τα 478 άτομα που απάντησαν έγκυρα:

τα 174 ήταν δημόσιοι υπάλληλοι με ποσοστό 36.4%, τα 61 ήταν ιδιωτικοί υπάλληλοι με ποσοστό 12.8%, τα 55 ήταν ελεύθεροι επαγγελματίες με ποσοστό 11.5%, τα 84 ήταν αγρότες με ποσοστό 17.6%, τα 16 ασχολούνταν με οικιακά με ποσοστό 3.3%, τα 15 ήταν φοιτητές/σπουδαστές με ποσοστό 3.1%, τα 40 ήταν συνταξιούχοι με ποσοστό 8.4% και τα 33 ήταν άνεργοι με ποσοστό 6.9%.(Παράρτημα 1, Πίνακας 6)



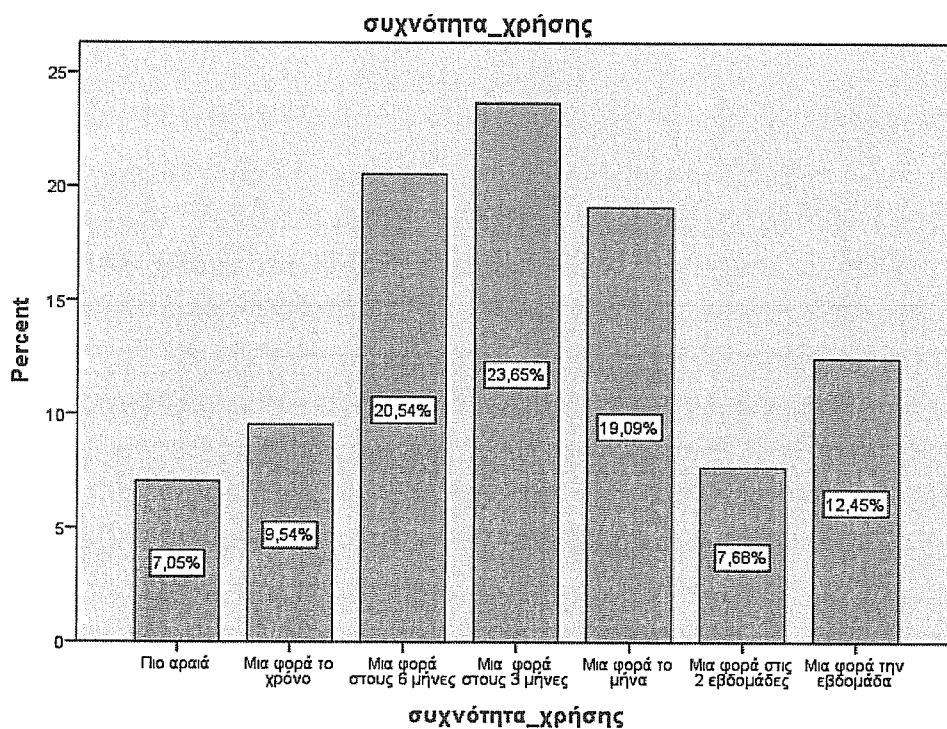
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6

3.3 Περιγραφικά αποτελέσματα έρευνας

Η συχνότητα χρήσης των ΚΕΠ

Στην ερώτηση «Πόσο συχνά επισκέπτεστε τα ΚΕΠ;» οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 482. Από τα 482 άτομα που απάντησαν έγκυρα:

τα 60 απάντησαν μια φορά την εβδομάδα με ποσοστό 12.4%, τα 37 απάντησαν μια φορά στις 2 εβδομάδες με ποσοστό 7.7%, τα 92 απάντησαν μια φορά το μήνα με ποσοστό 19.1%, τα 114 απάντησαν μια φορά στους 3 μήνες με ποσοστό 23.7%, τα 99 απάντησαν μια φορά στους 6 μήνες με ποσοστό 20.5%, τα 46 απάντησαν μια φορά το χρόνο με ποσοστό 9.5% και τα 34 απάντησαν πιο αραιά με ποσοστό 7.1%. (Παράρτημα 1, Πίνακας 7)

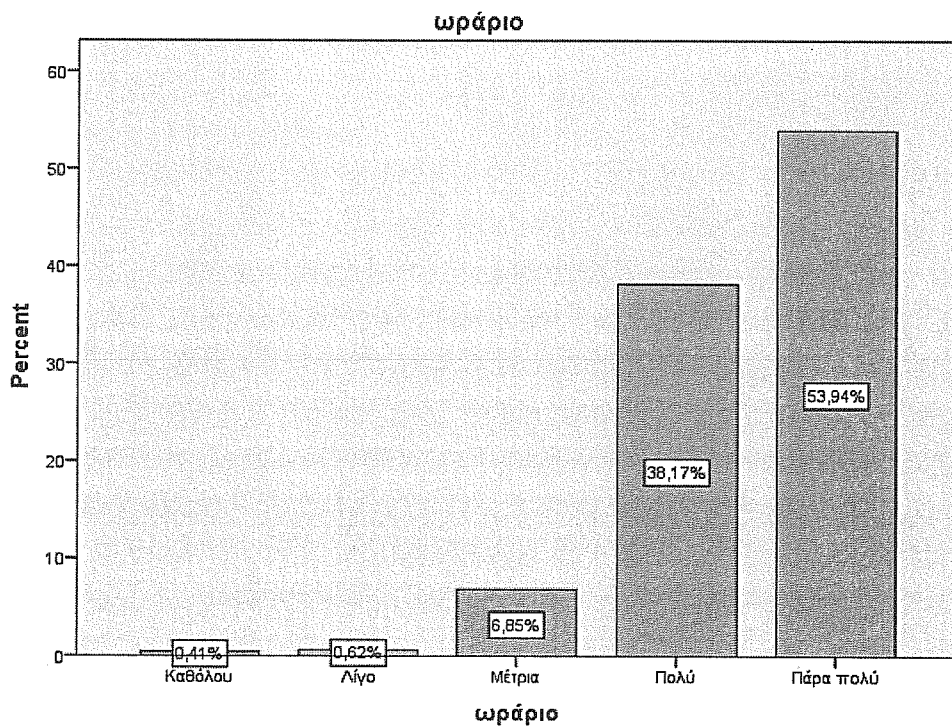


ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7

Η ικανοποίηση από το ωράριο λειτουργίας

Στην ερώτηση «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από ωράριο λειτουργίας του ΚΕΠ που επισκέπτεστε συνήθως;» οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 482. Από τα 482 άτομα που απάντησαν έγκυρα:

τα 2 δεν ήταν καθόλου ικανοποιημένοι με ποσοστό 0.4%, τα 3 ήταν λίγο ικανοποιημένοι με ποσοστό 0.6%, τα 33 ήταν μέτρια ικανοποιημένοι με ποσοστό 6.8%, τα 184 ήταν πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 38.2% και τα 260 ήταν πάρα πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 53.9%. (Παράρτημα 1, Πίνακας 8)

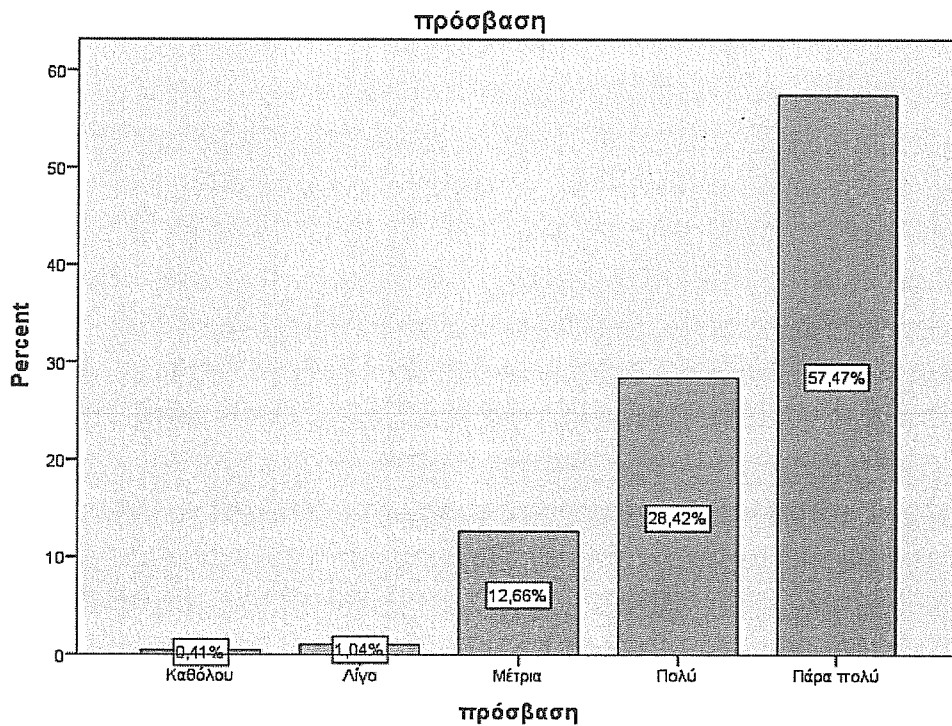


ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8

Η ευκολία πρόσβασης

Στην ερώτηση «Είναι εύκολη η πρόσβαση στο ΚΕΠ που επισκέπτεστε συνήθως;» οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 482. Από τα 482 άτομα που απάντησαν έγκυρα:

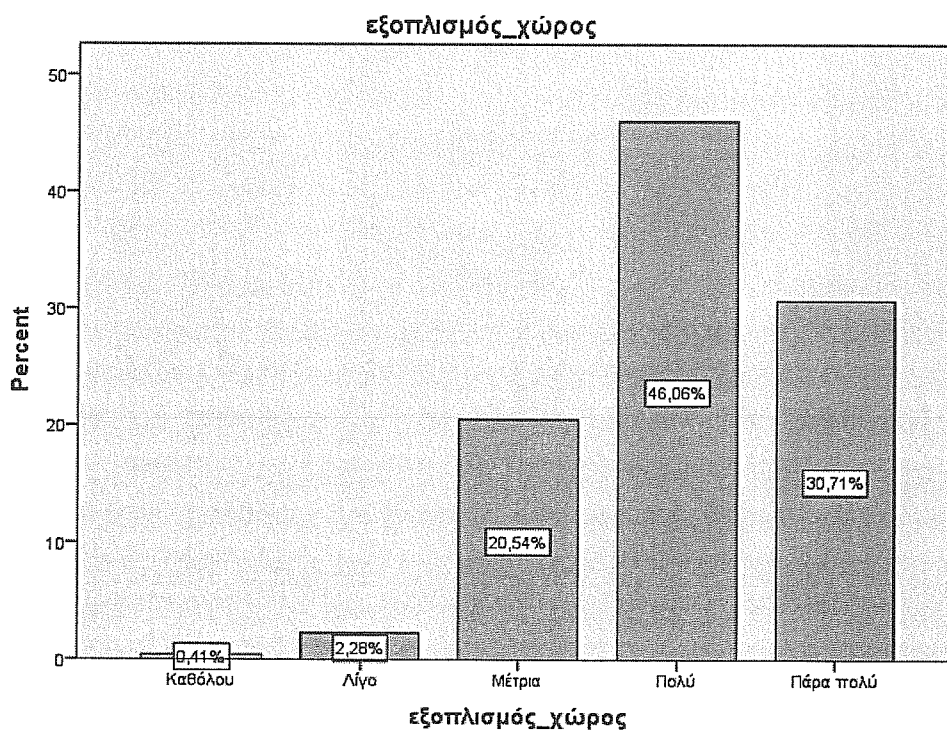
τα 2 απάντησαν καθόλου με ποσοστό 0.4%, τα 5 απάντησαν λίγο με ποσοστό 1%, τα 61 απάντησαν μέτρια με ποσοστό 12.7%, τα 137 απάντησαν πολύ με ποσοστό 28.4% και τα 277 απάντησαν πάρα πολύ με ποσοστό 57.5%. (Παράρτημα 1, Πίνακας 9)



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 9

Η ικανοποίηση από τον εξοπλισμό και το χώρο

Στην ερώτηση «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον εξοπλισμό και το χώρο μέσα στον οποίο λειτουργεί το ΚΕΠ που επισκέπτεστε συνήθως;» οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 482. Από τα 482 άτομα που απάντησαν έγκυρα: τα 2 δεν ήταν καθόλου ικανοποιημένοι με ποσοστό 0.4%, τα 11 ήταν λίγο ικανοποιημένοι με ποσοστό 2.3%, τα 99 ήταν μέτρια ικανοποιημένοι με ποσοστό 20,5%, τα 222 ήταν πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 46.1% και τα 148 ήταν πάρα πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 30.7%. (Παράρτημα 1, Πίνακας 10)

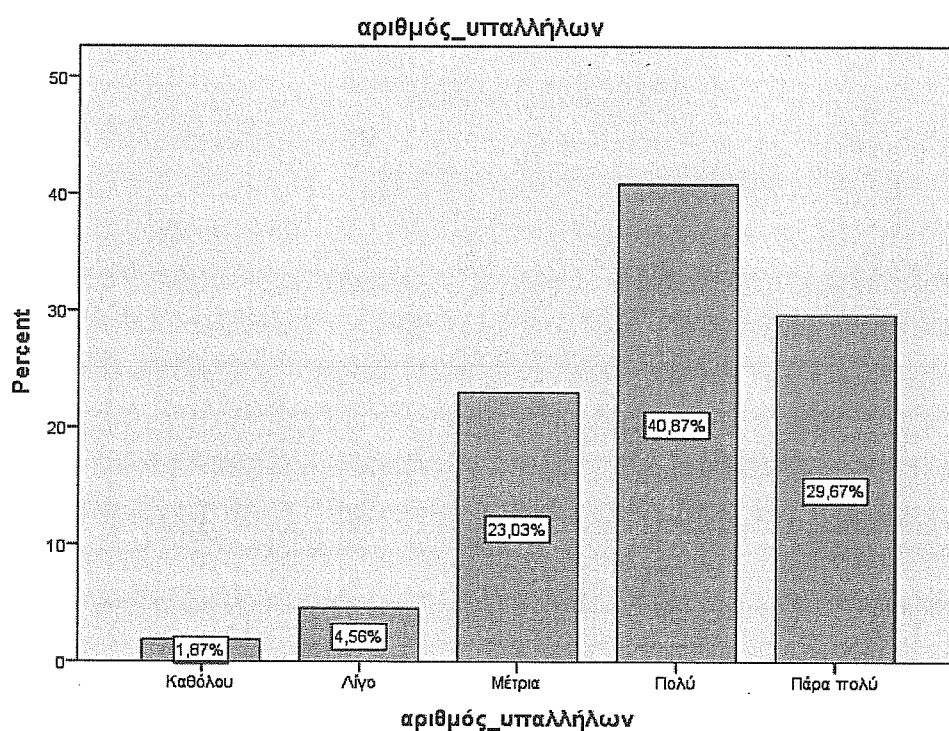


ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10

Η ικανοποίηση από τον αριθμό των υπαλλήλων

Στην ερώτηση «Πόσο ικανοποιημένος είστε από τον αριθμό των υπαλλήλων του;» οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 482. Από τα 482 άτομα που απάντησαν έγκυρα:

τα 9 δεν ήταν καθόλου ικανοποιημένοι με ποσοστό 1.9%, τα 22 ήταν λίγο ικανοποιημένοι με ποσοστό 4.6%, τα 111 ήταν μέτρια ικανοποιημένοι με ποσοστό 23%, τα 197 ήταν πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 40.9% και τα 143 ήταν πάρα πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 29.7%. (Παράρτημα 1, Πίνακας 11)

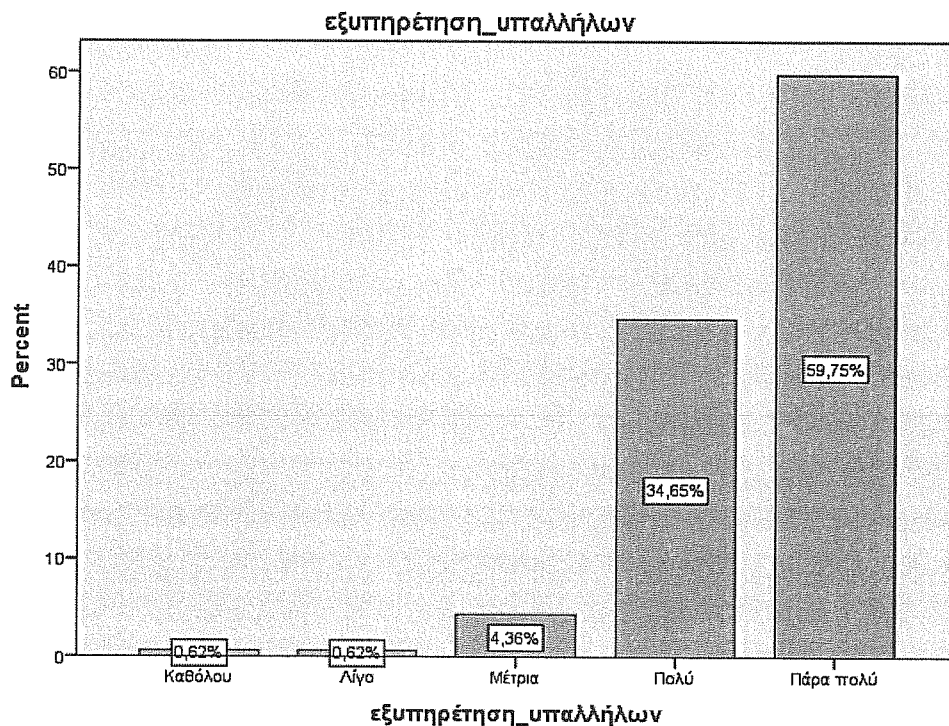


ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 11

Η ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση των υπαλλήλων

Στην ερώτηση «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εξυπηρέτηση εκ μέρους των υπαλλήλων του;» οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 482. Από τα 482 άτομα που απάντησαν έγκυρα:

τα 3 δεν ήταν καθόλου ικανοποιημένοι με ποσοστό 0,6%, τα 3 ήταν λίγο ικανοποιημένοι με ποσοστό 0,6%, τα 21 ήταν μέτρια ικανοποιημένοι με ποσοστό 4,4%, τα 167 ήταν πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 34,6% και τα 288 ήταν πάρα πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 59,8%. (Παράρτημα 1, Πίνακας 12)

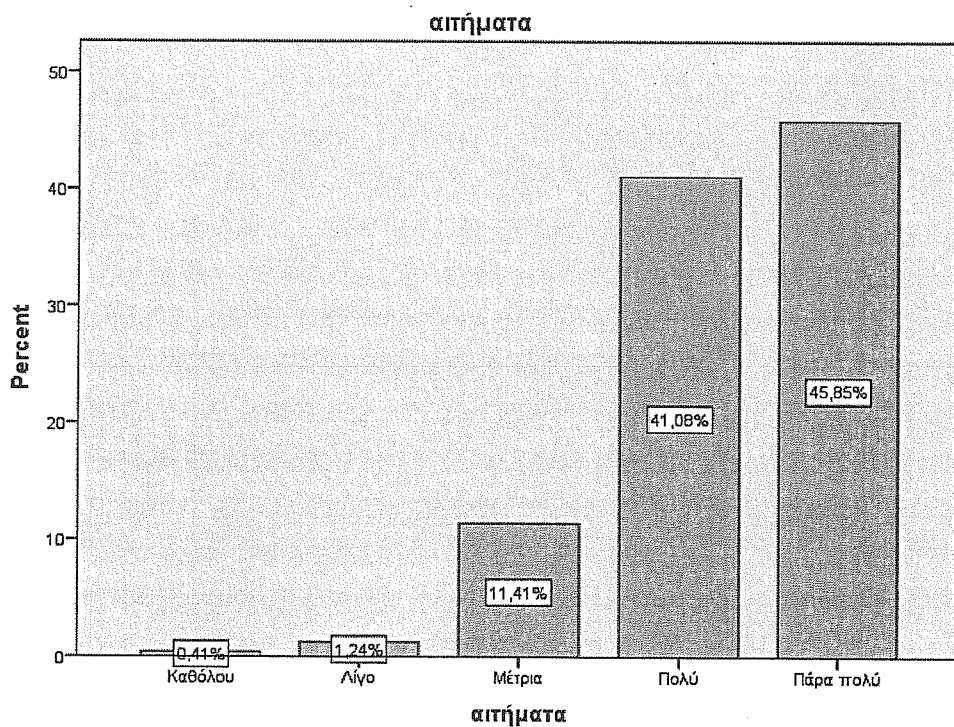


ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12

Η ικανοποίηση από την ταχύτητα διεκπεραίωσης των αιτημάτων

Στην ερώτηση «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ταχύτητα διεκπεραίωσης των αιτημάτων σας;» οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 482. Από τα 482 άτομα που απάντησαν έγκυρα:

τα 2 δεν ήταν καθόλου ικανοποιημένοι με ποσοστό 0.4%, τα 6 ήταν λίγο ικανοποιημένοι με ποσοστό 1.2%, τα 55 ήταν μέτρια ικανοποιημένοι με ποσοστό 11,4%, τα 198 ήταν πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 41.1% και τα 221 ήταν πάρα πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 45.9%. (Παράρτημα 1, Πίνακας 13)

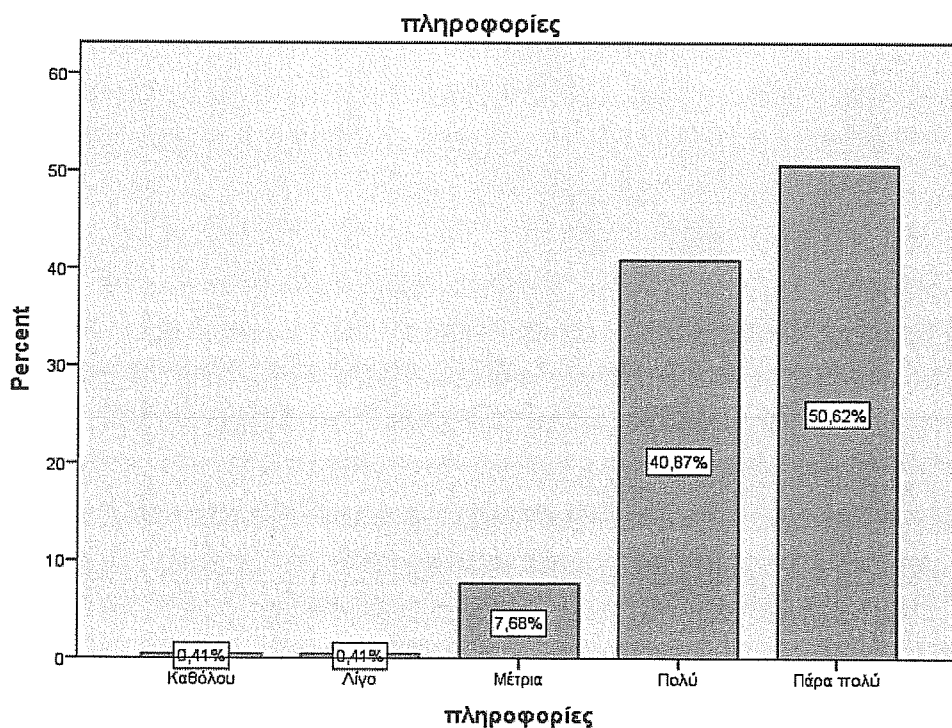


ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 13

Η ικανοποίηση από την εγκυρότητα και ακρίβεια των πληροφοριών

Στην ερώτηση «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εγκυρότητα και την ακρίβεια των πληροφοριών που σας δίνονται;» οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 482. Από τα 482 άτομα που απάντησαν έγκυρα:

τα 2 δεν ήταν καθόλου ικανοποιημένοι με ποσοστό 0.4%, τα 2 ήταν λίγο ικανοποιημένοι με ποσοστό 0.4%, τα 37 ήταν μέτρια ικανοποιημένοι με ποσοστό 7.7%, τα 197 ήταν πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 40.9% και τα 244 ήταν πάρα πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστό 50.6%. (Παράρτημα 1, Πίνακας 14)

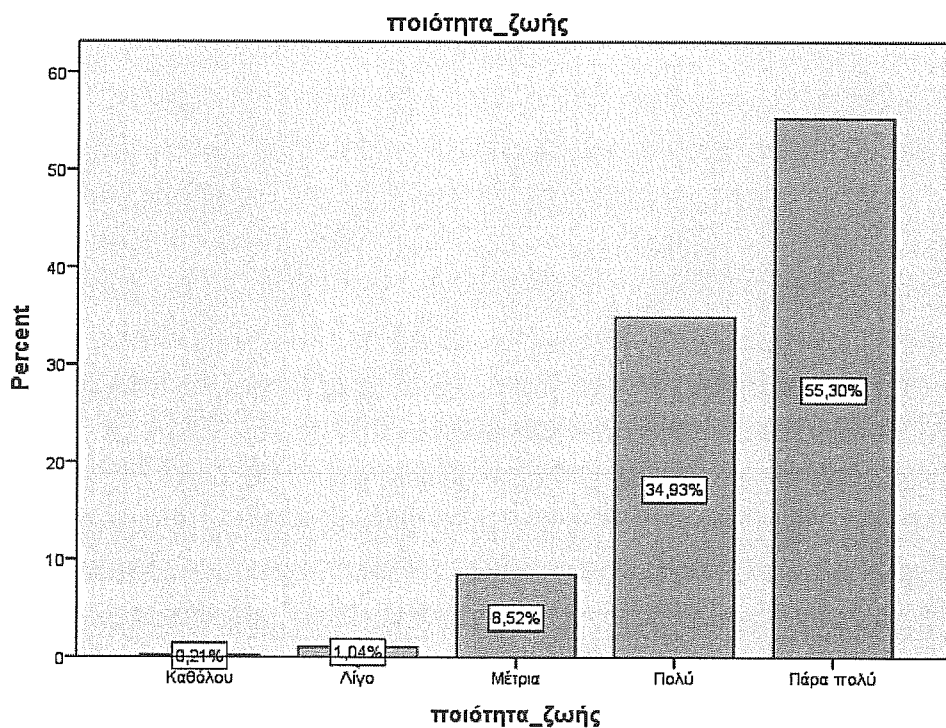


ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 14

Η συμβολή των ΚΕΠ στη βελτίωση της ποιότητας ζωής

Στην ερώτηση «Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η λειτουργία των ΚΕΠ συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών της περιοχής όπου εδρεύουν;» οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 481 και άκυρη 1.

Από τα 481 άτομα που απάντησαν έγκυρα: το 1 απάντησε καθόλου με ποσοστό 0.2%, τα 5 απάντησαν λίγο με ποσοστό 1%, τα 41 απάντησαν μέτρια με ποσοστό 8.5%, τα 168 απάντησαν πολύ με ποσοστό 34.9% και τα 266 απάντησαν πάρα πολύ με ποσοστό 55.3%. (Παράρτημα 1, Πίνακας 15)

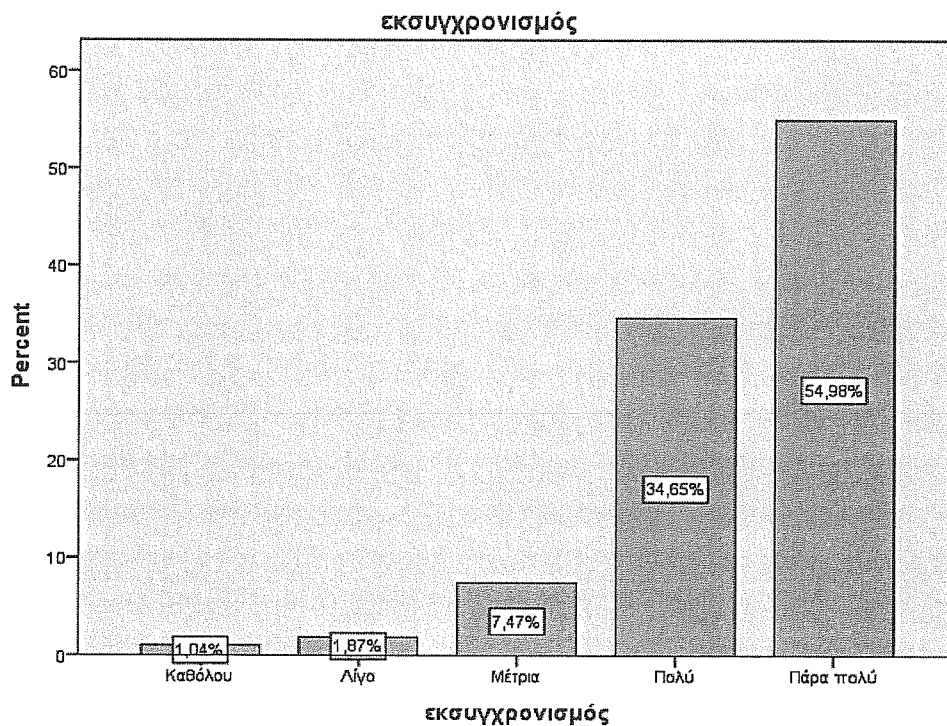


ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 15

Η συμβολή των ΚΕΠ στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης

Στην ερώτηση «Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης σήμερα;» οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 482. Από τα 482 άτομα που απάντησαν έγκυρα:

τα 5 απάντησαν καθόλου με ποσοστό 1%, τα 9 απάντησαν λίγο με ποσοστό 1.9%, τα 36 απάντησαν μέτρια με ποσοστό 7.5%, τα 167 απάντησαν πολύ με ποσοστό 34.6% και τα 265 απάντησαν πάρα πολύ με ποσοστό 55%. (Παράρτημα 1, Πίνακας 16)

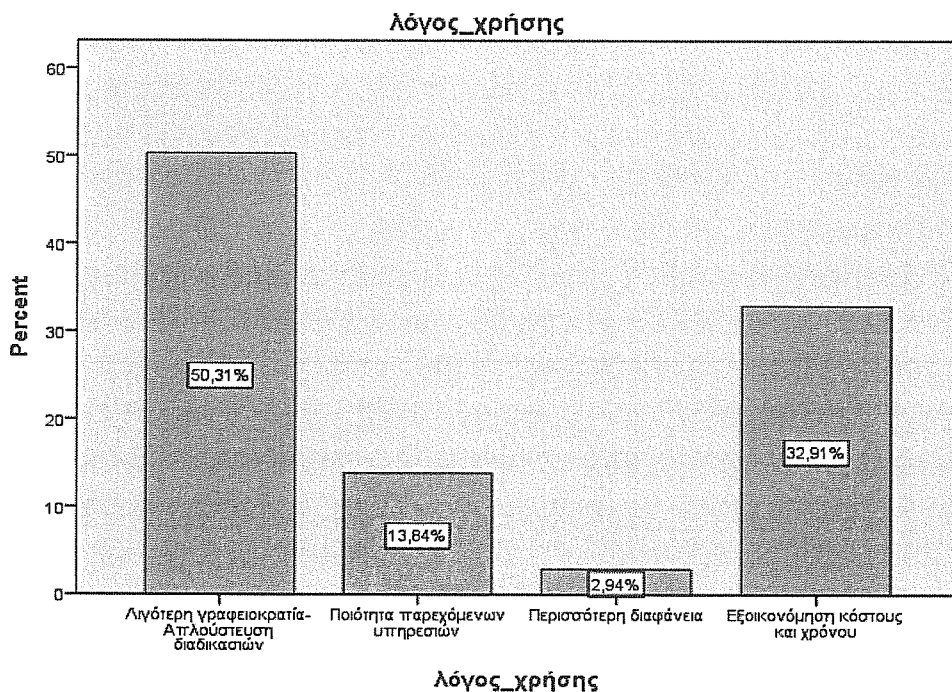


ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 16

Ο σημαντικότερος λόγος χρήσης των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω των ΚΕΠ

Στην ερώτηση «Ποιος είναι για εσάς ο σημαντικότερος λόγος χρήσης των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω των ΚΕΠ;» οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 477 και οι 5 άκυρες. Από τα 477 άτομα που απάντησαν έγκυρα:

τα 240 απάντησαν λιγότερη γραφειοκρατία –απλούστευση διαδικασιών με ποσοστό 50.3%, τα 66 απάντησαν ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών με ποσοστό 13.8%, τα 14 απάντησαν περισσότερη διαφάνεια με ποσοστό 2.9% και τα 157 απάντησαν εξοικονόμηση κόστους και χρόνου με ποσοστό 32.9%.(Παράρτημα 1, Πίνακας 17)



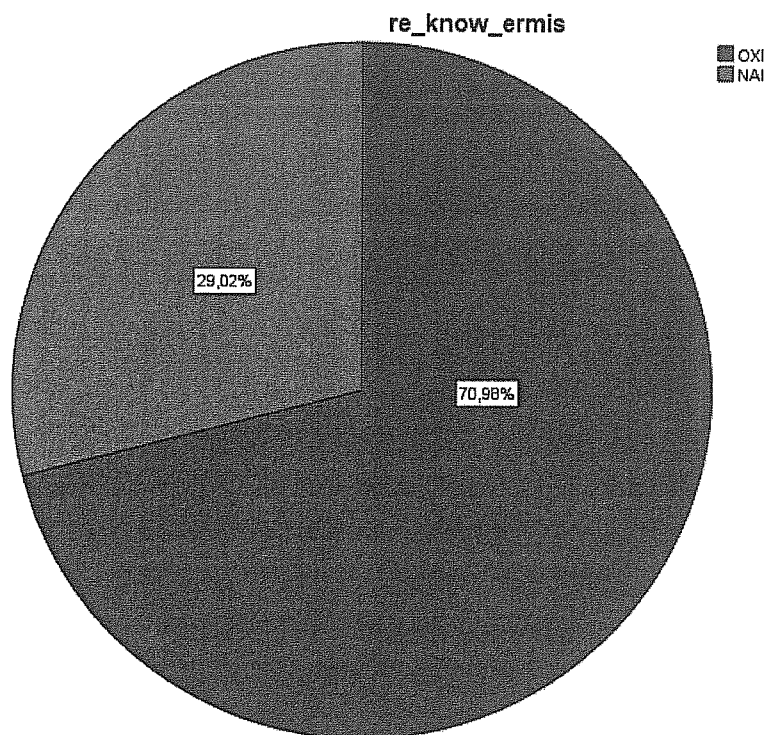
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 17

Η γνώση της πύλης ΕΡΜΗΣ

Στην ερώτηση «Γνωρίζετε την εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ (www.ermis.gov.gr) ;» οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 479 και οι 3 άκυρες.

Από τα 479 άτομα που απάντησαν έγκυρα:

τα 340 απάντησαν όχι με ποσοστό 71% και τα 139 απάντησαν ναι με ποσοστό 29%. (Παράρτημα 1, Πίνακας 18)

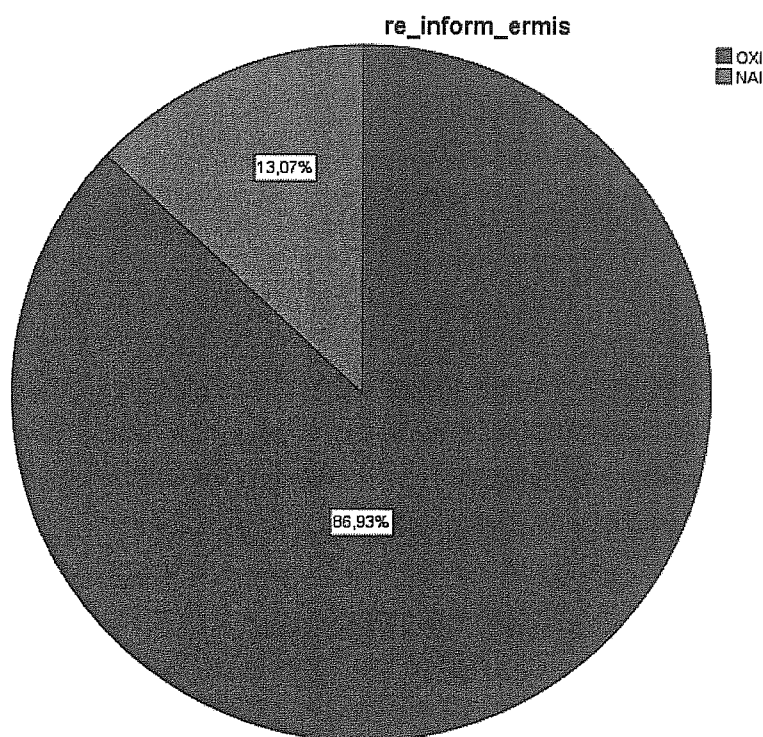


ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 18

Η χρήση της πύλης ΕΡΜΗΣ για πληροφόρηση

Στην ερώτηση «Χρησιμοποιείτε την εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ για την πληροφόρησή σας;» οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 482. Από τα 482 άτομα που απάντησαν έγκυρα:

τα 419 απάντησαν όχι με ποσοστό 86.9% και τα 63 απάντησαν ναι με ποσοστό 13.1%. (Παράρτημα 1, Πίνακας 19)

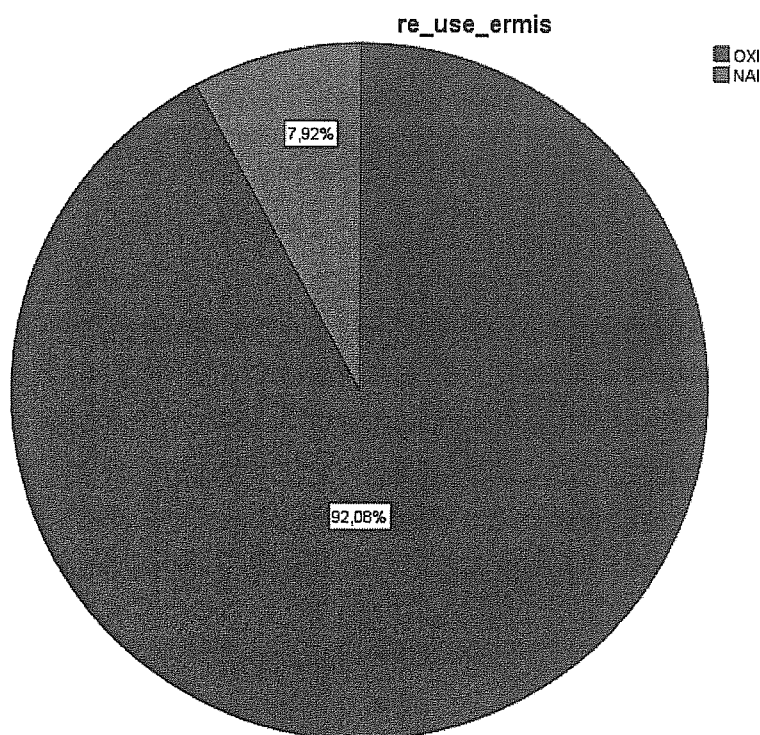


ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 19

Η χρήση της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Στην ερώτηση «Χρησιμοποιείτε την εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών;» οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 480 και 2 άκυρες. Από τα 480 άτομα που απάντησαν έγκυρα:

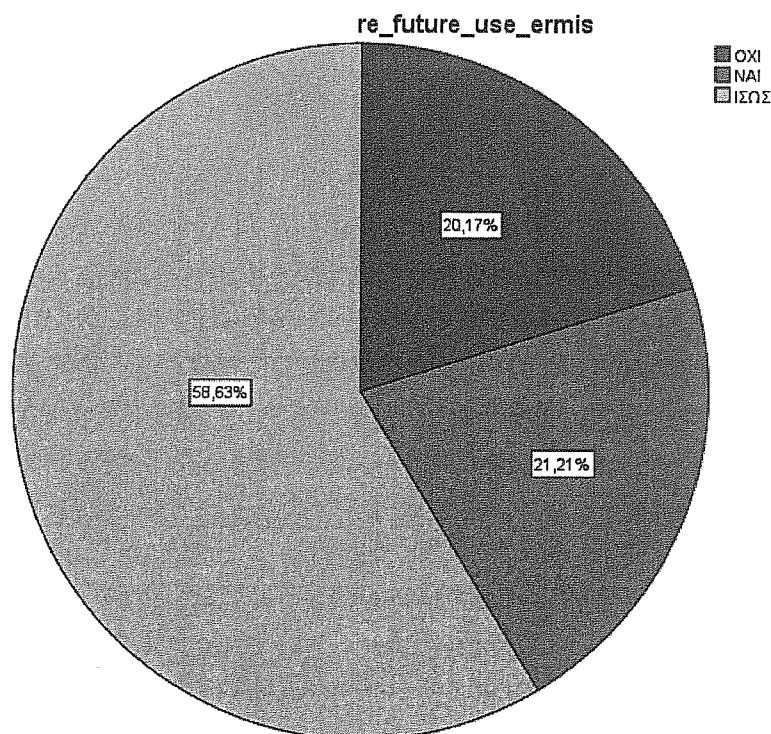
τα 442 απάντησαν όχι με ποσοστό 92.1% και τα 38 απάντησαν ναι με ποσοστό 7.9%. (Παράρτημα 1, Πίνακας 20)



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 20

Η πρόθεση χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο μέλλον

Στην ερώτηση «Πιστεύετε ότι θα χρησιμοποιήσετε - χρησιμοποιήσετε περισσότερο την εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο μέλλον;» οι έγκυρες απαντήσεις ήταν 481 και 1 άκυρη. Από τα 481 άτομα που απάντησαν έγκυρα: τα 97 απάντησαν όχι με ποσοστό 20.2%, τα 102 απάντησαν ναι με ποσοστό 21.2% και τα 282 απάντησαν ίσως με ποσοστό 58.6%. (Παράρτημα 1, Πίνακας 21)



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 21

3.4 Ανάλυση αποτελεσμάτων – Συμπεράσματα έρευνας

Το γενικό συμπέρασμα που προέκυψε από την έρευνα είναι ότι η ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Κ.Ε.Π. βρίσκεται σε πολύ υψηλά επίπεδα. Σε πολύ υψηλά επίπεδα επίσης, ανεδείχθη και η θετική άποψη των πολιτών σχετικά με τη συμβολή των Κ.Ε.Π. στη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους και στον εκσυγχρονισμό της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης. Από την άλλη πλευρά η χρήση από τους πολίτες των υπηρεσιών της πύλης ΕΡΜΗΣ βρίσκεται καθηλωμένη σε χαμηλά ποσοστά, με όμως σχετικά υψηλότερα ποσοστά αυτά της πρόθεσης της μελλοντικής τους χρήσης. Η παρακάτω ανάλυση ουσιαστικά αφορά σε δύο μέρη :

- Το πρώτο μέρος αφορά στη διερεύνηση και αξιολόγηση του θεσμού, ειδικότερα αναφέρεται στη συχνότητα χρήσης των Κ.Ε.Π. , στη μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους και στα οφέλη που αποκομίζονται από τη λειτουργία των Κ.Ε.Π..
- Το δεύτερο μέρος αφορά στη διερεύνηση της διείσδυσης της χρήσης της δικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ στους πολίτες καθώς και της πρόθεσης τους για μελλοντική χρήση αυτής.

Για την εξαγωγή συμπερασμάτων χρησιμοποιείται επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0.05$

3.4.1 Μέρος πρώτο

3.4.1.1 Η συχνότητα χρήσης των Κ.Ε.Π

Στην ερώτηση «Πόσο συχνά επισκέπτεστε τα Κ.Ε.Π;» το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (23.7%) απάντησε « μια φορά στους 3 μήνες », .

ενώ το μικρότερο ποσοστό (7.1%) απάντησε πιο αραιά από το χρόνο . Κατά τη διασταύρωση που έγινε για τις απαντήσεις της ερώτησης και την περιοχή κατοικίας του ερωτώμενου στον πίνακα crosstabulation φαίνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό από αυτούς που επισκέπτονται πιο συχνά (μια φορά την εβδομάδα) τα ΚΕΠ (αν κατηγορία κατοικίας) ανήκει στους κατοίκους των ημιαστικών με 19.8% και εν συνεχεία των αγροτικών περιοχών με 18.1%, ενώ το μικρότερο ποσοστό ανήκει στους κατοίκους των αστικών περιοχών 5.1%. Επίσης από αυτούς που επισκέπτονται πιο αραιά τα ΚΕΠ (πιο αραιά από το έτος) το μεγαλύτερο ποσοστό (ανά κατηγορία κατοικίας) ανήκει στους κάτοικους αστικών περιοχών με 12.4%. Εν συνεχεία ο έλεγχος Chi-Square Tests (συντελεστής Pearson Chi-Square) έδειξε παρατηρηθέν επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\text{sig}=0.00 < 0.05$, ένδειξη από την οποία συμπεραίνουμε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ των δύο μεταβλητών. Περαιτέρω υπολογίστηκε ο συντελεστής συσχέτισης Kendall's tau b όπου ήταν -0.278 με παρατηρηθέν επίπεδο σημαντικότητας $\text{sig}=0.00$ που δείχνει ελάχιστη αρνητική , στατιστικά σημαντική, σχέση μεταξύ της συχνότητας χρήσης των Κ.Ε.Π και της περιοχής κατοικίας , δηλαδή τα άτομα των αστικών περιοχών τείνουν να επισκέπτονται πιο αραιά τα Κ.Ε.Π.. (Παράρτημα 3, Πίνακες 1, 2, 3)

3.4.1.2 Η ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του θεσμού των Κ.Ε.Π.

Τα Κ.Ε.Π. και οι υπηρεσίες που παρέχουν αποφέρουν υψηλά ποσοστά ικανοποίησης στους πολίτες που τα χρησιμοποιούν για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο τομέα, επιβεβαιώνοντας έτσι την κοινωνική αποδοχή του θεσμού σήμερα.

Ειδικότερα:

Η ικανοποίηση των πολιτών από το ωράριο λειτουργίας των Κ.Ε.Π έφτασε αθροιστικά το 92.1% (Πάρα πολύ ικανοποιημένοι 53.9% , Πολύ ικανοποιημένοι 38.2%).

Η ικανοποίηση των πολιτών από την πρόσβαση στα Κ.Ε.Π. έφτασε αθροιστικά το 85.9% (Πάρα πολύ ικανοποιημένοι 57.5%, Πολύ ικανοποιημένοι 28.4%).

Η ικανοποίηση των πολιτών από τον εξοπλισμό και το χώρο λειτουργίας των Κ.Ε.Π. έφτασε αθροιστικά το 76.8%, (Πάρα πολύ ικανοποιημένοι 30.7%, Πολύ ικανοποιημένοι 46.1%).

Η ικανοποίηση των πολιτών από τον αριθμό των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π έφτασε αθροιστικά το 70.6%, (Πάρα πολύ ικανοποιημένοι 29.7%, Πολύ ικανοποιημένοι 40.9%).

Η ικανοποίηση των πολιτών από την εξυπηρέτηση εκ μέρους των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. φτάνει αθροιστικά στο ποσοστό του 94.4% (Πάρα πολύ ικανοποιημένοι 59.8%, Πολύ ικανοποιημένοι 34.6%).

Η ικανοποίηση των πολιτών από την ταχύτητα διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους έφτασε αθροιστικά το 87% (Πάρα πολύ ικανοποιημένοι 45.9%, Πολύ ικανοποιημένοι 41.1%).

Η ικανοποίηση των πολιτών από την εγκυρότητα και την ακρίβεια των παρεχόμενων πληροφοριών έφτασε αθροιστικά 91.5% (Πάρα πολύ ικανοποιημένοι 50.6%, Πολύ ικανοποιημένοι 40.9%).

Από τους παραπάνω δείκτες ικανοποίησης παρατηρούμε ότι ο δείκτης που σημείωσε το μικρότερο ποσοστό ικανοποίησης είναι αυτός του αριθμού των υπαλλήλων, ενώ ο δείκτης της ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση των υπαλλήλων έφτασε το υψηλότερο ποσοστό.

Η παραγοντική ανάλυση των δεδομένων της έρευνας έδειξε ότι οι παραπάνω δείκτες μπορούν και εξηγούν το 50.45% της διαμορφωμένης Ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Κ.Ε.Π..(Παράρτημα 2, Factor analysis)

Επίσης για τις μεταβλητές που διαμορφώνουν την ικανοποίηση των πολιτών υπολογίστηκε ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach ο οποίος ήταν 0.823 (υψηλή τιμή) , επομένως συμπεραίνεται ότι η αξιοπιστία του τεστ σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών είναι υψηλή. (Παράρτημα 2, Reliability)

3.4.1.3 Τα οφέλη που αποκομίζονται από τη λειτουργία των Κ.Ε.Π.

Στην ερώτηση «Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η λειτουργία των Κ.Ε.Π. συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών της περιοχής όπου εδρεύουν ; »η θετική άποψη έφτασε το 90.2% (Πάρα πολύ 55.3%, Πολύ 34.9%).

Ποσοστό που δείχνει ότι οι πολίτες θεωρούν το θεσμό αναγκαίο και αποτελεσματικό για την κοινωνία, όσον αφορά τις διευκολύνσεις και δυνατότητες που παρέχει προς τους πολίτες για πληροφόρηση, για συμμετοχή σε προγράμματα αλλά και στην άμεση διεκπεραίωση των αιτημάτων τους, θέτοντας έτσι τις προϋποθέσεις για περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας ζωής τους.

Κατά τη διασταύρωση των απαντήσεων της ερώτησης με την περιοχή κατοικίας του ερωτώμενου , το μεγαλύτερο ποσοστό (αν κατηγορία κατοικίας) από τα άτομα που απάντησαν «πάρα πολύ» ανήκει στους κατοίκους των αγροτικών περιοχών με 65.5% και ακολουθούν των ημιαστικών περιοχών 62.6%, ενώ το χαμηλότερο ποσοστό ήταν των αστικών περιοχών με 44.4%. Περαιτέρω υπολογίστηκε ο συντελεστής

συσχέτισης Kendall's tau b όπου ήταν -0.183 με παρατηρηθέν επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\text{sig} = 0.00$ που δείχνει ότι υπάρχει ελάχιστη αρνητική, στατιστικά σημαντική, σχέση μεταξύ της άποψης του βαθμού που τα Κ.Ε.Π. συμβάλουν στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και των περιοχών κατοικίας, δηλαδή οι κάτοικοι αγροτικών περιοχών τείνουν να είναι περισσότερο θετικοί αυτής της άποψης. (Παράρτημα 3, Πίνακες 4, 5)

Κατά τη διασταύρωση των απαντήσεων με την ηλικία του ερωτώμενου, το μεγαλύτερο ποσοστό (αν κατηγορία ηλικίας) από τα άτομα που απάντησαν «πάρα πολύ» ανήκει στους άνω των 60 με 62.9% και ακολουθούν οι ηλικίες 51-60 με ποσοστό 62.8%, ενώ το χαμηλότερο ποσοστό ήταν των ηλικιών 18-30 με 41.3%. Περαιτέρω υπολογίστηκε ο συντελεστής συσχέτισης Kendall's tau b όπου ήταν 0.142 με παρατηρηθέν επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\text{sig} = 0.00$ που δείχνει ότι υπάρχει ελάχιστη θετική, στατιστικά σημαντική, σχέση μεταξύ της άποψης του βαθμού που τα Κ.Ε.Π. συμβάλουν στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και της ηλικίας των ερωτώμενων, δηλαδή οι μεγαλύτερες ηλικίες τείνουν να έχουν περισσότερο θετική άποψη. (Παράρτημα 3, Πίνακες 6, 7)

Στην ερώτηση «Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι τα Κ.Ε.Π συμβάλλουν στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης σήμερα ;» η θετική άποψη έφτασε το 89.6% (Πάρα πολύ 55%, Πολύ 34.6%).

Άποψη η οποία καθιστά τα Κ.Ε.Π. ως βασικό φορέα παροχής υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης μέσω της περαιτέρω χρήσης των Τ.Π.Ε. και των θετικών αποτελεσμάτων που αυτή επιφέρει.

Στη συγκεκριμένη περίπτωση έγινε η διασταύρωση των απαντήσεων της ερώτησης με την περιοχή κατοικίας των ερωτηθέντων και δημιουργήθηκε ο πίνακας διασταύρωσης (crosstabulation). Το μεγαλύτερο ποσοστό (αν

κατηγορία κατοικίας) που απάντησε «πάρα πολύ» ήταν των κατοίκων ημιαστικών περιοχών με 63.7% και ακολούθως των αγροτικών περιοχών με 63.2% , ενώ των αστικών ήταν 45.2%. Επιπλέον υπολογίσθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Kendall's tau b όπου ήταν -0.159 με παρατηρηθέν επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\text{sig}=0.00$ που δείχνει ότι υπάρχει ελάχιστη αρνητική , στατιστικά σημαντική, σχέση μεταξύ της άποψης του βαθμού που τα Κ.Ε.Π. συμβάλλουν στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και της περιοχής κατοικίας των ερωτηθέντων , δηλαδή οι κάτοικοι αστικών περιοχών τείνουν να έχουν λιγότερο θετική άποψη. (Παράρτημα 3, Πίνακες 8, 9)

Επίσης πραγματοποιήθηκε ο πίνακας διασταύρωσης (crosstabulation) των απαντήσεων της συγκεκριμένης ερώτησης με την ηλικία των ερωτηθέντων. Το μεγαλύτερο ποσοστό (αν κατηγορία ηλικίας) που απάντησε «πάρα πολύ» ήταν άτομα ηλικίας 51-60 με 73.1 % , ενώ το μικρότερο (35%) ήταν άτομα ηλικίας 18-30 ετών. Περαιτέρω υπολογίστηκε ο συντελεστής συσχέτισης Kendall's tau b όπου ήταν 0.196 με παρατηρηθέν επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\text{sig}=0.00$ που δείχνει ελάχιστη θετική, στατιστικά σημαντική, σχέση μεταξύ της άποψης για το βαθμό που τα Κ.Ε.Π συμβάλλουν στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και της ηλικίας, δηλαδή οι μικρότερες ηλικίες τείνουν να έχουν λιγότερο θετική άποψη. (Παράρτημα 3 Πίνακες 10, 11)

Στο σημείο αυτό υπολογίσθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Kendall's tau b των απαντήσεων των δύο παραπάνω ερωτήσεων δηλαδή «Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η λειτουργία των ΚΕΠ συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών της περιοχής που εδρεύουν;» και «Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης σήμερα ;», η τιμή του δείκτη ήταν 0.527 με παρατηρηθέν επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\text{sig}=0.00$ που δείχνει ότι υπάρχει ασθενή θετική, στατιστικά σημαντική, σχέση μεταξύ των δύο μεταβλητών.

Δηλαδή όσο περισσότερο θετική είναι η άποψη των πολιτών σχετικά με τη συμβολή των ΚΕΠ στη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους, τόσο τείνει να έχουν περισσότερο θετική άποψη για τη συμβολή των ΚΕΠ στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και αντιστρόφως . (Παράρτημα 3, Πίνακας 12)

Τα Κ.Ε.Π. λοιπόν, επιτελούν το βασικό σκοπό της πληροφόρησης και της άμεσης διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών μέσω ενός διευρυμένου σύνολο αρμοδιοτήτων , παράλληλα όμως αποτελούν έναν θεσμό που προσφέρει σύγχρονες και ποιοτικές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας εκσυγχρονίζοντας έτσι τη σημερινή Δημόσια Διοίκηση.

Στην ερώτηση «**Ποιος είναι για εσάς ο σημαντικότερος λόγος χρήσης των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω των Κ.Ε.Π.;**» από τους ερωτώμενους το υψηλότερο ποσοστό απάντησε ως το σημαντικότερο λόγο χρήσης «**Λιγότερη γραφειοκρατία – Απλούστευση διαδικασιών**» με ποσοστό 50.3% . Ένδειξη που δείχνει ότι η χρήση και η αξιοποίηση των Τ.Π.Ε. από τα Κ.Ε.Π. και η συμβολή που επιφέρει προς τη δραστηκή μείωση της γραφειοκρατίας, αλλά και η απλούστευση των διαδικασιών με αποτέλεσμα τη μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων αποτελούν σημαντικούς αναγνωρίσιμους παράγοντες κατά τις συναλλαγές των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση μέσω των Κ.Ε.Π.

3.4.2 Μέρος δεύτερο

3.4.2.1 Η γνώση της πύλης ΕΡΜΗΣ

Η γνώση της δικτυακής πύλης από τους ερωτώμενους βρίσκεται σε χαμηλά επίπεδα (29%) . Για τις απαντήσεις της συγκεκριμένης ερώτησης «**Γνωρίζετε την εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ;**» πραγματοποιήθηκε ο πίνακας διασταύρωσης (crosstabulation) με την

περιοχή κατοικίας των ερωτηθέντων. Το μεγαλύτερο ποσοστό (ανά κατηγορία κατοικίας) που δεν γνωρίζει την πύλη ανήκει στις αγροτικές περιοχές με 81% και ακολουθούν οι ημιαστικές με 68.1% , ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό (ανά κατηγορία κατοικίας) που γνωρίζει την πύλη ανήκει στις αστικές περιοχές με 35.9% . Επίσης, έγινε έλεγχος Chi-Square Tests (συντελεστής Pearson Chi-Square) με παρατηρηθέν επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $0.001 < 0.05$, ένδειξη από την οποία συμπεραίνουμε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ της γνώσης της πύλης EPMΗΣ και της περιοχής κατοικίας των ερωτηθέντων. (Παράρτημα 3, Πίνακες 13, 14)

Εν συνεχεία πραγματοποιήθηκε ο πίνακας διασταύρωσης (crosstabulation) με το επάγγελμα των ερωτηθέντων . Κατά την εξέταση του πίνακα θα πρέπει να σημειωθεί ότι από τους ερωτηθέντες το μεγαλύτερο ποσοστό (ανά κατηγορία επαγγέλματος) γνώσης της πύλης εμφανίζουν οι φοιτητές/σπουδαστές με ποσοστό 53.3% , ακολουθούν οι δημόσιοι υπάλληλοι με 40.2%, ενώ το χαμηλότερο ποσοστό εμφανίζουν οι συνταξιούχοι με ποσοστό μόλις 10%. Επίσης, έγινε έλεγχος Chi-Square Tests (συντελεστής Pearson Chi-Square) με παρατηρηθέν επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $0.00 < 0.05$, ένδειξη από την οποία συμπεραίνουμε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ της γνώσης της πύλης EPMΗΣ και του επαγγέλματος του ερωτώμενου. (Παράρτημα 3, Πίνακες 15, 16)

Περαιτέρω πραγματοποιήθηκε ο πίνακας διασταύρωσης (crosstabulation) με το επίπεδο μόρφωσης των ερωτηθέντων , το μεγαλύτερο ποσοστό (ανά κατηγορία επιπέδου μόρφωσης) γνώσης της πύλης σε αυτήν την περίπτωση ανήκει στους κατόχους Μεταπτυχιακού/Διδακτορικού διπλώματος (40.5%) ενώ ακολουθούν οι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με 30.9% , οι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με ποσοστό 28.3% και τέλος οι απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης με μόλις 6% . Επίσης, έγινε έλεγχος Chi-Square Tests (συντελεστής Pearson

Chi-Square) με παρατηρηθέν επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $0.00 < 0.05$, ένδειξη από την οποία συμπεραίνουμε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ της γνώσης της πύλης EPMHΣ και του επιπέδου μόρφωσης του ερωτώμενου. (Παράρτημα 3, Πίνακες 17, 18)

Εν συνεχεία πραγματοποιήθηκε ο πίνακας διασταύρωσης (crosstabulation) με την ηλικία των ερωτηθέντων, το μεγαλύτερο ποσοστό (ανά κατηγορία ηλικίας) γνώσης της πύλης σε αυτήν την περίπτωση ανήκει στα άτομα από 31-40 ετών (38.5%), ακολουθούν τα άτομα ηλικίας 18-30 με 31.6%, τα άτομα ηλικίας από 41-50 με 29.7%, τα άτομα ηλικίας 51-60 με 20.8% και τέλος αξίζει να σημειωθεί ότι τα άτομα άνω των 60 ετών έχουν μηδενικό ποσοστό (0%) γνώσης της πύλης EPMHΣ. Επίσης, έγινε έλεγχος Chi-Square Tests (συντελεστής Pearson Chi-Square) με παρατηρηθέν επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $0.00 < 0.05$, ένδειξη από την οποία συμπεραίνουμε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ της γνώσης της πύλης EPMHΣ και της ηλικίας του ερωτώμενου. (Παράρτημα 3, Πίνακες 19, 20)

Τέλος δημιουργήθηκαν τα μοντέλα λογαριθμικής παλινδρόμησης με εξαρτημένη μεταβλητή τη γνώση της πύλης EPMHΣ και ανεξάρτητη μεταβλητή την περιοχή κατοικίας, το επάγγελμα, και την ηλικία των ερωτηθέντων. Επίσης για την αποφυγή προβλημάτων πολυσυγγραμμικότητας οι ανεξάρτητες μεταβλητές κωδικοποιήθηκαν με δύο κατηγορίες η κάθε μια.

Πιο συγκεκριμένα η περιοχή κατοικίας θα είναι (Αγροτική/Ημιαστική – Αστική), το επάγγελμα θα είναι (Δημόσιος υπάλληλος – Άλλο), και η ηλικία θα είναι [(18 έως 50) - άνω των 50]).

Η γενική μορφή του μοντέλου: $\ln[p/(1-p)] = a + bx$

p = η πιθανότητα ότι το Y θα συμβεί ($Y=1$)

$p/1-p$ = ο λόγος των πιθανοτήτων (odds ratio)

$\ln[p/(1-p)]$ = ο λογάριθμος του λόγου των πιθανοτήτων (log odds ratio ή logit)

a= η σταθερά του λογαριθμικού μοντέλου, b= ο συντελεστής λογαριθμικής παλινδρόμησης

(Σιώμκος, 2005: 383)

Η εξίσωση του μοντέλου για την περίπτωση με ανεξάρτητη μεταβλητή την περιοχή κατοικίας προκύπτει από τον πίνακα Variables in the Equation:

$$\ln [p/(1-p)] = - 1.177+0.6\text{περιοχή κατοικίας}$$

Περαιτέρω, από τον ίδιο πίνακα συμπεραίνουμε ότι μια αύξηση κατά 1 της κατηγορίας της περιοχής κατοικίας (δηλαδή προς την Αστική περιοχή) έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση κατά 1.821 φορές των πιθανοτήτων να έχει κάποιος γνώση της πύλης ΕΡΜΗΣ. Επίσης, το μοντέλο είναι στατιστικά σημαντικό sig=0.003 (πίνακας Omnibus Tests of Model Coefficients), όπως και η ανεξάρτητη μεταβλητή με sig=0.003. Τέλος προσαρμογή του μοντέλου στα δεδομένα είναι χαμηλή (2.6%) και το μοντέλο εκτιμά κατά 70.8% το σύνολο των παρατηρούμενων τιμών (πίνακας Classification Table). (Παράρτημα 4, Logistic Regression 1).

Η εξίσωση του μοντέλου για την περίπτωση με ανεξάρτητη μεταβλητή την επάγγελμα προκύπτει από τον πίνακα Variables in the Equation:

$$\ln [p/(1-p)] = - 0.396 -0.855\text{επάγγελμα}$$

Περαιτέρω, από τον ίδιο πίνακα συμπεραίνουμε ότι μια αύξηση κατά 1 της κατηγορίας του επαγγέλματος (δηλαδή όχι Δημόσιος υπάλληλος) έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση κατά 0.425 φορές των πιθανοτήτων να έχει κάποιος γνώση της πύλης ΕΡΜΗΣ. Επίσης, το μοντέλο είναι στατιστικά σημαντικό sig=0.00 (πίνακας Omnibus Tests of Model Coefficients), όπως και η ανεξάρτητη μεταβλητή με sig=0.00. Τέλος η προσαρμογή του

μοντέλου στα δεδομένα είναι χαμηλή (5%) και το μοντέλο εκτιμά κατά 71.2% το σύνολο των παρατηρούμενων τιμών (πίνακας Classification Table) . (Παράρτημα 4, Logistic Regression 2)

Η εξίσωση του μοντέλου για την περίπτωση με ανεξάρτητη μεταβλητή την ηλικία προκύπτει από τον πίνακα Variables in the Equation:

$$\ln [p/(1-p)] = - 0.685 -1.107\etaλικία$$

Περαιτέρω, εξετάζοντας τον ίδιο πίνακα συμπεραίνουμε ότι μια αύξηση κατά 1 της κατηγορίας της ηλικίας (δηλαδή προς το άτομα άνω των 50) έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση κατά 0.331 φορές των πιθανοτήτων να έχει κάποιος γνώση της πύλης ΕΡΜΗΣ. Επίσης, το μοντέλο είναι στατιστικά σημαντικό sig=0.00 (πίνακας Omnibus Tests of Model Coefficients), όπως και η ανεξάρτητη μεταβλητή με sig=0.00. Τέλος η προσαρμογή του μοντέλου στα δεδομένα είναι χαμηλή (5%) και το μοντέλο εκτιμά κατά 71% το σύνολο των παρατηρούμενων τιμών (πίνακας Classification Table). (Παράρτημα 4, Logistic Regression 3)

3.4.2.2 Η χρήση της πύλης ΕΡΜΗΣ για πληροφόρηση

Το ποσοστό της χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για πληροφόρηση βρίσκεται σε πιο χαμηλά επίπεδα μόλις 13.1%. Για τις απαντήσεις της συγκεκριμένης ερώτησης «Χρησιμοποιείται την εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ για την πληροφόρησή σας ;» πραγματοποιήθηκε ο πίνακας διασταυρώσεων με την περιοχή κατοικίας των ερωτηθέντων. Το μεγαλύτερο ποσοστό (αν κατηγορία κατοικίας) που απάντησε θετικά ήταν των ημιαστικών περιοχών με 17.6% ενώ των αστικών ήταν 15.2% , το μικρότερο ποσοστό ήταν των αγροτικών περιοχών με 8.2%. Αντιστρόφως το μεγαλύτερο ποσοστό που απάντησε αρνητικά ήταν των αγροτικών περιοχών με 91.8%. Επίσης έγινε έλεγχος Chi-Square Tests (συντελεστής

Pearson Chi-Square) με παρατηρηθέν επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\text{sig} = 0.048 < 0.05$, ένδειξη από την οποία συμπεραίνουμε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ της χρήσης της πύλης EPMHΣ για πληροφόρηση και της περιοχής κατοικίας του ερωτώμενου. (Βλέπε Παράρτημα 3, Πίνακες 21, 22)

Εν συνεχεία πραγματοποιήθηκε ο πίνακας διασταυρώσεων με το επάγγελμα των ερωτηθέντων. Το μεγαλύτερο ποσοστό (ανά κατηγορία επαγγέλματος) που απάντησε θετικά ανήκει στην κατηγορία των φοιτητών/σπουδαστών με 46.7% και ακολουθούν τα άτομα που ασχολούνται με οικιακά με ποσοστό 18.8%. Επίσης έγινε έλεγχος Chi-Square Tests (συντελεστής Pearson Chi-Square) με παρατηρηθέν επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\text{sig} = 0.00 < 0.05$, ένδειξη από την οποία συμπεραίνουμε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ της χρήσης της πύλης για πληροφόρηση και του επαγγέλματος του ερωτώμενου. (Βλέπε Παράρτημα 3, Πίνακες 23, 24)

Επιπλέον πραγματοποιήθηκε ο πίνακας διασταύρωσης (crosstabulation) με την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων. Το μεγαλύτερο ποσοστό (ανά κατηγορία οικογενειακής κατάστασης) που απάντησε θετικά σε αυτήν την περίπτωση ανήκει στα άτομα της κατηγορίας "άλλο" (δηλαδή όχι έγγαμοι και όχι άγαμοι) με 26.8% και ακολουθούν τα άγαμα άτομα με 12% , ενώ τα έγγαμα άτομα είχαν ποσοστό 11.8%. Επίσης έγινε έλεγχος Chi-Square Tests (συντελεστής Pearson Chi-Square) με παρατηρηθέν επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $0.025 < 0.05$, ένδειξη από την οποία συμπεραίνουμε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ της χρήσης της πύλης για πληροφόρηση και της οικογενειακής κατάστασης του ερωτώμενου. (Παράρτημα 3 Πίνακες 25, 26)

3.4.2.3 Η χρήση της πύλης EPMHΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Το ποσοστό χρήσης της πύλης EPMHΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών αγγίζει μόλις το 7.9%. Για τις απαντήσεις της συγκεκριμένης

ερώτησης «Χρησιμοποιείται την εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών;» πραγματοποιήθηκε ο πίνακας διασταύρωσης (crosstabulation) με το επάγγελμα. Το μεγαλύτερο ποσοστό (ανά κατηγορία επαγγέλματος) σε αυτήν την περίπτωση ανήκει στους φοιτητές/σπουδαστές με ποσοστό 33,3%, ακολουθούν τα άτομα που ασχολούνται με οικιακά με 12.5% και εν συνεχεία οι δημόσιοι υπάλληλοι με 12.1%. Επίσης έγινε έλεγχος Chi-Square Tests (συντελεστής Pearson Chi-Square) με παρατηρηθέν επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\text{sig}=0,00<0.05$, ένδειξη από την οποία συμπεραίνουμε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ της χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και του επαγγέλματος του ερωτώμενου. (Παράρτημα 3, Πίνακες 27, 28)

Τέλος δημιουργήθηκε το μοντέλο λογαριθμικής παλινδρόμησης με εξαρτημένη μεταβλητή τη χρήση της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών και ανεξάρτητες μεταβλητές το επάγγελμα, και την ηλικία των ερωτηθέντων. Επίσης για την αποφυγή προβλημάτων πολυσυγγραμμικότητας οι ανεξάρτητες μεταβλητές και σε αυτήν την περίπτωση κωδικοποιήθηκαν με δύο κατηγορίες η κάθε μια όπως ακριβώς στα παραπάνω λογαριθμικά μοντέλα, δηλαδή το επάγγελμα θα είναι (Δημόσιος υπάλληλος – Άλλο), και η ηλικία θα είναι [(18 έως 50) - άνω των 50)].

Η εξίσωση του μοντέλου για τη συγκεκριμένη περίπτωση προκύπτει από τον πίνακα Variables in the Equation:

$$\ln [p/(1-p)] = - 1.796 -0.774\text{επάγγελμα} -1.716\text{ηλικία}$$

Περαιτέρω, εξετάζοντας τον ίδιο πίνακα συμπεραίνουμε ότι μια αύξηση κατά 1 της κατηγορίας του επαγγέλματος (δηλαδή όχι Δημόσιος υπάλληλος) έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση κατά 0.461 φορές των πιθανοτήτων να κάνει κάποιος χρήση της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη

διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών ανεξαρτήτως ηλικίας και κάθε αύξηση κατά 1 της ηλικιακής κατηγορίας (δηλαδή προς τα άτομα άνω των 50) έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση κατά 0.180 φορές των πιθανοτήτων να κάνει κάποιος χρήση της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών ανεξαρτήτως επαγγέλματος. Επίσης, το μοντέλο είναι στατιστικά σημαντικό $\text{sig}=0.01$ (πίνακας Omnibus Tests of Model Coefficients), όπως και οι ανεξάρτητες μεταβλητές με $\text{sig}=0.025$ και $\text{sig}=0.020$. Τέλος η προσαρμογή του μοντέλου στα δεδομένα είναι χαμηλή (7.2%) και το μοντέλο εκτιμά κατά 92% το σύνολο των παρατηρούμενων τιμών (πίνακας Classification Table).

Επιπλέον, μέσω του πίνακα Correlation Matrix, ελέγχθηκε ο συντελεστής συσχέτισης των δύο ανεξαρτήτων μεταβλητών ο οποίος ήταν -0.036 , επομένως ικανοποιείται η υπόθεση της λογαριθμικής παλινδρόμησης για χαμηλή συσχέτιση μεταξύ των ανεξαρτήτων μεταβλητών. (Παράρτημα 4, Logistic Regression 4).

3.4.2.4 Η πρόθεση χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Όσον αφορά την πρόθεση μελλοντικής χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών τα ποσοστά βρίσκονται σε υψηλότερα επίπεδα, θετικά απάντησε το 21.2%, αρνητικά το 20.2%, ενώ το 58.6% των ερωτώμενων απάντησε «ίσως». Για τις απαντήσεις της συγκεκριμένης ερώτησης «Πιστεύετε ότι θα χρησιμοποιήσετε / χρησιμοποιήσετε περισσότερο την εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο μέλλον;» πραγματοποιήθηκε ο πίνακας διασταύρωσης με το φύλο των ερωτηθέντων. Το μεγαλύτερο ποσοστό (ανά κατηγορία φύλου) που απάντησε θετικά ανήκει στις γυναίκες με 26.7% ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό των ανδρών

απάντησε «ίσως» με ποσοστό 63.8%. Επίσης έγινε έλεγχος Chi-Square Tests (συντελεστής Pearson Chi-Square) με παρατηρηθέν επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\text{sig}=0.01<0.05$, ένδειξη από την οποία συμπεραίνουμε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ της μελλοντικής χρήσης της πύλης EPMHΣ και του φύλου του ερωτώμενου. (Παράρτημα 3, Πίνακες 29, 30)

Περαιτέρω πραγματοποιήθηκε ο πίνακας διασταύρωσης με το επίπεδο μόρφωσης των ερωτηθέντων. Το μεγαλύτερο ποσοστό (ανά κατηγορία επιπέδου μόρφωσης) που απάντησε θετικά ήταν των κατόχων Μεταπτυχιακού/Διδακτορικού διπλώματος με ποσοστό 37.8% ακολουθούμενο από των απόφοιτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με 27.3%, των αποφοίτων δευτεροβάθμιας με 11.4% και των αποφοίτων τριτοβάθμιας με μόλις 6%. Με «ίσως» απάντησε το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με ποσοστό 64.7%. %. Επίσης έγινε έλεγχος Chi-Square Tests (συντελεστής Pearson Chi-Square) με παρατηρηθέν επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\text{sig}=0.00<0.05$, ένδειξη από την οποία συμπεραίνουμε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ της μελλοντικής χρήσης της πύλης EPMHΣ και του επιπέδου μόρφωσης του ερωτώμενου. (Παράρτημα 3, Πίνακες 31, 32)

Περαιτέρω πραγματοποιήθηκε ο πίνακας διασταύρωσης με την ηλικία των ερωτηθέντων. Το μεγαλύτερο ποσοστό (ανά κατηγορία ηλικίας) που απάντησε θετικά ήταν των ατόμων με ηλικία 31-40 ετών με ποσοστό 29.4% , ακολουθούν τα άτομα ηλικίας 41-50 με ποσοστό 22.6% τα άτομα ηλικίας 18-30 με ποσοστό 19% , τα άτομα ηλικίας 51-60 με 14.1% και τέλος τα άτομα άνω των 60 ετών με ποσοστό 2.9%. Με «ίσως» απάντησε το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων ηλικίας 18-30 με ποσοστό 70.9 %. Επίσης έγινε έλεγχος Chi-Square Tests (συντελεστής Pearson Chi-Square) με παρατηρηθέν επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\text{sig}=0.00<0.05$, ένδειξη από την οποία συμπεραίνουμε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ της

μελλοντικής χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ και της ηλικίας του ερωτώμενου. (Παράρτημα 3, Πίνακες 33, 34)

Περαιτέρω πραγματοποιήθηκε ο πίνακας διασταύρωσης με το επάγγελμα των ερωτηθέντων. Το μεγαλύτερο ποσοστό (ανά κατηγορία επαγγέλματος) που απάντησε θετικά ήταν των δημοσίων υπαλλήλων με ποσοστό 31 %, ακολουθούν οι ελεύθεροι επαγγελματίες με 25.5% , τα άτομα που ασχολούνται με τα οικιακά με 25%, οι ιδιωτικοί υπάλληλοι με 23.3% ενώ το μικρότερο ποσοστό ανήκει στους συνταξιούχους με μόλις 2.5%. Με «ίσως» απάντησε το μεγαλύτερο ποσοστό των ιδιωτικών υπαλλήλων με ποσοστό 68.3% . Επίσης έγινε έλεγχος Chi-Square Tests (συντελεστής Pearson Chi-Square) με παρατηρηθέν επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\text{sig}=0.00<0.05$, ένδειξη από την οποία συμπεραίνουμε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ της μελλοντικής χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ και του επαγγέλματος του ερωτώμενου . (Παράρτημα 3, Πίνακες 35, 36)

Τέλος, πραγματοποιήθηκε ο πίνακας διασταύρωσης με την οικογενειακή κατάσταση των ερωτηθέντων. Το μεγαλύτερο ποσοστό (ανά κατηγορία οικογενειακής κατάστασης) που απάντησε θετικά ήταν των έγγαμων με ποσοστό 23.2% ενώ ακολουθούν οι άγαμοι με ποσοστό 18.5%. Με «ίσως» απάντησε το μεγαλύτερο ποσοστό των άγαμων ατόμων με ποσοστό 67.5%. Επίσης έγινε έλεγχος Chi-Square Tests (συντελεστής Pearson Chi-Square) με παρατηρηθέν επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\text{sig}=0.03<0.05$, ένδειξη από την οποία συμπεραίνουμε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ της μελλοντικής χρήσης της πύλης ΕΡΜΗΣ και της οικογενειακής κατάστασης του ερωτώμενου . (Παράρτημα 3, Πίνακες 37, 38)

ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης πολιτών (Κ.Ε.Π.) αποτελούν έναν καινοτόμο και επιτυχημένο θεσμό, ο οποίος απολαμβάνει υψηλά ποσοστά αποδοχής της ελληνικής κοινωνίας, συμβάλλοντας καταλυτικά στη βελτίωση της εικόνας της σύγχρονης Δημόσιας Διοίκησης.

Μέσω της χρήσης των ΤΠΕ και της δραστικής μείωσης των γραφειοκρατικών συνηθειών του παρελθόντος, αλλά και της κατεύθυνσης της απλούστευσης των διαδικασιών που χαρακτηρίζουν τη λειτουργία των Κ.Ε.Π., η Δημόσια Διοίκηση γίνεται περισσότερο αποδοτική και αποτελεσματική, μειώνοντας τις διοικητικές επιβαρύνσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων κατά τις συναλλαγές τους με το δημόσιο τομέα, κάτι το οποίο αποτελεί βασικό μέλημα των πολιτικών που ακολουθούνται στο σύγχρονο οικονομικό περιβάλλον.

Παράλληλα τα οφέλη που αποκομίζονται από τη λειτουργία του θεσμού δημιουργούν προϋποθέσεις οι οποίες βελτιώνουν τη ποιότητα ζωής των πολιτών. Πράγματι, οι πολίτες μέσω αυτού του πιο προσιτού καναλιού με τη Δημόσια Διοίκηση, έχουν τη δυνατότητα άμεσης και έγκυρης πληροφόρησης και ταχύτατης διεκπεραίωσης των υποθέσεών τους μέσω ενός διευρυμένου πεδίου αρμοδιοτήτων και διευκολύνσεων. Διευκολύνσεις οι οποίες αφορούν στη μεγάλη γεωγραφική κατανομή των Κ.Ε.Π. στο μεγάλο αριθμό τους ανά την επικράτεια, αλλά και στο διευρυμένο ωράριο λειτουργίας τους.

Στη σημερινή υφιστάμενη κατάσταση της χώρας μας σχετικά με την ανάπτυξη και την περαιτέρω εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τα Κ.Ε.Π. καλούνται βεβαίως να παίξουν ενεργό ρόλο. Πράγματι, λόγω της υστέρησης της χώρας μας κυρίως στους δείκτες χρήσης του διαδικτύου, της

χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά κυρίως αυτών των ψηφιακών δεξιοτήτων των Ελλήνων πολιτών, τα Κ.Ε.Π. καθίστανται βασικός φορέας παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Προς αυτήν την κατεύθυνση, βεβαίως, οδηγούν και τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας σχετικά με τη διείσδυση της χρήσης της Εθνικής πύλης Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ στην καθημερινότητα των Ελλήνων πολιτών. Πράγματι, ένα πολύ μεγάλο μέρος των συμπολιτών μας δεν γνωρίζει καν την Εθνική πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ και ακόμα ένα μεγαλύτερο μέρος δεν την έχει χρησιμοποιήσει. Περαιτέρω, εξετάζοντας τα συμπεράσματα της εμπειρικής έρευνας αντιλαμβανόμαστε την απόσταση των ηλικιωμένων και των ατόμων χαμηλού επιπέδου μόρφωσης από τη μελλοντική χρήση της πύλης .

Έχοντας υπόψη τα παραπάνω, η πολιτεία θα πρέπει βεβαίως να διαφυλάξει τη λειτουργία του θεσμού και να διευρύνει τις αρμοδιότητές του δίνοντας έτσι τη δυνατότητα της εξυπηρέτησης των αναγκών και προσδοκιών των πολιτών στο σύγχρονο και συνεχώς μεταβαλλόμενο οικονομικό , κοινωνικό αλλά και τεχνολογικό περιβάλλον. Ειδικότερα, η πολιτεία θα πρέπει να μεριμνήσει για την περαιτέρω διαφύλαξη των Κ.Ε.Π. στις αγροτικές και ημιαστικές περιοχές , όπου αποτελούν το μοναδικό πλέον μέσο επαφής των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση έπειτα από την διοικητική μεταρρύθμιση του προγράμματος Καλλικράτης.

Επιπλέον, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες τέταρτου και πέμπτου επιπέδου που παρέχονται μέσω των Κ.Ε.Π. θα πρέπει να πληθύνουν, δημιουργώντας έτσι ένα περιβάλλον εργασίας των εργαζομένων που θα χαρακτηρίζεται από το τρίπτυχο της ευελιξίας , της ταχύτητας και της ποιότητας με ασφάλεια στην εσωτερική επικοινωνία των φορέων.

Βεβαίως, οι ενέργειες αυτές συνάδουν με τη συνολική προσπάθεια για την περαιτέρω ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όσον αφορά στη

βελτίωση των αστοχιών που αναφέρθηκαν σχετικά με την υφιστάμενη κατάσταση στη χώρα μας.

Στο πλαίσιο αυτό η σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση θα πρέπει να εξασφαλίσει την προσβασιμότητα των δημόσιων δικτυακών τόπων για όλους τους πολίτες, ειδικότερα θα πρέπει να υπάρχει μέριμνα για τις ευπαθείς ομάδες, τους ψηφιακά αναλφάβητους και τα άτομα με αναπηρία. Βεβαίως, θα πρέπει κυρίως να υπάρχει μέριμνα για τη μείωση των ποσοστών του ψηφιακού αναλφαβητισμού των πολιτών, αλλά και την ενδυνάμωση της ψηφιακής κουλτούρας στην καθημερινότητα των Ελλήνων.

Επιπρόσθετα, η σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση ενεργώντας προς την κατεύθυνση της ενιαίας και ολοκληρωμένης διαχείρισης της δημόσιας πληροφορίας και των συναλλαγών των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες, ανεξαρτήτως του τρόπου πρόσβασης τους, θα επιτύχει την ποιοτικότερη και πληρέστερη εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Παράλληλα, μέσω των διάφανων διαδικασιών που προάγει το πλαίσιο παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ενισχύεται ο βαθμός εμπλοκής των πολιτών στα επίπεδα της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης παρέχοντάς της έτσι την ανάδραση για την περαιτέρω βελτίωση της.

Τελειώνοντας, καθοριστικό παράγοντα επίτευξης των προτεραιοτήτων, αποτελεί η πολιτική και επιτελική προσήλωση προς την κατεύθυνση της αντιμετώπισης των σωρευτικά χρόνιων προβλημάτων της κρατικής μηχανής που με τη σειρά τους επιβραδύνουν τις διαδικασίες προώθησης και περαιτέρω εφαρμογής των ΤΠΕ και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Γραμματικόγιαννης, Η., Γιαουτζή, Μ. (2011). Η συμβολή της Αστικής Διακυβέρνησης στον Ευρωπαϊκό χώρο. Κείμενα Περιφερειακής Επιστήμης Τόμος(ΙΙ) (περίπτωση άρθρου σε επιστημονικό περιοδικό)

Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ. Κωτσίλας, Π. (2008). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και η εφαρμογή της στην Τοπική Αυτοδιοίκηση (περίπτωση παρουσίασης)

Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ. Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση (2013). Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. (περίπτωση παρουσίασης έρευνας)

Ν.3013/2002 (ΦΕΚ 102/Α'1-5-2002). Αναβάθμιση της πολιτικής προστασίας και λοιπές διατάξεις (περίπτωση κρατικού ντοκουμέντου)

Ν.3979/2011 (ΦΕΚ 138/Α'16-6-2011). Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις (περίπτωση κρατικού ντοκουμέντου)

Σιώμος, Γ. Βασιλικοπούλου, Αικ. (2005). Εφαρμογή Μεθόδων Ανάλυσης στην Έρευνα Αγοράς. Εκδόσεις Σταμούλη Αθ. (περίπτωση βιβλίου)

ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989 (ΦΕΚ 1301/Β'12-04-2012). Κύρωση Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (περίπτωση κρατικού ντοκουμέντου)

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (15-4-2014). Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020 (περίπτωση κρατικού ντοκουμέντου)

Eurostat Press Office (2013). More than 60% of individuals in the EU28 use the internet daily. 199/2013- 18 December 2013

http://europa.eu/rapid/press-release_STAT-13-199_en.htm (περίπτωση έργου που ανασύρθηκε από το διαδίκτυο)

<https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/scoreboard/greece#internet-usage>
(περίπτωση πληροφοριών ιστοσελίδας)

<http://web.worldbank.org> (περίπτωση πληροφοριών ιστοσελίδας)

<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/> (περίπτωση πληροφοριών ιστοσελίδας)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 κάτοικος περιοχής

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αγροτικής	171	35,5	35,7	35,7
	Ημιαστικής	91	18,9	19,0	54,7
	Αστικής	217	45,0	45,3	100,0
	Total	479	99,4	100,0	
Missing	999	3	,6		
Total		482	100,0		

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 φύλο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άνδρας	232	48,1	48,3	48,3
	Γυναίκα	248	51,5	51,7	100,0
	Total	480	99,6	100,0	
Missing	999	2	,4		
Total		482	100,0		

ΠΙΝΑΚΑΣ 3 ηλικία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-30	80	16,6	16,6	16,6
	31-40	143	29,7	29,7	46,3
	41-50	146	30,3	30,3	76,6
	51-60	78	16,2	16,2	92,7
	>60	35	7,3	7,3	100,0
	Total	482	100,0	100,0	

ΠΙΝΑΚΑΣ 4 family

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άγαμος	158	32,8	33,0	33,0
	Έγγαμος	280	58,1	58,5	91,4
	Άλλο	41	8,5	8,6	100,0
	Total	479	99,4	100,0	
Missing	999	3	,6		
Total		482	100,0		

ΠΙΝΑΚΑΣ 5 μορφωτικό_επίπεδο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Απόφοιτος πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης	50	10,4	10,4	10,4
	Απόφοιτος δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	167	34,6	34,9	45,3
	Απόφοιτος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης	188	39,0	39,2	84,6
	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	74	15,4	15,4	100,0
	Total	479	99,4	100,0	
Missing	999	3	,6		
Total		482	100,0		

ΠΙΝΑΚΑΣ 6 occupation

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δημόσιος υπάλληλος	174	36,1	36,4	36,4
	Ιδιωτικός υπάλληλος	61	12,7	12,8	49,2
	Ελεύθερος επαγγελματίας	55	11,4	11,5	60,7
	Αγρότης	84	17,4	17,6	78,2
	Οικιακά	16	3,3	3,3	81,6
	Φοιτητής/Σπουδαστής	15	3,1	3,1	84,7
	Συνταξιούχος	40	8,3	8,4	93,1
	Άνεργος	33	6,8	6,9	100,0
	Total	478	99,2	100,0	
Missing	999	4	,8		
Total		482	100,0		

ΠΙΝΑΚΑΣ 7 συχνότητα_χρήσης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πιο αραιά	34	7,1	7,1	7,1
	Μια φορά το χρόνο	46	9,5	9,5	16,6
	Μια φορά στους 6 μήνες	99	20,5	20,5	37,1
	Μια φορά στους 3 μήνες	114	23,7	23,7	60,8
	Μια φορά το μήνα	92	19,1	19,1	79,9
	Μια φορά στις 2 εβδομάδες	37	7,7	7,7	87,6
	Μια φορά την εβδομάδα	60	12,4	12,4	100,0
	Total	482	100,0	100,0	

ΠΙΝΑΚΑΣ 8 ωράριο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	2	,4	,4	,4
Λίγο	3	,6	,6	1,0
Μέτρια	33	6,8	6,8	7,9
Πολύ	184	38,2	38,2	46,1
Πάρα πολύ	260	53,9	53,9	100,0
Total	482	100,0	100,0	

ΠΙΝΑΚΑΣ 9 πρόσβαση

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	2	,4	,4	,4
Λίγο	5	1,0	1,0	1,5
Μέτρια	61	12,7	12,7	14,1
Πολύ	137	28,4	28,4	42,5
Πάρα πολύ	277	57,5	57,5	100,0
Total	482	100,0	100,0	

ΠΙΝΑΚΑΣ 10 εξοπλισμός χώρος

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	2	,4	,4	,4
Λίγο	11	2,3	2,3	2,7
Μέτρια	99	20,5	20,5	23,2
Πολύ	222	46,1	46,1	69,3
Πάρα πολύ	148	30,7	30,7	100,0
Total	482	100,0	100,0	

ΠΙΝΑΚΑΣ 11 αριθμός υπαλλήλων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	9	1,9	1,9	1,9
Λίγο	22	4,6	4,6	6,4
Μέτρια	111	23,0	23,0	29,5
Πολύ	197	40,9	40,9	70,3
Πάρα πολύ	143	29,7	29,7	100,0
Total	482	100,0	100,0	

ΠΙΝΑΚΑΣ 12 εξυπηρέτηση_υπαλλήλων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	3	,6	,6	,6
Λίγο	3	,6	,6	1,2
Μέτρια	21	4,4	4,4	5,6
Πολύ	167	34,6	34,6	40,2
Πάρα πολύ	288	59,8	59,8	100,0
Total	482	100,0	100,0	

ΠΙΝΑΚΑΣ 13 αιτήματα

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	2	,4	,4	,4
Λίγο	6	1,2	1,2	1,7
Μέτρια	55	11,4	11,4	13,1
Πολύ	198	41,1	41,1	54,1
Πάρα πολύ	221	45,9	45,9	100,0
Total	482	100,0	100,0	

ΠΙΝΑΚΑΣ 14 πληροφορίες

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	2	,4	,4	,4
Λίγο	2	,4	,4	,8
Μέτρια	37	7,7	7,7	8,5
Πολύ	197	40,9	40,9	49,4
Πάρα πολύ	244	50,6	50,6	100,0
Total	482	100,0	100,0	

ΠΙΝΑΚΑΣ 15 ποιότητα ζωής

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	1	,2	,2	,2
Λίγο	5	1,0	1,0	1,2
Μέτρια	41	8,5	8,5	9,8
Πολύ	168	34,9	34,9	44,7
Πάρα πολύ	266	55,2	55,3	100,0
Total	481	99,8	100,0	
Missing 999	1	,2		
Total	482	100,0		

ΠΙΝΑΚΑΣ 16 εκσυγχρονισμός

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	5	1,0	1,0	1,0
Λίγο	9	1,9	1,9	2,9
Μέτρια	36	7,5	7,5	10,4
Πολύ	167	34,6	34,6	45,0
Πάρα πολύ	265	55,0	55,0	100,0
Total	482	100,0	100,0	

ΠΙΝΑΚΑΣ 17 λόγος χρήσης

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Λιγότερη γραφειοκρατία-Απλούστευση διαδικασιών	240	49,8	50,3	50,3
Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών	66	13,7	13,8	64,2
Περισσότερη διαφάνεια	14	2,9	2,9	67,1
Εξοικονόμηση κόστους και χρόνου	157	32,6	32,9	100,0
Total	477	99,0	100,0	
Missing 999	5	1,0		
Total	482	100,0		

ΠΙΝΑΚΑΣ 18 re know ermis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid OXI	340	70,5	71,0	71,0
NAI	139	28,8	29,0	100,0
Total	479	99,4	100,0	
Missing System	3	,6		
Total	482	100,0		

ΠΙΝΑΚΑΣ 19 re inform ermis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid OXI	419	86,9	86,9	86,9
NAI	63	13,1	13,1	100,0
Total	482	100,0	100,0	

ΠΙΝΑΚΑΣ 20 re use ermis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	OXI	442	91,7	92,1	92,1
	NAI	38	7,9	7,9	100,0
	Total	480	99,6	100,0	
Missing	System	2	,4		
Total		482	100,0		

ΠΙΝΑΚΑΣ 21 re future use ermis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	OXI	97	20,1	20,2	20,2
	NAI	102	21,2	21,2	41,4
	ΙΣΩΣ	282	58,5	58,6	100,0
	Total	481	99,8	100,0	
Missing	System	1	,2		
Total		482	100,0		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

Factor Analysis

Communalities

	Initial	Extraction
ωράριο	1,000	,487
πρόσβαση	1,000	,217
εξοπλισμός_χώρος	1,000	,463
αριθμός_υπαλλήλων	1,000	,441
εξυπηρέτηση_υπαλλήλων	1,000	,635
αιτήματα	1,000	,703
πληροφορίες	1,000	,586

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,532	50,454	50,454	3,532	50,454	50,454
2	,964	13,778	64,232			
3	,799	11,409	75,641			
4	,604	8,623	84,264			
5	,458	6,537	90,801			
6	,339	4,838	95,639			
7	,305	4,361	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
αιτήματα	,838
εξυπηρέτηση_υπαλλήλων	,797
πληροφορίες	,766
ωράριο	,698
εξοπλισμός_χώρος	,680
αριθμός_υπαλλήλων	,664
πρόσβαση	,466

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

--

a. Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	482	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	482	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,823	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ωράριο	19,62	10,811	,571	,799
πρόσβαση	19,65	11,376	,357	,834
εξοπλισμός_χώρος	20,02	10,255	,579	,797
αριθμός_υπαλλήλων	20,14	9,836	,538	,809
εξυπηρέτηση_υπαλλήλων	19,54	10,569	,652	,788
αιτήματα	19,76	9,915	,713	,775
πληροφορίες	19,65	10,634	,616	,793

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

H0: ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΕΙ ΣΧΕΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΔΥΟ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ
H1: ΥΠΑΡΧΕΙ ΣΧΕΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΔΥΟ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑΣ $\alpha=0.05$

Crosstabs

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 συχνότητα_χρήσης * κάτοικος_περιοχής Crosstabulation

			κάτοικος_περιοχής			Total
			Αγροτικής	Ημιαστικής	Αστικής	
συχνότητα_χρήσης Πιο αραιά	Count	3	3	27	33	
	% within κάτοικος_περιοχής	1,8%	3,3%	12,4%	6,9%	
Μια φορά το χρόνο	Count	7	6	33	46	
	% within κάτοικος_περιοχής	4,1%	6,6%	15,2%	9,6%	
Μια φορά στους 6 μήνες	Count	31	11	56	98	
	% within κάτοικος_περιοχής	18,1%	12,1%	25,8%	20,5%	
Μια φορά στους 3 μήνες	Count	45	19	49	113	
	% within κάτοικος_περιοχής	26,3%	20,9%	22,6%	23,6%	
Μια φορά το μήνα	Count	34	25	33	92	
	% within κάτοικος_περιοχής	19,9%	27,5%	15,2%	19,2%	
Μια φορά στις 2 εβδομάδες	Count	20	9	8	37	
	% within κάτοικος_περιοχής	11,7%	9,9%	3,7%	7,7%	
Μια φορά την εβδομάδα	Count	31	18	11	60	
	% within κάτοικος_περιοχής	18,1%	19,8%	5,1%	12,5%	
Total	Count	171	91	217	479	
	% within κάτοικος_περιοχής	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	70,293 ^a	12	,000
Likelihood Ratio	74,532	12	,000
Linear-by-Linear Association	52,849	1	,000
N of Valid Cases	479		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,27.

Nonparametric Correlations

ΠΙΝΑΚΑΣ 3 Correlations

			συχνότητα_χρήσης	κάτοικος_περιοχής
Kendall's tau_b	συχνότητα_χρήσης	Correlation Coefficient	1,000	-,278**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	482	479
	κάτοικος_περιοχής	Correlation Coefficient	-,278**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	479	479

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

Crosstabs

ΠΙΝΑΚΑΣ 4 ποιότητα ζωής * κάτοικος περιοχής Crosstabulation

			κάτοικος_περιοχής			Total
			Αγροτικής	Ημιαστικής	Αστικής	
ποιότητα_ζωής	Καθόλου	Count	0	0	1	1
		% within κάτοικος_περιοχής	0,0%	0,0%	0,5%	0,2%
	Λίγο	Count	2	0	3	5
		% within κάτοικος_περιοχής	1,2%	0,0%	1,4%	1,0%
	Μέτρια	Count	8	8	25	41
		% within κάτοικος_περιοχής	4,7%	8,8%	11,6%	8,6%
	Πολύ	Count	49	26	91	166
		% within κάτοικος_περιοχής	28,7%	28,6%	42,1%	34,7%
	Πάρα πολύ	Count	112	57	96	265
		% within κάτοικος_περιοχής	65,5%	62,6%	44,4%	55,4%
Total		Count	171	91	216	478
		% within κάτοικος_περιοχής	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nonparametric Correlations

ΠΙΝΑΚΑΣ 5 Correlations

			ποιότητα_ζωής	κάτοικος_περιοχής
Kendall's tau_b	ποιότητα_ζωής	Correlation Coefficient	1,000	-,183**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	481	478
	κάτοικος_περιοχής	Correlation Coefficient	-,183**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	478	479

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

Crosstabs

ΠΙΝΑΚΑΣ 6 ποιότητα ζωής * ηλικία Crosstabulation

			ηλικία					Total
			18-30	31-40	41-50	51-60	>60	
ποιότητα ζωής Καθόλου	Count		1	0	0	0	0	1
	% within ηλικία		1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Λίγο	Count		1	1	2	1	0	5
	% within ηλικία		1,3%	0,7%	1,4%	1,3%	0,0%	1,0%
Μέτρια	Count		13	13	9	5	1	41
	% within ηλικία		16,3%	9,2%	6,2%	6,4%	2,9%	8,5%
Πολύ	Count		32	55	46	23	12	168
	% within ηλικία		40,0%	38,7%	31,5%	29,5%	34,3%	34,9%
Πάρα πολύ	Count		33	73	89	49	22	266
	% within ηλικία		41,3%	51,4%	61,0%	62,8%	62,9%	55,3%
Total	Count		80	142	146	78	35	481
	% within ηλικία		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nonparametric Correlations

ΠΙΝΑΚΑΣ 7 Correlations

			ποιότητα ζωής	ηλικία
Kendall's tau_b	ποιότητα ζωής	Correlation Coefficient	1,000	,142**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	481	481
	ηλικία	Correlation Coefficient	,142**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	481	482

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

Crosstabs

ΠΙΝΑΚΑΣ 8 εκσυγχρονισμός * κάτοικος περιοχή Crosstabulation

		κάτοικος περιοχή			Total
		Αγροτικής	Ημιαστικής	Αστικής	
εκσυγχρονισμός Καθόλου	Count	2	0	3	5
	% within κάτοικος περιοχή	1,2%	0,0%	1,4%	1,0%
Λίγο	Count	1	2	6	9
	% within κάτοικος περιοχή	0,6%	2,2%	2,8%	1,9%
Μέτρια	Count	10	4	22	36
	% within κάτοικος περιοχή	5,8%	4,4%	10,1%	7,5%
Πολύ	Count	50	27	88	165
	% within κάτοικος περιοχή	29,2%	29,7%	40,6%	34,4%
Πάρα πολύ	Count	108	58	98	264
	% within κάτοικος περιοχή	63,2%	63,7%	45,2%	55,1%
Total	Count	171	91	217	479
	% within κάτοικος περιοχή	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nonparametric Correlations

ΠΙΝΑΚΑΣ 9 Correlations

			εκσυγχρονισμός	κάτοικος περιοχή
Kendall's tau_b	εκσυγχρονισμός	Correlation Coefficient	1,000	-,159**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	482	479
	κάτοικος περιοχή	Correlation Coefficient	-,159**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	479	479

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

Crosstabs

ΠΙΝΑΚΑΣ 10 εκσυγχρονισμός * ηλικία Crosstabulation

			ηλικία					Total
			18-30	31-40	41-50	51-60	>60	
εκσυγχρονισμός	Καθόλου	Count	1	1	2	1	0	5
		% within ηλικία	1,3%	0,7%	1,4%	1,3%	0,0%	1,0%
	Λίγο	Count	2	2	4	0	1	9
		% within ηλικία	2,5%	1,4%	2,7%	0,0%	2,9%	1,9%
	Μέτρια	Count	20	7	5	4	0	36
	% within ηλικία	25,0%	4,9%	3,4%	5,1%	0,0%	7,5%	
	Πολύ	Count	29	58	51	16	13	167
		% within ηλικία	36,3%	40,6%	34,9%	20,5%	37,1%	34,6%
	Πάρα πολύ	Count	28	75	84	57	21	265
		% within ηλικία	35,0%	52,4%	57,5%	73,1%	60,0%	55,0%
Total		Count	80	143	146	78	35	482
		% within ηλικία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nonparametric Correlations

ΠΙΝΑΚΑΣ 11 Correlations

			εκσυγχρονισμός	ηλικία
Kendall's tau_b	εκσυγχρονισμός	Correlation Coefficient	1,000	,196**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	482	482
	ηλικία	Correlation Coefficient	,196**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	482	482

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

Nonparametric Correlations

ΠΙΝΑΚΑΣ 12 Correlations

			εκσυγχρονισμός	ποιότητα ζωής
Kendall's tau_b	εκσυγχρονισμός	Correlation Coefficient	1,000	,527**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	482	481
	ποιότητα_ζωής	Correlation Coefficient	,527**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	481	481

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

Crosstabs

ΠΙΝΑΚΑΣ 13 re know_ermis * κάτοικος περιοχής Crosstabulation

		κάτοικος περιοχής			Total	
		Αγροτικής	Ημιαστικής	Αστικής		
re_know_ermis	OXI	Count	136	62	139	337
		% within κάτοικος περιοχής	81,0%	68,1%	64,1%	70,8%
	NAI	Count	32	29	78	139
		% within κάτοικος περιοχής	19,0%	31,9%	35,9%	29,2%
Total		Count	168	91	217	476
		% within κάτοικος περιοχής	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 14 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,464 ^a	2	,001
Likelihood Ratio	14,002	2	,001
Linear-by-Linear Association	12,758	1	,000
N of Valid Cases	476		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 26,57.

Crosstabs

ΠΙΝΑΚΑΣ 15 re know_ermis * occupation Crosstabulation

		occupation								Total	
		Δημόσιος υπάλληλος	Ιδιωτικός υπάλληλος	Ελεύθερος επαγγελματίας	Αγρότης	Οικιακά	Φοιτητής/Σπουδαστής	Συνταξιούχος	Άνεργος		
re_know_ermis	OXI	Count	104	45	42	70	11	7	36	23	338
		% within occupation	59,8%	73,8%	77,8%	84,3%	68,8%	46,7%	90,0%	71,9%	71,2%
	NAI	Count	70	16	12	13	5	8	4	9	137
		% within occupation	40,2%	26,2%	22,2%	15,7%	31,3%	53,3%	10,0%	28,1%	28,8%
Total		Count	174	61	54	83	16	15	40	32	475
		% within occupation	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 16 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	30,732 ^a	7	,000
Likelihood Ratio	32,071	7	,000
Linear-by-Linear Association	9,237	1	,002
N of Valid Cases	475		

a. 2 cells (12,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,33.

Crosstabs

ΠΙΝΑΚΑΣ 17 re know ermis * μορφωτικό επίπεδο Crosstabulation

		μορφωτικό επίπεδο				Total
		Απόφοιτος πρωτοβάθ μιας εκπαίδευσ ης	Απόφοιτος δευτεροβά θμιας εκπαίδευση ς	Απόφοι τος τριτοβάθ μιας εκπαίδευ σης	Μεταπτυχιακό/Διδα κτορικό	
re know_e rmis	O Count	47	114	134	44	339
	X % within μορφωτικό_επ ίπεδο	94,0%	69,1%	71,7%	59,5%	71,2 %
	I N Count	3	51	53	30	137
A % within μορφωτικό_επ ίπεδο	I	6,0%	30,9%	28,3%	40,5%	28,8 %
Total	Count	50	165	187	74	476
	% within μορφωτικό_επ ίπεδο	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100, 0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 18 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18,034 ^a	3	,000
Likelihood Ratio	21,732	3	,000
Linear-by-Linear Association	10,513	1	,001
N of Valid Cases	476		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 14,39.

Crosstabs

ΠΙΝΑΚΑΣ 19 re know ermis * ηλικία Crosstabulation

		ηλικία					Total
		18-30	31-40	41-50	51-60	>60	
re_know_ermis OXI	Count	54	88	102	61	35	340
	% within ηλικία	68,4%	61,5%	70,3%	79,2%	100,0%	71,0%
NAI	Count	25	55	43	16	0	139
	% within ηλικία	31,6%	38,5%	29,7%	20,8%	0,0%	29,0%
Total	Count	79	143	145	77	35	479
	% within ηλικία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 20 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23,330 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	32,856	4	,000
Linear-by-Linear Association	15,184	1	,000
N of Valid Cases	479		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10,16.

Crosstabs

ΠΙΝΑΚΑΣ 21 re inform ermis * κάτοικος περιοχής Crosstabulation

		κάτοικος περιοχής			Total
		Αγροτικής	Ημιαστικής	Αστικής	
re_inform_ermis OXI	Count	157	75	184	416
	% within κάτοικος περιοχής	91,8%	82,4%	84,8%	86,8%
NAI	Count	14	16	33	63
	% within κάτοικος περιοχής	8,2%	17,6%	15,2%	13,2%
Total	Count	171	91	217	479
	% within κάτοικος περιοχής	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 22 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,056 ^a	2	,048
Likelihood Ratio	6,390	2	,041
Linear-by-Linear Association	3,819	1	,051
N of Valid Cases	479		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11,97.

Crosstabs

ΠΙΝΑΚΑΣ 23 re inform ermis * occupation Crosstabulation

		occupation								Total
		Δημόσιος υπάλληλος	Ιδιωτικός υπάλληλος	Ελεύθερος επαγγελματίας	Αγρότης	Οικιακά	Φοιτητής/Σπουδαστής	Συνταξιούχος	Άνεργος	
re_inform_ermis	O X I	Count 145	53	50	82	13	8	36	28	415
	% with in occup ation	83,3 %	86,9 %	90,9%	97,6 %	81,3 %	53,3%	90,0%	84,8 %	86, 8%
N A I	Count 29	8	5	2	3	7	4	5	63	
	% with in occup ation	16,7 %	13,1 %	9,1%	2,4 %	18,8 %	46,7%	10,0%	15,2 %	13, 2%
Total	Count 174	61	55	84	16	15	40	33	478	
	% with in occup ation	100,0 %	100,0 %	100,0%	100, 0%	100, 0%	100,0%	100,0%	100, 0%	100, 0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 24 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	26,812 ^a	7	,000
Likelihood Ratio	25,781	7	,001
Linear-by-Linear Association	,132	1	,716
N of Valid Cases	478		

a. 3 cells (18,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,98.

Crosstabs

ΠΙΝΑΚΑΣ 25 re_inform_ermis * family Crosstabulation

			family			Total
			Άγαμος	Έγγαμος	Άλλο	
re_inform_ermis	OXI	Count	139	247	30	416
		% within family	88,0%	88,2%	73,2%	86,8%
	NAI	Count	19	33	11	63
		% within family	12,0%	11,8%	26,8%	13,2%
Total		Count	158	280	41	479
		% within family	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 26 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7,348 ^a	2	,025
Likelihood Ratio	6,054	2	,048
Linear-by-Linear Association	2,798	1	,094
N of Valid Cases	479		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,39.

Crosstabs

ΠΙΝΑΚΑΣ 27 re_use_ermis * occupation Crosstabulation

		occupation								Total	
		Δημόσιος υπάλληλος	Ιδιωτικός υπάλληλος	Ελεύθερος επ/τίας	Αγρότης	Οικιακά	Φοιτητής / Σπουδαστής	Συνταξιούχος	Άνεργος		
re_use_ermis	O	Count	152	59	50	82	14	10	40	31	438
	X	% within occupation	87,9%	96,7%	90,9%	98,8%	87,5%	66,7%	100,0%	93,9%	92,0%
NAI	N	Count	21	2	5	1	2	5	0	2	38
	A	% within occupation	12,1%	3,3%	9,1%	1,2%	12,5%	33,3%	0,0%	6,1%	8,0%
Total		Count	173	61	55	83	16	15	40	33	476
		% within occupation	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 28 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		Monte Carlo Sig. (1-sided)			
				Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound		Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	28,391 ^a	7	,000	,001 ^b	,000	,002			
Likelihood Ratio	28,906	7	,000	,000 ^b	,000	,001			
Fisher's Exact Test	25,560			,000 ^b	,000	,001			
Linear-by-Linear Association	2,235 ^c	1	,135	,141 ^b	,132	,150	,071 ^b	,064	,077
N of Valid Cases	476								

a. 6 cells (37,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,20.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 726961337.

c. The standardized statistic is -1,495.

Crosstabs

ΠΙΝΑΚΑΣ 29 re future use ermis * φύλο Crosstabulation

			φύλο		Total
			Ανδρας	Γυναίκα	
re_future_use_ermis	OXI	Count	48	48	96
		% within φύλο	20,7%	19,4%	20,0%
	NAI	Count	36	66	102
		% within φύλο	15,5%	26,7%	21,3%
	ΙΣΩΣ	Count	148	133	281
		% within φύλο	63,8%	53,8%	58,7%
Total		Count	232	247	479
		% within φύλο	100,0%	100,0%	100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 30 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,163 ^a	2	,010
Likelihood Ratio	9,287	2	,010
Linear-by-Linear Association	1,413	1	,234
N of Valid Cases	479		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 46,50.

Crosstabs

ΠΙΝΑΚΑΣ 31 re future use ermis * μορφωτικό επίπεδο Crosstabulation

		μορφωτικό επίπεδο				Total	
		Απόφοιτος πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης	Απόφοιτος δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	Απόφοιτος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό		
re_future_use_ermis	O	Count	25	40	26	4	95
	X	% within μορφωτικό_επίπεδο	50,0%	24,0%	13,9%	5,4%	19,9%
	I	Count	3	19	51	28	101
NAI	X	% within μορφωτικό_επίπεδο	6,0%	11,4%	27,3%	37,8%	21,1%
	I	Count	22	108	110	42	282
IΣΩΣ	X	% within μορφωτικό_επίπεδο	44,0%	64,7%	58,8%	56,8%	59,0%
	I	Count	50	167	187	74	478
Total		% within μορφωτικό_επίπεδο	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 32 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	64,310 ^a	6	,000
Likelihood Ratio	62,685	6	,000
Linear-by-Linear Association	11,470	1	,001
N of Valid Cases	478		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,94.

Crosstabs

ΠΙΝΑΚΑΣ 33 re future use ermis * ηλικία Crosstabulation

		ηλικία					Total	
		18-30	31-40	41-50	51-60	>60		
re_future_use_ermis	OXI	Count	8	13	28	21	27	97
		% within ηλικία	10,1%	9,1%	19,2%	26,9%	77,1%	20,2%
	NAI	Count	15	42	33	11	1	102
IΣΩΣ	X	% within ηλικία	19,0%	29,4%	22,6%	14,1%	2,9%	21,2%
	I	Count	56	88	85	46	7	282
Total	X	% within ηλικία	70,9%	61,5%	58,2%	59,0%	20,0%	58,6%
	I	Count	79	143	146	78	35	481
		% within ηλικία	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

ΠΙΝΑΚΑΣ 34 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	94,196 ^a	8	,000
Likelihood Ratio	79,396	8	,000
Linear-by-Linear Association	40,121	1	,000
N of Valid Cases	481		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,06.

Crosstabs

ΠΙΝΑΚΑΣ 35 re future use ermis * occupation Crosstabulation

		occupation								Total	
		Δημόσιος υπάλληλος	Ιδιωτικός υπάλληλος	Ελεύθερος επ/τίες	Αγρότης	Οικιακά	Φοιτητής/Σπουδαστής	Συνταξιούχος	Άνεργος		
re_future_use_ermis	O	Count 20	5	9	24	6	3	22	5	94	
	X	% within occupation	11,5%	8,3%	16,4%	28,6%	37,5%	20,0%	55,0%	15,2%	19,7%
	I	Count 54	14	14	5	4	2	1	7	101	
N	A	% within occupation	31,0%	23,3%	25,5%	6,0%	25,0%	13,3%	2,5%	21,2%	21,2%
	I	Count 100	41	32	55	6	10	17	21	282	
	Σ	% within occupation	57,5%	68,3%	58,2%	65,5%	37,5%	66,7%	42,5%	63,6%	59,1%
Total	Count 174	60	55	84	16	15	40	33	477		
	% within occupation	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 36 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	71,597 ^a	14	,000
Likelihood Ratio	71,604	14	,000
Linear-by-Linear Association	8,332	1	,004
N of Valid Cases	477		

a. 4 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,96.

Crosstabs

ΠΙΝΑΚΑΣ 37 re future use ermis * family Crosstabulation

			family			Total
			Άγαμος	Έγγαμος	Άλλο	
re_future_use_ermis	OXI	Count	22	59	16	97
		% within family	14,0%	21,1%	39,0%	20,3%
	NAI	Count	29	65	7	101
		% within family	18,5%	23,2%	17,1%	21,1%
	ΙΣΩΣ	Count	106	156	18	280
		% within family	67,5%	55,7%	43,9%	58,6%
Total	Count	157	280	41	478	
	% within family	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

ΠΙΝΑΚΑΣ 38 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15,685 ^a	4	,003
Likelihood Ratio	14,613	4	,006
Linear-by-Linear Association	12,928	1	,000
N of Valid Cases	478		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,32.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES re_know_ermis
 /METHOD=ENTER περιοχ
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) ITERATE(20) CUT(.5).

Logistic Regression 1

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	476	98,8
	Missing Cases	6	1,2
	Total	482	100,0
Unselected Cases		0	,0
Total		482	100,0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
OXI	0
NAI	1

Block 0: Beginning Block

Classification Table^{a,b}

	Observed	Predicted			
		re_know_ermis		Percentage Correct	
		OXI	NAI		
Step 0	re_know_ermis	OXI	337	0	100,0
		NAI	139	0	,0
Overall Percentage					70,8

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is ,500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	-,886	,101	77,183	1	,000	,412

Variables not in the Equation

	Score	df	Sig.
Step 0 Variables περιοχ	8,771	1	,003
Overall Statistics	8,771	1	,003

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	8,756	1	,003
	Block	8,756	1	,003
	Model	8,756	1	,003

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	566,202 ^a	,018	,026

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than ,001.

Classification Table^a

		Predicted			
		re_know_ermis		Percentage Correct	
Observed		OXI	NAI		
	Step 1	re_know_ermis	OXI	337	0
		NAI	139	0	,0
Overall Percentage					70,8

a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	περιοχ	,600	,204	8,673	1	,003	1,821
	Constant	-1,177	,146	64,645	1	,000	,308

a. Variable(s) entered on step 1: περιοχ.

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES re_know_ermis
 /METHOD=ENTER επαγ
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) ITERATE(20) CUT(.5).

Logistic Regression 2

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	475	98,5
	Missing Cases	7	1,5
	Total	482	100,0
Unselected Cases		0	,0
Total		482	100,0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
OXI	0
NAI	1

Block 0: Beginning Block

Classification Table^{a,b}

		Predicted		
		re_know_ermis		Percentage Correct
Observed		OXI	NAI	
		Step 0	re_know_ermis	
OXI	338		0	100,0
	NAI	137	0	,0
Overall Percentage				71,2

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is ,500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	-,903	,101	79,503	1	,000	,405

Variables not in the Equation

		Score	df	Sig.	
Step 0	Variables	επαγ	17,350	1	,000
Overall Statistics		17,350	1	,000	

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	17,005	1	,000
	Block	17,005	1	,000
	Model	17,005	1	,000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	553,690 ^a	,035	,050

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than ,001.

Classification Table^a

	Observed	Predicted			
		re know ermis		Percentage Correct	
		OXI	NAI		
Step 1	re_know_ermis	OXI	338	0	100,0
		NAI	137	0	,0
	Overall Percentage				71,2

a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	
Step 1 ^a	$\epsilon\alpha\gamma$,855	,208	16,951	1	,000	,425
	Constant	,396	,155	6,558	1	,010	,673

a. Variable(s) entered on step 1: $\epsilon\alpha\gamma$.

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES re_know_ermis
 /METHOD=ENTER ηλ.κ
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) ITERATE(20) CUT(.5).

Logistic Regression 3

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	479	99,4
	Missing Cases	3	,6
	Total	482	100,0
Unselected Cases		0	,0
Total		482	100,0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
OXI	0
NAI	1

Block 0: Beginning Block

Classification Table^{a,b}

		Predicted			
		re_know_ermis		Percentage Correct	
Observed		OXI	NAI		
	Step 0	re_know_ermis	OXI	340	0
		NAI	139	0	,0
Overall Percentage					71,0

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is ,500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	-,894	,101	78,939	1	,000	,409

Variables not in the Equation

			Score	df	Sig.
Step 0	Variables	ηλικ	15,405	1	,000
	Overall Statistics		15,405	1	,000

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	17,036	1	,000
	Block	17,036	1	,000
	Model	17,036	1	,000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	559,986 ^a	,035	,050

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than ,001.

Classification Table^a

		Predicted			
		re_know_ermis		Percentage Correct	
Observed		OXI	NAI		
Step 1	re_know_ermis	OXI	340	0	100,0
		NAI	139	0	,0
Overall Percentage					71,0

a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	ηλικ	-1,107	,292	14,387	1	,000	,331
	Constant	-,685	,111	38,370	1	,000	,504

a. Variable(s) entered on step 1: ηλικ.

LOGISTIC REGRESSION VARIABLES re_use_ermis
 /METHOD=ENTER επαγ ηλικ
 /PRINT=CORR
 /CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5).

Logistic Regression 4

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	476	98,8
	Missing Cases	6	1,2
	Total	482	100,0
Unselected Cases		0	,0
Total		482	100,0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
OXI	0
NAI	1

Block 0: Beginning Block

Classification Table^{a,b}

		Predicted		
		re_use_ermis		Percentage Correct
Observed		OXI	NAI	
		Step 0	re_use_ermis OXI	438
NAI	38		0	,0
Overall Percentage				92,0

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is ,500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	-2,445	,169	208,967	1	,000	,087

Variables not in the Equation

			Score	df	Sig.
Step 0	Variables	επαγ	6,389	1	,011
		ηλικ	7,529	1	,006
	Overall Statistics		12,818	2	,002

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	14,942	2	,001
	Block	14,942	2	,001
	Model	14,942	2	,001

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	250,056 ^a	,031	,072

a. Estimation terminated at iteration number 7 because parameter estimates changed by less than ,001.

Classification Table^a

		Predicted			
		re use ermis		Percentage Correct	
Observed		OXI	NAI		
Step 1	re_use_ermis	OXI	438	0	100,0
		NAI	38	0	,0
	Overall Percentage				92,0

a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	επαγ	-,774	,344	5,058	1	,025	,461
	ηλικ	-1,716	,737	5,427	1	,020	,180
	Constant	-1,796	,238	57,038	1	,000	,166

a. Variable(s) entered on step 1: επαγ, ηλικ.

Correlation Matrix

		Constant	επαγ	ηλικ
Step 1	Constant	1,000	-,669	-,154
	επαγ	-,669	1,000	-,036
	ηλικ	-,154	-,036	1,000

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5

Ερωτηματολόγιο

1. Πόσο συχνά επισκέπτεστε τα ΚΕΠ;

Σημειώστε μια επιλογή

- Μια φορά την εβδομάδα
- Μια φορά στις 2 εβδομάδες
- Μια φορά το μήνα
- Μια φορά στους 3 μήνες
- Μια φορά στους 6 μήνες
- Μια φορά το χρόνο
- Πιο αραιά

2. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το ωράριο λειτουργίας του ΚΕΠ που επισκέπτεστε συνήθως;

Σημειώστε μια επιλογή

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Μέτρια
- Λίγο
- Καθόλου

3. Είναι εύκολη η πρόσβαση στο ΚΕΠ που επισκέπτεστε συνήθως;

Σημειώστε μια επιλογή

- ο Πάρα πολύ
- ο Πολύ
- ο Μέτρια
- ο Λίγο
- ο Καθόλου

4. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον εξοπλισμό και το χώρο μέσα στον οποίο λειτουργεί το ΚΕΠ που επισκέπτεστε συνήθως;

Σημειώστε μια επιλογή

- ο Πάρα πολύ
- ο Πολύ
- ο Μέτρια
- ο Λίγο
- ο Καθόλου

5. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον αριθμό των υπαλλήλων του;

Σημειώστε μια επιλογή

- ο Πάρα πολύ
- ο Πολύ
- ο Μέτρια
- ο Λίγο
- ο Καθόλου

6. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εξυπηρέτηση εκ μέρους των υπαλλήλων του;

Σημειώστε μια επιλογή

- ο Πάρα πολύ
- ο Πολύ
- ο Μέτρια
- ο Λίγο
- ο Καθόλου

7. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ταχύτητα διεκπεραίωσης των αιτημάτων σας;

Σημειώστε μια επιλογή

- ο Παρά πολύ
- ο Πολύ
- ο Μέτρια
- ο Λίγο
- ο Καθόλου

8. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εγκυρότητα και την ακρίβεια των πληροφοριών που σας δίνονται;

Σημειώστε μια επιλογή

- ο Πάρα πολύ
- ο Πολύ
- ο Μέτρια
- ο Λίγο
- ο Καθόλου

9. Σε ποιά βαθμό θεωρείτε ότι η λειτουργία των ΚΕΠ συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών της περιοχής όπου εδρεύουν; Σημειώστε μια επιλογή

- ο Πάρα πολύ
- ο Πολύ
- ο Μέτρια
- ο Λίγο
- ο Καθόλου

10. Σε ποιά βαθμό θεωρείτε ότι τα ΚΕΠ συμβάλλουν στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης σήμερα; Σημειώστε μια επιλογή

- ο Πάρα πολύ
- ο Πολύ
- ο Μέτρια
- ο Λίγο
- ο Καθόλου

11. Ποιός είναι για εσάς ο σημαντικότερος λόγος χρήσης των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω των ΚΕΠ; Σημειώστε μια επιλογή

- ο Λιγότερη γραφειοκρατία - Απλούστευση διαδικασιών
- ο Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών
- ο Περισσότερη διαφάνεια
- ο Εξοικονόμηση κόστους και χρόνου

12. Γνωρίζετε την εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ

(www.ermis.gov.gr);

Σημειώστε μια επιλογή

- Όχι
- Ναι

13. Χρησιμοποιείτε την εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ για την πληροφόρησή σας;

Σημειώστε μια επιλογή

- Όχι
- Ναι

14. Χρησιμοποιείτε την εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών;

Σημειώστε μια επιλογή

- Όχι
- Ναι

15. Πιστεύετε ότι θα χρησιμοποιήσετε - χρησιμοποιήσετε περισσότερο την εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ για τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο μέλλον;

Σημειώστε μια επιλογή

- Όχι
- Ναι
- Ίσως

16. Είστε κάτοικος περιοχής :

Σημειώστε μια επιλογή

- Αγροτικής (πληθυσμός κάτω των 2.000 κατοίκων)
- Ημιαστικής (πληθυσμός μεταξύ 2.000 έως 10.000 κατοίκων)
- Αστικής (πληθυσμός άνω των 10.000 κατοίκων)

17. Φύλο:

Σημειώστε μια επιλογή

- Άνδρας
- Γυναίκα

18. Ηλικία:

Σημειώστε μια επιλογή

- 18-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- >60

19. Οικογενειακή κατάσταση:

Σημειώστε μια επιλογή

- Άγαμος/η
- Έγγαμος/η
- Άλλο

20. Μορφωτικό επίπεδο:

Σημειώστε μια επιλογή

- Απόφοιτος πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης
- Απόφοιτος δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης
- Απόφοιτος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης
- Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό

21. Επάγγελμα:

Σημειώστε μια επιλογή

- Δημόσιος υπάλληλος
- Ιδιωτικός υπάλληλος
- Ελεύθερος επαγγελματίας
- Αγρότης
- Οικιακά
- Φοιτητής
- Συνταξιούχος
- Άνεργος