



Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων - Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
Τμήμα Οικονομικών Επιστημών - Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης
Τμήμα Οικονομικών Επιστημών - Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης
Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων - Πανεπιστήμιο Πειραιά

**Διαπανεπιστημιακό Διατμηματικό
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση»**

**Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών – Μελέτη Περίπτωσης το ΚΕΠ
0593 Δήμου Κομοτηνής**

Μάρθα Κυρατζόγλου

Κόρινθος, Οκτώβριος 2017



Department of Political Studies and International Relations - University of
Peloponnese

Department of Economics - Democritus University of Thrace

Department of Economics - Aristotle University of Thessaloniki

Department of Business Administration - University of Piraeus

**Interuniversity Interdepartmental
Master Program in
«Local and Regional Government and Development»**

**Citizens Service Centres-Case Study Citizens Service Centre 0593 of
Municipality of Komotini**

Martha Kyratzoglou

Corinth, October 2017

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου, κ. Γεώργιο Γαλανό, για την πολύτιμη βοήθεια και συμπαράστασή του κατά τη συγγραφή της διπλωματικής μου εργασίας. Οι χρήσιμες υποδείξεις του και οι εύστοχες παρατηρήσεις συνέβαλαν ουσιαστικά στην ολοκλήρωση της διατριβής αυτής.

Θα ήθελα επίσης να ευχαριστήσω για την ηθική συμπαράσταση και την άριστη συνεργασία την ομάδα μου στο μεταπτυχιακό, που απαρτιζόταν από τους κ.κ. Νουράι Σαλή Αμέτ, Αθανάσιο Τσοχατζή, Κλεοπάτρα Θεολόγου και Χρήστο Ζέκο.

Στους γονείς μου Σάκη και Ντίνα Κυρατζόγλου,
στον σύζυγό μου Πάυλο και
στην κόρη μου Ανθέλια.

Περίληψη

Σημαντικοί Όροι: Εξυπηρέτηση Πολιτών, Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών, Διαδικτυακή Πύλη «ΕΡΜΗΣ»

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διπλωματική πραγματοποιείται στα πλαίσια του Διαπανεπιστημιακού Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών με τίτλο «Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση» από το Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης. Σκοπό της διπλωματικής εργασίας αποτελεί αφενός η παρουσίαση της προσφοράς των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, η μέχρι τώρα πορεία τους, η εξέλιξη και οι προοπτικές τους σε βάθος χρόνου στον ελλαδικό χώρο και αφετέρου η λειτουργία του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών 0593 του Δήμου Κομοτηνής για την αξιολόγηση του οποίου πραγματοποιήθηκε ποσοτική έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίου.

Στο πρώτο κεφάλαιο της διατριβής γίνεται μία εισαγωγική αναφορά στον τομέα της εξυπηρέτησης και διατυπώνεται η σημερινή εξέλιξη του Δημόσιου και Ιδιωτικού Management, καθώς και του Νέου Δημόσιου Management. Στο επόμενο κεφάλαιο παρουσιάζεται η διάρθρωση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών ως υπηρεσίες της Πρωτοβάθμιας Δημόσιας Διοίκησης. Εν συνεχεία, παρουσιάζεται η περιοχή έρευνας και δίνονται τα στοιχεία του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών που θα διερευνηθεί. Στο τέταρτο κεφάλαιο καταγράφεται η συνοπτικά η μεθοδολογία έρευνας, καθώς και τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα που απορρέουν από την έρευνα. Τέλος στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που προέκυψαν από το σύνολο της έρευνας και προτείνονται ιδέες για μελλοντική έρευνα και για την εξέλιξη των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Abstract

Key Words: Citizens Service, Citizens Service Centre, Portal «ERMIS»

The present past-graduate thesis is conducted within the frame of Interuniversity-Interdepartmental Postgraduate Program of Studies by Democritus University of Thrace entitled “Local and Regional Development and Local Government.” The aim of this diploma thesis is to present the offer of the Citizens Service Centers, their progress so far, their evolution and prospects over time in Greece and on the other hand the operation of the Citizens Service Center 0593 of the Municipality of Komotini, for the evaluation of which a quantitative survey was carried out using a questionnaire.

In the first chapter of the thesis there is an introductory reference in the field of service and the current evolution of Public and Private Management, as well as the New .Public Management. In the next chapter we present the structure of the Greek Public Administration and the Citizens Service Centers as services of the Primary Public Administration. Then, the survey area is presented and all the details of the Citizens Service Center in question are given. The fourth chapter summarizes the research methodology, as well as the results and conclusions resulting from the survey. Finally, the fifth chapter presents the conclusions from the survey as a whole and proposes ideas for further research and the evolution of Citizens Service Centers.

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 4.1: Φύλο ερωτώμενων.....	32
Πίνακας 4.2: Ηλικία ερωτώμενων.....	33
Πίνακας 4.3: Οικογενειακή κατάσταση ερωτώμενων.....	33
Πίνακας 4.4: Μορφωτικό επίπεδο ερωτώμενων.....	34
Πίνακας 4.5: Απασχόληση ερωτώμενων.....	35
Πίνακας 4.6: Μητρική γλώσσα ερωτώμενων.....	36
Πίνακας 4.7: Ποσοστό ενημέρωσης για τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΚΕΠ.....	37
Πίνακας 4.8: Συχνότητα συναλλαγής με το ΚΕΠ ως πρώτη προτίμηση.....	37
Πίνακας 4.9: Συχνότητα επίσκεψης σε ΚΕΠ.....	38
Πίνακας 4.10: Λόγοι επίσκεψης στο ΚΕΠ.....	39
Πίνακας 4.11: Συνολικό ποσοστό ικανοποίησης από το ΚΕΠ.....	40
Πίνακας 4.12: Ποσοστό ικανοποίησης από την ισχύουσα δομή και λειτουργία των ΚΕΠ.....	41
Πίνακας 4.13: Ποσοστό ικανοποίησης από τον αριθμό των προσφερόμενων υπηρεσιών.....	42
Πίνακας 4.14: Ικανοποίηση μείωσης γραφειοκρατίας.....	42
Πίνακας 4.15: Ικανοποίηση χρόνου αναμονής.....	43
Πίνακας 4.16: Ικανοποίηση χρόνου διεκπεραίωσης συναλλαγών.....	44
Πίνακας 4.17: Ικανοποίηση από την επιτυχή ολοκλήρωση της υπόθεσης.....	44
Πίνακας 4.18: Ικανοποίηση από το ωράριο λειτουργίας του ΚΕΠ.....	45
Πίνακας 4.19: Ικανοποίηση από την ευγένεια και την προθυμία των υπαλλήλων.....	46
Πίνακας 4.20: Ικανοποίηση από την κατάρτιση των υπαλλήλων.....	46
Πίνακας 4.21: Ειλικρινές ενδιαφέρον για τη διεκπεραίωση υποθέσεων.....	47
Πίνακας 4.22: Ικανοποίηση ασφάλειας συναλλαγών.....	48
Πίνακας 4.23: Ποσοστό ικανοποίησης διαχείρισης ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων.....	48
Πίνακας 4.24: Ποσοστό αναζήτησης πληροφοριών ως πρώτη προτίμηση στο ΚΕΠ.....	49
Πίνακας 4.25: Ικανοποίηση εγκυρότητας πληροφοριών.....	50

Πίνακας 4.26: Ποσοστό ικανοποίησης άμεσων και κατανοητών πληροφοριών.....	51
Πίνακας 4.27: Ικανοποίηση από την καθαριότητα και τον περιβάλλοντα χώρο.....	51
Πίνακας 4.28: Ποσοστό ικανοποίησης εύκολης πρόσβασης.....	52
Πίνακας 4.29: Ποσοστό ικανοποίησης από τον επαρκή και σύγχρονο εξοπλισμό.....	52
Πίνακας 4.30: Ποσοστό εξοικείωσης με τις υπηρεσίες της διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ.....	53
Πίνακας 4.31: Ικανοποίηση ευχρηστίας της πλατφόρμας ΕΡΜΗΣ.....	54
Πίνακας 4.32: Ποσοστό επιθυμίας προσθήκης online υπηρεσιών στην πύλη ΕΡΜΗΣ.....	54
Πίνακας 4.33: Προτάσεις βελτίωσης του ΚΕΠ	55

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 4.1: Φύλο ερωτώμενων.....	32
Διάγραμμα 4.2: Ηλικία ερωτώμενων.....	33
Διάγραμμα 4.3: Οικογενειακή κατάσταση ερωτώμενων.....	34
Διάγραμμα 4.4: Μορφωτικό επίπεδο ερωτώμενων.....	35
Διάγραμμα 4.5: Απασχόληση ερωτώμενων.....	36
Διάγραμμα 4.6: Μητρική γλώσσα ερωτώμενων.....	36
Διάγραμμα 4.7: Ποσοστό ενημέρωσης για τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΚΕΠ.....	37
Διάγραμμα 4.8: Συχνότητα συναλλαγής με το ΚΕΠ ως πρώτη προτίμηση.....	38
Διάγραμμα 4.9: Συχνότητα επίσκεψης σε ΚΕΠ.....	38
Διάγραμμα 4.10: Λόγοι επίσκεψης στο ΚΕΠ.....	40
Διάγραμμα 4.11: Συνολικό ποσοστό ικανοποίησης από το ΚΕΠ.....	41
Διάγραμμα 4.12: Ποσοστό ικανοποίησης από την ισχύουσα δομή και λειτουργία των ΚΕΠ.....	41
Διάγραμμα 4.13: Ποσοστό ικανοποίησης από τον αριθμό των προσφερόμενων υπηρεσιών.....	42
Διάγραμμα 4.14: Ικανοποίηση μείωσης γραφειοκρατίας.....	43

Διάγραμμα 4.15: Ικανοποίηση χρόνου αναμονής.....	43
Διάγραμμα 4.16: Ικανοποίηση χρόνου διεκπεραίωσης συναλλαγών.....	44
Διάγραμμα 4.17: Ικανοποίηση από την επιτυχή ολοκλήρωση της υπόθεσης.....	45
Διάγραμμα 4.18: Ικανοποίηση από το ωράριο λειτουργίας του ΚΕΠ.....	45
Διάγραμμα 4.19: Ικανοποίηση από την ευγένεια και την προθυμία των υπαλλήλων.....	46
Διάγραμμα 4.20: Ικανοποίηση από την κατάρτιση των υπαλλήλων.....	47
Διάγραμμα 4.21: Ειλικρινές ενδιαφέρον για τη διεκπεραίωση υποθέσεων.....	47
Διάγραμμα 4.22: Ικανοποίηση ασφάλειας συναλλαγών.....	48
Διάγραμμα 4.23: Ποσοστό ικανοποίησης διαχείρισης ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων.....	49
Διάγραμμα 4.24: Ποσοστό αναζήτησης πληροφοριών ως πρώτη προτίμηση στο ΚΕΠ.....	49
Διάγραμμα 4.25: Ικανοποίηση εγκυρότητας πληροφοριών.....	50
Διάγραμμα 4.26: Ποσοστό ικανοποίησης άμεσων και κατανοητών πληροφοριών.....	51
Διάγραμμα 4.27: Ικανοποίηση από την καθαριότητα και τον περιβάλλοντα χώρο.....	51
Διάγραμμα 4.28: Ποσοστό ικανοποίησης εύκολης πρόσβασης.....	52
Διάγραμμα 4.29: Ποσοστό ικανοποίησης από τον επαρκή και σύγχρονο εξοπλισμό.....	53
Διάγραμμα 4.30: Ποσοστό εξοικείωσης με τις υπηρεσίες της διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ.....	53
Διάγραμμα 4.31: Ικανοποίηση ευχρηστίας της πλατφόρμας ΕΡΜΗΣ.....	54
Διάγραμμα 4.32: Ποσοστό επιθυμίας προσθήκης online υπηρεσιών στην πύλη ΕΡΜΗΣ.....	55
Διάγραμμα 4.33: Προτάσεις βελτίωσης του ΚΕΠ	56

Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 1: Κέντρα Ενιαίας Εξυπηρέτησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης.....	19
Εικόνα 2: Η θέση του Δήμου Κομοτηνής στην Περιφερειακή Ενότητα Ροδόπης.....	21

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Εισαγωγή στο Δημόσιο και Ιδιωτικό Μάνατζμεντ.....	1
1.1 Εισαγωγή.....	1
1.2 Δημόσιο- Ιδιωτικό Management- Πελατοκεντρική Προσέγγιση.....	2
1.3 Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ.....	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση – Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.....	11
2.1 Υποχρεώσεις του Ελληνικού Δημοσίου απέναντι στους πολίτες.....	11
2.2 Ελληνική Δημόσια Διοίκηση.....	12
2.3 Ο θεσμός των ΚΕΠ.....	14
2.4 Αρμοδιότητες ΚΕΠ.....	16
2.5 Διαδικτυακή Πύλη «ΕΡΜΗΣ».....	18
2.6 Τα ΚΕΠ στην Ευρώπη.....	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Περιοχή Έρευνας- ΚΕΠ 0593 Δήμου Κομοτηνής.....	23
3.1 Περιοχή Έρευνας.....	23
3.2 Μελέτη Περίπτωσης ΚΕΠ 0593 Δήμου Κομοτηνής.....	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Μεθοδολογία Έρευνας.....	27
4.1 Ερευνητική μέθοδος.....	27
4.2 Ερευνητικός σχεδιασμός.....	28
4.3 Ερευνητική υπόθεση, στόχοι, ερωτήματα και ερευνητικά εργαλεία.....	28
4.4 Επιλογή δείγματος και διαδικασία ολοκλήρωσης ερωτηματολογίου.....	30
4.5 Στατιστική Ανάλυση.....	31
4.6 Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Στατιστικής Ανάλυσης.....	32
4.7 Στατιστική Συμπερασματολογία.....	58
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Συμπεράσματα και προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....	63
5.1 Συμπεράσματα και Προτάσεις.....	63
Βιβλιογραφία.....	66
Ηλεκτρονικές Πηγές.....	71
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	73

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΟ MANATZMEMT

1.1 Εισαγωγή

Η άμεση εξυπηρέτηση όλων των πολιτών στη σημερινή κοινωνία κατατάσσεται πλέον ως ένα από τα σημαντικότερα ανθρώπινα δικαιώματα. Όλοι οι πολίτες ανεξάρτητα από τις ιδιαιτερότητες που τους διακατέχουν (π.χ. κινητικές αναπηρίες,) έχουν κάθε δικαίωμα στην εύκολη και αποδοτική εξυπηρέτηση. Σε αυτήν την κατεύθυνση βοήθησε σημαντικά η τεχνολογική άνθιση του 21^{ου} πρώτου αιώνα και κυρίως η εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπολογιστών καθώς και η επέκταση της επικοινωνίας με τη χρήση του διαδικτύου. Με το πέρασμα του χρόνου ο παγκόσμιος πληθυσμός αυξάνεται συνεχώς, ενώ συγχρόνως μεγαλώνουν και οι απαιτήσεις του, οι οποίες στην εποχή μας δε θα μπορούσαν να καλυφθούν αν δεν είχε εφευρεθεί το διαδίκτυο.

Η εξυπηρέτηση γενικότερα αποτελεί έναν όρο, ο οποίος χρησιμοποιείται τόσο από τον ιδιωτικό όσο και από τον δημόσιο τομέα. Μία ιδιωτική επιχείρηση οφείλει να διασφαλίζει την καλύτερη εξυπηρέτηση των συνεργατών και των πελατών της, ώστε να είναι περισσότερο ανταγωνιστική και να προσελκύει το ενδιαφέρον όλο και περισσότερων πελατών εφαρμόζοντας νέες μεθόδους εξυπηρέτησης. Αντίστοιχα, σε ότι αφορά τον δημόσιο τομέα, σήμερα περισσότερο από ποτέ, η δημόσια διοίκηση προσπαθώντας να λειτουργήσει ως ένας υγιής οργανισμός οφείλει να προσφέρει όσο το δυνατόν περισσότερες υπηρεσίες στους πολίτες, έτσι ώστε να παρακάμπτεται η γραφειοκρατία και να ακολουθεί η απλούστευση των διαφορών διαδικασιών, η γρήγορη και ουσιαστική εξυπηρέτηση των πολιτών, η διαφάνεια, η λογοδοσία, η χρηστή διοίκηση κ.λπ. (Ραμματά, 2011).

Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση από τα πρώτα έτη της ιδρύσεώς της ακολουθεί πρότυπα ξένων χωρών που δυστυχώς δεν μπορούν να ανταπεξέλθουν στην ελληνική πραγματικότητα. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, αντί ο κρατικός μηχανισμός να υπηρετεί πιστά τους πολίτες να δημιουργούνται διαρκώς προβλήματα κατά την εξυπηρέτησή τους (Παρθενόπουλος, 1997). Σε αντιδιαστολή με τη γενική παρουσία του ελληνικού

κράτους οργανώθηκαν και δημιουργήθηκαν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, τα οποία αναλυθούν σε επόμενο κεφάλαιο, με μοναδικό στόχο τη διευκόλυνση των συναλλαγών των πολιτών με το Ελληνικό Δημόσιο.

1.2 Δημόσιο - Ιδιωτικό Management Πελατοκεντρική Προσέγγιση

Ο όρος στρατηγική τις τελευταίες δεκαετίες αποτελεί την κύρια συζήτηση ανάμεσα στους ιθύνοντες των επιχειρήσεων. Διάφοροι ερευνητές έχουν δημιουργήσει χιλιάδες μοντέλα και πλαίσια για την ανάλυση των στρατηγικών επιλογών. Το σημαντικότερο εγχείρημα όμως αναφέρεται στην επίτευξη των στόχων μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Επομένως, η στρατηγική αφορά κυρίως την επίτευξη του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος μίας επιχείρησης μέσω της διαφορετικότητάς της. Για την υλοποίηση αυτού του στόχου την τελευταία δεκαετία το στρατηγικό μάνατζμεντ έχει υιοθετήσει μία πελατοκεντρική προσέγγιση, δίνοντας βαρύτητα για την επίτευξη των βασικών στόχων της στους πελάτες (www.blackwellpublishing.com). Ο πελάτης στο σύγχρονο στρατηγικό μάνατζμεντ θεωρείται ο στόχος κάθε οργανισμού-επιχείρησης (Grant and Anderson, 2002).

Στο στρατηγικό μάνατζμεντ κρίνεται επιτακτική ανάγκη να δοθεί βαρύτητα στις σχέσεις ανάμεσα σε μία επιχείρηση και στον πελάτη. Προς αυτήν την κατεύθυνση έχει εισαχθεί τα τελευταία χρόνια η έννοια της διαχείρισης των πελατειακών σχέσεων. Πρόκειται για λογισμικές εφαρμογές που ενσωματώνουν τις βέλτιστες πρακτικές και χρησιμοποιούν προηγμένες τεχνολογίες για να βοηθήσουν τους οργανισμούς να επιτύχουν τους στόχους τους (Grant and Anderson, 2002).

Η διαχείριση πελατειακών σχέσεων (*Customer Relationship Management or CRM*) στη σημερινή εποχή βρίσκει εφαρμογή σε όλους τους οργανισμούς είτε δημόσιου είτε ιδιωτικού δικαίου. Στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον με την ταχεία τεχνολογική ανάπτυξη, τα συστήματα πελατειακών σχέσεων επιτρέπουν στους οργανισμούς να αναγνωρίζουν καλύτερα τις ανάγκες των πελατών τους και να χτίζουν αειφόρες σχέσεις με αυτούς. Στην ουσία τα συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων εμπλέκουν τρεις κύριους παράγοντες, τον ανθρώπινο, τον τεχνολογικό και τις διαδικασίες κάθε οργανωτικού επιπέδου. Για μπορέσει μία επιχείρηση ή ένας οργανισμός να δημιουργήσει όσο το δυνατό ποιοτικότερες σχέσεις με τους πελάτες του κρίνεται απαραίτητο να υιοθετήσει σύγχρονα προγράμματα πελατειακών σχέσεων, τα οποία θα αλλάξουν ριζικά τη λειτουργία της επιχείρησης

και θα αποτελέσουν σταθμό για μία επιτυχημένη αναδιοργάνωση των επιχειρησιακών διαδικασιών. Τα *CRM* συντελούν στην οικοδόμηση ενός νέου πελατοκεντρικού πολιτισμού από τον οποίο δημιουργείται μία στρατηγική για την απόκτηση, την ενίσχυση, την κερδοφορία και τη διατήρηση των πελατών (Rababah et al, 2011).

Αναλυτικότερα, η διαχείριση πελατειακών σχέσεων αποτελεί μία σύγχρονη εφαρμοσμένη στρατηγική των επιχειρηματικών διαδικασιών και τεχνολογιών, μέσω της οποίας επιτρέπεται η ορθή διαχείριση και η βελτίωση των σχέσεων της επιχείρησης με τους πελάτες στους τομείς των πωλήσεων, του μάρκετινγκ, της πρόληψης και της υποστήριξης και εξυπηρέτησης των πελατών. Τα συστήματα *CRM* αποτελούνται από επιχειρησιακά και αναλυτικά τεχνολογικά στοιχεία, καθώς και στρατηγικές σχέσεων μάρκετινγκ και υποστηρικτικές, πελατοκεντρικές επιχειρηματικές διαδικασίες. Αν και αρχικά σχεδιάστηκαν για να βοηθήσουν στην επίλυση επιχειρησιακών και τακτικών προβλημάτων, έχουν εξελιχθεί, έτσι ώστε να στηρίζουν στρατηγικές πρωτοβουλίες και μπορούν να χρησιμοποιηθούν από το σύνολο του προσωπικού μίας επιχείρησης (Shanks et al, 2009).

Στη Δημόσια Διοίκηση:

Η κύρια διάκριση της διαχείρισης πελατειακών σχέσεων ανάμεσα στη Δημόσια Διοίκηση και στον ιδιωτικό τομέα είναι ότι στην πρώτη περίπτωση δεν υπάρχει πελάτης, αλλά πολίτης, ο οποίος δεν αναζητά κάποιο προϊόν, αλλά συνήθως προσφεύγει στη Δημόσια Διοίκηση αναζητώντας αγαθά υπηρεσιών. Κοινό σκοπό σε κάθε περίπτωση αποτελεί η άριστη και πιο άμεση εξυπηρέτηση. Ιδιαίτερα στο δημόσιο τομέα οι πολίτες είναι αναγκαίο να παραμένουν πάντα ικανοποιημένοι, προσπερνώντας τη γραφειοκρατία και στον ιδιωτικό να είναι εφικτή η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας μίας επιχείρησης.

Το σύγχρονο κράτος στην πιο ανεπτυγμένη του μορφή, αυτή του δημοκρατικού και κοινωνικού κράτους δικαίου, δε βιώνει μεν την αρχή του τέλους του, πλην όμως βρίσκεται σε μία φάση έντονων και καινοτόμων δομικών και λειτουργικών αλλαγών. Το κράτος διατηρεί τις κεντρικές του λειτουργίες αλλάζει όμως τη μορφή, το περιεχόμενο και τις μεθόδους άσκησης κρατικής εξουσίας και εκπλήρωσης της αποστολής του. Τη θέση ενός παραδοσιακά διοικητικού κράτους έρχεται να αντικαταστήσει το ενεργό κράτος, βασικό χαρακτηριστικό του οποίου αποτελεί ο επαναπροσδιορισμός των ρόλων μεταξύ του κράτους και των πολιτών. Για την

επίτευξη αυτού του στόχου δίνεται βαρύτητα στο Δημόσιο Μάνατζμεντ (Μπουρσανίδης, 2005).

Μία κυβέρνηση αποτελεί τον κύριο άξονα σε μία χώρα. Καθημερινά οφείλει να αντιμετωπίζει επιτυχώς διάφορα ζητήματα κυρίως οικονομικού περιεχομένου, όπως και ζητήματα που εξασφαλίζουν την ασφάλεια των πολιτών της. Συνεπώς οδηγείται συχνά στην επανεκτίμηση των προτεραιοτήτων της, δίνοντας προτεραιότητα σε αυτούς τους τομείς. Η σημερινή εποχή όμως επιτάσσει την ανάγκη της άριστης εξυπηρέτησης των πολιτών, η οποία θα πρέπει να αποτελεί και ένα από τα κύρια ζητήματα προτεραιοτήτων σε κάθε χώρα, τοποθετώντας την στο επίκεντρο του άξονα της κυβερνητικής πολιτικής. Συνεπώς, οι κυβερνητικές διαδικασίες θα πρέπει να σχεδιάζονται σύμφωνα με τις ανάγκες των πολιτών και να αναπτύσσονται βέλτιστες υπηρεσίες εξυπηρέτησης. Επομένως, η μείωση του κόστους παροχής υπηρεσιών και η βελτίωση της ικανοποίησης των πολιτών θα πρέπει να αποτελούν μία από τις κυριότερες προτεραιότητες στο σύγχρονο κράτος (www-935.ibm.com).

Οι δημόσιες υπηρεσίες αναβαθμίζουν τις πελατειακές τους σχέσεις με την αξιοποίηση της τεχνολογικής ανάπτυξης. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί κυρίως με την εκμετάλλευση του διαδικτύου και των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας. Αναπτύσσοντας υπηρεσίες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης μπορούν να ικανοποιήσουν με πιο άμεσο τρόπο τα αιτήματα των πολιτών και να κερδίσουν την εμπιστοσύνη τους απέναντι στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης (Grant and Anderson, 2002). Δεδομένου ότι η Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων αποτελεί μία έννοια που ενεργοποιείται με την τεχνολογία, εντάσσεται στο πλαίσιο των ψηφιακών κυβερνητικών προγραμμάτων, που στοχεύουν στην βελτίωση των σχέσεων πολιτών και κυβερνήσεων. Οι πολίτες αποτελούν τους άμεσους δέκτες των επιπτώσεων από την πολιτική που ασκεί κάθε κράτος και την ισχύουσα δομή του, μέσω των καθημερινών επαφών τους με τη δημόσια διοίκηση, αναζητώντας εξυπηρέτηση σε τομείς όπως η υγεία, η εκπαίδευση κ.λπ.

Συνεπώς, η σύγχρονη δημόσια διοίκηση οφείλει να εξελιχθεί πέρα από το κανονιστικό οικονομικό μοντέλο, σε μία διοίκηση που θα έχει ως προτεραιότητα την παροχή των βέλτιστων δημόσιων υπηρεσιών στους πολίτες, θεωρώντας τον πολίτη σαν πελάτη. Βέβαια προκαλεί ανησυχία το γεγονός ότι ο πολίτης ως πελάτης επαναπροσδιορίζει τη σχέση του με την κυβέρνηση ως παθητική εμπορική

συναλλαγή και όχι ως μία διαδραστική πολιτική δέσμευση. Επιπλέον, ενισχύει τις πολιτικές που αναπτύσσονται στον τομέα της διοίκησης (από τις εκάστοτε κυβερνήσεις) και μειώνει την πολυπλοκότητα της εισάγοντας ένα απλοϊκότερο σύστημα. Με αυτόν τον τρόπο υλοποιείται η καλύτερη εξυπηρέτηση μέσω της παροχής περισσότερων και ποιοτικότερων υπηρεσιών. Αυτό βέβαια θα πρέπει να επιτυγχάνεται δίχως να εκμηδενίζονται οι διαπροσωπικές σχέσεις δημοσίου και πολίτη, καθώς η προσωπική επαφή σε ότι αφορά τη σχέση δημοσίου-πολιτών είναι εξίσου σημαντική (Schellong, 2005). Παρόλα αυτά οι δημόσιοι οργανισμοί, οφείλουν να ανατρέχουν στον ιδιωτικό τομέα και να υιοθετούν τις αποτελεσματικότερες πολιτικές, ώστε οι πολίτες και ιδίως όταν αναφερόμαστε σε φορολογούμενους πολίτες, να εισπράττουν από το κράτος στο οποίο διαμένουν την ακριβέστερη πληροφόρηση και τη βέλτιστη εξυπηρέτηση. Η κρίση στην παγκόσμια οικονομία έχει επιφέρει μείωση στο εισόδημα του μεγαλύτερου ποσοστού των πολιτών, με αποτέλεσμα πολλές φορές αυτοί να στερούνται βασικά αγαθά προκειμένου να είναι συνεπείς στις οικονομικές υποχρεώσεις τους απέναντι στο κράτος. Συνεπώς αυτό οφείλει τουλάχιστον στον τομέα της εξυπηρέτησης να εξασφαλίζει τη βέλτιστη παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών (Petree, 2011).

Στον Ιδιωτικό Τομέα:

Η τεχνολογική επανάσταση και εξέλιξη του τομέα των πληροφοριών, ιδίως με τη χρήση του διαδικτύου-ίντερνετ, αποτελεί μοναδική ευκαιρία για τις επιχειρήσεις να επιλέγουν τον τρόπο με τον οποίο θα έρχονται σε επαφή με τους πελάτες τους (Winer, 2001). Το διαδίκτυο επιτρέπει στις εταιρείες να δημιουργήσουν καλύτερες σχέσεις με τους πελάτες από ότι στο παρελθόν με κύριο στόχο την εισροή μεγαλύτερων εσόδων (Schmidt et al, 2017). Συνδυάζοντας τις ικανότητες άμεσης ανταπόκρισης σε αιτήματα των πελατών και παρέχοντας μία εξαιρετικά διαδραστική, εξατομικευμένη εμπειρία, οι επιχειρήσεις έχουν σήμερα μεγαλύτερη δυνατότητα να δημιουργούν, να καλλιεργούν και να διατηρούν μακροπρόθεσμες σχέσεις με τους πελάτες παρά ποτέ. Αυτές οι ηλεκτρονικές δυνατότητες συμπληρώνουν τις προσωπικές αλληλεπιδράσεις που παρέχονται μέσω των πωλητών, των αντιπροσώπων και των τηλεφωνικών κέντρων (Winer, 2001).

Στον ιδιωτικό τομέα τα συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων αποτελούν μία στρατηγική που χρησιμοποιεί ένα σύνολο διακριτού λογισμικού νέων

τεχνολογιών, με στόχο τη μείωση του κόστους και την αύξηση των εσόδων, εντοπίζοντας νέες ευκαιρίες και διαύλους επέκτασης και βελτίωσης των σχέσεων τους με τους πελάτες τους. Το τρίπτυχο αυτής της επιτυχίας σημειώνεται κατά σειρά από τις λέξεις ικανοποίηση, κερδοφορία και διατήρηση. Η σειρά των λέξεων δεν είναι τυχαία. Αρχικός στόχος είναι η ικανοποίηση των πελατών. Εάν οι πελάτες παραμένουν ικανοποιημένοι θα αυξηθούν τα κέρδη και επιπλέον η επιχείρηση θα κερδίσει την εμπιστοσύνη των πελατών της (Grant and Anderson 2002).

Για να καταφέρει μία επιχείρηση να επιβιώσει στην παγκόσμια αγορά, θα πρέπει να φροντίσει να ικανοποιεί στο μέγιστο βαθμό τους πελάτες της (BAUMEISTER, 2002). Πέρα από την ανάπτυξη προηγμένων συστημάτων διαχείρισης είναι σκόπιμο να υπάρχουν στοιχεία που θα αναλύουν τη διαχρονική συμπεριφορά των πελατών, έτσι ώστε να διευκολύνεται και ο ρόλος της διαχείρισης πελατειακών σχέσεων. Τα νέα συστήματα πελατειακών σχέσεων στον ιδιωτικό τομέα αποβλέπουν κυρίως α) στη διατήρηση του υπάρχοντος πελατολογίου και στην πλήρη ικανοποίηση αυτού και όχι στην άμεση αναζήτηση νέων πελατών, β) στη διατήρηση βάσης δεδομένων με στοιχεία των πελατών, γ) στην εκθετική αύξηση της υπολογιστικής ισχύος και δ) στην κατάρτιση λογισμικών και εργαλείων για την εκμετάλλευση των δεδομένων που προαναφέρθηκαν, ώστε η διαδικασία της λήψης αποφάσεων σε ότι αφορά τους πελάτες να ενέχει όσο το δυνατό μικρότερο κίνδυνο αποτυχίας (Kamakura et al, 2005).

1.3 Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ

Η παγκοσμιοποίηση, οι τεχνολογικές εξελίξεις και η οικονομική κρίση του 1970 οδήγησαν στην προσπάθεια διαμόρφωσης ενός νέου πρότυπου οργάνωσης, του Νέου Δημοσίου Μάνατζμεντ, που είχε ως στόχο να παρακάμπτεται η γραφειοκρατία (τη δεκαετία του 80') (Παπαδημόπουλος, 2013), η διαφθορά, το μονοπώλιο, η έλλειψη άμεσης πρόσβασης σε έγγραφα λόγω του υπερβολικού όγκου πληροφοριών (καθώς ο παγκόσμιος πληθυσμός αυξάνεται διαρκώς) και η αναποτελεσματικότητα του δημόσιου τομέα (Haque, 2001). Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ αποβλέπει στον μακροπρόθεσμο προγραμματισμό, τη δυναμική στοχοθεσία, επιδιώκει την επιτυχία της οργάνωσης, καθιερώνει την απλή δομή, δίνει έμφαση στα αποτελέσματα και εκχωρεί αρμοδιότητες στους εργαζομένους, ενώ συγχρόνως λειτουργεί με τις παραδοσιακές αξίες, δίνοντας βαρύτητα στη διαφάνεια, την ποιότητα, την

αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα (Παπαδημόπουλος, 2013). Επιπλέον δίνει προτεραιότητα στη λαϊκή κυριαρχία και τη δημοκρατία, δύο σημαντικές έννοιες που ο πολιτισμένος κόσμος σήμερα αναζητά απεγνωσμένα. Τέλος, μεγαλύτερη βαρύτητα δίνεται στην ικανοποίηση των πολιτών, οι οποίοι θεωρούνται πλέον πελάτες, ενώ λιγότερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η νομιμότητα των διαδικασιών (Christensen and Laegreid, 2002).

Οι αρχές του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ συμβάλλουν στη διαμόρφωση μίας οργάνωσης με βάση την αρχή της ομοιογένειας του προϊόντος. Επομένως, οι υπηρεσίες μίας οργάνωσης μπορούν να διαχωριστούν σε υπηρεσίες σχετικές με τους πελάτες, σχετικές με τους πολίτες και δραστηριότητες βάσει των έργων. Πολλές από τις τεχνικές εφαρμογές του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ τείνουν να μετατρέψουν τη δημόσια διοίκηση σε μία τεχνοκρατική αντίληψη όπου οι πολίτες θα μετατραπούν σε πελάτες όπως προαναφέρθηκε στην προηγούμενη παράγραφο (Παπαδημόπουλος, 2013). Μερικές στρατηγικές τεχνικές της νέας μεταρρυθμιστικής προσπάθειας που υιοθετήθηκαν από διάφορες χώρες μέχρι σήμερα είναι (Agnes and Rasid, 2015):

- η εταιρική δομή,
- η δαιμονοποίηση (*demonization*),
- η αποκέντρωση,
- η δημόσια διοίκηση με βάση την αγορά,
- η διαχείριση βάσει αποτελεσμάτων,
- η ιδιωτικοποίηση,
- η διεθνοποίηση,
- η πληροφόρηση και
- η λογιστική, η οποία οροθετείται στα πλαίσια του κέρδους (Hood, 1995).

Γενικότερα, αναφέρεται πως το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ εισήχθη με σκοπό να βελτιώσει τις αποτυχίες και την ανεπάρκεια του παραδοσιακού μάνατζμεντ που έβρισκε εφαρμογή μέχρι πρόσφατα (σχεδόν σε όλες τις χώρες) και να μεταμορφώσει τον κρατικό μηχανισμό σε μία υγιή και επικερδή επιχείρηση (Nazmul et al, 2012), η οποία επιβιώνει μέσα σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον κινήτρων και ανταγωνισμού (Dunleavy et al, 2005). Ήδη, στις αναπτυγμένες χώρες, το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ χρησιμοποιείται για να βελτιώσει τους υφιστάμενους δημοκρατικούς θεσμούς και να παρακάμψει τη γραφειοκρατία, η οποία ελέγχεται μέσω οργανισμών και ιδρυμάτων (Arellano-Gault, 2000). Οι παρεμβάσεις και οι

μεταρρυθμίσεις της δημόσιας διοίκησης αποτελούν τα κύρια χαρακτηριστικά αναγνώρισης της εφαρμογής του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ (Hood and Peters, 2013). Το σύνολο των διοικητικών μεταρρυθμίσεων που ακολουθεί την ιστορία της κάθε χώρας αποδεικνύει την ανάγκη σε βάθος χρόνου για τη μεταπήδηση από το παλαιότερο στο Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ (Polidano, 1999).

Σήμερα περισσότερο από ποτέ ο θεσμός του δημόσιου τομέα έχει υποστεί σημαντικές διαφοροποιήσεις λόγω εσωτερικών και εξωτερικών παραγόντων. Οι τρέχουσες οικονομικές, πολιτικές και κοινωνικές εξελίξεις σε παγκόσμιο επίπεδο προσεγγίζουν μόνο τη διαφάνεια του δημοσίου. Ο μηχανισμός του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ όπως προαναφέρθηκε προωθεί τις αλλαγές στη διοικητική πολιτική και τη χρηματοοικονομική διαχείριση με την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών που εφαρμόζονται στον ιδιωτικού τομέα, έχοντας ως σκοπό τη βελτίωση της διαχείρισης της παροχής υπηρεσιών και δίνοντας έμφαση στην αποδοτικότητα, την οικονομία και την αποτελεσματικότητα τόσο σε διοικητικές όσο και σε οικονομικές πτυχές (Agnes and Rasid, 2015).

Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ δημιουργείται μέσα σε ένα περιβάλλον που περικλείεται από επιχειρήματα, τα οποία απορρέουν από μία συγκεκριμένη φιλοσοφία-στρατηγική που ακολουθεί η κάθε διοίκηση (Nazmul et al, 2012). Η εφαρμογή αυτών των επιχειρημάτων προωθεί κυρίως τις σχέσεις του δημόσιου με τον ιδιωτικό τομέα με τη σύναψη συμβάσεων, τις εταιρικές σχέσεις κ.λπ. με στόχο την ανάπτυξη πολύπλοκων συστημάτων διαχείρισης απόδοσης και εξυπηρέτησης (Andrews and Walle, 2012).

Παρόλο που η εφαρμογή του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ έχει κεντρίσει το ενδιαφέρον αρκετών χωρών, ανησυχία προκαλούν οι αποδόσεις της δημόσιας διοίκησης, οι οποίες δεν ευδοκιμούν σε όλες τις περιπτώσεις. Η οικονομική κρίση και οι περιορισμένοι κρατικοί προϋπολογισμοί παρεμποδίζουν την εφαρμογή τεχνικών του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ, καθώς δεν είναι εύκολο να βρεθούν οι βέλτιστες υπηρεσίες σε συνδυασμό με το χαμηλότερο κόστος προσφοράς τους (Andrews and Walle, 2012). Αυτό θα μπορούσε να επιτευχθεί ευκολότερα με τη χρήση της τεχνολογικής ανάπτυξης και ιδίως με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Βέβαια αυτομάτως η κοινωνία θα πρέπει να είναι έτοιμη να αποδεχθεί τις οργανωτικές, πολιτιστικές και κοινωνικές αλλαγές που επιφέρει η τεχνολογική ανάπτυξη

(Dunleavy et al, 2005). Όμως, πέρα από την τεχνολογική ανάπτυξη οποιοδήποτε εργαλείο του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ διαμορφώνει την τοπική κοινωνία εισάγοντας νέες πολιτικές (Haque, 2001).

Σημαντικές κρίνονται και οι αλλαγές που προκύπτουν στον εργασιακό χώρο, καθώς μειώνεται η αναζήτηση προσωπικού και αλλάζει ριζικά ο εργασιακός χώρος, ενώ ταυτόχρονα παρακάμπτεται η αμεσότητα με τους πολίτες (O'Donnell et al, 1999). Με το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετούνται άμεσα, με αποτέλεσμα ο βαθμός ικανοποίησής τους να είναι μεγαλύτερος σε σύγκριση με το παρελθόν, όπου οι συναλλαγές απαιτούσαν την παρουσία κάποιου υπάλληλου, ο οποίος δε επιδείκνυε πάντοτε την ίδια προθυμία εξυπηρέτησης, όμως από την άλλη δημιουργείται στους πολίτες στην αίσθηση ενός απρόσωπου κρατικού μηχανισμού (Hood, 1995). Χωρίς καμία αμφιβολία η σημερινή κοινωνία χρειάζεται ουσιαστικές και ριζικές αλλαγές όχι μόνο λόγω της τεχνολογικής ανάπτυξης, αλλά κυρίως λόγω της αναγκαιότητας για κοινωνική ευημερία, η οποία αποτελεί βασικό κομμάτι της βιώσιμης ανάπτυξης. Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ έχει τη δυνατότητα να συμβάλλει προς αυτήν την κατεύθυνση ενισχύοντας διοικητικά και οικονομικά μία χώρα και συνεισφέροντας στην κοινωνική ευημερία (Haque, 2001).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ-ΚΕΝΤΡΑ

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

2.1 Ελληνική Δημόσια Διοίκηση

Το Σύνταγμα της Ελληνικής Δημοκρατίας του 1975, όπως αυτό αναθεωρήθηκε το 2001 και το 2008 αποτελεί τη θεσμική βάση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Η διοίκηση του Κράτους οργανώνεται σύμφωνα με το αποκεντρωτικό σύστημα και με βάση τις γεωοικονομικές, κοινωνικές και συγκοινωνιακές συνθήκες. Τα περιφερειακά όργανα έχουν γενική αποφασιστική αρμοδιότητα για τις υποθέσεις της περιφέρειάς τους. Τα κεντρικά όργανα του Κράτους, εκτός από ειδικές αρμοδιότητες, έχουν τη γενική κατεύθυνση, το συντονισμό και τον έλεγχο νομιμότητας των πράξεων των περιφερειακών οργάνων. Ο κοινός νομοθέτης και η διοίκηση όταν δρουν κανονιστικά έχουν υποχρέωση να λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαίτερες συνθήκες τόσο των νησιωτικών περιοχών όσο και των ορεινών περιοχών, μεριμνώντας για την ανάπτυξή τους. Η διοίκηση των τοπικών υποθέσεων ανήκει στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δεύτερου βαθμού, οι οποίοι είναι αρμόδιοι για τις τοπικές υποθέσεις της περιοχής τους, έχοντας διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια. Το Κράτος ασκεί στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης εποπτεία που συνίσταται αποκλειστικά σε έλεγχο νομιμότητας, δίχως να εμποδίζεται η ελεύθερη δράση (Ξυλά-Παττακού κ.ά., 2012).

Η δομή αυτή της Τοπικής Αυτοδιοίκησης αναμορφώθηκε από το πρόγραμμα «Καλλικράτης» που ισχύει από την 1^η Ιανουαρίου 2011 με στόχο η αυτοδιοίκηση να καταστεί πιο αποδοτική, αποτελεσματική, λειτουργική, υπεύθυνη και πλέον διαφανής τόσο ως προς την λειτουργία της όσο και ως προς τις υπηρεσίες της στους πολίτες. Ως Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου βαθμού έχουν ορισθεί οι Δήμοι, οι οποίοι είναι αυτοδιοικούμενα κατά τόπο νομικά πρόσωπα. Οι περιφέρειες ως αυτοδιοικούμενα κατά τόπο νομικά πρόσωπα αποτελούν το δεύτερο βαθμό τοπικής αυτοδιοίκησης. Με το πρόγραμμα «Καλλικράτης» η Ελλάδα διαιρείται πλέον σε 325 Δήμους, σε δεκατρείς περιφέρειες (Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης δεύτερου βαθμού) και σε επτά αποκεντρωμένες διοικήσεις (Ξυλά-Παττακού κ.ά., 2012).

2.2 Υποχρεώσεις του Ελληνικού Δημοσίου απέναντι στους πολίτες

Το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, στο πλαίσιο των προσπαθειών του για την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων στις καθημερινές συναλλαγές τους με την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, έχει θεσπίσει το απαραίτητο νομικό πλαίσιο και έχει συγκροτήσει υπηρεσίες και όργανα ελέγχου για να διασφαλίσει τα δικαιώματα των πολιτών στις συναλλαγές τους. Το σύνολο των υποχρεώσεων του Δημοσίου απέναντι στους πολίτες περιλαμβάνει τα εξής (www.minadmin.gov.gr):

1. Αιτήσεις προς τη Διοίκηση: Με τις διατάξεις του άρθρου 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν.2690/1999, όπως ισχύει), ορίζεται ότι αίτηση του ενδιαφερομένου, για την έκδοση διοικητικής πράξης, απαιτείται όταν προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία. Για τη διευκόλυνση των ενδιαφερομένων, χρησιμοποιούνται έντυπα αιτήσεων, τα οποία χορηγούν υποχρεωτικώς οι δημόσιες αρχές, για όλα τα θέματα που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά τους. Τα έντυπα αποτελούν μέσο αμφίδρομης επικοινωνίας πολιτών-διοίκησης και διοίκησης-πολιτών.
2. Προθεσμίες διεκπεραίωσης υποθέσεων από τη Διοίκηση: Για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών, τίθεται ο γενικός κανόνας, πως οι διοικητικές αρχές πρέπει να απαντούν στα αιτήματα πολιτών μέσα σε συγκεκριμένα χρονικά πλαίσια, τα οποία ορίζονται από το Νόμο.
3. Βεβαίωση του γνήσιου υπογραφής: Κάθε ενδιαφερόμενος δικαιούται να ζητά βεβαίωση του γνήσιου της υπογραφής του, επί όλων των εγγράφων, από τα οποία προκύπτει η δήλωση της βούλησής του, από όλες τις διοικητικές αρχές.
4. Επικύρωση αντιγράφων εγγράφων: Κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να ζητά, από όλες τις διοικητικές αρχές, την επικύρωση αντιγράφων διοικητικών εγγράφων, από το πρωτότυπο ή από το ακριβές αντίγραφο της διοικητικής αρχής που το εξέδωσε (Σήμερα, προς διευκόλυνση των πολιτών δεν απαιτείται η επικύρωση δημόσιων εγγράφων για δημόσιους φορείς, αρκεί μόνο η υποβολή υπεύθυνης δήλωσης για τη γνησιότητα των εγγράφων που κατατίθενται).
5. Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών: Αποτελούν αρμόδιο φορέα στον οποίο μπορούν να προστρέχουν οι πολίτες για να διεκπεραιώσουν σημαντικές συναλλαγές με το δημόσιο. Στα επόμενα κεφάλαια θα ακολουθήσει εκτενέστερη αναφορά.

6. Διασφάλιση της διαφάνειας και πληροφόρησης: Οι δημόσιες υπηρεσίες οφείλουν να διευκολύνουν την ενημέρωση των πολιτών, τον κοινωνικό διάλογο, την κριτική και το νόμιμο έλεγχο, χωρίς να απαιτούν από τον πολίτη να θεμελιώσει ειδικό έννομο συμφέρον. Γενικότερα, η υποχρέωση των δημόσιων υπαλλήλων για την παροχή πληροφόρησης στους πολίτες απορρέει από ένα σύνολο νομικών διατάξεων, με σκοπό την υποχρεωτική εξυπηρέτησή τους και την αρχή της Χρηστής Διοίκησης.
7. Απλούστευση Διαδικασιών: Στην κατεύθυνση της καλύτερης εξυπηρέτησης των πολιτών εφαρμόζονται διατάξεις για την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών, τη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσής τους και του δραστικού περιορισμού των διοικητικών και οικονομικών βαρών προς τους πολίτες.
8. Ώρες εισόδου των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες: Οι ώρες κατά τις οποίες μπορούν να εξυπηρετηθούν οι πολίτες είναι επίσης καθορισμένες από νομοθετικές διατάξεις, προς διαφύλαξη των δικαιωμάτων τους.
9. Μέτρα πολιτικής για την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ-Προσβασιμότητα Δημοσίων Υπηρεσιών και υποδομών: Όλοι οι πολίτες έχουν τα ίδια δικαιώματα απέναντι σε ένα δημοκρατικό κράτος, το οποίο με τη σειρά του οφείλει να εκλαμβάνει σοβαρά τις δικές τους ιδιαιτερότητες και στον τομέα της εξυπηρέτησης.
10. Ρυθμίσεις, Υπηρεσίες και Ελεγκτικά Σώματα για την προάσπιση των δικαιωμάτων των πολιτών: Η Διοίκηση, όταν εκδίδει οποιαδήποτε ατομική διοικητική πράξη, οφείλει να πληροφορεί τον ενδιαφερόμενο, για την εν λόγω πράξη και για την τυχόν δυνατότητα άσκησης, κατ' αυτής, ειδικής διοικητικής ή ενδικοφανούς προσφυγής.
11. Συμμόρφωση της Διοίκησης προς τις Δικαστικές Αποφάσεις: Επισημαίνεται η υποχρέωση της Διοίκησης για συμμόρφωση προς τις δικαστικές αποφάσεις καθώς συνιστά ουσιώδες στοιχείο της αρχής του κράτους δικαίου και αποτελεί Συνταγματική επιταγή.
12. Καταγγελίες και προτάσεις πολιτών: Ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να καταγγείλει περιστατικά ανάρμοστης συμπεριφοράς, αδικαιολόγητης μη εξυπηρέτησής του, μη έγκαιρης διεκπεραίωσης των υποθέσεών του, άρνησης συνεργασίας από υπάλληλο για το σύνολο των υπηρεσιών που πρέπει να του παρέχονται.

2.3 Ο Θεσμός των ΚΕΠ

Από την 1η Ιανουαρίου του 2011 τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών της Ελλάδας, υπάγονται στους πρωτοβάθμιους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, όπως προβλέπει ο νόμος 3852/2011 (Καλλικράτης) άρθρα 2,5,7 και 8. Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, ιδρύθηκαν το 2002 με τον νόμο 3013/2002 (Άρθρο 31-ΦΕΚ 102/Τεύχος Α/1-5-2002) από την τότε κυβέρνηση της Ελλάδος, με στόχο τη μείωση της γραφειοκρατίας και την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών σε ότι αφορά τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση (www.ermis.gov.gr). Ειδικότερα η παράγραφος 1 του ανωτέρω νόμου ορίζει πως: «Στις Περιφέρειες, τις Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τους Δήμους και τις Κοινότητες συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Αποστολή των Κέντρων αυτών είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες». Τα ΚΕΠ αποτελούν εδώ και 15 χρόνια τη μοναδική αποκεντρωμένη υπηρεσία στην Ελλάδα. Ουσιαστικά η Κεντρική Διοίκηση κατάφερε να μετατρέψει το διοικητικό σύστημα της χώρας σε ενιαίο, καθώς ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί από οποιοδήποτε ΚΕΠ στην επικράτεια της χώρας (www.poseker.gr).

Σήμερα σε όλη την ελληνική επικράτεια λειτουργούν συνολικά 1125 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, τα οποία απαλλάσσουν τον Έλληνα πολίτη από τη γραφειοκρατία, μειώνουν το χρόνο διεκπεραίωσης των υποθέσεων του, παρέχουν ένα μεγάλο και σύνθετο όγκο πληροφοριών με φιλικό τρόπο και εξασφαλίζουν την ισότιμη πρόσβαση των πολιτών σε υπηρεσίες τοπικού ή κεντρικού επιπέδου. Η πλειονότητα των ΚΕΠ διασκορπίζεται τόσο στα αστικά κέντρα της χώρας, όσο και στις έδρες των μικρών περιφερειακών Δήμων. Το προσωπικό που στελεχώνει τα ΚΕΠ είναι άρτια εκπαιδευμένο, ώστε να παρέχει τις απαραίτητες υπηρεσίες άμεσα και με ευγένεια. Πλέον τα ΚΕΠ εκτός από το Ελληνικό Δημόσιο και την Τοπική Αυτοδιοίκηση συνεργάζονται και με άλλες υπηρεσίες όπως την Στρατολογία και τα Πρωτοδικεία και τις Εισαγγελίες όλης της επικράτειας.

Η διοικητική διάρθρωση των ΚΕΠ είναι απλή. Όπως ορίζεται στην παράγραφο 2 του άρθρου 31 του νόμου 3013/2002 σε κάθε Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση, στα Νομαρχιακά Διαμερίσματα των Ενιαίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, καθώς και

στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό άνω των είκοσι χιλιάδων κατοίκων, το συνιστώμενο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών λειτουργεί σε επίπεδο Διεύθυνσης, η οποία απαρτίζεται από τα εξής δύο Τμήματα: α) Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών και β) Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης. Αντίστοιχα η παράγραφος 4 του ανωτέρω άρθρου ορίζει: α) Στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό από πέντε έως είκοσι χιλιάδες κατοίκους, το συνιστώμενο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών λειτουργεί σε επίπεδο Τμήματος, υπαγόμενο στη Διεύθυνση Διοίκησης ή στην ανάλογης αρμοδιότητας οργανική μονάδα, όπου δεν υφίσταται Διεύθυνση Διοίκησης και σε περίπτωση που δεν υφίσταται Διεύθυνση λειτουργεί σε επίπεδο αυτοτελούς Τμήματος υπαγόμενο στο Δήμαρχο και β) Στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό μέχρι πέντε χιλιάδες κατοίκους, το συνιστώμενο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών λειτουργεί σε επίπεδο Αυτοτελούς Γραφείου υπαγόμενο στον Δήμαρχο ή στον Πρόεδρο της Κοινότητας .(www.minadmin.gov.gr)

Οι υπάλληλοι λειτουργούν αυτόνομα και υπογράφουν τα έγγραφα χωρίς να απαιτείται υπογραφή ανώτερου, με αποτέλεσμα την άμεση και γρήγορη εξυπηρέτηση των πολιτών. Ο ρόλος των προϊσταμένων είναι περισσότερο βοηθητικός και όχι επεμβατικός. Ο Διευθυντής, φροντίζει για την οργάνωση και την εύρυθμη λειτουργία και είθισται να επεμβαίνει σε θέματα αυξημένης δυσκολίας που υπερβαίνουν τις αρμοδιότητες των υπαλλήλων και ενδεχομένως και των προϊσταμένων.

Τα ΚΕΠ, ανάλογα με το προσωπικό που υπηρετεί σε αυτά, λειτουργούν είτε μεταξύ 7:30 - 15:30 από Δευτέρα έως Παρασκευή, αν στελεχώνονται με δύο υπαλλήλους είτε με διευρυμένο ωράριο 8:00-20:00 από Δευτέρα έως Παρασκευή και 8:00-14:00 το Σάββατο , αν στελεχώνονται με τρεις ή περισσότερους υπαλλήλους.

Αδιαμφισβήτητα τα ΚΕΠ αποτελούν έναν από τους σημαντικότερους και πιθανόν τον πιο επιτυχημένο θεσμό του σύγχρονου κράτους. Πέρα από την ταχεία εξυπηρέτηση που προσφέρουν τα ΚΕΠ με τη χρήση του διαδικτύου και τις τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας, προσφέρουν αρτιότερες υπηρεσίες σε άτομα με ειδικές ανάγκες, ενώ έχουν καταφέρει να εξυπηρετούνται οι πολίτες και των πιο απομακρυσμένων περιοχών.

2.4 Αρμοδιότητες ΚΕΠ

Τα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών αποτελούν έναν πολυσήμαντο θεσμό, καθώς δίνουν την ευκαιρία στους πολίτες να διεκπεραιώνουν συνολικά περισσότερες από χίλιες, πιστοποιημένες με υπουργικές αποφάσεις, διοικητικές διαδικασίες φορέων του στενού και ευρύτερου δημόσιου τομέα. Ο κάθε πολίτης μπορεί να υποβάλλει το αίτημά του για την υπόθεση που τον αφορά στο ΚΕΠ που επιθυμεί, το οποίο εν συνεχεία απευθύνεται στην αρμόδια υπηρεσία, για την έκδοση της πράξης. Επίσης, το ΚΕΠ ορίζεται αρμόδιο για την άμεση ειδοποίηση του ενδιαφερόμενου, ώστε να παραλάβει την πράξη που ζήτησε (home.asda.gr). Αναλυτικότερα οι αρμοδιότητες των ΚΕΠ διαχωρίζονται σε δύο βαθμίδες (www.haidari.gr):

A. Αρμοδιότητες εξυπηρέτησης πολιτών:

Τα ΚΕΠ δημιουργήθηκαν με σκοπό να ενημερώνουν και να πληροφορούν τους πολίτες για τις ενέργειες που πρέπει να υλοποιήσουν για να διεκπεραιώσουν διοικητικές υποθέσεις σχετικές με τις δημόσιες υπηρεσίες. Ειδικότερα τα ΚΕΠ παραλαμβάνουν αιτήσεις πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεων τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου, ελέγχουν την πληρότητα τους και σε περίπτωση που για την διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, κρίνονται υπεύθυνα για την αναζήτηση αυτών και τα παραλαβή τους από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών. Επίσης διαβιβάζουν πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στην αρμόδια για την διεκπεραίωση τους υπηρεσία και ακολούθως παραλαμβάνουν από τις αρμόδιες υπηρεσίες τα τελικά έγγραφα που έχουν ζητηθεί από τους πολίτες και μεριμνούν για την παράδοσή τους στους αιτούντες. Τέλος τα ΚΕΠ τηρούν αρχεία και επεξεργάζονται στατιστικά στοιχεία που αφορούν το σύνολο των υποθέσεων που διεκπεραιώνουν και επιπλέον παρέχουν διάφορες υπηρεσίες προς τους πολίτες σύμφωνα με το γενικό σχεδιασμό τους όπως (www.haidari.gr):

- επικύρωση εγγράφων,
- θεώρηση γνήσιου υπογραφής,
- χορήγηση παραβόλων,
- αιτήσεις Οργανισμού Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ),
- έκδοση ληξιαρχικών πράξεων γεννήσεως, γάμου και θανάτου από το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών,

- έκδοση βεβαιώσεων γεννήσεως και οικογενειακής κατάστασης από το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου (ΟΠΣΕΔ),
- ανανέωση και αντικατάσταση αδειών οδήγησης,
- αιτήσεις συμμετοχής στο Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο της ΔΕΗ,
- ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΟΑΕΔ

B. Αρμοδιότητες Εσωτερικής Ανταπόκρισης:

Ένα ΚΕΠ έχει τη δυνατότητα να υποδεχθεί από άλλο ΚΕΠ αιτήσεις πολιτών η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του Δήμου. Εν συνεχεία τίθεται αρμόδιο για την προώθηση των ανωτέρω αιτημάτων στις αρμόδιες για τη διεκπεραίωση τους υπηρεσίες και παρακολουθεί τη διαδικασία της διεκπεραίωσης και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών. Επιπλέον, παραλαμβάνει τα σχετικά έγγραφα από τις υπηρεσίες και τα αποστέλλει στο ΚΕΠ της αρχικής υποβολής των αιτήσεων. Επίσης είναι υποχρεωμένο να τηρεί τα σχετικά με τη διακίνηση των ανωτέρω αιτήσεων στατιστικά στοιχεία, ενώ ταυτόχρονα δέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις βελτίωσης των πολιτών για τις διοικητικές υπηρεσίες που παρέχονται (www.haidari.gr)

Σήμερα, τα ΚΕΠ, λόγω της ευρείας αποδοχής τους από τους πολίτες, έχουν εμπλουτιστεί με μεγάλο αριθμό διαδικασιών, ενώ το πεδίο λειτουργίας τους έχει πλέον διευρυνθεί και σε άλλους τομείς, της κοινωνικής και επιχειρηματικής δραστηριότητας, πέραν του στενού δημόσιου τομέα, για την εύρυθμη λειτουργία του οποίου είχαν αρχικά ιδρυθεί (www.gspa.gr).

Με τη δημιουργία των ΚΕΠ, το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων προκειμένου να προσφέρει στους ασφαλισμένους γρήγορη και άμεση εξυπηρέτηση χωρίς ταλαιπωρίες, πραγματοποίησε συνεργασία με τα ΚΕΠ, ώστε οι ασφαλισμένοι του ΙΚΑ να μπορούν να διεκπεραιώσουν ευκολότερα υποθέσεις που σχετίζονται με το φορέα ασφάλισής τους. Συνεπώς οι ασφαλισμένοι του ΙΚΑ, μπορούν να απευθύνονται στα ΚΕΠ για να εξυπηρετηθούν για τα εξής θέματα (www.taxheaven.gr):

1. έκδοση βιβλιαρίου Ασθενείας ΙΚΑ,
2. ανανέωση βιβλιαρίου Ασθενείας ΙΚΑ,
3. έκδοση οικογενειακού βιβλιαρίου Ασθενείας ΙΚΑ,
4. ανανέωση οικογενειακού βιβλιαρίου Ασθενείας ΙΚΑ,

5. βοήθημα Τοκετού και
6. έξοδα Κηδείας.

Επίσης, σημαντική θεωρείται η συνεισφορά των ΚΕΠ στην αντιμετώπιση των προβλημάτων που δημιούργησε η συνεχιζόμενη οικονομική κρίση καθώς τα τελευταία δυο χρόνια έχουν υλοποιηθεί μέσω των ΚΕΠ της χώρας το Πρόγραμμα Αντιμετώπισης Ανθρωπιστικής Κρίσης και το Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης.

Στο απότερο μέλλον, επιλεγμένα ΚΕΠ σε κάθε νομό της χώρας ίσως τελικά λειτουργήσουν ως "υπηρεσίες μίας στάσης" για την ίδρυση ομόρρυθμων και ετερόρρυθμων εταιρειών κάθε μορφής και ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών όπως προβλεπόταν από τις διατάξεις της παραγράφου. 1 του άρθρου 117 του νόμου 4072/2012 (ΦΕΚ 86/Α) (www.minadmin.gov.gr).

2.5 Διαδικτυακή Πύλη «ΕΡΜΗΣ»

Βασισμένη στη σύγχρονη παροχή υπηρεσιών που αναζητά την ισάξια και πολύπλευρη εξυπηρέτηση των πολιτών, έχει αναπτυχθεί η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ», με στόχο την πληροφόρηση τόσο των πολιτών όσο και των επιχειρήσεων, καθώς και την ασφαλή διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο. Η Πύλη emis φιλοδοξεί να αποτελέσει το «Ηλεκτρονικό Πολυκατάστημα» της Δημόσιας Διοίκησης, παρέχοντας από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο, καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών (www.eetaa.gr). Πλέον, χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία για να γίνει η ταυτοποίησή τους, οι πολίτες με τη χρήση των κωδικών του TAXISnet μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση στην Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ» (home.asda.gr) και:

- Να πληροφορηθούν, μέσω του θεματικού ευρετηρίου με λεπτομερή τρόπο για τις διαδικασίες σε σχέση με την ελληνική δημόσια διοίκηση, από την υποβολή του αιτήματος έως την παραλαβή της τελικής πράξης.
- Να υποβάλουν μέσω της επιλογής «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες» αίτηση χωρίς άμεση παραλαβή του αποτελέσματος, για 119 διαδικασίες, τις οποίες στη συνέχεια παραλαμβάνουν ή από την ηλεκτρονική τους θυρίδα ή από το ΚΕΠ της επιλογής τους.

- Να υποβάλουν μέσω της επιλογής «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες» αίτηση στο Ολοκληρωμένο Πληροφορικό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου και Εθνικού Ληξιαρχείου με άμεση παραλαβή του αποτελέσματος.
- Να υπερσυνδεθούν στη σελίδα EU-GO η οποία είναι μεταφρασμένη στην αγγλική γλώσσα και είναι η κεντρική σελίδα του ΚΕΠ των επιχειρήσεων, η οποία όμως δυστυχώς υπολειτουργεί και να αντλήσουν πληροφορίες αν ενδιαφέρονται να επεκτείνουν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα είτε στην Ελλάδα είτε σε κάποια άλλη χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η πύλη στοχεύει, μέσα από ένα σύνολο δράσεων, στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και στην παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, παρέχοντας ασφαλείς υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο με τη χρήση κλιμακούμενων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης.

2.6 Τα ΚΕΠ στην Ευρώπη

Σε εφαρμογή της Οδηγίας 2006/123/ΕΚ που ενσωματώθηκε στο εσωτερικό δίκαιο με το νόμο 3844/2010 (ΦΕΚ 63/Α/3-5-2010) και αφορά στη διευκόλυνση της πρόσβασης σε δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών και της άσκησής τους στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, μπορούν να υποβάλλονται αιτήσεις από απόσταση και με ηλεκτρονικά μέσα, για 200 διαδικασίες οι οποίες εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της ανωτέρω Οδηγίας, μέσω του ηλεκτρονικού Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης, που λειτουργεί στο διαδικτυακό τόπο www.ermis.gov.gr, με τη βοήθεια της επιλογής EUGO (www.minadmin.gov.gr).

Εναλλακτικά για τη διεκπεραίωση των ανωτέρω διαδικασιών και με φυσική παρουσία των ενδιαφερόμενων έχουν καθοριστεί να λειτουργούν και ως Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης 54 ΚΕΠ σε όλη την επικράτεια. Για τη διεκπεραίωση των διαδικασιών που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της ανωτέρω Οδηγίας από τα ΚΕΠ που έχουν καθοριστεί να λειτουργούν και ως Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης, ο νομοθέτης προέβλεπε να διεξαχθεί εκπαίδευση του προσωπικού τους ώστε α) να μπορούν να εξυπηρετούνται πολίτες και από άλλα κράτη-μέλη της Ε.Ε. και β) να μπορούν να διεκπεραιώνουν ηλεκτρονικά τις πιστοποιημένες διαδικασίες. Επίσης για τη διεκπεραίωση όλων των διαδικασιών που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας έχουν καθοριστεί συγκεκριμένες προθεσμίες μέσα στις οποίες η διοίκηση

οφείλει να αδειοδοτήσει τον αιτούντα. Σε περίπτωση που μία καθορισμένη προθεσμία για την έκδοση άδειας παρέρχεται άπρακτη, τεκμαίρεται ότι η διοίκηση έχει συναινέσει στην έκδοση της εν λόγω άδειας (www.yap.gov.gr). Δυστυχώς η λειτουργία των 54 Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης δεν έχει υλοποιηθεί μέχρι σήμερα.



Εικόνα 2.1: Κέντρα Ενιαίας Εξυπηρέτησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Πηγή: (ec.europa.eu/internal_market/eu-go/index_el.htm)

Η εφαρμογή EUGO έχει προστεθεί σε όλα τα μέλη κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης με στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών, αλλά και την άμεση ανταλλαγή πληροφοριών ανάμεσα στις υπηρεσίες των χωρών που συμμετέχουν, με σκοπό την άμεση και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των Ευρωπαίων πολιτών, καθώς τα τελευταία έτη υπάρχει μία έντονη τάση μετακίνησης πολιτών, ιδίως λόγω της οικονομικής κρίσης από τη χώρα διαμονής τους, προς άλλες χώρες της Ευρώπης (ec.europa.eu).

Πέρα από την εφαρμογή EUGO σε κάθε Ευρωπαϊκή χώρα έχει υιοθετηθεί σύστημα εσωτερικής πληροφόρησης και εξυπηρέτησης. Στις Κάτω Χώρες, δεν υπάρχουν Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών με τη μορφή που είναι ευρέως γνωστά στην ελληνική κοινωνία. Σε αυτές τις χώρες συνηθίζεται οι πολίτες να λαμβάνουν τις υπηρεσίες που παρέχουν τα ελληνικά ΚΕΠ από τους Δήμους ή τις τοπικές Κοινότητες. Επίσης αξιοσημείωτο είναι το γεγονός της εξοικείωσης του πληθυσμού αυτών των χωρών με την τεχνολογία, καθώς έχουν το δικαίωμα με την έκδοση κάποιου προσωπικού κωδικού να αναζητούν τα έγγραφα τα οποία χρειάζονται μέσω διαδικτύου. Κατά κάποιο τρόπο είναι σαν να έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές

υπηρεσίες του Δήμου. Με αυτόν τον τρόπο εξυπηρετούνται άμεσα δίχως να σπαταλούν πολύτιμο προσωπικό χρόνο και επιπλέον μπορούν και έχουν πρόσβαση όλη την ημέρα, ενώ αντιθέτως τα ΚΕΠ στην Ελλάδα λειτουργούν, στην καλύτερη περίπτωση, μέχρι αργά το απόγευμα. Στη Γερμανία όπως και στο σύνολο των υπόλοιπων βόρειων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης οι πολίτες αναζητούν οποιοδήποτε έγγραφο από την Τοπική Κοινότητα στην οποία ανήκουν. Στις βόρειες χώρες τα ηλεκτρονικά συστήματα είναι διασυνδεδεμένα σχεδόν με όλες τις δημόσιες υπηρεσίες και παρέχουν χιλιάδες υπηρεσίες στους πολίτες τους άμεσα. Στις περισσότερες βαλκανικές χώρες πέρα από την Ελλάδα, η δημόσια διοίκηση εξακολουθεί να χρησιμοποιεί παλαιότερα συστήματα εξυπηρέτησης πολιτών με αποτέλεσμα να εμπλέκονται σε προβλήματα γραφειοκρατίας για μεγάλα χρονικά διαστήματα. Τέλος στην Κύπρο έχουν συσταθεί τα Κέντρα Εξυπηρέτησης των Πολιτών ακριβώς με την ίδια μορφή που υπάρχουν και στην Ελλάδα, αποτελώντας θεσμό της σύγχρονης Δημόσιας Διοίκησης που λειτουργεί με επίκεντρο τον πολίτη. Προσπαθούν με κάθε μέσο να ανταποκρίνονται στις ανάγκες του πολίτη παρέχοντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες (www.mof.gov.cy).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΕΥΝΑΣ-ΚΕΠ 0593 ΔΗΜΟΥ ΚΟΜΟΤΗΝΗΣ

3.1 Περιοχή Έρευνας

Ο Δήμος Κομοτηνής βρίσκεται στην Περιφερειακή Ενότητα Ροδόπης, η οποία υπάγεται στο γεωγραφικό διαμέρισμα της Θράκης. Έχει έκταση 644,934km² και συνορεύει στο βόρειο τμήμα της με τη Βουλγαρία, ανατολικά με τους δήμους Αρριανών και Μαρωνείας-Σαπών, νότια με το Θρακικό Πέλαγος και δυτικά με το δήμο Ιάσμου. Η σύσταση του νέου Δήμου Κομοτηνής, όπως αυτός διαμορφώθηκε με τον ν.3852/2010 (Πρόγραμμα «Καλλικράτης»), προήλθε από την ένωση των παλαιότερων Δήμων Κομοτηνής, Αιγείρου και Νέου Σιδηροχωρίου. Συνολικά αποτελείται από τρεις δημοτικές ενότητες, οι οποίες αντιστοιχούν στους τρεις παλαιότερους Καποδιστριακούς Δήμους. Έδρα του Δήμου έχει ορισθεί η πόλη της Κομοτηνής. Χτισμένη μέσα στο Θρακικό κάμπο και στους πρόποδες της οροσειράς της Ροδόπης, σε υψόμετρο 31-55m, 30km περίπου οδικώς από τη θάλασσα (www.komotini.gr {1}).



Εικόνα 3.1: Η θέση του Δήμου Κομοτηνής στην Περιφερειακή Ενότητα Ροδόπης

Πηγή: (www.pedamth.gr)

Ο μόνιμος πληθυσμός της Περιφερειακής Ενότητας Ροδόπης, σύμφωνα με τη γενική απογραφή του πληθυσμού, που πραγματοποιήθηκε από την Ελληνική Στατιστική Αρχή το 2011, ανέρχεται στους 112.039 μόνιμους κατοίκους. Ο Δήμος Κομοτηνής συγκεντρώνει το μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού της Περιφέρειας με 66.919 μόνιμους κατοίκους (<http://www.statistics.gr>). Αξίζει να σημειωθεί ότι στη

Ροδόπη όπως και σε ολόκληρη τη σημερινή Θράκη κατοικεί από το 1923 σύμφωνα με τη Συνθήκη της Λοζάνης το μεγαλύτερο μέρος του Μουσουλμανικού μειονοτικού πληθυσμού, που προήλθε από την ανταλλαγή πληθυσμών, όπως οριζόταν στα άρθρα της Συνθήκης. Επόμενος, η Ροδόπη αποτελεί ένα πολιτισμικό χαρμάνι, καθώς προέρχεται από την ύπαρξη πολιτών με διαφορετική καταγωγή και κουλτούρα.

Ο αναπτυξιακός τομέας της Περιφερειακής Ενότητας δεν είναι ιδιαίτερα διευρυμένος και περιορίζεται κυρίως στον πρωτογενή τομέα λόγω της ευφορίας του εδάφους και της σημαντικής παρουσίας του πλούσιου υδροφόρου ορίζοντα. Επίσης δίνεται βαρύτητα στον τριτογενή τομέα ο οποίος ευνοείται από την γεωπολιτική θέση της περιοχής. Παρόλο που στο παρελθόν η Βιομηχανική Περιοχή ήταν ιδιαίτερα αναπτυγμένη, τα τελευταία χρόνια λόγω της οικονομικής κρίσης οι αναπτυξιακές τάσεις εμφανίζονται μειωμένες. Σημαντικό ρόλο στην οικονομία, αλλά και τη πολιτιστική διάρθρωση της περιοχής παίζει ο μεγάλος αριθμός των φοιτητών (10.000) που φιλοξενούνται στην πόλη της Κομοτηνής στην οποία εδρεύουν εννέα σχολές που υπάγονται στο Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο της Θράκης (www.perodopis.eu).

3.2 Μελέτη Περίπτωσης ΚΕΠ Δήμου Κομοτηνής

Σε προηγούμενο κεφάλαιο έγινε αναφορά στην ίδρυση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών τα οποία από τις αρχές του 2011 υπάγονται στις υπηρεσίες που προσφέρει η πρωτοβάθμια Τοπική Αυτοδιοίκηση. Στην Περιφερειακή Ενότητα Ροδόπης το πρώτο ΚΕΠ δημιουργήθηκε τον Σεπτέμβριο του 2002 στην πρωτεύουσα της Περιφέρειας, την Κομοτηνή, αποτελώντας αρμόδια υπηρεσία του Δήμου Κομοτηνής και φέρει το χαρακτηριστικό κωδικό αναγνώρισης 0593. Σήμερα στο ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής εργάζονται συνολικά 9 υπάλληλοι του κλάδου Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών (ΔΥΠ), 2 προϊστάμενοι κλάδου Διοικητικού (ένας για το τμήμα εσωτερικής ανταπόκρισης και ένας για το τμήμα εξυπηρέτησης πολιτών) και ένας διευθυντής, κλάδου Διοικητικού-Οικονομικού, προσφέροντας τις υπηρεσίες τους στους πολίτες της περιοχής. Αποτελεί το πιο οργανωμένο ΚΕΠ του Δήμου και συνεπώς δέχεται τους περισσότερους επισκέπτες.

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών 0593 του Δήμου Κομοτηνής, στεγάζει μία από τις σημαντικότερες Διευθύνσεις-Υπηρεσίες του Δήμου, την Διεύθυνση ΚΕΠ, η οποία έχει κριθεί αρμόδια πρώτον για την παροχή διοικητικών πληροφοριών και δεύτερον για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της

αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης, σε συνεργασία με πληθώρα αρμόδιων υπηρεσιών, όπως ορίζεται από τον κεντρικό σχεδιασμό του Υπουργείου Εσωτερικών. Στην κεντρική Διεύθυνση υπάγονται διοικητικά εκτός από το ΚΕΠ 0593 το παράρτημα ΚΕΠ 0165 (πρώην ΚΕΠ Ενιαίας Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ροδόπης-Έβρου Ν.Ροδόπης) και τα Αυτοτελή Γραφεία του ΚΕΠ 0594 της δημοτικής ενότητας Αιγείρου και ΚΕΠ 0305 της δημοτικής ενότητας Νέου Σιδηροχωρίου, τα οποία εξυπηρετούν και διευκολύνουν τις ανάγκες της τοπικής κοινωνίας, δίχως να χρειάζεται η συχνή μεταφορά των κατοίκων των περιοχών αυτών στην Κομοτηνή προς αναζήτηση εξυπηρέτησης από το κεντρικό κατάστημα ΚΕΠ 0593 του Δήμου (www.komotini.gr).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Ερευνητική μέθοδος

Για την πραγματοποίηση μίας ερευνητικής διαδικασίας η μεθοδολογία η οποία χρησιμοποιείται παίζει σημαντικό ρόλο και γι' αυτό το λόγο πρέπει να ακολουθηθεί ένα ξεκάθαρο μεθοδολογικό πλαίσιο. Ως σκοπός της μεθοδολογίας ορίζεται η έρευνα ορισμένων παραγόντων, η καταγραφή των στάσεων ενός ανθρώπου απέναντι σε μία κατάσταση-φαινόμενο, η μέτρηση της αλλαγής και η εξαγωγή συμπερασμάτων, καθώς και η καταγραφή προτάσεων και λύσεων απέναντι στα προβλήματα τα οποία μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια της έρευνας (Ισαρη και Πουρκός, 2015).

Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική έρευνα, η οποία στοχεύει στην παρουσίαση των αιτιών που προκαλούν αλλαγές στα κοινωνικά φαινόμενα μέσω αντικειμενικής μέτρησης και αριθμητικής-στατιστικής ανάλυσης. Συνηθίζεται ο ερευνητής να ξεκινάει την προσπάθειά του έχοντας μία ήδη υπάρχουσα θεωρία. Συνεπώς αναμένει κυρίως απαντήσεις που έχει ήδη σκεφτεί. Έτσι η ποσοτική ανάλυση στοχεύει στην επαλήθευση μίας υπόθεσης μέσω αριθμητικών στοιχείων. Η ζωή ανάμεσα στο κοινωνικό σύνολο ακολουθεί κάποιους κανόνες και διαφεύγει από την έννοια του χάους. Επομένως, κύριος στόχος είναι η γενίκευση, δηλαδή η παρουσία κάποιων "αρχών" που ακολουθεί το κοινωνικό σύνολο παρουσιάζοντας τη σύνδεση ανάμεσα στους ανθρώπους που το διέπουν. Εν κατακλείδι, οδηγούμαστε σε γενικεύσεις και σε εμπειρικά θεμελιωμένες θεωρίες, μέσω ερευνητικών υποθέσεων (Παπαγεωργίου, 2014). Συνεπώς, η στατιστική ανάλυση κατά την ποσοτική έρευνα στοχεύει στη σύγκριση μεταξύ διαφόρων μεταβλητών και την εξαγωγή αντικειμενικών επεξηγήσεων για τα αίτια ή τις σχέσεις μεταξύ των μεταβλητών που θα αποτελούν μία αντικειμενική και γενική θεωρία για το φαινόμενο της έρευνας (Καδδά, 2017). Έτσι, τα κοινωνικά φαινόμενα εξετάζονται μέσω μεταβλητών που εκλαμβάνονται ως εξωτερικά χαρακτηριστικά (Παπαγεωργίου, 2014).

4.2 Ερευνητικός σχεδιασμός

Η δειγματοληπτική έρευνα αποτελεί ένα ερευνητικό σχεδιασμό με τον οποίο επιδιώκεται, μέσω χρησιμοποίησης δείγματος στατιστικών μονάδων, η απόκτηση σημαντικού αριθμού πληροφοριών και η γενίκευση, ύστερα από τη στατιστική επεξεργασία τους, των συμπερασμάτων στο σύνολο του πληθυσμού των στατιστικών μονάδων. Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε ο παρακάτω ερευνητικός σχεδιασμός. Το πρώτο και σημαντικά δύσκολο βήμα κατά το σχεδιασμό της δειγματοληπτικής έρευνας ήταν η διατύπωση των αντικειμενικών σκοπών. Το επόμενο βήμα αφορούσε την αναγνώριση και το σαφή προσδιορισμό του πληθυσμού του δείγματος. Εν συνεχεία ακολούθησε ο καθορισμός του μεγέθους του δείγματος, έτσι ώστε να είναι αντιπροσωπευτικό ως προς το γενικό πληθυσμό. Το επόμενο βήμα αποτέλεσε η επιλογή της μεθόδου έρευνας (ποσοτική) και ακολούθησε η αναζήτηση του κατάλληλου ερευνητικού πλαισίου. Επιλέχθηκε το δομημένο ερωτηματολόγιο με προσωπική συνέντευξη και ακολούθησε η προσεκτική σύνταξη και δομή του ερωτηματολογίου. Τέλος ορίστηκε ο χρόνος διεξαγωγής της έρευνας έτσι ώστε να μπορεί να καλύψει το σύνολο του πληθυσμού. Αξιοσημείωτο είναι πως πριν από κάθε έρευνα σημαντικό βήμα για τον ερευνητή αποτελεί η βιβλιογραφική ανασκόπηση, μέσα από την οποία αφενός μπορεί να κατανοήσει πληρέστερα το θέμα με το οποίο ασχολείται και αφετέρου να μελετήσει παρόμοιες έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί, έτσι ώστε να είναι καλύτερα προετοιμασμένος για τη διεξαγωγή της έρευνας (Σιάρδος, 2009).

4.3 Ερευνητική υπόθεση, στόχοι, ερωτήματα και ερευνητικά εργαλεία

Όπως προαναφέρθηκε η ποσοτική μέθοδος εφαρμόζεται όταν ο ερευνητής στοχεύει στον έλεγχο συγκεκριμένων θεωρητικών υποθέσεων για το φαινόμενο που εξετάζει (Αγγελής, 2015). Στην παρούσα ποσοτική έρευνα κύριο στόχο αποτελεί ο έλεγχος της υπόθεσης αν η λειτουργία του ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής, σύμφωνα με τις υπηρεσίες που παρέχει, αξιολογείται θετικά ή αρνητικά από το κοινωνικό σύνολο που συνθέτει τον πληθυσμό της περιοχής. Επιπλέον παρουσιάζεται μία ξεχωριστή υπόθεση αποκλειστικά για τη λειτουργία της διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ, η οποία φιλοδοξεί να καταστεί το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της Δημόσιας Διοίκησης. Παρόλο που το ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής εδρεύει σε

μία επαρχιακή πόλη της Ελλάδας είναι σημαντικό να παρέχονται σε όλους τους πολίτες οι υπηρεσίες όπως ορίζονται από το νόμο. Επομένως μέσα από τη διττή ερευνητική υπόθεση διαχωρίζονται οι τρεις βασικοί γενικοί στόχοι της έρευνας. Σε ότι αφορά την πρώτη ερευνητική υπόθεση προσδιορίζονται δύο ερευνητικοί στόχοι. Αφενός στοχεύει στην απάντηση του ερωτήματος εάν το ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής λειτουργεί ικανοποιητικά και αφετέρου έχει ως στόχο την ανάδειξη των προβλημάτων που υπάρχουν και την παρουσίαση κάποιων προτάσεων που θα αποτελέσουν την αρχή για την εξέλιξή του συγκεκριμένου ΚΕΠ, αλλά και του θεσμού των ΚΕΠ γενικότερα. Τέλος ο τρίτος στόχος που προσδιορίζεται από τη δεύτερη υπόθεση της έρευνας αναφέρεται στην αξιολόγηση της ενιαίας κυβερνητικής διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ και στον εντοπισμό πιθανών ελλείψεων ή προβλημάτων τα οποία παρουσιάζονται και έχουν εντοπίσει κατά τις συναλλαγές τους οι πολίτες.

Διατυπώνοντας στην προηγούμενη παράγραφο τους στόχους της έρευνας διακρίνονται εύκολα τα ερευνητικά ερωτήματα που έδωσαν το ερέθισμα για την επιλογή της έρευνας. Η παρουσία του ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής μέχρι σήμερα έχει καταφέρει να προσφέρει στο κοινωνικό σύνολο; Πόσο σημαντική είναι η παρουσία του στις καθημερινές συναλλαγές που έχουν οι πολίτες με το δημόσιο τομέα; Πόσο ικανοποιημένοι είναι οι πολίτες από το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχονται; Ποια προβλήματα και ποιες ελλείψεις έχουν αντιμετωπίσει έως σήμερα και πόσο επηρεάζουν αυτά τα προβλήματα την εξυπηρέτησή τους; Πόσο ικανοποιημένοι είναι από τη διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ που χρησιμοποιούν τα ΚΕΠ και τι πιστεύουν πως μπορεί να αλλάξει ώστε να βελτιωθεί η λειτουργία της. Μέσα από την έρευνα που υλοποιείται στην παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή γίνεται μία προσπάθεια να απαντηθούν τα ανωτέρω ερευνητικά ερωτήματα τα οποία επί της ουσίας στο σύνολό τους συνθέτουν ένα κύριο ερώτημα "πως αξιολογούν οι Πολίτες της Κομοτηνής το ΚΕΠ 0593 της πόλης τους".

Το τυποποιημένο ερωτηματολόγιο αποτελεί το σημαντικότερο εργαλείο της ποσοτικής έρευνας, διότι παρουσιάζει μία σειρά πλεονεκτημάτων τα οποία καθιστούν την ερευνητική διαδικασία ευκολότερη. Τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα του ερωτηματολογίου είναι τα εξής (Τοράκη, 2006):

- Συμπεριλαμβάνει απόψεις πολλών ανθρώπων.
- Παρουσιάζει δομημένη μορφή.

- ▶ Δίνει τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να απαντούν συγκεκριμένα και με σαφήνεια.
- ▶ Είναι ευκολότερο να επιτευχθεί ουδετερότητα και αντικειμενικότητα στις απαντήσεις.
- ▶ Χρησιμοποιούνται στατιστικές μέθοδοι για την ανάλυση των δεδομένων, οι οποίες στο σύνολό τους εμποδίζουν τυχόν σφάλματα.

Για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας χρησιμοποιήθηκε όπως αναφέρθηκε και στην ενότητα του ερευνητικού σχεδιασμού το δομημένο ερωτηματολόγιο ροής. Το σύνολο των ερωτήσεων ανέρχεται στις 33. Οι ερωτήσεις είναι όλες κλειστού τύπου, ωστόσο υπάρχει και μια ερώτηση ανοικτού τύπου. Η μορφή των ερωτήσεων ορίστηκε ως δημογραφική και συμπεριφορική (mscinaccounting.teipir.gr).

4.4 Επιλογή δείγματος και διαδικασία ολοκλήρωσης ερωτηματολογίων

Η επιλογή του δείγματος πραγματοποιήθηκε τυχαία σε πολίτες που επισκέφτηκαν το ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής κατά το χρονικό διάστημα από την 1/6/2017 έως το τέλος του ίδιου μήνα, λόγω χρονικού περιορισμού της διατριβής, καθώς και της απώλειας των φοιτητών ως δείγμα κατά τη διάρκεια του Ιουλίου και του Αυγούστου. Συνεπώς ο κάθε επισκέπτης του ΚΕΠ είχε την ίδια πιθανότητα να επιλεγεί στο δείγμα με οποιονδήποτε άλλο συμμετέχοντα. Για την επιλογή του μεγέθους του δείγματος χρησιμοποιήθηκε συνολικά όλος ο πληθυσμός του Νομού Κομοτηνής, ο οποίος ανέρχεται σε 112.039 μόνιμους κατοίκους σύμφωνα με την απογραφή πληθυσμού του 2011 από την Ελληνική Στατιστική Αρχή, καθώς το κεντρικό ΚΕΠ παρουσιάζει μεγαλύτερη προσέλευση πολιτών, διότι μπορούν να εξυπηρετηθούν πιο άμεσα και αποτελεσματικά για το σύνολο των υποθέσεων που τους αφορούν, από Δευτέρα έως και Σάββατο,

Ο πληθυσμός του δείγματος ορίστηκε στους 120 συμμετέχοντες. Η επιλογή δεν ακολούθησε την υλοποίηση πιλοτικής έρευνας, αλλά προήλθε από ανάλογες έρευνες που έχουν υλοποιηθεί στην περιοχή κατά το παρελθόν και ο αριθμός του δείγματός τους κρίθηκε αντιπροσωπευτικός.

4.5 Στατιστική Ανάλυση

Στη σημερινή εποχή, η ανάλυση των αποτελεσμάτων μία έρευνας υλοποιείται με τη χρήση εκσυγχρονισμένων και απλουστευμένων ηλεκτρονικών προγραμμάτων. Για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα *SPSS* (*Statistical Package for Social Sciences*). Αποτελεί ένα στατιστικό πακέτο που παρέχει μία πληθώρα δυνατοτήτων για την επεξεργασία και την παρουσίαση μιας επιστημονικής έρευνας αλλά ταυτόχρονα προσφέρει και μεγάλη αξιοπιστία (Παπάνα, 2017).

Μετά την ολοκλήρωση της συλλογής των στατιστικών δεδομένων είναι αναγκαία η κατασκευή συνοπτικών πινάκων ή γραφικών παραστάσεων, ώστε να είναι εύκολη η κατανόησή τους και η εξαγωγή σωστών συμπερασμάτων. Η παρουσίαση των στατιστικών δεδομένων σε πίνακες γίνεται με την κατάλληλη τοποθέτηση των πληροφοριών σε γραμμές και στήλες, με τρόπο που να διευκολύνεται η σύγκριση των στοιχείων και η καλύτερη ενημέρωση του αναγνώστη σχετικά με τη δομή του πληθυσμού που ερευνάται. Στην παρούσα διατριβή χρησιμοποιήθηκαν οι γενικοί πίνακες, οι οποίοι περιέχουν το σύνολο των πληροφοριών που προέκυψαν από τη στατιστική έρευνα και αποτελούν τις κύριες πηγές στατιστικών πληροφοριών για παραπέρα ανάλυση και εξαγωγή συμπερασμάτων (www.lib.teiher.gr).

Στις περισσότερες έρευνες είναι αναγκαία η περιγραφή των δεδομένων ή και η εξοικείωση του ερευνητή με τις μεταβλητές που χρησιμοποιούνται. Η χρήση των περιγραφικών τεχνικών όπως η συχνότητα, συμβάλει στην παρουσίαση και την κατανόηση των χαρακτηριστικών στοιχείων του δείγματος αλλά και την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων (Σιώμοκος και Βασιλακοπούλου, 2005).

Στην περίπτωση των ποσοτικών μεταβλητών εκτός από τις συχνότητες "ν" χρησιμοποιούνται συνήθως και οι λεγόμενες αθροιστικές συχνότητες (*cumulative frequencies*) και οι αθροιστικές σχετικές συχνότητες (*cumulative relative frequencies*), οι οποίες εκφράζουν το πλήθος και το ποσοστό αντίστοιχα των παρατηρήσεων που είναι μικρότερες ή ίσης της τιμής. Αντίθετα οι ποιοτικές μεταβλητές δεν μπορούν να πάρουν αριθμητικές ιδιότητες (Παπάνα, 2017). Για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας χρησιμοποιήθηκαν ποσοτικές και ποιοτικές μεταβλητές.

Η ολοκλήρωση της στατιστικής ανάλυσης πραγματοποιήθηκε με τη διαδικασία δημιουργίας πινάκων συχνοτήτων (*Frequencies*), όπου εκτός από τις κατανομές των υπό εξέταση μεταβλητών, περιέχονται χρήσιμα στατιστικά μέτρα (πίνακες) που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην περιγραφή των δεδομένων. Η εντολή αυτή αποτελεί ένα απαραίτητο σημείο εκκίνησης για τη διερεύνηση των δεδομένων. Στην παρουσίαση των κατανομών, μπορεί να οριστεί αύξουσα ή φθίνουσα ταξινόμηση είτε των τιμών (*values*) είτε των συχνοτήτων (*counts*) της παρατηρούμενης μεταβλητής. Σε αυτήν την έρευνα η παραγωγή των πινάκων συχνοτήτων πραγματοποιήθηκε από το μενού του *SPSS* που ενεργοποιείται μέσω της διαδρομής *ANALYZE* → *DESCRIPTIVE STATISTICS* → *FREQUENCIES* (Ζαφειρόπουλος, 2017).

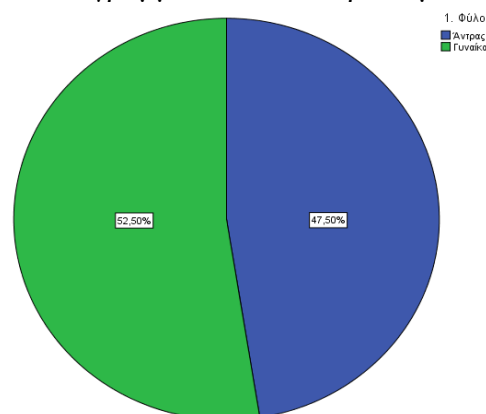
4.6 Παρουσίαση Αποτελεσμάτων Στατιστικής Ανάλυσης

Για τη διευκόλυνση της κατανόησης των στατιστικών δεδομένων που προέκυψαν υλοποιήθηκαν οι Πίνακες και τα Διαγράμματα που παρουσιάζονται συνοπτικά παρακάτω και πριν από την ανάλυση των αποτελεσμάτων που παρατίθενται στο τέλος της παραγράφου.

Πίνακας 4.1: Φύλο ερωτώμενων

		Φύλο			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αντρας	57	47,5	47,5	47,5
	Γυναίκα	63	52,5	52,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

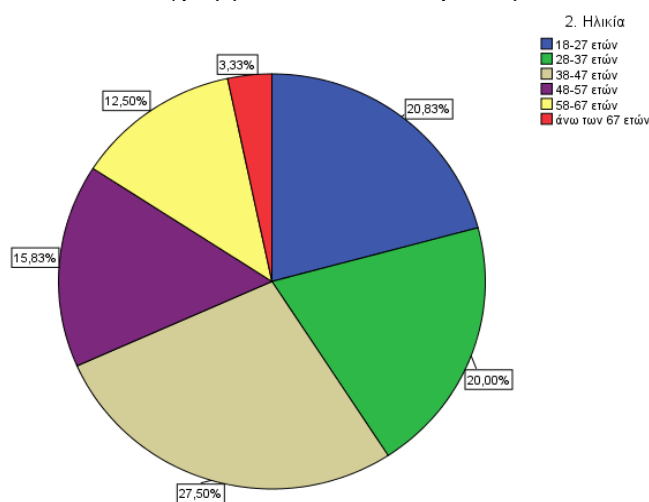
Διάγραμμα 4.1: Φύλο ερωτώμενων



Πίνακας 4.2: Ηλικία ερωτώμενων

Ηλικία					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-27 ετών	25	20,8	20,8	20,8
	28-37 ετών	24	20,0	20,0	40,8
	38-47 ετών	33	27,5	27,5	68,3
	48-57 ετών	19	15,8	15,8	84,2
	58-67 ετών	15	12,5	12,5	96,7
	άνω των 67 ετών	4	3,3	3,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

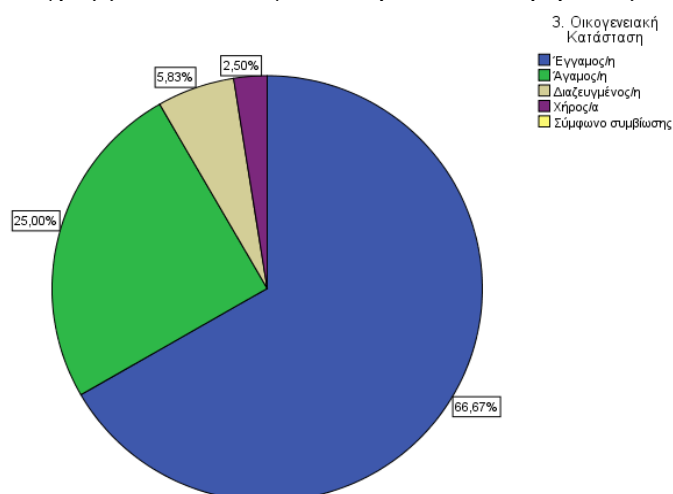
Διάγραμμα 4.2: Ηλικία ερωτώμενων



Πίνακας 4.3: Οικογενειακή κατάσταση ερωτώμενων

Οικογενειακή κατάσταση					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Έγγαμος/η	80	66,7	66,7	66,7
	Άγαμος/η	30	25,0	25,0	91,7
	Διαζευγμένος/η	7	5,8	5,8	97,5
	Χήρος/α	3	2,5	2,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

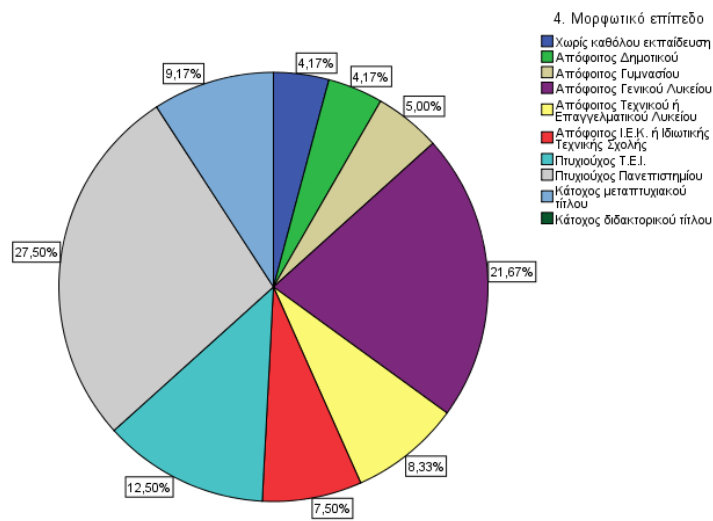
Διάγραμμα 4.3: Οικογενειακή κατάσταση ερωτώμενων



Πίνακας 4.4: Μορφωτικό επίπεδο ερωτώμενων

Μορφωτικό επίπεδο					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Χωρίς καθόλου εκπαίδευση	5	4,2	4,2	4,2
	Απόφοιτος Δημοτικού	5	4,2	4,2	8,3
	Απόφοιτος Γυμνασίου	6	5,0	5,0	13,3
	Απόφοιτος Γενικού Λυκείου	26	21,7	21,7	35,0
	Απόφοιτος Τεχνικού ή Επαγγελματικού Λυκείου	10	8,3	8,3	43,3
	Απόφοιτος Ι.Ε.Κ. ή Ιδιωτικής Τεχνικής Σχολής	9	7,5	7,5	50,8
	Πτυχιούχος Τ.Ε.Ι.	15	12,5	12,5	63,3
	Πτυχιούχος Πανεπιστημίου	33	27,5	27,5	90,8
	Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου	11	9,2	9,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

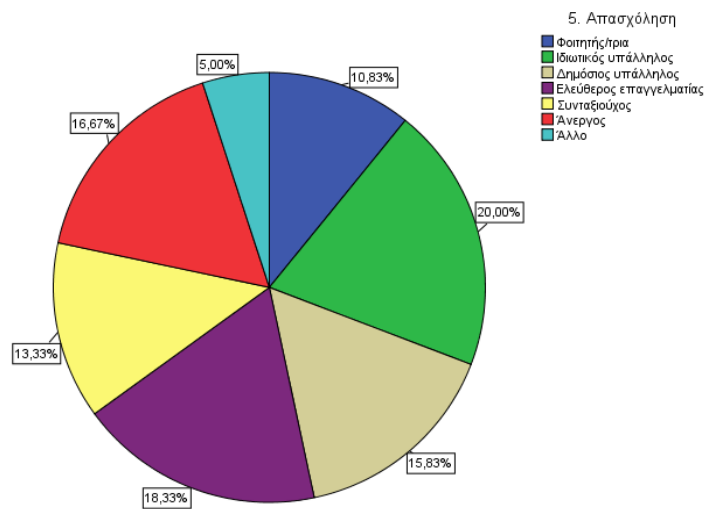
Διάγραμμα 4.4: Μορφωτικό επίπεδο ερωτώμενων



Πίνακας 4.5: Απασχόληση ερωτώμενων

Απασχόληση					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Φοιτητής/τρια	13	10,8	10,8	10,8
	Ιδιωτικός υπάλληλος	24	20,0	20,0	30,8
	Δημόσιος υπάλληλος	19	15,8	15,8	46,7
	Ελεύθερος επαγγελματίας	22	18,3	18,3	65,0
	Συνταξιούχος	16	13,3	13,3	78,3
	Άνεργος	20	16,7	16,7	95,0
	Άλλο	6	5,0	5,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

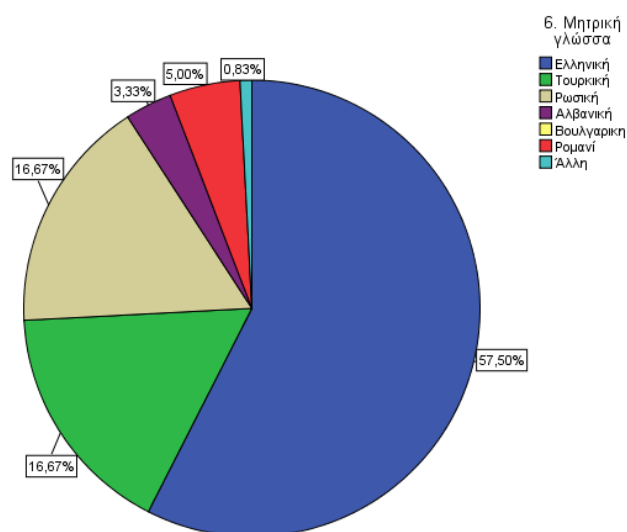
Διάγραμμα 4.5: Απασχόληση ερωτώμενων



Πίνακας 4.6: Μητρική γλώσσα ερωτώμενων

Μητρική γλώσσα					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ελληνική	69	57,5	57,5	57,5
	Τουρκική	20	16,7	16,7	74,2
	Ρωσική	20	16,7	16,7	90,8
	Αλβανική	4	3,3	3,3	94,2
	Ρομανί	6	5,0	5,0	99,2
	Άλλη	1	,8	,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

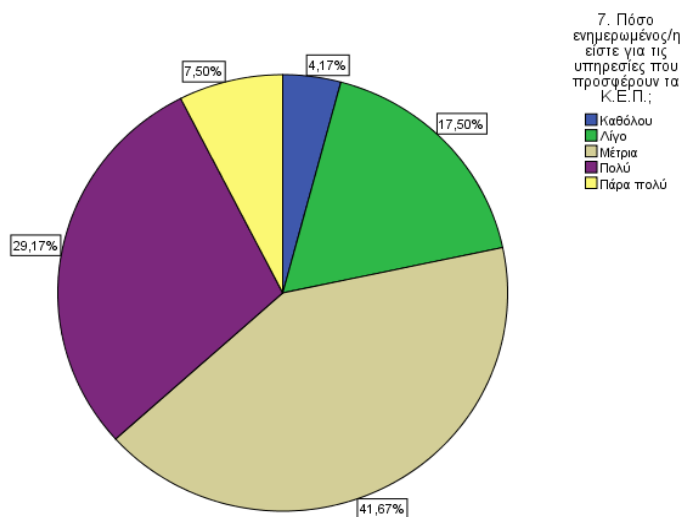
Διάγραμμα 4.6: Μητρική γλώσσα ερωτώμενων



Πίνακας 4.7: Ποσοστό ενημέρωσης για τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΚΕΠ

Πόσο ενημερωμένος/η είστε για τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΚΕΠ;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	5	4,2	4,2	4,2
	Λίγο	21	17,5	17,5	21,7
	Μέτρια	50	41,7	41,7	63,3
	Πολύ	35	29,2	29,2	92,5
	Πάρα πολύ	9	7,5	7,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

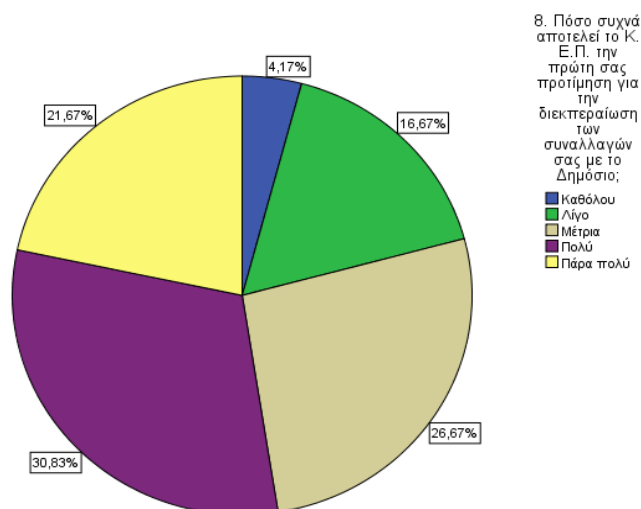
Διάγραμμα 4.7: Ποσοστό ενημέρωσης για τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΚΕΠ



Πίνακας 4.8: Συχνότητα συναλλαγής με το ΚΕΠ ως πρώτη προτίμηση

Πόσο συχνά αποτελεί το ΚΕΠ την πρώτη σας προτίμηση για την διεκπεραίωση των συναλλαγών σας με το Δημόσιο;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	5	4,2	4,2	4,2
	Λίγο	20	16,7	16,7	20,8
	Μέτρια	32	26,7	26,7	47,5
	Πολύ	37	30,8	30,8	78,3
	Πάρα πολύ	26	21,7	21,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

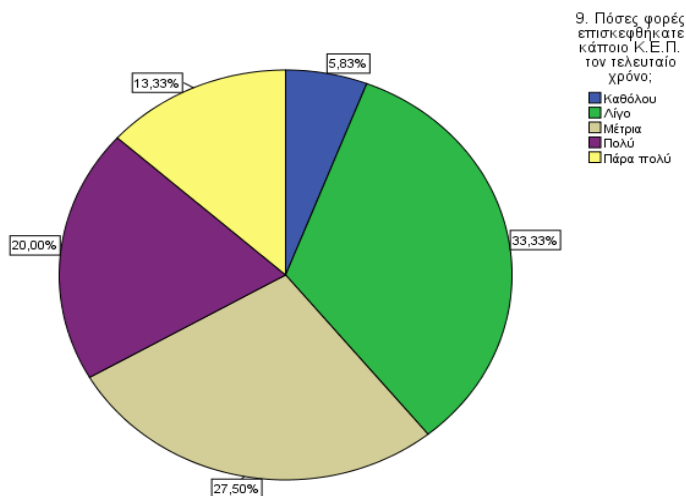
Διάγραμμα 4.8: Συχνότητα συναλλαγής με το ΚΕΠ ως πρώτη προτίμηση



Πίνακας 4.9: Συχνότητα επίσκεψης σε ΚΕΠ

Πόσες φορές επισκεφθήκατε το ΚΕΠ Κομοτηνής τον τελευταίο χρόνο;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	7	5,8	5,8	5,8
	Λίγο	40	33,3	33,3	39,2
	Μέτρια	33	27,5	27,5	66,7
	Πολύ	24	20,0	20,0	86,7
	Πάρα πολύ	16	13,3	13,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

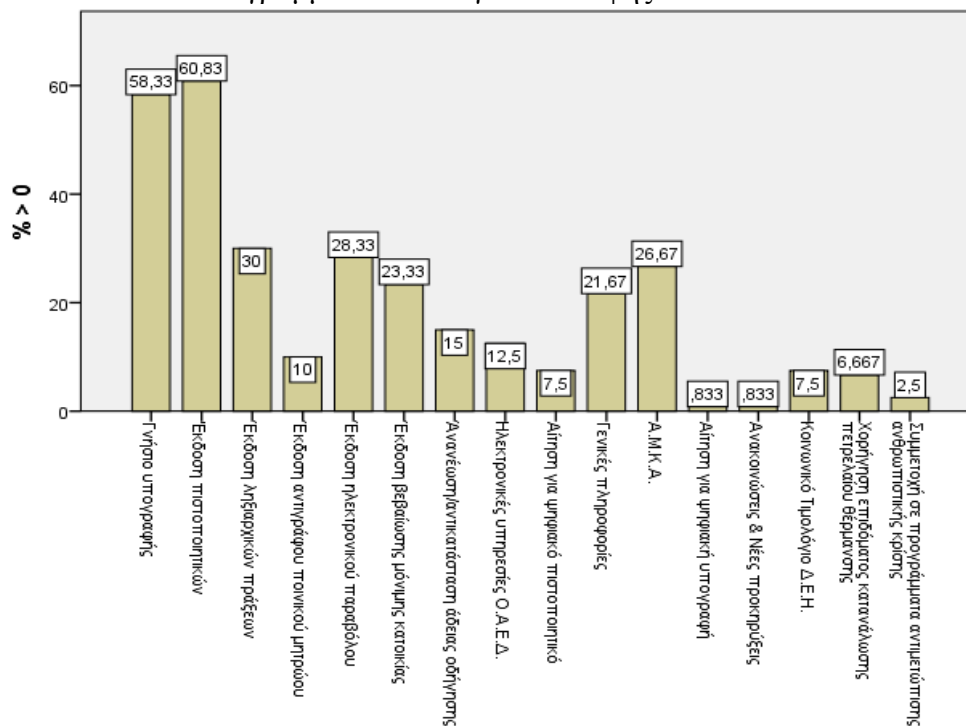
Διάγραμμα 4.9: Συχνότητα επίσκεψης σε ΚΕΠ



Πίνακας 4.10: Λόγοι επίσκεψης στο ΚΕΠ

10. Για ποιο λόγο επισκέπτεστε τις περισσότερες φορές το ΚΕΠ;				
		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
E10 ^a	Γνήσιο υπογραφής	70	18,7%	58,3%
	Έκδοση πιστοποιητικών	73	19,5%	60,8%
	Έκδοση ληξιαρχικών πράξεων	36	9,6%	30,0%
	Έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου	12	3,2%	10,0%
	Έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου	34	9,1%	28,3%
	Έκδοση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας	28	7,5%	23,3%
	Ανανέωση/αντικατάσταση άδειας οδήγησης	18	4,8%	15,0%
	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Ο.Α.Ε.Δ.	15	4,0%	12,5%
	Αίτηση για ψηφιακό πιστοποιητικό	9	2,4%	7,5%
	Γενικές πληροφορίες	26	6,9%	21,7%
	Α.Μ.Κ.Α.	32	8,5%	26,7%
	Αίτηση για ψηφιακή υπογραφή	1	0,3%	0,8%
	Ανακοινώσεις & Νέες προκηρύξεις	1	0,3%	0,8%
	Κοινωνικό Τιμολόγιο Δ.Ε.Η.	9	2,4%	7,5%
	Χορήγηση επιδόματος κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης	8	2,1%	6,7%
	Συμμετοχή σε προγράμματα αντιμετώπισης ανθρωπιστικής κρίσης	3	0,8%	2,5%
Total		375	100,0%	312,5%

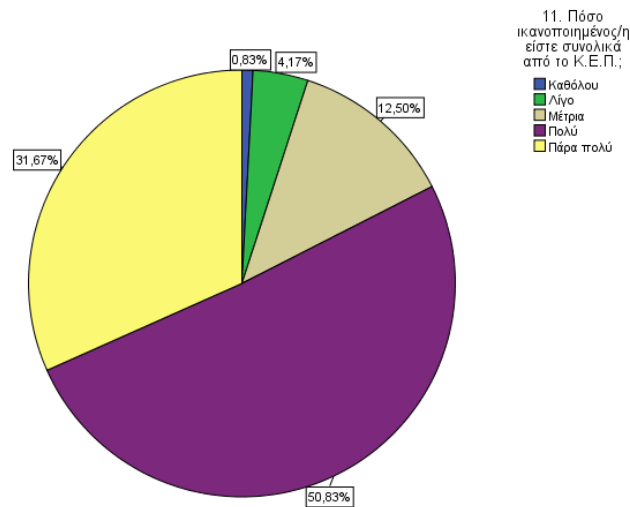
Διάγραμμα 4.10 : Λόγοι επίσκεψης στο ΚΕΠ



Πίνακας 4.11: Συνολικό ποσοστό ικανοποίησης από το ΚΕΠ

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από το ΚΕΠ;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	,8	,8	,8
	Λίγο	5	4,2	4,2	5,0
	Μέτρια	15	12,5	12,5	17,5
	Πολύ	61	50,8	50,8	68,3
	Πάρα πολύ	38	31,7	31,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

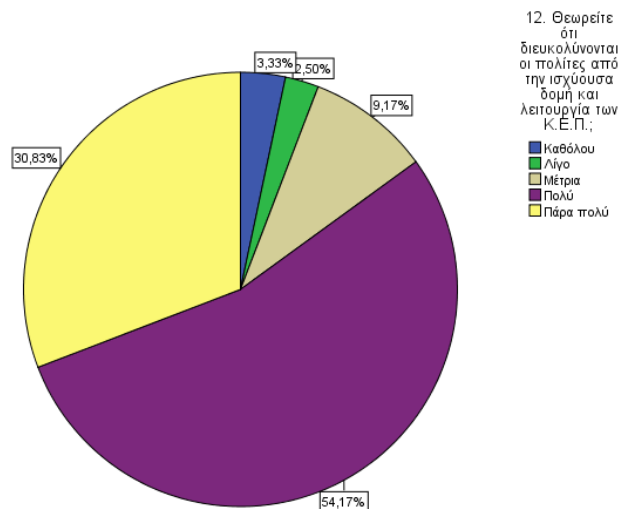
Διάγραμμα 4.11: Συνολικό ποσοστό ικανοποίησης από το ΚΕΠ



Πίνακας 4.12: Ποσοστό ικανοποίησης από την ισχύουσα δομή και λειτουργία των ΚΕΠ

Θεωρείτε ότι διευκολύνονται οι πολίτες από την ισχύουσα δομή και λειτουργία του ΚΕΠ;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	4	3,3	3,3	3,3
	Λίγο	3	2,5	2,5	5,8
	Μέτρια	11	9,2	9,2	15,0
	Πολύ	65	54,2	54,2	69,2
	Πάρα πολύ	37	30,8	30,8	100,0
	Total		120	100,0	100,0

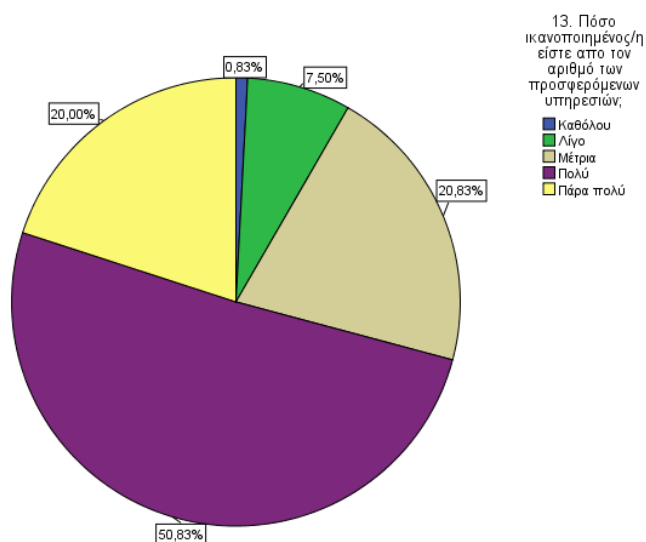
Διάγραμμα 4.12: Ποσοστό ικανοποίησης από την ισχύουσα δομή και λειτουργία των ΚΕΠ



Πίνακας 4.13: Ποσοστό ικανοποίησης από τον αριθμό των προσφερόμενων υπηρεσιών

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον αριθμό των προσφερόμενων υπηρεσιών;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	,8	,8	,8
	Λίγο	9	7,5	7,5	8,3
	Μέτρια	25	20,8	20,8	29,2
	Πολύ	61	50,8	50,8	80,0
	Πάρα πολύ	24	20,0	20,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

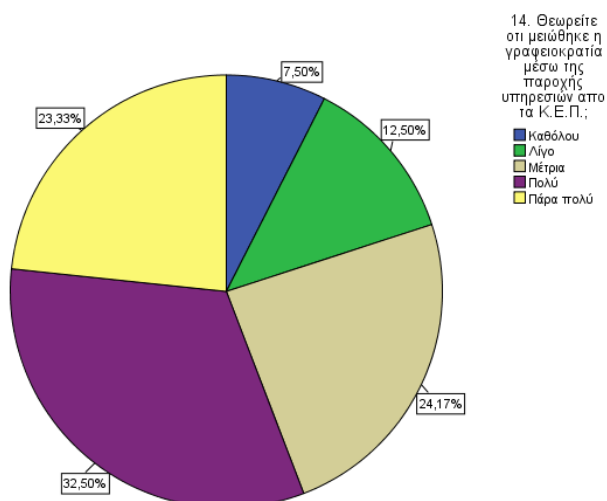
Διάγραμμα 4.13: Ποσοστό ικανοποίησης από τον αριθμό των προσφερόμενων υπηρεσιών



Πίνακας 4.14: Ικανοποίηση μείωσης γραφειοκρατίας

Θεωρείτε ότι μειώθηκε η γραφειοκρατία μέσω της παροχής υπηρεσιών απο το ΚΕΠ;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	9	7,5	7,5	7,5
	Λίγο	15	12,5	12,5	20,0
	Μέτρια	29	24,2	24,2	44,2
	Πολύ	39	32,5	32,5	76,7
	Πάρα πολύ	28	23,3	23,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

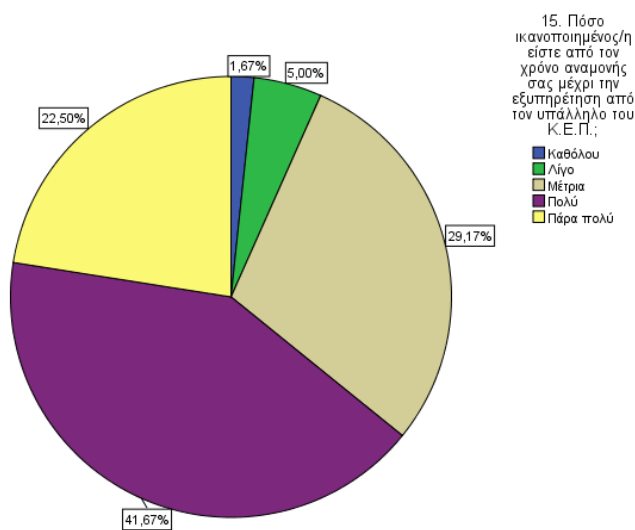
Διάγραμμα 4.14: Ικανοποίηση μείωσης γραφειοκρατίας



Πίνακας 4.15: Ικανοποίηση χρόνου αναμονής

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το χρόνο αναμονής σας μέχρι την εξυπηρέτηση από τον υπάλληλο του ΚΕΠ;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Λίγο	6	5,0	5,0	6,7
	Μέτρια	35	29,2	29,2	35,8
	Πολύ	50	41,7	41,7	77,5
	Πάρα πολύ	27	22,5	22,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

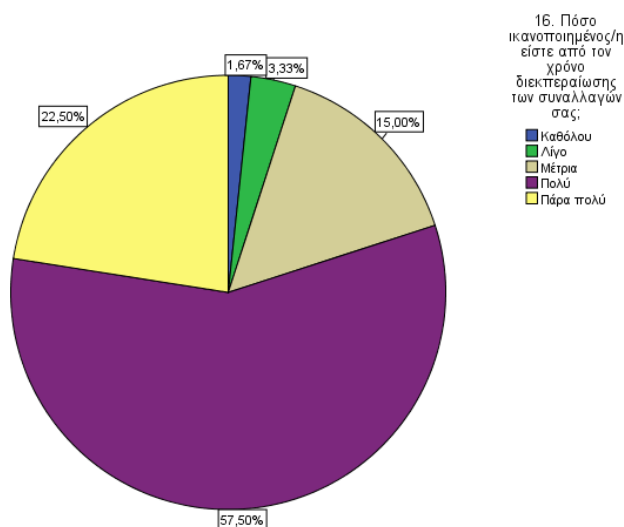
Διάγραμμα 4.15: Ικανοποίηση χρόνου αναμονής



Πίνακας 4.16: Ικανοποίηση χρόνου διεκπεραίωσης συναλλαγών

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το χρόνο διεκπεραίωσης των συναλλαγών σας;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Λίγο	4	3,3	3,3	5,0
	Μέτρια	18	15,0	15,0	20,0
	Πολύ	69	57,5	57,5	77,5
	Πάρα πολύ	27	22,5	22,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

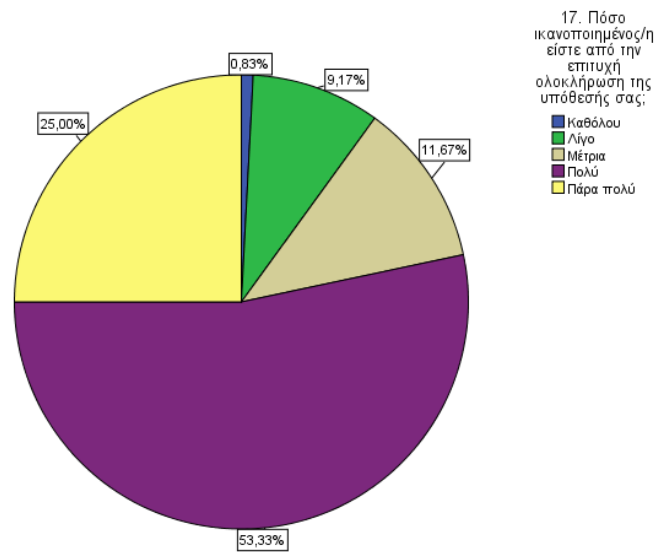
Διάγραμμα 4.16: Ικανοποίηση χρόνου διεκπεραίωσης συναλλαγών



Πίνακας 4.17: Ικανοποίηση από την επιτυχή ολοκλήρωση της υπόθεσης

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την επιτυχή ολοκλήρωση της υπόθεσής σας;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	,8	,8	,8
	Λίγο	11	9,2	9,2	10,0
	Μέτρια	14	11,7	11,7	21,7
	Πολύ	64	53,3	53,3	75,0
	Πάρα πολύ	30	25,0	25,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

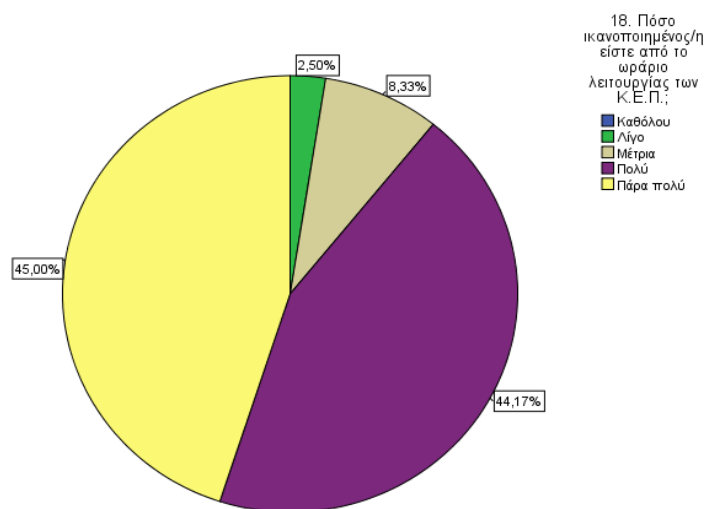
Διάγραμμα 4.17: Ικανοποίηση από την επιτυχή ολοκλήρωση της υπόθεσης



Πίνακας 4.18: Ικανοποίηση από το ωράριο λειτουργίας του ΚΕΠ

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το ωράριο λειτουργίας του ΚΕΠ;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	3	2,5	2,5	2,5
	Μέτρια	10	8,3	8,3	10,8
	Πολύ	53	44,2	44,2	55,0
	Πάρα πολύ	54	45,0	45,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

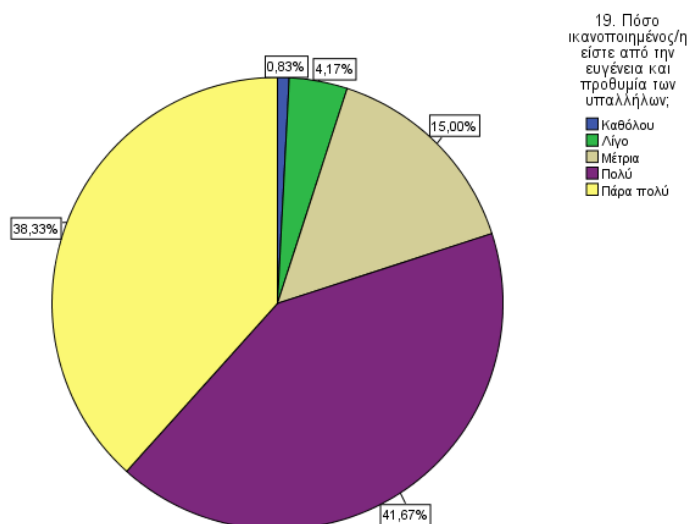
Διάγραμμα 4.18: Ικανοποίηση από το ωράριο λειτουργίας του ΚΕΠ



Πίνακας 4.19: Ικανοποίηση από την ευγένεια και την προθυμία των υπαλλήλων

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ευγένεια και προθυμία των υπαλλήλων;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	,8	,8	,8
	Λίγο	5	4,2	4,2	5,0
	Μέτρια	18	15,0	15,0	20,0
	Πολύ	50	41,7	41,7	61,7
	Πάρα πολύ	46	38,3	38,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

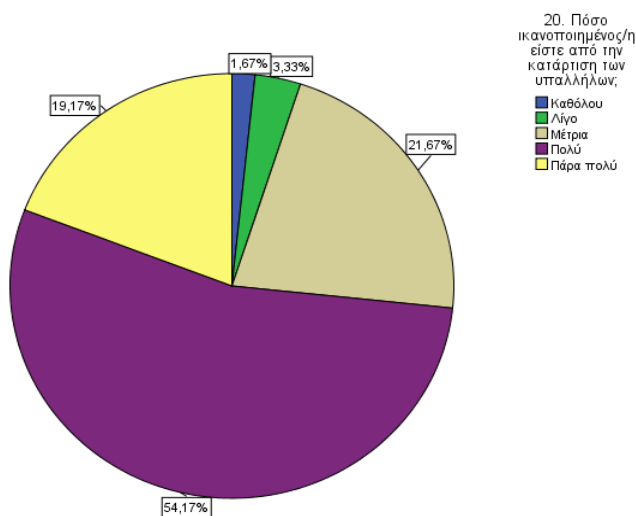
Διάγραμμα 4.19: Ικανοποίηση από την ευγένεια και την προθυμία των υπαλλήλων



Πίνακας 4.20: Ικανοποίηση από την κατάρτιση των υπαλλήλων

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την κατάρτιση των υπαλλήλων;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Λίγο	4	3,3	3,3	5,0
	Μέτρια	26	21,7	21,7	26,7
	Πολύ	65	54,2	54,2	80,8
	Πάρα πολύ	23	19,2	19,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

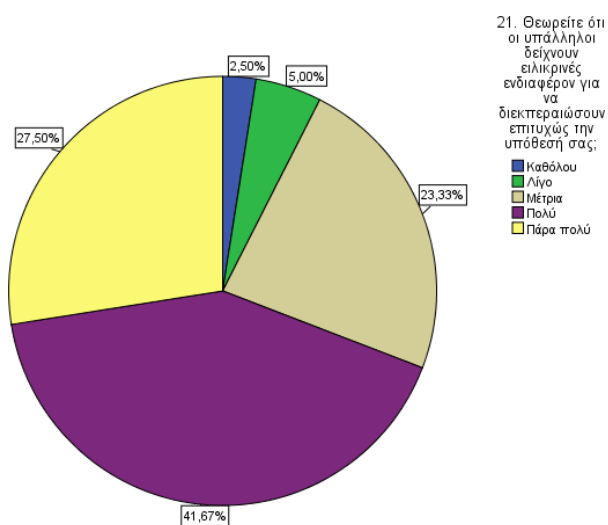
Διάγραμμα 4.20: Ικανοποίηση από την κατάρτιση των υπαλλήλων



Πίνακας 4.21: Ειλικρινές ενδιαφέρον για τη διεκπεραίωση υποθέσεων

Θεωρείτε ότι οι υπάλληλοι δείχνουν ειλικρινές ενδιαφέρον για να διεκπεραιώσουν επιτυχώς την υπόθεσή σας;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	3	2,5	2,5	2,5
	Λίγο	6	5,0	5,0	7,5
	Μέτρια	28	23,3	23,3	30,8
	Πολύ	50	41,7	41,7	72,5
	Πάρα πολύ	33	27,5	27,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

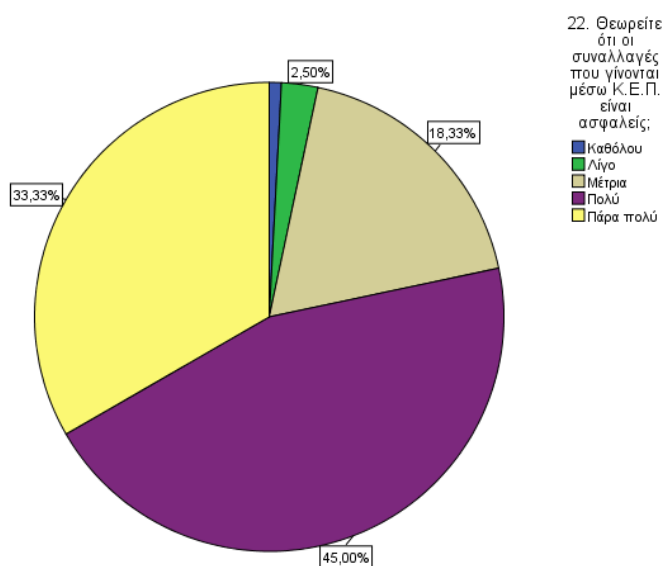
Διάγραμμα 4.21: Ειλικρινές ενδιαφέρον για τη διεκπεραίωση υποθέσεων



Πίνακας 4.22: Ικανοποίηση ασφάλειας συναλλαγών

Θεωρείτε ότι οι συναλλαγές που γίνονται μέσω ΚΕΠ είναι ασφαλείς;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	,8	,8	,8
	Λίγο	3	2,5	2,5	3,3
	Μέτρια	22	18,3	18,3	21,7
	Πολύ	54	45,0	45,0	66,7
	Πάρα πολύ	40	33,3	33,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

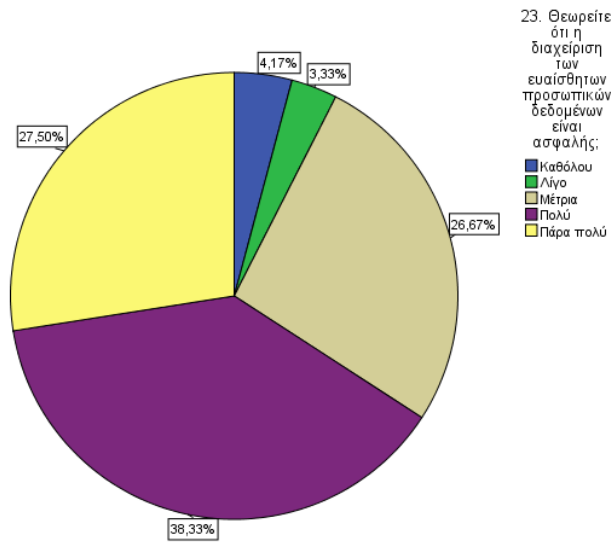
Διάγραμμα 4.22: Ικανοποίηση ασφάλειας συναλλαγών



Πίνακας 4.23: Ποσοστό ικανοποίησης διαχείρισης ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων

Θεωρείτε ότι η διαχείριση των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων είναι ασφαλής;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	5	4,2	4,2	4,2
	Λίγο	4	3,3	3,3	7,5
	Μέτρια	32	26,7	26,7	34,2
	Πολύ	46	38,3	38,3	72,5
	Πάρα πολύ	33	27,5	27,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

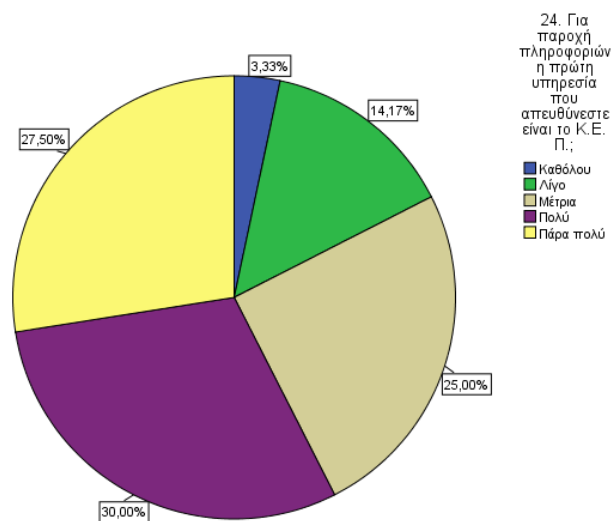
Διάγραμμα 4.23: Ποσοστό ικανοποίησης διαχείρισης ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων



Πίνακας 4.24: Ποσοστό αναζήτησης πληροφοριών ως πρώτη προτίμηση στο ΚΕΠ

Για παροχή πληροφοριών η πρώτη υπηρεσία που απευθύνεστε είναι το ΚΕΠ;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	4	3,3	3,3	3,3
	Λίγο	17	14,2	14,2	17,5
	Μέτρια	30	25,0	25,0	42,5
	Πολύ	36	30,0	30,0	72,5
	Πάρα πολύ	33	27,5	27,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

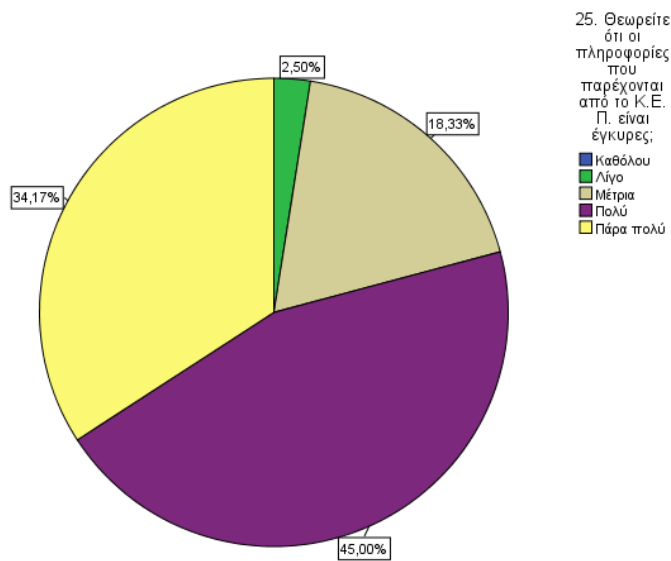
Διάγραμμα 4.24: Ποσοστό αναζήτησης πληροφοριών ως πρώτη προτίμηση στο ΚΕΠ



Πίνακας 4.25: Ικανοποίηση εγκυρότητας πληροφοριών

Θεωρείτε ότι οι πληροφορίες που παρέχονται από το ΚΕΠ είναι έγκυρες;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	3	2,5	2,5	2,5
	Μέτρια	22	18,3	18,3	20,8
	Πολύ	54	45,0	45,0	65,8
	Πάρα πολύ	41	34,2	34,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

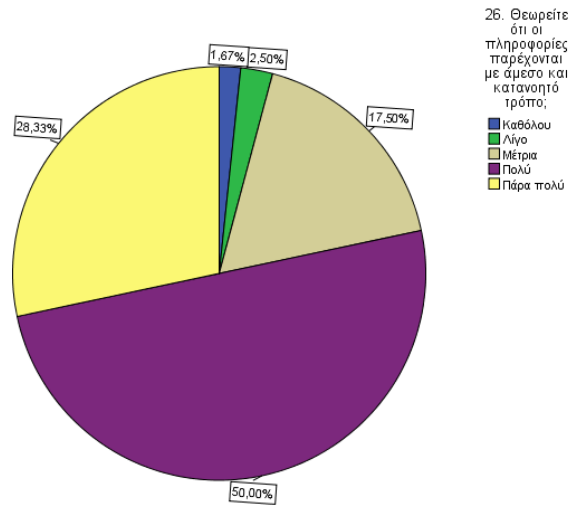
Διάγραμμα 4.25: Ικανοποίηση εγκυρότητας πληροφοριών



Πίνακας 4.26: Ποσοστό ικανοποίησης παροχής άμεσων και κατανοητών πληροφοριών

Θεωρείτε ότι οι πληροφορίες παρέχονται με άμεσο και κατανοητό τρόπο;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Λίγο	3	2,5	2,5	4,2
	Μέτρια	21	17,5	17,5	21,7
	Πολύ	60	50,0	50,0	71,7
	Πάρα πολύ	34	28,3	28,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

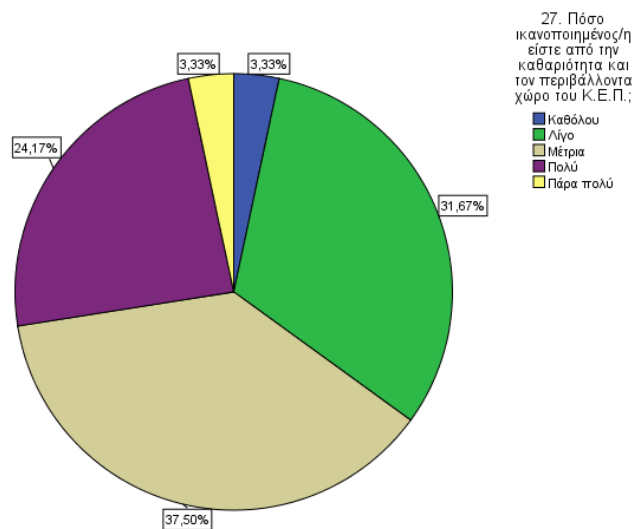
Διάγραμμα 4.26: Ποσοστό ικανοποίησης παροχής άμεσων και κατανοητών πληροφοριών



Πίνακας 4.27: Ικανοποίηση από την καθαριότητα και τον περιβάλλοντα χώρο του ΚΕΠ;

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την καθαριότητα και τον περιβάλλοντα χώρο του ΚΕΠ;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	4	3,3	3,3	3,3
	Λίγο	38	31,7	31,7	35,0
	Μέτρια	45	37,5	37,5	72,5
	Πολύ	29	24,2	24,2	96,7
	Πάρα πολύ	4	3,3	3,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

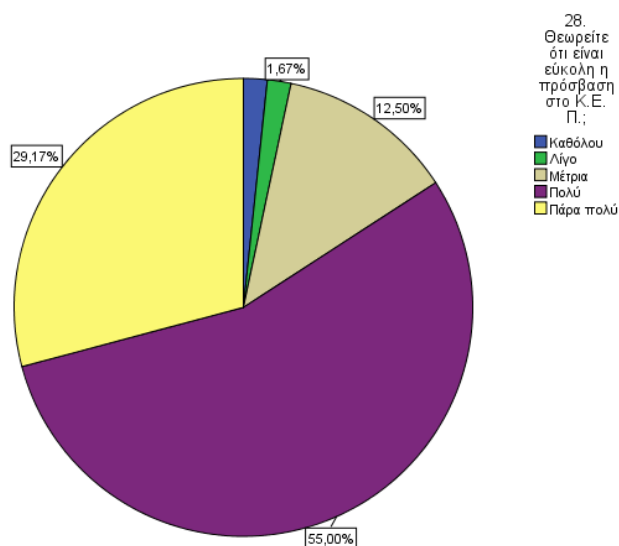
Διάγραμμα 4.27: Ικανοποίηση από την καθαριότητα και τον περιβάλλοντα χώρο



Πίνακας 4.28: Ποσοστό ικανοποίησης εύκολης πρόσβασης

Θεωρείτε ότι είναι εύκολη η πρόσβαση στο ΚΕΠ;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Λίγο	2	1,7	1,7	3,3
	Μέτρια	15	12,5	12,5	15,8
	Πολύ	66	55,0	55,0	70,8
	Πάρα πολύ	35	29,2	29,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

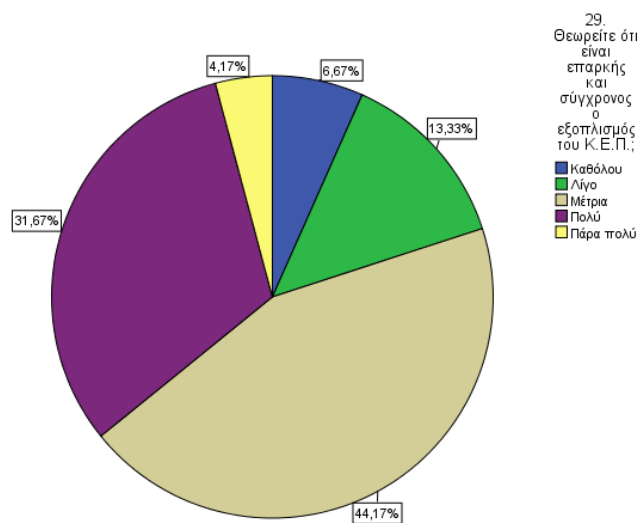
Διάγραμμα 4.28: Ποσοστό ικανοποίησης εύκολης πρόσβασης



Πίνακας 4.29: Ποσοστό ικανοποίησης από τον επαρκή και σύγχρονο εξοπλισμό

Θεωρείτε ότι είναι επαρκής και σύγχρονος ο εξοπλισμός του ΚΕΠ;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	8	6,7	6,7	6,7
	Λίγο	16	13,3	13,3	20,0
	Μέτρια	53	44,2	44,2	64,2
	Πολύ	38	31,7	31,7	95,8
	Πάρα πολύ	5	4,2	4,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 4.29: Ποσοστό ικανοποίησης από τον επαρκή και σύγχρονο εξοπλισμό



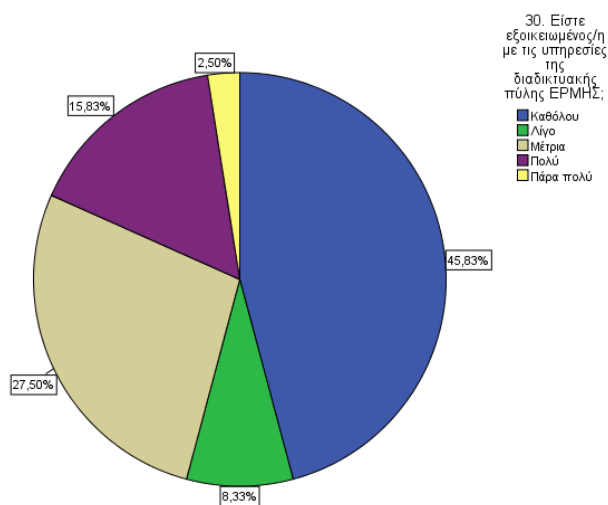
Πίνακας 4.30: Ποσοστό εξοικείωσης με τις υπηρεσίες της διαδικτυακής πύλης

ΕΡΜΗΣ

Είστε εξοικειωμένος/η με τις υπηρεσίες της διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	55	45,8	45,8	45,8
	Λίγο	10	8,3	8,3	54,2
	Μέτρια	33	27,5	27,5	81,7
	Πολύ	19	15,8	15,8	97,5
	Πάρα πολύ	3	2,5	2,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 4.30: Ποσοστό εξοικείωσης με τις υπηρεσίες της διαδικτυακής πύλης

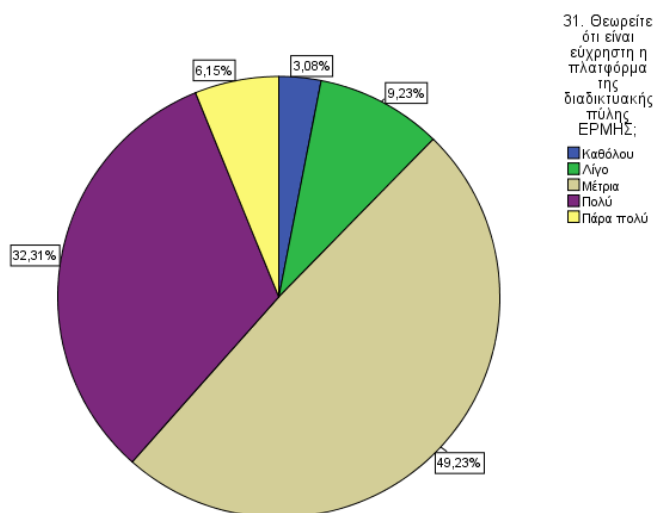
ΕΡΜΗΣ



Πίνακας 4.31: Ικανοποίηση ευχρηστίας της πλατφόρμας ΕΡΜΗΣ

Θεωρείτε ότι είναι εύχρηστη η πλατφόρμα της διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	3,1	3,1
	Λίγο	6	5,0	9,2	12,3
	Μέτρια	32	26,7	49,2	61,5
	Πολύ	21	17,5	32,3	93,8
	Πάρα πολύ	4	3,3	6,2	100,0
	Total	65	54,2	100,0	
Missing	System	55	45,8		
Total		120	100,0		

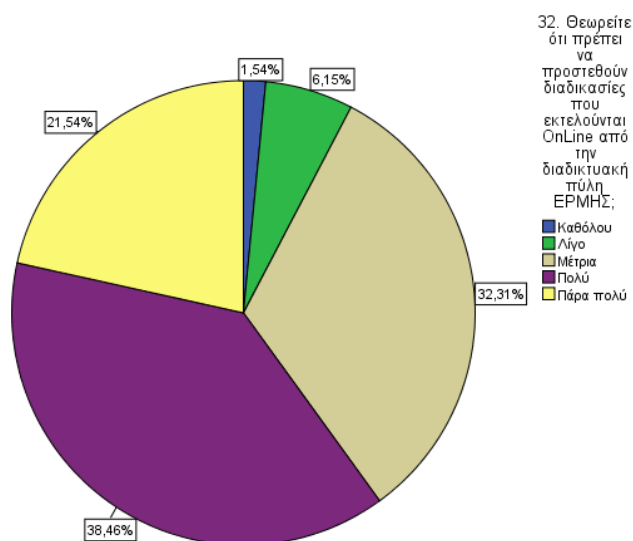
Διάγραμμα 4.31: Ικανοποίηση ευχρηστίας της πλατφόρμας ΕΡΜΗΣ



Πίνακας 4.32: Ποσοστό επιθυμίας προσθήκης online υπηρεσιών στην πύλη ΕΡΜΗΣ

Θεωρείτε ότι πρέπει να προστεθούν διαδικασίες που εκτελούνται online από την διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	,8	1,5	1,5
	Λίγο	4	3,3	6,2	7,7
	Μέτρια	21	17,5	32,3	40,0
	Πολύ	25	20,8	38,5	78,5
	Πάρα πολύ	14	11,7	21,5	100,0
	Total	65	54,2	100,0	
Missing	System	55	45,8		
Total		120	100,0		

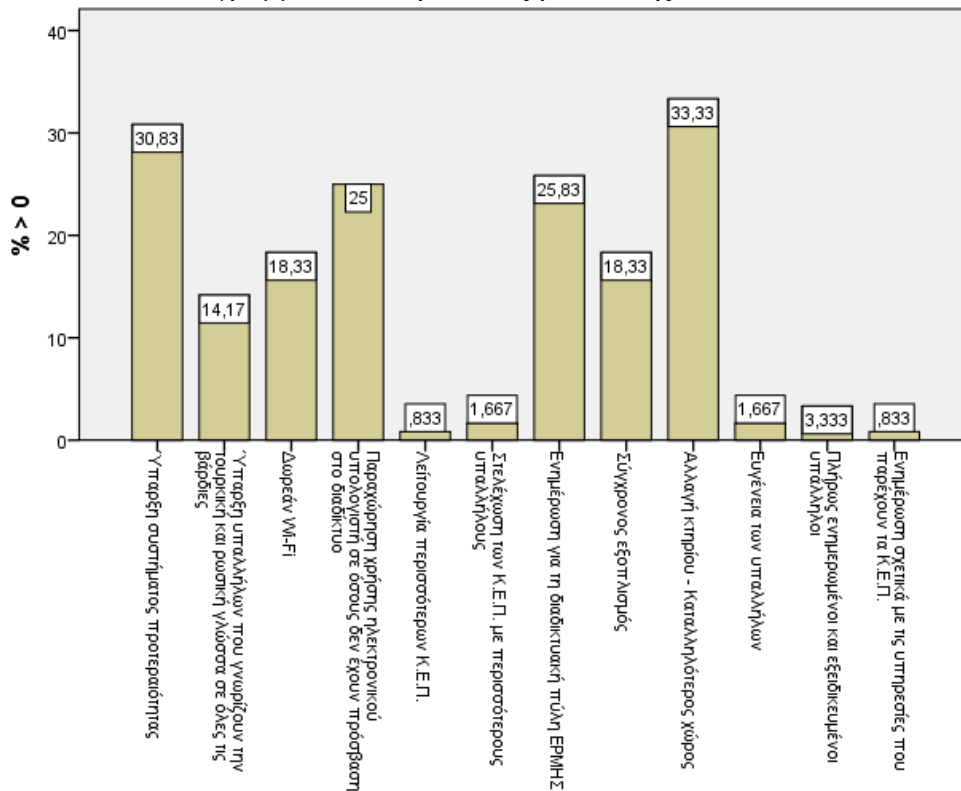
Διάγραμμα 4.32: Ποσοστό επιθυμίας προσθήκης online υπηρεσιών στην πύλη ΕΡΜΗΣ



Πίνακας 4.33: Προτάσεις βελτίωσης του ΚΕΠ

Τι προτείνετε για να βελτιωθεί η παροχή υπηρεσιών από το ΚΕΠ				
		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
Προτάσεις	Ύπαρξη συστήματος προτεραιότητας	37	17,7%	32,2%
	Ύπαρξη υπαλλήλων που γνωρίζουν την τουρκική και ρωσική γλώσσα σε όλες τις βάρδιες	17	8,1%	14,8%
	Δωρεάν Wi-Fi	22	10,5%	19,1%
	Παραχώρηση χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή σε όσους δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο	30	14,4%	26,1%
	Λειτουργία περισσότερων Κ.Ε.Π.	1	0,5%	0,9%
	Στελέχωση των Κ.Ε.Π. με περισσότερους υπαλλήλους	2	1,0%	1,7%
	Ενημέρωση για τη διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ	31	14,8%	27,0%
	Σύγχρονος εξοπλισμός	22	10,5%	19,1%
	Αλλαγή κτηρίου - Καταλληλότερος χώρος	40	19,1%	34,8%
	Ευγένεια των υπαλλήλων	2	1,0%	1,7%
	Πλήρως ενημερωμένοι και εξειδικευμένοι υπάλληλοι	4	1,9%	3,5%
	Ενημέρωση σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχουν τα Κ.Ε.Π.	1	0,5%	0,9%
Total		209	100,0%	181,7%

Διάγραμμα 4.33: Προτάσεις βελτίωσης του ΚΕΠ



Το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού με ποσοστό 52,5% αποτελείται από γυναίκες (Πίνακας 4.1). Οι περισσότεροι ερωτηθέντες προέρχονται από μικρότερες ηλικιακές κλίμακες (Πίνακας 4.2). Το 66,7% του πληθυσμού αποτελείται από έγγαμους πολίτες (Πίνακας 4.3). Τη δευτεροβάθμια και τριτοβάθμια εκπαίδευση έχει ολοκληρώσει επιτυχώς το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος (Πίνακας 4.4). Οι περισσότεροι ερωτώμενοι απασχολούνται στον ιδιωτικό τομέα είτε ως ελεύθεροι επαγγελματίες είτε ως υπάλληλοι (Πίνακας 4.5). Στην πλειοψηφία του το δείγμα είναι ελληνικής καταγωγής και ακολουθούν οι πολίτες με τούρκικη και ρωσική καταγωγή (Πίνακας 4.6). Το 41,7% στο ερώτημα «Πόσο ενημερωμένοι είστε για τις υπηρεσίες που παρέχουν τα ΚΕΠ», απάντησε μέτρια (Πίνακας 4.7), ενώ από την άλλη πλευρά τα ΚΕΠ κατά κύριο λόγο αποτελούν την υπηρεσία του Δημοσίου από την οποία αναζητούν συχνότερα εξυπηρέτηση οι πολίτες (Πίνακας 4.8). Από τον Πίνακα 4.9 προκύπτει ότι σε ποσοστό 60,8% οι πολίτες επισκέπτονται τα ΚΕΠ από μέτρια έως πολύ συχνά. Η επίσκεψή τους στα ΚΕΠ αφορά κατά κύριο λόγο την άμεση έκδοση πιστοποιητικών από το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου (ΟΠΣΕΔ), την θεώρηση του γνήσιου της υπογραφής, την αίτηση για χορήγηση ληξιαρχικών πράξεων και την εκτύπωση ηλεκτρονικών παραβόλων

(Πίνακας 4.10). Η ικανοποίηση των πολιτών σε ότι αφορά τα ΚΕΠ είναι αρκετά υψηλή (Πίνακας 4.11), καθώς η παροχή υπηρεσιών διευκολύνεται από την παρούσα δομή και λειτουργία τους (Πίνακας 4.12). Επίσης σημαντικά ικανοποιημένος είναι ο πληθυσμός του δείγματος και από τον αριθμό των υπηρεσιών που παρέχονται (Πίνακας 4.13), αν και ένα σημαντικό ποσοστό του δείγματος θεωρεί πως δεν έχει μειωθεί σημαντικά η γραφειοκρατία (Πίνακας 4.14). Μέτρια έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι εμφανίζονται οι πολίτες από το χρόνο αναμονής μέχρι την εξυπηρέτησή τους κατά την προσέλευσή τους στα ΚΕΠ (Πίνακας 4.15). Η ίδια κλίμακα ισχύει και για το χρόνο κατά τον οποίο διεκπεραιώνονται οι υποθέσεις τους με μεγαλύτερα ποσοστά ικανοποίησης (Πίνακας 4.16). Το 78,3% του πληθυσμού είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένο από την επιτυχή ολοκλήρωση των ζητημάτων του (Πίνακας 4.17). Όπως επίσης το ωράριο λειτουργίας των ΚΕΠ ικανοποιεί σχεδόν ολόκληρο το μέγεθος του δείγματος (Πίνακας 4.18). Το 80% του πληθυσμού είναι από πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένο από την ευγένεια και την προθυμία των υπαλλήλων του ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής (Πίνακας 4.19). Εξίσου σημαντικά ικανοποιημένοι είναι οι πολίτες και από την κατάρτιση των υπαλλήλων (Πίνακας 4.20), οι οποίοι δείχνουν ειλικρινές ενδιαφέρον για να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις των πολιτών (Πίνακας 4.21). Τα ΚΕΠ δέχονται και την εμπιστοσύνη των πολιτών καθώς στο μεγαλύτερό σύνολό τους πιστεύουν πως οι συναλλαγές τους είναι ασφαλείς (Πίνακας 4.22). Ενώ σε ότι αφορά την ασφάλεια των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων τους δείχνουν λιγότερη εμπιστοσύνη στα ΚΕΠ αν και παραμένει στατιστικά σημαντική (Πίνακας 4.23). Για την παροχή πληροφοριών αρκετοί πολίτες διατρέχουν άμεσα στα ΚΕΠ (Πίνακας 4.24), καθώς πιστεύουν πως οι πληροφορίες που παρέχουν είναι έγκυρες σε σημαντικό στατιστικό επίπεδο (Πίνακας 4.25). Επίσης οι ερωτηθέντες θεωρούν στο μεγαλύτερο σύνολό τους πως οι πληροφορίες που τους παρέχονται είναι άμεσες και κατανοητές (Πίνακας 4.26). Η αναφορά στην καθαριότητα και στο περιβάλλοντα χώρο του ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής σε αντίθεση με την ικανοποιητική εξυπηρέτηση που παρέχει είναι αρνητική (Πίνακας 4.27), ενώ η πρόσβαση κρίνεται εύκολη σχεδόν από όλους τους πολίτες (Πίνακας 4.28). Ο εξοπλισμός του ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής θεωρείται κατά κύριο λόγο μέτριος (Πίνακας 4.29). Σε ότι αφορά τη διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ το 45,8% του πληθυσμού δεν είναι καθόλου εξοικειωμένο με την ηλεκτρονική πλατφόρμα (Πίνακας 4.30). Στον Πίνακα 4.31 διαφαίνεται ότι η χρηστικότητα της πλατφόρμας ΕΡΜΗΣ αξιολογείται ως μέτρια για τους πολίτες που

απάντησαν, καθώς ένα μεγάλο ποσοστό του πληθυσμού δε συμπλήρωσε το ερώτημα. Η ίδια ικανοποίηση απορρέει και για το ερώτημα αν θα πρέπει να προστεθούν διαδικασίες που να εκτελούνται OnLine από την διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ (Πίνακας 4.32). Τέλος σε ότι αφορά τον Πίνακα 4.33 όπως διακρίνεται οι περισσότεροι πολίτες επιθυμούν κατά κύριο λόγο, την αλλαγή του κτηρίου όπου στεγάζεται το ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής, την ύπαρξη συστήματος προτεραιότητας, την ενημέρωση για την διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ και την ύπαρξη υπολογιστών τους οποίους θα μπορούν να χρησιμοποιούν όσοι δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, για να διεκπεραιώνουν υποθέσεις τους, αλλά και να πληροφορούνται για διάφορα θέματα που τους αφορούν.

4.7 Στατιστική Συμπερασματολογία

Η Στατιστική Συμπερασματολογία (Statistical inference) είναι ένα σύνολο από διαδικασίες με τις οποίες το μέγεθος του δείγματος και τα στατιστικά μέτρα που υπολογίζονται από το δείγμα χρησιμοποιούνται για την εκτίμηση παραμέτρων του πληθυσμού (www.math.upatras.gr). Τα συμπεράσματα που προέκυψαν από τη στατιστική ανάλυση της παρούσας έρευνας είναι τα εξής:

Η διαφορά ανάμεσα στο γυναικείο και ανδρικό πληθυσμό είναι μικρή και δείχνει την ομοιόμορφη κατανομή της δειγματοληψίας σε ότι αφορά το φύλο των ερωτηθέντων. Η διακύμανση ανάμεσα στην ηλικιακή κλίμακα αποδεικνύει πως οι νεότερες ηλικίες επισκέπτονται συχνότερα τα ΚΕΠ γεγονός που δικαιολογείται απόλυτα, καθώς ο παραγωγικός πληθυσμός της χώρας, έχει περισσότερες συναλλαγές με το Δημόσιο και συνεπώς αναζητά υπηρεσίες εξυπηρέτησης από τα ΚΕΠ. Η οικογενειακή κατάσταση φαίνεται πως επηρεάζει τη συχνότητα επίσκεψης στο ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής. Οι έγγαμοι πραγματοποιούν περισσότερες συναλλαγές αφού χρειάζονται πιστοποιητικά οικογενειακής κατάστασης, πιστοποιητικά γεννήσεως για τα παιδιά τους, βεβαιώσεις ΑΜΚΑ, κ.λπ.. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, γεγονός το οποίο δίνει μια εγκυρότητα στα αποτελέσματα της έρευνας. Σύμφωνα με την έρευνα οι περισσότεροι πολίτες είναι απασχολούμενοι ή συνταξιούχοι, ενώ ένα μεγάλο ποσοστό είναι άνεργοι, γεγονός αναμενόμενο καθώς σχεδόν το σύνολο των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ προσφέρονται από τα ΚΕΠ. Η μητρική γλώσσα παρουσιάζει τη διαφορετική πληθυσμιακή κατανομή της περιοχής, καθώς όπως προαναφέρθηκε σε

προηγούμενο κεφάλαιο, η περιοχή έρευνας συντίθεται από μειονοτικό πληθυσμό αλλά και σημαντικό αριθμό παλιννοστούντων που εγκαταστάθηκε στην περιοχή μετά την διάλυση της Σοβιετικής Ένωσης.

Ακόμα και οι πολίτες που δεν επισκέπτονται συχνά τα ΚΕΠ εκφράζουν σε αρκετά σημαντικό στατιστικό επίπεδο πως είναι ενημερωμένοι για τις υπηρεσίες που παρέχουν τα ΚΕΠ και πως συνηθίζουν να τα επισκέπτονται όταν θέλουν να πραγματοποιήσουν κάποια συναλλαγή με το Δημόσιο, γεγονός που καταδεικνύει ότι ο θεσμός των ΚΕΠ έχει καταξιωθεί στη συνείδηση των πολιτών. Από τις υπηρεσίες του ΚΕΠ που χρησιμοποιούν συνήθως οι πολίτες, προκύπτει πως είναι πολύ πιθανό αφενός να μην γνωρίζουν το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχονται από τα ΚΕΠ και αφετέρου να αγνοούν πως κάποιες από τις υπηρεσίες για τις οποίες απευθύνονται συχνότερα στα ΚΕΠ, όπως η έκδοση πιστοποιητικών και ληξιαρχικών πράξεων μπορούν να διεκπεραιωθούν μέσω της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ, χωρίς να απαιτείται η προσέλευση τους σε κάποιο ΚΕΠ. Οι πολίτες φαίνεται πως συνολικά είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που παρέχει το ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής, από τη δομή ,τη λειτουργία του και από τον αριθμό των υπηρεσιών που παρέχονται. Το γεγονός αυτό αποδεικνύει πως ο θεσμός των ΚΕΠ όχι μόνο έχει καταφέρει να κερδίσει των εμπιστοσύνη των πολιτών, αλλά συγχρόνως αποτελεί μία σημαντική καινοτομία της δημόσιας διοίκησης που προσπαθεί να εφαρμόσει τις αρχές του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ. Παρόλα αυτά η ελληνική γραφειοκρατία παραμένει αποτελεί τροχοπέδη για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών σύμφωνα με τις αρχές της πελατοκεντρικής προσέγγισης, που σημαίνει άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και παράκαμψη της γραφειοκρατίας με τη χρήση των νέων τεχνολογιών. Οι πολίτες είναι αρκετά ικανοποιημένοι επίσης από το χρόνο αναμονής μέχρι την εξυπηρέτησή τους από κάποιο υπάλληλο, από το συνολικό χρόνο διεκπεραίωσης των συναλλαγών τους και από την επιτυχή έκβαση των υποθέσεων τους. Όλα αυτά αποτελούν θετικά στοιχεία για τη σπουδαιότητα της διατήρησης και επέκτασης του θεσμού των ΚΕΠ. Το ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής καθώς παραμένει ανοικτό και τις απογευματινές ώρες, όπως και τα Σάββατα, διευκολύνει όλους τους πολίτες ανεξάρτητα από το ωράριο εργασίας τους.

Η ικανοποίηση απέναντι στην ευγένεια, την ειλικρίνεια, την κατάρτιση και την προθυμία των υπαλλήλων επισημαίνει για ακόμη μία φορά τη σπουδαιότητα των ΚΕΠ και την ορθή εκπαίδευση που έχουν λάβει οι υπάλληλοι, ώστε να μπορούν να ανταποκρίνονται στις ανάγκες όλων των πολιτών, ανεξάρτητα αν ανήκουν σε κάποια μειονότητα ή στην πλειονότητα. Παρόλα αυτά ο θεσμός των ΚΕΠ φαίνεται πως δεν έχει καταφέρει να κερδίσει την πλήρη εμπιστοσύνη των πολιτών σε θέματα ασφάλειας και προστασίας συναλλαγών, κάτι το οποίο θα πρέπει να προβληματίσει και να ενεργοποιήσει του ιθύνοντες, έτσι ώστε να βελτιωθούν οι υπηρεσίες που προσφέρονται και να εξασφαλιστεί η εμπιστοσύνη των πολιτών. Όταν θέλουν να πληροφορηθούν για διάφορα θέματα οι πολίτες απευθύνονται κατά κύριο λόγο στα ΚΕΠ, αυτό αποτελεί μία φυσική εξέλιξη καθώς στο σύνολο της έρευνας φαίνεται η ικανοποίησή τους από το θεσμό των ΚΕΠ και από το έμπειρο και καταρτισμένο προσωπικό που εξυπηρετεί. Κάτι το οποίο αποδεικνύεται άλλωστε και από την εμπιστοσύνη που δείχνουν απέναντι στην πληρότητα, την εγκυρότητα και την αμεσότητα των πληροφοριών που λαμβάνουν από τους υπαλλήλους των ΚΕΠ.

Σε αντιδιαστολή με την μέχρι τώρα ικανοποίηση των πολιτών έρχεται το κομμάτι της ικανοποίησης που αφορά την καθαριότητα, τον περιβάλλοντα χώρο και τον επαρκή και σύγχρονο εξοπλισμό του ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής. Συνεπώς γίνεται εύκολα κατανοητό πως σε αντίθεση με τις ικανοποιητικές υπηρεσίες που παρέχουν γενικά τα ΚΕΠ, το ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής κρίνεται αναγκαίο να μεταφερθεί σε άλλο χώρο, καθώς το σύνολο των πολιτών σημείωσε προσωπικά σημαντικές παρατηρήσεις για τη μη καταλληλότητα και καθαριότητα του χώρου, αν και η πρόσβαση στο σημείο όπου στεγάζεται είναι εύκολη για τη πλειοψηφία των πολιτών, παρόλο που δεν παρέχεται πλήρη ασφάλεια για άτομα με ειδικές ανάγκες.

Όπως προκύπτει από την έρευνα οι πολίτες στην πλειοψηφία τους αγνοούν την ύπαρξη της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ΕΡΜΗΣ. Μάλιστα σε κάποια ερωτήματα αρνήθηκαν να απαντήσουν, διότι δε γνώριζαν τίποτα για την πλατφόρμα αυτή. Όσοι πολίτες γνώριζαν τη διαδικτυακή πύλη διατύπωσαν την ελλιπή ικανοποίησή τους τόσο για την εξοικείωση τους με τις υπηρεσίες που παρέχονται, όσο και για την ευχρηστία της. Καθίσταται αναγκαίο να δοθεί βαρύτητα στη διαμόρφωση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ΕΡΜΗΣ προς καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, καθώς η μη ικανοποίησή τους δεν οφείλεται στην έλλειψη γνώσεων χρήσης του διαδικτύου

αλλά στην ελλιπή πληροφόρηση και τη δυσχρηστία της ηλεκτρονικής πύλης, η οποία θα πρέπει να βελτιωθεί και να απλοποιηθούν οι εφαρμογές που εξυπηρετούν τους πολίτες. Συνεπώς πρέπει οι αρμόδιοι φορείς να εμπλουτίσουν, να διαφημίσουν τις υπηρεσίες της πύλης και να εξελίξουν την εφαρμογή ΕΡΜΗΣ έτσι ώστε να αποτελέσει πραγματικά υπηρεσία «μίας στάσης», η οποία θα εξοικονομεί χρόνο και χρήμα στους πολίτες και θα απαλλάσσει τη δημόσια διοίκηση από σημαντικό διοικητικό κόστος. Η παροχή από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένης ενημέρωσης στους πολίτες αλλά και τις επιχειρήσεις σχετικά με τις συναλλαγές τους με τη δημόσια Διοίκηση αλλά και επιλεγμένων ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω των οποίων οι πολίτες θα μπορούν πλέον να εξυπηρετούνται από τη Δημόσια Διοίκηση οφείλει να αποτελεί προτεραιότητα της κυβερνητικής πολιτικής

Το τελευταίο ερώτημα της έρευνας αποτελεί ίσως και το σημαντικότερο σε ότι αφορά το ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής, καθώς οι πολίτες εξέφρασαν ελεύθερα τις απόψεις τους, καταγράφοντας τα προβλήματα και τις ελλείψεις που έχουν παρατηρήσει και τα οποία εμποδίζουν την άμεση και άριστη εξυπηρέτησή τους. Ανάμεσα στις ελλείψεις που σημείωσαν είναι η απουσία συστήματος προτεραιότητας, κάτι το οποίο παρέχεται πλέον στο μεγαλύτερο μέρος των ΚΕΠ της Ελλάδας, προς αποφυγή ταλαιπωρίας, παρεξηγήσεων και άσκοπων διαπληκτισμών των πολιτών με τους υπαλλήλους του ΚΕΠ. Επίσης επισημάνθηκε για άλλη μία φορά η μη καταλληλότητα του χώρου και η άμεση ανάγκη για μετεγκατάσταση της υπηρεσίας σε άλλο κτήριο ή η ριζική ανακαίνιση του, όχι για λόγους αισθητικούς, αλλά για λόγους ασφαλείας. Ακόμη οι πολίτες θα ήθελαν να γνωρίζουν περισσότερα για τη λειτουργία της διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ, ώστε να μπορούν να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες που παρέχει, καθότι αποτελεί νομικό τους δικαίωμα και παράλληλα είναι η μόνη πύλη η οποία μπορεί να τους εξυπηρετήσει άμεσα παρακάμπτοντας όχι μόνο τη γραφειοκρατία, αλλά μία συνολικά χρονοβόρα διαδικασία. Επιπλέον, οι ερωτώμενοι τόνισαν πως θα ήταν χρήσιμο να παρέχεται δωρεάν η χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και ίντερνετ σε όσους δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο γεγονός που θα συμβάλει στον περιορισμό του ψηφιακού χάσματος. Κάθε ευνομούμενη πολιτεία έχει τη νομική και ηθική υποχρέωση να προσπαθεί για την εξάλειψη κάθε είδους αποκλεισμού και να διασφαλίζει την ισότιμη πρόβαση των πολιτών στις υπηρεσίες του κράτους. Τέλος, πέρα από την αναζήτηση νέου εξοπλισμού κρίθηκε σκόπιμο το ΚΕΠ Κομοτηνής να επανδρωθεί και με επιπλέον προσωπικό το οποίο θα εξυπηρετεί

στο σύνολο όλους τους πολίτες της περιοχής. Όπως προαναφέρθηκε ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού ανήκει στη μουσουλμανική μειονότητα, ένα άλλο σημαντικό τμήμα είναι παλλινοστούντες από τις χώρες της πρώην Σοβιετικής Ένωσης, ενώ τα τελευταία έτη υπάρχουν και αρκετοί αλλοδαποί που διαμένουν μόνιμα στην περιοχή, αλλά δεν έχουν καταφέρει να εξοικειωθούν πλήρως με την ελληνική γλώσσα. Επομένως, η πολιτεία θα πρέπει να δείξει το απαραίτητο ενδιαφέρον και για αυτό το μερίδιο των πολιτών και να εξασφαλίσει την καλύτερη εξυπηρέτηση τους, προσλαμβάνοντας προσωπικό το οποίο πέρα από τις αρμοδιότητες του ΚΕΠ θα γνωρίζει και την Τούρκικη, τη Ρώσικη και άλλες γλώσσες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

5.1 Συμπεράσματα και Προτάσεις

Στη σημερινή εποχή όπου η διαχείριση πελατειακών σχέσεων του ιδιωτικού τομέα έχει επεκταθεί και στο δημόσιο τομέα, αντιμετωπίζοντας τους πολίτες ως πελάτες, ένα κράτος για να θεωρείται ανταγωνιστικό θα πρέπει να παρέχει στους πολίτες του όσο το δυνατό ποιοτικότερες υπηρεσίες άμεσης εξυπηρέτησης, παρακάμπτοντας την αιώνια γραφειοκρατία του παρελθόντος, εκμεταλλευόμενο τη σύγχρονη τεχνολογική ανάπτυξη που επιτρέπει τη σύνδεση πολλών χρηστών, αλλά και την αποθήκευση τεράστιου όγκου πληροφοριών. Για την ελληνική πραγματικότητα η υπηρεσία που φέρνει τη δημόσια διοίκηση πιο κοντά στους πολίτες και θέτει τα θεμέλια για τη βέλτιστη εξυπηρέτησή τους είναι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών θεωρούνται ένας από τους σημαντικότερους και πιο επιτυχημένους θεσμούς του Ελληνικού Δημοσίου, καθώς προσφέρουν στους πολίτες μία πληθώρα υπηρεσιών, στον ελάχιστο απαιτούμενο χρόνο σε σχέση με το παρελθόν, προσπερνώντας τα εμπόδια που θέτει η γραφειοκρατία, εξοικονομώντας συγχρόνως χρόνο και χρήμα από μετακινήσεις που τώρα πια δεν είναι απαραίτητες. Θα ήταν παράλογο να σκεφτεί κανείς το μέλλον της πολιτείας δίχως την ύπαρξη των ΚΕΠ. Μία τόσο αρνητική εξέλιξη στον τομέα της εξυπηρέτησης, θα μπορούσε να συμβεί μόνον εάν πρώτα διασφαλιζόνταν η ανάπτυξη ενός νεότερου και πιο σύγχρονου θεσμού που θα παρείχε τις ίδιες και περισσότερες υπηρεσίες από τα ΚΕΠ. Όμως τα ΚΕΠ με την πάροδο του χρόνου και έχοντας πέρα από την υποστήριξη της πολιτείας και των πολιτών τη συνδρομή της τεχνολογικής ανάπτυξης δεν κινδυνεύουν ως θεσμός. Αντιθέτως, έχουν κερδίσει την εμπιστοσύνη των πολιτών και συνεπώς ο χρονικός ορίζοντας της ύπαρξής τους φαίνεται μακρύς. Ωστόσο η δημόσια διοίκηση δε θα πρέπει να επαναπαύεται, αλλά θα πρέπει να προσθέσει και νέες υπηρεσίες, προχωρώντας στη διασύνδεση των ΚΕΠ με το σύνολο

των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα, ώστε η εξυπηρέτηση του πολίτη να γίνεται ακόμα πιο γρήγορα, πιο αποτελεσματικά και με τη μικρότερη δυνατή φυσική παρουσία. Τα ΚΕΠ είναι σε θέση να ενσωματώσουν νέες, στοχευμένες και απλοποιημένες λειτουργίες και υπηρεσίες που θα αντικαταστήσουν τις υπάρχουσες χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες, οδηγώντας σε άμεση μείωση των διοικητικών βαρών. Η διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ οφείλει να αναπτυχθεί περαιτέρω με βελτιώσεις στη διαλειτουργικότητα των επιμέρους υπάρχοντων συστημάτων και να μετεξελιχθεί προκειμένου να μπορέσει να υποστηρίξει νέες υπηρεσίες που θα απευθύνονται τόσο στους πολίτες όσο και στον επιχειρηματικό κόσμο.

Όπως συμβαίνει στον ιδιωτικό τομέα όπου οι επιχειρήσεις πραγματοποιούν ανά τακτά χρονικά διαστήματα έρευνες που επιδιώκουν τον προσδιορισμό της ικανοποίησης των πελατών τους, έτσι ακριβώς και στο δημόσιο τομέα θα πρέπει να υλοποιούνται συχνά έρευνες που θα αφορούν το σημαντικότερο θεσμό εξυπηρέτησης των πολιτών, ο οποίος όπως προαναφέρθηκε είναι τα ΚΕΠ. Με αυτόν τον τρόπο είναι δυνατό να διαπιστώνεται η ικανοποίηση ή μη των πολιτών, η οποία κρίνεται αναγκαία για τη διασφάλιση της ακεραιότητας του θεσμού. Συγχρόνως είναι εφικτό να εκμαιεύονται σημαντικές πληροφορίες για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πολίτες κατά τις συναλλαγές τους, είτε αυτά αφορούν τις υπηρεσίες που παρέχουν τα ΚΕΠ είτε το χώρο στον οποίο στεγάζονταν, καθώς η πρόσβαση και η ασφάλεια των πολιτών κρίνεται περισσότερο σημαντική από την ίδια την εξυπηρέτησή τους.

Κλείνοντας, κρίνεται σκόπιμο να τονιστεί η σημασία όχι μόνο της διατήρησης του θεσμού των ΚΕΠ, αλλά και της διεξαγωγής μελετών σε τοπικό επίπεδο, ώστε να διασφαλιστεί ότι τα ΚΕΠ κάθε περιοχής να παρέχουν τις ίδιες υπηρεσίες, με τα ίδια μέσα και σε κατάλληλους χώρους, όπως κάθε ΚΕΠ της χώρας. Επιπλέον, θα πρέπει να εξετάζονται οι ιδιαιτερότητες του τοπικού πληθυσμού και να αποτελούν μέτρο ορθής αντιμετώπισης των πολιτών. Για παράδειγμα στην περιοχή έρευνας συγκεντρώνεται ο μεγαλύτερος μειονοτικός πληθυσμός της χώρας, δημιουργώντας την ανάγκη για επιπλέον υπηρεσίες, που θα στοχεύουν στην αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πληθυσμού αυτού. Τέλος όπως προαναφέρθηκε οι κτιριακές εγκαταστάσεις των ΚΕΠ θα πρέπει να είναι άρτιες, έτσι ώστε να παρέχεται μία ολοκληρωμένη και ασφαλής εξυπηρέτηση σε κάθε πολίτη και ακόμη περισσότερο θα

πρέπει να είναι δομημένη με τέτοιο τρόπο, ώστε να μπορεί να υποστηρίξει τις ανάγκες εξυπηρέτησης των ατόμων με αναπηρία.

Βιβλιογραφία

- ♦ Αγγελής Β. (2015), Σημειώσεις του μαθήματος του ΕΑΠ Ποσοτική Έρευνα, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων Πανεπιστήμιο Αιγαίου, προσπελάστηκε στις 17/6/2017 από την ηλεκτρονική σελίδα <https://eclass.uop.gr/modules/document/file.php/ES215/04%20Quantitative%20Research.pdf>
- ♦ Ζαφειρόπουλος Κ. (2017), Βοηθητικές Σημειώσεις για SPSS, Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών, Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, προσπελάστηκε στις 21/7/2017 από την ηλεκτρονική σελίδα <http://opencourses.uom.gr/assets/site/content/courses/72/Notes-SPSS.pdf>
- ♦ Ίσαρη, Φ. & Πουρκός, Μ. (2015). Ποιοτική Μεθοδολογία Έρευνας, Εφαρμογές στην Ψυχολογία και την Εκπαίδευση. Ζωγράφου: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, προσπελάστηκε από την ηλεκτρονική σελίδα https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/5826/4/15327_Isari-KOY.pdf, στις 16/6/2017
- ♦ Καδδά Α. (2017), Ποιοτική Μέθοδοι Έρευνας στις Ανθρωπιστικές Επιστήμες προσπελάστηκε στις 16/6/2017 από την ηλεκτρονική σελίδα <https://eclass.uoa.gr/modules/document/index.php?course=NURS239&download=/58446da8oXTR/58446ddf26Qg.pdf>
- ♦ Μπουρσανίδης Χ. (2005), Στρατηγικό Μάνατζμεντ στη Δημόσια Διοίκηση: Μία συστηματική παρουσίαση του Balanced Scorecard ως εργαλείο Στρατηγικού Μάνατζμεντ στα Νοσοκομεία, προσπελάστηκε από την ηλεκτρονική σελίδα http://www.pspa.uoa.gr/fileadmin/pspa.uoa.gr/uploads/Research/EDE/Conferences/SDE_2005/Papers/Boursanidis_Christos.pdf, στις 17/6/2017
- ♦ Ξυλά-Παττακού Τ., Καμπόλη Ε., Χατζάτογλου Μ., Γεωργακοπούλου Π., Λατσούδη Γ., Σαπέλα Μ., Καλογήρου Α., Ζωγοπούλου Δ., Τζήμα Ι., Αραβαντινού Α., Γκίκα Ζ., Μπίλλια Α., Ντονά Α., Φαρούπου Α., Καλλίνικου Ε. και Καρβούνη Α. (2012), Δομή και Λειτουργία της Τοπικής και Περιφερειακής Δημοκρατίας Ελλάδας, 2012, Υπουργείο Εσωτερικών, http://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/Domi_leit_top_perAutod_2012.pdf, προσπελάστηκε στις 27/7/2017

- ◆ Παρθενόπουλος Κ. (1997), Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, Θεωρίες, εμπειρίες, πρακτικές και προοπτικές: Μια πολιτισμική θεώρηση των προβλημάτων της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα, Εκδόσεις ΖΗΤΗ
- ◆ Παπαγεωργίου Γ. (2014), Ποσοτική έρευνα, προσπελάστηκε στις 16/6/2017 από την ηλεκτρονική σελίδα http://sociology.soc.uoc.gr/pegasoc/wp-content/uploads/2014/10/Microsoft-Word-Papageorgiou_DEIGMATOLHPTIKHI.pdf
- ◆ Παπαδημόπουλος Ι. (2013), Πρόλογος στο Ασπρίδης Γ. 2013, Εισαγωγή στην Πολιτική και Διοικητική Οργάνωση του Ελληνικού Κράτους, Εκδόσεις ΠΡΟΠΟΜΠΟΣ, προσπελάστηκε στις 25/8/2017 από την ηλεκτρονική σελίδα <http://www.propobos.gr/uploads/books/96ee3ce23079687bb958cabb02063b64cb568ffb.pdf>
- ◆ Παπάνα Α. (2017), Σημειώσεις για το μάθημα: Εργαστήριο στατιστικής Στατιστικό πακέτο S.P.S.S., προσπελάστηκε στις 21/7/2017 από την ηλεκτρονική σελίδα <http://users.auth.gr/agrapana/SPSS>
- ◆ Ραμματά Μ. (2011), Σύγχρονη Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, Ανάμεσα στη Γραφειοκρατία και το Μάνατζμεντ, Εκδόσεις Κριτική
- ◆ Σιάρδος Γ. (2009), Μεθοδολογία Κοινωνιολογικής Έρευνας, Εκδόσεις ΖΗΤΗ, Τρίτη Βελτιωμένη και Συμπληρωμένη Έρευνα, Εκδόσεις ΖΗΤΗ, Θεσσαλονίκη
- ◆ Σιώμκος και Βασιλακοπούλου, 2005, Εφαρμογή Μεθόδων Ανάλυσης στην Έρευνα Αγοράς, Εκδόσεις Αθ. Σταμούλη, Αθήνα
- ◆ Τοράκη Κ. (2006), Σημειώσεις μαθήματος "Αξιολόγηση πληροφοριακών συστημάτων και υπηρεσιών πληροφόρησης", Ποιοτικές και Ποσοτικές μέθοδοι αξιολόγησης, προσπελάστηκε στις 17/6/2017 από την ηλεκτρονική σελίδα http://users.ionio.gr/~toraki/evalinfo_met/evalinfo_met0607_3.pdf
- ◆ Agnes P. and Rasid M. (2015), The Concept of New Public Management: The Adoption Case in Malaysian Public Sector, Proceedings of 4th European Business Research Conference, 9-10 April 2015, Imperial College, London
- ◆ Andrews R. and Walle S. (2012), New Public Management and Citizens Perceptions of Local Service Efficiency, Responsiveness, Equity and Effectiveness, COCOPS Working Paper No.: 7

- ◆ Arellano-Gault D. (2000), Challenges for the New Public Management Organizational Culture and the Administrative Modernization Program in Mexico City (1995-1997), Vol:30, Issue: 4, p.: 400-413
- ◆ BAUMEISTER H. (2002), Customer Relationship Management for SMEs, Appeared in proceedings E2002, Prague, 16-18.10.2002
- ◆ Christensen T. and Laegreid P. (2002), Symposium on Accountability, Publicity & Transparency New Public Management: Puzzles of Democracy and the Influence of Citizens, The Journal of Political Philosophy: Vol.: 10, No.: 3, p. 267-295
- ◆ Dunleavy P., Margetts H., Bastow S, and Tinkler J. (2005), New Public Management Is Dead-Long Live Digital-Era Governance, JPART: 16, P.: 467-494
- ◆ Grant G.B. and Anderson G. 2002, Chapter 3 Customer Relationship Management: A Vision for Higher Education, A Publication of EDUCAUSE and NACUBO, Jossey-Bass Inc.
- ◆ Haque S. (2001), New Public Management: Origins, Dimensions and Critical Implications, PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC POLICY, Vol.: 1
- ◆ Hood C. (1995), THE “NEW PUBLIC MANAGEMENT” IN THE 1980s: VARIATIONS ON A THEME, Accounting Organizations and Society, Vol.: 20, No.: 2/3, pp.: 93-109, UK
- ◆ Hood C. and Peters G. (2004), The Middle Aging of New Public Management: Into the Age of Paradox, JPART: 14, P.:267-282
- ◆ Kamakura W., Ansari A., Bodapati A., Fader P., Iyengar R., Naik P., Neslin S., Sun B., Verhoef P.C., Wedel M. and Wilcox R. (2005), Choice Models and Customer Relationship Management, Springer Science + Business Media, Inc. Manufactured in the Netherlands, Marketing Letters Vol: 16:3/4, p:279-291
- ◆ Nazmul K., Kabir A. and Ashaduzzaman N. (2012), New Public Management: Emergence and Principles, BUP JOURNAL, Vol.: 1, Issue: 1
- ◆ O' Donnell M., Allan C. and Peetz D. (1999), THE NEW PUBLIC MANAGEMENT AND WORKPLACE CHANGE IN AUSTRALIA, NSW 2052, Sydney
- ◆ Petree R. (2011), Excellent Government Customer Service Is Not an Oxymoron, Article, προσπελάστηκε στις 5/8/2017 από την ηλεκτρονική σελίδα http://www.iaao.org/uploads/Petree_March_2011.pdf

- ◆ Polidano C. (1999), The new public management in developing countries, IDPM Public Policy and Management Working Paper, No.: 13, UK
- ◆ Rababah K., Mohd H. and Ibrahim H. (2011), Customer Relationship Management (CRM) Processes from Theory to Practice: The Pre-implementation Plan of CRM System, International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning, Vol: 1, No: 1
- ◆ Schellong A. (2005), CRM in the Public Sector-Towards a conceptual research framework, University article, Harvard University and Johann Wolfgang Goethe- University
- ◆ Schmidt R., Möhring M. and Keller B. (2017), Customer Relationship Management in a Public Cloud environment-Key influencing factors for European enterprises, Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences, προσπελάστηκε στις 5/8/2017 από την ηλεκτρονική σελίδα <http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1529&context=hicss-50>
- ◆ Shanks G., Jagielska I. and Jayaganesh J. (2009), A Framework for Understanding Customer Relationship Management Systems Benefits, Communications of the Association for Information Systems, Vol:25, Article 26, Melbourne
- ◆ Winer R.S. (2001), A Framework for Customer Relationship Management, From the California Management Review, Stern School of Business, New York University

Ηλεκτρονικές Πηγές

- ◆ <http://www.gspa.gr/%282801668559211291%29/documents/kep/%CE%A3%CF%85%CE%BC%CF%80%CE%B5%CF%81%CE%B1%CF%83%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1%20%CE%B5%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CE%B1%CF%82.pdf>
- ◆ <http://www.pedamth.gr/cms/index.php/2012-06-03-09-56-25/2012-06-03-10-14-54/2012-06-03-10-16-26>
- ◆ http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20120312_dikaiwmata_politwn.pdf
- ◆ <http://www.posekep.gr/index.php/forum.raw?view=attachment&id=95>
- ◆ https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/2260/3/04_kefalaio4.pdf
- ◆ http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20120312_dikaiwmata_politwn.pdf
- ◆ [http://www.komotini.gr/dioikisi-kai-ilektroniki-diakivernisi/o-dimos-komotinis {1}](http://www.komotini.gr/dioikisi-kai-ilektroniki-diakivernisi/o-dimos-komotinis%20{1}))
- ◆ [http://www.komotini.gr/dioikisi-kai-ilektroniki-diakivernisi/ypiresies-toy-dimoy {2}](http://www.komotini.gr/dioikisi-kai-ilektroniki-diakivernisi/ypiresies-toy-dimoy%20{2}))
- ◆ <http://www.math.upatras.gr/~adk/lectures/ida/lab3/slides3.pdf>
- ◆ http://www.ermis.gov.gr/ermis-applications/basic_file_data_get.jsp?ClazzName=com.unisystems.ermis.applications.VexAnnouncement&UID=11098802&MemberName=AttachmentFile
- ◆ <https://www.eetaa.gr/ekdoseis/pdf/151.pdf>
- ◆ <https://home.asda.gr/Modules/files/OthrPdfFiles/DikaiomataPolitonEpixeiriseon.pdf>
- ◆ http://www.haidari.gr/Portals/0/files/documents/2013/OEY/tm_kep.pdf
- ◆ <http://tvxs.gr/news/egrapsan-eipan/kep-o-pio-epityximenos-thesmos-tis-ellinikis-politeias>
- ◆ [http://www.mof.gov.cy/mof/papd/papd.nsf/all/F3B55084530F049AC2257A6A002D3C01/\\$file/9.12.2011.%CE%A4%CE%A1%CE%99%CE%A0%CE%A4%CE%A5%CE%A7%CE%9F%20%CE%9A%CE%95%CE%A0%202011.pdf?openement](http://www.mof.gov.cy/mof/papd/papd.nsf/all/F3B55084530F049AC2257A6A002D3C01/$file/9.12.2011.%CE%A4%CE%A1%CE%99%CE%A0%CE%A4%CE%A5%CE%A7%CE%9F%20%CE%9A%CE%95%CE%A0%202011.pdf?openement)
- ◆ <http://www.statistics.gr/el/2011-census-pop-hous>

- ◆ <http://www-935.ibm.com/services/us/gbs/bus/pdf/g510-5044-ibm-customer-relationship-management-public-sector.pdf>
- ◆ <https://www.taxheaven.gr/laws/circular/view/circular/238/print/pdf>
- ◆ <http://mscinaccounting.teipir.gr/uploads/0b7ced8314f51ffea03704122c399f32.pdf>
- ◆ <http://www.perodopis.eu/index.php/2013-04-10-13-21-28/2013-04-29-05-48-20>
- ◆ <http://www.statistics.gr/el/2011-census-pop-hous>
- ◆ http://www.blackwellpublishing.com/content/BPL/Images/Content_store/Sample_chapter/140511181X/Dobson_strategic%20management_sample%20chapter.pdf
- ◆ http://www.yap.gov.gr/images/stories/odhgia/eugo_kep_parartimata.pdf

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος μεταπτυχιακής διατριβής η οποία υλοποιείται στα πλαίσια του Διαπανεπιστημιακού Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών "**Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση**" του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης. Σας παρακαλώ να σημειώνεται με "x" στα αντίστοιχα κουτάκια συμπληρώνοντας τα ερωτηματολόγια σύμφωνα με την προσωπική σας άποψη. Σε κάποιες ερωτήσεις δίνεται η δυνατότητα να διατυπώσετε ολογράφως την άποψή σας. Τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν καθαρά για ερευνητικούς σκοπούς.

Η ερευνήτρια,
Μάρθα Κυρατζόγλου

Κομοτηνή, Ιούνιος 2017

1. Δημογραφικά Στοιχεία:

1. Φύλο	
Άντρας	<input type="checkbox"/>
Γυναίκα	<input type="checkbox"/>

2. Ηλικία	
18-27 ετών	<input type="checkbox"/>
28-37 ετών	<input type="checkbox"/>
38-47 ετών	<input type="checkbox"/>
48-57 ετών	<input type="checkbox"/>
58-67 ετών	<input type="checkbox"/>
άνω των 67 ετών	<input type="checkbox"/>

3. Οικογενειακή κατάσταση	
Έγγαμος/η	<input type="checkbox"/>
Άγαμος/η	<input type="checkbox"/>
Διαζευγμένος/η	<input type="checkbox"/>
Χήρος/α	<input type="checkbox"/>
Σύμφωνο συμβίωσης	<input type="checkbox"/>

4. Μορφωτικό επίπεδο	
Χωρίς καθόλου εκπαίδευση	<input type="checkbox"/>
Απόφοιτος Δημοτικού	<input type="checkbox"/>
Απόφοιτος Γυμνασίου	<input type="checkbox"/>
Απόφοιτος Γενικού Λυκείου	<input type="checkbox"/>
Απόφοιτος Τεχνικού ή Επαγγελματικού Λυκείου	<input type="checkbox"/>
Απόφοιτος Ι.Ε.Κ. ή Ιδιωτικής Τεχνικής Σχολής	<input type="checkbox"/>
Πτυχιούχος Τ.Ε.Ι	<input type="checkbox"/>
Πτυχιούχος Πανεπιστημίου	<input type="checkbox"/>
Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου	<input type="checkbox"/>
Κάτοχος διδακτορικού τίτλου	<input type="checkbox"/>

5. Απασχόληση	
Φοιτητής/τρια	<input type="checkbox"/>
Ιδιωτικός υπάλληλος	<input type="checkbox"/>
Δημόσιος υπάλληλος	<input type="checkbox"/>
Ελεύθερος επαγγελματίας	<input type="checkbox"/>
Συνταξιούχος	<input type="checkbox"/>
Άνεργος	<input type="checkbox"/>
Άλλο	<input type="checkbox"/>

6. Μητρική γλώσσα	
Ελληνική	<input type="checkbox"/>
Τουρκική	<input type="checkbox"/>
Ρωσική	<input type="checkbox"/>
Αλβανική	<input type="checkbox"/>
Βουλγάρικη	<input type="checkbox"/>
Ρομανί	<input type="checkbox"/>
Άλλη	<input type="checkbox"/>

2. Γενικές πληροφορίες για το ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής:

7. Πόσο ενημερωμένος/η είστε για τις υπηρεσίες που προσφέρουν το ΚΕΠ;

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

8. Πόσο συχνά αποτελεί το ΚΕΠ την πρώτη σας προτίμηση για την διεκπεραίωση των συναλλαγών σας με το Δημόσιο;

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

9. Πόσες φορές επισκεφθήκατε το ΚΕΠ 0593 τον τελευταίο χρόνο;

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

10. Για ποιο λόγο επισκέπτεστε τις περισσότερες φορές το ΚΕΠ;

Γνήσιο υπογραφής	<input type="checkbox"/>
Έκδοση πιστοποιητικών	<input type="checkbox"/>
Έκδοση ληξιαρχικών πράξεων	<input type="checkbox"/>
Έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου	<input type="checkbox"/>
Έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου	<input type="checkbox"/>
Έκδοση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας	<input type="checkbox"/>
Ανανέωση/αντικατάσταση άδειας οδήγησης	<input type="checkbox"/>

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΟΑΕΔ	<input type="checkbox"/>
Αίτηση για ψηφιακό πιστοποιητικό	<input type="checkbox"/>
Γενικές πληροφορίες	<input type="checkbox"/>
Άλλο (Παρακαλώ προσδιορίστε)

3. Στοιχεία Ικανοποίησης Πολιτών:

11. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από το ΚΕΠ;

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

12. Θεωρείτε ότι διευκολύνονται οι πολίτες από την ισχύουσα δομή και λειτουργία των ΚΕΠ;

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

3.1 Στοιχεία Ικανοποίησης Πολιτών ως προς την Εξυπηρέτηση του ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής:

13. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον αριθμό των προσφερόμενων υπηρεσιών;

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

14. Θεωρείτε ότι μειώθηκε η γραφειοκρατία μέσω της παροχής υπηρεσιών από το ΚΕΠ;

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

15. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον χρόνο αναμονής σας μέχρι την εξυπηρέτηση από τον υπάλληλο του ΚΕΠ;

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

16. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον χρόνο διεκπεραίωσης των συναλλαγών σας;

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

17. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την επιτυχή ολοκλήρωση της υπόθεσής σας;

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

18. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το ωράριο λειτουργίας του ΚΕΠ;

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

3.2 Στοιχεία Ικανοποίησης Πολιτών ως προς το Προσωπικό του ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής:

19. Πόσο ικανοποιημένος /η είστε από την ευγένεια και προθυμία των υπαλλήλων;

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

20. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την κατάρτιση των υπαλλήλων;

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

21. Θεωρείτε ότι οι υπάλληλοι δείχνουν ειλικρινές ενδιαφέρον για να διεκπεραιώσουν επιτυχώς την υπόθεσή σας;

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

3.3 Στοιχεία Ικανοποίησης Πολιτών ως προς την Ασφάλεια-Αξιοπιστία του ΚΕΠ:

22. Θεωρείτε ότι οι συναλλαγές που γίνονται μέσω ΚΕΠ είναι ασφαλείς;

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

23. Θεωρείτε ότι η διαχείριση των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων είναι ασφαλής;

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

3.4 Στοιχεία Ικανοποίησης Πολιτών ως προς την Πληροφόρηση του ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής:

24. Για παροχή πληροφοριών η πρώτη υπηρεσία που απευθύνεστε είναι το ΚΕΠ;

Καθόλου	<input type="checkbox"/>
Λίγο	<input type="checkbox"/>

Μέτρια	<input type="checkbox"/>
Πολύ	<input type="checkbox"/>
Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>

25. Θεωρείτε ότι οι πληροφορίες που παρέχονται από το ΚΕΠ είναι έγκυρες;

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

26. Θεωρείτε ότι οι πληροφορίες παρέχονται με άμεσο και κατανοητό τρόπο;

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

3.5 Στοιχεία Ικανοποίησης Πολιτών ως προς τις Εγκαταστάσεις-Υποδομή του ΚΕΠ 0593 του Δήμου Κομοτηνής:

27. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την καθαριότητα και τον περιβάλλοντα χώρο του ΚΕΠ;

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

28. Θεωρείτε ότι είναι εύκολη η πρόσβαση στο ΚΕΠ;

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

29. Θεωρείτε ότι είναι επαρκής και σύγχρονος ο εξοπλισμός του ΚΕΠ;

Καθόλου	<input type="checkbox"/>
Λίγο	<input type="checkbox"/>
Μέτρια	<input type="checkbox"/>
Πολύ	<input type="checkbox"/>

Πάρα πολύ	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------

3.6 Στοιχεία Ικανοποίησης Πολιτών για τη Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ του ΚΕΠ:

30. Είστε εξοικειωμένος/η με τις υπηρεσίες της διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ;

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

31. Θεωρείτε ότι είναι εύχρηστη η πλατφόρμα της διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ;

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

32. Θεωρείτε ότι πρέπει να προστεθούν διαδικασίες που εκτελούνται *online* από την διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ;

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

3.7 Προτάσεις βελτίωσης της λειτουργίας του ΚΕΠ:

33. Τι προτείνετε για να βελτιωθεί η παροχή υπηρεσιών από το ΚΕΠ;

.....

.....

.....

.....

.....