

Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων - Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

Τμήμα Οικονομικών Επιστημών - Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης

Τμήμα Οικονομικών Επιστημών - Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης

Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων - Πανεπιστήμιο Πειραιά

**Διαπανεπιστημιακό Διατμηματικό**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών**

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

**« Η σχέση μεταξύ ποιότητας υπηρεσιών καθαριότητας  
και οικονομική διαχείριση των ΟΤΑ »**

**ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΜΑΡΚΟΥ**

Κόρινθος, Σεπτέμβριος 2018



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

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

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

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

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

**« Η σχέση μεταξύ ποιότητας υπηρεσιών καθαριότητας  
και οικονομική διαχείριση των ΟΤΑ »**

**PANAGIOTIS MARKOU**

Corinth, September 2018

## **Ευχαριστίες**

Θεωρώ μεγάλη μου τιμή και υποχρέωση, να ευχαριστήσω όλους όσους βοήθησαν και συνέβαλλαν στην ολοκλήρωση της παρούσας διπλωματικής εργασίας, τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Σκλιά Παντελή και ιδιαίτερα τον καθηγητή κ. Γεώργιο Γαλανό για την βοήθεια του, και φυσικά όλους τους καθηγητές του Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών για την Τοπική Αυτοδιοίκηση «Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση» για τον εμπλουτισμό των γνώσεων μου και την διεύρυνση των πνευματικών μου οριζόντων.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους συναδέλφους μου υπαλλήλους του Δήμου Κορινθίων για την παροχή των απαραίτητων για την ολοκλήρωση της εργασίας, στοιχείων.

Τέλος, ένα μεγάλο ευχαριστώ στην οικογένεια μου, τόσο για την υπομονή όσο για την υλική και την ηθική υποστήριξη που μου παρείχαν, αλλά κυρίως για την κατανόηση που επέδειξαν όλο αυτό το διάστημα των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

## Περιεχόμενα

<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	8
<b>Σκοπός της εργασίας</b> .....	9
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1- Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΕ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ</b> .....	10
1.1. Η δημόσια διοίκηση .....	10
1.2. Ο Θεσμός της τοπικής αυτοδιοίκησης .....	11
1.3. Η τοπική αυτοδιοίκηση στην Αγγλία.....	13
1.3.1. Η θεσμοθέτηση της τοπικής αυτοδιοίκησης στην Αγγλία .....	13
1.3.2. Τα οικονομικά των ΟΤΑ στην Αγγλία .....	18
1.4. Η τοπική αυτοδιοίκηση στη Γερμανία .....	19
1.5. Η συνταγματική κατοχύρωση της τοπικής αυτοδιοίκησης στη Γαλλία.....	21
1.5.1. Τα οικονομικά των γαλλικών ΟΤΑ.....	211
1.6. Η τοπική αυτοδιοίκηση στην Ιταλία.....	22
1.6.1. Η συνταγματική κατοχύρωση της τοπικής αυτοδιοίκησης στην Ιταλία .....	222
1.7. Ελλάδα οι υποχρεώσεις των Δήμων .....	25
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2- ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΟΤΑ</b> .....	288
2.1. Το νομοθετικό πλαίσιο για τα οικονομικά των ΟΤΑ.....	28
2.2. Κοινό πλαίσιο αξιολόγησης .....	33
2.3. Η Ποιότητα Υπηρεσιών .....	37
2.3.1. Ορισμός της Ποιότητας-Ικανοποίησης .....	37
2.3.2. Οι τρεις όψεις της ποιότητας .....	3838
2.3.3. Οι πέντε διαστάσεις-βάσεις ποιότητας .....	39
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3- Η ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟΥΣ ΟΤΑ: ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ</b> .....	422
3.1. Κανονισμός Καθαριότητας και Προστασίας Περιβάλλοντος.....	422
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4- ΕΡΕΥΝΑ- ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: Ο ΔΗΜΟΣ ΚΟΡΙΝΘΟΥ</b> .....	444
4.1. Σκοπός της έρευνας.....	444
4.2. Μεθοδολογία .....	444
4.3. Δείγμα .....	455

4.4. Περιορισμοί.....	455
4.5. Συλλογή δεδομένων.....	4646
4.6. Στατιστική Ανάλυση Επεξεργασία των δεδομένων .....	4747
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5- ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....</b>	<b>48</b>
5.1. Δημογραφικά στοιχεία.....	49
5.2. Ικανοποίηση από το τμήμα που είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία και την διευθέτηση των αιτημάτων και των παραπόνων.....	55
5.3. Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών και την αποτελεσματικότητα του Δήμου Κορίνθου στα θέματα καθαριότητας .....	59
5.4. Ικανοποίηση από την ανταποδοτικότητα των χρημάτων των πολιτών που επενδύει ο Δήμος Κορίνθου και την τιμολογιακή πολιτική .....	71
5.5. Ικανοποίηση από το προσωπικό του τμήματος καθαριότητας:.....	<b>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</b>
5.6. Ικανοποίηση σε περίπτωση αλλαγών στην ανταποδοτικότητα και στην αλλαγή τιμολογιακής πολιτικής .....	<b>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</b>
<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....</b>	<b>85</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α .....</b>	<b>87</b>
<b>ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΙΝΘΙΩΝ.....</b>	<b>87</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>	<b>93</b>

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία μελετά την σχέση μεταξύ ποιότητας υπηρεσιών καθαριότητας και οικονομική διαχείριση των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Η εργασία δομείται σε πέντε κεφάλαια. Το πρώτο κεφάλαιο εστιάζει στην μελέτη του θεσμού της τοπικής αυτοδιοίκησης, εξετάζοντας τη σημασία τους στην καθημερινότητα του Πολίτη. Μέσα από την παρουσίαση του τρόπου λειτουργίας και των πηγών των οικονομικών πόρων των ΟΤΑ σε διάφορες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης εξάγονται χρήσιμα συμπεράσματα.

Το δεύτερο κεφάλαιο μελετά τους νόμους για τα οικονομικά θέματα των ΟΤΑ, τους τρόπους διαχείρισης αυτών. Στο ίδιο κεφάλαιο γίνεται λόγος για την ποιότητα και την ικανοποίηση σε θέματα εξυπηρέτησης.

Το τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζει τα άρθρα 1 και 2 του Κανονισμού Καθαριότητας.

Το τέταρτο κεφάλαιο αποτελεί τον σχεδιασμό της έρευνας που πραγματοποιήθηκε στο Δήμο Κορίνθου, όπου παρουσιάζεται ο σκοπός, το δείγμα και η μέθοδος που εφαρμόστηκε ενώ το πέμπτο κεφάλαιο αποτελεί την παρουσίαση των ευρημάτων από την επεξεργασία των δεδομένων που συλλέχθηκαν.

Τέλος στο κεφάλαιο συμπεράσματα, συνοψίζονται τα σημαντικότερα αποτελέσματα της βιβλιογραφικής ανασκόπησης καθώς και της έρευνας.

## **Abstract**

This paper studies the relationship between quality cleaning services and financial management of local authorities. The project is structured into five chapters. The first chapter focuses on the study of the institution of local self-government, examining their importance in the daily life of the Citizen. Through the presentation of the way of operation and the sources of the financial resources of the Local Authorities in various European Union countries, useful conclusions are drawn. The second chapter studies the laws on the economic issues of local authorities, the ways of managing them. In the same chapter we talk about quality and satisfaction in service issues.

The third chapter presents Articles 1 and 2 of the Cleanup Regulation.

The fourth section is the design of the research conducted in the municipality Corinth, wherein the object is shown, the sample and the method applied and the fifth chapter is the presentation of the findings from the processing of the data collected. Finally, in the chapter conclusions, the most important results of bibliographic review and research are summarized.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση πρώτου βαθμού (Δήμοι και Κοινότητες) έχει συμβολή σε πολλούς τομείς οι οποίοι αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος. Οι κυριότεροι τομείς είναι οι εξής: α) ο τομέας του πρασίνου, β) ο τομέας της καθαριότητας, γ) ο τομέας των μεταφορών, δ) η ύδρευση και η αποχέτευση των πολιτών και ε) διάφορα έργα που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος (π.χ. διάνοιξη και αποκατάσταση των ζημιών των δρόμων, η κάλυψη επικίνδυνων και μολυσματικών ρεμάτων κ.α.). Στους δύο πρώτους τομείς οι αρμοδιότητες ανήκουν εξ ολοκλήρου στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, ενώ οι επόμενοι τρεις γίνονται συνήθως με την βοήθεια και σε συνεργασία με άλλους φορείς.

Σήμερα οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης καλούνται να λύσουν περισσότερα προβλήματα από ποτέ καθώς το μοντέλο της αποκεντρωμένης διοίκησης έχει υπερισχύσει τα τελευταία χρόνια. Ανάμεσα στα ζητήματα που διαχειρίζονται καθημερινά οι ΟΤΑ, είναι το θέμα της καθαριότητας, όπως η συλλογή των απορριμμάτων, η καθαριότητα των δημόσιων δρόμων, πλατειών, πάρκων καθώς και η διαχείριση και η εκμετάλλευση της ανακύκλωσης. Αρκετοί Δήμοι καταφεύγουν στην συνεργασία με ιδιωτικές εταιρίες συλλογής απορριμμάτων και καθαριότητας ενώ οι περισσότεροι διαθέτουν κατάλληλο προσωπικό το οποίο είναι εξ ολοκλήρου υπεύθυνο σε καθημερινή βάση για όλα τα θέματα της καθαριότητας.

Δυστυχώς όμως, οι περισσότεροι Ο.Τ.Α. της Ελλάδας αντιμετωπίζουν σοβαρό πρόβλημα στελέχωσης του Ο.Τ.Α με τα κατάλληλα για αυτό το αντικείμενο άτομα, με αποτέλεσμα να μην μπορούν να επιλύσουν με επιτυχία όλα τα ζητήματα που αφορούν την καθαριότητα. Τα ερωτήματα που τίθενται είναι πως οι ΟΤΑ στην Ελλάδα μπορούν να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών στα θέματα καθαριότητας, αξιοποιώντας παράλληλα τα έσοδα που προκύπτουν από τα ανταποδοτικά τέλη να επενδύσουν με τον αποτελεσματικότερο τρόπο ώστε να ικανοποιούν στο μέγιστο βαθμό τους πολίτες.



## Σκοπός της εργασίας

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η σχέση μεταξύ ποιότητας υπηρεσιών καθαριότητας(που προσφέρει ένας Δήμος) και η οικονομική διαχείριση των ΟΤΑ (δηλαδή πώς επενδύει-διαχειρίζεται τα έσοδα από ανταποδοτικές υπηρεσίες) προς όφελος προς τους πολίτες.

Το Κεντρικό Ερώτημα που τίθεται είναι εάν η ποιότητα υπηρεσιών καθαριότητας είναι αντιπροσωπευτική σε σχέση με τα ανταποδοτικά έσοδα ή και το αντίθετο, και εάν η σχέση μεταξύ τους, μας βοηθάει στη διερεύνηση των δυνατοτήτων και την καλύτερη αξιοποίηση προς τους δημότες.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1- Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΕ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ

## 1.1. Η δημόσια διοίκηση

Η προσέγγιση της έννοιας «δημόσια διοίκηση» αυστηρά εννοιολογικά – ετυμολογικά καταδεικνύει τη σύνθεσή της από την πρόθεση και το ουσιαστικό. Η σημασία που της αποδίδεται αφορά τη μέριμνα για τον οίκο, την ανίχνευση και εύρεση πόρων για τη συντήρηση της οικογένειας (Κόντης 2001). Ο Κοϊμτζόγλου ορίζει τη δημόσια διοίκηση ως τη διοίκηση δημόσιων υποθέσεων, που αποβλέπει στη θεραπεία αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγει το γενικό συμφέρον, χρησιμοποιώντας ως μέσο τον εξαναγκασμό (Μουζέλης, 2009).

Μια άλλη απόδοση της έννοιας της δημόσιας διοίκησης είναι η ενέργεια και η δράση του κράτους ή άλλου εντός αυτού οργανισμού, που αποβλέπει στην επιμέλεια του δημόσιου συμφέροντος και δεν ανάγεται στο πλαίσιο της νομοθεσίας ή της δικαιοσύνης. Αυτός ο ορισμός δημιουργεί ταύτιση του όρου διοίκησης με τον όρο της εκτελεστικής εξουσίας (Βολοτόπουλος, 2011).

Η δημόσια διοίκηση μπορεί να διακριθεί και να εξεταστεί από διάφορες σκοπιές, όπως αυτή της νομικής, της διοικητικής και της επιστήμης διοικήσεως. Κατά τη νομική θεώρηση του όρου Δημόσια Διοίκηση ερείδεται βάση δυο (2) κριτηρίων, του ουσιαστικού και άλλοτε του οργανικού ή τυπικού. Σύμφωνα με τη χρήση του ουσιαστικού κριτηρίου οι λειτουργίες της πολιτείας είναι τρεις (3): **η νομοθετική**, που θεσπίζει κανόνες δικαίου μέσω του νομοθετικού συστήματος, **η δικαστική** λειτουργία, που απονέμει τη δικαιοσύνη και **η διοικητική** λειτουργία, η οποία αναλαμβάνει την εκτέλεση των νόμων που απορρέουν από τη νομοθετική λειτουργία. Υπό τη χρήση του οργανωτικού ή τυπικού κριτηρίου δύναται να εξεταστούν οι λειτουργίες της

πολιτείας σε σχέση με τα όργανά της , τα οποία διακρίνονται σε νομοθετικά, δικαστικά και διοικητικά ( Μακροδημήτρης, 2013).

## 1.2. Ο Θεσμός της τοπικής αυτοδιοίκησης

Το αποκεντρωτικό διοικητικό σύστημα, καθώς και η ανάπτυξη της τοπικής διακυβέρνησης επικράτησαν κυρίως στις δυτικές χώρες και δη στα ευρωπαϊκά κράτη. Το συγκεκριμένο γεγονός οφείλεται, κατά βάση, στην τεράστια οικονομική ανάπτυξη και ισχύ, την οποία απέκτησαν οι αστικοί πληθυσμοί στις μεγάλες εμπορικές, ναυτικές και βιομηχανικές πόλεις και περιοχές του 19<sup>ου</sup> αιώνα, αλλά και στην πολιτική ελευθερία, την οποία κατάφεραν οι κάτοικοι των συνοικισμών αυτών να κατακτήσουν και να κατοχυρώσουν έναντι των ηγεμόνων, των ευγενών και του κλήρου της εποχής, έπειτα από επίπονους και κοπιώδεις αγώνες. Πολύ σημαντικό ρόλο διαδραμάτισε δε και η επικράτηση στον δημόσιο βίο των κοινωνιών αυτών και της δημοκρατικής αρχής, η οποία αποτέλεσε, αναμφισβήτητα, τον θεμέλιο λίθο του θεσμού της λεγόμενης «αυτοκυβέρνησης» ή διαφορετικά ειπωμένης, στα αγγλικά «self-government»(Μουστάκας και άλλοι, 2014).

Ο θεσμός της τοπικής αυτοδιοίκησης συνιστά ένα διοικητικό σύστημα, πολιτικά ουδέτερο κατά κύριο λόγο, το οποίο καθίσταται δυνατό να συμβιβαστεί με οιοδήποτε πολίτευμα. Παρά ταύτα, το εν λόγω σύστημα διακυβέρνησης συμβιβάζεται φύσει περισσότερο με το δημοκρατικό πολίτευμα. Και αυτό διότι, τα μη δημοκρατικά πολιτεύματα είχαν πάντα την τάση να συγκεντρώνουν την κρατική εξουσία στα κεντρικά κρατικά όργανα, ενώ ταυτόχρονα ήταν συνεχώς επιφυλακτικά απέναντι στη δημοκρατική αρχή, την οποία παραδοσιακά ενέχει ο θεσμός της αυτοδιοίκησης. Εξάλλου, η τοπική αυτοδιοίκηση ορθά θεωρείται ένας δημοκρατικός θεσμός, ο οποίος, σε κάθε περίπτωση, αποτελεί την κύρια προϋπόθεση για την ύπαρξη ενός φιλελεύθερου συνταγματικού κράτους(Μουστάκας και άλλοι, 2014).

Να τονιστεί, μάλιστα, εδώ ότι η δημοκρατία οφείλει να θεμελιώνεται από κάτω, δηλαδή από τον λαό προς τα πάνω, δηλαδή προς τις θεσμικές αρχές της εξουσίας, ή κατά μία άλλη εκδοχή, από το επίπεδο των τοπικών οργανισμών προς το επίπεδο της κεντρικής κρατικής διοίκησης, κάτι το οποίο επιδιώκει, μεταξύ άλλων, και η τοπική αυτοδιοίκηση. Να σημειωθεί, ωστόσο, σε αυτό το σημείο ότι η τοπική αυτοδιοίκηση δεν ταυτίζεται γενικά και αόριστα με την έννοια της δημοκρατίας και της δημοκρατικής κρατικής οργάνωσης, αλλά η σχέση τους είναι πάντα σχετική και ευθέως συναρτώμενη με την ιστορική, νομική και κοινωνική σημασία της πρώτης, στο πλαίσιο, βέβαια, του πολιτεύματος μέσα στο οποίο αυτή αναπτύσσεται (Κάππας, 2011).

Ο θεσμός της τοπικής αυτοδιοίκησης είναι σήμερα συνταγματικά κατοχυρωμένος στα περισσότερα, αν όχι σε όλα τα ευρωπαϊκά κράτη, ως θεμελιώδης αρχή της διοικητικής οργάνωσής τους. Έτσι, στο κεφάλαιο αυτό θα μελετηθεί λεπτομερώς τι ισχύει στο πεδίο της τοπικής αυτοδιοίκησης σε πέντε πολύ γνωστές ευρωπαϊκές χώρες: στην Αγγλία, στη Γερμανία, στη Γαλλία, στην Ιταλία και στο Βέλγιο (Κάππας, 2011).

A/A	Τοπικοί φόροι %	Τέλη & Δικαιώματα	Επιχορηγήσεις %	Δάνεια %	Άλλα %
Βέλγιο	32	5	40	13	10
Γαλλία	36	2	26	10	26
Γερμανία	19	16	45	9	11
Ελλάδα (πριν από την πλήρη εφαρμογή του νόμου 3852/2010)	2	22	58	6	12
Ιταλία	18	11	38	9	24
Ηνωμένο Βασίλειο	11	6	77	0	6

Πίνακας 1- Πηγές χρηματοδότησης της τοπικής αυτοδιοίκησης σε Βέλγιο, Γαλλία, Γερμανία, Ελλάδα (πριν την πλήρη εφαρμογή του νόμου 3852 2010). Ιταλία και Ηνωμένο Βασίλειο

Πηγή: Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (ΕΕΤΑΑ), (2009), Αθήνα

### 1.3. Η τοπική αυτοδιοίκηση στην Αγγλία

#### 1.3.1. Η θεσμοθέτηση της τοπικής αυτοδιοίκησης στην Αγγλία

Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Αγγλία είναι, σε γενικές γραμμές, μεγάλοι, τόσο σε έκταση όσο και σε πληθυσμό. Πιο συγκεκριμένα, αυτοί αποτελούν μέρος της ευρύτερης κρατικής διοίκησης, όμως καθαρά από νομική άποψη συνιστούν ανεξάρτητες αρχές, η ίδρυση των οποίων ανήκει στην αποκλειστική αρμοδιότητα και δικαιοδοσία της Βουλής των Κοινοτήτων. Η ανεξαρτησία τους ενισχύεται, επιπλέον, από τη δημοκρατική εκλογή των οργάνων τους από τους δημότες κάθε περιοχής, έναντι των οποίων είναι άμεσα

υπεύθυνοι και υπόλογοι. Κατά αμεσότητα συνέπεια, λοιπόν, οι πολίτες της κάθε περιοχής δύνανται να μετέχουν ενεργά στις υποθέσεις δημοσίου ενδιαφέροντος, με την ιδιότητα του μέλους στα όργανα διοίκησής τους (Γούπιος, 2016).

Επιπροσθέτως, η τοπική αυτοδιοίκηση στην Αγγλία διέπεται από δύο βασικές κατηγορίες νόμων, από τους γενικούς νόμους από τη μία πλευρά και από τους ειδικούς δημοτικούς νόμους από την άλλη. Οι μεν πρώτοι εφαρμόζονται σε όλους τους ΟΤΑ, ενώ παράλληλα περιλαμβάνουν υποχρεωτικές διατάξεις, οι οποίες επιβάλλουν την υποχρέωση σε αυτούς να παρέχουν ορισμένες υπηρεσίες και προαιρετικές διατάξεις. Το υψηλό ποσοστό κρατικών επιχορηγήσεων στην Ελλάδα πριν την πλήρη εφαρμογή του νόμου 3852/2010, γνωστού και ως «Καλλικράτη», αναμφίβολα θίγει ζωτικές αρχές της αυτοδιοίκησης, όπως για παράδειγμα, την οικονομική αυτοτέλεια των ΟΤΑ.

Στην τελευταία προσιδιάζει περισσότερο η αύξηση του ποσοστού των τοπικών φόρων, των τελών και των δικαιωμάτων ως κύρια μέσα χρηματοδότησης των ΟΤΑ. Με την πλήρη εφαρμογή του «Καλλικράτη» στην ελληνική τοπική αυτοδιοίκηση το ποσοστό της κρατικής επιχορήγησης των ΟΤΑ μειώθηκε στο 40% περίπου του συνόλου των χρηματοδοτικών πόρων αυτών. Το γεγονός αυτό, όμως, δε συνοδεύτηκε, αν και προβλέπεται από τον ανωτέρω νόμο, από αύξηση του ποσοστού των τοπικών φόρων, των τελών και των δικαιωμάτων. Κατά συνέπεια, σε συνδυασμό με την προβλεπόμενη από τον «Καλλικράτη» μεταφορά πολλών νέων αρμοδιοτήτων από την κεντρική ή αποκεντρωμένη διοίκηση στην τοπική αυτοδιοίκηση και σε συνδυασμό με το ξέσπασμα της ελληνικής και ευρωπαϊκής δημοσιονομικής κρίσης, η οποία μείωσε δραματικά τις κρατικές εθνικές και τις ευρωπαϊκές επιχορηγήσεις στους ελληνικούς ΟΤΑ δημιουργήθηκαν φαινόμενα υπό - χρηματοδότησης στην ελληνική τοπική αυτοδιοίκηση, τα οποία έγιναν εντονότερα εξαιτίας είτε της αύξησης των χρεών των ΟΤΑ λόγω της υπέρογκης αύξησης του ποσοστού δανεισμού τους είτε του αποκλεισμού τους από την εξυπηρέτηση των δανειακών τους αναγκών, λόγω της μεγάλης αύξησης του επιτοκίου δανεισμού τους στις χρηματαγορές, ως απόρροια της ελληνικής

δημοσιονομικής κρίσης (Karvounis A. και Tzanakis, 2012).

Ο Νόμος για την Τοπική Αυτοδιοίκηση (Local Government Act) του έτους 1972 υιοθέτησε στη χώρα το σύστημα της τοπικής αυτοδιοίκησης δύο βαθμών, ενώ, την ίδια στιγμή, αναδιοργάνωσε σε αρκετά σημαντικό βαθμό τις τοπικές κυβερνήσεις σε Αγγλία και σε Ουαλία. Ειδικότερα, η αγγλική τοπική αυτοδιοίκηση χωρίζεται σε δύο επίπεδα. Από τη μία μεριά, τις κομητείες, οι οποίες αποτελούν το ευρύτερο επίπεδο και, από την άλλη μεριά, τα διαμερίσματα, τα οποία συνιστούν τους οργανισμούς βάσης (Karvounis A. and Tzanakis, 2012).

Στις αστικές περιοχές υπάρχουν συνολικά 6 μητροπολιτικές κομητείες και 36 μητροπολιτικά διαμερίσματα και στις αγροτικές περιοχές υπάρχουν συνολικά 39 κομητείες και 296 διαμερίσματα. Να επισημανθεί, επίσης, πως παράλληλα ισχύει και το σύστημα των ενοριακών συμβουλίων. Οι αρμοδιότητες, οι οποίες ανατίθενται από τον νόμο στους αγγλικούς ΟΤΑ, κατανέμονται μεταξύ των κομητειών και των διαμερισμάτων.

Οι κομητείες, έτσι, είναι αρμόδιες κυρίως για την παροχή υπηρεσιών μεγάλης κλίμακας, ενώ τα διαμερίσματα είναι αρμόδια για την παροχή υπηρεσιών κατά βάση τοπικού ενδιαφέροντος. Εντούτοις, να τονιστεί ότι υφίστανται και αρμοδιότητες οι οποίες είναι κοινές, όπως για παράδειγμα, η συντήρηση των δρόμων, τα αεροδρόμια, καθώς και οι υπηρεσίες άμεσης βοήθειας. Αξίζει, βέβαια, να αναφερθεί ότι οι αγγλικοί ΟΤΑ αντιμετωπίζουν όλες σχεδόν τις περιφερειακές υποθέσεις, εντός των πλαισίων τα οποία καθορίζονται από το νόμο, εφόσον στην Αγγλία δεν ισχύει το διοικητικό σύστημα των αποσυγκεντρωμένων κρατικών υπηρεσιών στο επίπεδο της περιφέρειας, αλλά και του εκπροσώπου της κεντρικής κρατικής διοίκησης σε αυτήν. Κατά πάγιο κανόνα, οι μητροπολιτικές κομητείες ευθύνονται για τον στρατηγικό προγραμματισμό των μεγάλων οδικών αρτηριών, για τον έλεγχο της κυκλοφορίας, για την προστασία των καταναλωτών, για την αστυνομία, για την πολιτική στον τομέα των συγκοινωνιών, για τη διαχείριση της αστικής

συγκοινωνίας, για την καταστροφή των απορριμμάτων, καθώς επίσης και για τις πολιτιστικές εγκαταστάσεις και τις εγκαταστάσεις αναψυχής, όπως, λόγου χάριν, είναι τα μουσεία, οι εκθέσεις τέχνης, τα πάρκα, τα γήπεδα και, εν γένει τα αθλητικά κέντρα.

Από την άλλη μεριά, οι μη μητροπολιτικές κομητείες των αγροτικών περιοχών έχουν τις ίδιες ακριβώς αρμοδιότητες με τις αντίστοιχες μητροπολιτικές κομητείες των αστικών περιοχών, με μόνη εξαίρεση τη διαχείριση της αστικής συγκοινωνίας, η οποία ανήκει στα μη μητροπολιτικά διαμερίσματα, ενώ, την ίδια στιγμή, είναι υπεύθυνες για θέματα παιδείας, κοινωνικών υπηρεσιών και βιβλιοθηκών.

Όσον αφορά τα μητροπολιτικά διαμερίσματα, αυτά έχουν αρμοδιότητα επί θεμάτων παιδείας, κοινωνικών υπηρεσιών, κατοικίας, παρακολούθησης και ελέγχου της ανάπτυξης και των τοπικών προγραμμάτων, ασφάλειας και υγιεινής των τροφίμων, βιβλιοθηκών, προστασίας του περιβάλλοντος, δημόσιας υγείας, συλλογής των απορριμμάτων, επιθεώρησης των καταστημάτων, των γραφείων και των εργοστασίων, χορήγησης αδειών λειτουργίας των αγορών, των θεάτρων, των κινηματογράφων, καθώς και των καταστημάτων πώλησης ποτών, συλλογής τοπικών πόρων, κατασκευής, ενοικίασης ή πώλησης κατοικιών με μικρό τίμημα για τις οικογένειες με σχετικά χαμηλό εισόδημα, πολιτιστικών εγκαταστάσεων και εγκαταστάσεων αναψυχής, όπως, παραδείγματος χάριν, μουσεία, εκθέσεις τέχνης, πάρκα, γήπεδα και αθλητικά κέντρα. Στον αντίποδα, τα μη μητροπολιτικά διαμερίσματα των αγροτικών περιοχών της Αγγλίας έχουν τις ίδιες αρμοδιότητες με τα μητροπολιτικά διαμερίσματα των αστικών περιοχών της χώρας, με εξαίρεση την παιδεία, τις κοινωνικές υπηρεσίες και τις βιβλιοθήκες, οι οποίες ανήκουν στην αρμοδιότητα των μη μητροπολιτικών κομητειών, ενώ, επιπροσθέτου, είναι αρμόδια και για τη διαχείριση της αστικής συγκοινωνίας.

Τέλος, τα ενοριακά συμβούλια είναι αρμόδια για ορισμένα θέματα τοπικού, κατά βάση, ενδιαφέροντος, όπως, για παράδειγμα, είναι η κατασκευή και η μετέπειτα λειτουργία



των κήπων, των αθλητικών χώρων, των κοιμητηρίων, αλλά και των σκέπαστρων στις στάσεις των λεωφορείων. Να σημειωθεί, ιδιαίτερα, ότι η κρατική εποπτεία ασκείται στους αγγλικούς ΟΤΑ όχι από τα λεγόμενα κρατικά περιφερειακά όργανα, αλλά, αντιθέτως, απευθείας από τα διάφορα υπουργεία. Επιπλέον, αξίζει να προστεθεί εδώ ότι αυτή εκδηλώνεται μέσω της δυνατότητας άσκησης ελέγχου νομιμότητας και σκοπιμότητας στις πράξεις αυτών των τοπικών οργανισμών. Να αναφερθεί, πάντως, ότι ο έλεγχος νομιμότητας ανήκει αποκλειστικά στα δικαστήρια, ενώ ασκείται κατόπιν προσφυγής.

Παράλληλα, ο έλεγχος σκοπιμότητας ασκείται από τα αρμόδια καθ' ύλην υπουργεία. Εξάλλου, η δικαιοδοσία του ελέγχου των υπουργείων δεν περιλαμβάνει το σύνολο της λειτουργίας των τοπικών οργανισμών, αλλά μόνο ειδικές περιπτώσεις οι οποίες, φυσικά, ορίζονται ρητώς στον νόμο. Ο βαθμός του παραπάνω ελέγχου, μάλιστα, ποικίλει σημαντικότερα ανάμεσα στους διάφορους τομείς των ΟΤΑ. Σκοπός και στόχος του προαναφερθέντος ελέγχου είναι η τήρηση ορισμένων ελάχιστων κοινών όρων στην παροχή των υπηρεσιών των εν λόγω οργανισμών της τοπικής αυτοδιοίκησης, η ρύθμιση των δαπανών τους μέσα στο πλαίσιο πάντα της εθνικής οικονομίας, καθώς επίσης και η δυνατότητα παρέμβασης της κρατικής διοίκησης, οσάκις το δημόσιο συμφέρον ή ακόμα και τα ιδιωτικά συμφέροντα βρίσκονται σε σύγκρουση με τα αντίστοιχα συμφέροντα των ΟΤΑ. Κλείνοντας, να επισημανθεί εδώ πως ανώτατο όργανο κάθε τοπικού οργανισμού συνιστά το συμβούλιο, το οποίο αποτελείται από εκλεγμένους για 4 έτη συμβούλους. Το συγκεκριμένο συμβούλιο συνέρχεται τουλάχιστον 4 φορές ανά έτος και εκλέγει μεταξύ των μελών του τον πρόεδρο, ο οποίος ασκεί τα καθήκοντά του για ένα χρόνο, ενώ αυτό αποτελεί, ταυτόχρονα, και το εκτελεστικό όργανο του τοπικού οργανισμού. Σε κάθε τοπικό οργανισμό λειτουργούν, ακόμη, και επιτροπές από μέλη των συμβουλίων, κατά τομείς δραστηριότητας, αποσκοπώντας στην προπαρασκευή των αποφάσεων των συμβουλίου. Να αναφερθεί, εν τέλει ότι στις εν λόγω επιτροπές καθίσταται δυνατόν το συμβούλιο να μεταβιβάσει την άσκηση μέρους των αρμοδιοτήτων του.

### 1.3.2 Τα οικονομικά των ΟΤΑ στην Αγγλία

Τα συνολικά έσοδα των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Αγγλία προέρχονται, κατά κύριο λόγο, από κρατικές επιχορηγήσεις και σε μικρότερο βαθμό και ποσοστό από το τέλος επί της αξίας των ιδιοκτησιών, καθώς επίσης και από διάφορες άλλες χρηματοδοτικές πηγές. Εξάλλου, οι τοπικοί οργανισμοί της χώρας δεν δικαιούνται να συστήσουν από μόνοι τους, δηλαδή με δική τους πρωτοβουλία, νέους φόρους ή νέα τέλη. Οι κρατικές επιχορηγήσεις των αγγλικών ΟΤΑ διακρίνονται σε δύο βασικές κατηγορίες:

α) στις γενικές επιχορηγήσεις, οι οποίες δεν έχουν ειδικό προορισμό και δέσμευση, με κύριο σκοπό και στόχο την αντιμετώπιση των λειτουργικών αναγκών και των επενδύσεων και οι οποίες καλύπτουν περίπου ένα ποσοστό της τάξεως του 80% στο σύνολο των κρατικών επιχορηγήσεων,

και β) στις ειδικές επιχορηγήσεις, οι οποίες προορίζονται, κατά βάση και κατά πάγια πρακτική, για συγκεκριμένους σκοπούς, όπως, για παράδειγμα, είναι η αστυνομία, η κατοικία, αλλά και η κατασκευή και η συντήρηση των δρόμων.

Εν κατακλείδι ο δημοσιονομικός έλεγχος των κομητειών ρυθμίζεται από το Νόμο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Local Government Act) του έτους 1972, όπως αυτός τροποποιήθηκε από τον Νόμο για τη Χρηματοδότηση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Local Government Finance Act) του έτους 1982. Αναλυτικότερα, η τελευταία καθιέρωσε μία επιτροπή ορκωτών λογιστών, η οποία έχει τη γενική ευθύνη για το λογιστικό έλεγχο των λογαριασμών των τοπικών αρχών, καθώς, επίσης, και για την προαγωγή της οικονομίας και της αποτελεσματικότητας των κομητειών. Η επιτροπή αυτή συγκροτείται από τον Υπουργό Εσωτερικών της Αγγλίας και έχει τρεις, κυρίως, αρμοδιότητες:

α) Τον διορισμό ελεγκτών για τις τοπικές αρχές της Αγγλίας και της Ουαλίας,

β) την προετοιμασία ενός κώδικα ελεγκτικής, ο οποίος θα διέπει όλους τους ελέγχους των τοπικών αρχών και, τέλος,

γ) τη σύνταξη μελετών για την προαγωγή της οικονομίας, της ικανότητας, αλλά και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών των τοπικών κυβερνήσεων. Αξίζει να αναφερθεί ότι στο τέλος της δεκαετίας του 1980, η εν λόγω επιτροπή εξέφρασε την έντονη ανησυχία της για τη δημοσιονομική κακοδιοίκηση ορισμένων συμβουλίων των κομητειών προκειμένου να εξισορροπήσουν τους προϋπολογισμούς τους (Pervaiz et al, 2016).

#### **1.4. Η τοπική αυτοδιοίκηση στη Γερμανία**

Το σύνταγμα της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας της 23/05/1949, ευρέως γνωστό και ως Θεμελιώδης Νόμος κατοχυρώνει, μεταξύ άλλων, τον θεσμό της τοπικής αυτοδιοίκησης στο άρθρο 28, το οποίο, βέβαια, περιλαμβάνεται στο τμήμα περί του ομοσπονδιακού κράτους και των χωρών. Από τις κείμενες διατάξεις του άρθρου 28 προκύπτει ότι ο θεμελιώδης Νόμος της Γερμανίας θεωρεί τον θεσμό της τοπικής αυτοδιοίκησης ως συστατικό στοιχείο της συνταγματικής τάξης των χωρών. Ανάλογες διατάξεις, εξάλλου, περιλαμβάνουν και τα ισχύοντα συντάγματα των ομόσπονδων χωρών, τα περισσότερα των οποίων είναι παλιότερα του ίδιου του Θεμελιώδους Νόμου.

Έχει, επίσης, μεγάλη αξία και σημασία να αναφερθεί, σε αυτό το σημείο, ότι τα μόνα συντάγματα, τα οποία δεν περιλαμβάνουν σχετικές διατάξεις για την τοπική αυτοδιοίκηση στη Γερμανία, είναι αυτά του Βερολίνου και του Αμβούργου, διότι οι εν λόγω χώρες αποτελούν πόλεις - κράτη, στα οποία δεν νοείται, εκ της φύσεώς τους, ο θεσμός της τοπικής αυτοδιοίκησης σε καμία του μορφή. Είναι πολύ σημαντικό να ειπωθεί ακόμα ότι το γερμανικό σύνταγμα καθορίζει, πάντα, το πλαίσιο μέσα στο οποίο οι δήμοι και οι κοινότητες δικαιούνται την αντιμετώπιση των τοπικών προβλημάτων με ίδια ευθύνη.

Επιπροσθέτως, να επισημανθεί εδώ ότι ο Θεμελιώδης Νόμος της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας δεν απαγορεύει, σε καμία απολύτως περίπτωση, στον Γερμανό κοινό νομοθέτη να καταργήσει έναν δήμο ή μία κοινότητα ή μία νομαρχία ή μία επαρχία ή ακόμα και να τη συγχωνεύσει με μία οποιαδήποτε άλλη. Ωστόσο, κατά την πάγια νομολογία του Ομοσπονδιακού Συνταγματικού Δικαστηρίου, υπάρχει σαφώς μία περιορισμένη προστασία του εκάστοτε συγκεκριμένου φορέα τοπικής αυτοδιοίκησης. Οι νομαρχίες ή οι επαρχίες ασκούν σε ορισμένες χώρες αρμοδιότητες αφενός τοπικής αυτοδιοίκησης και αρμοδιότητες αφ' ετέρου σε υποθέσεις, οι οποίες τους ανατέθηκαν ειδικά.

Στη συγκεκριμένη περίπτωση, ασκείται από αυτές έμμεση κρατική διοίκηση. Εντούτοις, σε άλλες χώρες οι αρμοδιότητες διακρίνονται σε ελεύθερες και σε υποχρεωτικές της τοπικής αυτοδιοίκησης. Βέβαια, οι διαφοροποιήσεις αυτές έχουν πολύ σημαντικό αντίκτυπο στην ένταση της κρατικής εποπτείας, η οποία τούς ασκείται και ιδιαίτερα στη νομιμοποίηση της άσκησης ένδικων προσφυγών κατά των πράξεων της εποπτικής αρχής. Να σημειωθεί, επίσης, πως από τις δύο βαθμίδες της τοπικής αυτοδιοίκησης στη Γερμανία, τις πιο πολλές κρατικές αρμοδιότητες αναλαμβάνει σαφώς η πρώτη βαθμίδα, δηλαδή οι δήμοι. Εξάλλου, σύμφωνα με ορισμένες μελέτες, περίπου το 80% του διοικητικού φόρτου των υπηρεσιών των δήμων οφείλεται αποκλειστικά στην υλοποίηση και στη διεκπεραίωση κρατικών αρμοδιοτήτων.

Οι ΟΤΑ, λοιπόν, έχουν, κατά την άσκηση των προαναφερθέντων κρατικών αρμοδιοτήτων, μία αρκετά μεγάλη ελευθερία, ούτως ώστε η άσκησή τους πρακτικά δεν διαφέρει συχνά από εκείνες, οι οποίες ανήκουν σε αποκλειστικό βαθμό στα όργανα της τοπικής αυτοδιοίκησης. Κλείνοντας, οι γερμανικές νομαρχίες ή οι γερμανικές επαρχίες δρουν και ως κατώτερες διοικητικές αρχές του ομόσπονδου κράτους. Οι σχετικές αρμοδιότητες ασκούνται, στην προκειμένη περίπτωση, από τον νομάρχη ή, αντίστοιχα, από τον έπαρχο, ο οποίος ενεργεί ως όργανο του ομόσπονδου κράτους και όχι της νομαρχίας ή της επαρχίας. Έτσι, στην περίπτωση εκείνη κατά την οποία ο ίδιος, στο πλαίσιο, πάντα, της άσκησης των

καθηκόντων του, ενεργήσει παράνομες πράξεις, τότε αστικά υπεύθυνο είναι αποκλειστικά το ομόσπονδο κράτος και σε καμία περίπτωση η νομαρχία ή η επαρχία.

## **1.5. Η συνταγματική κατοχύρωση της τοπικής αυτοδιοίκησης στη Γαλλία**

Στο άρθρο 34 του ισχύοντος συντάγματος της 4<sup>ης</sup> Οκτωβρίου 1958 θεσπίζεται η βασική αρχή της ελεύθερης διοίκησης των τοπικών οργανισμών και προβλέπεται η νομοθετική ρύθμιση του καθορισμού των αρμοδιοτήτων και των πόρων αυτών. Πιο αναλυτικά, για τους νομούς, τους δήμους και τα υπερπόντια εδάφη, πάντα ως αυτοδιοικούμενους οργανισμούς, περιλαμβάνουν τα άρθρα 72 έως και 76 του ισχύοντος γαλλικού συντάγματος. Συγκεκριμένα, το άρθρο 72 προτάθηκε από τον πρώην Πρόεδρο της Γαλλικής Δημοκρατίας Στρατηγό Ch. de Gaulle για αναθεώρηση.

Η εν λόγω πρόταση απορρίφθηκε από τον λαό στο δημοψήφισμα της 27<sup>ης</sup> Απριλίου 1969. Να σημειωθεί πως η πρόταση αυτή αναφερόταν αποκλειστικά στην ίδρυση και την οργάνωση ΟΤΑ τρίτου βαθμού, τις λεγόμενες regions. Πάντως, η αναθεώρηση θεωρήθηκε αναγκαία για τον περιορισμό της αυτοδιοίκησης των τριτοβάθμιων οργανισμών και, κυρίως, για την καθιέρωση της μικτής συγκρότησης των συμβουλίων τους από αιρετά και μη αιρετά μέλη. Αυτή δεν αφορούσε, σε καμία απολύτως περίπτωση, τη δυνατότητα ίδρυσης τέτοιου είδους οργανισμών, αφού η συγκεκριμένη δυνατότητα προβλεπόταν από τη διάταξη του άρθρου 72, παράγραφος 1, εδάφιο 2 του γαλλικού συντάγματος.

### **1.5.1. Τα οικονομικά των γαλλικών ΟΤΑ**

Τα έσοδα των ΟΤΑ στη Γαλλία, βάσει των οποίων προσδιορίζονται τα έξοδα, αλλά και οι δαπάνες του προϋπολογισμού τους, διαχωρίζονται σε τρεις βασικότες κατηγορίες, οι οποίες είναι οι εξής:

- Ίδιοι πόροι. Σε αυτούς περιλαμβάνονται, κατά βάση, τα έσοδα από την τοπική φορολογία, η οποία είναι αξιολογούμενη να ειπωθεί πως περιλαμβάνει περίπου ένα ποσοστό της τάξεως του 40% των συνολικών εσόδων και πρόκειται για άμεση φορολογία, η οποία ενσωματώνει τέσσερις συνολικά φόρους, οι οποίοι κατανέμονται στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Ειδικότερα, να επισημανθεί πως ο πρώτος φόρος αναφέρεται καθαρά στα κτίσματα της ιδιόκτητης ακίνητης περιουσίας, ενώ, παράλληλα, ο δεύτερος φόρος αναφέρεται αποκλειστικά στην ακίνητη περιουσία χωρίς κτίσματα και έτσι συνιστούν και οι δύο μαζί την επονομαζόμενη έγγειο πρόσοδο. Όσον αφορά τον τρίτο φόρο, ο οποίος πρέπει να σημειωθεί εδώ ότι θεσπίστηκε το έτος 1973, αυτός αναφέρεται στην κατοικία και, εν τέλει, όσον αφορά τον τέταρτο φόρο, αυτός είναι ο φόρος επιτηδεύματος (Schumpeter, 2012).

- Κρατικές Επιχορηγήσεις : Κρατικές Επιχορηγήσεις (Government grants) είναι ενίσχυση από το κράτος με τη μορφή μεταφοράς πόρων σε μια οντότητα, σε ανταπόδοση για παρελθούσα ή μελλοντική συμμόρφωση με συγκεκριμένες συνθήκες που σχετίζονται με τις λειτουργικές της δραστηριότητες.

- Σύναψη δανείων. Τα εν λόγω δάνεια συνάπτονται από δημόσιους ή από μικτούς οργανισμούς, όπως είναι το Ταμιευτήριο, η Αγροτική Τράπεζα Πίστεως, καθώς, επίσης και η Τοπική Τράπεζα Πίστεως της Γαλλίας, η οποία να τονιστεί σε αυτό το σημείο, ότι αποτελεί ανώνυμη εταιρεία, η οποία είναι επιφορτισμένη να παρέχει οικονομική υποστήριξη προς όλα τα όργανα της τοπικής αυτοδιοίκησης της συγκεκριμένης χώρας .

## **1.6. Η τοπική αυτοδιοίκηση στην Ιταλία**

### **1.6.1. Η συνταγματική κατοχύρωση της τοπικής αυτοδιοίκησης στην Ιταλία**

Το ισχύον ιταλικό σύνταγμα του έτους 1948 προβλέπει στο άρθρο 114 τη διαίρεση

της Ιταλίας σε περιοχές, επαρχίες και δήμους. Εν αντιθέσει, βέβαια, με τα υπόλοιπα ευρωπαϊκά συντάγματα, το ιταλικό σύνταγμα περιέχει λεπτομερέστερες διατάξεις για την οργάνωση, τη λειτουργία και τις αρμοδιότητες των ΟΤΑ. Πιο συγκεκριμένα, η ευρύτερη περιφέρεια αποτελεί περιοχή, η οποία συνιστά αυτόνομο νομικό πρόσωπο με δικές του εξουσίες, τις οποίες ασκεί σύμφωνα με τις συνταγματικές αρχές και επιταγές, κατά το άρθρο 115. Στις διατάξεις του άρθρου 117 του ιταλικού συντάγματος προβλέπονται, επιπλέον, θέματα τα οποία ανήκουν στη δικαιοδοσία των περιοχών, για τα οποία οι τελευταίες έχουν τη δυνατότητα να θεσπίζουν νομοθετικούς κανόνες, μέσα, πάντα, στο πλαίσιο των νόμων του ιταλικού κράτους και υπό την προϋπόθεση, βέβαια, ότι οι νομοθετικοί αυτοί κανόνες δεν αντιτίθενται σε καμία απολύτως περίπτωση, στο εθνικό συμφέρον, καθώς, επίσης και στο συμφέρον των υπόλοιπων περιοχών (Pervaiz et al, 2016).

Οι νομοθετικές πράξεις των περιοχών, ευρύτατα γνωστές και οι περιφερειακοί νόμοι, συγκροτούν έναν ειδικό κλάδο του ιταλικού δημοσίου δικαίου, ο οποίος ονομάζεται περιφερειακό δίκαιο.

Επιπροσθέτως, σύμφωνα με το άρθρο 118 του συντάγματος της Ιταλίας, η περιοχή εκχωρεί στις επαρχίες, τους δήμους και τα άλλα τοπικά νομικά πρόσωπα διοικητικές λειτουργίες, ενώ, παράλληλα, δύναται να κάνει χρήση και των υπηρεσιών τους. Εξάλλου, το άρθρο 128 του ιταλικού συντάγματος αναθέτει την οργάνωση και τη λειτουργία των δήμων και των επαρχιών στον κοινό νομοθέτη, ενώ, ταυτόχρονα, χαρακτηρίζει τους εν λόγω τοπικούς οργανισμούς ως αυτόνομους, στο πλαίσιο, πάντα, των αρχών οι οποίες ορίζονται από τους γενικούς νόμους της πολιτείας. Μεταξύ των υποχρεωτικών αρμοδιοτήτων των ιταλικών δήμων περιλαμβάνονται εκείνες οι οποίες αφορούν την τοπική αστυνομία, τη δημόσια υγεία, την οικοδόμηση, την κατασκευή και τη λειτουργία υδραγωγείων και δικτύων αποχέτευσης, την ίδρυση και τη λειτουργία κοιμητηρίων και σφαγείων, τον ηλεκτροφωτισμό των δρόμων, τις εκθέσεις και τις αγορές.

Επιπροσθέτως, στις υποχρεωτικές αρμοδιότητες των δήμων στην Ιταλία και εκείνες οι οποίες αναφέρονται στην κοινωνική αρωγή και αγαθοεργία, καθώς και στα έργα δημοσίου συμφέροντος, τοπικού, όμως, χαρακτήρα, όπως είναι η κατασκευή και η συντήρηση οδών και πλατειών, η πολεοδομία και η χωροταξία, αλλά και η κατασκευή και η λειτουργία κήπων και αλσών. Οι δήμοι έχουν τη δυνατότητα, εξάλλου, να αναπτύσσουν δραστηριότητες με τεχνικό και βιομηχανικό χαρακτήρα, έτσι ώστε με αυτόν τον τρόπο να προσφέρουν χρήσιμες υπηρεσίες στο κοινωνικό σύνολο.

Τη συγκεκριμένη, βέβαια, δραστηριότητά τους την αναπτύσσουν μέσω επιχειρήσεων, τις οποίες ιδρύουν και οι οποίες συνιστούν ιδιαίτερες δημοτικές υπηρεσίες με δικούς τους χωριστούς προϋπολογισμούς, όπως, για παράδειγμα, είναι τα συγκοινωνιακά μέσα στο εσωτερικό του δήμου, η κατασκευή και η λειτουργία υδραγωγείων, ηλεκτρικών σταθμών, γαλακτοκομικών κέντρων, καθώς και σφαγείων. Να προστεθεί εδώ ότι οι προαναφερθείσες επιχειρήσεις δεν έχουν χωριστή νομική προσωπικότητα από αυτήν του δήμου στον οποίο ανήκουν, εντούτοις, έχουν οικονομική αυτοτέλεια, εφόσον συντάσσουν δικό τους προϋπολογισμό, ενώ, την ίδια στιγμή, διοικούνται από μία επιτροπή, διορισμένη από το δημοτικό συμβούλιο, καθώς, επίσης, και από έναν τεχνικό διευθυντή. Ο δήμος, επιπλέον, ασκεί έλεγχο στις δραστηριότητες των ανωτέρων επιχειρήσεων.

Οι δήμοι στην Ιταλία, τέλος, έχουν τη δυνατότητα να ασκήσουν κάθε δραστηριότητα, την οποία νομίζουν ότι είναι χρήσιμη για την ικανοποίηση των τοπικών συμφερόντων, δηλαδή, με άλλα λόγια, των συμφερόντων των κατοίκων της περιοχής τους, ενώ, παράλληλα, μεταξύ των αρμοδιοτήτων τους, τις οποίες ασκούν ως κρατικά όργανα, είναι η τήρηση του ληξιαρχείου, καθώς και των στρατολογικών πινάκων.

Η επαρχία αντίθετα από τον δήμο δεν έχει γενική διοικητική αρμοδιότητα στις τοπικές υποθέσεις. Εξάλλου, η ανάπτυξη του θεσμού της περιφέρειας έθεσε σε σοβαρότατη αμφισβήτηση στην Ιταλία τη σκοπιμότητα της λειτουργίας των επαρχιών, των οποίων,



βέβαια, ο ρόλος συνθλιβόταν μεταξύ της πολύ ισχυρής περιφέρειας και των ισχυρών, κατά παράδοση, δήμων.

Να σημειωθεί πως ο Ιταλός κοινός νομοθέτης αναθέτει στις επαρχίες αρμοδιότητες επαρχιακού, κυρίως, ενδιαφέροντος, οι οποίες αναφέρονται σε διαδημοτικές ζώνες ή στο σύνολο της εδαφικής περιφέρειας, αλλά και οι οποίες αφορούν πολύ συγκεκριμένους τομείς της δημόσιας πολιτικής, καθώς, επίσης, και του δημόσιου βίου.

Επιπροσθέτως, σε συνεργασία με τους δήμους, ο θεσμός της επαρχίας συντονίζει δραστηριότητες και υλοποιεί έργα επαρχιακού, κατά βάση ενδιαφέροντος στον οικονομικό, στον κοινωνικό, στον τουριστικό, στον πολιτιστικό και στον αθλητικό τομέα (Uslu, 2015).

## 1.7. Ελλάδα οι υποχρεώσεις των Δήμων

### **ΑΡΘΡΟ 4**

Οι υποχρεώσεις του Δήμου καθορίζονται ως εξής :

4.1 Η περισυλλογή, αποκομιδή, μεταφορά και διάθεση των μη ογκωδών αστικών απορριμμάτων, έτσι όπως αυτά περιγράφονται στο άρθρο 3 παρ. 3.1.1. του παρόντος Κανονισμού, γίνεται από τον Δήμο. Η αποκομιδή γίνεται καθημερινά επτά (7) ημέρες την εβδομάδα με κυλιόμενο ρεπό, πενθήμερη απασχόληση σε βάρδιες, βάσει προγράμματος που καταρτίζει η Υπηρεσία και ο Αντιδήμαρχος Καθαριότητας. Τα απορρίμματα μεταφέρονται με ειδικά αυτοκίνητα του Δήμου στη χωματερή, στον σταθμό μεταφόρτωσης ή όπου αλλού ορίσει ο Ενιαίος Σύνδεσμος Δήμων και Κοινοτήτων Αττικής, στον οποίο ο Δήμος μας είναι μέλος (Μαρούδας, 2009).

4.2 Η αποκομιδή, μεταφορά των ογκωδών αστικών απορριμμάτων, έτσι όπως αυτά περιγράφονται στο άρθρο 3 παρ. 3.1.5 του παρόντος Κανονισμού (παλιά έπιπλα, άχρηστες οικιακές συσκευές, στρώματα κλπ) πραγματοποιείται εντός δέκα (10) ημερών από την ειδοποίηση που γίνεται από τον ενδιαφερόμενο στην Υπηρεσία Καθαριότητας του Δήμου (τηλ. 2741027004, ή βάσει κάποιου άλλου ειδικού προγράμματος αποκομιδής, που καταρτίζει η υπηρεσία καθαριότητας του Δήμου με πληρωμή του προβλεπόμενου τέλους αποκομιδής ογκωδών. Οι ενδιαφερόμενοι οφείλουν πριν την αποκομιδή να προκαταβάλουν το αναλογούν με βάση τον όγκο ή το βάρος αντίτιμο.

4.3 Η αποκομιδή, μεταφορά των ειδικών απορριμμάτων που αναφέρονται στο άρθρο 3 παρ. 3.2.1 πραγματοποιείται μία φορά την εβδομάδα ανάλογα με πρόγραμμα που καταρτίζεται από την υπηρεσία καθαριότητας σε συνεργασία με τον Αντιδήμαρχο Καθαριότητας.

4.4 Η αποκομιδή των απορριμμάτων του άρθρου 3 παρ. 3.2.2 (νοσοκομείων και λοιπών θεραπευτικών μονάδων) πραγματοποιείται καθημερινά εφ' όσον γίνεται με τον συνήθη σημερινό τρόπο ή με κλειστό κοντέινερ τύπου πρέσας.

4.5 Η καθαριότητα των εξωτερικών χώρων γίνεται με εργασίες περισυλλογής και απομάκρυνσης σκουπιδιών και απορριμμάτων που βρίσκονται σε οδούς, πλατείες, κοινόχρηστους χώρους, ακάλυπτα οικόπεδα και εκτάσεις από τις υπηρεσίες του Δήμου ανάλογα με τις εποχιακές ή τρέχουσες ανάγκες (Μπεσίλα, 2010).

Η συχνότητα και οι μέθοδοι σκουπίσματος των δρόμων καθορίζονται από τον Δήμο δεδομένων των αναγκών, των δυνατοτήτων και των διαθέσιμων μέσων και προσωπικού. Για τη διατήρηση των εξωτερικών χώρων καθαρών, ο Δήμος υποχρεούται να τοποθετεί κατά πυκνά διαστήματα καλαίσθητα και εύχρηστα δοχεία απορριμμάτων ή άλλους ειδικούς κάδους υποδοχής. Η εφαρμογή του προγράμματος διαλογής απορριμμάτων για ανακύκλωση, ανάκτηση και επαναχρησιμοποίηση πρώτων υλών (κυρίως χαρτιού) σήμερα γίνεται από τον τη

Ενιαίο Σύνδεσμο Δήμων και Κοινοτήτων Νομού Αττικής με ειδικούς κάδους σε καθορισμένα σημεία (σχολεία, δημόσια κτίρια κλπ) και από τον Δήμο σε συνεργασία με την Ελληνική εταιρεία ανακύκλωσης ΕΕΑΑ ΑΕ με τους ξεχωριστούς μπλε κάδους ανακυκλώσιμων υλικών (πλαστικά, χαρτόνια, γυαλί κλπ). Αν στο μέλλον εφαρμοσθεί σύστημα ανακύκλωσης από τον Δήμο, θα εκδοθεί ειδική απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου (Ρωσίδης, 2014).

4.6 Ο Δήμος οφείλει :

4.6.1. Να ενημερώνει τους δημότες για τα προγράμματα και δρομολόγια οχημάτων αποκομιδής απορριμμάτων, μηχανικών σαρώθρων και τις τυχόν αλλαγές. Να ενημερώνει για τη λήψη έκτακτων μέτρων για την καθαριότητα της πόλης, όταν αυτό απαιτείται λόγω καιρικών συνθηκών ή τοπικών ιδιαιτεροτήτων.

4.6.2. Να γνωστοποιήσει στους κατοίκους τον παρόντα Κανονισμό.

4.6.3. Να εναρμονίζεται με τις νέες αποφάσεις, οδηγίες και σχετικές εγκυκλίους των αρμόδιων φορέων, αλλά και την κείμενη νομοθεσία για το περιβάλλον και να προωθεί νέα προγράμματα ανακύκλωσης με διαλογή στην πηγή ή άλλες μεθόδους για την «εναλλακτική διαχείριση των απορριμμάτων», καθώς και κάθε άλλη εφαρμοστέα διάταξη(Υπουργείο Εσωτερικών, (2015),

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2- Χρηματοοικονομική Διαχείριση των ΟΤΑ

### 2.1. Το νομοθετικό πλαίσιο για τα οικονομικά των ΟΤΑ

Η διαδικασία κατάρτισης και εφαρμογής των προϋπολογισμών των ΟΤΑ α' βαθμού ρυθμίζεται από το Β.Δ. 17-5/15-6-1959, από τον Ν. 3463/06, καθώς και από τις Κ.Υ.Α. 7028/04 και Κ.Υ.Α. 64871/07. Συμπληρωματικά προς τις παραπάνω διατάξεις λειτουργεί ο Ν. 2362/95. Η διαδικασία κατάρτισης, ψήφισης, αναμόρφωσης του προϋπολογισμού των δήμων ρυθμίζεται από τα άρθρα 155-162 του νέου Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων. Παράλληλα, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 15 του Ν. 3146/03, ο τύπος του προϋπολογισμού των Δήμων και των Κοινοτήτων καθορίζεται με Κοινή Απόφαση των Υπουργών Εσωτερικών και Οικονομίας.

Σταθμό για την οικονομική λειτουργία των ΟΤΑ αποτέλεσε η εισαγωγή της διπλογραφικής λογιστικής μεθόδου με το Π.Δ. 315/99 και τις κοινές υπουργικές αποφάσεις 64871/07, 67146/08 και 70560/09. Το διπλογραφικό σύστημα λογιστικής εφαρμόζεται από 1/1/2000 υποχρεωτικά στους ΟΤΑ με πληθυσμό άνω των 5.000 κατοίκων ή με έσοδα άνω του 1,5 εκ. ευρώ. Η εφαρμογή του διπλογραφικού συστήματος πραγματοποιείται ταυτόχρονα με την εκτέλεση και παρακολούθηση του προϋπολογισμού.

Ωστόσο, η πορεία υλοποίησης του συστήματος σε πολλούς δήμους παρουσιάζει δυσκολίες. Με το Π.Δ. 113/2010 ρυθμίζονται ζητήματα ανάληψης υποχρεώσεων από τους διατάκτες. Ειδικότερα, σύμφωνα με το άρθρο 2, πριν από κάθε εκτέλεση δαπάνης του Δημοσίου, απαιτείται σχετική απόφαση ανάληψης υποχρέωσης, με την οποία εγκρίνεται η πραγματοποίηση της δαπάνης και δεσμεύεται η αναγκαία πίστωση (άρθρο 21, παρ. 2, Ν.2362/1995). Η απόφαση ανάληψης υποχρέωσης περιλαμβάνει τη νομοθετική βάση της

δαπάνης, το είδος και τα αίτιά της, το ύψος επιβάρυνσης του προϋπολογισμού κ.α.. Η Υπηρεσία Δημοσιονομικού Ελέγχου (Υ.Δ.Ε.), ελέγχει τη νομιμότητα της δαπάνης και καταχωρεί το ποσό στο βιβλίο Εγκρίσεων και Εντολών Πληρωμής. Αντίγραφο της απόφασης κοινοποιείται στην οικεία Υπηρεσία του Ελεγκτικού Συνεδρίου. Το άρθρο 7 υποχρεώνει τους φορείς του δημοσίου να τηρούν Μητρώο Δεσμεύσεων. Με το άρθρο 76, του Ν. 4172/2013 ιδρύθηκε το Παρατηρητήριο Οικονομικής Αυτοτέλειας των ΟΤΑ, με σκοπό την παρακολούθηση της εκτέλεσης των προϋπολογισμών των ΟΤΑ, καθώς και την επίτευξη ισοσκελισμένων προϋπολογισμών και απολογισμών. Παράλληλα, το άρθρο 79 του νόμου αυτού προβλέπει την εκπόνηση από τους δήμους πενταετών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων και των ετήσιων σχεδίων δράσης τους. Η ΚΥΑ 30842/2013 των ΥΠΟΙΚ και ΥΠΕΣ περιλαμβάνει οδηγίες κατάρτισης του προϋπολογισμού των δήμων, οικονομικού έτους 2014. (Uslu, 2015).

Τέλος, με την Εγκύκλιο 22/2013 του ΥΠΕΣ διευκρινίζονται θέματα για τον «Έλεγχο των προϋπολογισμών οικονομικού έτους 2014 των δήμων, των περιφερειών και των νομικών τους προσώπων». Παρ' όλες τις σχετικές μεταρρυθμίσεις, όπως του Καλλικράτη, η αποτελεσματικότητα της οικονομικής διαχείρισης σε επίπεδο ΟΤΑ α' βαθμού παραμένει σε χαμηλά επίπεδα. Η σύγκριση προϋπολογισμού και απολογισμού, συνήθως, φανερώνει τις δομικές αδυναμίες λειτουργίας του συστήματος διαχείρισης των οικονομικών των ΟΤΑ. Τα έσοδα του προϋπολογισμού διακρίνονται στις ακόλουθες ομάδες: τακτικά έσοδα, έκτακτα έσοδα, έσοδα παρελθόντων οικονομικών ετών (ΠΟΕ) που βεβαιώνονται για πρώτη φορά, εισπράξεις δανείων και απαιτήσεων από ΠΟΕ, εισπράξεις υπέρ του Δημοσίου ή τρίτων και επιστροφές χρημάτων και χρηματικό υπόλοιπο προηγούμενης χρήσης. Μέχρι και την εφαρμογή της ΚΥΑ οικ.47490/18-12-2012 οι 307 Δήμοι έγραφαν στο σκέλος των εσόδων ανά κατηγορία ποσά που δεν ανταποκρίνονταν στην πραγματικότητα και κατ' επέκταση στην πορεία εκτέλεσης του προϋπολογισμού. Αποτέλεσμα αυτής της διαδικασίας ήταν να προκύπτουν τεράστιες αποκλίσεις σχετικά με τα προϋπολογισθέντα και τα απολογιστικά έσοδα.

Η εφαρμογή της ΚΥΑ, η οποία όρισε ότι ο προϋπολογισμός ενός έτους δεν μπορεί να υπερβαίνει το 30% του προηγούμενου έτους, είχε ως αποτέλεσμα τη σημαντική εξισορρόπηση της διαδικασίας, χωρίς ωστόσο να υπάρξει σημαντική διαφοροποίηση στον τρόπο λειτουργίας των ΟΤΑ όσο αφορά τα έσοδά τους. Στην κατηγορία των εσόδων από ακίνητη περιουσία, μέχρι σήμερα, πληθώρα Δήμων έχει ολοκληρώσει πλημμελώς τη διαδικασία απογραφής, εξαιτίας της αδυναμίας καταγραφής και αξιολόγησης της ακίνητης περιουσίας τους. Ταυτόχρονα, σε πολλές περιπτώσεις, κυρίως σε μικρούς Δήμους, εμφανίζεται το φαινόμενο της μη είσπραξης εσόδων για διάφορους λόγους. Συχνά η υπηρεσία δεν γνωρίζει το σύνολο της ακίνητης περιουσίας, καθώς είτε δεν έχει μονάδα διαχείρισης δημοτικής περιουσίας, είτε αυτή δεν είναι στελεχωμένη. Χαρακτηριστικά είναι και τα παραδείγματα μεγάλων αστικών Δήμων, που δεν δήλωσαν μεγάλο τμήμα της περιουσίας τους στο Εθνικό Κτηματολόγιο και δεν γνωρίζουν το σύνολό της.

Επίσης, σε αρκετές περιπτώσεις παρατηρείται μεγάλη ανοχή σε ενοικιαστές που δεν τακτοποιούν τις οικονομικές τους υποχρεώσεις. Στην κατηγορία των εσόδων από ανταποδοτικά τέλη και δικαιώματα εγγράφεται το ενιαίο ανταποδοτικό τέλος της παρ. 12 του άρθρου 25 του Ν.1828/1989309, καθώς και τα έσοδα της υπηρεσίας καθαριότητας. Επίσης, εγγράφονται τα έσοδα που προέρχονται από τη λειτουργία της υπηρεσίας ύδρευσης, της υπηρεσίας άρδευσης και της υπηρεσίας αποχέτευσης (άρθρο 19 β.δ. της 24/9-20/10/1958310).

Σε ότι αφορά την είσπραξη του τέλους καθαριότητας, τα αποτελέσματα είναι ικανοποιητικά, καθώς πραγματοποιείται μέσω της ΔΕΗ, ωστόσο, σημαντικό πρόβλημα εντοπίζεται στα τέλη που επιβάλλονται από τα Δημοτικά Συμβούλια. Τα κατά τόπους Δημοτικά Συμβούλια, πολλές φορές, προχωρούν σε προσαρμογή των επιβαλλόμενων τελών, χωρίς να προβλέπεται η ισοσκέλιση εσόδων και εξόδων. Με αυτό τον τρόπο, σε πάρα πολλούς Δήμους οι Δημοτικές Αρχές, εκμεταλλευόμενες το γεγονός ότι δεν υπάρχει ουσιαστικός έλεγχος της εκτέλεσης του προϋπολογισμού, χρησιμοποιούν άλλα έσοδα προκειμένου να λειτουργήσουν

την υπηρεσία καθαριότητας, επιβαρύνοντας την οικονομική λειτουργία του Δήμου. Το ίδιο ακριβώς φαινόμενο παρουσιάζεται και στα έσοδα από τις υπηρεσίες ύδρευσης - άρδευσης και αποχέτευσης.

Ταυτόχρονα, δεν υπάρχει σχεδόν πουθενά ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα μέτρησης της κατανάλωσης, ενώ ταυτόχρονα σε πάρα πολλές περιπτώσεις οι πολίτες έχουν «ασυλία» από τις συνεχόμενες καθυστερήσεις πληρωμής των λογαριασμών τους. Στα έσοδα από λοιπά τέλη, δικαιώματα και παροχή υπηρεσιών περιλαμβάνονται τα τέλη που επιβάλλονται για την κάλυψη των δαπανών λειτουργίας των δημοτικών κοιμητηρίων, των δημοτικών χώρων στάθμευσης, από εισιτήρια εισόδου σε θέατρα, κινηματογράφους, μουσεία, συναυλίες κλπ. Επίσης, εδώ συμπεριλαμβάνεται το 3W Βλ. Ν.1828/1989 «Αναμόρφωση της φορολογίας εισοδήματος και άλλες διατάξεις» 3,0 Βλ. Β.Δ. της 24/9-20/10/1958 «Περί κωδικοποιήσεως εις ενιαίων κειμένων νόμου των ισχυουσών διατάξεων περί των προσόδων των Δήμων και Κοινοτήτων» τέλος επί των ακαθαρίστων εσόδων επιτηδευματιών. Όπως και στις προηγούμενες περιπτώσεις, στους περισσότερους Δήμους ο βαθμός βεβαίωσης και είσπραξης εσόδων είναι πάρα πολύ χαμηλός. Σε πάρα πολλούς Δήμους δεν υπάρχει κανένας προγραμματισμός για τα έσοδα από τις διαφημιστικές πινακίδες, με αποτέλεσμα είτε ο Δήμος να μην εισπράττει τέλη ή να εισπράττει μικρά ποσά. Ιδιαίτερη αναφορά σε αυτή την κατηγορία πρέπει να γίνει στο ποσό που επιβάλλεται στα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος, όπου ενώ στους αστικούς και μεγάλους Δήμους ο βαθμός είσπραξιμότητας είναι ικανοποιητικός, στους μικρούς Δήμους τα ποσοστά είσπραξης είναι μικρότερα. Όσον αφορά τις δαπάνες των Δήμων, το θεσμικό πλαίσιο που τις διέπει ορίζεται από το Β.Δ. του 1959 καθώς και τον νέο Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων.

Με την εφαρμογή του διπλογραφικού συστήματος, οι Δήμοι θα μπορούσαν να προσεγγίσουν το πραγματικό κόστος των υπηρεσιών τους. Το βασικότερο πρόβλημα εντοπίζεται στην αδυναμία προσδιορισμού του πραγματικού κόστους λειτουργίας ανά προσφερόμενη υπηρεσία. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η υπηρεσία του Ληξιαρχείου -

Δημοτολογίου. Θεωρητικά, στο τέλος του χρόνου κάθε Δήμος δύναται να γνωρίζει πόσο κοστίζει η συγκεκριμένη υπηρεσία που προσφέρει και θα μπορούσε ενδεχομένως να έχει και κόστος ανά πιστοποιητικό.

Ωστόσο, το γεγονός ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία δεν ξεχωρίζεται, σε επίπεδο προϋπολογισμού, από τις υπόλοιπες διοικητικές υπηρεσίες, καθιστά αδύνατο τον προσδιορισμό του κόστους. Συμπληρωματικά με τα παραπάνω, θα πρέπει να αναφερθεί ότι σε πάρα πολλούς Δήμους παρατηρείται έλλειψη ειδικών διοικητικών και οικονομικών γνώσεων από αιρετούς και στελέχη, ενώ ταυτόχρονα υπάρχει σημαντική γραφειοκρατία. Όταν ολοκληρώνονται οι διαδικασίες έκδοσης ενός εγγράφου, δεν υπάρχει παρά μόνο τυπικός έλεγχος. Η κοστολόγηση αποτελεί ένα από τα βασικά μέτρα κατά την υλοποίηση προγραμμάτων εξυγίανσης των οικονομικών των Δήμων. Επιπλέον, με τη συνεχώς αυξανόμενη πολυπλοκότητα των αντικειμένων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, οι Δήμοι θα βρίσκονται όλο και περισσότερο αντιμέτωποι με τις δυσκολίες στην αξιολόγηση του πραγματικού τους κόστους, αλλά ταυτόχρονα και με τις ευκαιρίες, που τους δίνονται μέσω της κοστολόγησης των υπηρεσιών τους για ορθολογική διαχειριστική στάση, όσον αφορά τη λειτουργία και τη διαχείριση των οικονομικών τους. Στο σκέλος των εσόδων προτείνεται η δημιουργία ταμείου είσπραξης και πληρωμής άμεσης ενημέρωσης του διπλογραφικού συστήματος και διασύνδεσης με τους κρατικούς ελεγκτικούς μηχανισμούς, έτσι ώστε να υπάρχει ενημέρωση των κρατικών υπηρεσιών για τις πραγματοποιούμενες συναλλαγές και να τροφοδοτούνται αυτόματα ενέργειες προς τους οφειλέτες των δήμων. Όσον αφορά τα έξοδα, προτείνεται σε κεντρικό επίπεδο η λειτουργία οργανικής μονάδας εφαρμογής συστήματος κοστολόγησης των υπηρεσιών των Δήμων, για τον υπολογισμό του πραγματικού κόστους ανά δραστηριότητα. Η κοστολόγηση οδηγεί στη διευκόλυνση της λήψης αποφάσεων προς όφελος του Δήμου και των Δημοτικών του Επιχειρήσεων. Παράλληλα, συνεισφέρει στην καλύτερη παρακολούθηση των προσφερόμενων υπηρεσιών, στον έλεγχο της ανταποδοτικότητας και, τελικά, στη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα των δομών παροχής υπηρεσιών. Επίσης, προτείνεται η



ανάπτυξη ενός συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων, σε συνδυασμό με ένα σύστημα ηλεκτρονικής υπογραφής, προκειμένου να περιοριστεί η χρονοβόρα και δαπανηρή αποστολή εκτυπωμένων εγγράφων μεταξύ υπηρεσιών. Μέσω μια κοινής αναπαράστασης δεδομένων θα εξαλειφθεί η ανάγκη των πολλαπλών εκτυπώσεων, καθώς και η χρονοβόρα χειροκίνητη καταχώρηση των δεδομένων στα διαφορετικά συστήματα (Afiah N & Azwari C P. 2015).

Ακόμη, απαιτείται η έκδοση του προβλεπόμενου από το άρθρο 175 παρ. 2 του Κ.Δ.Κ. Προεδρικού Διατάγματος που θα αντικαταστήσει το Β.Δ. 17-5/15-6-1959 και που θα ρυθμίζει τα ζητήματα της οικονομικής διαχείρισης και της δημοσιολογιστικής διαδικασίας των ΟΤΑ. Μέχρι σήμερα εξακολουθούν να ισχύουν θέματα είτε όχι. Υπενθυμίζεται (Νικολίτσα Ράπτη - Βελή, 2005) ότι η δημιουργηθείσα θέση του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης με το ν 2074/2002 ήταν αναγκαία, δεδομένου ότι η μέχρι τότε εμπειρία έδειξε φανερές αδικίες, που απορρέουν από παράλληλους κλάδους και διαδικασίες ελέγχου, προβλήματα συντονισμού, επικαλύψεις αρμοδιοτήτων, γραφειοκρατικές χρονοβόρες δικαστικές διαδικασίες, καθώς και αδυναμίες ελέγχου των ίδιων ελεγκτικών μηχανισμών. (Afiah N & Azwari C P. 2015)

## 2.2. Κοινό πλαίσιο αξιολόγησης

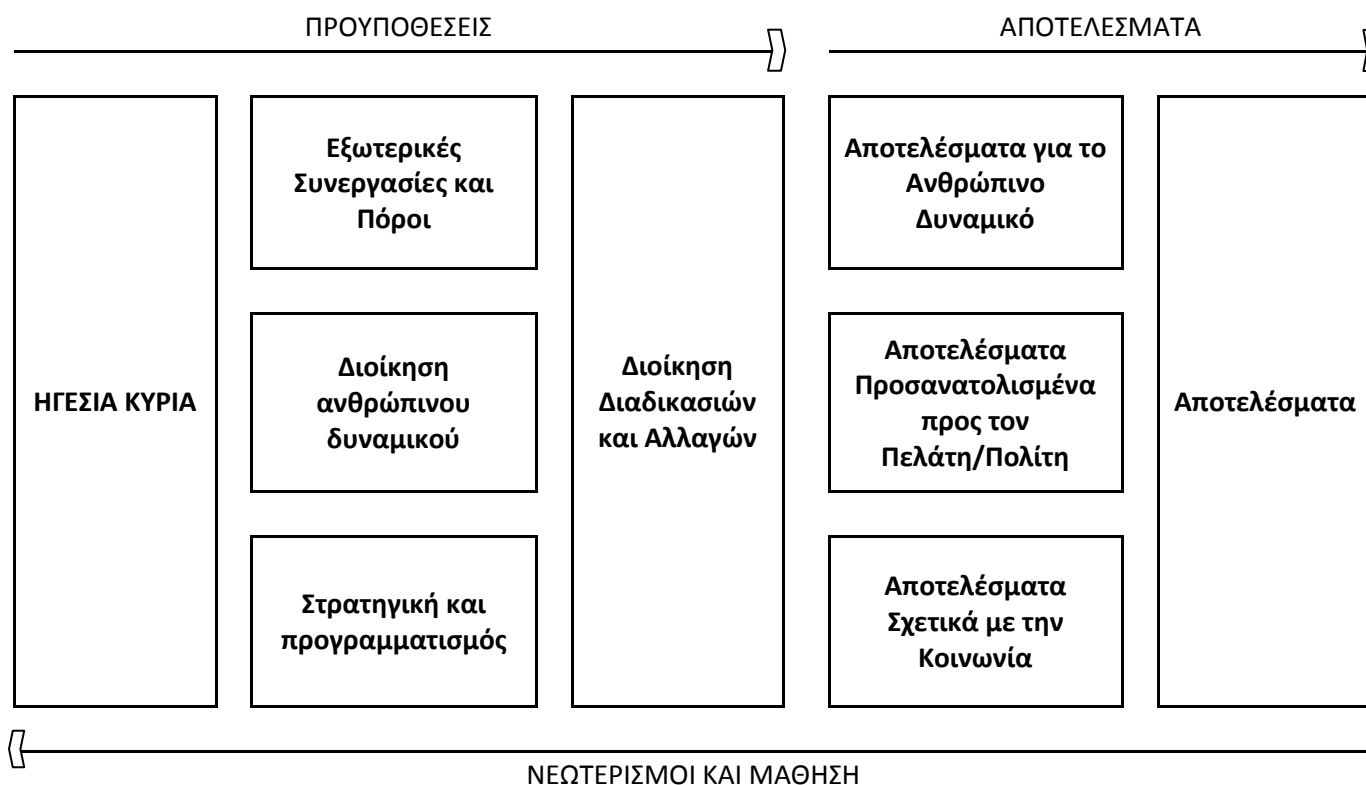
Στα τέλη της δεκαετίας του 90 έγινε προσπάθεια από την ΕΕ να δημιουργηθεί μια ομάδα καινοτόμων δημόσιων υπηρεσιών. Ο βασικός στόχος των καινοτομιών αυτών ήταν η προώθηση και η συνεργασία των δημόσιων υπηρεσιών ώστε να παρέχουν στους πολίτες την καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών (Μιχαλόπουλος, 2008).

Μετά από πολλές συζητήσεις και προσπάθειες δημιουργήθηκε το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (Κ.Π.Α.) / Common Assessment Framework (C.A.F) το έτος 2000 στην Λισσαβώνα. Στην συνέχεια υπήρξε αναθεώρηση το 2002, δεύτερη αναθεώρηση το 2006.

Μέχρι σήμερα ισχύει η δεύτερη αναθεώρηση του Κ.Π.Α. (European Commission, 2015).

Το Κ.Π.Α. στηρίζεται στο μοντέλο του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Διοίκησης και αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο χωρίς κόστος με το οποίο οι ΟΤΑ μπορούν να αξιολογούν τις υπηρεσίες που παρέχουν ενώ παράλληλα εισάγει μεθόδους διοίκησης ποιότητας στη δημόσια διοίκηση ( Βατάλης, 2011). ΤΟ ΚΠΑ αποτελείται από εννέα κριτήρια αξιολόγησης, τα οποία αφορούν τις βασικές αρχές ενός οργανισμού. Στη συνέχεια τα 9 κριτήρια διαιρούνται σε μικρότερα κριτήρια. Το ΚΠΑ, παρέχει (Σπανού, 2010).

Η δομή του Κ.Π.Α. παρουσιάζεται στο σχήμα 1 (European Commission, 2015):.



Σχήμα 1- Η δομή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης

Σύμφωνα με τα 9 κριτήρια παρατηρούνται τα ακόλουθα:

Η Ηγεσία αποτελεί τον τρόπο με τον οποίο οι επικεφαλής και οι διοικητές διαμορφώνουν την αποστολή ενός δημοσίου οργανισμού, διευκολύνουν την επίτευξή της και, τέλος, συμβάλλουν στην πραγματοποίηση του οράματος του δημοσίου αυτού οργανισμού.

Η Στρατηγική και ο Προγραμματισμός είναι η γραμμή «πλεύσης» του οργανισμού όπου σύμφωνα με αυτή υλοποιεί το όραμα του και τους στόχους του (Gannon et al, 2015).

Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί την κινητήρια δύναμη του οργανισμού έχοντας τις κατάλληλες γνώσεις να εκτελέσει τις διάφορες λειτουργίες του οργανισμού και να υποστηρίξει τόσο τη στρατηγική του όσο και την αποτελεσματική λειτουργία του.

Οι Εξωτερικές Συνεργασίες και Πόροι αποτελούν τον τρόπο με τον οποίο ο δημόσιος οργανισμός σχεδιάζει και διαχειρίζεται αφ' ενός μεν τις εξωτερικές συνεργασίες με διαφορετικούς κάθε φορά εταίρους και αφ' ετέρου δε τους εσωτερικούς πόρους του προκειμένου να υποστηρίξει τόσο τη στρατηγική του όσο και την αποτελεσματική λειτουργία του.

Η Διοίκηση Διαδικασιών και αλλαγών αποτελεί τον τρόπο με τον οποίο ο δημόσιος οργανισμός διαχειρίζεται και βελτιώνει τις διαδικασίες, με σκοπό να υποστηρίξει τη στρατηγική του, καθώς, επίσης, και να ικανοποιήσει τους πελάτες / πολίτες του.

Τα Αποτελέσματα προσανατολισμένα προς τον Πελάτη/Πολίτη συνιστούν τα αποτελέσματα τα οποία πετυχαίνει ο δημόσιος οργανισμός σε σχέση με την ικανοποίηση τόσο των εξωτερικών όσο και των εσωτερικών πελατών / πολιτών του.

Τα Αποτελέσματα για το Ανθρώπινο Δυναμικό είναι τα αποτελέσματα τα οποία επιτυγχάνει ο δημόσιος οργανισμός σχετικά με την ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού του.

Τα Αποτελέσματα σχετικά με την Κοινωνία αφορούν το τι ακριβώς επιτυγχάνει ο δημόσιος

οργανισμός για την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών της κοινωνίας, για ζητήματα και θέματα, όπως, για παράδειγμα, είναι, η ποιότητα ζωής και η διατήρηση των παγκοσμίων πόρων.

Τα Κύρια αποτελέσματα αφορούν το τι ακριβώς επιτυγχάνει ο δημόσιος οργανισμός σχετικά με τη θεσμοθετημένη εντολή του, αλλά και τους προκαθορισμένους στόχους του, καθώς και σχετικά με την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών όσων έχουν οικονομικό συμφέρον ή και συμμετέχουν στον δημόσιο οργανισμό.

Να σημειωθεί, επιπροσθέτως, ότι η επαλήθευση των διασυνδέσεων προϋποθέσεων - αποτελέσματος είναι θεμελιώδους σημασίας στην αυτοαξιολόγηση, όπου ο αξιολογητής οφείλει πάντα να ελέγχει τη συνέπεια μεταξύ ενός δεδομένου αποτελέσματος ή μίας σειράς ομοιογενών αποτελεσμάτων, καθώς και των «αποδείξεων», οι οποίες έχουν συλλεχθεί στα σχετικά κριτήρια και υποκριτήρια από την πλευρά των προϋποθέσεων. Μία τέτοια συνέπεια είναι μερικές φορές αρκετά δύσκολο να επαληθευτεί από τη στιγμή που, εξαιτίας του ολιστικού χαρακτήρα της οργάνωσης, οι διαφορετικές αιτίες, δηλαδή προϋποθέσεις, αλληλεπιδρούν μεταξύ τους, όταν παράγουν αποτελέσματα. Σε οποιαδήποτε περίπτωση, πάντως, η ύπαρξη κατάλληλης ανάδρασης, από τα αποτελέσματα τα οποία εμφανίζονται στο δεξιό τμήμα στο αντίστοιχο κριτήριο του αριστερού τμήματος, θα πρέπει να ελεγχθεί κατά την αξιολόγηση. Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης, άλλωστε, αποτελεί ένα μοντέλο ολιστικής διοίκησης. Πιο συγκεκριμένα, το Κ.Π.Α. παρέχει και προσφέρει στους οργανισμούς ένα εργαλείο αυτοαξιολόγησης, το οποίο είναι παρόμοιο με τα πιο σημαντικά εργαλεία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Gannon et al, 2015).

Το Κ.Π.Α θεωρείται ως ένα από τα πιο ολοκληρωμένα εργαλεία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Στον πίνακα 2 παρουσιάζεται μία συγκριτική παρουσίαση των πιο σημαντικών εργαλείων ποιότητας (Kairouz, 2016).

ΜΟΝΤΕΛΟ	ΕΙΣΡΟΕΣ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ	ΕΚΡΟΕΣ	ΑΜΕΣΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ
ISO	X	X		
BALANCED SCORECARD	X	X	X	
EFQM	X	X	X	X
C.A.F. ή ΚΠΑ	X	X	X	X

Πίνακας 2- Έμφαση των βασικών μοντέλων της διοίκησης Ολικής Ποιότητας

## 2.3. Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

### 2.3.1. Ορισμός της Ποιότητας-Ικανοποίησης

Σύμφωνα με τον Juran, ποιότητα ορίζεται ως η ικανοποίηση του εσωτερικού και εξωτερικού καταναλωτή/πελάτη, η οποία επηρεάζεται καθοριστικά από τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας(Λιαρμακόπουλος 2003).

Κατά τον Deming, η ποιότητα είναι η ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη. Η ικανοποίηση εκφράζεται από τη σχέση

Ικανοποίηση = Τωρινή απόδοση – Αναμενόμενη επίδοση (Ζαβλανος 2006).

Ποιότητα θεωρεί ο Feigenbaum το σύνολο των χαρακτηριστικών του προϊόντος ή των υπηρεσιών, που έχουν σχέση με το μάρκετινγκ, την τεχνολογία, την κατασκευή και τη συντήρηση, μέσω των οποίων το προϊόν ή η υπηρεσία ικανοποιεί τις προσδοκίες του πελάτη(Ζαβλανός 2006).

Από τη σκοπιά του καταναλωτή/πελάτη/χρήστη, ποιότητα ορίζεται ο βαθμός, κατά τον οποίο ένα προϊόν ή υπηρεσία ικανοποιεί αποτελεσματικά τις ανάγκες και τις προσδοκίες του.

Ο Ζαβλανός, τέλος, ορίζει συνοπτικά την ποιότητα ότι παρέχει πλήρη ικανοποίηση στον πελάτη(Ζαβλανός 2006).

### 2.3.2. Οι τρεις όψεις της ποιότητας

Περιλαμβάνει:

1. Την ψυχολογική όψη της ποιότητας-όψης, που στηρίζεται στο υπερβατικό στοιχείο, στον χρήστη και την αξία.
2. Την όψη της ποιότητας που στηρίζεται στη διεργασία-στη μεταποίηση ή τις υπηρεσίες.
3. Την όψη της ποιότητας που στηρίζεται στο προϊόν ή την υπηρεσία.



ΠΗΓΗ:PAUL T. J. JAMES

Η βάση, στην οποία εδράζονται οι τρεις όψεις είναι οι πέντε βάσεις-διαστάσεις ποιότητας που αναλύονται παρακάτω.( Paul T J James)

### 2.3.3. Οι πέντε διαστάσεις-βάσεις ποιότητας

**Ο Garvin 1988 υποστηρίζει ότι υπάρχουν πέντε βάσεις ποιότητας**

1. Το υπερβατικό στοιχείο
2. Το προϊόν
3. Ο χρήστης
4. Η κατασκευή
5. Η αξία

#### **1. Υπερβατική άποψη της ποιότητας**

Ο Pirsig (1974) θεωρεί ότι η ποιότητα δεν είναι ούτε πνεύμα ούτε ύλη, αλλά μια τρίτη οντότητα ανεξάρτητη από αυτά τα δυο. Δεν μπορεί να οριστεί, αλλά ξέρουμε τι είναι.

Ο Garvin 1988 υποστηρίζει ότι η ποιότητα, σύμφωνα με την άποψη αυτή, είναι μια απλή, μη αναλύσιμη ιδιότητα, που μαθαίνουμε να την αναγνωρίζουμε μόνο με την πείρα μας, δηλαδή κάτι που δεν μπορούμε να το αγγίξουμε, αλλά το αναγνωρίζουμε αμέσως (Radnor, 2004).

#### **2. Άποψη για την ποιότητα βασιζόμενη στο προϊόν**

Σύμφωνα με τη στρατηγική σχεδίαση βασισμένη στο προϊόν ή την υπηρεσία, ο Garvin 1988 ορίζει την ποιότητα ως μια ακριβή μετρήσιμη μεταβλητή.

Αποτέλεσμα είναι οι διαφορές στην ποιότητα να ανακλούν διαφορές στην ποσότητα κάποιου συστατικού ή κάποιας ιδιότητας του προϊόντος ή της υπηρεσίας.

Επομένως τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες αποτελούν τη βάση αυτής της όψης ποιότητας ως συνάρτηση των υπαρκτών χαρακτηριστικών του προϊόντος ή της υπηρεσίας.

### **3. Άποψη για την ποιότητα βασιζόμενη στη χρήση**

Σε μια προσέγγιση όπως η στρατηγική βασιζόμενη στον χρήστη, επικρατεί η αρχή ότι η ποιότητα καθορίζεται αποκλειστικά από τον χρήστη.

Οι καταναλωτές παρουσιάζουν διαφορετικές επιθυμίες και ανάγκες, τα αγαθά και οι υπηρεσίες που ικανοποιούν αυτές τις προτιμήσεις παρουσιάζουν υψηλότερη φαινομενική ποιότητα.

### **4. Άποψη για την ποιότητα βασιζόμενη στην κατασκευή**

Μια στρατηγική που εφαρμόζεται στον κατασκευαστικό τομέα θα πρέπει να στοχεύει στους επιδιωκόμενους παράγοντες, όπως ορίζουν οι εκάστοτε προδιαγραφές, χωρίς να υπάρχει μεγάλη απόκλιση, διότι αυτό θα σημαίνει μείωση της ποιότητας.

Το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα με την ανάπτυξη της στρατηγικής κατασκευής είναι οι βελτίωση της ποιότητας που τείνει να μειώνει το χρόνο και το κόστος παραγωγής.

Έτσι η στρατηγική χαρακτηρίζεται από αύξηση της ποιότητας και μείωση του κόστους κτίσης.

### **5. Άποψη για την ποιότητα βασιζόμενη στην αξία**

Ο Garvin 1988 προτείνει ότι βάση για τη άποψη αυτή είναι η ψυχολογική κατανόηση της σημασίας της αξίας.

Αφορά έναν ανεξάρτητο προσδιορισμό, που αντανακλά την προσωπική αντίληψη ενός ατόμου ως προς το κόστος (Kairouz, 2016).

Συγκεκριμένα, η άποψη που στηρίζεται στην αξία αντανακλά στην πραγματικότητα μια άποψη προερχόμενη από τη μεταποίηση, από την εποχή που τα προϊόντα αγοράζονταν αποκλειστικά με κριτήριο τη διαβάθμιση της τιμής.

Κατά συνέπεια εντυπώθηκε στην συνείδηση των καταναλωτών η αποδοχή ότι η ποιότητα ενός προϊόντος καθορίζεται από την τιμή του.



Επομένως η ποιότητα ορίζεται με βάση την τιμή όπου χαμηλή τιμή σημαίνει χαμηλή ποιότητα. ( Paul T J James)

Η ποιότητα είναι μια έννοια δυναμική, το περιεχόμενο της οποίας συνεχώς μεταβάλλεται μέσα στον χρόνο, σε κάθε κοινωνία και σε κάθε άνθρωπο. «Όσο εύκολα, όμως εκφέρεται ο όρος, τόσο δύσκολα προσδιορίζεται επακριβώς και ακόμα δυσκολότερα πραγματώνεται με τρόπο απτό και συγκεκριμένο (Μιχαλόπουλος, 2003).

Το κίνημα της Ποιότητας δεν άφησε ανεπηρέαστο τον Δημόσιο Τομέα. Οι πρώτες συστηματικές μεταρρυθμιστικές προσπάθειες των κυβερνήσεων και των δημοσίων διοικήσεων των ευρωπαϊκών χωρών ως προς τις οργανωτικές δομές, αλλά και τις διοικητικές μεθόδους που χρησιμοποιούσαν, ξεκίνησαν τη δεκαετία του '80. Οι μεταρρυθμίσεις αυτές, είχαν ως στόχο τον προσανατολισμό στις επιδόσεις και στα αποτελέσματα, τον προσανατολισμό προς τον πελάτη/πολίτη, τη μείωση της γραφειοκρατίας και την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών (Radnor, 2004).

Μια σημαντική διαφοροποίηση ανάμεσα σε Ιδιωτικό και Δημόσιο Τομέα είναι ως προς την αντιμετώπιση του πελάτη/πολίτη. Σε αντίθεση με τον ιδιωτικό τομέα που ο «πελάτης» είναι ο απόλυτος «βασιλιάς», στον δημόσιο τομέα, αυτοί που λαμβάνουν τις αποφάσεις θα πρέπει να είναι σίγουροι ότι διατηρείται η ισορροπία μεταξύ του γενικότερου συμφέροντος και των ειδικών αναγκών των συγκεκριμένων ομάδων πολιτών. (Psychogios, 2010).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3- Η ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟΥΣ ΟΤΑ: ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ

### 3.1. ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

#### **Άρθρο 1**

Αντικείμενο του παρόντος Κανονισμού.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους οι ΟΤΑ (Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης ) α΄ και β΄ βαθμού οφείλουν να εκδίδουν κανονιστικές αποφάσεις (άρθρο 79 παρ. 1 του Ν. 3463/2006 - Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων), με τις οποίες τίθενται οι όροι για την προστασία του περιβάλλοντος, για την καθαριότητα των κοινόχρηστων και ιδιωτικών υπαίθριων χώρων της εδαφικής τους περιφέρειας, για την προστασία του περιβάλλοντος και τη διασφάλιση και αναβάθμιση της αισθητικής των πόλεων και των οικισμών τους.

Σε κάθε περίπτωση, η επιτυχία αυτού του σημαντικού κοινωνικού έργου επιτυγχάνεται μέσω της διαρκούς συνεργασίας του Δήμου με δημότες και κατοίκους και διέπεται από διατάξεις, υποχρεώσεις και δικαιώματα. Ο παρών Κανονισμός έχει ως αντικείμενο:

- Την καθαριότητα της πόλης και τη διασφάλιση της δημόσιας υγείας.
- Την ορθολογική και εναλλακτική διαχείριση των απορριμμάτων, μέσα από τον περιορισμό στη σπατάλη φυσικών πόρων και την αξιοποίηση των υλικών που μπορούν να ανακυκλωθούν.
- Τη μείωση της οικονομικής επιβάρυνσης των πολιτών, με τον περιορισμό των δαπανών αποκομιδής ογκωδών αντικειμένων και άλλων κατηγοριών αποβλήτων, τα οποία δεν εντάσσονται στα «Αστικά Στερεά Απόβλητα» και δεν εμπίπτουν στις υποχρεώσεις του Δήμου.

- Τη γνωστοποίηση των σχετικών διατάξεων του Δήμου στους πολίτες με τρόπο που δεν αντίκειται στις αντίστοιχες νομοθετικές , υγειονομικές, αστυνομικές και τις άλλες ειδικές διατάξεις.

## **ΑΡΘΡΟ 2**

Η Αρμοδιότητα για την εφαρμογή των διατάξεων του Κανονισμού. Η αρμοδιότητα ανήκει στη Δημοτική Αρχή, ασκούμενη από τη Διεύθυνση Καθαριότητας & Ανακύκλωσης, τις Τεχνικές Υπηρεσίες και τις αρμόδιες Αστυνομικές αρχές. Η Δημοτική αρχή μπορεί, εκ του νόμου, με αποφάσεις της να ορίζει επιτροπές που απαρτίζονται από δημοτικούς υπαλλήλους, για την εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος κανονισμού και τη βεβαίωση σχετικών παραβάσεων. Ο Δήμος έχει την υποχρέωση με τη βοήθεια και συμπαράσταση των αρχών, φορέων, συλλόγων, οργανισμών και κατοίκων να φροντίζει για την καθαριότητα όλων των κοινοχρήστων χώρων.

Τα εντεταλμένα προς το σκοπό αυτό όργανα, οφείλουν να εποπτεύουν την τήρηση και πιστή εφαρμογή του Κανονισμού Καθαριότητας και Προστασίας Περιβάλλοντος. Η εφαρμογή του παρόντος κανονισμού είναι υποχρέωση όλων των εμπλεκόμενων (αιρετών οργάνων διοίκησης, υπαλλήλων του Δήμου, πολιτών) και δεν επιτρέπεται καμία τροποποίηση ή παρέκκλιση χωρίς απόφαση του Δημοτικού συμβουλίου.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4- ΕΡΕΥΝΑ- ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: Ο ΔΗΜΟΣ ΚΟΡΙΝΘΟΥ

### 4.1. Σκοπός της έρευνας

Βασικός σκοπός της έρευνας που διεξήχθη στα πλαίσια της υλοποίησης της παρούσης Διπλωματικής εργασίας ήταν να απαντηθεί το κεντρικό Ερώτημα που τίθεται αν δηλαδή η ποιότητα υπηρεσιών καθαριότητας του Δήμου Κορίνθου είναι αντιπροσωπευτική σε σχέση με τα ανταποδοτικά έσοδα ή και το αντίθετο, και εάν η σχέση μεταξύ τους, μας βοηθάει για διερεύνηση των δυνατοτήτων και για καλύτερη αξιοποίηση προς τους δημότες.

### 4.2. Μεθοδολογία

Για τις ανάγκες της έρευνας και για να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν παραπάνω, πραγματοποιήθηκε **ποσοτική έρευνα** με χρήση ερωτηματολογίου. Σκοπός της ποσοτικής έρευνας είναι η εύρεση σχέσεων μεταξύ διαφόρων παραγόντων. Η ποσοτική έρευνα αναφέρεται στη συστηματική διερεύνηση φαινομένων με στατιστικές μεθόδους, μαθηματικά μοντέλα και αριθμητικά δεδομένα. Χρησιμοποιείται συνήθως αντιπροσωπευτικό δείγμα παρατηρήσεων και επιδιώκεται γενίκευση σε ένα ευρύτερο πληθυσμό. Η συλλογή δεδομένων γίνεται με δομημένα πρωτόκολλα, όπως ερωτηματολόγια, κλίμακες και δοκίμια επιτευγμάτων.

Η ποσοτική έρευνα θεμελιώνεται στη συγκέντρωση πληροφοριών που συμπεραίνονται από μετρήσεις δεδομένων με τη μορφή ποσοτικών/ποιοτικών μεταβλητών και στην ανάλυση

τους με στατιστικές μεθόδους. Μια πρωτογενής έρευνα με συγκέντρωση μη επεξεργασμένου υλικού με ερωτηματολόγιο και η ταξινόμηση τους, η συνδυαστική ανάλυση και ερμηνεία χρησιμοποιώντας κατάλληλων μεθοδολογιών. Θα υπάρχει σαφήνεια στις έννοιες που χρησιμοποιούνται και στους λειτουργικούς ορισμούς.

### 4.3. Δείγμα

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ήταν 110 πολίτες του Δήμου Κορίνθου. Το δείγμα της έρευνας αποτελείται είτε από δημότες ή ετεροδημότες του Δήμου Κορίνθου είτε από άτομα τα οποία έρχονται στον Δήμο Κορίνθου ορισμένη χρονική περίοδο το καλοκαίρι (παραθεριστές) ή ακόμα από άτομα από ξένες χώρες που εργάζονται και κατοικούν στο Δήμο. Η βοήθεια της υπαλλήλου του δημοτολογίου του Δήμου Κορίνθου ήταν πολύτιμη γιατί συνεργαστήκαμε στο να μοιράσει σε πολίτες που αιτούσαν πιστοποιητικά όπως: εντοπιότητας, γέννησης, ιθαγένειας, οικογενειακής κατάστασης και οτιδήποτε άλλο σε πιστοποιητικό.

### 4.4. Περιορισμοί

Αρχικά το ερωτηματολόγιο είχε κάποιους περιορισμούς όπως: Ηλικία, ήταν πολύ βασικό να χωρίσουμε σε ηλικίες 20-60 και 60 και άνω για να δούμε την πνευματική διαύγεια, τις σκέψεις του κάθε ανθρώπου μικρού ή μεγάλου, το φύλλο, να δούμε πως αντιλαμβάνεται ο άντρας ή γυναίκα το ερώτημα και ποιες είναι οι απαντήσεις, οικογενειακή κατάσταση, εάν είναι άγαμος ή έγγαμος γιατί άλλες οι απαντήσεις ενός άγαμου και άλλες ενός έγγαμου, επίπεδο μόρφωσης, βασικό για το πώς καταλαβαίνει και αντιλαμβάνεται το θέμα, το ερώτημα

και τις απαντήσεις που μας δίνει, και το τελευταίο της έρευνας τι είναι ο συμμετέχων, Δημότης, ετεροδημότης, παραθεριστής ή κάτι άλλο του Δήμου Κορινθίων. Επίσης, προσπαθήσαμε και δώσαμε λίγο παραπάνω ενδιαφέρον στους πολίτες που ήταν από 30 ετών και άνω, με βασικό στοιχείο να είναι παντρεμένοι (αυτό φαινόταν από το σύστημα), ώστε να γνωρίζουν από τέλη ανταποδοτικών.

#### 4.5. Συλλογή δεδομένων

Για την συλλογή των δεδομένων μοιράστηκε στους δημότες κατάλληλο ερωτηματολόγιο στον Δήμο Κορινθίων. Η συλλογή και συμπλήρωση των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε κατά το διάστημα 03/09/2018 έως 07/09/2018.

### Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο(ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α) το οποίο σχεδιάστηκε και μοιράστηκε σε 110 πολίτες του Δήμου Κορίνθου αποτελείται από 21 ερωτήσεις, από τις οποίες οι 5 πρώτες αποτελούν δημογραφικά στοιχεία, όπως Ηλικία, Φύλλο, Οικογενειακή Κατάσταση, Μορφωτικό επίπεδο και σχετική ερώτηση αν ο συμμετέχων στην έρευνα είναι δημότης, ετεροδημότης, παραθεριστής ή κάτι άλλο. Οι υπόλοιπες 16 ερωτήσεις σχετίζονται με τους εξής παράγοντες:

- Ικανοποίηση από το προσωπικό του τμήματος καθαριότητας
- Ικανοποίηση από το τμήμα που είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία και την διευθέτηση των αιτημάτων και των παραπόνων
- Ικανοποίηση από την ανταποδοτικότητα των χρημάτων των πολιτών που επενδύει ο Δήμος Κορίνθου και την τιμολογιακή πολιτική

- Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών και την αποτελεσματικότητα του Δήμου Κορίνθου στα θέματα καθαριότητας.
- Ικανοποίηση σε περίπτωση αλλαγών στην ανταποδοτικότητα και στην αλλαγή τιμολογιακής πολιτικής

#### **4.6. Στατιστική Ανάλυση Επεξεργασία των δεδομένων**

Η επεξεργασία των δεδομένων πραγματοποιήθηκε στο πρόγραμμα SPSS της εταιρίας IBM έκδοση 25. Το συγκεκριμένο στατιστικό πακέτο προσφέρει μια σειρά από εργαλεία και δυνατότητες που βοήθησαν στην δημιουργία πινάκων συχνοτήτων, πινάκων συσχέτισης καθώς και στα διαγράμματα.

## Κεφάλαιο 5- Αποτελέσματα της Έρευνας

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα της έρευνας βάσει των απαντήσεων που έδωσαν οι πολίτες οι οποίοι συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο. Η επεξεργασία των δεδομένων, η δημιουργία πινάκων και γραφημάτων πραγματοποιήθηκαν στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS v.25.

### **Αξιοπιστία (Reliability)**

Για τον έλεγχο της αξιοπιστίας της κάθε παραγοντικής δομής, των θεματικών ενοτήτων, υπολογίστηκε ο δείκτης Cronbach 's Alpha, τιμές του οποίου μεγαλύτερες του 0,7 θεωρούνται ικανοποιητικές (Spector, 1992; Nunnally, 1978). Η έννοια της αξιοπιστίας αναφέρεται στην έκταση, κατά την οποία ένα σύνολο μεταβλητών είναι συνεπές, σε αυτό που σκοπεύει να μετρήσει (Hair et al., 1995)

Για τις κατηγορίες των ερωτήσεων οι δείκτης αξιοπιστίας είναι :

- Ικανοποίηση από το προσωπικό του τμήματος καθαριότητας: Δείκτης αξιοπιστίας Cronbach 's Alpha 0.864
- Ικανοποίηση από το τμήμα που είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία και την διευθέτηση των αιτημάτων και των παραπόνων: Δείκτης αξιοπιστίας Cronbach 's Alpha 0.813
- Ικανοποίηση από την ανταποδοτικότητα των χρημάτων των πολιτών που επενδύει ο Δήμος Κορίνθου και την τιμολογιακή πολιτική Δείκτης αξιοπιστίας Cronbach 's Alpha 0,798



- Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών και την αποτελεσματικότητα του Δήμου Κορίνθου στα θέματα καθαριότητας. Δείκτης αξιοπιστίας Cronbach 's Alpha 0.872
- Ικανοποίηση σε περίπτωση αλλαγών στην ανταποδοτικότητα και στην αλλαγή τιμολογιακής πολιτικής Δείκτης αξιοπιστίας Cronbach 's Alpha 0.762

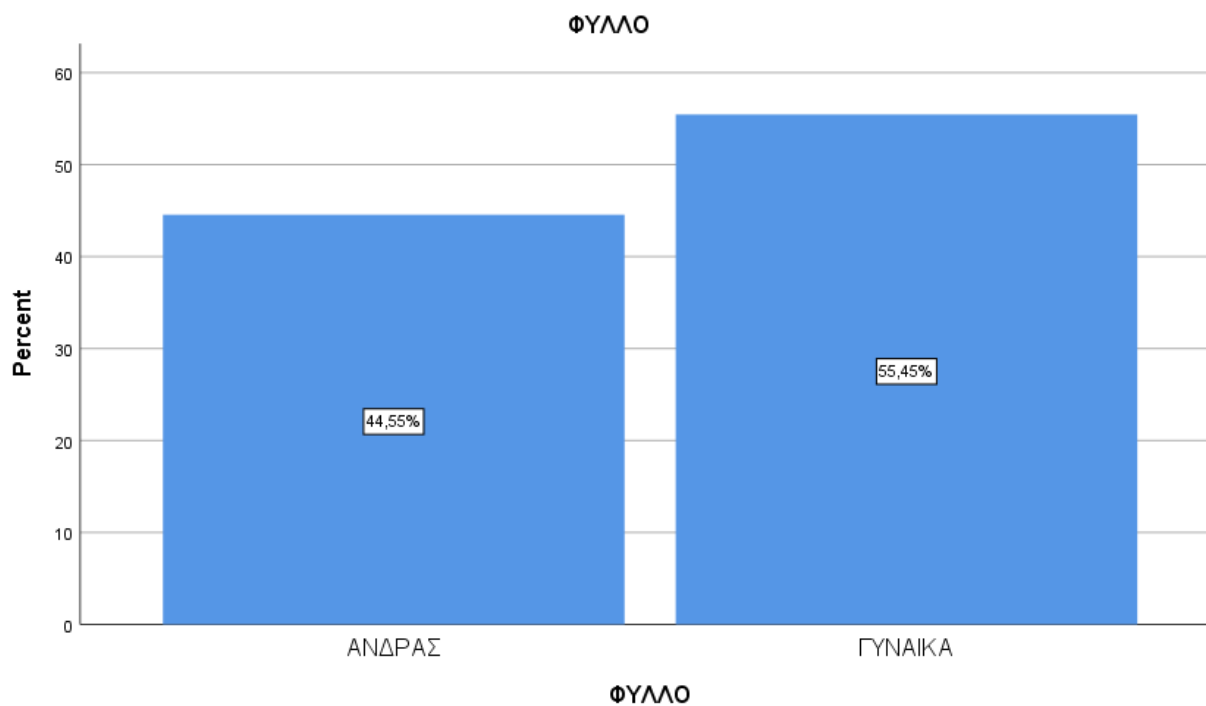
Συνεπώς οι τιμές θεωρούνται αξιόπιστες.... Αφού όλες οι τιμές του δείκτη Cronbach 's Alpha είναι μεγαλύτερες του 0.70

## 5.1. Δημογραφικά στοιχεία

### ΦΥΛΟ

Από το σύνολο των 110 συμμετεχόντων της έρευνας, οι 49 (44%) ήταν άνδρες και οι 61 (56%) ήταν γυναίκες. Συνεπώς, υπάρχει μια σχετική ομοιομορφία στο δείγμα όσο αναφορά το φύλλο.

	ΦΥΛΟ	
	Πλήθος	Ποσοστό
ΑΝΔΡΑΣ	49	44,5
ΓΥΝΑΙΚΑ	61	55,5
Total	110	100,0

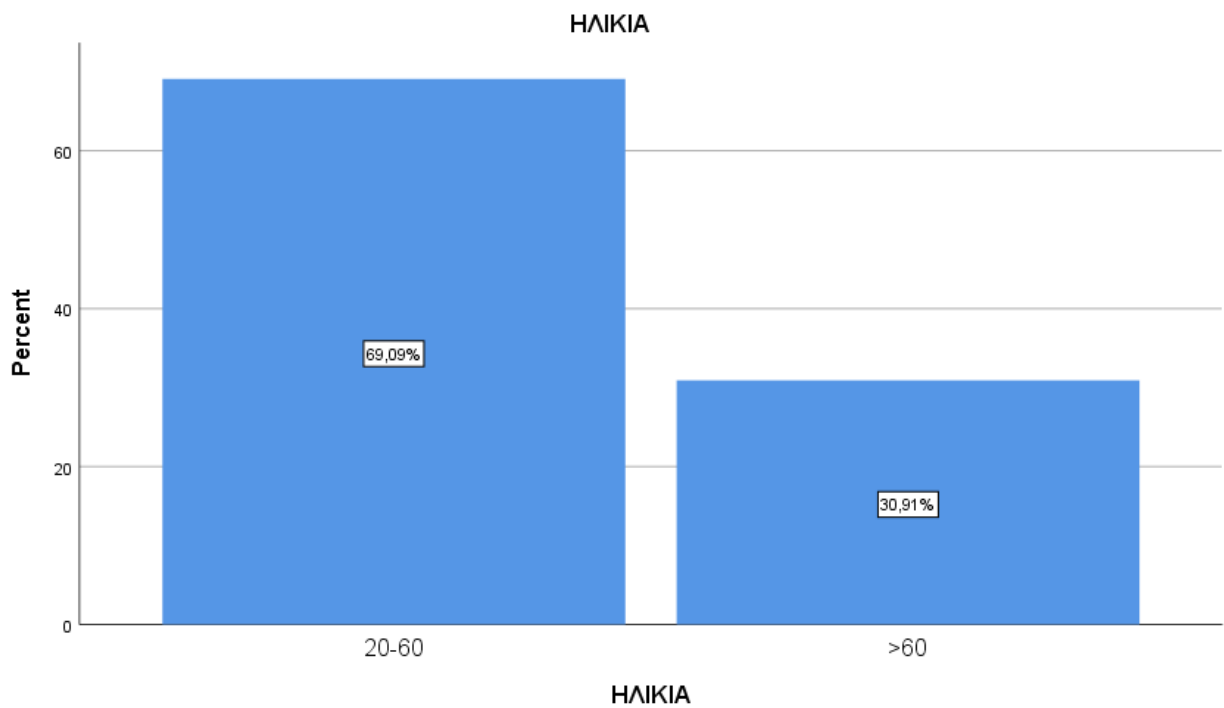


Σχήμα 2- Κατανομή του Φύλου του δείγματος

## ΗΛΙΚΙΑ

Από το σύνολο των 110 συμμετεχόντων της έρευνας, οι 76(69%) ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 20 έως 60 ετών και οι υπόλοιποι 34 (31%) στην ηλικιακή ομάδα 60 ετών και άνω.

<b>ΗΛΙΚΙΑ</b>			
		Πλήθος	Ποσοστό
Valid	20-60	76	69,1
	>60	34	30,9
Total		110	100,0

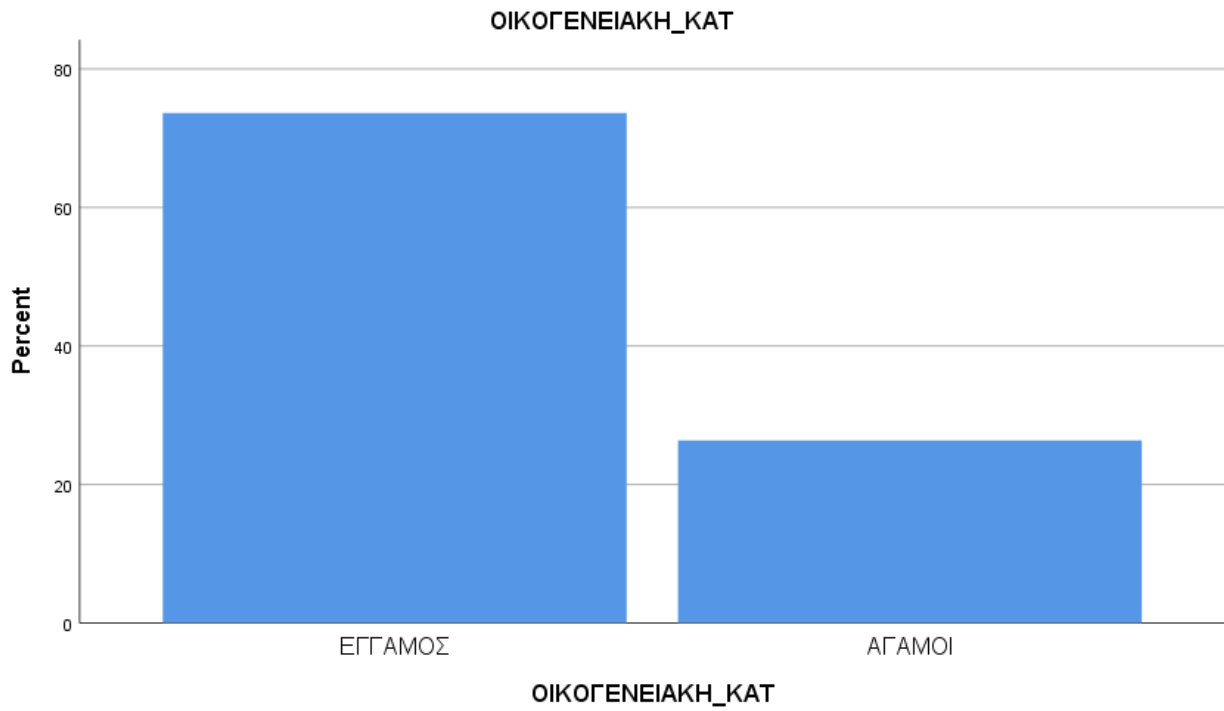


### **ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ**

Από το σύνολο των 110 συμμετεχόντων της έρευνας, οι 81(73%) ήταν έγγαμοι και οι 29(27%) ήταν άγαμοι.

### ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ\_ΚΑΤ

	Πλήθος	Ποσοστό
ΕΓΓΑΜΟΣ	81	73,6
ΑΓΑΜΟΙ	29	26,4
Total	110	100,0

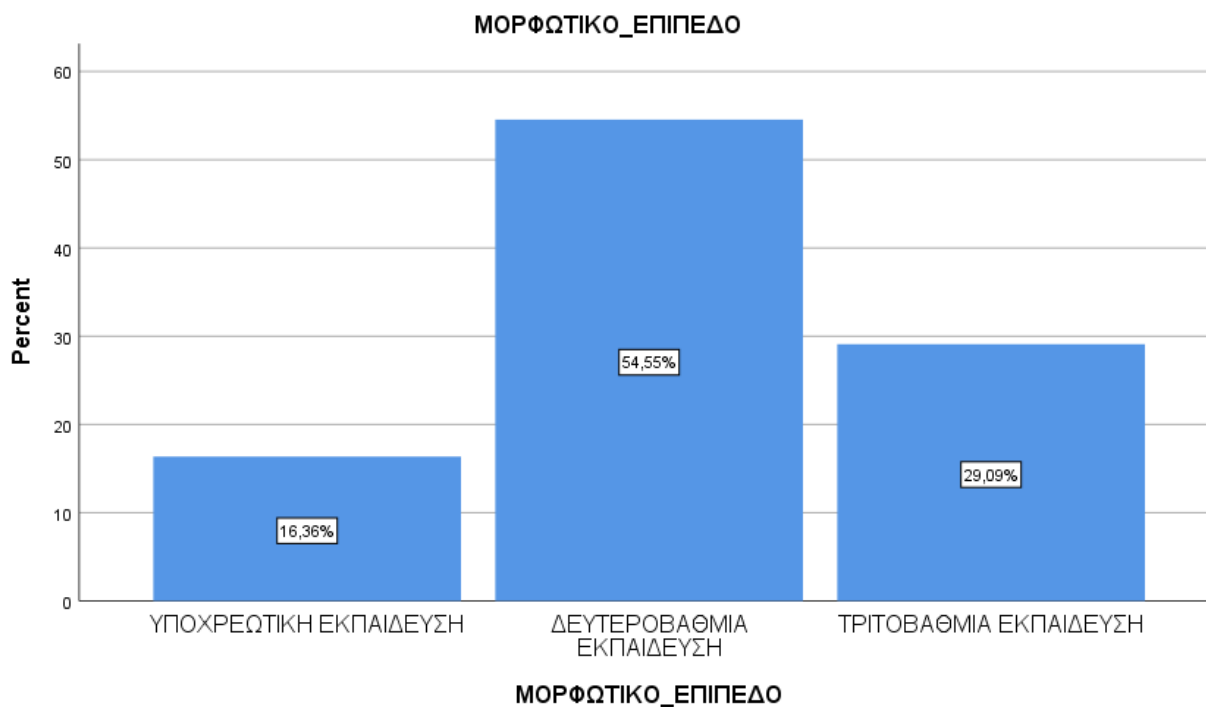


## ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ\_ΕΠΙΠΕΔΟ

Σχετικά με το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων της έρευνας, η πλειοψηφία του δείγματος (55%) έχει τελειώσει την δευτεροβάθμια εκπαίδευση, το 29% έχει τελειώσει την τριτοβάθμια εκπαίδευση ενώ το 17% έχει τελειώσει την υποχρεωτική εκπαίδευση.

## ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ\_ΕΠΙΠΕΔΟ

		Πλήθος	Ποσοστό
Valid	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	18	16,4
	ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	60	54,5
	ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	32	29,1
	Total	110	100,0



Σχήμα 3- Μορφωτικό επίπεδο του δείγματος

## ΔΗΜΟΤΗΣ

Από τους 110 συμμετέχοντες στην έρευνα, οι 79 (71%) ήταν δημότες του Δήμου Κορίνθου, οι 12(10%) παραθεριστές, οι 9 ετεροδημότες(8%) , ενώ 10 άτομα ήταν αλλοδαποί (9%)

<b>ΔΗΜΟΤΗΣ</b>		
	Πλήθος	Ποσοστό
ΔΗΜΟΤΗΣ	79	71,8
ΕΤΕΡΟΔΗΜΟΤΗΣ	9	8,2
ΠΑΡΑΘΕΡΙΣΤΗΣ	12	10,9
ΑΛΛΟΔΑΠΟΙ-ΞΕΝΟΙ	10	9,1
Total	110	100,0

## **5.2. Ικανοποίηση από το τμήμα που είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία και την διευθέτηση των αιτημάτων και των παραπόνων**

«Από τον μέσο όρο ικανοποίησης για τον παράγοντα «ικανοποίηση από το τμήμα του προσωπικού του Δήμου για την επικοινωνία και την διευθέτηση των αιτημάτων και των παραπόνων» συμπεραίνεται ότι η ικανοποίηση δεν είναι ιδιαίτερη μεγάλη (μέσος όρος 3,03 με τιμή 1 (πολύ ικανοποιημένος έως τιμή 5-πολύ δυσαρεστημένος). Ειδικότερα, όσο αναφορά την εξυπηρέτηση των πολιτών στην ικανοποίηση των απαιτήσεων ως προς την καθαριότητα ο μέσος όρος των απαντήσεων του δείγματος είναι κάτω από 3.

## Report

Είστε ικανοποιημένος/η με την ευελιξία του Δήμου Κορινθίων, ως προς την ικανοποίηση των απαιτήσεών σας ως προς την υπηρεσία καθαριότητας;

είστε ικανοποιημένος/η με τον χρόνο ικανοποίησης των αιτημάτων/ παραπόνων σας όσο αφορά τις υπηρεσίες καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;

Mean	2,92	3,15
N	110	110
Std. Deviation	1,166	1,221

### **Μέσος όρος: 3,03**

Αναλυτικότερα οι απαντήσεις των συμμετεχόντων για τον παράγοντα «Ικανοποίηση από το τμήμα που είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία και την διευθέτηση των αιτημάτων και των παραπόνων» παρουσιάζονται παρακάτω:

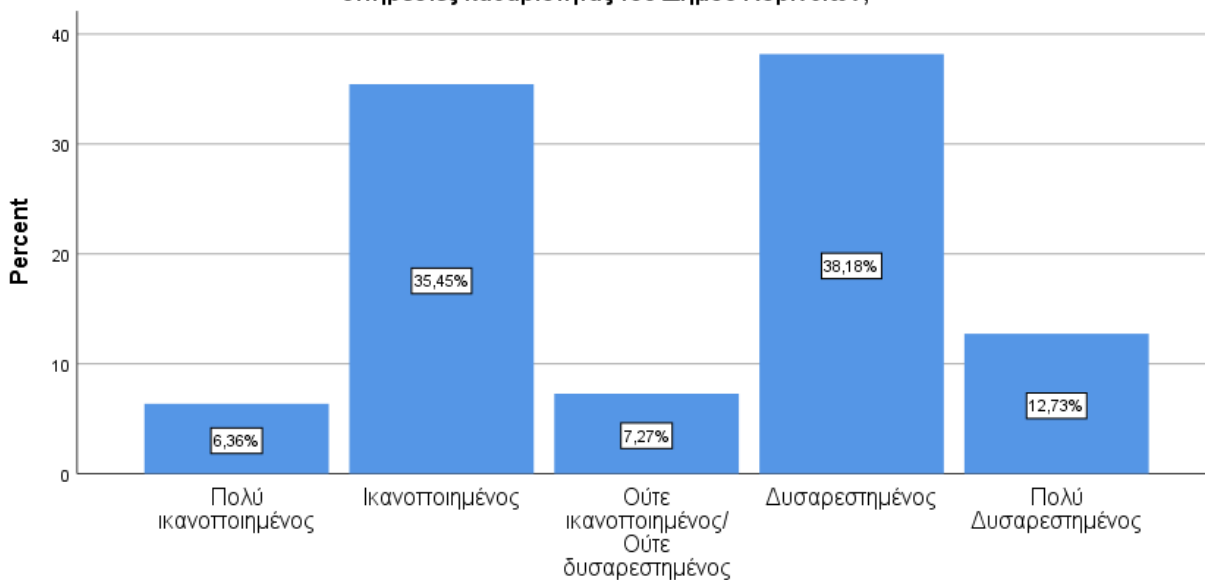
- **είστε ικανοποιημένος/η με τον χρόνο ικανοποίησης των αιτημάτων/ παραπόνων σας όσο αφορά τις υπηρεσίες καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;**



**είστε ικανοποιημένος/η με τον χρόνο ικανοποίησης των αιτημάτων/  
παραπόνων σας όσο αφορά τις υπηρεσίες καθαριότητας του Δήμου  
Κορινθίων;**

	πλήθος	Ποσοστό
Πολύ ικανοποιημένος	7	6,4
Ικανοποιημένος	39	35,5
Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσανεστημένος	8	7,3
Δυσανεστημένος	42	38,2
Πολύ Δυσανεστημένος	14	12,7
Total	110	100,0

**είστε ικανοποιημένος/η με τον χρόνο ικανοποίησης των αιτημάτων/ παραπόνων σας όσο αφορά τις  
υπηρεσίες καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;**



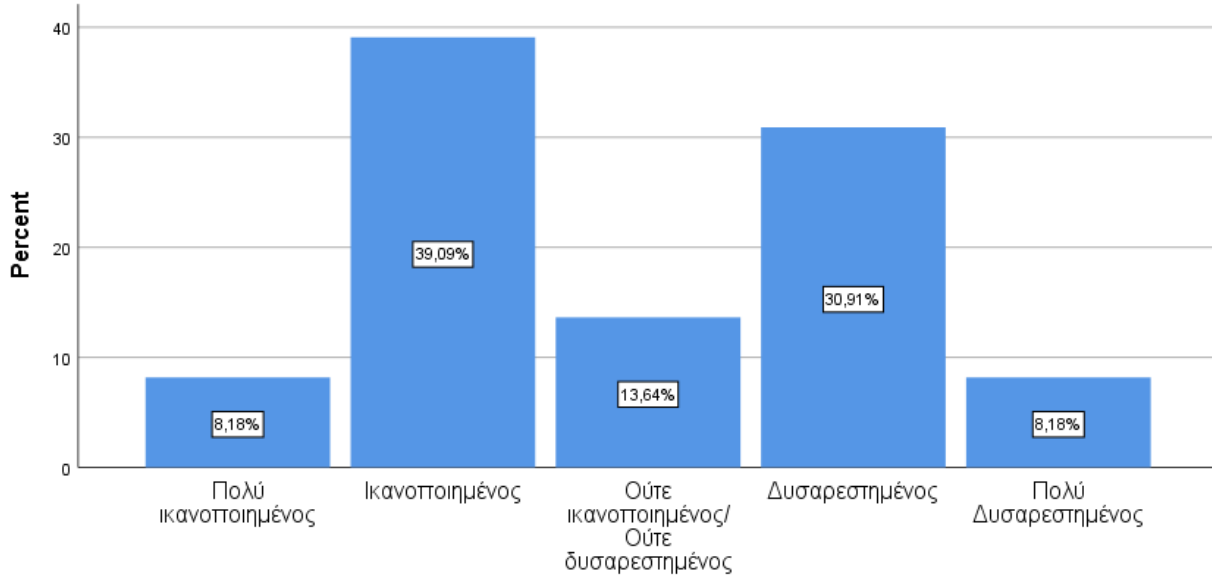
**είστε ικανοποιημένος/η με τον χρόνο ικανοποίησης των αιτημάτων/ παραπόνων σας όσο αφορά τις  
υπηρεσίες καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;**

- **Είστε ικανοποιημένος/η με την ευελιξία του Δήμου Κορινθίων, ως προς την ικανοποίηση των απαιτήσεών σας ως προς την υπηρεσία καθαριότητας;**

**Είστε ικανοποιημένος/η με την ευελιξία του Δήμου Κορινθίων, ως προς την ικανοποίηση των απαιτήσεών σας ως προς την υπηρεσία καθαριότητας;**

	Πλήθος	Ποσοστό
Πολύ ικανοποιημένος	9	8,2
Ικανοποιημένος	43	39,1
Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος	15	13,6
Δυσανεστημένος	34	30,9
Πολύ Δυσανεστημένος	9	8,2
Total	110	100,0

Είστε ικανοποιημένος/η με την ευελιξία του Δήμου Κορινθίων, ως προς την ικανοποίηση των απαιτήσεών σας ως προς την υπηρεσία καθαριότητας;



Είστε ικανοποιημένος/η με την ευελιξία του Δήμου Κορινθίων, ως προς την ικανοποίηση των απαιτήσεών σας ως προς την υπηρεσία καθαριότητας;

### 5.3. Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών και την αποτελεσματικότητα του Δήμου Κορίνθου στα θέματα καθαριότητας

Ο μέσος όρος ικανοποίησης του δείγματος για την ποιότητα εξυπηρέτησης και της αποτελεσματικότητα του Δήμου στα θέματα καθαριότητας είναι 3,03. Με άλλα λόγια οι πολίτες δεν είναι ούτε ικανοποιημένοι αλλά ούτε και δυσαρεστημένοι. Όμως, αυτό σημαίνει

ότι υπάρχουν αρκετά περιθώρια βελτίωσης, ιδιαίτερα στα θέματα πρόσθετων υπηρεσιών υποστήριξης και στα θέματα της ανακύκλωσης και της εναλλακτικής διαχείρισης.

**Μέσοι όροι των απαντήσεων για την ικανοποίηση των πολιτών από την ποιότητα των υπηρεσιών και την αποτελεσματικότητα**

	Είστε ικανοποιημένος/η με την ποιότητα υπηρεσιών της καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;	Είστε ικανοποιημένος/η με την ευελιξία του Δήμου Κορινθίων, ως προς την ικανοποίηση των απαιτήσεών σας ως προς την υπηρεσία καθαριότητας;	Είστε ικανοποιημένος/η με τις πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης μετά την ολοκλήρωση της καθαριότητας που παρέχει ο Δήμος Κορινθίων;	Είστε ικανοποιημένος/η με την αποτελεσματικότητα και λειτουργικότητα που σας παρέχει ο Δήμος Κορινθίων στην Υπηρεσία καθαριότητας;	Είστε ικανοποιημένος/η με την αξιολόγηση του Δήμου Κορινθίων στις προτάσεις - αποτελεσματικότητας για ανακύκλωση εναλλακτική διαχείριση;	Είστε ικανοποιημένος/η με τη συχνότητα των οδοκαθαριστών ή των δρομολογίων των απορριμματοφόρων στον Δήμο Κορινθίων;
Mean	2,87	2,92	3,39	3,31	3,03	2,66
N	110	110	110	110	110	110
Std. Deviation	1,271	1,166	1,227	1,123	1,274	1,191

**ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ 3, 03**

Αναλυτικότερα οι απαντήσεις των ερωτήσεων για τον παράγοντα «Ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών και την αποτελεσματικότητα του Δήμου Κορίνθου στα θέματα καθαριότητας», παρουσιάζονται παρακάτω:

- **Είστε ικανοποιημένος/η με την ποιότητα υπηρεσιών της καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;**

**Είστε ικανοποιημένος/η με την ποιότητα υπηρεσιών της καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;**

	Πλήθος	Ποσοστό
Πολύ ικανοποιημένος	15	13,6
Ικανοποιημένος	39	35,5
Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος	13	11,8
Δυσανεστημένος	31	28,2
Πολύ Δυσανεστημένος	12	10,9
Total	110	100,0



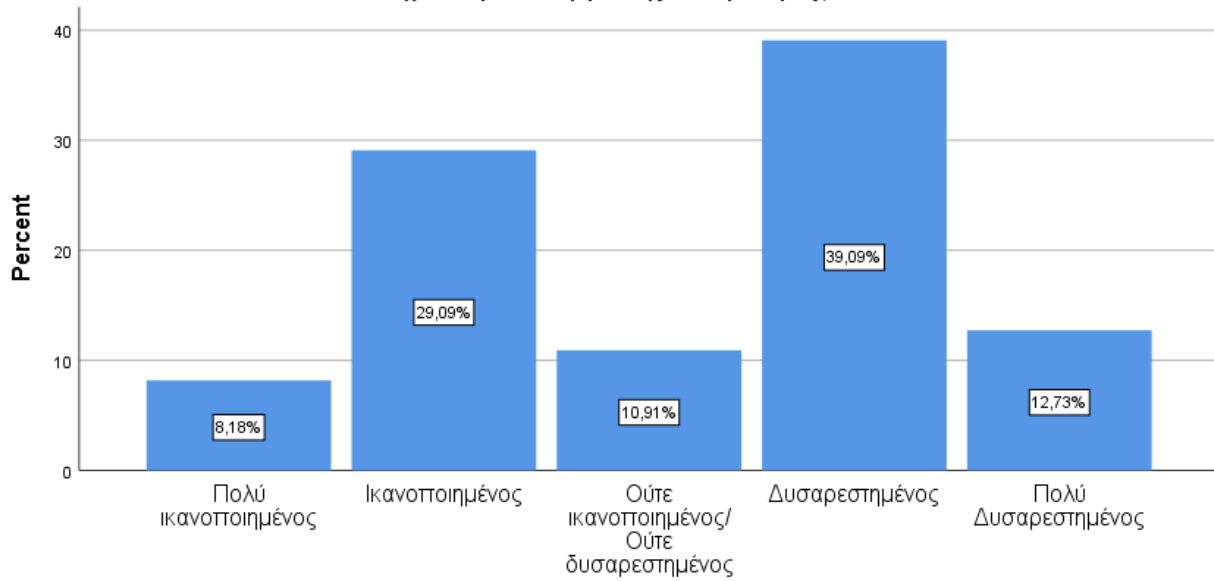
**Είστε ικανοποιημένος/η με την ποιότητα υπηρεσιών της καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;**

- **Είστε ικανοποιημένος/η με την επικοινωνία στον Δήμο Κορινθίων και την ενημέρωση που έχετε κατά τον σχεδιασμό του έργου της καθαριότητας;**

**Είστε ικανοποιημένος/η με την επικοινωνία στον Δήμο Κορινθίων και την ενημέρωση που έχετε κατά τον σχεδιασμό του έργου της καθαριότητας;**

	Πλήθος	Ποσοστό
Πολύ ικανοποιημένος	9	8,2
Ικανοποιημένος	32	29,1
Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος	12	10,9
Δυσάρεστημένος	43	39,1
Πολύ Δυσάρεστημένος	14	12,7
Total	110	100,0

Είστε ικανοποιημένος/η με την επικοινωνία στον Δήμο Κορινθίων και την ενημέρωση που έχετε κατά τον σχεδιασμό του έργου της καθαριότητας;



Είστε ικανοποιημένος/η με την επικοινωνία στον Δήμο Κορινθίων και την ενημέρωση που έχετε κατά τον σχεδιασμό του έργου της καθαριότητας;

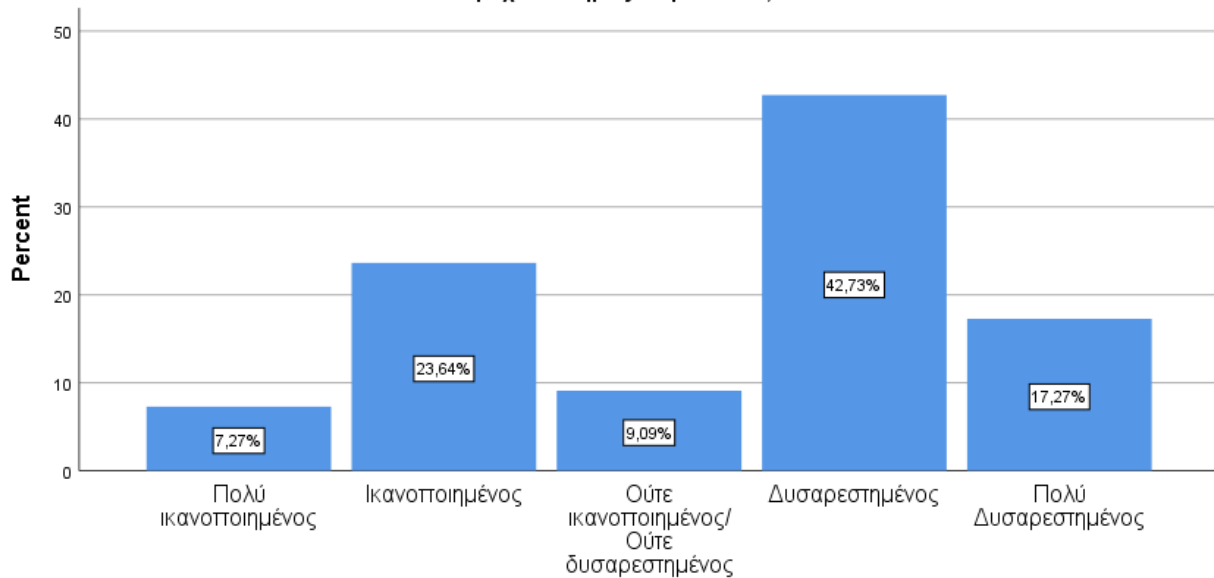
- **Είστε ικανοποιημένος/η με τις πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης μετά την ολοκλήρωση της καθαριότητας που παρέχει ο Δήμος Κορινθίων;**



**Είστε ικανοποιημένος/η με τις πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης μετά την ολοκλήρωση της καθαριότητας που παρέχει ο Δήμος Κορινθίων;**

	Frequency	Percent
Πολύ ικανοποιημένος	8	7,3
Ικανοποιημένος	26	23,6
Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος	10	9,1
Δυσανεστημένος	47	42,7
Πολύ Δυσανεστημένος	19	17,3
Total	110	100,0

**Είστε ικανοποιημένος/η με τις πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης μετά την ολοκλήρωση της καθαριότητας που παρέχει ο Δήμος Κορινθίων;**



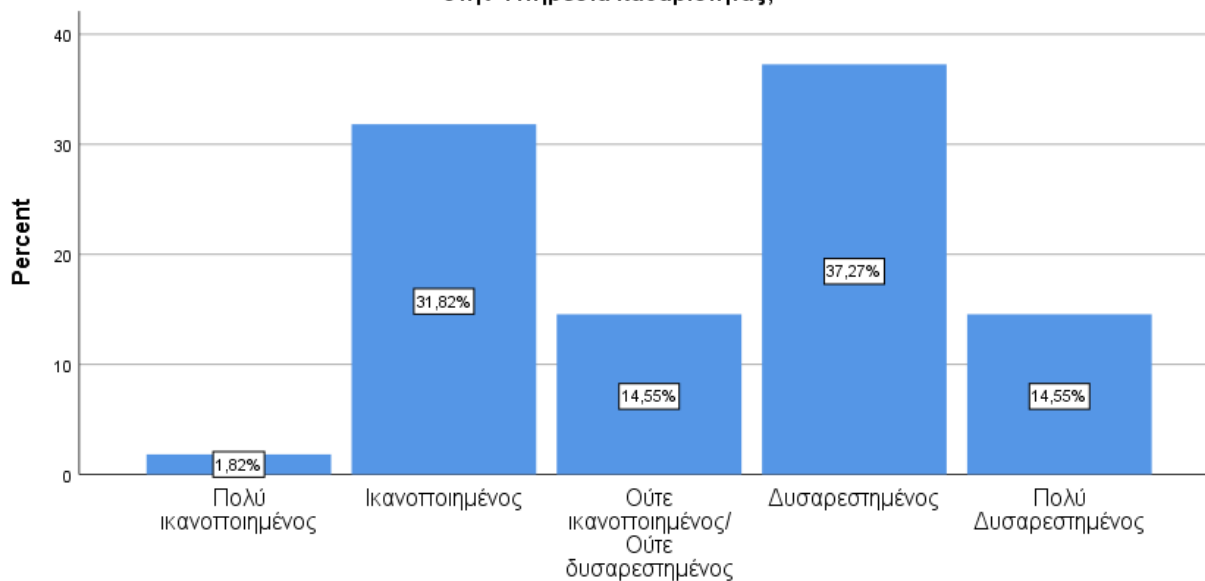
**Είστε ικανοποιημένος/η με τις πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης μετά την ολοκλήρωση της καθαριότητας που παρέχει ο Δήμος Κορινθίων;**

- **Είστε ικανοποιημένος/η με την αποτελεσματικότητα και λειτουργικότητα που σας παρέχει ο Δήμος Κορινθίων στην Υπηρεσία καθαριότητας;**

**Είστε ικανοποιημένος/η με την αποτελεσματικότητα και λειτουργικότητα που σας παρέχει ο Δήμος Κορινθίων στην Υπηρεσία καθαριότητας;**

	πλήθος	Ποσοστό
Πολύ ικανοποιημένος	2	1,8
Ικανοποιημένος	35	31,8
Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος	16	14,5
Δυσανεστημένος	41	37,3
Πολύ Δυσανεστημένος	16	14,5
Total	110	100,0

**Είστε ικανοποιημένος/η με την αποτελεσματικότητα και λειτουργικότητα που σας παρέχει ο Δήμος Κορινθίων στην Υπηρεσία καθαριότητας;**



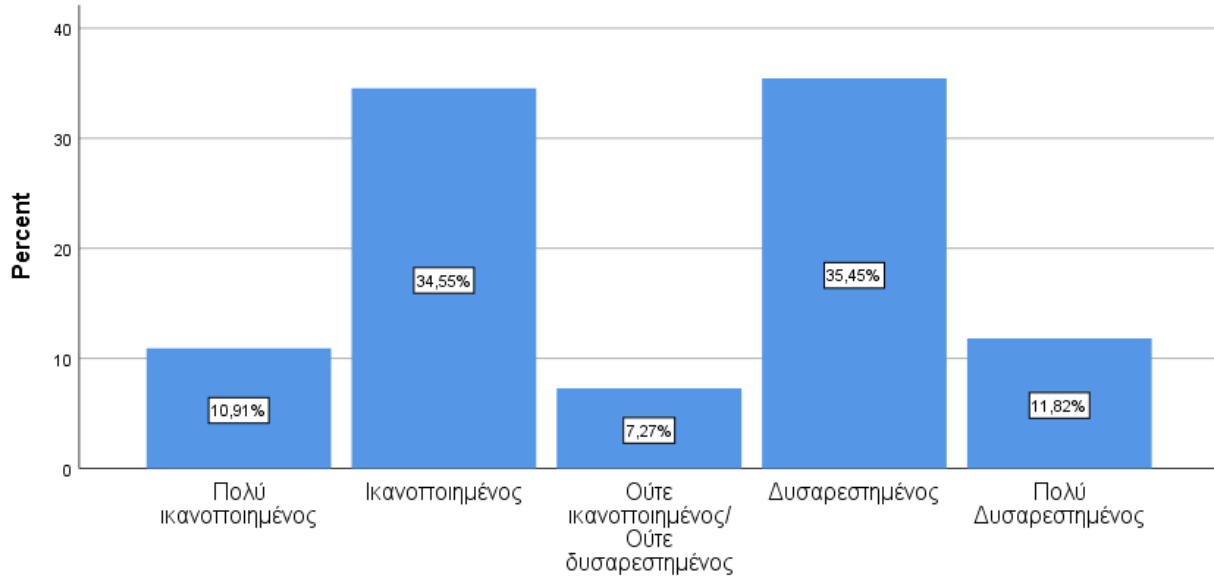
**Είστε ικανοποιημένος/η με την αποτελεσματικότητα και λειτουργικότητα που σας παρέχει ο Δήμος Κορινθίων στην Υπηρεσία καθαριότητας;**

- **Είστε ικανοποιημένος/η με την αξιολόγηση του Δήμου Κορινθίων στις προτάσεις - αποτελεσματικότητα για ανακύκλωση εναλλακτική διαχείριση;**

**Είστε ικανοποιημένος/η με την αξιολόγηση του Δήμου Κορινθίων στις προτάσεις - αποτελεσματικότητα για ανακύκλωση εναλλακτική διαχείριση;**

	Πλήθος	Ποσοστό
Πολύ ικανοποιημένος	12	10,9
Ικανοποιημένος	38	34,5
Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος	8	7,3
Δυσανεστημένος	39	35,5
Πολύ Δυσανεστημένος	13	11,8
Total	110	100,0

**Είστε ικανοποιημένος/η με την αξιολόγηση του Δήμου Κορινθίων στις προτάσεις - αποτελεσματικότητα για ανακύκλωση εναλλακτική διαχείριση;**



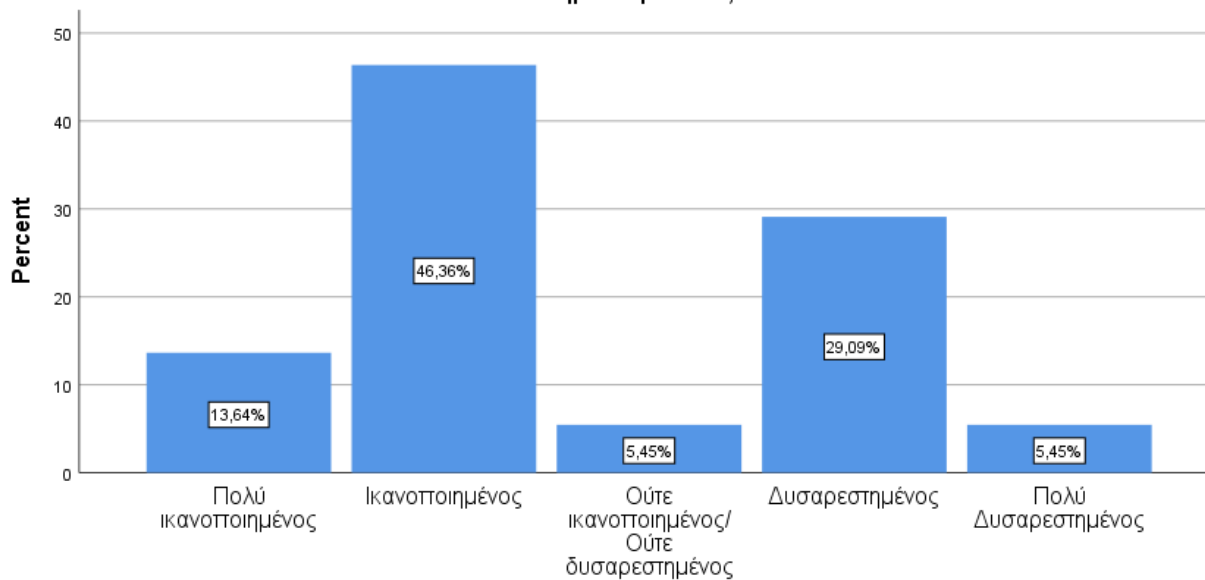
**Είστε ικανοποιημένος/η με την αξιολόγηση του Δήμου Κορινθίων στις προτάσεις - αποτελεσματικότητα για ανακύκλωση εναλλακτική διαχείριση;**

- **Είστε ικανοποιημένος/η με τη συχνότητα των οδοκαθαριστών ή των δρομολογίων των απορριμματοφόρων στον Δήμο Κορινθίων;**

**Είστε ικανοποιημένος/η με τη συχνότητα των οδοκαθαριστών ή των δρομολογίων των απορριμματοφόρων στον Δήμο Κορινθίων;**

	Πλήθος	Ποσοστό
Πολύ ικανοποιημένος	15	13,6
Ικανοποιημένος	51	46,4
Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος	6	5,5
Δυσανεστημένος	32	29,1
Πολύ Δυσανεστημένος	6	5,5
Total	110	100,0

**Είστε ικανοποιημένος/η με τη συχνότητα των οδοκαθαριστών ή των δρομολογίων των απορριμματοφόρων στον Δήμο Κορινθίων;**



**Είστε ικανοποιημένος/η με τη συχνότητα των οδοκαθαριστών ή των δρομολογίων των απορριμματοφόρων στον Δήμο Κορινθίων;**

#### 5.4. Ικανοποίηση από την ανταποδοτικότητα των χρημάτων των πολιτών που επενδύει ο Δήμος Κορίνθου και την τιμολογιακή πολιτική

Υπολογίζοντας τον μέσο όρο απαντήσεων για τον παράγοντα «Ικανοποίηση από την ανταποδοτικότητα των χρημάτων των πολιτών που επενδύει ο Δήμος Κορίνθου και την τιμολογιακή πολιτική» η τιμή είναι 3,21. Συνεπώς σύμφωνα με τις απαντήσεις του δείγματος οι πολίτες του Δήμου Κορίνθου φαίνεται να είναι ελαφρώς δυσαρεστημένοι με την αξιοποίηση του Δήμου από τα έσοδα των πολιτών καθώς και από την τιμολογιακή πολιτική που ακολουθεί ο Δήμος.

##### Μέσος όρος απαντήσεων

	Είστε ικανοποιημένος/η με το κόστος των υπηρεσιών καθαριότητας και την τιμολογιακή πολιτική του Δήμου Κορινθίων;	Είστε ικανοποιημένος/η ως προς την ανταποδοτικότητα των χρημάτων σας, που ο Δήμος Κορινθίων τα επενδύει (π.χ. υλικά, αυτοκίνητα, εργοστάσια);	Είστε ικανοποιημένος/η με την ποιότητα σε σχέση με το κόστος/τέλος καθαριότητας ανά τετραγωνικό μέτρο κατοικίας κ.λπ.
Mean	3,11	3,28	3,24
N	110	110	110
Std. Deviation	1,168	1,264	1,157

**ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ: 3,21**

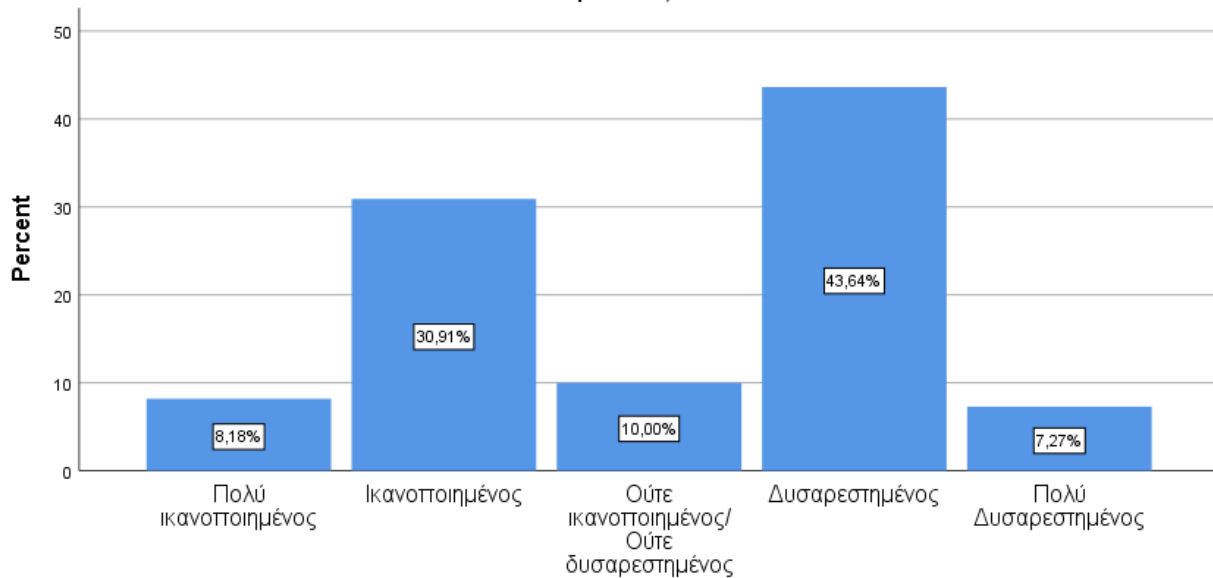
Αναλυτικότερα οι απαντήσεις στην κατηγορία αυτή παρουσιάζονται παρακάτω:

- **Είστε ικανοποιημένος/η με το κόστος των υπηρεσιών καθαριότητας και την τιμολογιακή πολιτική του Δήμου Κορινθίων;**

**Είστε ικανοποιημένος/η με το κόστος των υπηρεσιών καθαριότητας και την τιμολογιακή πολιτική του Δήμου Κορινθίων;**

	Frequency	Percent
Πολύ ικανοποιημένος	9	8,2
Ικανοποιημένος	34	30,9
Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος	11	10,0
Δυσανεστημένος	48	43,6
Πολύ Δυσανεστημένος	8	7,3
Total	110	100,0

**Είστε ικανοποιημένος/η με το κόστος των υπηρεσιών καθαριότητας και την τιμολογιακή πολιτική του Δήμου Κορινθίων;**



**Είστε ικανοποιημένος/η με το κόστος των υπηρεσιών καθαριότητας και την τιμολογιακή πολιτική του Δήμου Κορινθίων;**

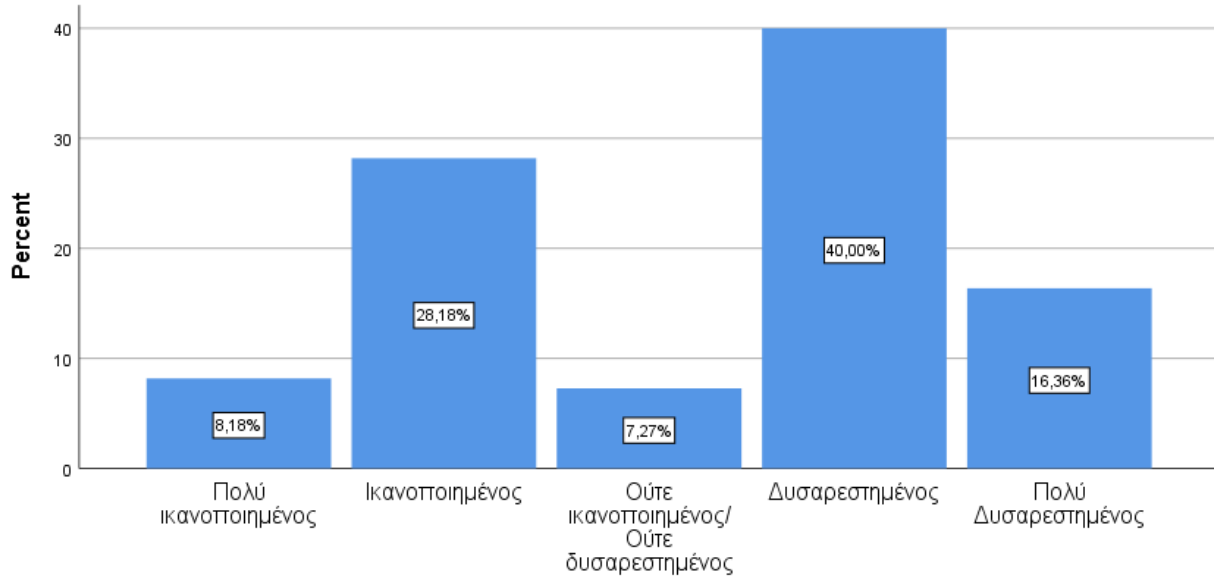


- **Είστε ικανοποιημένος/η ως προς την ανταποδοτικότητα των χρημάτων σας, που ο Δήμος Κορινθίων τα επενδύει (π.χ. υλικά, αυτοκίνητα, εργοστάσια);**

**Είστε ικανοποιημένος/η ως προς την ανταποδοτικότητα των χρημάτων σας, που ο Δήμος Κορινθίων τα επενδύει (π.χ. υλικά, αυτοκίνητα, εργοστάσια);**

	Πλήθος	Ποσοστό
Πολύ ικανοποιημένος	9	8,2
Ικανοποιημένος	31	28,2
Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος	8	7,3
Δυσάρεστημένος	44	40,0
Πολύ Δυσάρεστημένος	18	16,4
Total	110	100,0

Είστε ικανοποιημένος/η ως προς την αναπαραδοτικότητα των χρημάτων σας, που ο Δήμος Κορινθίων τα επενδύει (π.χ. υλικά, αυτοκίνητα, εργοστάσια);



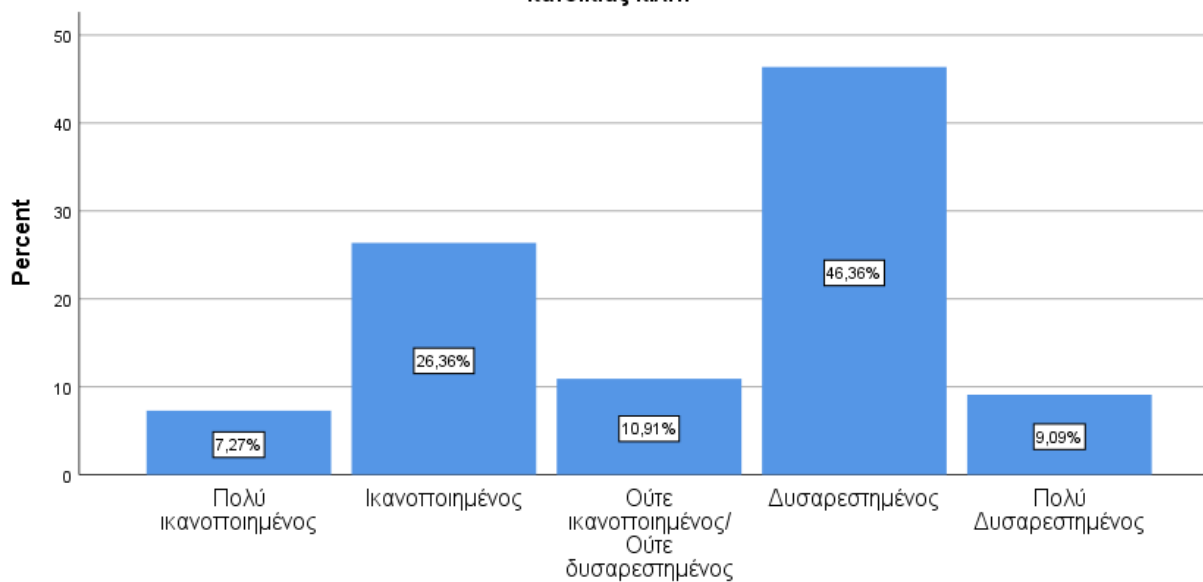
Είστε ικανοποιημένος/η ως προς την αναπαραδοτικότητα των χρημάτων σας, που ο Δήμος Κορινθίων τα επενδύει (π.χ. υλικά, αυτοκίνητα, εργοστάσια);

- Είστε ικανοποιημένος/η με την ποιότητα σε σχέση με το κόστος/τέλος καθαριότητας ανά τετραγωνικό μέτρο κατοικίας κ.λπ.

**Είστε ικανοποιημένος/η με την ποιότητα σε σχέση με το κόστος/τέλος καθαριότητας ανά τετραγωνικό μέτρο κατοικίας κ.λπ.**

		Frequency	Percent		
Valid	Πολύ ικανοποιημένος	8	7,3		
	Ικανοποιημένος	29	26,4		
	Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος	12	10,9		
	Δυσανεστημένος	51	46,4		
	Πολύ Δυσανεστημένος	10	9,1		
Total		110	100,0	100,0	

**Είστε ικανοποιημένος/η με την ποιότητα σε σχέση με το κόστος/τέλος καθαριότητας ανά τετραγωνικό μέτρο κατοικίας κ.λπ.**



**Είστε ικανοποιημένος/η με την ποιότητα σε σχέση με το κόστος/τέλος καθαριότητας ανά τετραγωνικό μέτρο κατοικίας κ.λπ.**

## 5.5. Ικανοποίηση από το προσωπικό του τμήματος καθαριότητας:

Σε γενικές γραμμές, οι πολίτες του Δήμου Κορίνθου φαίνεται να είναι ικανοποιημένοι, αλλά όχι σε μεγάλο βαθμό, από την εξυπηρέτηση του προσωπικού του τμήματος καθαριότητας. Ο μέσος όρος ικανοποίησης των ερωτήσεων σε αυτή την κατηγορία είναι 2,77 που σημαίνει ότι είναι μεταξύ της ικανοποίησης και της ουδέτερης γνώμης.

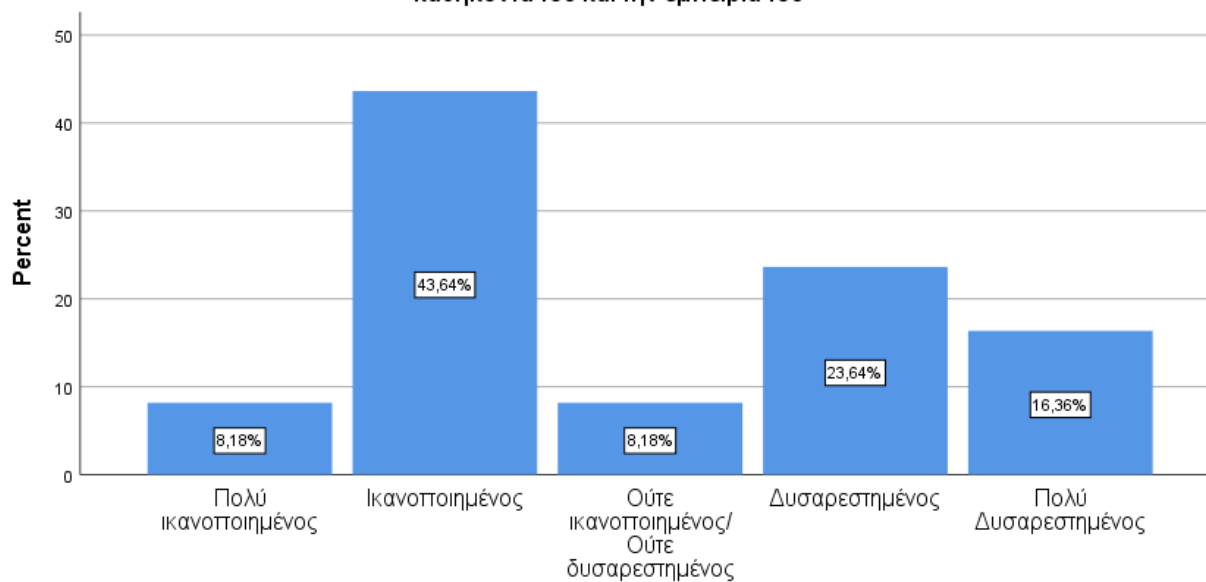
<b>Report</b>			
	Είστε ικανοποιημένος/η από τις γνώσεις του προσωπικού καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων σχετικά με τα καθήκοντά του και την εμπειρία του	Είστε ικανοποιημένος/η με την ευγένεια, φιλικότητα και συνεργασία του προσωπικού καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;	Είστε ικανοποιημένος/η με την ταχύτητα εξυπηρέτησης και τον χρόνο εκτέλεσης του έργου καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;
Mean	2,96	2,48	2,87
N	110	110	110
Std. Deviation	1,292	1,171	1,220

- **Είστε ικανοποιημένος/η από τις γνώσεις του προσωπικού καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων σχετικά με τα καθήκοντά του και την εμπειρία του**

**Είστε ικανοποιημένος/η από τις γνώσεις του προσωπικού καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων σχετικά με τα καθήκοντά του και την εμπειρία του**

	Frequency	Percent
Πολύ ικανοποιημένος	9	8,2
Ικανοποιημένος	48	43,6
Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος	9	8,2
Δυσανεστημένος	26	23,6
Πολύ Δυσανεστημένος	18	16,4
Total	110	100,0

**Είστε ικανοποιημένος/η από τις γνώσεις του προσωπικού καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων σχετικά με τα καθήκοντά του και την εμπειρία του**



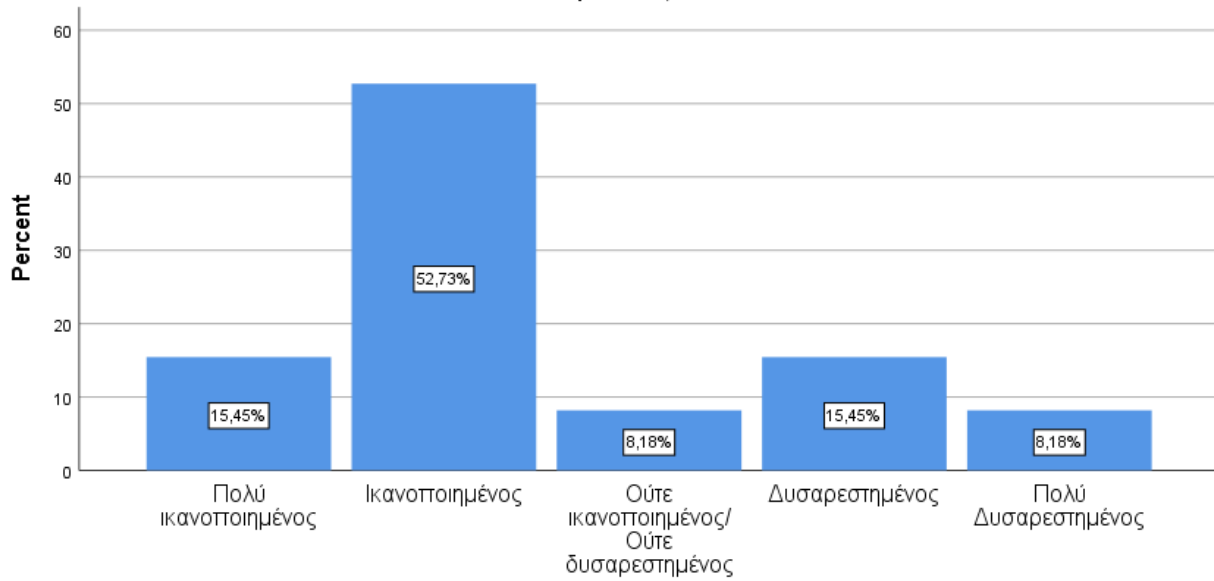
**Είστε ικανοποιημένος/η από τις γνώσεις του προσωπικού καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων σχετικά με τα καθήκοντά του και την εμπειρία του**

- **Είστε ικανοποιημένος/η με την ευγένεια, φιλικότητα και συνεργασία του προσωπικού καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;**

**Είστε ικανοποιημένος/η με την ευγένεια, φιλικότητα και συνεργασία του προσωπικού καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;**

		Frequency	Percent
Valid	Πολύ ικανοποιημένος	17	15,5
	Ικανοποιημένος	58	52,7
	Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος	9	8,2
	Δυσανεστημένος	17	15,5
	Πολύ Δυσανεστημένος	9	8,2
	Total	110	100,0

**Είστε ικανοποιημένος/η με την ευγένεια, φιλικότητα και συνεργασία του προσωπικού καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;**



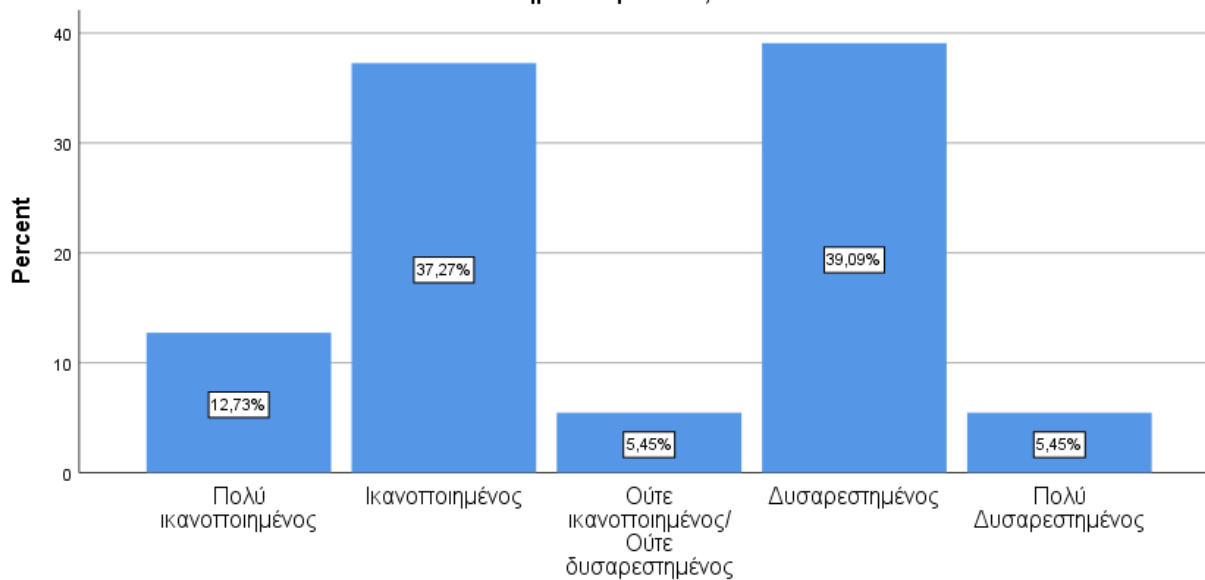
**Είστε ικανοποιημένος/η με την ευγένεια, φιλικότητα και συνεργασία του προσωπικού καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;**

- **Είστε ικανοποιημένος/η με την ταχύτητα εξυπηρέτησης και τον χρόνο εκτέλεσης του έργου καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;**

**Είστε ικανοποιημένος/η με την ταχύτητα εξυπηρέτησης και τον χρόνο εκτέλεσης του έργου καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;**

	Frequency	Percent
Πολύ ικανοποιημένος	14	12,7
Ικανοποιημένος	41	37,3
Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος	6	5,5
Δυσανεστημένος	43	39,1
Πολύ Δυσανεστημένος	6	5,5
Total	110	100,0

**Είστε ικανοποιημένος/η με την ταχύτητα εξυπηρέτησης και τον χρόνο εκτέλεσης του έργου καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;**



**Είστε ικανοποιημένος/η με την ταχύτητα εξυπηρέτησης και τον χρόνο εκτέλεσης του έργου καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;**



## 5.6. Ικανοποίηση σε περίπτωση αλλαγών στην ανταποδοτικότητα και στην αλλαγή τιμολογιακής πολιτικής

Ο μέσος όρος ικανοποίησης των παραπάνω ερωτήσεων είναι 2,77. Συνεπώς η γνώμη των πολιτών του Δήμου Κορίνθου κλίνει στο να αναλάβει κάποιος ιδιώτης την διαχείριση των απορριμμάτων και των θεμάτων καθαριότητας καθώς και στο να αλλάξει η τιμολογιακή πολιτική.

	Μέσος όρος	
	Θα ήσασταν ικανοποιημένος/η, εάν η καθαριότητα ήταν άμεσα ανταποδοτική, με τις υπηρεσίες καθαριότητας να εκτελούνται από ιδιώτη	Θα ήσαστε ικανοποιημένος/η με την αλλαγή της τιμολογιακής πολιτικής στον Δήμο Κορινθίων, όπως, όπως συμβαίνει σήμερα;
Mean	2,93	2,61
N	110	110
Std. Deviation	1,438	1,307
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	2,77	

Αναλυτικά οι απαντήσεις στις δυο ερωτήσεις φαίνονται παρακάτω:

- **Θα ήσαστε ικανοποιημένος/η με την αλλαγή της τιμολογιακής πολιτικής στον Δήμο Κορινθίων, όπως, όπως συμβαίνει σήμερα;**

**Θα ήσαστε ικανοποιημένος/η με την αλλαγή της τιμολογιακής πολιτικής στον Δήμο Κορινθίων, όπως, όπως συμβαίνει σήμερα;**

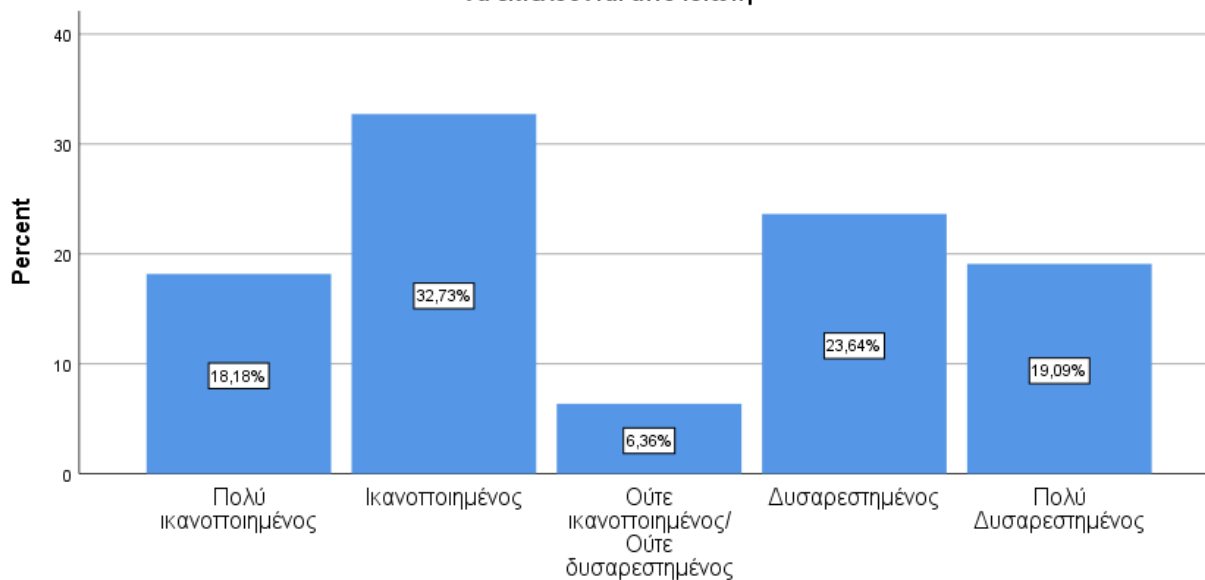
		Frequency	Percent
Valid	Πολύ ικανοποιημένος	19	17,3
	Ικανοποιημένος	52	47,3
	Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος	6	5,5
	Δυσάρεστημένος	19	17,3
	Πολύ Δυσάρεστημένος	14	12,7
	Total	110	100,0

- **Θα ήσασταν ικανοποιημένος/η, εάν η καθαριότητα ήταν άμεσα ανταποδοτική, με τις υπηρεσίες καθαριότητας να εκτελούνται από ιδιώτη**

**Θα ήσασταν ικανοποιημένος/η, εάν η καθαριότητα ήταν άμεσα ανταποδοτική, με τις υπηρεσίες καθαριότητας να εκτελούνται από ιδιώτη**

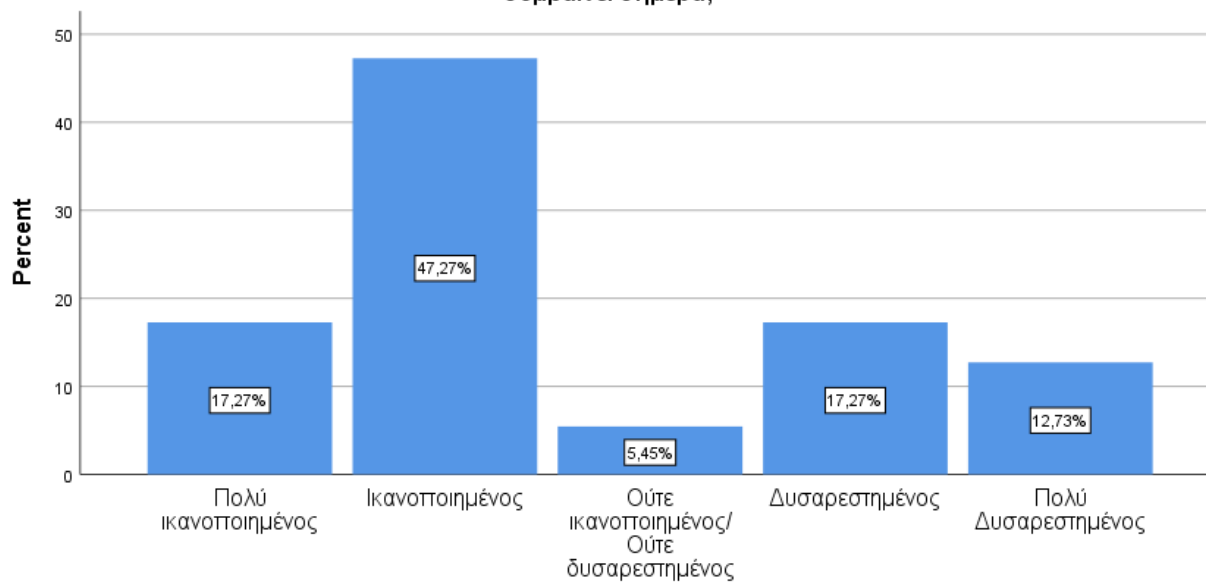
	Πλήθος	Ποσοστό
Πολύ ικανοποιημένος	20	18,2
Ικανοποιημένος	36	32,7
Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος	7	6,4
Δυσανεστημένος	26	23,6
Πολύ Δυσανεστημένος	21	19,1
Total	110	100,0

**Θα ήσασταν ικανοποιημένος/η, εάν η καθαριότητα ήταν άμεσα ανταποδοτική, με τις υπηρεσίες καθαριότητας να εκτελούνται από ιδιώτη**



**Θα ήσασταν ικανοποιημένος/η, εάν η καθαριότητα ήταν άμεσα ανταποδοτική, με τις υπηρεσίες καθαριότητας να εκτελούνται από ιδιώτη**

Θα ήσαστε ικανοποιημένος/η με την αλλαγή της τιμολογιακής πολιτικής στον Δήμο Κορινθίων, όπως, όπως συμβαίνει σήμερα;



Θα ήσαστε ικανοποιημένος/η με την αλλαγή της τιμολογιακής πολιτικής στον Δήμο Κορινθίων, όπως, όπως συμβαίνει σήμερα;

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στην παρούσα εργασία μελετήθηκε η σχέση μεταξύ ποιότητας υπηρεσιών καθαριότητας και οικονομική διαχείριση των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης . Όπως ισχύει σήμερα, το νομοθετικό πλαίσιο ορίζει υπεύθυνους του ΟΤΑ για μια σειρά πολλών καθηκόντων όπως η αποκομιδή σκουπιδιών και απορριμμάτων, καθαριότητα των δρόμων, σκουπίσματος σε καθημερινή βάση, όπως και η ενημέρωση των πολιτών για τα δρομολόγια που ακολουθούν τα απορριμματοφόρα. Οι ΟΤΑ καταβάλλουν προσπάθεια στην ικανοποίηση των πολιτών και στην εύρεση λύσεων με σκοπό να ικανοποιούν τα αιτήματα των πολιτών και στην διατήρηση καθαρών πόλεων και δρόμων. Παρόλα αυτά, με τα προβλήματα στελέχωσης ή και της λανθασμένης διαχείρισης των πόρων (προσωπικού και υλικού) ορισμένοι ΟΤΑ αποτυγχάνουν να δώσουν λύση στα θέματα καθαριότητας.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας, όπου συμμετείχαν 110 πολίτες του Δήμου Κορίνθου, φαίνεται ότι οι πολίτες του Δήμου Κορίνθου, δεν είναι ούτε ικανοποιημένοι αλλά ούτε και δυσαρεστημένοι. Όμως, αυτό σημαίνει ότι υπάρχουν αρκετά περιθώρια βελτίωσης, ιδιαίτερα στα θέματα πρόσθετων υπηρεσιών υποστήριξης και στα θέματα της ανακύκλωσης και της εναλλακτικής διαχείρισης. Όπως προκύπτει η μέση ικανοποίηση από την επικοινωνία και την διευθέτηση των αιτημάτων και των παραπόνων από το τμήμα προσωπικού του Δήμου, συμπεραίνεται ότι η ικανοποίηση δεν είναι ιδιαίτερη.

Ελαφρώς δυσαρεστημένοι είναι οι πολίτες με την αξιοποίηση του Δήμου από τα έσοδα των πολιτών καθώς και από την τιμολογιακή πολιτική που ακολουθεί ο Δήμος. Συνεπώς η γνώμη των πολιτών του Δήμου Κορίνθου κλίνει στο να αναλάβει κάποιος ιδιώτης την διαχείριση των απορριμμάτων και των θεμάτων καθαριότητας καθώς και στο να αλλάξει η τιμολογιακή πολιτική του Δήμου. Μερική ικανοποίηση στους πολίτες, φαίνεται να υπάρχει , από την εξυπηρέτηση του προσωπικού του τμήματος καθαριότητας.

Από όλα τα παραπάνω συμπεραίνεται ότι ο Δήμος Κορίνθου χρειάζεται να βελτιώσει ορισμένα ζητήματα στα θέματα καθαριότητας και ίσως να εξετάσει και την λύση στο να αναλάβει κάποιος ιδιώτης την διαχείριση των θεμάτων καθαριότητας.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α**  
**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΙΝΘΙΩΝ**

Ονομάζομαι Παναγιώτης Μάρκου και στα πλαίσια της υλοποίησης της Διπλωματικής μου εργασίας « Η σχέση μεταξύ ποιότητας υπηρεσιών καθαριότητας και οικονομική διαχείριση των ΟΤΑ » σας παρακαλώ θερμά να αφιερώσετε λιγότερο από πέντε λεπτά ώστε να με βοηθήσετε στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Η συμπλήρωση θα συνεισφέρει θετικά στην εξαγωγή πολύτιμων συμπερασμάτων για την βελτίωση της παροχής υπηρεσιών της καθαριότητας και την βέλτιστη οικονομική διαχείριση του Δήμου Κορινθίων απέναντι στους Δημότες.

*Για να απαντήσετε στο παρακάτω ερωτηματολόγιο θα πρέπει να συμπληρώσετε τα ακόλουθα βασικά κριτήρια ώστε να με βοηθήσετε για ένα σωστό αποτέλεσμα. Εάν δεν επιθυμείτε να συμπληρώσετε τα παρακάτω βασικά κριτήρια, παρακαλώ επιστρέψτε το ερωτηματολόγιο πίσω. Ευχαριστώ !*

*(Η συμπλήρωση γίνεται με Χ ή V στα αντίστοιχα κουτάκια ή κυκλάκια)*

• **Ηλικία:**

20-60  60 και άνω

• **Φύλο:**

Άνδρας  Γυναίκα

• **Οικογενειακή Κατάσταση:**

Άγαμος  Έγγαμος

• **Επίπεδο Μόρφωσης:**

Υποχρεωτική Εκπαίδευση

Δευτεροβάθμια εκπαίδευση

Τριτοβάθμια εκπαίδευση

• **Είστε;**

Δημότης

Ετεροδημότης

Παραθεριστής

ή κάτι άλλο .....

**ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ:**

**1) Είστε ικανοποιημένος/η με την ποιότητα υπηρεσιών της καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;**

- Πολύ ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Πολύ δυσαρεστημένος

**2) Είστε ικανοποιημένος/η με την ευελιξία του Δήμου Κορινθίων, ως προς την ικανοποίηση των απαιτήσεών σας ως προς την υπηρεσία καθαριότητας;**

- Πολύ ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Πολύ δυσαρεστημένος



- 3) Είστε ικανοποιημένος/η με την επικοινωνία στον Δήμο Κορινθίων και την ενημέρωση που έχετε κατά τον σχεδιασμό του έργου της καθαριότητας (site, εφαρμογή κλπ);**
- Πολύ ικανοποιημένος
  - Ικανοποιημένος
  - Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος
  - Δυσανεστημένος
  - Πολύ δυσαρεστημένος
- 4) Είστε ικανοποιημένος/η με τον χρόνο ικανοποίησης των αιτημάτων/ παραπόνων σας όσο αφορά τις υπηρεσίες καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;**
- Πολύ ικανοποιημένος
  - Ικανοποιημένος
  - Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος
  - Δυσανεστημένος
  - Πολύ δυσαρεστημένος
- 5) Είστε ικανοποιημένος/η με τις πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης μετά την ολοκλήρωση της καθαριότητας που παρέχει ο Δήμος Κορινθίων (π.χ. σκούπισμα, πλύσιμο κάδων) ;**
- Πολύ ικανοποιημένος
  - Ικανοποιημένος
  - Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος
  - Δυσανεστημένος
  - Πολύ δυσαρεστημένος
- 6) Είστε ικανοποιημένος/η με το κόστος των υπηρεσιών καθαριότητας και την τιμολογιακή πολιτική του Δήμου Κορινθίων;**
- Πολύ ικανοποιημένος
  - Ικανοποιημένος
  - Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος
  - Δυσανεστημένος
  - Πολύ δυσαρεστημένος

**7) Είστε ικανοποιημένος/η με την αποτελεσματικότητα και λειτουργικότητα που σας παρέχει ο Δήμος Κορινθίων στην Υπηρεσία καθαριότητας;**

- Πολύ ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Πολύ δυσαρεστημένος

**8) Είστε ικανοποιημένος/η με την αξιολόγηση του Δήμου Κορινθίων στις προτάσεις - αποτελεσματικότητα για ανακύκλωση – εναλλακτική διαχείριση;**

- Πολύ ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Πολύ δυσαρεστημένος

**9) Θα ήσασταν ικανοποιημένος/η, εάν η καθαριότητα ήταν άμεσα ανταποδοτική, με τις υπηρεσίες καθαριότητας να εκτελούνται από ιδιώτη;**

- Πολύ ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Πολύ δυσαρεστημένος

**10) Είστε ικανοποιημένος/η με τη συχνότητα των οδοκαθαριστών ή των δρομολογίων των απορριμματοφόρων στον Δήμο Κορινθίων;**

- Πολύ ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Πολύ δυσαρεστημένος

**11) Είστε ικανοποιημένος/η ως προς την ανταποδοτικότητα των χρημάτων σας, που ο Δήμος Κορινθίων τα επενδύει (π.χ. υλικά, αυτοκίνητα, εργοστάσια);**

- Πολύ ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Πολύ δυσαρεστημένος

**12) Είστε ικανοποιημένος/η με την ποιότητα σε σχέση με το κόστος/τέλος καθαριότητας ανά τετραγωνικό μέτρο κατοικίας κ.λπ., που επιβάλλει ο Δήμος Κορινθίων για τη διαχείριση των απορριμμάτων;**

- Πολύ ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Πολύ δυσαρεστημένος

**13) Θα ήσαστε ικανοποιημένος/η με την αλλαγή της τιμολογιακής πολιτικής στον Δήμο Κορινθίων, όπως π.χ. με βάση το βάρος των παραγόμενων απορριμμάτων και όχι με βάση την επιφάνεια κατοικίας, όπως συμβαίνει σήμερα;**

- Πολύ ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Πολύ δυσαρεστημένος

**14) Είστε ικανοποιημένος/η από τις γνώσεις του προσωπικού καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων σχετικά με τα καθήκοντά του και την εμπειρία του;**

- Πολύ ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Πολύ δυσαρεστημένος

**15) Είστε ικανοποιημένος/η με την ευγένεια, φιλικότητα και συνεργασία του προσωπικού καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;**

- Πολύ ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Πολύ δυσαρεστημένος

**16) Είστε ικανοποιημένος/η με την ταχύτητα εξυπηρέτησης και τον χρόνο εκτέλεσης του έργου καθαριότητας του Δήμου Κορινθίων;**

- Πολύ ικανοποιημένος
- Ικανοποιημένος
- Ούτε ικανοποιημένος/ Ούτε δυσαρεστημένος
- Δυσανεστημένος
- Πολύ δυσαρεστημένος

**Σας Ευχαριστώ πολύ για το χρόνο σας!!!!**

## Βιβλιογραφία

Βατάλης, Κ. (επιμ.), (2011). Νέα αρχιτεκτονική της αυτοδιοίκησης και της αποκεντρωμένης διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης (Ν. 3582/2010), Εκδόσεις Σάκκουλας Α.Ε.

*Γούπιος Γ., (2016), Ο λειτουργικός εκσυγχρονισμός της τοπικής αυτοδιοίκησης, περιοδικό manager της Ελληνικής Εταιρείας Διοίκησης Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ), τεύχος 41*

Ευστρατίου, Π. Μ. (2014). Δημοκρατική αρχή και Διοικητικό Δίκαιο, Εκδόσεις Σάκκουλα Α.Ε.

Ευστρατίου, Π. Μ. (2013). Συστηματικά θεμέλια του ελληνικού Διοικητικού Δικαίου, Εκδόσεις Σάκκουλα Α.Ε.

Κάππας Χ Θ , (2011) Η μεταρρύθμιση του «Καλλικράτη» ως ένα νέο σύστημα διακυβέρνησης στην τοπική αυτοδιοίκηση, εργασία Σμε σκοπό την απόκτηση πιστοποίησης παρακολούθησης, κύκλος ανώτερων σεμιναρίων με θέμα Ευρωπαϊκή Διακυβέρνηση, Βιώσιμη Ανάπτυξη και Διοικητική Μεταρρύθμιση, Κέντρο Διακυβέρνησης και Βιώσιμης Ανάπτυξης (ΚΕΔΙΒΑ), Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, Αθήνα.

Μαρούδας Σ. Θ., (2009), Ανθρώπινος Παράγοντας και Ποιότητα στον Ελληνικό Δημόσιο Τομέα, διδακτορική διατριβή. Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.

Μουστάκας Μ., Πρεβεδούρου Ε., Σαρμάς Ι., Τσικρικάς Δ., Τσιλιώτης Χ. και Τσιρωνάς Α , (2014), *Γενικές Αρχές Δημοσίου Δικαίου*, επιμ. Αντωνίου Δ. Θ , τόμος 1, εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα.

Υπουργείο Εσωτερικών, (2015), *Δομή και λειτουργία της τοπικής και περιφερειακής δημοκρατίας: Ελλάδα, 2012*, ειδική έκθεση. Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών. Διεύθυνση Αναπτυξιακών Προγραμμάτων και Διεθνών Οργανισμών, Τμήμα Σχέσεων με Διεθνείς Οργανισμούς, Αθήνα.

Μπαμπαλιούτας. Λ. (2013). *Το σύγχρονο θεσμικό πλαίσιο της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης*, τομ. Β΄, Εκδόσεις Σάκκουλας Α.Ε

Μακρυδημήτρης Αντ. κ Μιχαλόπουλος Ν. (2000), *Εκθέσεις Εμπειρογνομώνων για τη Δημόσια Διοίκηση, 1950-1998*, Αθήνα, εκδόσεις Παπαζήσης  
Μακρυδημήτρης Αντ. (2010) *Δημόσια διοίκηση, Στοιχεία διοικητικής οργάνωσης Αθήνα-Θεσσαλονίκη*, εκδόσεις Σάκκουλας

Μπέσιλα - Βήκα Ε., (2010), *Τοπική Αυτοδιοίκηση*, τόμος 1, έκδοση Γ, εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα - Θεσσαλονίκη

Μιχαλόπουλος Ν., *Η δημόσια διοίκηση στην εποχή των αποτελεσμάτων*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 2007

Βολοτόπουλος, Μ. (2011), «Τι είναι ποιότητα». Διαθέσιμο σε:  
<http://www.qualitynet.gr/displayITM1.asp?ITMID=50025&LANG=GR>

Μακρυδημήτρης Αντώνης, *Διλήμματα στην υπαλληλία-Περί δημοσίων υπαλλήλων σήμερα*, Παπαζήση 2013

Μουζέλης, Ν. (2009), «Οργάνωση και γραφειοκρατία-Ανάλυση των σύγχρονων θεωριών», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη

Ζαβλανός Μύρων, (2006), Η Ποιότητα στις Παρεχόμενες Υπηρεσίες και τα Προϊόντα, Εκδόσεις Σταμούλη

Ζευγαρίδης,Σ,1979.Η οργάνωση της Δημόσιας Διοικήσεως, Αθήνα, Τεύχος α

Μακρουδημήτρης,Α,2010. Στοιχεία διοικητικής οργάνωσης: Εκδόσεις Σάκκουλα Α.Ε., 2010

Νικόλαος Μιχαλόπουλος (2008), Υπουργείο Εσωτερικών. Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβερνησης. Διεύθυνση Ποιότητας & Αποδοτικότητας, Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (Κ.Π.Α.), Οδηγός Εφαρμογής, Αθήνα.

Τσιότρας, Γ. (2002). Βελτίωση Ποιότητας. Αθήνα : Εκδόσεις Μπένος

Σπανού Κ.( επιμ.) (2010), Πρόσβαση στα έγγραφα και διαφάνεια διοικητικής δράσης, συνήγορος του πολίτη , Αθήνα – Κομοτηνή ,εκδόσεις Σάκκουλας

OECD (2009), OECD Economic Surveys: Greece 2009, OECD Publishing, Paris

## **ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

Cheng W. T. L and Leung Y. T., (2016), *Government protection, political connection and management turnover in China*, International Review of Economics and Finance. Vol 45, pp 160-176.

Conteh C., (2012), *Public management in an age of complexity: Regional economic development in Canada*, International Journal of Public Sector Management, Vol. 25, Issue 6. pp. 464-472.

Edvarsson B and Enquist B , (2006), Quality improvement in governmental services. The role of change pressure exerted by the “market ”, *The TQM Magazine*, Vol. 18, No 1, pp. 7 - 21.

European Commission. (2015), *Quality of Public Administration: A Toolbox for Practitioners*, Abridged

Gannon J.M., Roper A. and Doherty L., (2015), *Strategic human resource management: Insights from the international hotel industry*. *International Journal of Hospitality Management*, Vol 47. pp. 65-75

Garrett T M. and Sementelli A . (2012), *Knowledge production: Public management and the market spectacle*. *International Journal of Social Economics*, Vol 39, Issue 7. pp 456-473.

Juliani F. and De Oliveira O. J., (2016), *State of research on public service management: Identifying scientific gaps from a bibliometric study*. *International Journal of Information Management*. Vol. 36, Issue 6. pp. 1033-1041.

Pelagidis, T. and M. Mitsopoulos (2011), *Understanding the Crisis in Greece: From Boom to Bust*, Palgrave Macmillan, New York

P.Humphreys, (1998), *Improving Public Service Delivery*, Committee for Public Management Research, Discussion Paper 7, Institute of Public Administration, Dublin

Pollitt, C. & Bouckaert G. (1995), *Quality Improvement in European Public Services*, SAGE publications Ltd , London

Schumpeter, J. A., (2012), *The Theory of Economic Development*, Transaction Publishers, New Jersey



European Commission (2011), "The Economic Adjustment for Greece – Fourth Review, Spring 2011", Occasional Paper 82, European Commission, Brussels

*Afiah N. N. and Azwari C P., (2015), The Effect of the Implementation of Government Internal Control System (CICS) on the Quality of financial Reporting of the Local Government and its Impact on the Principles of Good Governance: A Research in District, City, and Provincial Government in South Sumatera, 2nd Global Conference on Business and Social Sciences (GCBSS-2015) on Multidisciplinary Perspectives on Management and Society, 17-18 September, 2015, Bali, Indonesia, Procedia-Social and Behavioral Sciences, Vol. 211, pp. 811-818.*

Kairouz A., El Hokayem J. and El Hage U., (2016), *Sustainability of Public Management in the Developing Countries: The Case of Lebanon*, 13 th International Symposium in Management: Management During and After the Economic Crisis, Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol. 221, pp. 378- 387.

Karvounis A. and Tzanakis D., (2012), *Creative cities innovation in Greek local government*, Saarbruckcn: LAP

Pervaiz U., Imran M . Arshad Q. Haq R . Mobeen M. and Khan M. K., (2016), *Human resource practices and knowledge sharing: The moderating role of trust*. International Journal of Organizational Leadership, Vol. 5, Issue 1, pp. 15-

Psychogios G. Alexandros, "Towards a Country-specific Total Quality Paradigm: Cross National Aspects of TQM", Επιθεώρηση Ελληνικής Ακαδημίας Διοίκησης Επιχειρήσεων, Τριμηνιαία Επιστημονική Έκδοση : Τόμος 4, Αριθμ. 1, σελ.44-56, 2006

Psychogios G. Alexandros "A Four-Fold Regional-Specific Approach to TQM: The case of Southern Eastern Europe", International Journal of Quality & Reliability Management, 27 (9),2010

The Institute of Internal Auditing.(2016) "The role of auditing in the Public Sector governance" November , pp.11, Available in 26-3-2013 from [www.theiia.org](http://www.theiia.org)

Radnor Z. and McGuire M., (2004), *Performance management in the public sector: Fact or fiction?*, International Journal of Productivity and Performance Management, Vol 53, Issue 3. pp 245- 260