



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
Τμήμα Κοινωνικής και Εκπαιδευτικής Πολιτικής

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

**Ο θεσμός των ΚΕΠ (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών) και η
κοινωνική προσφορά τους σε συνθήκες πανδημικής κρίσης.
Η περίπτωση της Διεύθυνσης ΚΕΠ Δήμου Κορινθίων**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Γεώργιος Κοτζαγεωργίου

Τριμελής εξεταστική επιτροπή:

Αγγελάκη Μαρίνα, Επιβλέπουσα Καθηγήτρια

Βενιέρης Δημήτριος, Καθηγητής, Μέλος

Φερόνας Ανδρέας, Αναπληρωτής Καθηγητής, Μέλος

Κόρινθος, 25/01/ 2022

Copyright © 2022

Κοτζαγεωργίου Γεώργιος

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η σελίδα του copyright διασφαλίζει από μόνη της τα δικαιώματα του συγγραφέα σε περίπτωση προσφυγής ή παράβασης, βάση του Ν.2121/93 (Φ.Ε.Κ. Α25).

Η χρήση κάθε υλικού με κατοχυρωμένα πνευματικά δικαιώματα (copyright) στην παρούσα εργασία προϋποθέτει γραπτή άδεια του ιδιοκτήτη των δικαιωμάτων.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου, κα. Αγγελάκη Μαρίνα, για την καθοδήγηση και την υπομονή της καθ' όλη τη διάρκεια συγγραφής της διπλωματικής μου εργασίας. Στο πρόσωπό της θα βλέπω πάντα έναν άνθρωπο που κοσμεί το χώρο της εκπαίδευσης και που μεταλαμπαδεύει στους φοιτητές της άρτια τις γνώσεις και την καλοσύνη της.

Ένα ευχαριστώ οφείλω στην προϊσταμένη και φίλη μου Ελένη Παπαθανασίου, η οποία μου έδειξε τον δρόμο για τις μεταπτυχιακές σπουδές. Πίστεψε σε μένα, στις ικανότητές μου και με βοήθησε να κάνω ένα όνειρο ζωής πραγματικότητα. Την ευγνωμονώ για την στήριξη και τη συμβολή της στην ανοδική εξέλιξη και πορεία μου.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω την σύζυγό μου Αγγελική που με στήριξε σε αυτή την προσπάθεια, δίνοντάς μου χώρο και χρόνο μέσα από τις πολλές οικογενειακές υποχρεώσεις μας. Με στήριξε στον αγώνα μου από την αρχή μέχρι το τέλος.

Την διπλωματική μου εργασία την αφιερώνω στα δύο κοριτσάκια μου, την Μαρία μου και την Κωνσταντίνα μου, στέλνοντάς τους το μήνυμα ότι η γνώση είναι δύναμη και ότι ποτέ δεν πρέπει να αφήνουμε στη μέση την προσπάθειά μας.

Τα παρακάτω γνωμικά είναι για τις δύο μικρές μου αλλά μεγάλες μου αγάπες (Μαρία, Κωνσταντίνα):

«Βακτηρία εστί παιδεία βίου» (η μόρφωση είναι στήριγμα της ζωής)

(Μένανδρος, Αρχαίος Έλληνας ποιητής)

και

«Τα αγαθά κόποις κτώνται» (Τα αγαθά και καλά πράγματα αποκτιούνται με κόπους)

(Αριστοτέλης, Αρχαίος Έλληνας φιλόσοφος)

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Αντικείμενο της παρούσας εργασίας είναι ο θεσμός των ΚΕΠ (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών) κατά την περίοδο της πανδημικής κρίσης. Το ξέσπασμα της πανδημίας Covid-19 πυροδότησε ένα κύμα σημαντικών μεταρρυθμίσεων στον κρατικό μηχανισμό. Όλα τα επίπεδα και οι λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης γνώρισαν σημαντικές αλλαγές ως απάντηση στο πρωτοφανές σοκ που προκλήθηκε από την ταχέως εξελισσόμενη κρίση υγείας. Είναι συνεπώς σημαντικό να μελετηθούν οι υπηρεσίες που παρέχονται από τον γενικά αποδεκτό ως επιτυχημένο θεσμό των ΚΕΠ και να εντοπιστούν περιοχές που χρήζουν βελτίωσης.

Στο πλαίσιο αυτό, αποτιμάται η συμβολή των ΚΕΠ στον τομέα της κοινωνικής προσφοράς κατά την περίοδο της πανδημίας, συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Η μεθοδολογία που ακολουθείται περιλαμβάνει βιβλιογραφική έρευνα, έρευνα της οικείας νομοθεσίας, διαδικτυακή έρευνα και ποιοτική έρευνα με εμπειρική παρατήρηση στη Διεύθυνση ΚΕΠ του Δήμου Κορινθίων.

Το βασικό συμπέρασμα είναι ότι τα ΚΕΠ μπορούν να ανταποκριθούν στις σύγχρονες προκλήσεις, να καλύψουν τις αυξημένες ανάγκες των πολιτών, μέσα από σωστό προγραμματισμό και σωστή αξιοποίηση των υλικών και ανθρώπινων πόρων τους. Τα ΚΕΠ καθιερώνονται όλο και περισσότερο στη συνείδηση των πολιτών ως το σημείο επαφής τους με το κράτος χωρίς ταλαιπωρία και με ποιότητα υποδοχής και υπηρεσιών, αλλά παράλληλα αυξάνονται οι ανάγκες για προσωπικό και γενικότερα λειτουργική υποστήριξη.

Η ολιστική αναβάθμιση των ΚΕΠ είναι ήδη σε εξέλιξη. Με την ουσιαστική αναβάθμιση της ψηφιακής, οργανωτικής, λειτουργικής και αισθητικής ταυτότητας των ΚΕΠ (ΚΕΠ Re-branding), ο θεσμός θα ανταποκρίνεται ακόμη καλύτερα στις ανάγκες της ψηφιακής εποχής εκτελώντας τη βασική του αποστολή που είναι η εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Λέξεις κλειδιά: ΚΕΠ, κοινωνική πολιτική, πανδημία, Δήμος Κορινθίων.

ABSTRACT

The object of this study is the institution of KEP (Citizens' Service Centers) during the period of the pandemic crisis. The outbreak of Covid-19 pandemic triggered a wave of major reforms in the state apparatus. All levels and functions of public administration have undergone significant changes in response to the unprecedented shock caused by the rapidly evolving health crisis. It is therefore important to study the services provided by the generally accepted as a successful institution of KEP and to identify areas that need improvement.

In this context, the contribution of KEP in the field of social contribution during the pandemic period is evaluated. specific time period. The methodology followed includes literature research, research of the relevant legislation, online survey and qualitative research with empirical observation at KEP Division of the Municipality of Corinth.

The main conclusion is that KEP can respond to modern challenges, to meet the increased needs of citizens, through proper planning and proper utilization of their material and human resources. KEP are becoming more and more established in the consciousness of citizens as their point of contact with the state without hassle and with quality of reception and services, but at the same time the needs for staff and in general functional support are increasing.

The holistic upgrade of KEP is already in progress. With the substantial upgrade of the digital, organizational, functional and aesthetic identity of KEP (KEP Re-branding), the institution will respond even better to the needs of the digital age by fulfilling its main mission which is to serve citizens and businesses.

Keywords: KEP, social policy, pandemic, Municipality of Corinth.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	iii
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	iv
ABSTRACT.....	v
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	vi
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ	5
1.1 Εννοιολογικές προσεγγίσεις.....	5
1.2 Μοντέλα κοινωνικής πολιτικής.....	8
1.3 Περιεχόμενο της κοινωνικής πολιτικής	9
1.4 Σύγχρονες τάσεις κοινωνικής πολιτικής	12
1.4.1 Κοινωνικές υπηρεσίες στην εποχή της πανδημίας	14
1.5 Τοπική κοινωνική πολιτική.....	15
1.5.1 Ανάπτυξη αυτόνομων θεσμών κοινωνικής πολιτικής σε τοπικό επίπεδο .	15
1.5.2 Ταξινομήσεις των αποκεντρωμένων λειτουργιών συστημάτων κοινωνικής πολιτικής	16
1.5.3 Ο σύγχρονος ρόλος της αυτοδιοίκησης στην άσκηση κοινωνικής πολιτικής	17
1.5.4 Σύγχρονες τάσεις για το ρόλο των τοπικών θεσμών	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ).....	21
2.1 Ο θεσμός των ΚΕΠ	21
2.2 Αποστολή και σκοπός των ΚΕΠ.....	23
2.3 Νομοθετικό πλαίσιο	24
2.4 Φορέας υπαγωγής των ΚΕΠ	27
2.5 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ.....	29
2.5.1 Ηλεκτρονική πύλη των ΚΕΠ	29

2.5.2	Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr	31
2.6	Κέντρα Ενιαίας Εξυπηρέτησης (ΚΕΕ).....	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - Η ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΙΝΘΙΩΝ		36
3.1	Αρμοδιότητες	36
3.2	Υπηρεσίες για τον πολίτη	38
3.3	Υπηρεσίες ψηφιακής εξυπηρέτησης - MyKEPLive	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - ΤΑ ΚΕΠ ΣΕ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΠΑΝΔΗΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ		46
4.1	Οι συνέπειες της πανδημίας Covid-19.....	46
4.2	Το πέρασμα στα ψηφιακά ΚΕΠ και στην ψηφιακή επιτάχυνση	47
4.3	Τα ΚΕΠ μετά την πανδημία και την ψηφιακή επιτάχυνση.....	51
4.4	Στατιστικά στοιχεία της Διεύθυνσης ΚΕΠ Δήμου Κορινθίων	53
4.5	Χρήσιμα συμπεράσματα	61
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ.....		64
5.1	Το αρχικό όραμα και η πρόταση αποστολής των ΚΕΠ.....	64
5.2	Ποιοτικά στοιχεία	68
5.3	Συμπεράσματα από τη λειτουργία των ΚΕΠ πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημικής κρίσης	70
5.4	Ψηφιακός μετασχηματισμός των ΚΕΠ.....	74
5.5	Ο «ψηφιακός συμπαραστάτης» του πολίτη από τα ΚΕΠ	76
ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....		77
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ		79
ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ / ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ.....		84

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η κοινωνική πολιτική όπως ορίζεται σε παγκόσμιο επίπεδο επισημοποιεί έναν τρόπο σκέψης και ανταπόκρισης στον κοινωνικό αντίκτυπο των αλλαγών που συντελούνται με γοργούς ρυθμούς μέσα σε μια κοινότητα. Σε αυτό το πλαίσιο, η δημόσια διοίκηση θα πρέπει να είναι σε θέση να ανταπεξέλθει σε ολοένα και αυξανόμενες προκλήσεις, τόσο σε όρους αποτελεσματικότητας όσο και σε όρους αποδοτικότητας, αξιοποιώντας στο έπακρο διαρκώς μειούμενους οικονομικούς -και όχι μόνο- πόρους στο επίκεντρο μάλιστα ενός ιδιαίτερα ρευστού και αβέβαιου περιβάλλοντος. Η αποτελεσματικότητά της αποτελεί βασική προτεραιότητα της χώρας δεδομένου ότι επηρεάζει οριζόντια όλα τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών, αποτελώντας παράλληλα βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματική υλοποίηση μεταρρυθμίσεων σε όλους τους τομείς.

Στη χώρα μας, το ξέσπασμα της πανδημίας Covid-19 πυροδότησε ένα κύμα σημαντικών μεταρρυθμίσεων στον κρατικό μηχανισμό. Όλα τα επίπεδα και οι λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης γνώρισαν σημαντικές αλλαγές ως απάντηση στο πρωτοφανές σοκ που προκλήθηκε από την ταχέως εξελισσόμενη κρίση υγείας. Ήταν λοιπόν, επιτακτική ανάγκη μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα να δημιουργηθούν νέα δεδομένα στήριξης όλου του κρατικού μηχανισμού για να μπορέσει να συνεχίσει την εύρυθμη λειτουργία του, αλλά και να μπορούν οι πολίτες να εξυπηρετούνται με ασφάλεια.

Συγκεκριμένες αλλαγές ευρείας κλίμακας έλαβαν χώρα για την προσαρμογή της παροχής υπηρεσιών στις νέες απαιτήσεις και τους περιορισμούς που τέθηκαν από την έκτακτη ανάγκη της πανδημίας. Υλοποιήθηκαν διαδικασίες για τη δημιουργία ψηφιακού κράτους και ενσωματώθηκαν οι νέες τεχνολογίες στην καθημερινότητα των Ελλήνων πολιτών, όπως επίσης και η χρησιμότητά τους σε ένα εύρος δραστηριοτήτων που αξιοποιούνται σε όλο το φάσμα της δημόσιας διοίκησης, από το στενό δημόσιο τομέα μέχρι την τοπική αυτοδιοίκηση.

Όπως ήταν αναμενόμενο, ιδιαίτερη προσοχή δόθηκε στην ανάπτυξη και την αποτελεσματική χρήση ψηφιακών υποδομών και τεχνολογίας. Η φυσική αλληλεπίδραση της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες μετατοπίστηκε στην διαδικτυακή και τηλεφωνική επικοινωνία. Για παράδειγμα, αιτήσεις, πιστοποιητικά και άλλα αιτήματα θα μπορούσαν να αποστέλλονται μέσω e-mail και να υποβάλλονται μέσω ηλεκτρονικών εντύπων, ενώ πολλά διοικητικά έγγραφα έχουν

σαρωθεί και αποσταλεί ηλεκτρονικά στους πολίτες. Επίσης, για την κάλυψη ειδικών αιτημάτων/περιπτώσεων προγραμματίστηκαν ραντεβού όπου η παρουσία του πολίτη ήταν απαραίτητη.

Προκειμένου να διευκολυνθεί η παροχή υπηρεσιών εξ αποστάσεως στους πολίτες κατά τη διάρκεια της πανδημίας, χρησιμοποιήθηκαν νέα ψηφιακά εργαλεία και αναβαθμίστηκαν οι υπάρχουσες εφαρμογές. Για παράδειγμα, επεκτάθηκαν οι υπηρεσίες που παρέχει η πλατφόρμα gov.gr με τη χρήση φορολογικών κωδικών πολιτών (taxisnet), όπως η υποβολή υπεύθυνων δηλώσεων και εξουσιοδοτήσεων, η ηλεκτρονική παροχή δημοτικών ληξιαρχικών και ληξιαρχικών βεβαιώσεων, βεβαιώσεων συνταξιοδότησης και πολλά άλλα. Η ψηφιοποίηση των δημόσιων λειτουργιών και υπηρεσιών όχι μόνο απλοποίησε και επιτάχυνε την παροχή υπηρεσιών, αλλά διευκόλυνε επίσης την πρόσβαση και τη διεπαφή. Ένας αυξανόμενος αριθμός δημόσιων υπηρεσιών, εντύπων, πιστοποιητικών και πληροφοριών μπορεί να προσφερθεί ψηφιακά και να προσπελαστεί μέσω διαδικτυακών πυλών από οποιαδήποτε συσκευή.

Τα οφέλη της ψηφιακής παροχής δημόσιων υπηρεσιών συνοδεύτηκαν από την αναβάθμιση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) που μείωσαν τη γραφειοκρατία και βελτίωσαν την ποιότητα της παροχής υπηρεσιών. Έτσι, ο ρόλος των ΚΕΠ, που αποτελεί τη βασική διοικητική δομή «υπηρεσιών μιας στάσης», αναβαθμίστηκε και ενισχύθηκε επίσης με νέες ψηφιακές εφαρμογές. Οι συνήθειες διοικητικές διαδικασίες, όπως η παραγγελία και η έκδοση πιστοποιητικών διατέθηκαν τηλεφωνικά και τα σχετικά έγγραφα αποστέλλονταν με courier, ενώ η αλληλεπίδραση και η επικοινωνία μεταξύ ΚΕΠ και πολιτών έγινε διαθέσιμη μέσω διαδικτυακών εφαρμογών (myKEPlive). Πρόσφατες πρωτοβουλίες αναβάθμισαν τις υπηρεσίες που παρέχονται από τα ΚΕΠ, όπως το πρόγραμμα KEP-plus, ενισχύοντας τη χρήση ψηφιακών εργαλείων. Επιπλέον, έχει ξεκινήσει ένα ευρύτερο πρόγραμμα για τη μεταρρύθμιση των ΚΕΠ, το KEP Re-branding, που στοχεύει στην αναβάθμιση των ψηφιακών, οργανωτικών και λειτουργικών προτύπων των ΚΕΠ.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η αποτίμηση της συμβολής των ΚΕΠ στον τομέα της κοινωνικής προσφοράς κατά την περίοδο της πανδημίας. Λαμβάνοντας υπόψη ότι η ανταπόκριση της δημόσιας διοίκησης στις ανάγκες και τις επιθυμίες των πολιτών μπορεί σε σημαντικό βαθμό να προκύψει ως συνέπεια της βελτίωσης της

εξυπηρέτησης, η μέτρηση και η ανάλυση των προσφερόμενων υπηρεσιών στα ΚΕΠ, θα επιτρέψουν στην ελληνική δημόσια διοίκηση να αξιολογήσει αφενός το επίπεδο της ικανοποίησης των πολιτών και αφετέρου τις αδυναμίες του θεσμού, ενόψει της περαιτέρω ενίσχυσής του. Τα ΚΕΠ αποτελούν την κατ' εξοχήν πύλη διεκπεραίωσης των υποθέσεων του πολίτη με το κράτος. Από αυτή τη σκοπιά, ο θεσμός των ΚΕΠ προσφέρεται προκειμένου να γίνει κατανοητό το επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, ιδιαίτερα σε περιόδους κρίσεων όπως η σημερινή.

Έχοντας υπόψη τα παραπάνω, τίθεται το κεντρικό ερώτημα:

«Ποιος είναι ο ρόλος και η κοινωνική προσφορά των ΚΕΠ σε συνθήκες πανδημικής κρίσης;»

Η απάντηση στο ερώτημα προσεγγίζεται μέσα από το παράδειγμα της Διεύθυνσης ΚΕΠ του Δήμου Κορινθίων (case study). Στόχος είναι η διερεύνηση του βαθμού ανταπόκρισης των ΚΕΠ του Δήμου Κορινθίων στις αυξανόμενες ανάγκες των δημοτών λόγω της πανδημίας και των περιοριστικών μέτρων. Στο πλαίσιο αυτό εξετάζονται οι συνολικές προτιμήσεις των πολιτών σε υποβληθείσες αιτήσεις/ υποθέσεις στα Τμήματα της Διεύθυνσης ΚΕΠ του Δήμου σε δύο συγκεκριμένες περιόδους, πριν και κατά την περίοδο της πανδημίας.

Μεθοδολογικά η εργασία διερευνά το ερώτημά της με δύο μεθόδους: α) με έρευνα αρχείου (μελέτη των αρχείων της Διεύθυνσης ΚΕΠ και της υπάρχουσας νομοθεσίας) και β) με την εμπειρική παρατήρηση του γράφοντος ως εργαζόμενου στη Διεύθυνση ΚΕΠ του Δήμου Κορινθίων.

Η εργασία διαρθρώνεται σε πέντε κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο οριοθετείται η έννοια της κοινωνικής πολιτικής με αναφορές στα μοντέλα και το περιεχόμενο της κοινωνικής πολιτικής. Οι ειδικές αναφορές εστιάζονται στις σύγχρονες τάσεις κοινωνικής πολιτικής και στην τοπική κοινωνική πολιτική.

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται ο θεσμός των ΚΕΠ. Περιγράφεται αναλυτικά η αποστολή και ο σκοπός των ΚΕΠ, το νομοθετικό πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας τους, ο φορέας υπαγωγής τους, με έμφαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και στα Κέντρα Ενιαίας Εξυπηρέτησης (ΚΕΕ).

Στο τρίτο κεφάλαιο περιγράφεται αναλυτικά η οργάνωση και λειτουργία της Διεύθυνσης ΚΕΠ του Δήμου Κορινθίων με έμφαση στις αρμοδιότητες των επιμέρους οργανωτικών της μονάδων, τις διοικητικές διαδικασίες και τις υπηρεσίες ψηφιακής εξυπηρέτησης συγκεκριμένα του κεντρικού Τμήματος της Κορίνθου.

Στο τέταρτο κεφάλαιο διερευνώνται τα ΚΕΠ σε συνθήκες πανδημικής κρίσης. Εξετάζονται οι συνέπειες της πανδημίας Covid-19 που οδήγησε στην επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού, το πέρασμα στα ψηφιακά ΚΕΠ και στην ψηφιακή επιτάχυνση, καθώς και τα ΚΕΠ μετά την πανδημία και την ψηφιακή επιτάχυνση. Το κεφάλαιο καταλήγει με την παρουσίαση των στατιστικών στοιχείων της Διεύθυνσης ΚΕΠ του Δήμου Κορινθίων και χρήσιμων συμπερασμάτων.

Στο πέμπτο κεφάλαιο επιχειρείται η συνολική αποτίμηση του θεσμού των ΚΕΠ. Παρουσιάζονται το αρχικό όραμα και η πρόταση αποστολής των ΚΕΠ, ποιοτικά στοιχεία και συμπεράσματα από τη λειτουργία των ΚΕΠ πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Το κεφάλαιο καταλήγει με την παρουσίαση του ψηφιακού μετασχηματισμού των ΚΕΠ και του «ψηφιακού συμπαραστάτη» του πολίτη από τα ΚΕΠ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

1.1 Εννοιολογικές προσεγγίσεις

Ο όρος κοινωνική πολιτική αναφέρεται αφενός σε ένα σύνολο μορφών και μεθόδων κοινωνικής δράσης και παρέμβασης, αφετέρου σε ένα αντικείμενο μελέτης και επιστημονικής ανάλυσης των επιμέρους πολιτικών που την συγκροτούν. Ο χαρακτήρας της κοινωνικής πολιτικής είναι σύνθετος και πολυδιάστατος, καθιστώντας ιδιαίτερα δύσκολο εγχείρημα τον ορισμό και την οριοθέτησή της αφενός στην πράξη συγκριτικά με άλλες πολιτικές και αφετέρου ως αντικείμενο επιστημονικής ανάλυσης σε σχέση με τις άλλες κοινωνικές επιστήμες που συνθέτουν τον διεπιστημονικό της χαρακτήρα. Αυτό εξηγεί και τους πολλαπλούς εν τω καιρώ ορισμούς στην προσπάθεια προσδιορισμού του όρου κοινωνική πολιτική, καθώς και στα πλαίσια της επιστημονικής ανάλυσής του και της ασκούμενης πολιτικής (Στασινοπούλου, 2006).

Στην επιστημονική συζήτηση για την κοινωνική πολιτική, παρότι η τελευταία αποτελεί αντικείμενο ανάλυσης εδώ και πολύ καιρό, καταγράφονται διαφορετικές προσεγγίσεις. Μία προσέγγιση ορίζει ως κοινωνική πολιτική «τη συλλογική κοινωνική πράξη που είναι προσανατολισμένη στην από κοινού εξασφάλιση των συνθηκών διευρυμένης αναπαραγωγής της συνολικής κοινωνίας» (Γράβαρης, 1993), συνιστώντας τον αξιακό προσδιορισμό της στην ιδέα της κοινωνικής αλληλεγγύης. Μια δεύτερη διάσταση της ίδιας προσέγγισης -πιο μορφολογική- προσδιορίζει την κοινωνική πολιτική ως τη λειτουργία εκείνη που έχει λάβει τη μορφή κρατικής πράξης, επιδιώκει τη διασφάλιση των συνθηκών διευρυμένης αναπαραγωγής της ατομικής ιδιοκτησίας, έχοντας ως βασικό μέσο επίτευξης των σκοπών της τη φορολογία (Γεώργιας και συν., 2006).

Η δεύτερη προσέγγιση είναι πιο λειτουργική, καθώς εξετάζει την κοινωνική πολιτική ως λειτουργία του κράτους που έχει ως στόχο τη διασφάλιση των πολιτών από μια σειρά κοινωνικών κινδύνων. Τα μέτρα που λαμβάνει το κράτος διακρίνονται στην

κοινωνική ασφάλιση (για την κάλυψη τυποποιημένων κινδύνων όπως την ανεργία, το γήρας κ.ά.), στην κοινωνική πρόνοια (για την προστασία απόρων) και στην παροχή υπηρεσιών υγείας (Αμίτσης, 2001). Στο πλαίσιο αυτό η κοινωνική πολιτική μπορεί να οριστεί ως «το σύνολο των δράσεων των κυβερνήσεων και άλλων φορέων οι οποίες τροποποιούν το ελεύθερο παιχνίδι των δυνάμεων της αγοράς για να διαμορφώσουν την κοινωνική αναδιανομή, την κοινωνική ρύθμιση και τα κοινωνικά δικαιώματα» (O'Brien, 2002).

Όπως αναφέρει ο Σακελλαρόπουλος (1999), προκειμένου η ανάλυση να είναι πιο πλήρης, η έννοια της κοινωνικής πολιτικής συμπεριλαμβάνει τέσσερα στοιχεία: (α) τους κοινωνικούς κινδύνους, (β) την οικονομία της αγοράς, (γ) τη συλλογική αλληλεγγύη και (δ) την αναδιανομή του εισοδήματος. Ωστόσο, μια σύγχρονη άποψη αναφέρει ότι ο κεντρικός στόχος των σύγχρονων συστημάτων κοινωνικής πολιτικής θα πρέπει να είναι η ενεργοποίηση του ατόμου και όχι η αναδιανομή του συνολικού εισοδήματος. Κύρια αιτιολογία είναι η παραμονή ή επανένταξη του ατόμου στο κοινωνικό σύνολο, καθώς η αναδιανομή του πλούτου φαντάζει σήμερα μάλλον αδύνατη (Σκαμνάκης & Κασιμάτη, 2006). Κατά συνέπεια, η κοινωνική πολιτική θα πρέπει να στοχεύει στην αναδιανομή των ευκαιριών ούτως ώστε τα άτομα να μπορούν να σχεδιάσουν με τις δικές τους δυνάμεις την ατομική τους στρατηγική και να μην βρίσκονται κοινωνικά αποκλεισμένοι.

Σύμφωνα με τον Titmuss (1974) η κοινωνική πολιτική αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της κοινωνίας, το οποίο εξελίσσεται σε συνάρτηση και σε στενότερη σχέση με τα άλλα κοινωνικά πεδία. Η σχολή της Κοινωνικής Διοίκησης (Social Administration) ορίζει την κοινωνική πολιτική ως το σύνολο της διοίκησης της πρόνοιας και των κρατικών υπηρεσιών που αντιμετωπίζουν τα συγκεκριμένα κοινωνικά προβλήματα, επισημαίνοντας τον ρόλο των θεσμών και των οργανισμών που παρέχουν τις κοινωνικές υπηρεσίες (Spicker, 2014).

Ο Midgley (1997) διατυπώνει έναν συνθετικό ορισμό για την κοινωνική πολιτική με τέσσερις κατευθύνσεις δράσης: (α) την περιγραφή των κοινωνικών συνθηκών και προγραμμάτων, (β) την ανάλυση και εξήγηση των αιτιατών παραγόντων που επιδρούν στις κοινωνικές συνθήκες και παροχές, (γ) τη διατύπωση μιας θεωρητικής βάσης για παρέμβαση και έλεγχο της αποτελεσματικότητας των κοινωνικών μέτρων και (δ) την προώθηση της κοινωνικής ευημερίας με εφαρμοσμένες πολιτικές. Αναφερόμενος, μάλιστα, στην κοινωνική ευημερία ως κύριο στόχο της κοινωνικής πολιτικής,

ο Midgley συναρτά την επίτευξή της μέσα από την κάλυψη των ανθρωπίνων αναγκών, τη διευθέτηση των κοινωνικών προβλημάτων και τη μεγιστοποίηση των κοινωνικών ευκαιριών.

Στη βιβλιογραφία ο όρος κοινωνική πολιτική συνδέεται γενικότερα με την ουσιαστική καταγραφή, ιεράρχηση και κάλυψη των κινδύνων και αναγκών της κοινωνίας μέσα από ρυθμίσεις και παροχές σε τομείς όπως η απασχόληση, η υγεία, η ασφάλιση, η στέγαση και οι υπηρεσίες πρόνοιας (Κοντιάδης και συν., 2006). Ο Ιατρίδης (2005) ορίζει την κοινωνική πολιτική ως σύστημα αξιών για την ποιότητα και τις συνθήκες διαβίωσης των πολιτών μιας κοινωνίας, στο οποίο περιλαμβάνονται κανονισμοί και αναθέσεις ευθυνών. Σύμφωνα με τη Μακαρώνη (2008) η κοινωνική πολιτική αποτελεί ένα σχέδιο δράσης της εκάστοτε κυβέρνησης, που της επιτρέπει σε συνδυασμό με την τοπική αυτοδιοίκηση να θέτει και να υλοποιεί κοινωνικούς στόχους, όπως κοινωνική ισότητα, ευημερία, ασφάλεια των πολιτών, μέσα από υπηρεσίες που εμπλέκονται με την οικονομία και την πολιτική της χώρας.

Είναι φανερό ότι δεν υπάρχει ένας συνοπτικός ορισμός της κοινωνικής πολιτικής, αλλά διαφορετικές προσεγγίσεις και απόψεις, οι οποίες εκφράζουν την θεωρητική και ιδεολογική οπτική διαφορετικών ανθρώπων, διανοητών, ερευνητών και επαγγελματιών στελεχών. Συνοψίζοντας όλες τις διαφορετικές οπτικές, η κοινωνική πολιτική θα μπορούσε να οριστεί ως τα μέτρα που λαμβάνει ο κρατικός μηχανισμός για την αντιμετώπιση κοινωνικών κινδύνων και την προστασία από δυσχερείς καταστάσεις, στο πλαίσιο επίτευξης της άμεσης και πλήρους αντιμετώπισης των κοινωνικών ανισοτήτων που προκύπτουν μέσα στην κοινωνία. Η κοινωνική πολιτική σήμερα περιλαμβάνει πεδία της κοινωνικής ασφάλισης και πρόνοιας, της υγείας, την απασχόληση, την εκπαίδευση, την κατοικία, την μετανάστευση, το περιβάλλον και τον πολιτισμό, καθώς και τις κοινωνικές υπηρεσίες του κάθε δήμου. Γίνεται λοιπόν αντιληπτό, ότι πρόκειται για είναι ένα πολύπλευρο πεδίο το οποίο αποτελεί το κρατικό μέσο για την επίτευξη της ανάπτυξης και κοινωνικής ευημερίας του συνόλου της κοινωνίας.

1.2 Μοντέλα κοινωνικής πολιτικής

Η κοινωνική πολιτική έχει κατηγοριοποιηθεί στη βάση του βαθμού παρέμβασης του κράτους, όταν μέλη της κοινωνίας απειλούνται από διάφορους κοινωνικούς κινδύνους. Μια βασική διάκριση των μοντέλων κοινωνικής πολιτικής έγινε από τον Titmuss (1974) ο οποίος διέκρινε τρεις τύπους:

- (α) Το «υπολειμματικό» μοντέλο (residual), το οποίο παρεμβαίνει με επιλεκτικό τρόπο για να καλύψει κοινωνικές ανάγκες σε περιπτώσεις όπου η κοινότητα, η οικογένεια ή άλλοι άτυποι φορείς αλληλεγγύης δεν μπορούν να καλύψουν ανάγκες ατόμων ή ευπαθών κοινωνικών ομάδων. Το κράτος δρα επικουρικά και λειτουργεί ως ένα ύστατο «δίκτυ ασφαλείας» (safety net), παρεμβαίνοντας μόνο σε περίπτωση που το άτομο κινδυνεύει από κοινωνική εξαθλίωση. Το πρότυπο αυτό έχει ταυτιστεί με την επιλεκτική κάλυψη αναγκών και ιδεολογικά εκφράζει νεοφιλελεύθερες απόψεις για την κοινωνική και οικονομική οργάνωση και το ρόλο του κράτους (Στασινοπούλου, 2006; Χαλκιά & Βαρακλιώτη, 2015).
- (β) Το «βιομηχανικό» μοντέλο (industrial achievement performance), το οποίο χαρακτηρίζεται και αυτό από την ατομική ευθύνη, με τη διαφορά όμως ότι εδώ οι ανάγκες καλύπτονται με βάση την παραγωγικότητα, τα προσόντα και την επίδοση στην εργασία. Η κοινωνική πολιτική συνδέεται με την οικονομία της αγοράς τονίζοντας τον λειτουργικό και επιβιοθητικό της χαρακτήρα, έτσι ώστε η κάλυψη των αναγκών να εξαρτάται από την συμμετοχή στην αγορά εργασίας. Στο μοντέλο αυτό τα ιδρύματα κοινωνικής πρόνοιας κατέχουν σημαντικό ρόλο και προέρχεται από διάφορες οικονομικές και ψυχολογικές θεωρίες που αφορούν τα κίνητρα, την προσπάθεια και την ανταμοιβή, καθώς και τη διαμόρφωση της τάξης και της ομαδικής πίστης (Χαλκιά & Βαρακλιώτη, 2015)
- (γ) Το «θεσμικό-αναδιανεμητικό» μοντέλο (institutional redistributive), το οποίο επικεντρώνεται στην ανάπτυξη θεσμών και μηχανισμών καθολικής κάλυψης και πρόληψης των κοινωνικών προβλημάτων, πέραν των μηχανισμών της ελεύθερης αγοράς. Κριτήριο παρέμβασης του κράτους πρόνοιας δεν συνιστά η εργασιακή επίδοση αλλά η ύπαρξη ανάγκης, αποσκοπώντας στην επίτευξη ισότητας μεταξύ των ατόμων και δικαιοσύνης. Το μοντέλο αυτό θεωρεί την κοινωνική ευημερία ως ένα σημαντικό ολοκληρωμένο θεσμικό όργανο στην κοινωνία και εν μέρει

βασίζεται σε θεωρίες σχετικά με τις πολλαπλές επιδράσεις της κοινωνικής αλλαγής και του οικονομικού συστήματος και εν μέρει στην αρχή της κοινωνικής ισότητας (Χαλκιά & Βαρακλιώτη, 2015).

Ευρεία αποδεκτή είναι η μεταγενέστερη ταξινόμηση του Esping-Andersen (1990) ο οποίος διακρίνει τα εξής συστήματα κοινωνικής πολιτικής:

- (α) Το «φιλελεύθερο» πρότυπο, όπου ελέγχεται πρώτα ο τρόπος και οι συνθήκες διαβίωσης των ανθρώπων και μετά ο κρατικός μηχανισμός προσφέρει τις απαραίτητες παροχές.
- (β) Το «συντηρητικό» πρότυπο, όπου βασικό ρόλο στην κάλυψη των αναγκών των ατόμων διαδραματίζει η οικογένεια και η εκκλησία. Στο πρότυπο αυτό εμφανίζεται μερική εμπορευματοποίηση των κοινωνικών παροχών.
- (γ) Το «σοσιαλδημοκρατικό» πρότυπο, όπου το κράτος κυρίως μέσω της τοπικής αυτοδιοίκησης προσφέρει παροχές σε όλα τα μέλη της κοινωνίας (Φεργαδάκη, 2011).

Παρατηρώντας τα μοντέλα των δύο αναλυτών, διαπιστώνεται ότι σε κάποιες περιπτώσεις το κράτος δρα μόνο όταν τα άτομα κινδυνεύουν άμεσα ή ήδη διαβιούν σε άθλιες συνθήκες, δηλαδή μόνο εφόσον υπάρχει άμεση ανάγκη και στις έσχατες περιπτώσεις (φιλελεύθερο, υπολειμματικό). Επίσης σε κάποια μοντέλα τα κράτη δε δρουν τόσο αυστηρά αλλά βοηθητικά στις παροχές που προσφέρει η οικογένεια και η εργασία (βιομηχανικό, συντηρητικό). Τέλος στο θεσμικό και σοσιαλδημοκρατικό μοντέλο δημιουργούνται ίσες ευκαιρίες και παροχές για όλα τα μέλη της κοινωνίας ανεξαρτήτως οικονομικής κατάστασης ή κοινωνικής θέσης. Σύμφωνα με την Φεργαδάκη (2011) τα συστήματα αυτά δεν είναι τα μοναδικά καθώς στην πρακτική τους εφαρμογή διαφοροποιούνται και προκύπτουν νέες κατηγορίες.

1.3 Περιεχόμενο της κοινωνικής πολιτικής

Η κοινωνική πολιτική αποτελεί ένα διεπιστημονικό και πολυεπιστημονικό εφαρμοσμένο αντικείμενο που μελετά την ανταπόκριση των κοινωνιών στις κοινωνικές ανάγκες, την αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων που αναδύονται μέσα στο διαρκώς μεταβαλλόμενο ευρύτερο κοινωνικό-οικονομικό περιβάλλον και την διανομή κοινωνικής ευημερίας. Η ανάλυσή της προϋποθέτει τη δυνατότητα

κατανόησης θεωρητικών και εμπειρικών στοιχείων που έχουν ως βάση ένα σημαντικό αριθμό κοινωνικών επιστημών¹, από τις οποίες αντλεί κανόνες, μεθόδους και επιστημονικά συμπεράσματα προκειμένου να μελετήσει το ευρύ πεδίο έρευνάς του. Είτε υπό το πρίσμα των κανόνων και μεθόδων που ορίζει ένας μόνο επιστημονικός κλάδος είτε με τον συνδυασμό διαφορετικών «πειθαρχιών», η κοινωνική πολιτική αποτελεί ένα δυναμικό αντικείμενο μελέτης.

Κατά συνέπεια, το πεδίο της κοινωνικής πολιτικής –οι χώροι δηλαδή στους οποίους καλείται να παρέμβει- χαρακτηρίζεται από διευρυμένα, και κάποιες φορές ασαφή, όρια. Η έννοια της κοινωνικής πολιτικής ορίζεται με μεγαλύτερη σαφήνεια, αλλά με πολλούς διαφορετικούς τρόπους. Οι περισσότεροι κλασικοί μελετητές του πεδίου έχουν κατά καιρούς διατυπώσει ορισμένους αντιπροσωπευτικούς σκοπούς. Πρώτον, ότι αποσκοπεί να είναι μια ωφέλιμη πολιτική που θα προσφέρει άμεσα ευημερία στην κοινωνία. Δεύτερον, ότι περιλαμβάνει τόσο οικονομικούς, όσο και μη οικονομικούς στόχους. Τρίτον, ότι κατευθύνει κάποιου βαθμού αναδιανομή των πόρων από τους πλουσιότερους στους φτωχότερους.

Η κοινωνική πολιτική διαμορφώνει τα χαρακτηριστικά της με βάση τις αξίες που υπηρετεί, οι οποίες είναι η ισότητα και η ελευθερία. Ανέπτυξε ακαδημαϊκό σώμα από τα μέσα της δεκαετίας του 1940 έως τη δεκαετία του 1970, περίοδο άνθησης του κράτους ευημερίας. Μελετητές όπως ο Marshall συνδέουν την κοινωνική πολιτική με την ιδιότητα του πολίτη και τις κοινωνικές τάξεις. Ο Townsend τη συσχετίζει με την κοινωνιολογία και την αντιμετώπιση της φτώχειας, ο Abel-Smith τη μελετά μέσα από τις υπηρεσίες υγείας, ενώ ο Titmuss αναφέρει ότι «η κοινωνική πολιτική εστιάζει σε διαδικασίες, συναλλαγές και θεσμούς που προάγουν την ανάγκη του ατόμου για την ταυτότητα, τη συμμετοχή και την κοινότητα και του επιτρέπουν μεγαλύτερη ελευθερία επιλογής στην έκφραση αλτρουισμού, ενώ αποθαρρύνουν ένα αίσθημα αποξένωσής του» (Βενιέρης, 2015).

Το βασικό σημείο αναφοράς της κοινωνικής πολιτικής είναι η κοινωνική ανισότητα και ο χωρισμός της κοινωνίας σε διάφορα τμήματα. Κοινωνική πολιτική ασκείται όταν η διαδικασία της διακυβέρνησης εστιάζει στην αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων και στη διασφάλιση της κοινωνικής συνοχής και ευημερίας, με γνώμονα την κοινωνική δικαιοσύνη και κινητήριο άξονα το σύστημα κοινωνικής

¹ Με κυριότερες την κοινωνιολογία, την δημογραφία, την νομική, την πολιτική και οικονομική επιστήμη, την κοινωνική ανθρωπολογία, την κοινωνική ψυχολογία, την οικολογία και την στατιστική.

προστασίας. Το σύστημα αυτό αποτελείται από ένα ευρύτερο φάσμα θεσμών, οργανώσεων και μηχανισμών που καλούνται κοινωνικές υπηρεσίες, οι οποίες δραστηριοποιούνται κυρίως στους τομείς της υγείας, της κοινωνικής ασφάλειας, της κατοικίας, της εκπαίδευσης, του περιβάλλοντος, της κοινωνικής εργασίας και της κοινωνικής συμβίωσης. Η κοινωνική πολιτική μελετά τον εντοπισμό και τη διερεύνηση των κοινωνικών προβλημάτων, καθώς και την ανάλυση των μέτρων αντιμετώπισής τους, υπαγορεύοντας την επιλογή, τις προτεραιότητες και την ιεράρχηση εφαρμογής των μέτρων αυτών.

Συνολικά, ο όρος κοινωνική πολιτική αναφέρεται στις προσπάθειες του κράτους και άλλων μη κυβερνητικών φορέων να επηρεάσουν την ευημερία ατόμων ή ομάδων. Δεν ασχολείται μόνο με φιλοσοφικές θεωρίες και αντίθετες ιδεολογίες, αλλά ιδιαίτερα, με το διανεμητικό και αναδιανεμητικό αντίκτυπο των μέτρων και των άλλων μορφών παρέμβασης, στη μικτή οικονομία του κράτους πρόνοιας. Ασκείται κυρίως μέσω κοινωνικών υπηρεσιών, που καλύπτουν συνήθως το μεγαλύτερο μέρος του χώρου του δημόσιου τομέα. Οι υπηρεσίες αυτές εξαρτώνται από οικονομικούς και άλλους πόρους, οι οποίοι βρίσκονται μόνιμα σε περιορισμένη προσφορά, έτσι ώστε να απαιτείται η εξασφάλιση της δίκαιης και ορθολογικής κατανομής τους (Βενιέρης, 2001).

Η κοινωνική πολιτική μελετά τα κοινωνικά προβλήματα με διττό στόχο: είτε παρεμβαίνει εκ των υστέρων για να περιορίσει τις αρνητικές συνέπειες προσφέροντας βραχυπρόθεσμη ανακούφιση είτε εκ των προτέρων αναζητώντας τις αιτίες των φαινομένων που αποσκοπεί στην μακροπρόθεσμη θεραπεία. Είναι μεταβαλλόμενη, διότι αναπτύσσεται και αναδιαμορφώνεται σύμφωνα με την αέναη διαδικασία μετεξέλιξης των κοινωνικών αναγκών και προβλημάτων που καλείται η κοινωνία να αντιμετωπίσει, ακολουθεί και προσαρμόζεται στο σφυγμό των ραγδαίων κοινωνικών-οικονομικών συνθηκών προκειμένου από τις δράσεις της να απορρέει κοινωνική αποτελεσματικότητα. Επίσης είναι αντιφατική, διότι σηματοδοτεί μια «δημοκρατική κατάκτηση» κερδισμένη με κοινωνικούς αγώνες αλλά ενεργοποιεί παράλληλα μηχανισμούς «κοινωνικού ελέγχου» και συλλογικών δεσμεύσεων που περιορίζουν τις ατομικές ελευθερίες (π.χ. ανεπιθύμητες υποχρεώσεις στο όνομα του κοινού καλού) και διότι ιστορικά αναπτύχθηκε και ευνοήθηκε στις περισσότερο ανεπτυγμένες

οικονομικά και κοινωνικά κοινωνίες, ενώ οι φτωχότερες κοινωνίες είναι εκείνες που τη χρειάζονται περισσότερο² (Βενιέρης, 2015).

Η κοινωνική πολιτική βρίσκεται σήμερα σε μεταβατική φάση αναζήτησης και αναδιάρθρωσης με κύριο χαρακτηριστικό την προσπάθεια απεγκλωβισμού από τους κλασικούς ιδεολογικούς εναγκαλισμούς (φιλελευθερισμός, σοσιαλισμός, μαρξισμός) και από τον εθνικοκεντρικό της χαρακτήρα, σε ευρωπαϊκό τουλάχιστον επίπεδο. Οι βασικές σύγχρονες ιδεολογικές προσεγγίσεις και οι αντίστοιχες πολιτικές πρακτικές (νεοφιλελευθερισμός, σοσιαλδημοκρατία, νεομαρξισμός) είναι υπό αμφισβήτηση και αναθεώρηση και στο χώρο της κοινωνικής πολιτικής. Αυτό είναι αποτέλεσμα της πλούσιας μεταπολεμικής εμπειρίας, της διάψευσης μέρους τουλάχιστον των αρχικών προσδοκιών αλλά και των διαρθρωτικών προβλημάτων του κράτους πρόνοιας στις αναπτυγμένες κοινωνίες. Η συνεργασία δημόσιου-ιδιωτικού τομέα στο χώρο της παροχής κοινωνικών υπηρεσιών, η βελτίωση της σχέσης κόστους/αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών, η έννοια της κοινωνίας των πολιτών και της κοινωνίας της φροντίδας σε θεωρητικό και πρακτικό επίπεδο, αποτελούν τους κύριους άξονες του σύγχρονου προβληματισμού και της αναπτυσσόμενης συγκριτικής ανάλυσης για την αντιμετώπιση των σύνθετων κοινωνικών προβλημάτων.

1.4 Σύγχρονες τάσεις κοινωνικής πολιτικής

Στην τρέχουσα εποχή η επίδραση των οικονομικών και πολιτισμικών παραγόντων διαμορφώνουν την άσκηση της κοινωνικής πολιτικής κάθε κράτους. Εξαιτίας της αυξημένης πολυπλοκότητας των κοινωνικών αναγκών (ιδιαίτερα με την οικονομική και την πανδημική κρίση) και την αναδιάρθρωση των κρατικών κοινωνικών υπηρεσιών, προωθούνται πολλαπλές μορφές οργάνωσης υπηρεσιών και υλοποίησης προγραμμάτων. Η άσκηση της κοινωνικής πολιτικής επηρεάζεται εκτός από οικονομικά θέματα, από πολιτισμικά, θεσμικά θέματα των πληθυσμών σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο.

² Οι αντιφάσεις περιλαμβάνουν τον τρόπο ανάπτυξης του αντικειμένου της Κοινωνικής Πολιτικής. Αφενός, αναπτύσσεται και καθιερώνει νέα πεδία μελέτης, όπως την υγεία, την πρόνοια, τον κοινωνικό αποκλεισμό, την μετανάστευση, αφετέρου δεν έχει καθιερωθεί ως αυτόνομο επιστημονικό πεδίο, όπως η κοινωνιολογία, τα οικονομικά ή πολιτική επιστήμη.

Η οικονομική ύφεση που προκλήθηκε από την πανδημία Covid-19 είχε δραματικό αντίκτυπο στην αγορά εργασίας. Οι ανισότητες οξύνθηκαν, ο αριθμός των ατόμων που διατρέχουν κίνδυνο φτώχειας ή κοινωνικού αποκλεισμού αυξήθηκε και η πρόσβαση σε υπηρεσίες κατέστη δυσχερής. Παρόλο που τα ποσοστά ανεργίας αναμένεται να μειωθούν το 2022, οι κοινωνικές επιπτώσεις της υγειονομικής κρίσης πρέπει να αντιμετωπιστούν. Η πανδημία ανέδειξε τις υφιστάμενες ανισοροπίες και επιτάχυνε επικίνδυνες κοινωνικές τάσεις, όπως για παράδειγμα οι επισφαλείς συνθήκες διαβίωσης και εργασίας ορισμένων ομάδων εργαζομένων, με σοβαρό αντίκτυπο στις πλέον ευάλωτες ομάδες.

Σύγχρονη τάση στις κοινωνικές υπηρεσίες είναι η πρόληψη και η αναζήτηση προστατευτικών παραγόντων, έτσι ώστε να φύγει το κέντρο βάρους από την καταστολή και την κοινωνική παθολογία. Άμεση παρέμβαση, υπηρεσίες όχι μόνο στα άτομα που χρήζουν άμεση παρέμβαση αλλά και στο κοινωνικό τους περιβάλλον μέσω πληροφόρησης και συμβουλευτικής. Ως κυρίαρχο στοιχείο αναγάγετε η εμπλοκή του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα, αναζητείται νέα σχέση κρατικών και μη φορέων παροχής υπηρεσιών με στόχο των συνδυασμό και την πληρέστερη διαθεσιμότητα των πόρων και των δύο. Στόχος η στήριξη και η αξιοποίηση των ιδιωτικών χώρων και χώρων ανεπίσημης φροντίδας. Στηρίζονται κάθε είδους μορφές αυτοβοήθειας, ενώ αξιοποιούνται και τα άτυπα δίκτυα παροχής φροντίδας, η εθελοντική προσφορά και κυρίως η οικογένεια (Θελερίτη, 2008).

Σύμφωνα με τις νέες στρατηγικές κοινωνικής πολιτικής δίνεται έμφαση στη σημασία της τοπικής κοινότητας, η οποία σε αρκετές περιπτώσεις υποκαθιστά τις επίσημες κοινωνικές υπηρεσίες, ενώ σε άλλες περιπτώσεις τις υποβοηθά, υποστηρίζει και πλαισιώνει. Οι νέες προοπτικές θέλουν την τοπική αυτοδιοίκηση να αναλαμβάνει υπηρεσίες και πρωτοβουλίες για την κάλυψη αναγκών σε τοπικό επίπεδο. Βέβαια για να υλοποιηθεί αυτό θα πρέπει να υποστηριχθεί και από τις επίσημες αρχές διότι η τοπική αυτοδιοίκηση στερείται θεσμικής κατοχύρωσης και οικονομικών πόρων. Παράλληλα γίνονται προσπάθειες ενεργοποίησης της άτυπης φροντίδας μέσω του περιβάλλοντος των ατόμων (π.χ. φιλικό περιβάλλον) μέσω ευαισθητοποίησής τους, πληροφόρησής τους και σε πολλές περιπτώσεις ακόμη και εκπαιδεύοντας τους.

Η οργάνωση και κατ' επέκταση η άσκηση της κοινωνικής πολιτικής διαφέρουν από χώρα σε χώρα και εξαρτάται από πολλούς παράγοντες. Σίγουρα η κοινωνική πολιτική ακολουθεί και επηρεάζεται από τη γενικότερη πολιτική που ασκείται από την κυβέρνηση του κράτους. Πλέον οικονομικοί λόγοι, αλλαγές στο ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον, η επιταγή για άμεση αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα καθιστούν αναγκαία τη διαπλοκή άλλων φορέων όπως τα άτυπα δίκτυα, ο εθελοντισμός, οι ιδιωτικοί φορείς, η οικογένεια και η τοπική αυτοδιοίκηση, για την υλοποίηση κοινωνικών πολιτικών. Θα πρέπει να συνεργαστούν όλοι οι φορείς για να υπάρξει ενδυνάμωση του ρόλου της κοινωνικής πρόνοιας (Σκαμνάκης, 2020).

1.4.1 Κοινωνικές υπηρεσίες στην εποχή της πανδημίας

Η έλευση της πανδημίας Covid-19 στην παγκόσμια πλανητική κοινότητα και οι αρνητικές επιδράσεις της -άμεσες και έμμεσες- σε όλους τους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας (υγεία, οικονομία, εργασία, εκπαίδευση, κοινωνική πολιτική) και της κοινωνικής ζωής διαφάνηκαν τόσο στο μακρό-επίπεδο (π.χ. ευθραυστότητα εθνικών συστημάτων υγείας, δημόσιων κοινωνικών υπηρεσιών) όσο και στο μικρό-επίπεδο της καθημερινής ζωής των ανθρώπων και κυρίως εκείνων που ανήκουν στις ευπαθείς ή ευάλωτες ομάδες. Τα γεγονότα αυτά δεν αφορούν μόνο τα άτομα που κρίνονται ως «ορατά» από τον νόμο και επί το πλείστον, είναι δικαιούχοι προνοιακών παροχών, επιδομάτων και συμβουλευτικών ή άλλων υπηρεσιών, στα πλαίσια του δημόσιου προνοιακού συστήματος, αλλά και στους λεγόμενους «αόρατους» πληθυσμούς (ή και περιθωριακούς) της κοινωνίας. Αν και εξίσου ευάλωτοι, οι «αόρατοι» πληθυσμοί (π.χ. άτομα με αδήλωτη ή επισφαλή εργασία, παράτυποι μετανάστες) θεωρούνται ανύπαρκτοι για το δημόσιο σύστημα παροχής κοινωνικών υπηρεσιών και συνεπώς, αποκλείονται από αυτό (Παπούλη, 2020).

Προφανώς, όπως κάθε μορφή κρίσης (τοπική, εθνική ή υπερεθνική), η παρούσα υγειονομική κρίση στάθηκε αφορμή για εκ νέου έντονες συζητήσεις και αντιπαραθέσεις μεταξύ ακαδημαϊκών, θεωρητικών, πολιτικών και κάθε λογής ειδικών επιστημόνων (expertocrats), οργάνων και φορέων, σχετικά με τις υποχρεώσεις του κράτους για κοινωνική μέριμνα, προάσπιση και βελτίωση των δημόσιων συστημάτων υγειονομικής περίθαλψης με τη λήψη των αναγκαίων μέτρων για την αντιμετώπιση καταστάσεως υγειονομικής κρίσης, όπως αυτήν που βιώνουμε σήμερα. Λέγεται, ότι

στις κρίσεις φαίνεται η ετοιμότητα και η πολιτική θέληση του κράτους και των κυβερνώντων αυτού (ή διεθνών και υπερεθνικών μηχανισμών κατά αντιστοιχία) για θαρραλέες πολιτικές αλλαγές και κοινωνικές παρεμβάσεις (πέρα από την επικρατούσα αντίληψη περί διαχείρισης των δημόσιων υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας σύμφωνα με την οικονομική ανάλυση κόστους/αποτελεσματικότητας), ώστε να θωρακιστούν τα κοινωνικοπρονοιακά συστήματα από τις επιπτώσεις της παρούσας ή μελλοντικής κρίσης και να προστατευτούν τα πλέον ευπαθή ή ευάλωτα άτομα και ομάδες μέσα στην κοινωνία.

Ως άλλη μορφή κρίσης, η πανδημία Covid-19 κατέδειξε -με τον πλέον σκληρό τρόπο- την ανυπαρξία εθνικών σχεδίων δράσης, τις αδυναμίες των εθνικών συστημάτων-πυλώνων της κοινωνικής ασφάλειας (π.χ. υγεία, πρόνοια) ή ακόμη και τις «απροθυμίες» πολλών χωρών να αντιμετωπίσουν, με όρους κοινωνικής δικαιοσύνης, τις επιπτώσεις της πανδημίας, δίνοντας προτεραιότητα στις πλέον πληγείσες ομάδες και σε όσους έχουν ανάγκη. Αποκάλυψε την ευθραυστότητα των εθνικών συστημάτων υγείας και των δημόσιων κοινωνικών συστημάτων (κατά βάση στις χώρες με ιστορικό κράτους πρόνοιας) και κατέδειξε -με σαφήνεια- μια σειρά κοινωνικά προβλήματα (μικρής ή μεγάλης έκτασης) και τους κινδύνους που ελλοχεύουν για την κοινωνική συνοχή και αλληλεγγύη (Παπούλη, 2020).

1.5 Τοπική κοινωνική πολιτική

1.5.1 Ανάπτυξη αυτόνομων θεσμών κοινωνικής πολιτικής σε τοπικό επίπεδο

Ο βαθμός αυτονομίας των τοπικών πολιτικών προσδιορίζει ουσιαστικά το φάσμα των δράσεων και το εύρος της συμμετοχής της αυτοδιοίκησης στην εφαρμογή προγραμμάτων κοινωνικής προστασίας και τον ευρύτερο ρόλο της στα συστήματα κοινωνικής πολιτικής. Η ποικιλία στα συστήματα κρατικής οργάνωσης, αντίστοιχη με αυτή των συστημάτων κοινωνικής πολιτικής, οδήγησε αρκετές προσπάθειες ταξινόμησης του βαθμού αυτονομίας των τοπικών θεσμών και κατ' επέκταση του φάσματος των δυνατοτήτων τους, για οργάνωση τοπικών δράσεων αλλά και για ουσιαστική συμμετοχή τους στα εθνικά συστήματα κοινωνικής πολιτικής. Επιπλέον, οι διαφορές στο πλαίσιο συγκρότησης των τοπικών δράσεων ή ευρύτερα συγκρότησης της διαδικασίας διανομής της δύναμης από το κεντρικό κράτος σε περιφερειακούς πόλους ισχύος, δημιουργούν πρόσθετες ταξινομήσεις. Επιγραμματικά αναφέρονται οι

παρακάτω ως στοιχεία του πλαισίου εντός του οποίου οργανώνονται οι μηχανισμοί συμμετοχής της αυτοδιοίκησης στα συστήματα κοινωνικής πολιτικής (Σκαμνάκης & Κασσιμάτη, 2006).

1.5.2 Ταξινομήσεις των αποκεντρωμένων λειτουργιών συστημάτων κοινωνικής πολιτικής

Συνδέοντας τις λειτουργίες των συστημάτων κοινωνικής πολιτικής με τα αντίστοιχα συστήματα διανομής των παροχών, οι Page (1991) και Goldsmith (1986) διακρίνουν τρεις βαθμίδες εμπλοκής της αυτοδιοίκησης στους μηχανισμούς κοινωνικής πολιτικής. Ο πρώτος τύπος περιγράφει κράτη, η αποκεντρωμένη λειτουργία έχει σημείο αναφοράς την οργανωτική παράδοση, κατά την οποία οι τοπικές αρχές απολάμβαναν σημαντικής αναγνώρισης από τους κεντρικούς μηχανισμούς (Αγγλία, Σουηδία). Οι χώρες όπου κυριαρχεί το συγκεντρωτικό πρότυπο κρατικής οργάνωσης και οι τοπικοί θεσμοί, χαρακτηρίζονται από σχετική αδυναμία. Το κοινωνικό κράτος που οργανώνεται αντίστοιχα με συγκεντρωτικούς μηχανισμούς παροχής υπηρεσιών, ταυτόχρονα δεν αναπτύσσεται σημαντικά. Κράτη με αυτή τη χαρακτηριστική οργάνωση είναι κυρίως αυτά του ευρωπαϊκού νότου (Γαλλία, Ιταλία). Η αυτονομία των τοπικών εξουσιών από το κεντρικό κράτος είναι κρίσιμο μέγεθος για το ρόλο των πρώτων στις τοπικές κοινωνίες και κατά συνέπεια την ευθύνη τους για παροχή κοινωνικών υπηρεσιών (Ιατρίδης, 2005).

Η δεύτερη κατηγορία αφορά χώρες με έντονα συγκεντρωτικές δομές στα πρότυπα του ναπολεόντειου, γαλλικού συστήματος (Franco group). Η αυτοδιοίκηση είναι κατοχυρωμένη από τον καταστατικό χάρτη των χωρών ως τοπικός πόλος εξουσίας, ωστόσο ο ρόλος της περιορίζεται στη λειτουργία της ως «παραρτήματος» του κράτους και επομένως ως πόλος της κεντρικής εξουσίας χωρίς αυτόνομη πολιτική. Στην κατηγορία αυτή ανήκει κυρίως ο ευρωπαϊκός νότος όπως και η Ελλάδα (Καπεταγιάννης και συν., 1996).

Η Βόρεια και Κεντρική Ευρώπη, δηλαδή οι χώρες της Σκανδιναβίας με τη Γερμανία, την Ολλανδία, την Αυστρία και την Ελβετία, αποτελούν την τρίτη κατηγορία. Το κρίσιμο χαρακτηριστικό των συστημάτων αυτών είναι η έμφαση που δίνεται στους όρους εξασφάλισης και λειτουργίας της τοπικής δημοκρατίας και κατ' επέκταση στην ουσιαστική εφαρμογή ενός συστήματος αποκεντρωμένης κρατικής λειτουργίας. Οι τοπικές αρχές απολαμβάνουν σημαντικής αυτονομίας και ο ρόλος τους στην

παροχή υπηρεσιών κοινωνικής προστασίας είναι καθοριστικός, σε αντίθεση μάλιστα με τα δύο προηγούμενα συστήματα όπου ο βαθμός συμμετοχής τους είναι συνήθως προϊόν επιλογής του κεντρικά δομημένου κράτους (Σκαμνάκης & Κασιμάτη, 2006).

1.5.3 Ο σύγχρονος ρόλος της αυτοδιοίκησης στην άσκηση κοινωνικής πολιτικής

Σε τοπικό επίπεδο ο ρόλος που αναδύεται από την κατανομή ισχύος στους διαφορετικούς πόλους εξουσίας γίνεται αντικείμενο διαφορετικών ερμηνειών. Η σχετική συζήτηση αφορά στο ερώτημα για το ρόλο του κράτους και το βαθμό στον οποίο η διαδικασία διακυβέρνησης οργανώνεται γύρω από αυτό ή αν οι «πολυεπίπεδες» μορφές διακυβέρνησης (multilevel governance) πληθαίνουν και ενισχύονται ως στοιχείο αποδυνάμωσης του ρόλου του. Οι κεντρικές απόψεις του ανωτέρω ερωτήματος αφορούν από τη μία πλευρά στην υπεράσπιση της κρατικής ισχύος, ενώ από την άλλη διατυπώνεται η άποψη της σταδιακής αποδυνάμωσής του με παράλληλη ενίσχυση των τοπικών θεσμών διακυβέρνησης.

Η συμπίεση του κράτους από τους περιφερειακούς θεσμούς διακυβέρνησης (υποεθνικό επίπεδο) και από τα διεθνή δίκτυα διακυβέρνησης (υπερεθνικό επίπεδο) δεν είναι βέβαιο ότι οδηγούν στην αποδυνάμωση της κρατικής ισχύος, παρά στη διαφοροποίηση της λειτουργίας του προς ένα περισσότερο κανονιστικό ρόλο των σχέσεων αυτών (Δαλαμάγκας, 1985). Η συγκεκριμένη θεώρηση έρχεται αντιμέτωπη με δύο θεωρητικές κατασκευές σχετικά με τη μορφή διακυβέρνησης κυρίως στο χώρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). Επίκεντρο της αντιπαράθεσης είναι ακριβώς η ισχύς του έθνους-κράτους σε σχέση τόσο με τους υπερεθνικούς θεσμούς στους οποίους συμμετέχει όσο και με τους υποεθνικούς θεσμούς και τα μεταξύ τους δίκτυα.

Από τη μία πλευρά υπάρχουν οι διακυβερνητικές θεωρίες, οι οποίες αντιμετωπίζουν τους υπερεθνικούς σχηματισμούς (κυρίως την ΕΕ) ως πεδία σύνθεσης και σύγκλισης εθνικών επιλογών. Η διαδικασία αυτή ενισχύει τελικά τις κρατικές οντότητες, εφόσον οι πολιτικές επιλογές των θεσμών αυτών προκύπτουν ως αποτέλεσμα συνεργασίας, αλλά και σύγκρουσης συμφερόντων και σχετικής ισχύος εθνικών κυβερνήσεων. Από την άλλη, η ύπαρξη διαφορετικών επιπέδων διακυβέρνησης εικάζεται ότι λειτουργεί σε βάρος της ισχύος των εθνικών κυβερνήσεων, οι οποίες χάνουν το μονοπώλιο της εξουσίας. Το κράτος πιεζόμενο από το συσχετισμό δυνάμεων παραχωρεί μέρος της κυριαρχίας του και κατά συνέπεια της αποκλειστικότητας να ρυθμίζει απόλυτα την κοινωνική πολιτική (Στασινοπούλου, 1990; Σκαμνάκης, 2020).

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι στην προσπάθεια αποσαφήνισης του πλαισίου εντός του οποίου η αυτοδιοίκηση αναπτύσσει το ρόλο και τη δραστηριότητα της στην άσκηση κοινωνικής πολιτικής, ακολουθήθηκε μια διαδρομή πάνω στον τρόπο με τον οποίο διαμορφώνονται σήμερα οι σχέσεις των κεντρικών πόλων εξουσίας. Η σημασία του ρόλου του κράτους είναι αυτονόητη για τους αυτοδιοικητικούς θεσμούς που λειτουργούν εντός των εθνικών κρατών το πλαίσιο δηλαδή λειτουργίας της αυτοδιοίκησης που ρυθμίζεται από το έθνος-κράτος. Ωστόσο, το τελευταίο δεν είναι απόλυτο και σήμερα προκύπτει η ανάγκη εξέτασης και των αναπτυσσόμενων σχέσεων ανάμεσα στα διάφορα επίπεδα αυτοδιοίκησης σε υπερεθνικό επίπεδο, απεξαρτημένες από κρατικές δεσμεύσεις, δίνοντας στο θεσμό της αυτοδιοίκησης ρόλο διαφορετικό από αυτόν του παρελθόντος.

Η ανάπτυξη και επέκταση των υπερεθνικών θεσμών διαμορφώνει ένα πλαίσιο κανόνων, σύμφωνα με τους οποίους τα κράτη δεσμεύονται ως προς τις επιμέρους επιλογές τους. Η αμφισβήτηση της κυριαρχίας των εθνικών κρατών με την παράλληλη ενίσχυση υπερεθνικών συνασπισμών, αλλά και την ανάπτυξη περιφερειακών πολιτικών, καθιστούν το ρόλο των τοπικών κοινωνιών και της θεσμικής τους εκπροσώπησης εξαιρετικά σημαντικούς για το μέλλον σε θέματα κοινωνικής πολιτικής. Η συμμετοχή των τοπικών κοινωνιών και οι όροι αυτής στο σύγχρονο περιβάλλον αποκαλύπτουν τις δυνάμεις που μπορεί να αναπτύξει η αυτοδιοίκηση, τις προοπτικές και τους περιορισμούς της. Η αυτοδιοίκηση συνδέεται με τη δημοκρατική διευθέτηση ζητημάτων που αφορούν στους πολίτες και ο κεντρικός ρόλος της σε αυτή τη διαδικασία θα πρέπει να είναι θεσμικά και ουσιαστικά κατοχυρωμένος (Ζερβός, 1994).

1.5.4 Σύγχρονες τάσεις για το ρόλο των τοπικών θεσμών

Κατά πρώτο λόγο το κέντρο βάρους άσκησης της κοινωνικής πολιτικής και αντιμετώπισης κοινωνικών προβλημάτων ορίζεται σε τοπικό επίπεδο μέσα στο πνεύμα αποκέντρωσης της κύριας κρατικής μέριμνας (Σκαμνάκης 2006). Επιπλέον, η διαμόρφωση ενός νέου πλαισίου κοινωνικών παροχών με αναζήτηση νέων μορφών συνεργασίας και συνύπαρξης κρατικών, ιδιωτικών και εθελοντικών φορέων, διευκολύνει και προωθεί την συμμετοχή πολλαπλών πάροχων κοινωνικών υπηρεσιών

οδηγώντας στην πληρέστερη και άμεση αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων (Σκαμνάκης, 2020).

Η τοπική αυτοδιοίκηση καλείται να διαδραματίσει έναν σημαντικό και κρίσιμο ρόλο ευθύνης και αποκατάστασης των κοινωνικών δομών. Είναι υπεύθυνη για την εύρεση και τη δημιουργία κατάλληλου πλαισίου για την καλύτερη διαβίωση των ατόμων μέσα στην κοινωνία αλλά και για την ανάπτυξη και καθιέρωση κατάλληλων κοινωνικών υποδομών. Επίσης, μπορεί να συμβάλλει ουσιαστικά στην κάλυψη των κοινωνικών αναγκών και στην αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων χρησιμοποιώντας την άμεση προσέγγιση που διαθέτει για να αφουγκραστεί τα ουσιώδη προβλήματα, χρησιμοποιώντας τους τοπικούς παράγοντες, κατανοώντας τα τοπικά προβλήματα, θέτοντας στόχους βελτίωσης, οργανώνοντας και υλοποιώντας προγράμματα και δραστηριότητες που θα οδηγήσουν στη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου των πολιτών μιας κοινωνίας (Σκαμνάκης 2006).

Η τοπική αυτοδιοίκηση στην εποχή μας καλείται να λύσει προβλήματα που απασχολούν τον σύγχρονο άνθρωπο. Προβλήματα πολιτισμού, αθλητισμού, ναρκωτικών, κοινωνικής πρόνοιας, περιβάλλοντος, χωροταξίας και πολλά άλλα για τα οποία ο πολίτης καθημερινά ταλαιπωρείται. Φυσικά όσο θα αυξάνεται ο επιτελικός χαρακτήρας της κεντρικής εξουσίας, τόσο η δυνατότητα επίλυσης των προβλημάτων του λαού θα μετατοπίζεται στα άλλα επίπεδα εξουσίας, όπως την τοπική αυτοδιοίκηση.

Η τοπική αυτοδιοίκηση καλείται να δημιουργήσει όλες εκείνες τις προϋποθέσεις που έχουν ως στόχο την ολοκλήρωση της προσωπικότητας του ατόμου, να δημιουργήσει μια κοινωνία με ανθρώπινο πρόσωπο, με ζεστασιά και κοινωνική ευαισθησία. Το φιλοσοφικό υπόβαθρο μιας γνήσιας αυτοδιοίκησης, όπως και κάθε εξουσίας, πρέπει να είναι πως οι εξουσίες υπάρχουν για να υπηρετούν τους πολίτες και όχι οι πολίτες να υπηρετούν τις εξουσίες. Στο πλαίσιο αυτό η παροχή κοινωνικού έργου δεν έχει καμία σχέση με παρωχημένες λαϊκιστικές αντιλήψεις. Άλλωστε, κοινωνική πολιτική σημαίνει να ασχολείσαι με τα κοινωνικά προβλήματα, να δίνεις λύσεις σε αυτά και όχι με ένα πνεύμα λαϊκισμού να δίνεις την αίσθηση στον πολίτη ότι του λύνεις τα προβλήματά του.

Η ενδυνάμωση του ρόλου της αυτοδιοίκησης στα θέματα κοινωνικής πολιτικής είναι συστηματική και στις άμεσες προτεραιότητες του κρατικού μηχανισμού. Ωστόσο η οικονομική κρίση και ο περιορισμός των πόρων εμποδίζει την ανάπτυξη των τοπικών

φορέων και δημιουργεί αδυναμίες και ελλειπείς καταστάσεις. Εν κατακλείδι μπορεί να ειπωθεί πως ένα σημαντικό θέμα στην ανάπτυξη κοινωνικής πολιτικής μέσω της τοπικής αυτοδιοίκησης είναι και ο σχεδιασμένος προγραμματισμός για το ευρύτερο πλαίσιο της τοπικής αρχής και η χρηματοδότησή του από την κεντρική εξουσία για την υλοποίηση προγραμμάτων και δράσεων. Πρέπει δηλαδή η τοπική αυτοδιοίκηση να συμμετέχει στον σχεδιασμό των τοπικών και περιφερειακών προγραμμάτων μιας και γνωρίζει καλύτερα τα τοπικά προβλήματα και τις ανάγκες. Επίσης θα πρέπει να ορισθούν κριτήρια αξιολόγησης των τοπικών αναγκών και να τεθούν προτεραιότητες με στόχο την ισομερή ανάπτυξη των περιοχών (Σκαμνάκης 2006).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ)

2.1Ο θεσμός των ΚΕΠ

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) είναι ένας πολύ σημαντικός θεσμός που άλλαξε τη μορφή της εξυπηρέτησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Αποτελούν διοικητικές δομές «κπηρεσιών μιας στάσης» (one-stop-shop) για το σύνολο σχεδόν του Δημοσίου, παρέχοντας υπηρεσίες πληροφόρησης και διεκπεραίωσης αιτημάτων των πολιτών προς τους δημόσιους οργανισμούς. Η φιλοσοφία της λειτουργίας των ΚΕΠ επικεντρώνεται στο σύνθημα: «διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες». Η πρωτοβουλία της δημιουργίας τους αποτέλεσε μια πρωτοποριακή παρέμβαση για τα ελληνικά δεδομένα, στον τομέα της ποιοτικής βελτίωσης των συνθηκών εξυπηρέτησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Η καινοτομία του έργου εστιάζεται στο γεγονός ότι ο πολίτης με την επίσκεψή του στα ΚΕΠ μπορεί να πληροφορείται έγκαιρα και υπεύθυνα για διάφορα θέματα που αφορούν στις συναλλαγές του με τη δημόσια διοίκηση, να υποβάλει αιτήματα για διεκπεραίωση υποθέσεων του από διάφορες υπηρεσίες και να παραλαμβάνει διοικητικά έγγραφα (Κολέμπας, 2015).

Πρόδρομος των ΚΕΠ υπήρξε το πρόγραμμα διοικητικής εξυπηρέτησης των πολιτών του Αιγαίου «Αστερίας», το οποίο σχεδιάστηκε από το πρώην Υπουργείο Αιγαίου σε συνεργασία με το Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ) με σκοπό τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης. Στόχος του προγράμματος ήταν η καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών στα νησιά του Αιγαίου, με τις ιδιαιτερότητες που τα διακρίνουν. Τα αποτελέσματα που κατέγραψε το Πρόγραμμα Αστερίας αφορούσαν στην άρση της γεωγραφικής απομόνωσης ιδιαίτερα ευαίσθητων περιοχών, την αποδοτική υλοποίηση των ασκούμενων πολιτικών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων πολιτικών.

Το πρόγραμμα λειτούργησε αρχικά σε όλους τους Δήμους των νησιών του Αιγαίου μέσω του δικτύου των «Γραφείων του Πολίτη», όπως ονομάστηκαν, και έπειτα με

απόφαση του ΥΠΕΣΔΔΑ επεκτάθηκε σε όλη τη χώρα με το όνομα «Αριάδνη». Μέσω του προγράμματος «Αστερίας» όλες οι διοικητικές υπηρεσίες «κατεβαίνουν» στον Δήμο, δηλαδή στο πλησιέστερο προς τον πολίτη διοικητικό επίπεδο. Οι κάτοικοι των νησιών προσέρχονταν στον Δήμο, συμπλήρωναν το ψηφιοποιημένο έντυπο αίτησης το οποίο αποστέλλονταν ηλεκτρονικά από τον υπάλληλο του «Γραφείου του Πολίτη» στην αρμόδια υπηρεσία και παραλάμβαναν επίσης από τον ίδιο υπάλληλο το απαντητικό έγγραφο σε λιγότερο χρόνο και με μικρότερο κόστος από οποιοδήποτε άλλο μέχρι τότε τρόπο. Έτσι με τη συγκεκριμένη δράση, οι δήμοι ήταν πλέον σε θέση να προσφέρουν ολοκληρωμένες υπηρεσίες εξυπηρέτησης του πολίτη, σε όλο το φάσμα της κρατικής διοίκησης.

Η σύσταση των ΚΕΠ στη χώρα μας έγινε με την εφαρμογή του άρθρου 31 του Ν.3013/2002 (ΦΕΚ 102/Α'1-5-2002) που αντικατέστησαν τα «Γραφεία του Πολίτη». Στη πρώτη φάση του το έργο χρηματοδοτήθηκε κατά 75% από προγράμματα της ΕΕ και κατά 25% από τον ελληνικό προϋπολογισμό (Chatzoglou et al., 2013). Τα πρώτα ΚΕΠ αναπτύχθηκαν στα αστικά κέντρα και στη συνέχεια σε όλες τις Περιφέρειες, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τους Δήμους και τις Κοινότητες της χώρας. Βασικότερος σκοπός της λειτουργίας τους είναι η παροχή πληροφοριών στους πολίτες και η διεκπεραίωση υποθέσεων τους, από τη στιγμή της υποβολής του αιτήματός τους μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης από τις αρμόδιες υπηρεσίες. Λειτουργούν δηλαδή ως ενδιάμεσος μεταξύ των πολιτών και του δημοσίου, μειώνοντας έτσι την ανάγκη τα άτομα να απευθύνονται σε πολλούς οργανισμούς μέχρι να ικανοποιήσουν κάποιες ανάγκες τους.

Για την υλοποίηση και λειτουργία των ΚΕΠ αξιοποιούνται προγράμματα όπως το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» (ΚτΠ) και υλοποιούνται σημαντικά έργα όπως το «Αριάδνη», το «Σύζευξις» στα πλαίσια του Προγράμματος ΚτΠ τα οποία προέρχονται είτε από την ΕΕ είτε από την Ελληνική πολιτεία είτε σε συνδυασμό των προηγούμενων. Τυπικές περιπτώσεις των ανωτέρω αποτελούν το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» με υλοποίηση των αντίστοιχων έργων «Αριάδνη», «Σύζευξις» και «Αριάδνη II». Ωστόσο, η ύπαρξη των ΚΕΠ δεν αποτελεί το μοναδικό κανάλι εξυπηρέτησης, αφού δεν απαγορεύει σε καμία περίπτωση στον πολίτη, να απευθυνθεί ο ίδιος αυτοπροσώπως στο δημόσιο φορέα που επιθυμεί και να λάβει την υπηρεσία από εκεί.

Σήμερα η εξυπηρέτηση των πολιτών από την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση πραγματοποιείται κυρίως μέσω των ΚΕΠ, καθώς σε ολόκληρη την ελληνική επικράτεια λειτουργούν περισσότερα από 1.100 ΚΕΠ, τα οποία απαλλάσσουν τον Έλληνα πολίτη από τη γραφειοκρατία, μειώνουν το χρόνο διεκπεραίωσης των υποθέσεων του, παρέχουν ένα μεγάλο και σύνθετο όγκο πληροφοριών με φιλικό τρόπο και εξασφαλίζουν την ισότιμη πρόσβαση των πολιτών σε υπηρεσίες τοπικού ή κεντρικού επιπέδου. Η πλειονότητα διασκορπίζεται τόσο στα αστικά κέντρα της χώρας, όσο και στις έδρες των μικρών περιφερειακών Δήμων. Το προσωπικό που στελεχώνει τα ΚΕΠ είναι άρτια εκπαιδευμένο, ώστε να παρέχει τις απαραίτητες υπηρεσίες άμεσα και με ευγένεια. Πλέον τα ΚΕΠ εκτός από το Ελληνικό Δημόσιο και την Τοπική Αυτοδιοίκηση συνεργάζονται και με άλλες υπηρεσίες όπως την Στρατολογία και τα Πρωτοδικεία και τις Εισαγγελίες όλης της επικράτειας.

2.2 Αποστολή και σκοπός των ΚΕΠ

Η βασική αποστολή των ΚΕΠ είναι να λειτουργήσουν ως κέντρα πληροφόρησης των πολιτών και διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους σχετικά με τη δημόσια διοίκηση, φιλοδοξώντας να αλλάξουν τον τρόπο παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες. Ειδικότερα, σύμφωνα με τον Ν.3013/2002 (ΦΕΚ 102/Α'/1-5-02) «αποστολή των ΚΕΠ είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών ή και των επιχειρήσεων, από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλη αρμόδιες υπηρεσίες. Στόχος τους είναι η μείωση της γραφειοκρατίας και η ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών σε ότι αφορά τις συναλλαγές τους με το δημόσιο.

Αναλυτικά, το ΚΕΠ έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- (α) *Πληροφόρηση και διοικητική ενημέρωση.* Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις απαιτούμενες ενέργειες διεκπεραίωσης διοικητικών υποθέσεων, αντλώντας στοιχεία από τις βάσεις δεδομένων του Υπουργείου Εσωτερικών αλλά και από άλλες υπηρεσίες του δημοσίου. Επίσης, παρέχει εξατομικευμένη διοικητική πληροφόρηση εφόσον απαιτείται και διευκολύνει την επικοινωνία των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση.

- β) *Διεκπεραίωση υποθέσεων.* Σήμερα, οι πολίτες μπορούν να διεκπεραιώσουν περισσότερες από 1.000 διοικητικές διαδικασίες φορέων του στενού και ευρύτερου δημόσιου τομέα. Το ΚΕΠ δέχεται αιτήσεις πολιτών για τη διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις δημόσιες υπηρεσίες, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο. Επίσης, ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, το ΚΕΠ προβαίνει στην αναζήτηση και παραλαβή με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησης των πολιτών. Παράλληλα, διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στην αρμόδια για τη διεκπεραίωση τους υπηρεσία, με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο.
- γ) *Άλλες υπηρεσίες.* Το ΚΕΠ παρέχει και άλλες υπηρεσίες όπως θεώρηση γνησίου υπογραφής, επικύρωση διοικητικών εγγράφων, χορήγηση παράβολων και υπεύθυνων δηλώσεων, χορήγηση αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS, διευκόλυνση πρόσβασης των πολιτών στα δημοσιεύματα του Εθνικού Τυπογραφείου και άλλα.

2.3 Νομοθετικό πλαίσιο

Η οργάνωση και η λειτουργία των ΚΕΠ ρυθμίζονται με μία σειρά νομοθετικών διατάξεων ως απόρροια της ευρείας αποδοχής του θεσμού των ΚΕΠ όλα αυτά τα χρόνια αλλά και στο γεγονός ότι το πεδίο λειτουργίας του την τελευταία περίοδο έχει διευρυνθεί αρκετά, καλύπτοντας πληθώρα τομέων της κοινωνικής και οικονομικής δραστηριότητας πλέον του στενού δημόσιου τομέα. Στο πλαίσιο αυτό με μία σειρά νόμων ρυθμίζονται και οι ελλείψεις που προέκυψαν κατά τη λειτουργία του θεσμού από την πιλοτική εφαρμογή του, καθώς από τα πρώτα χρόνια λειτουργίας του μέχρι σήμερα οι λειτουργικές ανάγκες είναι αυξημένες.

Το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των ΚΕΠ της χώρας βασίζεται στο άρθρο 31 του Ν.3013/2002 (ΦΕΚ 102/Α'/01-05-2002), όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 11 §5 του Ν.3146/2003 (ΦΕΚ125/Α'/23-5-2003)³. Στο νομοθετικό πλαίσιο οργάνωσης και

³ Νόμος 3146/2003: (ΦΕΚ 125/Α'/ 23-5-2003): *Οργάνωση και άσκηση του εκλογικού δικαιώματος των ετεροδημοτών και άλλες διατάξεις.*

λειτουργίας των ΚΕΠ από το 2002 μέχρι το 2014 αναφέρονται και ρυθμίζονται θέματα που αφορούν (ΥΔΜΗΔ, 2014):

- Σύσταση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών / Ν.3013/2002 (ΦΕΚ 102/Α'/01-05-2002)
- Ειδικά θέματα που σχετίζονται με προσλήψεις και ρύθμιση διαφόρων θεμάτων αρμοδιότητας Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης / Ν.3051/2002 (ΦΕΚ 220/Α'/20-09-2002)
- Σύσταση ΚΕΠ στις Περιφέρειες, τις Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τους Δήμους και τις Κοινότητες / Ν.3146/2003 (ΦΕΚ 125/Α'/23-05-2003)
- Ειδικά θέματα υπαλλήλων που εργάζονται στα ΚΕΠ / Ν.3200/2003 (ΦΕΚ 281/Α'/09-12-2003)
- Θέματα μεταφοράς κάποιων οργανωτικών μονάδων λειτουργίας των ΚΕΠ από το επίπεδο της Περιφέρειας στο επίπεδο της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης / Ν.3202/2003 (ΦΕΚ 284/Α'/11-12-2003)
- Ειδικά θέματα διεκπεραίωσης υποθέσεων από τα ΚΕΠ καθώς και θέματα προσωπικού / Ν.3230/2004 (ΦΕΚ 44/Α'/11-02-2004)
- Θέματα διεκπεραίωσης υποθέσεων από τη δημόσια διοίκηση και ολοκληρωμένων διοικητικών συναλλαγών / Ν.3242/2004 (ΦΕΚ 102/Α'/24-05-2004)
- Θέματα ρύθμισης του συστήματος προσλήψεων προσωπικού στα ΚΕΠ / Ν.3260/2004 (ΦΕΚ 151/Α'/06-08-2004)
- Ίδρυση ΚΕΠ στο Υπουργείο Εξωτερικών, με βασική αποστολή την εξυπηρέτηση των αποδήμων Ελλήνων / Ν.3320/2005 (ΦΕΚ 48/Α'/23-02-2005)
- Διεύρυνση αρμοδιοτήτων των ΚΕΠ / Ν.3345/2005 (ΦΕΚ 138/Α'/16-06-2005)
- Ειδικά θέματα υπαλλήλων και μεταφορά των αρμοδιοτήτων των ΚΕΠ στο Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ) και σύσταση Διεύθυνσης Οργάνωσης και Λειτουργίας (ΔΟΛ) των ΚΕΠ (Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης), η οποία είναι αρμόδια για την οργάνωση, την εποπτεία, την παρακολούθηση και το συντονισμό της λειτουργίας των ΚΕΠ, με σκοπό την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας τους και της περαιτέρω ανάπτυξής τους για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων / Ν.3448/2006 (ΦΕΚ 57/Α'/15-03-2006)

- Θέματα καταστροφής μη παραληφθέντων εγγράφων από τα ΚΕΠ / Ν.3491/2006 (ΦΕΚ 207/Α'/02-10-2006)
- Ειδικά θέματα πειθαρχικών παραπτώματων υπαλλήλων ΚΕΠ / Ν.3528/2007 (ΦΕΚ 26/Α'/9-2-2007)
- Ίδρυση ΚΕΠ στο Υπουργείο Εθνικής Άμυνας, με αποστολή και αρμοδιότητες την παροχή διοικητικών πληροφοριών και διεκπεραίωση υποθέσεων πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης / Ν.3536/2007 (ΦΕΚ 42/Α'/23-02-2007)
- Θέματα μετατάξεων υπαλλήλων ΚΕΠ, κατάργησης θέσεων του Προγράμματος «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» και μισθώσεις για τη στέγαση των ΚΕΠ / Ν.3613/2007 (ΦΕΚ 263/Α'/23-11-2007)
- Θέματα στοιχείων αιτήσεων των πολιτών και αυτοματοποίησης διεκπεραίωσης υποθέσεων από τα ΚΕΠ / Ν.3731/2008 (ΦΕΚ 263/Α'/23-12-2008)
- Ειδικά θέματα συνεργασίας ΚΕΠ με τον Οργανισμό Εργατικής Εστίας (ΟΕΕ) / Ν.3762/2009 (ΦΕΚ 75/Α'/15-5-2009)
- Ειδικά θέματα υπηρεσιακής κατάστασης δημοσίων υπαλλήλων και υπαλλήλων ΚΕΠ / Ν.3801/2009 (ΦΕΚ 163/Α'/04-09-2009)
- Δημιουργία Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ) ως προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2006/123 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου / Ν.3844/2010 (ΦΕΚ 63/Α'/03-05-2010)
- Μεταφορά αρμοδιοτήτων των ΚΕΠ από τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις στους Δήμους στο πλαίσιο της νέας αρχιτεκτονικής της αυτοδιοίκησης και της αποκεντρωμένης διοίκησης (Πρόγραμμα «Καλλικράτης») / Ν.3852/2010 (ΦΕΚ 87/Α'/07-06-2010)
- Απλοποίηση διαδικασιών σύστασης εταιρειών μέσω ΚΕΠ / Ν.3853/2010 (ΦΕΚ 90/Α'/17-6-2010)
- Σύσταση Κέντρου Πληροφόρησης Ασφαλισμένων και Συνταξιούχων και συνεργασία με τα ΚΕΠ / Ν.3863/2010 (ΦΕΚ 115/Α'/15-7-2010)
- Δυνατότητα ηλεκτρονικών πληρωμών μέσω ΚΕΠ και ρύθμιση θεμάτων υπαλλήλων ΚΕΠ που πάσχουν από δυσίατα ή ανίατα νοσήματα (μετατάξεις, μεταφορές, αποσπάσεις/ Ν.3979/2011 (ΦΕΚ 138/Α'/16-6-2011)

- Συγχώνευση ΚΕΠ στο πλαίσιο εφαρμογής του μεσοπρόθεσμου πλαισίου δημοσιονομικής στρατηγικής 2012-2015 / Ν.4024/2011 (ΦΕΚ 226/Α'/27-10-2011)
- Ρυθμίσεις θεμάτων προσωπικού ΚΕΠ στο πλαίσιο της ενσωμάτωσης της Οδηγίας 2009/50/ΕΚ / Ν.4071/2012 (ΦΕΚ 85/Α'/11-4-2012)
- Ρυθμίσεις θεμάτων σύστασης εταιρειών μέσω ΚΕΠ / Ν.4072/2012 (ΦΕΚ 86/Α'/11-4-2012)
- Θέματα υπαλλήλων ΚΕΠ / Ν.4210/2013 (ΦΕΚ 254/Α'/21-11-2013)
- Διοικητικές απλουστεύσεις / Ν.4250/2014 (ΦΕΚ 74/Α'/26-3-2014)

Με την εισαγωγή νέων πιστοποιημένων διαδικασιών στα ΚΕΠ, εκδίδονται οι αντίστοιχες ερμηνευτικές εγκύκλιοι από το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης.

2.4 Φορέας υπαγωγής των ΚΕΠ

Τα ΚΕΠ, σύμφωνα με τον Ν.3448/2006, εποπτεύονται από τη Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας των ΚΕΠ (ΔΟΛ ΚΕΠ), η οποία υπάγεται στη Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών και στη Δημόσια Διοίκηση και Αποκέντρωση. Η ΔΟΛ ΚΕΠ συγκροτείται από τις ακόλουθες οργανικές μονάδες:

- (α) Τμήμα λειτουργίας
- (β) Επιχειρησιακό κέντρο
- (γ) Τμήμα πληροφοριακών συστημάτων

Οι αρμοδιότητες κατανέμονται μεταξύ τμημάτων ως εξής (ΥΔΜΗΔ, 2014):

Τμήμα λειτουργίας ΚΕΠ

- Μελέτη και εισήγηση για την ίδρυση ή διακοπή της λειτουργίας ΚΕΠ
- Διατύπωση προτάσεων και λήψη μέτρων για τη βελτίωση της λειτουργίας των ΚΕΠ και των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες
- Σχεδιασμός και εφαρμογή συστήματος ελέγχου και αξιολόγησης της λειτουργίας των ΚΕΠ

- Μελέτη και εισήγηση μέτρων και ρυθμίσεων που προάγουν τη λειτουργία των ΚΕΠ, με στόχο την μετατροπή τους σε Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών και Ολοκληρωμένων Συναλλαγών.
- Έλεγχος, παρακολούθηση και συντονισμός της λειτουργίας των ΚΕΠ σε συνεργασία με οικείους συνδέσμους ή υπεύθυνους Περιφερειών (στον έλεγχο περιλαμβάνεται και η τυχόν απασχόληση των υπαλλήλων των ΚΕΠ σε άλλα καθήκοντα)

Επιχειρησιακό Κέντρο ΚΕΠ

- Παραλαβή και διακίνηση αλληλογραφίας που αφορά τα ΚΕΠ
- Υποστήριξη της καθημερινής λειτουργίας των ΚΕΠ, παροχή οδηγιών και μέριμνα για την αντιμετώπιση και επίλυση πάσης φύσεως ζητημάτων που προκύπτουν από τη λειτουργία τους σε θέματα οικονομικά, τεχνικά, λειτουργικά, καθώς και θέματα κατάστασης προσωπικού τους, σε συνεργασία με τις καθ' ύλη αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου

Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων ΚΕΠ

- Μέριμνα για την καλή λειτουργία και την περαιτέρω αξιοποίηση των Πληροφοριακών Συστημάτων των ΚΕΠ
- Έλεγχος και συντονισμός των Πληροφοριακών Συστημάτων που υποστηρίζουν το έργο των ΚΕΠ, καθώς και των πληροφοριακών υποσυστημάτων διαλειτουργικότητας ΚΕΠ και δημοσίων υπηρεσιών
- Έλεγχος παραγωγικότητας των ΚΕΠ, τήρηση στατιστικών στοιχείων για την παραγωγικότητά τους, ανάλυση των στατιστικών αυτών στοιχείων και λήψη μέτρων για την αντιμετώπιση τυχόν δυσλειτουργιών των ΚΕΠ και της συνεργασίας τους με τις δημόσιες υπηρεσίες

Αξίζει να σημειωθεί ότι από την 1η Ιανουαρίου 2011 σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.3852/2010 (ΦΕΚ 87/Α'/07-6-2010) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της αποκεντρωμένης διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης», τα ΚΕΠ συνιστώνται ως οργανικές μονάδες που διοικητικά υπάγονται στην Α' βαθμίδα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Δήμοι), με την έναρξη της λειτουργίας τους να καθορίζεται με

αποφάσεις του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η ίδρυση και ο προσδιορισμός του γεωγραφικού σημείου στο οποίο εγκαθίστανται τα ΚΕΠ ορίζονται με απόφαση των αρμοδίων οργάνων των Δήμων. Κριτήρια της απόφασης του Δημοτικού Συμβουλίου είναι η κάλυψη με βάση πληθυσμιακά κριτήρια αλλά και η γεωγραφία- της περιοχής και κυρίως οι οικονομικοί πόροι.

Ειδικότερα ο νόμος ορίζει ότι «Τα υφιστάμενα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) τα οποία είχαν συσταθεί και λειτουργούσαν σε Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις μετατρέπονται και λειτουργούν, από την 1η Ιανουαρίου 2011, ως ΚΕΠ του δήμου, όπου είναι εγκατεστημένα. Ο εξοπλισμός τους περιέρχεται στον ανωτέρω δήμο και το υπηρετούν προσωπικό τους μετατάσσεται στον ίδιο δήμο, σύμφωνα με τη ρύθμιση του άρθρου 257 §8 του παρόντος». Οι Δήμοι καλύπτουν τη στέγαση των ΚΕΠ διαθέτοντας ιδιόκτητα κτήρια ή πληρώνοντας ενοίκια σε μισθωμένα κτίρια, τα λειτουργικά έξοδα (ρεύμα καθαριότητα συντήρηση εξοπλισμού).

2.5 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ

2.5.1 Ηλεκτρονική πύλη των ΚΕΠ

Η ηλεκτρονική πύλη των ΚΕΠ (www.kep.gov.gr) αποτελεί το δικτυακό τόπο των ΚΕΠ, ο οποίος έχει σχεδιαστεί και αναπτυχθεί για την ηλεκτρονική πληροφόρηση και εξυπηρέτηση των πολιτών. Με συνθήματα τα «ΚΕΠ και έγινε» και «Στο επίκεντρο ο πολίτης», δίνεται η δυνατότητα σε κάθε ενδιαφερόμενο να ενημερωθεί για κάθε είδους συναλλαγής του με το δημόσιο. Ο δικτυακός τόπος ενημερώνεται καθημερινά με τις πιο πρόσφατες πληροφορίες που καλύπτουν όλο το εύρος του δημόσιου τομέα, καθιστώντας τον το σημείο αναφοράς στο Διαδίκτυο για τις συναλλαγές των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση. Παράλληλα, οι πολίτες χρησιμοποιούν τον συγκεκριμένο ιστότοπο για την κατάθεση ερωτήσεων και προτάσεων, καθώς επίσης για την αναζήτηση διευθύνσεων και τηλεφώνων όλων των ΚΕΠ της χώρας.

Επιπρόσθετα, δίνεται πλέον η δυνατότητα για υποβολή ηλεκτρονικών αιτήσεων προς τα ΚΕΠ για μία σειρά διοικητικών διαδικασιών που συνεχώς ανανεώνονται, υλοποιώντας το ουσιαστικότερο βήμα προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Σήμερα οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τον πολίτη διεκπεραιώνονται χωρίς αυτοπρόσωπη παρουσία από την Εθνική Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ»

(www.ermis.gov.gr), υπό την έννοια ότι το ΚΕΠ λειτουργεί ως κόμβος μέσω του οποίου οι πολίτες «καταθέτουν» τα ηλεκτρονικά τους αιτήματα στην διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ.

Οι πέντε (5) δημοφιλέστερες υπηρεσίες που υποβάλλονται ηλεκτρονικά είναι οι εξής:

- (α) Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
- (β) Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης
- (γ) Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης
- (δ) Βεβαιώσεις χρόνου ασφάλισης στο ΙΚΑ
- (ε) Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας

Ο αναλυτικός κατάλογος των διοικητικών διαδικασιών για ενημέρωση και παροχή ηλεκτρονικών αιτημάτων είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα των ΚΕΠ μέσω της ενότητας «Οδηγός του Πολίτη» και είναι δομημένος σύμφωνα με τις παρακάτω κατηγορίες:

- Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση
- Δημόσια Τάξη και Άμυνα
- Διεθνείς Υποθέσεις και Ευρωπαϊκή Ένωση
- Δικαιοσύνη, Πολιτεία και Δημόσια Διοίκηση
- Εκπαίδευση και Έρευνα
- Επιχειρηματικότητα και Ανταγωνιστικότητα
- Εργασία, Ασφάλιση και Σύνταξη
- Μέσα Μεταφοράς, Ταξίδια και Τουρισμός
- Οικονομία και Οικονομικά
- Περιβάλλον και Φυσικοί Πόροι
- Πληροφορία και Επικοινωνία
- Πολεοδομία και Κτηματολόγιο
- Πολιτισμός και Ελεύθερος Χρόνος
- Υγεία και Κοινωνική Μέριμνα

Για την κάθε συναλλαγή εμφανίζεται εικονίδιο το οποίο ενημερώνει για τους τρόπους διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών και αυτοί μπορεί είναι είτε μέσω ΚΕΠ είτε ηλεκτρονικά από την ιστοσελίδα www.ermis.gov.gr.

2.5.2 Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr

Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr είναι η νέα διαδικτυακή πύλη του ελληνικού κράτους, όπου συγκεντρώνονται οι ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχει το Ελληνικό Δημόσιο. Φιλοξενεί όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες των υπουργείων, φορέων, οργανισμών, ανεξάρτητων αρχών και περιφερειών του Δημοσίου, οι οποίες ήδη παρέχονται μέσω διαδικτύου. Το gov.gr εγκαινιάζει μια νέα εποχή στις σχέσεις κράτους-πολίτη, με στόχο το κράτος να αποκτήσει ενιαίο πρόσωπο απέναντι στον πολίτη και η εξυπηρέτηση να μπορεί να παρέχεται από απόσταση με ασφάλεια και χωρίς περιττή γραφειοκρατία.

Η δημιουργία της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης το 2018, είχε τεθεί εξαρχής από τον Υπουργό Επικρατείας και Ψηφιακής Διακυβέρνησης Κυριάκο Πιερρακάκη ως βασική προτεραιότητα στη ψηφιοποίηση του κράτους. Λόγω των έκτακτων συνθηκών από την πανδημία Covid-19 η υλοποίησή της επιταχύνθηκε, προκειμένου το κράτος να λειτουργεί απρόσκοπτα και οι πολίτες να μπορούν να εξυπηρετούνται χωρίς να χρειάζεται να μετακινούνται.

Μέχρι σήμερα, στο gov.gr φιλοξενούνται 19 υπουργεία, 70 οργανισμοί και 9 ανεξάρτητες αρχές, οι οποίες χωρίζονται σε 11 κατηγορίες. Αρχικά, το gov.gr λειτούργησε με 501 διαθέσιμες ψηφιακές υπηρεσίες, ενώ προστέθηκε η δυνατότητα για τους πολίτες να υπογράψουν υπεύθυνη δήλωση και να εκδίδουν εξουσιοδότηση ψηφιακά. Πλέον, σήμερα στην πύλη περιλαμβάνονται 1.300 υπηρεσίες, ενώ διαρκώς προστίθενται νέες υπηρεσίες του Δημοσίου που ψηφιοποιούνται. Οι ψηφιακές συναλλαγές από 8,8 εκατ. το 2018, ανήλθαν σε 150 εκατ. το πρώτο εξάμηνο του 2021, εξοικονομώντας χρόνο και επισκέψεις στις αντίστοιχες δημόσιες υπηρεσίες. Οι υπηρεσίες του gov.gr υλοποιούνται με τη συνεργασία των Γενικών Γραμματειών και των εποπτευόμενων φορέων του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021).

Θυρίδα ΚΕΠ

Το gov.gr διευρύνει τη λειτουργία του δίνοντας τη δυνατότητα στον πολίτη να υποβάλλει ηλεκτρονικές αιτήσεις για διαδικασίες που δεν χορηγούνται online, αλλά διεκπεραιώνονται μέσω των ΚΕΠ. Στο πλαίσιο της δυνατότητας αυτής, αναπτύχθηκε η εφαρμογή της «Θυρίδας ΚΕΠ» όπου θα αποστέλλονται οι αιτήσεις των πολιτών. Επίσης, παρέχει τη δυνατότητα στα στελέχη των ΚΕΠ να εκδίδουν έγγραφα για λογαριασμό των πολιτών, μέσω απευθείας πρόσβασης στις εφαρμογές της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης.

Η Θυρίδα ΚΕΠ είναι ουσιαστικά ένα «ψηφιακό γραμματοκιβώτιο» μέσα από το οποίο θα γίνεται συνολικά η επικοινωνία με τον πολίτη. Κάθε ΚΕΠ έχει τη δική του θυρίδα, η οποία δεν συνδέεται με το υπάρχον σύστημα του back office των ΚΕΠ. Οι αιτήσεις που υποβάλλονται μέσω gov.gr έχουν το δικό τους αριθμό υπόθεσης και δεν χρήζουν καταχώρησης και στο back office του ΚΕΠ, δεδομένου ότι υπάρχει πλήρης εικόνα του ιστορικού των υποθέσεων και η δυνατότητα εξαγωγής στατιστικών στοιχείων. Η θυρίδα ΚΕΠ είναι προσβάσιμη είτε απευθείας από τον σύνδεσμο <https://thyrideskep.services.gov.gr/> είτε από τις εξωτερικές εφαρμογές του back office.

Οι αιτήσεις που παράγονται στο gov.gr φέρουν χαρακτηριστικά ασφαλείας όπως μοναδικό κωδικό, QR code και προηγμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Μετά την έκδοση της αίτησης παράγεται ένας σύνδεσμος ο οποίος οδηγεί σε σελίδα επιβεβαίωσης της αίτησης και προβολή του αρχείου pdf με τα περιεχόμενα της αίτησης, όλα μέσα στο περιβάλλον του gov.gr.

Το θεσμικό πλαίσιο της Θυρίδας ΚΕΠ καθορίζεται στο Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α'/23-9-2020) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις». Αυτή τη στιγμή, η Θυρίδα ΚΕΠ περιλαμβάνει εννέα (9) online διαδικασίες:

- 4 αρμοδιότητας δημοτολογίων: πιστοποιητικά γέννησης, οικογενειακής κατάστασης, εγγύτερων συγγενών, ιθαγένειας
- 4 αρμοδιότητας ληξιαρχείων: ληξιαρχικές πράξεις γέννησης, θανάτου, γάμου, συμφώνου συμβίωσης

- Βεβαίωση εμβολιασμού Covid-19

Τα πιστοποιητικά δημοτολογίων και ληξιαρχείων χορηγούνται σύμφωνα με τους κανόνες του Μητρώου των Πολιτών του Υπουργείου Εσωτερικών. Με την νέα αυτή λειτουργικότητα θα σταματήσει η διασύνδεση των ΚΕΠ με το Εθνικό Δημοτολόγιο.

Παρόμοια με την βεβαίωση εμβολιασμού είναι η διαδικασία έκδοσης του ψηφιακού πιστοποιητικού Covid-19, το οποίο εκδίδεται διακριτά ανάλογα αν ο πολίτης έχει:

- ολοκληρώσει τη διαδικασία του εμβολιασμού του στην Ελλάδα, ανάλογα με το είδος του εμβολίου - Ψηφιακό Πιστοποιητικό Covid-19 (Εμβολιασμός)
- αρνητικό τεστ (τελευταίο χρονικά) σε διαγνωστικό έλεγχο (PCR ή rapid test) - Ψηφιακό Πιστοποιητικό Covid-19 (Διαγνωστικός Έλεγχος)
- νοσήσει τους τελευταίους μήνες - Ψηφιακό Πιστοποιητικό Covid-19 (Νόσηση)

myKEPlive

Το myKEPlive είναι η νέα πλατφόρμα διαδικτυακής ενημέρωσης και εξυπηρέτησης για τη διεκπεραίωση συγκεκριμένου αιτήματος, μέσω τηλεδιάσκεψης/βιντεοκλήσης (video conference), με ραντεβού, από υπαλλήλους των ΚΕΠ για πολίτες και επιχειρήσεις. Στόχος του είναι η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση και η παροχή διοικητικής πληροφόρησης στους πολίτες, χωρίς τη φυσική μετάβαση στα ΚΕΠ. Η ψηφιακή πλατφόρμα αναβαθμίζει και βελτιώνει την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πολιτών από το κράτος με στόχο τη διαφάνεια και τη διευκόλυνσή τους.

Η υπηρεσία myKEPlive περιλαμβάνει διοικητικές διαδικασίες και διοικητική ενημέρωση που διεκπεραιώνονται από υπαλλήλους των ΚΕΠ, επιλέγοντας μια από τις παρακάτω θεματικές ενότητες:

- (α) Διοικητική πληροφόρηση-Ενημέρωση
- (β) Υποβολή αίτησης
- (γ) Υπηρεσίες για επιχειρήσεις
- (δ) Εξυπηρέτηση πολιτών με αναπηρία
- (ε) Εξυπηρέτηση από το Δήμο σας

Στην πλατφόρμα myKEPlive ο πολίτης ή η επιχείρηση, μέσω του νομίμου εκπροσώπου της, δύναται να αιτηθεί ραντεβού, επιλέγοντας συγκεκριμένη ημέρα και

ώρα από τη λίστα διαθεσιμότητας που υπάρχει στην πλατφόρμα, προκειμένου να διεκπεραιώσει συγκεκριμένο αίτημά του. Στο πρόγραμμα συμμετέχουν μέχρι τις 29 Μαΐου 2021, 201 Δήμοι όλης της χώρας με 249 ΚΕΠ. Από την έναρξη λειτουργίας της πλατφόρμας μέχρι τις 31 Οκτωβρίου 2021, έχουν πραγματοποιηθεί 80.944 ραντεβού τηλεξυπηρέτησης.

2.6 Κέντρα Ενιαίας Εξυπηρέτησης (ΚΕΕ)

Τα Κέντρα Ενιαίας Εξυπηρέτησης (ΚΕΕ) είναι πύλες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Διαδίκτυο για επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνται στον τομέα των υπηρεσιών. Σύμφωνα με την Οδηγία 2006/123/ΕΚ της ΕΕ για τις υπηρεσίες⁴, από τον Δεκέμβριο του 2009 όλες οι χώρες της ΕΕ υποχρεούνται εκ του νόμου να διαθέτουν ΚΕΕ⁵. Παρά το γεγονός ότι οι χώρες της ΕΕ δεν έχουν τη νομική υποχρέωση να επιτρέπουν τη διεκπεραίωση διαδικασιών σχετικών με φορολογικά θέματα και κοινωνική ασφάλιση μέσω των ΚΕΕ, πολλές χώρες παρέχουν ήδη αυτή τη δυνατότητα, με τις υπόλοιπες να ενθαρρύνονται να κάνουν το ίδιο. Όλα τα εθνικά ΚΕΕ υπάγονται στο ευρωπαϊκό δίκτυο EUGO. Η κεντρική πύλη των ΚΕΕ βρίσκεται στη διεύθυνση https://ec.europa.eu/info/index_en, από την οποία ο πολίτης οδηγείται στα ΚΕΕ κάθε χώρας και ενημερώνεται ή εξυπηρετείται ηλεκτρονικά, ανάλογα με το επίπεδο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει η κάθε χώρα. Για την Ελλάδα ΚΕΕ αποτελεί η πύλη ΕΡΜΗΣ (Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής).

Στο πλαίσιο λοιπόν της Οδηγίας, δημιουργήθηκαν τα ΚΕΕ, όπου οι πολίτες που επιθυμούν να ασκήσουν επιχειρηματική δραστηριότητα σε κάποιο κράτος-μέλος μπορούν να ενημερωθούν για τους κανόνες, τους Κανονισμούς και τις διατυπώσεις που ισχύουν για τις δραστηριότητες στον τομέα των υπηρεσιών καθώς και να διεκπεραιώνουν τις διοικητικές διαδικασίες μέσω Διαδικτύου, υποβάλλοντας είτε με φυσική παρουσία είτε ηλεκτρονικά τα αναγκαία έντυπα αιτήσεων και τα σχετικά

⁴ Με τον Ν.3844/2010 (ΦΕΚ 63/Α'/3-5-2010) ενσωματώθηκε στο εσωτερικό δίκαιο η Οδηγία 2006/123/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου (Οδηγία των Υπηρεσιών) για την πρόσβαση σε δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών και την άσκησή τους, στο πλαίσιο της εσωτερικής αγοράς της ΕΕ. Σύμφωνα με την Οδηγία, η παροχή υπηρεσιών αναφέρεται τόσο στη μόνιμη άσκηση δραστηριότητας πολίτη κράτους-μέλους της ΕΕ σε άλλο κράτος της επιλογής τους (εγκατάσταση παρόχου), όσο και στην περιστασιακή και προσωρινή άσκηση της συγκεκριμένης δραστηριότητας από τον πάροχο σε ένα ή περισσότερα κράτη-μέλη εκτός του κράτους αδειοδότησης και εγκατάστασής τους (διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών).

⁵ https://ec.europa.eu/info/index_el

δικαιολογητικά. Η εξυπηρέτηση των κοινοτικών παρόχων υπηρεσιών (Ελλήνων ή προερχόμενων από τα κράτη-μέλη της ΕΕ) όσον αφορά στην παροχή πληροφοριών σχετικά με την αδειοδότηση που τους ενδιαφέρει και την υποβολή της αίτησης καθώς και την κατάθεση των απαραίτητων δικαιολογητικών για τη διεκπεραίωση της αντίστοιχης διαδικασίας, πραγματοποιείται με τους ακόλουθους τρόπους:

- (α) *Εξ αποστάσεως μέσω του ηλεκτρονικού ΕΚΕ (ERMIS – EU-GO: www.eu-go.gr).*
Ο ενδιαφερόμενος μπορεί να εκκινήσει και να ολοκληρώσει τη διαδικασία ώστε να ασκήσει νόμιμα την παροχή της υπηρεσίας του μέσω του www.eu-go.gr. Απαραίτητη κατά περίπτωση είναι είτε η ηλεκτρονική υπογραφή χαλαρής αποθήκευσης είτε η προηγμένη ψηφιακή υπογραφή του ενδιαφερόμενου, η οποία βασίζεται σε ψηφιακό πιστοποιητικό που έχει εκδοθεί από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης που είναι στους καταλόγους εμπιστευσης, που προβλέπονται στην απόφαση 2009/767/ΕΚ, και εν προκειμένω για την Ελλάδα, στον κατάλογο της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ). Μέσω του ΕΡΜΗΣ και των ΚΕΠ οι φυσικά ταυτοποιημένοι χρήστες μπορούν να αιτηθούν την έκδοση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής ή ηλεκτρονικής υπογραφής χαλαρής αποθήκευσης.
- (β) *Από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), τα οποία λειτουργούν και ως Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ).* Ο ενδιαφερόμενος μπορεί να εκκινήσει τη διαδικασία ώστε να ασκήσει νόμιμα την παροχή της υπηρεσίας με φυσική παρουσία στα ΚΕΠ που λειτουργούν και ως ΕΚΕ. Τα στοιχεία επικοινωνίας τους είναι διαθέσιμα στον διαδικτυακό τόπο του ηλεκτρονικού ΕΚΕ (www.eu-go.gr). Τα ΚΕΠ-ΕΚΕ εξακολουθούν να είναι αρμόδια για τη διεκπεραίωση των ήδη πιστοποιημένων διαδικασιών από τα ΚΕΠ, αλλά διαφοροποιούνται κατά μέρος της επιπλέον αρμοδιότητάς τους να διεκπεραιώνουν και τις διαδικασίες που εντάσσονται στα ΚΕΠ τα οποία λειτουργούν και ως ΕΚΕ.
- (γ) *Από τις καθ' ύλη αρμόδιες υπηρεσίες με αυτοπρόσωπη παρουσία του παρόχου.*
Ο ενδιαφερόμενος μπορεί να εκκινήσει τη διαδικασία ώστε να ασκήσει νόμιμα την παροχή της υπηρεσίας του με φυσική παρουσία στις καθ' ύλη αρμόδιες υπηρεσίες, οι οποίες χειρίζονται το αίτημα του ενδιαφερόμενου παρόχου σύμφωνα με την Κοινή Υπουργική Απόφαση (ΚΥΑ) για τη σχετική διαδικασία⁶.

⁶ Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής, Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2013). *Διεκπεραίωση διαδικασιών μέσω ΕΥΓΟ-Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών*

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Η ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΙΝΘΙΩΝ

3.1 Αρμοδιότητες

Σύμφωνα με τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας (ΟΕΥ) του Δήμου Κορινθίων (2012), «η Διεύθυνση ΚΕΠ είναι αρμόδια για την παροχή διοικητικών πληροφοριών και τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης, σε συνεργασία με τις καθ' ύλη αρμόδιες υπηρεσίες». Στη Διεύθυνση ΚΕΠ του Δήμου Κορινθίων υπάγονται διοικητικά τα αποκεντρωμένα γραφεία ΚΕΠ στις επιμέρους δημοτικές ενότητες Άσσου-Λεχαιίου, Σαρωνικού, Σολυγείας και Τενέας.

Η Διεύθυνση ΚΕΠ περιλαμβάνει τις παρακάτω οργανικές μονάδες:

- (1) Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών
- (2) Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης

Τα ΚΕΠ του Δήμου Κορινθίων λειτουργούν καθημερινά από Δευτέρα έως και Παρασκευή 07:30 έως 15:30. (ωράριο εξυπηρέτησης του κοινού, πολίτες και επιχειρήσεις). Το κεντρικό ΚΕΠ της Κορίνθου (Κωστή Παλαμά 53, Κόρινθος) λειτουργεί καθημερινά από Δευτέρα έως και Παρασκευή 08:00 19:30 και Σάββατο 08:00-13:30 (διευρυμένο ωράριο εξυπηρέτησης του κοινού, πολίτες και επιχειρήσεις).

Οι αρμοδιότητες των επιμέρους οργανωτικών μονάδων της Διεύθυνσης ΚΕΠ είναι οι εξής (ΟΕΥ Δήμου Κορινθίων, 2012):

Αρμοδιότητες Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών

Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών ως Υπηρεσία Διοικητικής Πληροφόρησης και Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών:

(ΚΕΠ), ως Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΕΚΕ) και των καθ' ύλην αρμοδίων υπηρεσιών (Αριθμ. Πρωτ. ΥΑΠ/Φ.19.7/162, 7 Φεβρουαρίου 2013).

- Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων σχετικών με τις δημόσιες υπηρεσίες.
- Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών για τη διεκπεραίωση υποθέσεων τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου, ελέγχει την πληρότητά τους και σε περίπτωση που για την διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησης των πολιτών.
- Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στην αρμόδια για την διεκπεραίωσή τους υπηρεσία με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο.
- Παραλαμβάνει από τις αρμόδιες υπηρεσίες τα τελικά έγγραφα που έχουν ζητηθεί από τους πολίτες και μεριμνά για την παράδοσή τους στους πολίτες, είτε με αποστολή είτε μέσω του ΚΕΠ.
- Παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες σύμφωνα με τον γενικό σχεδιασμό των ΚΕΠ (επικύρωση εγγράφων, θεώρηση γνησίου υπογραφής, χορήγηση παράβολων, χορήγηση αποδεικτικών φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας κ.ά.).
- Τηρεί αρχεία και επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία από τη δράση των ΚΕΠ του Δήμου.
- Παρακολουθεί και υποστηρίζει την εφαρμογή του προγράμματος e-ker για την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών (346) ως Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ):

- Ενημερώνει τους παρόχους και τους αποδέκτες υπηρεσιών για τις πληροφορίες του άρθρου 8 του Ν.3844/10.
- Διεκπεραιώνει ηλεκτρονικά και από απόσταση τις διαδικασίες που αφορούν: (α) στην ηλεκτρονική υποδοχή αιτήσεων και διαβίβαση φακέλων υποθέσεων που αφορούν παρόχους και αποδέκτες υπηρεσιών στις αρμόδιες υπηρεσίες, (β) στην ηλεκτρονική υποδοχή ερωτημάτων επί συγκεκριμένων υποθέσεων και διαβίβασή τους στις αρμόδιες υπηρεσίες και (γ) στην υποδοχή εγγράφων από τις αρμόδιες

υπηρεσίες και την ηλεκτρονική αποστολή τους στους παρόχους ή αποδέκτες υπηρεσιών⁷.

Αρμοδιότητες Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης

Το Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης (346):

- Προωθεί τα αιτήματα των πολιτών στις αρμόδιες για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσίες και παρακολουθεί τη διαδικασία της διεκπεραίωσης και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών.
- Παραλαμβάνει τα σχετικά έγγραφα από τις υπηρεσίες και τα αποστέλλει στα ΚΕΠ της αρχικής υποβολής των αιτήσεων.
- Τηρεί τα σχετικά με τη διακίνηση των ανωτέρω αναφερόμενων αιτήσεων πολιτών στατιστικά στοιχεία.
- Υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών.

3.2 Υπηρεσίες για τον πολίτη

Καθημερινά σε όλα τα τμήματα της Διεύθυνσης ΚΕΠ του Δήμου Κορινθίων, κυρίως όμως στο κεντρικό Τμήμα της Κορίνθου (346), διεκπεραιώνεται ένας μεγάλος αριθμός διοικητικών διαδικασιών, μέσω της πύλης ΕΡΜΗΣ (e-kep) του Υπουργείου Εσωτερικών & Διοικητικής Ανασυγκρότησης (ΥΠΕΣΔΑ), με τις πλέον δημοφιλείς να αφορούν :

Διοικητικά Θέματα

- Θεώρηση του γνήσιου της υπογραφής
- Διοικητική πληροφόρηση
- Συναλλαγές (αιτήματα προς) με Δήμους
- Εγγραφή σε δημοτολόγια, οικογενειακές μερίδες, έκδοση βεβαιώσεων μόνιμης κατοικίας, εντοπιότητας μόνο για εκπαιδευτικούς κ.λπ.

⁷ Για την εκτέλεση των ανωτέρω αρμοδιοτήτων τους το ΚΕΠ ως ΕΚΕ χρησιμοποιεί την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ στη διεύθυνση <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/sd> και την ιστοσελίδα www.eu-go.gr.

- Έκδοση πιστοποιητικών (γέννησης, οικογενειακής κατάστασης, ληξιαρχικές πράξεις)⁸

⁸ Εφόσον δεν μπορεί να υλοποιηθεί η διαδικασία αυτεπάγγελτης αναζήτησης των ανωτέρω διαδικασιών από τους δημόσιους φορείς που τα ζητούν (Ν.3448/06,ΦΕΚ57α-ΚΥΑ 18532/2006, ΦΕΚ 1309Β).

Αιτήματα Υπουργείου Εργασίας – Περιφερειών

- Ζητήματα κοινωνικής πρόνοιας (χορήγηση και ανανέωση καρτών ΑμΕΑ, ορισμένες οικονομικές ενισχύσεις και επιδόματα σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού και επικουρία προγραμμάτων ανθρωπιστικής κρίσης)
- Ζητήματα μεταφορών και επικοινωνιών (χορήγηση/επέκταση/ανανέωση αδειών οδήγησης και αδειών κυκλοφορίας, αλλαγή ή αντικατάσταση πινακίδων ορισμένων κατηγοριών οχημάτων, μεταβίβαση ΙΧ φυσικών προσώπων κ.ά.)

Αιτήματα Υπουργείου. Οικονομικών

- Έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου (e-παράβολο) με αυτοπρόσωπη παρουσία ή μέσω εξουσιοδοτημένου πρόσωπου που γνωρίζει τον ΑΦΜ του αιτούντα πολίτη⁹
- Αιτήματα επιδότησης θέρμανσης

Αιτήματα Πρωτοδικείων-Ειρηνοδικείων

- Έκδοση πιστοποιητικών (για ποινικό μητρώο, φυγόποινο, μη πτώχευσης, κ.ά.)

Θέματα Ασφαλιστικών Ταμείων-ΟΑΕΔ-ΕΛΓΑ

- Ασφαλιστική ενημερότητα ΙΚΑ-ΕΤΑΜ
- Έκδοση βεβαιώσεων αποδοχών σύνταξης (ΙΚΑ, ΟΓΑ, ΝΑΤ)
- Βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση ή μη ασφάλισης (ΟΑΕΕ)
- Βεβαίωση χρόνου ασφάλισης ή ανεργίας
- Ανανέωση κάρτας ανεργίας ΟΑΕΔ¹⁰ κ.λπ.
- Κοινωνικός Τουρισμός ΟΓΑ
- Χορήγηση ή μεταβολές ΑΜΚΑ¹¹

⁹ Η διαδικασία μπορεί να γίνεται και από τους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας www.gsis.gr/διαδρομή υπηρεσίες σε πολίτες/ e-Παράβολα ή/και κωδικούς του μέσω TAXISNET.

¹⁰ Για τις υπηρεσίες του ΟΑΕΔ οι πολίτες μπορούν να απευθύνονται και στο www.oaed.gr.

¹¹ Κατηγορίες πολιτών που μπορούν να εκδώσουν ΑΜΚΑ στα ΚΕΠ είναι: (α) έλληνες υπήκοοι που κατοικούν στη χώρα, (β) ομογενείς με ταυτότητα ομογενούς που διαμένουν στη χώρα μόνιμα, (γ) ευρωπαίοι πολίτες που κατοικούν στη χώρα και δεν εργάζονται, καθώς και τα μέλη οικογένειάς τους, (δ) δικαιούχοι Διεθνούς Προστασίας και τα μέλη οικογένειάς τους.

Θέματα Στρατολογίας¹²

- Απογραφή στρατευόμενων
- Έκδοση πιστοποιητικών τύπου Α

3.3 Υπηρεσίες ψηφιακής εξυπηρέτησης - MyKEPLive

Το κεντρικό ΚΕΠ της Κορίνθου συμμετέχει στην σύγχρονη πλατφόρμα εξυπηρέτησης μέσω τηλεδιάσκεψης (video conference) με την ονομασία «myKEPLive.gov.gr», η οποία πραγματοποιείται από Δευτέρα έως Παρασκευή από 8.00 μέχρι 14.30.

Αναλυτικά οι υποθέσεις των πολιτών οι οποίες μπορούν να εξυπηρετηθούν εξ αποστάσεως με τηλεδιάσκεψη/βιντεοκλήση (κατά τα οριζόμενα του άρθρου 31 Ν.3013/2002) είναι οι εξής:

Δικαιοσύνη

- Ποινικό μητρώο
 1. Έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου
- Δικαστήρια
 2. Χορήγηση πιστοποιητικού περί δημοσίευσης ή μη διαθήκης
 3. Χορήγηση πιστοποιητικού περί αποποίησης ή μη κληρονομιάς
 4. Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη αμφισβήτησης ή προσβολής κληρονομικού δικαιώματος
 5. Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη θέσεως σε δικαστική συμπαράσταση (πρώην δικαστική απαγόρευση ή αντίληψη)
 6. Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη διώξεως ως φυγόποινου
 7. Χορήγηση ενιαίου πιστοποιητικού δικαστικής φερεγγυότητας
 8. Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη τροποποίησης καταστατικού συνεταιρισμού
 9. Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη προσβολής του κύρους αρχαιρεσιών σωματείων ή συλλόγων

¹² Για τις υπηρεσίες της στρατολογίας οι πολίτες μπορούν να απευθύνονται και στο www.stratologia.gr.

Εκπαίδευση

- Πανεπιστήμια και φοίτηση
- 10. Χορήγηση αντιγράφου πτυχίου πανεπιστημίου για τη στρατολογία ή για άλλη χρήση
- 11. Χορήγηση πιστοποιητικού σπουδών πανεπιστημίου
- 12. Χορήγηση πιστοποιητικού αναλυτικής βαθμολογίας πανεπιστημίου
- 13. Χορήγηση αντιγράφου πτυχίου από ΑΤΕΙ και ΑΣΠΑΙΤΕ για τη στρατολογία ή για άλλη χρήση
- 14. Χορήγηση πιστοποιητικού σπουδών (σπουδαστικής κατάστασης) από ΑΤΕΙ και ΑΣΠΑΙΤΕ
- 15. Χορήγηση πιστοποιητικού αναλυτικής βαθμολογίας από ΑΤΕΙ και ΑΣΠΑΙΤΕ
- 16. Χορήγηση πιστοποιητικού φοίτησης σε Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού (ΑΕΝ) με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία
- 17. Χορήγηση πιστοποιητικού αποφοίτησης από Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού (ΑΕΝ) με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία
- Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση του ΟΑΕΔ
- 18. Αντίγραφο πιστοποιητικού σπουδών (ΙΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕ Α'-Β' κύκλου)

Επιχειρηματική δραστηριότητα

- Απασχόληση προσωπικού
- 19. Αίτηση για αμφισβήτηση οφειλής (eΕΦΚΑ)
- 20. Ασφαλιστική ενημερότητα (eΕΦΚΑ)
- 21. Βεβαίωση απογραφής (eΕΦΚΑ)

Εργασία και ασφάλιση

- Ανεργία
- 22. Ανανέωση δελτίου ανεργίας
- 23. Βεβαίωση χρόνου ανεργίας από τον ΟΑΕΔ

24. Βεβαίωση για το χρόνο επιδότησης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ
25. Βεβαίωση του ποσού της επιδοτούμενης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ
26. Βεβαίωση χρόνου μη επιδοτούμενης ανεργίας ΟΑΕΔ
 - Αποζημιώσεις και παροχές
27. Επίδομα ασθένειας (εΕΦΚΑ)
 - Ασφάλιση
28. Ατομικός λογαριασμός ασφάλισης μισθωτών (εΕΦΚΑ)
29. Βεβαίωση προϋπηρεσίας για μισθωτούς ιδιωτικού τομέα τ. ΙΚΑ-ΕΤΑΜ (εΕΦΚΑ)
30. Ασφαλιστική ικανότητα (εΕΦΚΑ)
31. Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας Εμμέσων Μελών (εΕΦΚΑ)
32. Βεβαιώσεις εισφορών (εΕΦΚΑ)
33. Επιλογή ασφαλιστικής κατηγορίας κύριας και επικουρικής ασφάλισης και εφάπαξ παροχών από 1/1/2021 (εΕΦΚΑ)
34. Ενημέρωση Ασφαλισμένων για Συμβάσεις Άρθρο 39 §9 Ν.4387/2016 (Δ.Π.Υ) (εΕΦΚΑ)
35. Ευρωπαϊκή Κάρτα Ασφάλισης Ασθένειας (εΕΦΚΑ)
 - Συνταξιοδότηση
36. Ετήσιο ενημερωτικό σημείωμα συντάξεων (εΕΦΚΑ)
37. Μηνιαίο ενημερωτικό σημείωμα σύνταξης (εΕΦΚΑ)
38. Αίτηση - δήλωση συνταξιούχου για αλλαγή διεύθυνσης (Γενικό Λογιστήριο του Κράτους/Συντάξεις Δημοσίου)
 - Απασχόληση στο Δημόσιο Τομέα
39. Χορήγηση βεβαίωσης τόκων δανείου για φορολογική χρήση (Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων)

Οικογένεια

- Γέννηση
40. Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης

41. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης
 - Οικογενειακή κατάσταση
42. Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
43. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου
44. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης Συμφώνου Συμβίωσης
45. Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου
46. Μεταδημότευση συζύγων όταν ο ένας είναι ήδη δημότης
47. Μεταδημότευση ενηλίκου για την ανάκτηση της αρχικής δημοτικότητας που είχε ο ίδιος ή οι γονείς του
48. Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας
 - Απώλεια
49. Χορήγηση πιστοποιητικού εγγύτερων συγγενών
50. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου
51. Πληρωμή εξόδων κηδείας(εΕΦΚΑ)

Πολίτης και καθημερινότητα

- Πληρωμές και παράβολα
52. Έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου (e-παραβόλο)
 53. Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας
 - Στοιχεία πολίτη και ταυτοποιητικά έγγραφα
 54. Μεταβολή στοιχείων ΑΜΚΑ

Στράτευση

- Αναβολή
55. Διακοπή αναβολής κατάταξης λόγω σπουδών (για κύριες ή μεταπτυχιακές σπουδές, ιατρική ειδικότητα-διδακτορικό)
 56. Αναβολή κατάταξης πολιτογραφηθέντων
 - Μητρώα αρρένων
 57. Χορήγηση πιστοποιητικού εγγραφής στα μητρώα αρρένων

- Στρατολογική κατάσταση
58. Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης τύπου Α (πλήρες) - τύπου Α - τύπου Β
59. Κατάταξη προτάκτου στις ένοπλες δυνάμεις
60. Άρση πρόσθετης στρατολογικής υποχρέωσης
61. Εξαγορά πρόσθετης στρατολογικής υποχρέωσης

Υγεία και πρόνοια

- ΑμεΑ
62. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα με βαριά αναπηρία
63. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης κωφαλαλίας
- Επίσκεψη και νοσηλεία σε νοσοκομείο
64. Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ή εξέτασης σε εξωτερικά ιατρεία ενηλίκων
65. Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ανηλίκων
- Επαγγελματίες υγείας
66. Χορήγηση βεβαίωσης εκπλήρωσης υπηρεσίας υπαίθρου ιατρού
- Ιατροφαρμακευτική περίθαλψη
67. Covid-19, Βεβαίωση εμβολιασμού κατά του κορωνοϊού Covid-19
68. Καταχώριση 1ης δόσης εμβολιασμού εκτός Ελλάδας
69. Έκδοση ψηφιακού πιστοποιητικού (εμβολιασμού) Covid-19
70. Έκδοση ψηφιακού πιστοποιητικού (νόσησης) Covid-19
71. Έκδοση ψηφιακού πιστοποιητικού (διαγνωστικού ελέγχου) Covid-19

Με τη νέα ψηφιακή πλατφόρμα ο Δήμος Κορινθίων έρχεται αρωγός στο εγχείρημα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης που στόχο έχει την αναβάθμιση και βελτίωση της απρόσκοπτης εξυπηρέτησης πολιτών από το κράτος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΤΑ ΚΕΠ ΣΕ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΠΑΝΔΗΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

4.1 Οι συνέπειες της πανδημίας Covid-19

Αναμφίβολα η πανδημία του κορωνοϊού έχει επιδράσει καταλυτικά στην επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού τόσο στο πεδίο του κράτους και της δημόσιας διοίκησης, όσο και στον ιδιωτικό τομέα και τις επιχειρήσεις. Επίδραση είχε κατ' επέκταση και στους πολίτες με την εμπέδωση της κουλτούρας, πως πολλές εργασίες για τις οποίες απαιτούταν η φυσική παρουσία και διαδικασίες πιο «παραδοσιακές» στην εκτέλεση τους, πλέον θα πρέπει να εξοικειωθούν με την νέα ψηφιακή πραγματικότητα προκειμένου να εξυπηρετηθούν.

Ας πάρουμε όμως τα γεγονότα με τη χρονική τους σειρά. Η Ελλάδα εξήλθε από μία 10ετή σχεδόν οικονομική κρίση που την έφτασε στα όρια της χρεωκοπίας. Η έξοδος της χώρας από τα προγράμματα δημοσιονομικής προσαρμογής, επέτρεψαν το 2019-2020 να αρχίσει να οικοδομεί ένα θετικό ξανά, μετά από χρόνια, κλίμα στην οικονομία. Σε αυτή την εκκίνηση, η εμφάνιση της πανδημίας έρχεται να υποδομήσει και να αποδιοργανώσει κάθε προσπάθεια οικονομικής ανάταξης, αλλά και της ίδιας της κοινωνικής ζωής. Οι περιορισμοί που δημιουργήθηκαν από την πανδημία αποτέλεσαν μια εξίσωση στην οποία η παγκόσμια κοινότητα επιχείρησε να δώσει λύσεις ώστε οι συνέπειες να περιοριστούν όσο περισσότερο γίνεται. Για πρώτη φορά σε τόσο μεγάλη κλίμακα, κυβερνήσεις αναγκάζονται να πάρουν μέτρα περιορισμού της κίνησης των πολιτών, κλείσιμο συνόρων, δυσκολίες στη διακίνηση αγαθών κ.λπ.

Στη χώρα μας κατέστη επιτακτική ανάγκη μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα να δημιουργηθούν νέα δεδομένα στήριξης όλου του κρατικού μηχανισμού για να μπορέσει να συνεχίσει την εύρυθμη λειτουργία του, αλλά και να μπορούν οι πολίτες να εξυπηρετούνται με ασφάλεια. Συγκεκριμένες αλλαγές ευρείας κλίμακας έλαβαν χώρα μέσω της υλοποίησης διαδικασιών για τη δημιουργία ψηφιακού κράτους και της ενσωμάτωσης των νέων τεχνολογιών στην καθημερινότητα των Ελλήνων πολιτών, όπως επίσης και της χρησιμότητάς τους σε ένα εύρος δραστηριοτήτων που

αξιοποιούνται σε όλο το φάσμα της δημόσιας διοίκησης, από το στενό δημόσιο τομέα μέχρι την τοπική αυτοδιοίκηση. Η πρωτοφανής υγειονομική κρίση που προκάλεσε η παγκόσμια πανδημία ανέδειξε με κατηγορηματικό τρόπο τη σημασία που έχει σήμερα η διαδικτυακή προσβασιμότητα και η ψηφιακή εγγραμματοσύνη για τη συμμετοχή των πολιτών στην εργασία, στην εκπαίδευση, στην επικοινωνία, στις υπηρεσίες και στην πληροφόρηση (Mouroutsos, 2020).

Το τελευταίο διάστημα βιώσαμε μια πρωτόγνωρη παγκόσμια υγειονομική κρίση με τεράστιες συνέπειες σε οικονομικό, κοινωνικό, πολιτικό επίπεδο αλλά και απώλειες χιλιάδων ανθρώπινων ζωών που παρόμοια της δεν έχει υπάρξει εδώ και περίπου έναν αιώνα. Όπως όλες οι χώρες του πλανήτη έτσι και η δική μας προσπάθησε άμεσα λόγω των έκτακτων συνθηκών της υγειονομικής κρίσης να λάβει αυστηρά μέτρα αντιμετώπισης διαχείρισης του κινδύνου της πανδημίας, με πρωταρχικό σκοπό και στόχο την ασφάλεια των πολιτών (Gao & Yu, 2020). Μέσα στα αχαρτογράφητα νερά που βρισκόταν ο κρατικός μηχανισμός και η διοίκηση της χώρας μας λόγω του «αόρατου εχθρού» με την ονομασία Covid-19 (Laliotis, 2020), έγιναν από νωρίς προσπάθειες να αντιμετωπιστούν δύσκολες καταστάσεις χωρίς να υπάρχουν παραδείγματα διαχείρισης ανάλογου κινδύνου στο παρελθόν.

4.2 Το πέρασμα στα ψηφιακά ΚΕΠ και στην ψηφιακή επιτάχυνση

Όλα τα προηγούμενα χρόνια, ο ψηφιακός μετασχηματισμός του ελληνικού κράτους ήταν μια θεωρία που βρισκόταν σχεδόν αποκλειστικά σε κείμενα ειδικών και δημοσιογραφικά άρθρα. Όλοι συμφωνούσαν ότι η ψηφιακή μετάβαση ήταν αναγκαία, ότι το Κράτος πρέπει να εκσυγχρονιστεί, ότι η Ελλάδα οφείλει να ενταχθεί στη διεθνή κανονικότητα των ηλεκτρονικών μεθόδων και των ψηφιοποιημένων δημοσίων υπηρεσιών. Η πραγματικότητα όμως ήταν διαφορετική, καθώς όσες προσπάθειες έγιναν ήταν ελάχιστονες, αποσπασματικές και με πενιχρά αποτελέσματα. Τα γραφειοκρατικά εμπόδια που αντιμετώπιζαν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις στις συνδιαλλαγές τους με το Κράτος ήταν τεράστια, οι ουρές και οι διαδικασίες δαιδαλώδεις, ενώ η πολυπόθητη ψηφιακή μεταρρύθμιση ελάχιστα αποτυπώθηκε ως στοχοθετημένη πολιτική βούληση (Γεωργαντάς, 2020).

Η πανδημία μετέβαλε τις ανάγκες μας απότομα και το ίδιο συνέβη και με τις προτεραιότητές μας. Έτσι περάσαμε σε πρακτικές πρωτόγνωρες για τα ελληνικά δεδομένα, καθώς βρεθήκαμε σε καθεστώς έκτακτης ανάγκης διάρκειας όχι ωρών ή ημερών αλλά μηνών. Η παραγωγή ψηφιακών υπηρεσιών οι οποίες «παραγγέλλονται» με Πράξεις Νομοθετικού Περιεχομένου (ΠΝΠ) έγινε από έκτακτη, τακτική διαδικασία νομοθέτησης και αντιμετώπισης έκτακτων αναγκών, που δημιούργησε η πανδημία σε όλο το φάσμα της διοίκησης. Σε διάστημα λίγων εβδομάδων περάσαμε βίαια σε μια νέα ψηφιακή πραγματικότητα, αρχικά από ανάγκη και μετά από επιλογή. Ανάγκη εξυπηρέτησης των υγειονομικών πρωτοκόλλων και επιλογή για την εφαρμογή και διατήρηση των αλλαγών αυτών με φυσική εξέλιξη, τη φυσική πορεία του σχεδιασμού για την ψηφιακή μετάβαση. Το εργαλείο της ψηφιοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες, αποτέλεσε σανίδα σωτηρίας για πολλά κράτη. Η πανδημία έδρασε ευεργετικά ώστε να επισπευσθούν τα προγράμματα της ένταξης των ψηφιακών υπηρεσιών και εφαρμογών σε χρήση. Άμβλυνε αντιδράσεις που ενδεχομένως να υπήρχαν σε κανονικές συνθήκες, από τη «βίαιη» ενσωμάτωση των ψηφιακών υπηρεσιών σε διοικητικές δομές, των οποίων η λειτουργία υποστηριζόταν με άλλα μέσα.

Το πέρασμα αυτό στη νέα εποχή περιελάμβανε μια σειρά νέων για το γενικό πληθυσμό εννοιών και πρακτικές, όπως τηλεδιασκέψεις και τηλεργασία, σταδιακή εισαγωγή της ψηφιακής υπογραφής, έκδοση εγγράφων μέσω του gov.gr χωρίς περεταίρω επικυρώσεις, απλά και μόνο με την ταυτοποίηση του χρήστη μέσω της χρήσης των κωδικών εισόδου του taxisnet ή του e-banking αντίστοιχα, δυνατότητα υποστήριξης των χρηστών με τους πλέον συνήθεις ψηφιακούς τρόπους όπως e-mail, διαδικτυακές εφαρμογές και τηλεφωνικά, καθώς και έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών, η οποία εμπλουτίζεται συνεχώς με νέα. Χαρακτηριστική είναι η πράξη δήλωσης του νεογέννητου τέκνου, άπαξ με μια δήλωση στο μαιευτήριο, όταν πριν απαιτούταν τουλάχιστον τέσσερις με πέντε ξεχωριστές ενέργειες-δηλώσεις.

Η υγειονομική κρίση οδήγησε στη λήψη μέτρων που έδειξαν ότι η Ελλάδα μπορεί να πειθαρχεί, να λειτουργεί με ενότητα και να διαθέτει μία πραγματική ευρωπαϊκή κουλτούρα. Μέσα από την υγειονομική κρίση δόθηκε η ευκαιρία να δούμε γύρω μας να γεννιούνται σύγχρονοι και ανώνυμοι ήρωες που με κίνδυνο την ίδια τους τη ζωή προσπάθησαν να μας προστατέψουν παίρνοντας μέτρα πρόληψης για όλες τις

κοινωνικές ομάδες του πληθυσμού, με σκοπό να σώσουν χιλιάδες συμπολίτες μας. Η Ελλάδα προσπάθησε να μετατρέψει την κρίση αυτή σε ευκαιρία. Μία ευκαιρία που άπαντες περιμένουν εδώ και χρόνια να δουν να υλοποιείται, αλλάζοντας την καθημερινότητά τους. Είναι γεγονός ότι πάντοτε για τη λήψη πολιτικών αποφάσεων συμβάλλουν σημαντικά και τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης. Σήμερα η χώρα μας διαθέτει προσωπικό στις Δημόσιες Υπηρεσίες υψηλού επιπέδου που βοηθούν καθημερινά προς την κατεύθυνση αυτή. Με απλά λόγια, η Δημόσια Διοίκηση βρίσκει τον σωστό βηματισμό που της αξίζει.

Λόγω της πρωτοφανούς υγειονομικής κρίσης και της κρισιμότητας της κατάστασης, απαιτήθηκε εντατική προετοιμασία και συνεργασία όλων των υπηρεσιών του δημοσίου. Η επεξεργασία μιας ρύθμισης, η εξέταση των συνεπειών που αυτή επιφέρει στο συνολικό σύστημα, η κανονιστική διατύπωση και κυρίως η εφαρμογή ενός πλέγματος πολιτικών (Weible et al., 2020), δεν μπορούσε να πραγματοποιηθεί μόνο με την εντολή της εκάστοτε πολιτικής ηγεσίας. Παρά τις παθογένειες της δημόσιας διοίκησης και του τεράστιου προβλήματος της γραφειοκρατίας, σε σύντομο χρονικό διάστημα υλοποιήθηκε η ενοποίηση των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων όπου 501 υπηρεσίες του δημοσίου ενοποιήθηκαν με επιτυχία στο gov.gr και κάθε μέρα προστίθενται νέες. Έτσι περάσαμε άμεσα κάτω από ένα καθεστώς ανάγκης, στη νέα ψηφιακή εποχή όπου οι ψηφιακές πρωτοβουλίες που πάρθηκαν ήταν ένα χρήσιμο όπλο κατά της πανδημίας, όμως ταυτόχρονα αποτελούν εργαλεία που θα βελτιώσουν τη ζωή όλων μας την επόμενη ημέρα.

Συγκεκριμένα επιταχύνθηκε η ψηφιοποίηση του δημοσίου με τη προσθήκη τριών υπηρεσιών που αφορούν μεγάλο όγκο συναλλαγών (εξουσιοδότηση, υπεύθυνη δήλωση, άυλη και εξ αποστάσεως συνταγογράφηση). Παράλληλα η Κυβέρνηση με την εποπτεία και σχεδιασμό από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης προχώρησε το σχέδιο της νέας εποχής ψηφιακής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση της χώρας, μέσα από συγκεκριμένα μέτρα που θα διευκόλυναν την καθημερινότητα των πολιτών, πολλώ δε μάλλον εν μέσω κρίσης της πανδημίας όπου όλοι οι κάτοικοι έμεναν κλεισμένοι μέσα στα σπίτια τους και οι συναλλαγές με φυσική παρουσία με το δημόσιο έχριζε τεράστιας δυσκολίας και ειδικά σε άτομα που ανήκαν στις ευπαθείς ομάδες (Mouroutsos, 2020).

Η Κυβέρνηση θεσμοθέτησε νέες μεθόδους και μέτρα λειτουργίας για την εξυπηρέτηση των πολιτών. Τα εν λόγω μέτρα στόχευαν σε μια νέα γενιά δημόσιας διοίκησης που πριν χρόνια φάνταζαν αδιανόητα. Συγκεκριμένα ο κρατικός μηχανισμός πέτυχε μια αποτελεσματική παρέμβαση ως αποτέλεσμα της ευρύτερης κινητοποίησης μέσα από πλατφόρμες ψηφιακών υπηρεσιών, νομοθετικές και ρυθμιστικές πρωτοβουλίες, οδηγίες για τη διευκόλυνση και την ασφάλεια των πολιτών κατά την ψηφιακή διεκπεραίωση των υποθέσεών τους, αποδεικνύοντας με αυτό τον τρόπο τη δέσμη έγκαιρων μέτρων που έλαβε το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, τη δύσκολη περίοδο του κορωνοϊού, με σκοπό την εξ αποστάσεως λειτουργία του Δημοσίου, την απομακρυσμένη εξυπηρέτηση των πολιτών, την τηλεργασία και την τηλεεκπαίδευση.

Στο πλαίσιο του Εθνικού Προγράμματος Απλούστευσης Διαδικασιών, τα Υπουργεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων προχώρησαν σε συγκρότηση κοινής ομάδας εργασίας για την αξιολόγηση και τον εξορθολογισμό των διοικητικών διαδικασιών των φορέων του δεύτερου, με στόχο τη διοικητική αποκάθαρση παρωχημένων αρμοδιοτήτων που υπήρχαν στις βάσεις δεδομένων του κράτους και μέρδευαν τόσο τους υπαλλήλους όσο και τους πολίτες. Συγκεκριμένα, η Ομάδα Εργασίας ξεκίνησε την επαναξιολόγηση 272 διαδικασιών του ΕΦΚΑ, στο πλαίσιο προώθησης της ουσιαστικής διοικητικής ενοποίησης του φορέα και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, εστιάζοντας σε τρεις (3) άξονες:

- την αποκάθαρση παρωχημένων διαδικασιών που δεν έχουν πλέον νόημα ύπαρξης, είτε μέσω συγχώνευσής τους είτε μέσω κατάργησής τους από τα συστήματα του Δημοσίου,
- τον ανασχεδιασμό και την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών και την ένταξή τους στα ΚΕΠ, όπου αυτό είναι εφικτό,
- την ψηφιοποίηση των διαδικασιών και την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών μέσα από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr).

Στο παραπάνω πλαίσιο, με Εγκύκλιο που εκδόθηκε από την Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών προς όλα τα ΚΕΠ της χώρας, εξήντα οκτώ (68) διαδικασίες του e-ΕΦΚΑ, που κρίθηκαν παρωχημένες,

καταργήθηκαν από τα συστήματα των ΚΕΠ, ενώ 11 από αυτές έχουν ήδη αντικατασταθεί από μια Ενιαία Διαδικασία για τα Έξοδα Κηδείας, μέσω του gov.gr και των ΚΕΠ, με κοινή απόφαση του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Σημαντικό ρόλο στην πρόληψη και αντιμετώπιση της πανδημίας έπαιξε και η Τοπική Αυτοδιοίκηση α' και β' βαθμού όπου σε συνεργασία με όλες τις Υπηρεσίες των Υπουργείων, ειδικών επιστημόνων σε θέματα πανδημίας, της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας (ΦΕΚ 64/Α'/14.03.2020), της Ένωσης Περιφερειών (ΕΝΠΕ) και της Κεντρικής Ένωσης Δήμων Ελλάδος (ΚΕΔΕ), κατάφερε μέσα από δράσεις και μέτρα που έλαβε έγκαιρα να συμβάλει στην αντιμετώπιση της πανδημίας και να προφυλάξει τους πολίτες (Mouroutsos, 2020).

4.3 Τα ΚΕΠ μετά την πανδημία και την ψηφιακή επιτάχυνση

Η πανδημία του κορωνοϊού επέτρεψε μια μορφή «εκδίκασης του κράτους». Μετά από έτη περιφρόνησης, μετά από πολιτικές θεωρίες και πρακτικές που στόχευαν στη συρρίκνωση των κρατικών δομών, η πανδημία κατέστησε σαφές ότι η προστασία της δημόσιας υγείας, της παιδείας, της οικονομίας, της κοινωνικής συνοχής, του πολιτισμού, είναι αγαθά αδύνατα χωρίς τα μεγέθη του Κράτους.

Σχεδόν μέσα σε μία νύχτα, οι δημόσιες δομές άρχισαν να κινούνται με τις ταχύτητες και τη λογική του Διαδικτύου. Η Ελλάδα στο πεδίο αυτό, αντί να μείνει πίσω όπως συνέβαινε κατά κόρον, φάνηκε να κάνει άλματα. Η ψηφιακή επιτάχυνση της χώρας δεν αποτελεί μια απλή μετεξέλιξη των εφαρμογών της προηγούμενης δεκαετίας, αλλά το σημείο συνάντησης της 4^{ης} επανάστασης με το Κράτος, κάτι που πιστώνεται η σημερινή κυβέρνηση ως η πλέον μεταρρυθμιστική της μετά-κρίσης πολιτικής περιόδου.

Στα πλαίσια αυτά δημιουργήθηκε η πύλη solon.gov.gr για δικαστικά έγγραφα και η πύλη gov.gr με τεράστιο εύρος δυνατοτήτων, η οποία επιπλέον επιτρέπει την υποβολή αιτημάτων προς διεκπεραίωση σε ΚΕΠ και την παραλαβή σε ηλεκτρονική θυρίδα. Ο eΕΦΚΑ, το Μητρώο πολιτών, η διασύνδεση των υπηρεσιών, η έκδοση υπεύθυνων δηλώσεων και εξουσιοδοτήσεων ηλεκτρονικά καθώς και πλήθος άλλων διαδικασιών, αποτελούν μεταρρυθμίσεις που επιταχύνθηκαν λόγω της έκρηξης της πανδημίας (Γεωργαντάς, 2020).

Αυτές οι καινοτομίες για τη χώρα πραγματικά συνεισέφεραν στον εκσυγχρονισμό του κράτους, στη διευκόλυνση του πολίτη, στην αντιμετώπιση της πανδημίας και στην ελάφρυνση του φόρτου των υπηρεσιών. Τα ΚΕΠ, ευέλικτα από κατασκευής, ακολούθησαν την τάση αυτή ταχύτερα από τους περισσότερους οργανισμούς όπως προκύπτει από τα συμπεράσματα της πανελλαδικής έρευνας της Κάπα Research (2021) για τη δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα με αφορμή την συμπλήρωση 20 χρόνων από τη λειτουργία των ΚΕΠ, όπου σχεδόν οι 9 στους 10 ερωτώμενους (88%) εξακολουθούν να κάνουν χρήση των ΚΕΠ (είτε δια ζώσης είτε μέσω διαδικτύου) και να τα αξιολογούν θετικά ως προς τους χώρους, τις υποδομές, το προσωπικό και τις υπηρεσίες που παρέχουν, ενώ διάχυτο παραμένει το αίσθημα ότι στα ΚΕΠ «θα πας και θα κάνεις τη δουλειά σου».

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας του 2021, η συμβολή των ΚΕΠ στη βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρει το ελληνικό κράτος στους πολίτες θεωρείται αδιαμφισβήτητη από το 91% των ερωτώμενων, όπως άλλωστε και η συμβολή των υπαλλήλων των ΚΕΠ στην αποτελεσματική λειτουργία του θεσμού (90%), με τη νέα ψηφιακή πύλη των ΚΕΠ MyKerLive που δίνει τη δυνατότητα εξυπηρέτησης μέσω τηλεδιάσκεψης να απολαμβάνει καθολικά ποσοστά αποδοχής (81%). Επίσης, η ανάπτυξη των ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες συμπληρώνει και δεν ανταγωνίζεται τη δια ζώσης εξυπηρέτησή τους στα ΚΕΠ (55%), ενώ παράλληλα διασφαλίζεται ένα επίπεδο ανακούφισης από τον ψηφιακό αναλφαβητισμό για τις ομάδες του πληθυσμού που στερούνται ψηφιακών δεξιοτήτων (37%).

Το 54% εκτιμά ότι ώθηση στη δυναμική των ΚΕΠ θα έδινε η πλήρης υπαγωγή τους στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (λόγω και της αυξημένης εμπιστοσύνης στην ηγεσία του) αντί της παραμονής τους υπό τη διοικητική ευθύνη των Δήμων. Άλλωστε, οι 7 στους 10 ερωτώμενους θα επιθυμούσαν έναν πιο ουσιαστικό ρόλο των ΚΕΠ στη ζωή τους με την εισαγωγή πιο σύνθετων υποθέσεων/διαδικασιών και τη μετεξέλιξή τους σε συμβουλευτικά κέντρα για θέματα επιχειρηματικότητας, οικογένειας, κοινωνικής πολιτικής κ.λπ. Επίσης, παρά την εμπειρία της εξυπηρέτησης με ραντεβού, το 61% των πολιτών επιθυμεί την αποκατάσταση της ελεύθερης πρόσβασης όταν οι συνθήκες το επιτρέψουν.

Τα ΚΕΠ είναι κεκτημένο. Η ελληνική κοινωνία δεν διατίθεται να βιώσει την απορρόφησή τους από τις λοιπές κρατικές δομές και επιζητά τη μετεξέλιξή τους από διαμεσολαβητική υπηρεσία σε πραγματική σύγχρονη υπηρεσία one-stop-shop, δηλαδή σε πρώτο και τελευταίο σταθμό διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών, αίτημα που θέτει σταθερά, από το 2014, το 95% των ερωτώμενων (Κάπα Research, 2021)..

4.4 Στατιστικά στοιχεία της Διεύθυνσης ΚΕΠ Δήμου Κορινθίων

Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται τα στατιστικά στοιχεία της Διεύθυνσης ΚΕΠ του Δήμου Κορινθίων. Για τις ανάγκες της παρούσας μελέτης, διακρίνονται δύο χρονικές περιόδους: η πρώτη αφορά την περίοδο Αύγουστος 2018 – Φεβρουάριος 2020 (πριν την πανδημία) ενώ η δεύτερη την περίοδο Μάρτιος 2020 – Σεπτέμβριος 2021 (πανδημία). Ειδικότερα, για τα Τμήματα ΚΕΠ του Δήμου αποτυπώνονται οι εξής υποθέσεις:

- ΕΡΜΗΣ: οι αιτήσεις που γίνονται στην πλατφόρμα ermis.gov.gr είτε με φυσική παρουσία του πολίτη (κυρίως) είτε ηλεκτρονικά.
- ΘΥΡΙΑΔΕΣ: οι αιτήσεις που κάνουν οι πολίτες από το σπίτι τους στην πλατφόρμα gov.gr.
- ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ: διάφορες κατηγορίες αιτήσεων που γίνονται στην πλατφόρμα ermis.gov.gr από την κατηγορία «εξωτερικές εφαρμογές», η οποία περιλαμβάνει υπηρεσίες όπως: ποινικό μητρώο, ανανέωση κάρτας ανεργίας ΟΑΕΔ, έκδοση ΑΜΚΑ, έκδοση εισιτηρίων ΟΓΑ για διακοπές, θέατρα και εκδρομές, έκδοση παραβόλου κ.λπ.
- ΜΥΚΕPLIVE: υποθέσεις που πραγματοποιούνται on line. Ο υπάλληλος του ΚΕΠ συνδέεται απευθείας σε πραγματικό χρόνο με τον πολίτη που έχει υποβάλλει αίτημα και βλέποντάς τον στην οθόνη διεκπεραιώνουμε το αίτημά του.

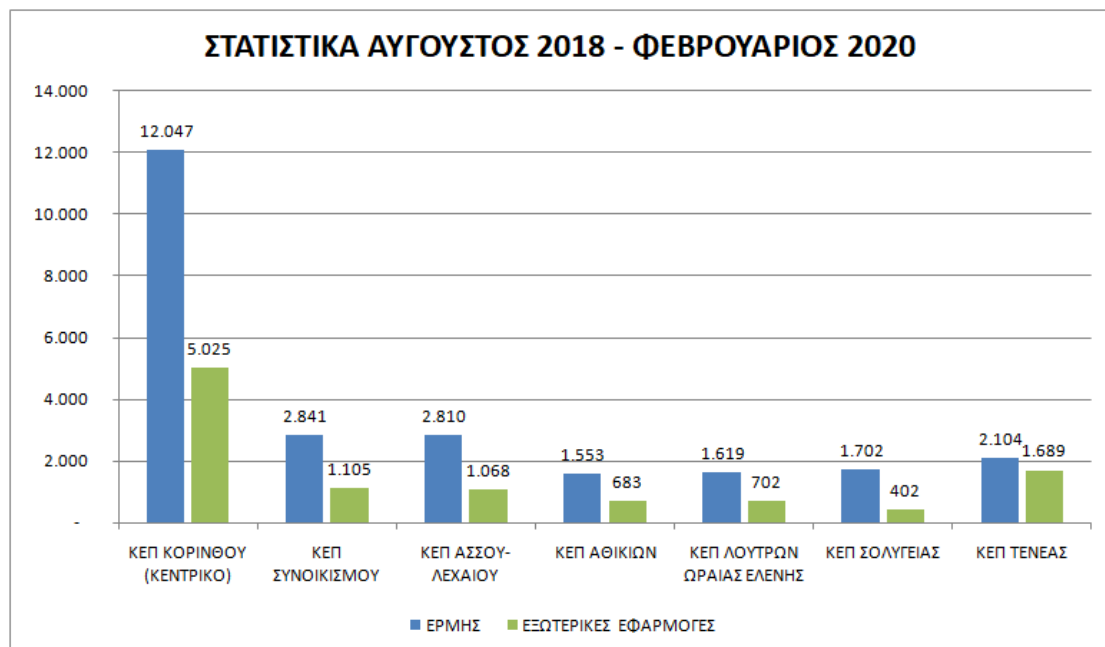
Στον Πίνακα 1 και στο Διάγραμμα 2 παρουσιάζονται οι συνολικές προτιμήσεις των πολιτών σε υποβληθείσες αιτήσεις στα Τμήματα της Διεύθυνσης ΚΕΠ του Δήμου Κορινθίων την περίοδο πριν την πανδημία (Αύγουστος 2018 – Φεβρουάριος 2020).

**Πίνακας 1: Στατιστικά Διεύθυνσης ΚΕΠ Δήμου Κορινθίων
(Αύγουστος 2018 – Φεβρουάριος 2020)**

ΤΜΗΜΑΤΑ ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΙΝΘΙΩΝ	ΕΡΜΗΣ	ΘΥΡΙΔΕΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ	ΜΥΚΕPLIVE	ΣΥΝΟΛΟ
ΚΕΠ ΚΟΡΙΝΘΟΥ (ΚΕΝΤΡΙΚΟ)	12.047	-	5.025	-	17.072
ΚΕΠ ΣΥΝΟΙΚΙΣΜΟΥ*	2.841	-	1.105	-	3.946
ΚΕΠ ΑΣΣΟΥ-ΛΕΧΑΙΟΥ	2.810	-	1.068	-	3.878
ΚΕΠ ΑΘΙΚΙΩΝ	1.553	-	683	-	2.236
ΚΕΠ ΛΟΥΤΡΩΝ ΩΡΑΙΑΣ ΕΛΕΝΗΣ	1.619	-	702	-	2.321
ΚΕΠ ΣΟΛΥΓΕΙΑΣ	1.702	-	402	-	2.104
ΚΕΠ ΤΕΝΕΑΣ	2.104	-	1.689	-	3.793
ΣΥΝΟΛΟ	24.676	-	10.674	-	35.350

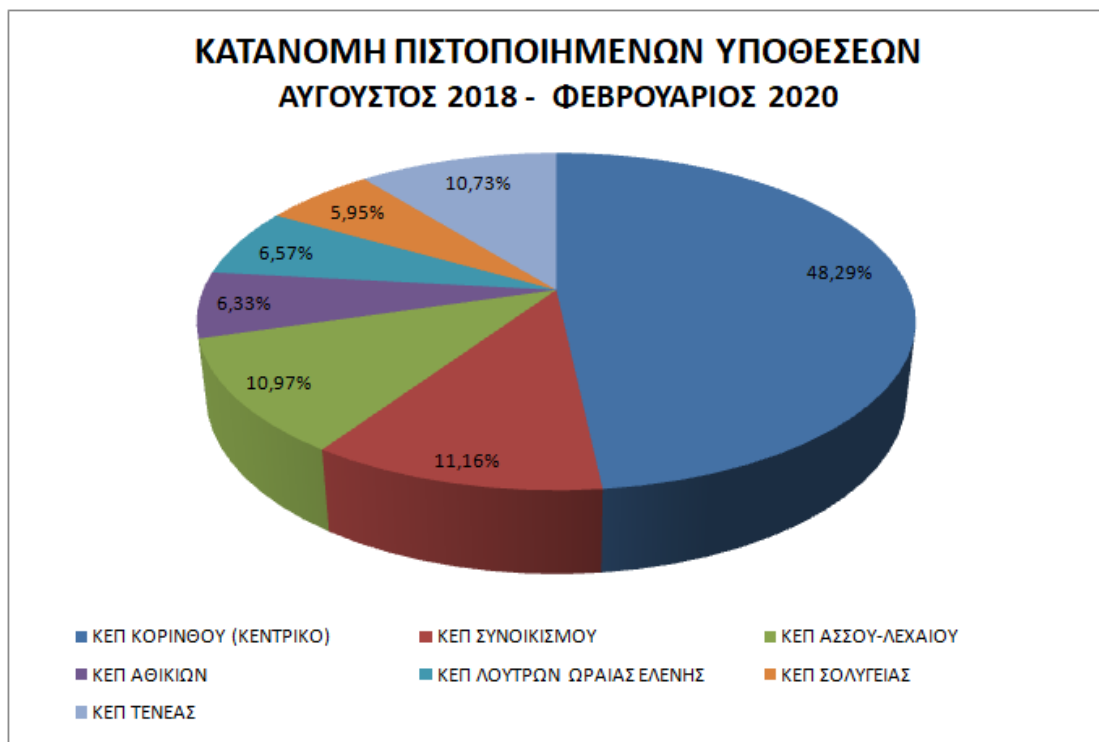
* Το ΚΕΠ Συνοικισμού ξεκίνησε τη λειτουργία του τον Μάρτιο του 2019

** Οι εφαρμογές ΘΥΡΙΔΑ και ΜΥΚΕPLIVE δεν υπήρχαν σε λειτουργία αυτή τη χρονική περίοδο



**Διάγραμμα 1: Στατιστικά Διεύθυνσης ΚΕΠ Δήμου Κορινθίων
(Αύγουστος 2018 - Φεβρουάριος 2020)**

Στο *Διάγραμμα 3* απεικονίζεται η ποσοστιαία κατανομή των πιστοποιημένων υποθέσεων στα Τμήματα της Διεύθυνσης ΚΕΠ του Δήμου Κορινθίων την περίοδο πριν την πανδημία (Αύγουστος 2018 – Φεβρουάριος 2020).



**Διάγραμμα 2: Κατανομή πιστοποιημένων υποθέσεων
(Αύγουστος 2018 - Φεβρουάριος 2020)**

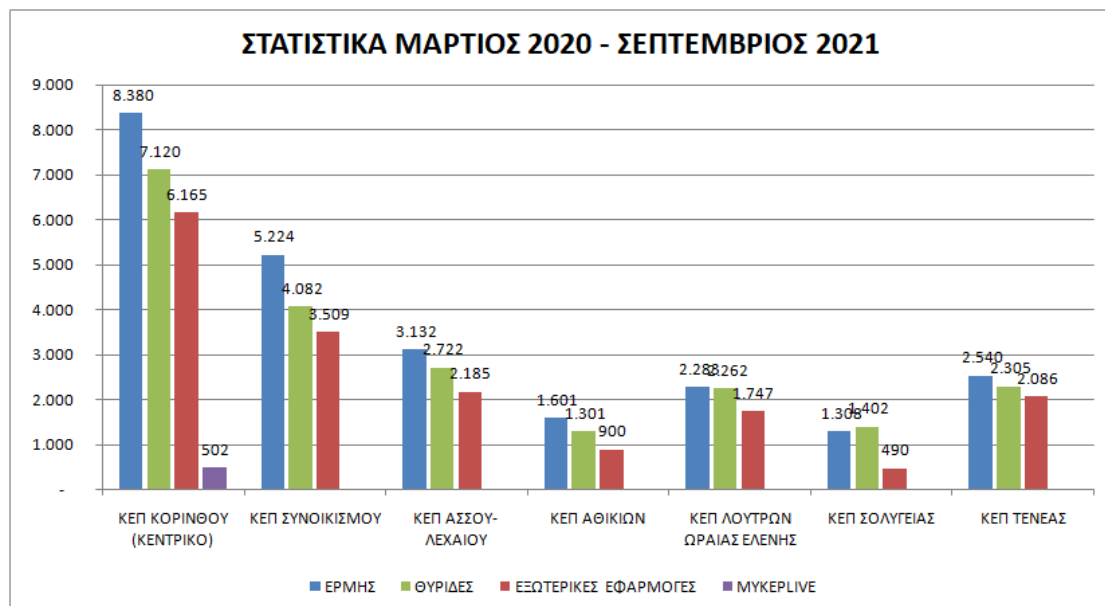
Καθημερινά σε όλα τα τμήματα της Διεύθυνσης ΚΕΠ του Δήμου Κορινθίων, κυρίως όμως στο κεντρικό τμήμα της Κορίνθου, διεκπεραιώνεται ένας μεγάλος αριθμός γνησίων της υπογραφής (πλέον των 500 ημερησίως), εκτύπωση ηλεκτρονικών παραβόλων, έκδοση ΑΜΚΑ, έκδοση ποινικών μητρώων, έκδοση πιστοποιητικών στρατολογικής κατάστασης, ανανέωση καρτών ανεργίας, τηλεφωνικές κλήσεις, διοικητική πληροφόρηση, τα οποία δεν δύναται να καταμετρηθούν.

Αντίστοιχα στον *Πίνακα 2* και στο *Διάγραμμα 4* παρουσιάζονται οι συνολικές προτιμήσεις των πολιτών σε υποβληθείσες αιτήσεις στα Τμήματα της Διεύθυνσης ΚΕΠ του Δήμου Κορινθίων την περίοδο της πανδημίας (Μάρτιος 2020 – Σεπτέμβριος 2021).

**Πίνακας 2: Στατιστικά Διεύθυνσης ΚΕΠ Δήμου Κορινθίων
(Μάρτιος 2020 – Σεπτέμβριος 2021)**

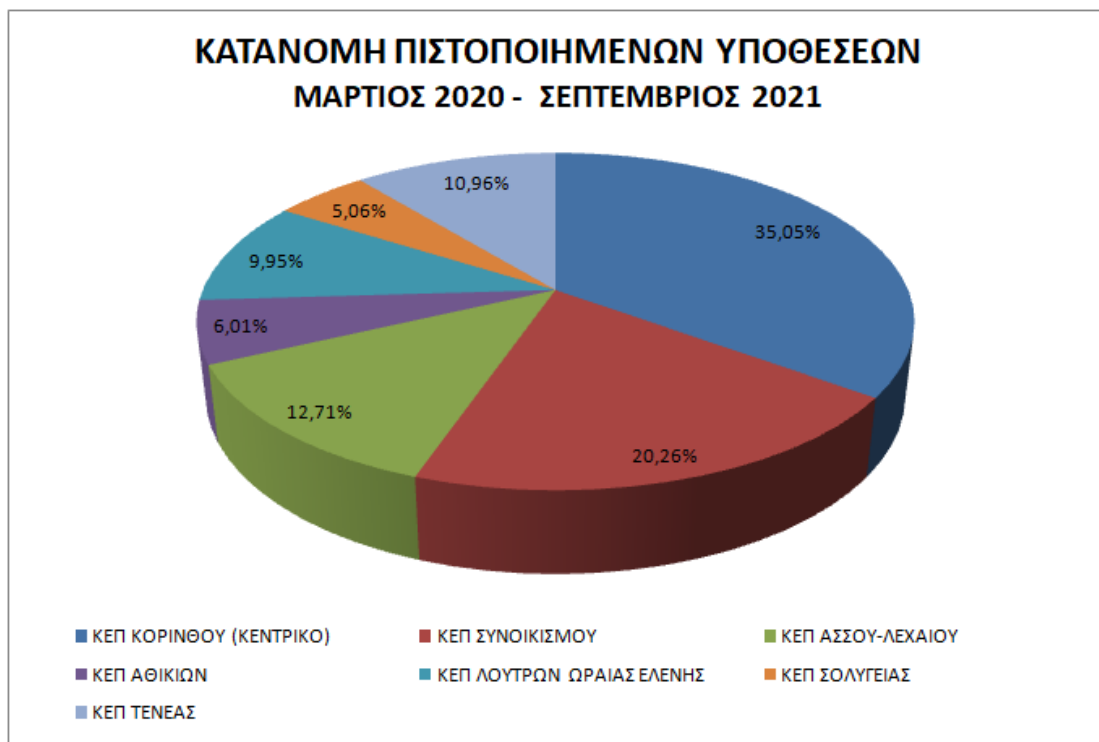
ΤΜΗΜΑΤΑ ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΙΝΘΙΩΝ	ΕΡΜΗΣ	ΘΥΡΙΔΕΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ	ΜΥΚΕPLIVE	ΣΥΝΟΛΟ
ΚΕΠ ΚΟΡΙΝΘΟΥ (ΚΕΝΤΡΙΚΟ)	8.380	7.120	6.165	502	22.167
ΚΕΠ ΣΥΝΟΙΚΙΣΜΟΥ	5.224	4.082	3.509	-	12.815
ΚΕΠ ΑΣΣΟΥ-ΛΕΧΑΙΟΥ	3.132	2.722	2.185	-	8.039
ΚΕΠ ΑΘΙΚΙΩΝ	1.601	1.301	900	-	3.802
ΚΕΠ ΛΟΥΤΡΩΝ ΩΡΑΙΑΣ ΕΛΕΝΗΣ	2.283	2.262	1.747	-	6.292
ΚΕΠ ΣΟΛΥΓΕΙΑΣ	1.308	1.402	490	-	3.200
ΚΕΠ ΤΕΝΕΑΣ	2.540	2.305	2.086	-	6.931
ΣΥΝΟΛΟ	24.468	21.194	17.082	502	63.246

* Την εφαρμογή ΜΥΚΕPLIVE διαθέτει μόνο το ΚΕΠ Κορίνθου (Κεντρικό)



**Διάγραμμα 3: Στατιστικά Διεύθυνσης ΚΕΠ Δήμου Κορινθίων
(Μάρτιος 2020 – Σεπτέμβριος 2021)**

Στο *Διάγραμμα 5* απεικονίζεται η ποσοστιαία κατανομή των πιστοποιημένων υποθέσεων στα Τμήματα της Διεύθυνσης ΚΕΠ του Δήμου Κορινθίων την περίοδο πριν την πανδημία (Μάρτιος 2020 – Σεπτέμβριος 2021).



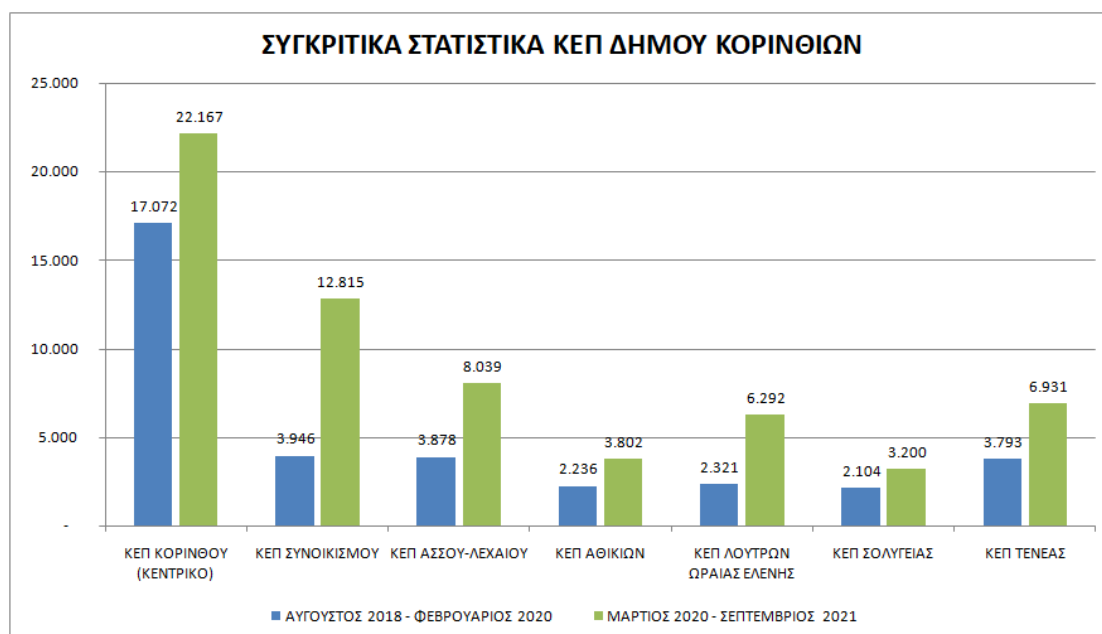
**Διάγραμμα 4: Κατανομή πιστοποιημένων υποθέσεων
(Μάρτιος 2020 – Σεπτέμβριος 2021)**

Στον *Πίνακα 3* και στο *Διάγραμμα 6* παρουσιάζονται συγκριτικά οι συνολικές προτιμήσεις των πολιτών σε υποβληθείσες αιτήσεις στα Τμήματα της Διεύθυνσης ΚΕΠ του Δήμου Κορινθίων την περίοδο πριν την πανδημία (Αύγουστος 2018 – Φεβρουάριος 2020) και την περίοδο της πανδημίας (Μάρτιος 2020 – Σεπτέμβριος 2021).

Πίνακας 3: Συγκριτικά στατιστικά Διεύθυνσης ΚΕΠ Δήμου Κορινθίων

ΤΜΗΜΑΤΑ ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΙΝΘΙΩΝ	ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2018 – ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2020	ΜΑΡΤΙΟΣ 2020 – ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2021	ΜΕΤΑΒΟΛΗ (%)
ΚΕΠ ΚΟΡΙΝΘΟΥ (ΚΕΝΤΡΙΚΟ)	17.072	22.167	29,84
ΚΕΠ ΣΥΝΟΙΚΙΣΜΟΥ	3.946	12.815	224,76
ΚΕΠ ΑΣΣΟΥ-ΛΕΧΑΙΟΥ	3.878	8.039	107,30

ΤΜΗΜΑΤΑ ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΙΝΘΙΩΝ	ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2018 – ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2020	ΜΑΡΤΙΟΣ 2020 – ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2021	ΜΕΤΑΒΟΛΗ (%)
ΚΕΠ ΑΘΙΚΙΩΝ	2.236	3.802	70,04
ΚΕΠ ΛΟΥΤΡΩΝ ΩΡΑΙΑΣ ΕΛΕΝΗΣ	2.321	6.292	171,09
ΚΕΠ ΣΟΛΥΓΕΙΑΣ	2.104	3.200	52,09
ΚΕΠ ΤΕΝΕΑΣ	3.793	6.931	82,73
ΣΥΝΟΛΟ	35.350	63.246	78,91



Διάγραμμα 5: Συγκριτικά στατιστικά Διεύθυνσης ΚΕΠ Δήμου Κορινθίων

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα παρατηρείται αύξηση παραγωγικότητας σε όλα τα τμήματα της Διεύθυνσης ΚΕΠ του Δήμου Κορινθίων, η οποία οφείλεται στα εξής:

- (α) Τα ΚΕΠ δεν σταμάτησαν ποτέ να λειτουργούν μέσα στην πανδημία
- (β) Στην εμπιστοσύνη των συναλασσόμενων πολιτών στις παρεχόμενες υπηρεσίες
- (γ) Στην άμεση εξυπηρέτηση (μείωση κατά το δυνατόν περισσότερο του χρόνου διεκπεραίωσης)
- (δ) Στο περιβάλλον ευγένειας σε όλες τις φάσεις της επικοινωνίας των υπαλλήλων με τους πολίτες
- (ε) Στο προσωπικό ενδιαφέρον για ριζ υποθέσεις των πολιτών

(στ) Στην καθημερινή επικοινωνία των τμημάτων με την Διεύθυνση, καλό κλίμα συνεργασίας, ανατροφοδότηση της ενημέρωσης-πληροφορίας

(ζ) Στην μετακίνηση προσωπικού της Διεύθυνσης για την υποστήριξη των τμημάτων της όταν κρίνεται αναγκαίο και για την καλή λειτουργία τους.

Αξίζει να σημειωθεί ότι οι υποθέσεις που αφορούν εξωτερικές εφαρμογές οι οποίες υπάρχουν ως σύνδεσμοι στην εφαρμογή ΕΡΜΗΣ (e-ker) δεν καταγράφονται στα στατιστικά, άρα δεν μπορούμε να έχουμε ολοκληρωμένη εικόνα καθώς θεωρούνται διαδικασίες μέσω εξωτερικών εφαρμογών και όχι μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής ΕΡΜΗΣ.

Οι διαδικασίες αυτές αφορούν:

- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΟΑΕΔ (ΟΑΕΔ)
- Έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου (Υπουργείο Δικαιοσύνης)
- Πύλη ψηφιακών υπηρεσιών δικαστηρίων – ΣΟΛΩΝ (Υπουργείο Δικαιοσύνης)
- Νέα απογραφή στρατευσίμου (υπηρεσίες Στρατολογίας)
- Ηλεκτρονική υποβολή ατομικών αιτημάτων ΕΟΠΥΥ μέσω ΚΕΠ (ΕΟΠΥΥ)
- Έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου e-παραβόλο (Υπουργείο Οικονομικών)
- Αποδεικτικό φορολογικής ενημερότητας (Υπουργείο Οικονομικών)
- Χορήγηση επιδόματος κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης (Υπουργείο Οικονομικών)
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΕΛΓΑ (ΕΛΓΑ)
- Επιδόματα ορεινών και μειονεκτικών περιοχών (ΟΠΕΚΑ)
- Κράτηση δωματίου για τα προγράμματα κοινωνικού και ιαματικού τουρισμού ΛΑΕ/ΟΓΑ (ΟΠΕΚΑ)
- Αιτήσεις αγροτικής εστίας ΟΠΕΚΑ (πρώην ΟΓΑ) (ΟΠΕΚΑ)
- Χορήγηση δελτίων κοινωνικού τουρισμού, ιαματικού τουρισμού, εκδρομικού προγράμματος και δελτίων θεάματος της αγροτικής εστίας (ΟΠΕΚΑ)
- Πρόγραμμα παροχής χρηματικών βοηθημάτων και βραβείων σε πολύτεκνες μητέρες ΛΑΕ- ΟΠΕΚΑ (πρώην ΟΓΑ)

- Εφαρμογή υποβολής αίτησης για διάθεση ΦΕΚ σε έντυπη μορφή από το εθνικό τυπογραφείο (παραγγελία ΦΕΚ)
- Βεβαιώσεις συντάξεων ΟΓΑ για φορολογική χρήση (ΟΓΑ)
- Βεβαιώσεις μηνιαίων αποδοχών ΝΑΤ, συγκεντρωτικά εκκαθαριστικά σημειώματα ΝΑΤ εξαμήνου, εκτυπώσεις βεβαιώσεων ΝΑΤ για φορολογική χρήση (ΟΓΑ)
- Τρίμηνο ενημερωτικό σημείωμα συντάξεων ΟΑΕΕ (ΟΑΕΕ)
- Βεβαιώσεις οικογενειακών επιδομάτων για φορολογική χρήση (ΟΓΑ)
- Διαχείριση μηνιαίων δελτίων ΕΛΤΑ των ΚΕΠ (Υπουργείο Εσωτερικών –ΕΛΤΑ)
- Διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών e-ΕΦΚΑ μέσω των ΚΕΠ (ΕΦΚΑ)
- ΚΕΠ πλατφόρμα επισκέψεων - περιβάλλον διαχείρισης (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης)
- Διεκπεραίωση και διαχείριση ραντεβού εμβολιασμού (Ενιαία Ψηφιακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης gov.gr - Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας)
- Υποβολή αίτησης έκδοσης ψηφιακής χρεωστικής κάρτας freedom pass και data pass (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης)
- Μητρώο κοινωνικής ασφάλισης (ΑΜΚΑ)

Οι Θυρίδες ΚΕΠ περιλαμβάνουν τις εξής διαδικασίες:

- Πιστοποιητικό γέννησης
- Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης
- Πιστοποιητικό εγγυτέρων συγγενών
- Πιστοποιητικό ιθαγένειας
- Ληξιαρχική πράξη γέννησης
- Ληξιαρχική πράξη γάμου
- Ληξιαρχική πράξη θανάτου
- Ληξιαρχική πράξη συμφώνου συμβίωσης
- Βεβαίωση εμβολιασμού Covid-19
- Ψηφιακό πιστοποιητικό Covid-19 (διαγνωστικός έλεγχος)

- Ψηφιακό πιστοποιητικό Covid-19 (εμβολιασμός)
- Ψηφιακό πιστοποιητικό Covid-19 (νόσηση)

4.5 Χρήσιμα συμπεράσματα

Τα ΚΕΠ του Δήμου Κορινθίων ανταποκριθήκαν σε απόλυτο βαθμό στις αυξημένες ανάγκες των δημοτών λόγω πανδημίας και περιοριστικών μέτρων. Με οργάνωση, γνώση, μεθοδικότητα και εργατικότητα, και τα επτά (7) ΚΕΠ του Δήμου κατόρθωσαν να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες οι οποίες προέκυψαν αφενός από την απαλοιφή της δια ζώσης παρουσίας των πολιτών στις δομές και αφετέρου της εισαγωγής νέων υπηρεσιών όπως οι θυρίδες και το MyKEPlive στην κεντρική δομή της Κορίνθου. Ειδικότερα, την περίοδο της πανδημίας (Μάρτιος 2020 – Σεπτέμβριος 2021) διεκπεραιώθηκαν συνολικά 63.246 υποθέσεις έναντι 35.350 υποθέσεων την περίοδο πριν την πανδημία (Αύγουστος 2018 – Φεβρουάριος 2020).

Παράλληλα εξυπηρετήθηκε ένας πολύ μεγάλος αριθμός γνησίων υπογραφής, εκτύπωση ηλεκτρονικών παραβόλων, έκδοση ΑΜΚΑ, έκδοση ποινικών μητρώων, έκδοση πιστοποιητικών στρατολογικής κατάστασης, ανανέωση καρτών ανεργίας, διοικητική πληροφόρηση, καθώς και ένας πολύ μεγάλος αριθμός τηλεφωνικών κλήσεων ο οποίος δεν δύνανται να καταμετρηθεί. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Διεύθυνση ΚΕΠ την περίοδο της δεύτερης καραντίνας (Νοέμβριος 2020 – Μάιος 2021) λειτούργησε χωρίς εφαρμογή της εκ περιτροπής εργασίας, με όλα τα τμήματά της σε πλήρη λειτουργία.

Με τη βοήθεια διοικητικών εγγράφων, στατιστικών στοιχείων και επιτόπου παρατηρήσεων, προέκυψαν διαπιστώσεις για τη λειτουργία της Διεύθυνσης ΚΕΠ του Δήμου Κορινθίων αναφορικά με την οργάνωσή της διοικητικά, λειτουργικά και χωροταξικά. Πρόκειται για υπηρεσία με μεγάλη εμπειρία και προσφορά. Οι εργαζόμενοι το θεμελίωσαν και το υποστήριξαν ολόψυχα σε όλη τη μέχρι σήμερα πορεία του δημιουργώντας μια υπηρεσία που όχι μόνο εξυπηρετεί διεκπεραιώνοντας υποθέσεις, αλλά κυρίως ακούει τον πολίτη με ειλικρινές ενδιαφέρον για το πρόβλημά του, με ευγένεια και επαγγελματική επάρκεια. Ο θεσμός πέτυχε, όπως φαίνεται από την αποδοχή των πολιτών αλλά και από τα στατιστικά στοιχεία των διεκπεραιωμένων διαδικασιών. Από την άλλη, τα βασικότερα προβλήματα που προέκυψαν στην πορεία και διογκώνονται είναι η υποστελέχωση, η απουσία εκπαίδευσης, η έλλειψη

επικοινωνίας και διαλόγου μεταξύ του ΚΕΠ και των φορέων που καθορίζουν τη λειτουργία του, η καταγιγιστική άνευ προϋποθέσεων διαρκής ανάθεση νέων διαδικασιών, η γραφειοκρατία, η στάση ορισμένων υπαλλήλων και δημοσίων υπηρεσιών που εμμένουν σε παλαιές, αναποτελεσματικές και ξεπερασμένες πρακτικές, η μη συμμόρφωση των αρμοδίων με τις οδηγίες για την οργάνωση και λειτουργία του ΚΕΠ, ο απαρχαιωμένος εξοπλισμός και κάποιες δυσλειτουργίες λόγω χωροταξικών παραμέτρων. Επιπλέον, η οικονομική και η παρούσα υγειονομική κρίση λόγω Covid-19 επιδείνωσαν τα προαναφερθέντα προβλήματα τα οποία δεν είναι τα μόνα ή του ίδιου βαθμού για όλα τα ΚΕΠ, αλλά είναι αντιπροσωπευτικά του θεσμού, διότι καθορίζονται από τις ευρύτερες πολιτικές και οικονομικές συνθήκες.

Ανησυχητική αποδυνάμωση επέφερε και η κινητικότητα που γίνεται χωρίς μέριμνα κάλυψης των κενών θέσεων, τη στιγμή μάλιστα που οι διαδικασίες αυξάνονται και ο ρόλος των ΚΕΠ διευρύνεται. Όπως καταδεικνύουν τα στατιστικά στοιχεία της Διεύθυνσης ΚΕΠ του Δήμου Κορινθίων, το ΚΕΠ Κορίνθου (κεντρικό) διεκπεραίωσε την περίοδο πριν την πανδημία (Αύγουστος 2018 – Φεβρουάριος 2020) 17.020 υποθέσεις με δέκα υπαλλήλους, ενώ την περίοδο της πανδημίας (Μάρτιος 2020 – Σεπτέμβριος 2021) που αποτελεί διάστημα περιορισμένης πρόσβασης των πολιτών και εξυπηρέτησης μόνο επειγουσών υποθέσεων, αλλά και αδειών ειδικού σκοπού διεκπεραίωσε 22.167 υποθέσεις με πέντε έως οχτώ υπαλλήλους. Σε αυτά τα στοιχεία δεν είναι δυνατόν να καταγραφεί ο όγκος των πληροφοριών που παρέχονται στους πολίτες για το σύνολο της δημόσιας διοίκησης και των διαδικασιών.

Το πρόβλημα της υποστελέχωσης εντείνεται ακόμα περισσότερο λόγω του διευρυμένου ωραρίου λειτουργίας της Διεύθυνσης ΚΕΠ. Λόγω υπηρετήσης τριών και άνω υπαλλήλων στο Κεντρικό ΚΕΠ, το ωράριο λειτουργίας του είναι από Δευτέρα έως Παρασκευή 07:30-20.00 (για το κοινό 08:00-19:30) και Σάββατο 08:00-14:00 (για το κοινό 08:00-13:30) (Εγκύκλιος Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης ΔΑΔ/Φ.5/3, 2020). Το ωράριο αυτό περιορίστηκε λόγω μέτρων κατά του κορωνοϊού συμπίπτοντας με τη σταδιακή μετακίνηση των υπαλλήλων με κινητικότητα και αμβλύνοντας κάπως το πρόβλημα. Η επαναφορά όμως σε κανονικές συνθήκες προβλέπεται από τους εργαζόμενους να καταστήσει αδύνατη στην πράξη την εφαρμογή του διευρυμένου ωραρίου, εάν η δημοτική αρχή δεν υποστηρίξει το ΚΕΠ με προσωπικό και μάλιστα εγκαίρως, ώστε να ικανοποιηθεί η αναγκαία μεταβατική περίοδος εκπαίδευσης των νέων από το υπάρχον προσωπικό. Τόσο η υποχρεωτικότητα

του ωραρίου όσο και οι ενδείξεις μη πρόθεσης ενίσχυσης με υπαλλήλους οδηγούν σε έντονο προβληματισμό, ανησυχία και αμηχανία τόσο τη Διεύθυνση όσο και το προσωπικό του ΚΕΠ σχετικά με τη λειτουργία, την ουσιαστική παροχή υπηρεσιών στους πολίτες και την εργασιακή εξουθένωση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ

5.1 Το αρχικό όραμα και η πρόταση αποστολής των ΚΕΠ

Ο ιδρυτής των ΚΕΠ Σταύρος Μπένος, έχει εξηγήσει ποια ακριβώς είναι η ιδέα που επέφερε τη διαφορά από πολλές άλλες προσπάθειες που προηγήθηκαν για βελτίωση της επαφής του κράτους με τον πολίτη. Η εικόνα του κράτους και της θέσης του πολίτη σε αυτήν, όπως είχε παγιωθεί, διαφωτίζει τη σύλληψη αυτής της ιδέας. Οι θεσμοί του στενού και του ευρύτερου δημόσιου τομέα (Κεντρικό κράτος, Περιφέρειες, τότε Νομαρχίες, Δήμοι, Σώματα Ασφαλείας, ΔΕΚΟ, Ασφαλιστικοί Οργανισμοί) λειτουργούσαν με αλαζονεία και εσωστρέφεια. Διεκδικούσαν ανταγωνιστικά μεταξύ τους τις αρμοδιότητες, ήταν δυσπρόσιτες και ταλαιπωρούσαν τον πολίτη που δεν μπορούσε να γνωρίζει ποιος είναι κάθε φορά αρμόδιος για τα αιτήματά του, ενώ λόγω πολυνομίας και ασάφειας θεσμοί που διεκπεραίωναν τις ίδιες διαδικασίες απαιτούσαν διαφορετικά δικαιολογητικά. Σε περιπτώσεις δε που η αρμοδιότητα ενέπιπτε σε περισσότερους του ενός φορείς, ο πολίτης έπρεπε να αντιμετωπίσει μια γραφειοκρατική λογική μετακίνησης φακέλων και δικής του από υπηρεσία σε υπηρεσία, χωρίς πληροφόρηση, εχθρική, βιώνοντας την επαφή με ένα κράτος που «τρομοκρατούσε τους πολίτες της χώρας» (Μπένος, 2003) και βέβαια με άγνωστους χρόνους διεκπεραίωσης. Επιπλέον, η πρόσβαση του πολίτη στις υπηρεσίες του κράτους δεν ήταν ισότιμη, αλλά καθοριζόταν από τον παράγοντα της κοινωνικής, πολιτικής, οικονομικής, ακόμα και γεωγραφικής θέσης του. Ένας ογκώδης δημόσιος τομέας χωρίς εισροές και εκροές, γραφειοκρατικός, με εκτεταμένες πελατειακές σχέσεις λειτουργούσε σε βάρος του πολίτη και της Δημοκρατίας (Μπένος 2003, 2013).

Μέσα σε αυτές τις συνθήκες λοιπόν δημιουργήθηκε η ιδέα των ΚΕΠ που σύμφωνα με τον εμπνευστή θα προσανατολίζονταν σε τέσσερεις (4) κατευθύνσεις: (α) στη ριζική αλλαγή στις σχέσεις του κράτους με τον πολίτη («όχημα ουσιαστικής αλλαγής στις σχέσεις κράτους-πολίτη»), (β) στη λειτουργία του διοικητικού μηχανισμού

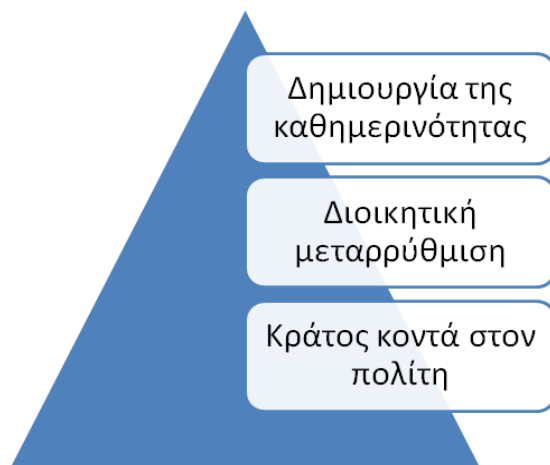
(«η σπίθα που θα ανάψει τη φλόγα της διοικητικής μεταρρύθμισης στη χώρα μας»), (γ) στον ουσιαστικό προσανατολισμό του τότε προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» του Γ' ΚΠΣ και (δ) στην εξασφάλιση προϋποθέσεων απαραίτητων για τη Δημοκρατία («η ουσία της Δημοκρατίας της καθημερινότητας»).

Τα ΚΕΠ δημιουργήθηκαν λοιπόν ως «υποκαταστήματα του κράτους» στα οποία έχουν πρόσβαση όλοι οι πολίτες χωρίς περιορισμούς και διακρίσεις (Μπένος, 2003, 2013). Δόθηκε μάλιστα έμφαση στο ομοίομορφο περιβάλλον, στην ευχάριστη με χαμόγελο υποδοχή του πολίτη, στη δημιουργία μιας ατμόσφαιρας με μουσική και χρώματα στη θέση των «γκρίζων» γκισέδων που έως τότε ήταν το πρόσωπο του ελληνικού κράτους για τον πολίτη (Μπένος, 2003). Σύμφωνα με τον ίδιο, η Ελλάδα είναι ίσως η πρώτη χώρα που προέβη σε αυτό που λέγεται «διοικητική πιστοποίηση». Για κάθε υπόθεση υποχρεούνται σε συνεργασία τα συναρμόδια Υπουργεία και δημιουργείται ένα ενιαίο ηλεκτρονικό έντυπο που περιλαμβάνει την αίτηση και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, το οποίο δημοσιεύεται σε ΦΕΚ, αναρτάται στην ηλεκτρονική πύλη του Δημοσίου και χρησιμοποιείται από τα ΚΕΠ στα αιτήματα των πολιτών, ενώ όταν στην πορεία επέρχονται βάσει νόμου μεταβολές, το έντυπο ενημερώνεται με διαδικασία «επικαιροποίησης».

Με τον τρόπο αυτό οι διαδικασίες ξεκαθαρίζονται εύκολα και άμεσα, παγιώνονται ομοίομορφα, απαλλάσσονται από περιττά δικαιολογητικά, ενημερώνονται πολίτες και δημόσιοι φορείς για τυχόν αλλαγές και αποτρέπεται η αυθαιρεσία. Επιπλέον το Κράτος θέτει στις υπηρεσίες του χρονικούς περιορισμούς διεκπεραίωσης και προβλέπει, αφού βέβαια δοκιμαστεί η κάθε υπηρεσία, σε περίπτωση μη τήρησης αυτών οικονομική αποζημίωση των πολιτών και πειθαρχικές διώξεις στην υπεύθυνη μονάδα. Παράλληλα δηλαδή διερευνά τους λόγους αποτυχίας και διορθώνει τα λάθη και τις διαδικασίες, όπως μια εταιρεία αποσύρει ένα ελαττωματικό προϊόν ή διορθώνει τις ατέλειες. Κριτήριο και στόχος είναι η εξυπηρέτηση του πολίτη, ο οποίος αποτελεί και τον πιο αξιόπιστο αξιολογητή.

Η λειτουργία των ΚΕΠ ενταγμένη σε αυτό το πλαίσιο θα μπορούσε να επιφέρει σταδιακά μία μεγάλη διοικητική μεταρρύθμιση στην Ελλάδα. Αυτή θα ξεκινούσε με την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών με πιστοποιημένες διαδικασίες από έναν και μόνο γκισέ. Αυτή η απλή στη σύλληψη ιδέα θα καταργούσε τις πελατειακές σχέσεις του πολίτη με το κράτος, τη γραφειοκρατία, την παρέμβαση παρασιτικής δράσης ιδιωτών, όπως τα γραφεία διεκπεραιώσεων για συναλλαγές με το Δημόσιο, θα

αποσυμφορούσε τις δημόσιες υπηρεσίες, θα έλυσε προβλήματα κινητικότητας των υπαλλήλων, αλλά και το θέμα της ουσιαστικής αξιολόγησης του Δημοσίου (Μπένος, 2013). Το αρχικό λοιπόν όραμα δεν ήταν απλώς η πιο εύκολη και ίσως ταχύτερη επίδοση εγγράφων στους πολίτες, αλλά μία εκ βάθρων αλλαγή σε επίπεδο λειτουργίας του Κράτους και της Δημοκρατίας (Μπένος, 2013). Στο Διάγραμμα 7 που ακολουθεί απεικονίζεται επιγραμματικά το όραμα των ΚΕΠ σύμφωνα με τις δηλώσεις του ιδρυτή τους (Μπένος, 2003, 2013).



Διάγραμμα 6: Το Όραμα των ΚΕΠ

Η δε πρόταση αποστολής (mission statement) που θα το υποστήριζε, περιλάμβανε τη δημιουργία των ΚΕΠ με τη λογική υποκαταστημάτων του κράτους με εύκολη πρόσβαση για όλους, παροχή ποιοτικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις, με ομοιομορφία στην υποδοχή και διεκπεραίωση των αιτημάτων και προορισμό τους να γίνουν μελλοντικά το μοναδικό σημείο επαφής του πολίτη με το κράτος. Με σαφές όραμα και αποστολή χαράχθηκε η στρατηγική που θα όριζε τα πλαίσια λειτουργίας, ορίστηκαν οι προδιαγραφές των χώρων, το προσωπικό, τα γραφεία υποστήριξης (help desk), εξασφαλίστηκαν οι οικονομικοί πόροι, καθορίστηκαν οι αρμοδιότητες και οι υποχρεώσεις του Υπουργείου και των Δήμων, οργανώθηκαν διαφημιστικές δράσεις για ενημέρωση και εδραίωση της αναγνωρισιμότητας των ΚΕΠ από τους πολίτες. Οι διαδικασίες καταμετρήθηκαν, ξεκαθαρίστηκαν τα απαιτούμενα δικαιολογητικά τους και πιστοποιήθηκαν μία προς μία, επιλέχθηκε το προσωπικό, νεαρής κυρίως ηλικίας, το οποίο εκπαιδευόταν ανά διαστήματα είτε εξ αποστάσεως είτε με ημερίδες και μάλιστα συχνά με την παρουσία, καθοδήγηση και εμπύχωση του ίδιου του ιδρυτή τους.

Οι πραγματικές/υλικές συνθήκες δημιουργίας των ΚΕΠ δεν είναι ξένες από την εποχή τους: στις αρχές της δεκαετίας του 2000, ο εκσυγχρονισμός της χώρας συνδέθηκε με την ένταξη στην ΟΝΕ και την προσπάθεια μετασχηματισμού της ελληνικής δημόσιας διοίκησης στα πρότυπα των δομών του ευρωπαϊκού κοινωνικού κράτους. Έχοντας αυτό το διπλό υπόβαθρο, η «εξυπηρέτηση του πολίτη» έγινε το βασικό αίτημα της δεκαετίας και βρήκε πεδίο εφαρμογής στα ΚΕΠ, τη μοναδική ίσως τομή στο κράτος που επικαλούνται ή διεκδικούν ως επίτευγμά τους όλες οι ελληνικές κυβερνήσεις της εποχής ανεξαρτήτως ιδεολογικού προσανατολισμού, καθώς και μια πλειάδα πρώην υπουργών και στελεχών της δημόσιας διοίκησης.

Στο σημείο αυτό μπορούμε να συνοψίσουμε τα χαρακτηριστικά της σκέψης και των ενεργειών που οδήγησαν στην ίδρυση και λειτουργία των ΚΕΠ. Διαπιστώνοντας τις παθογένειες της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, τις αλλαγές στον τρόπο ζωής και τις ανάγκες των πολιτών, την ανάγκη εκσυγχρονισμού του κράτους, τις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις, τις πιέσεις που ασκεί η παγκοσμιοποίηση και οι διεθνείς επερχόμενες κρίσεις, την αδυναμία επιβίωσης του κράτους που συμπαρέσυρε την ελληνική κοινωνία -αν δεν επέρχονταν ριζικές αλλαγές- αλλά και τους διαθέσιμους πόρους, η στρατηγική των ΚΕΠ σχεδιάστηκε με κρίση και διαίσθηση, υλοποιήθηκε βάσει σχεδιασμού και σκοπών, με πρόβλεψη για έλεγχο, αξιολόγηση και ανατροφοδότηση.

Τα ΚΕΠ λοιπόν προσφέρουν έως σήμερα υπηρεσίες με τέτοιο τρόπο και τέτοια ποιότητα που καμία άλλη δημόσια υπηρεσία δεν είναι ακόμα σε θέση να παράσχει. Η διακριτή υπεροχή τους, δημιουργεί διατηρήσιμη αξία για τον πολίτη και τους προσδίδει διατηρήσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Αυτά προκύπτουν από τα συμπεράσματα της πανελλαδικής έρευνας του 2021 από την εταιρεία Κάπα Research, αλλά και από τις θετικές κριτικές που καθημερινά ασκούν οι πολίτες στους εργαζομένους. Είκοσι χρόνια λειτουργίας των ΚΕΠ συμπληρώθηκαν και η συμβολή τους στη βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρει το ελληνικό κράτος στους πολίτες θεωρείται αδιαμφισβήτητη από το 91% των ερωτώμενων, όπως άλλωστε και η συμβολή των υπαλλήλων των ΚΕΠ στην αποτελεσματική λειτουργία του θεσμού (90%). Είκοσι χρόνια μετά, οι Έλληνες διαχρονικά, διακομματικά και διαταξικά τοποθετούν τα ΚΕΠ στην πρώτη θέση όταν αξιολογούν την εξυπηρέτηση στις δημόσιες υπηρεσίες, ενώ διάχυτο παραμένει το αίσθημα ότι στα ΚΕΠ «θα πας και θα κάνεις τη δουλειά σου» (Κάπα Research, 2021).

5.2 Ποιοτικά στοιχεία

Τα ΚΕΠ αποτελούν από την ίδρυσή τους, για μεγάλη μερίδα πολιτών, την σημαντικότερη και πιο πετυχημένη μεταρρύθμιση στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση. Αρχικός σκοπός, φιλοσοφία και ζητούμενο από τη λειτουργία τους, ήταν να συγκεντρώσουν διοικητικό βάρος από άλλες υπηρεσίες κατά το πρώτο στάδιο, αυτό της «επαφής» με τον πολίτη, να μειώσουν δηλαδή την επαφή άλλων δομών με το κοινό και να γίνουν ο αποδέκτης των αιτημάτων του πολίτη, τα οποία στη συνέχεια θα μεσολαβούν για τη διεκπεραίωση του αιτήματός του. Ουσιαστικά αναφερόμαστε σε ένα «front desk» απελευθερώνοντας υπηρεσίες και υπαλλήλους άλλων υπηρεσιών που χρησιμοποιούταν για την συναλλαγή με το κοινό, εξοικονομώντας πόρους, εργατοώρες, συγκεντρώνοντας και απλοποιώντας τις διαδικασίες που μέχρι τότε ταλαιπωρούσαν τον πολίτη και ενίσχυαν την αναποτελεσματικότητα και τις καθυστερήσεις στην παραγωγή διοικητικών εγγράφων και στην ικανοποίηση των αιτημάτων από τους πολίτες. Επίσης μέσω των ΚΕΠ δημιουργήθηκε για πρώτη φορά μια γενιά νέων υπαλλήλων με τεχνογνωσία εξυπηρέτησης, διαφοροποιώντας την από το υφιστάμενο παραδοσιακό «γραφειοκρατικό» ήθος και συντελώντας στη δημιουργία ενός πανελλαδικού δικτύου «υπαλλήλων ποιότητας» (Καρκατσούλης, 2004).

Τα ΚΕΠ αγκαλιάστηκαν ακαριαία από την κοινωνία γιατί αποτέλεσαν έναν γνήσιο, μοντέρνο θεσμό καθυστερημένης ευαισθησίας του κράτους. Ενός κράτους που απασχολούσε περισσότερους από 1 εκατ. υπαλλήλους αλλά δεν εξυπηρετούσε τον πολίτη. Έγιναν αποδεκτά με ενθουσιασμό, ως σύμβολο πολιτικού πολιτισμού, αξιοπρέπειας του πολίτη και δημοκρατίας. Κάτι το οποίο χρήζει ιδιαίτερης αναφοράς είναι το γεγονός πως ο θεσμός των ΚΕΠ δεν αποτελεί αντιγραφή ή εισαγωγή, όπως συνηθίζεται, μιας πολιτικής από το εξωτερικό. Δεν ήταν ένας εισαγόμενος θεσμός, δεν υπήρξε κάποια υπόδειξη από την ΕΕ ή τις πολυεθνικές εταιρείες τεχνολογίας. Αντιθέτως, αποτελεί Ελληνική πρωτοτυπία για την οποία μάλιστα υπήρξε διεθνές ενδιαφέρον αναφορικά με την εξελικτική του πορεία. Κυβερνήσεις μεγάλων χωρών όπως η Γαλλία και το Μεξικό έδειξαν ενδιαφέρον, η πολιτεία της Νέας Υόρκης το εξέτασε ως case study, ενώ ακόμη και ο αρμόδιος οργανισμός δημόσιας διοίκησης του ΟΗΕ υιοθέτησε αίτημα επτά βαλκανικών κρατών για την επέκταση των ΚΕΠ στην ευρύτερη περιοχή.

Στην Ελλάδα, το εγχείρημα εκτόνωσε και ανακούφισε την πίεση όλης της κοινωνίας από τον βραχνά μιας ιδιότυπης κρατικής καταπίεσης για το παραμικρό αίτημα. Με χαρακτήρα ανθρωποκεντρικό, εκτεταμένη χρήση των νέων τεχνολογιών – όταν η διάδοση των Η/Υ στην δημόσια διοίκηση ήταν ακόμη ζητούμενο – και νέο σε ηλικία, καταρτισμένο και ευγενές προσωπικό, δεν είναι απορίας άξιο πώς 1 εκατ. πολίτες έσπευσαν να επισκεφθούν το πρώτο ΚΕΠ στην Πλατεία Συντάγματος μόνο κατά τον πρώτο χρόνο της λειτουργίας του (2001-2002).

Τα ΚΕΠ έχοντας εμπειρία ετών στην παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρούνται ο πλέον αποδοτικός μηχανισμός για τη διασύνδεση των κοινωνικών αναγκών με τις διοικητικές δομές στήριξης σε τοπικό αλλά και περιφερειακό επίπεδο. Ο θεσμός των ΚΕΠ συνδυάζει την εξυπηρέτηση του πολίτη με τις μεταρρυθμιστικές προσπάθειες απλούστευσης των διαδικασιών, αυξάνοντας την ανταποκρισιμότητα της διοίκησης στις ανάγκες του πολίτη ως εργαλείο της «διοίκησης αλλαγών» (change management) που χρησιμοποιεί τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την αλλαγή κουλτούρας με απώτερο σκοπό την ανάπτυξη και παγίωση των βασικών αρχών της «Καλής Διακυβέρνησης» (Good Governance Principles) όπως η διαφάνεια, η λογοδοσία, η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα του φορέα.

Στους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας των ποικίλων δράσεων υψηλής πολυπλοκότητας και απαιτήσεων που επιχειρήθηκαν ικανοποιητικά στα ΚΕΠ συγκαταλέγονται οι εξής:

- η ηγεσία και δέσμευση για τη διαμόρφωση του οράματος αλλά και των στόχων,
- η ενσωμάτωση των δράσεων από όλους τους συντελεστές της αλλαγής,
- η συνεργασία μεταξύ δημόσιων οργανισμών με κοινά πρότυπα και υποδομές για την σταδιακή επίτευξη διαλειτουργικότητας των ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων με βάση τις ανάγκες του πολίτη,
- η χρηματοδότηση των τεχνολογικών, οργανωτικών αλλά και εκπαιδευτικών δράσεων καθώς και του κόστους λειτουργίας, συντήρησης, ανανέωσης τους,
- η προσβασιμότητα στις ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω των γραφείων μιας στάσης ή ΚΕΠ με έμφαση στις ομάδες που βρίσκονται σε μειονεκτική θέση,
- η δυνατότητα επιλογής του τρόπου συναλλαγής είτε μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστικών συστημάτων (ΕΡΜΗΣ) είτε με φυσική παρουσία στα ΚΕΠ,

- η προώθηση της συμμετοχής των πολιτών μέσω ηλεκτρονικής πληροφόρησης αλλά και ηλεκτρονικής διαβούλευσης για τη διαμόρφωση κρατικών πολιτικών,
- η προστασία ιδιωτικότητας στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης που εξασφαλίζει εμπιστευτικότητα και ασφάλεια συναλλαγών,
- η σαφής υπευθυνότητα για την αποφυγή της διάχυσης των ευθυνών,
- η παρακολούθηση και αξιολόγηση για τον προσδιορισμό του κόστους, της ωφέλειας και των επιδράσεων των δράσεων κοινωνικής ωφέλειας.

Η κοινή χρήση δεδομένων και πληροφοριών ηλεκτρονικής μορφής και η ταχύτερη εύρεσή τους εκτός από εξοικονόμηση χρόνου και κόστους υπηρεσιών οδηγεί στην αύξηση του αριθμού υποθέσεων προς διεκπεραίωση που αναλογεί σε κάθε υπάλληλο, καθιστώντας τα ΚΕΠ τις πλέον αποδοτικές υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών. Με τη χρήση προ-συμπληρωμένων εντύπων με ψηφιοποίηση των δεδομένων που αντλούνται από κοινόχρηστες ηλεκτρονικές βάσεις προλαμβάνονται χρονικές καθυστερήσεις ή διορθώσεις προσωπικών δεδομένων, μεγιστοποιώντας την ωφέλεια τόσο για τους πολίτες όσο και για τις επιχειρήσεις.

Έχοντας διανύσει μια πολυετή καταξιωμένη πορεία στην επιδίωξη του δημόσιου τομέα για αύξηση της αποδοτικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, στα ΚΕΠ συνεχίζουν να εντάσσονται αρμοδιότητες κοινωνικής μέριμνας εξασφαλίζοντας ισότιμη και ευκολότερη πρόσβαση υπηρεσιών, δυνατότητες πληροφόρησης με διάχυση της πληροφορίας αξιόπιστα, αυξημένη διαφάνεια και λογοδοσία για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, ενδυνάμωση της συμμετοχής στις δημόσιες πολιτικές.

5.3 Συμπεράσματα από τη λειτουργία των ΚΕΠ πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημικής κρίσης

Τα ΚΕΠ καθιερώνονται όλο και περισσότερο στη συνείδηση των πολιτών ως το σημείο επαφής τους με το κράτος χωρίς ταλαιπωρία και με ποιότητα υποδοχής και υπηρεσιών, αλλά παράλληλα αυξάνονται οι ανάγκες για προσωπικό και γενικότερα λειτουργική υποστήριξη. Οι μεγάλες δε αλλαγές που συντελέστηκαν μετά την οικονομική κρίση και κυρίως μετά την υγειονομική κρίση Covid-19 άλλαξαν και τον τρόπο εξυπηρέτησης με πολλά έγγραφα να εκδίδονται άμεσα από τα ΚΕΠ (ενδεικτικά αναφέρονται πιστοποιητικά δημοτολογίου, ληξιαρχικές πράξεις, βεβαιώσεις ΕΦΚΑ,

βεβαιώσεις εμβολιασμού). Επιπλέον η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η ψηφιακή διασύνδεση επιτρέπουν την υποβολή αιτημάτων και την παραλαβή απαντήσεων ηλεκτρονικά μέσω της πύλης gov.gr. Για την ελληνική πραγματικότητα η υπηρεσία που φέρνει τη δημόσια διοίκηση πιο κοντά στους πολίτες και θέτει τα θεμέλια για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση τους είναι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Ωστόσο παρά τα άλματα ψηφιακής προόδου υπάρχουν δυσλειτουργίες των ψηφιακών εφαρμογών, ενώ η υποστελέχωση που εντάθηκε με την απελευθέρωση της κινητικότητας των υπαλλήλων ΚΕΠ δημιουργεί επίσης μεγάλες δυσκολίες στην παροχή των υπηρεσιών. Είναι λοιπόν φανερό ότι τα ΚΕΠ χρειάζονται έναν νέο ορίζοντα λειτουργίας και υποστήριξης με ορθολογικό σχεδιασμό για την αντιμετώπιση νέων προκλήσεων και σοβαρών δυσλειτουργιών.

Τα ταχέα βήματα ψηφιακού μετασχηματισμού που άρχισαν στα μέσα Μαρτίου 2020, λόγω Covid-19, δείχνουν το μέγεθος των προκλήσεων ψηφιακού μετασχηματισμού, ο οποίος προϋποθέτει ανθρώπινο δυναμικό με ψηφιακές γνώσεις και δεξιότητες. Οι ψηφιακές γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες, είναι πλέον, στις αρχές του 21ου αιώνα, προϋπόθεση ατομικής και συλλογικής ευημερίας. Είναι ίδιας σημασίας με τις βασικές ικανότητες της ανάγνωσης και της γραφής, του υπολογισμού, της επικοινωνίας και της συνεργασίας, της επίλυσης προβλημάτων. Ουσιαστικά τις διατρέχουν και τις βελτιώνουν (Ιωάννου, 2020).

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

Στο σημείο αυτό κρίνεται σκόπιμο να τονιστεί η σημασία όχι μόνο της διατήρησης του θεσμού των ΚΕΠ, αλλά και της διεξαγωγής μελετών σε τοπικό επίπεδο, ώστε να διασφαλιστεί ότι τα ΚΕΠ κάθε περιοχής να παρέχουν τις ίδιες υπηρεσίες, με τα ίδια μέσα και σε κατάλληλους χώρους, όπως κάθε ΚΕΠ της χώρας. Επιπλέον, θα πρέπει να εξετάζονται οι ιδιαιτερότητες του τοπικού πληθυσμού και να αποτελούν μέτρο ορθής αντιμετώπισης των πολιτών. Επίσης, οι κτιριακές εγκαταστάσεις των ΚΕΠ θα πρέπει να είναι άρτιες, έτσι ώστε να παρέχεται μία ολοκληρωμένη και ασφαλής εξυπηρέτηση σε κάθε πολίτη και ακόμη περισσότερο θα πρέπει να είναι δομημένη με τέτοιο τρόπο, ώστε να μπορεί να υποστηρίζει τις ανάγκες εξυπηρέτησης των ατόμων με αναπηρία.

Η στελέχωση των ΚΕΠ απαιτεί την οργανωτική αναδόμηση του προσωπικού και την τοποθέτηση δημοσίων υπαλλήλων αυξημένων προσόντων με εξειδίκευση σε σπουδές στις Κοινωνικές Επιστήμες προκειμένου να αξιοποιηθεί η εμπειρία και η τεχνογνωσία τους, με σκοπό τη μείωση του διοικητικού κόστους υπηρεσιών σε συνδυασμό με την αύξηση της αποτελεσματικότητας στην άσκηση κοινωνικών πολιτικών. Η αναδιάταξη του έμψυχου δυναμικού μέσω παροχής ειδικών κινήτρων, αμοιβαίας μεταφοράς ή μετατάξεων θα ακολουθήσει τη ριζική αναπροσαρμογή των οργανογραμμάτων με πλήρη ανάλυση του περιγράμματος των θέσεων και των καθηκόντων που συνεπάγονται στη βάση εφαρμογής του νέου μοντέλου διοίκησης εστιάζοντας στην κοινωνική ενταξιακή πολιτική.

Επίκεντρο της θεσμικής αλλαγής αποτελούν ο επανασχεδιασμός της πρωτοβάθμιας αυτοδιοίκησης με στόχο τη διαλειτουργικότητα, την αναδιάταξη των αρμοδιοτήτων και των αντίστοιχων επιπέδων ευθύνης, τη διασφάλιση ικανών πόρων για την εύρυθμη λειτουργία των δομών και τη νομιμοποίηση του κοινωνικού ρόλου της διοίκησης μέσω της ενίσχυσης των αυτοδιοικητικών συμβουλίων με προώθηση της συμμετοχικότητας.

Η χρήση των ΚΕΠ ως κεντρικό πυλώνα των Κοινωνικών Υπηρεσιών των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) με αξιοποίηση των προηγμένων συστημένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που διαθέτουν, αφενός θα επιλύσει πλήθος οργανωτικών προβλημάτων όπως η δυσλειτουργία των γραφειοκρατικών δομών, η έλλειψη δικτύωσης με τους εμπλεκόμενους τοπικούς φορείς, η αδυναμία καταγραφής των αναγκών των ωφελούμενων και της αποτελεσματικότητας των προγραμμάτων με δείκτες αποδοτικότητας και αφετέρου θα αυξήσει την ενεργό συμμετοχή των

ευάλωτων ομάδων σε μακρόπνοα εγχειρήματα κοινωνικής ένταξης με σταδιακή απεξάρτηση από την κρατική επιδοματική στήριξη.

Ο μετασχηματισμός των ΚΕΠ σε συντονιστικούς μηχανισμούς κοινωνικής μέριμνας θα αποτελέσει καταλύτη στη διαχείριση των κοινωνικών δομών τοπικής εμβέλειας, προϋποθέτει όμως τόσο την απρόσκοπτη συνεργασία των δύο βαθμίδων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Δήμων και Περιφερειών) σε θέματα κοινωνικής προστασίας και αλληλεγγύης με συγκεκριμένα όρια αρμοδιοτήτων όσο και την εξασφάλιση ισόρροπης κατανομής των διαθέσιμων πόρων για τη διασφάλιση της επάρκειας και της ποιότητας των προσφερόμενων κοινωνικών υπηρεσιών.

Στην προσπάθεια ανάπτυξης αποκεντρωμένων δικτύων κοινωνικής προστασίας στους ΟΤΑ, τα ΚΕΠ αποτελούν αναγκαία υποδομή καθώς έμφαση θα πρέπει να δοθεί όχι μόνο στην τεχνική διάσταση της ηλεκτρονικής συλλογής και επεξεργασίας της πληροφορίας για την αποτελεσματική διαμόρφωση κοινωνικών πολιτικών αλλά κυρίως στη βελτίωση της οργανωτικής δομής των ΚΕΠ ως κόμβου εξυπηρέτησης διαφόρων ομάδων ωφελούμενων με τήρηση αρχείων, παρακολούθηση των προγραμμάτων και της αποτελεσματικότητας τους για τους ωφελούμενους, διασύνδεση και δικτύωση των εξυπηρετούμενων σε κοινή βάση προσφερόμενων κοινωνικών υποδομών με εξατομικευμένο χαρακτήρα δράσεων.

Η χρονική συγκυρία την οποία διανύουμε, αν την προσεγγίσουμε ιστορικά, μπορούμε να βρούμε πολλές ομοιότητες με αντίστοιχες περιόδους της ανθρώπινης ιστορίας περασμένων αιώνων, οι οποίες ευνοούν τις μεγάλες αλλαγές. Αλλαγές οι οποίες δεν είναι προγραμματισμένες με την στενή έννοια του όρου, αλλά προκαλούνται και επισπεύδονται εξαιτίας απρόσμενων γεγονότων και καταστάσεων, που δεν ορίζονται από τον άνθρωπο. Η 4η βιομηχανική επανάσταση η οποία συντελείται από τις αρχές του 21ου αιώνα στις προηγμένες δυτικές κοινωνίες (κυρίως ΗΠΑ, Κίνα και Βόρεια Ευρώπη), με έναν ρυθμό ο οποίος ήταν υψηλός μόνο κατά περιόδους και μόνο σε συγκεκριμένα πεδία ενδιαφέροντος, βρήκε μέσα από ένα επίσης ιστορικά επαναλαμβανόμενο γεγονός, αυτό της πανδημίας, την αιτία επιτάχυνσης του ρυθμού ανάπτυξης, εξάπλωσης και διεύρυνσης των δυνατοτήτων που η ανθρώπινη επιστημονική κοινότητα κατέχει ως γνώση. Πλέον η καθημερινότητα έχει εναρμονιστεί με στοιχεία τα οποία αν δεν υπήρχε η αλλαγή που επέφερε η πανδημία στη ζωή των ανθρώπων μέσω των περιορισμών που επέβαλλε, μπορεί να ενσωματώνονταν πολύ πιο αργά από ότι συνέβη τα τελευταία δύο χρόνια και θα

συνεχίσει να γίνεται. Η ψηφιακή τεχνολογία με τις εφαρμογές της, διεισδύουν σε όλα τα στάδια της κοινωνικής δραστηριότητας, της καθημερινότητας, ανεξαρτήτως ηλικιακής κατηγορίας και κοινωνικής διαστρωμάτωσης.

Πέρα όμως από την ενσωμάτωση αυτή, ταχύτερη είναι και η κατανόηση των ευεργετικών συνεπειών από τη χρήση της, ιδίως σε συνθήκες δύσκολες, με χαρακτηριστικότερο παράδειγμα την περίοδο της πανδημίας που διανύουμε. Η μετάβαση στο αύριο για ένα πολύ μεγάλο μέρος της οικονομίας περνά μέσα από τη χρήση τεχνολογιών. Αυτό θα πρέπει να γίνει με τρόπο δίκαιο, με πρόσβαση για όλους, γρήγορο αλλά όχι βιαστικό, που θα εξασφαλίζει πως την επόμενη μέρα θα μπορούν όλοι, ακόμη και αυτοί που δεν έχουν για αντικειμενικούς λόγους τις απαιτούμενες ψηφιακές δεξιότητες, να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες (Lampropoulou, 2021).

Τα ΚΕΠ από τη φύση τους πολιτο-κεντρικά εκπληρώνουν και αυτό τον στόχο. Να μπορέσουν πέρα από την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών και την εξέλιξή τους, να διατηρήσουν την προσβασιμότητα σε όλους τους πολίτες και να μπορέσουν να παντρέψουν την παλαιά εποχή με την νέα ψηφιακή πραγματικότητα προς όφελος του συναλλασσόμενου. Δεν θα αποτελούσε λοιπόν υπερβολή, να πούμε πως πολύ σύντομα, τα ΚΕΠ μπορεί να αποτελούν το μοναδικό σημείο φυσικής επαφής της διοίκησης με τον πολίτη, όταν η εκάστοτε ανάγκη δεν μπορεί να εξυπηρετηθεί ψηφιακά.

5.4 Ψηφιακός μετασχηματισμός των ΚΕΠ

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης ο οποίος συντελείται με γοργούς ρυθμούς το τελευταίο διάστημα καθώς και οι συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων σε ένα ταχέως εξελισσόμενο περιβάλλον, αναδεικνύουν πλέον την ανάγκη διοικητικού και ψηφιακού μετασχηματισμού των ΚΕΠ, προκειμένου να είναι σε θέση να εξυπηρετήσουν καλύτερα και με νέα εργαλεία πολίτες και επιχειρήσεις. Ήδη, μέσα σε ένα έτος, έχουν υλοποιηθεί πολιτικές και έχουν σχεδιαστεί ενέργειες περαιτέρω αναβάθμισης των υπηρεσιών που προσφέρουν τα ΚΕΠ και πιο συγκεκριμένα:

- Ένταξη νέων διαδικασιών στα ΚΕΠ (π.χ. δικαιοσύνη, εργασία κ.ά.)
- Έναρξη του προγράμματος myKEPlive για την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των πολιτών σε επιλεγμένα ΚΕΠ

- Τεχνολογική αναβάθμιση μέσω της δημιουργίας νέου Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος για το back-office τους με χρηματοδότηση από εγκεκριμένο πρόγραμμα του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ)
- Χρήση των ΚΕΠ ως σημεία ευαισθητοποίησης, ενημέρωσης και επί τόπου κατάρτισης των πολιτών για τις ψηφιακές υπηρεσίες του Δημοσίου σε επιλεγμένα ΚΕΠ
- Δημιουργία ψηφιακών θυρίδων σε κάθε ΚΕΠ

Σύμφωνα με τη νέα εθνική στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό, όπως αποτυπώνεται στη Βίβλιο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021), ο ψηφιακός και επιχειρησιακός μετασχηματισμός των ΚΕΠ σκοπεύει να μετασχηματίσει ένα κεντρικό υποσύνολο των ΚΕΠ (περίπου 500 από τα 1000) σε μια νέα μορφή υπηρεσιών μιας στάσης (με την κωδική ονομασία ΚΕΠ-Plus), η οποία αφενός θα ξεκαθαρίσει το τοπίο σχετικά με τον τρόπο διακυβέρνησης τους (reform) που σήμερα βρίσκεται σε ένα γκρίζο τοπίο μεταξύ κεντρικής διοίκησης και ΟΤΑ, ΚΕΠ-plus και αφετέρου θα αποτελέσει το κεντρικό και σύγχρονο σημείο επαφής του πολίτη με το κράτος ως εναλλακτική της ψηφιακής οδού, ενσωματώνοντας όμως παράλληλα τις νέες τεχνολογίες.

Στο δίκτυο των ΚΕΠ-Plus θα ενταχθούν ένα ΚΕΠ από κάθε Δήμο καθώς και επιλεγμένα ΚΕΠ στους μεγάλους αστικούς δήμους της χώρας. Επιπλέον, μια βασική αλλαγή θα είναι η θεματική διαφοροποίηση των ΚΕΠ-plus ανάλογα με την περιοχή. Βασικές παρεμβάσεις στο πλαίσιο της δράσης είναι οι εξής:

- Η τεχνολογική τους αναβάθμιση μέσω του νέου back office αλλά και μέσω νέων εφαρμογών όπως η θυρίδα των ΚΕΠ
- Η αναβάθμιση των υποδομών τους και το rebranding τους (νέοι χώροι, νέο σήμα κ.ά.) με γνώμονα την ψηφιακή και φυσική προσβασιμότητα
- Η ένταξη νέων υπηρεσιών ή υπηρεσιών που λειτουργούν δικές τους υπηρεσίες «μιας στάσης», όπως τα γραφεία εξυπηρέτησης δανειοληπτών
- Η στελέχωσή τους με εξειδικευμένο προσωπικό που θα εξυπηρετεί τόσο τη διεκπεραίωση διαδικασιών όσο και την εκπαίδευση του κοινού στις νέες ψηφιακές υπηρεσίες που προσφέρει το κράτος
- Η συνεχής κατάρτιση σε ψηφιακές δεξιότητες των υφιστάμενων υπαλλήλων

- Ο εκσυγχρονισμός του ΚΕΠ με επιπλέον κανάλια, ολοκλήρωση με CRM και παροχή υπηρεσιών με AI capabilities (π.χ. Chatbots).

Με τον τρόπο αυτό θα δημιουργηθεί ένα νέο επιχειρησιακό μοντέλο λειτουργίας των ΚΕΠ το οποίο θα μπορεί να εξυπηρετήσει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

5.5 Ο «ψηφιακός συμπαραστάτης» του πολίτη από τα ΚΕΠ

Στο πλαίσιο του συνεχιζόμενου έργου «Παροχή υπηρεσιών ευαισθητοποίησης για την βέλτιστη αξιοποίηση των υπηρεσιών του gov.gr», ο «ψηφιακός συμπαραστάτης» του πολίτη εντός των ΚΕΠ, σε όλη την επικράτεια - ειδικότερα στα πλέον πολυσύχναστα και στα μεγάλα αστικά κέντρα- θα επικεντρώνεται στην εξοικείωση των πολιτών με τις ψηφιακές υπηρεσίες του Κράτους, θα εκπαιδεύει τους πολίτες, επισκέπτες των ΚΕΠ, για τη χρήση των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών, για τις διαδικασίες και τον τρόπο χρήσης της πύλης gov.gr και άλλα θέματα που αφορούν τις υπηρεσίες αυτές. Επίσης, θα τους υποδεικνύονται οι κατηγορίες ψηφιακών υπηρεσιών του Κράτους και ο τρόπος αναζήτησής τους. Η παροχή των υπηρεσιών σε ευπαθείς ομάδες, όπως είναι τα άτομα με αναπηρία και οι μετανάστες, θα καλύπτεται από ειδικούς εκπαιδευτές π.χ. πολύγλωσσους, ειδικευμένους σε άτομα με αναπηρία ή/και από επιλεγμένα ΚΕΠ για τις ομάδες αυτές .

Ταυτόχρονα, θα παρέχεται υποστήριξη σε όσους πολίτες επιθυμούν τη διεκπεραίωση της υπόθεσής τους ψηφιακά, σε πραγματικό χρόνο (έκδοση και εκτύπωση σχετικού πιστοποιητικού στον ειδικό σταθμό εργασίας που θα δημιουργηθεί), ενώ θα απαντώνται ερωτήματα πολιτών σχετικά με την απομακρυσμένη χρήση της υπηρεσίας μέσω κινητού, ή τάμπλετ και, γενικότερα, για τρόπους, που θα διευκολύνουν τον πολίτη να στραφεί στο ηλεκτρονικό κανάλι εξυπηρέτησης.

Επίσης, θα γίνει δυνατή η καταγραφή υποδείξεων, προτάσεων, προβλημάτων αλλά και απόψεων των πολιτών για θέματα σχετικά με τη λειτουργία της πύλης gov.gr , καθώς και της αξιοποίησης της εμπειρίας περιήγησης σε αυτή, στο πλαίσιο μιας δυναμικής διαδικασίας ανάδρασης με τους πολίτες, με στόχο τη συνεχή βελτιστοποίηση των υπηρεσιών του gov.gr. Τα ΚΕΠ θα εξοπλιστούν για αυτή την υπηρεσία με φορητούς υπολογιστές τελευταίας τεχνολογίας και σαρωτές εικόνas (scanners).

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η πανδημία Covid-19 προκάλεσε μια εξαιρετικά ισχυρή αντίδραση στον κρατικό μηχανισμό και οδήγησε στην εισαγωγή κρίσιμων μεταρρυθμίσεων στο εγχώριο διοικητικό σύστημα. Στο επίκεντρο βρέθηκε η ικανότητα και η ετοιμότητα της δημόσιας διοίκησης να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις διαχείρισης της πανδημίας και να υποστηρίξει τα μέτρα πολιτικής για την αντιμετώπιση των συνεπειών της.

Στο πλαίσιο αυτό αναδείχθηκαν αναμφίβολα ορισμένες θετικές μεταβολές στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας του διοικητικού συστήματος προς την κατεύθυνση του εκσυγχρονισμού και της «από-γραφειοκρατικοποίησης». Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην ατζέντα του ψηφιακού μετασχηματισμού του δημόσιου τομέα και στην ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Κρίσιμες διοικητικές διαδικασίες ψηφιοποιήθηκαν και απλουστεύτηκαν, νέες διευθετήσεις υιοθετήθηκαν ως προς τους όρους απασχόλησης του προσωπικού, ενώ η αξιοποίηση νέων τεχνολογικών δυνατοτήτων είχε εν πολλοίς θετικό αντίκτυπο στην παροχή των δημόσιων υπηρεσιών και στη σχέση κράτους-πολιτών.

Στον απόηχο της κρίσης της πανδημίας, οι σχέσεις πολίτη-κράτους γνώρισαν αξιοσημείωτες αλλαγές. Αν και σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης, η υγειονομική κρίση προώθησε σημαντικές μεταρρυθμίσεις για τον εκσυγχρονισμό και την απλούστευση των γραφειοκρατικών διαδικασιών και της παροχής δημόσιων υπηρεσιών. Οι ψηφιακές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα έχουν επεκταθεί και έχουν υιοθετηθεί νέες τεχνολογίες που επιτρέπουν στους πολίτες να επικοινωνούν και να εξυπηρετούνται με πιο άμεσο και εύκολο τρόπο. Είναι γεγονός ότι η ψηφιοποίηση των κυβερνητικών λειτουργιών και υπηρεσιών όχι μόνο απλοποίησε και επιτάχυνε την παροχή υπηρεσιών, αλλά διευκόλυνε επίσης την πρόσβαση και τη διεπαφή.

Πλέον, ένας αυξανόμενος αριθμός δημόσιων υπηρεσιών, εντύπων, πιστοποιητικών και πληροφοριών μπορεί να προσφερθεί ψηφιακά και να προσπελαστεί μέσω διαδικτυακών πυλών από οποιαδήποτε συσκευή. Τα οφέλη της ψηφιακής παροχής δημόσιων υπηρεσιών συνοδεύτηκαν από την αναβάθμιση των ΚΕΠ, μειώνοντας τη γραφειοκρατία και βελτιώνοντας την ποιότητα της παροχής υπηρεσιών. Ωστόσο, πέρα από αυτές τις θετικές αλλαγές, δεν πρέπει να αγνοηθεί το γεγονός ότι πολλοί πολίτες,

κυρίως οι ηλικιωμένοι, δεν είναι εξοικειωμένοι με την ψηφιακή τεχνολογία και δεν μπορούν εύκολα να προσαρμοστούν και να επωφεληθούν πλήρως από αυτά τα οφέλη.

Τα ΚΕΠ είναι ένας θεσμός που από την καθιέρωση του πέρασε στη συνείδηση των πολιτών για την εισαγωγή καλών πρακτικών και τώρα είναι η ώρα να στελεχωθεί και με νέες υπηρεσίες που θα υποστηρίξουν τη μετάβαση σε αυτή τη σύγχρονη εποχή. Η αυτοδιοίκηση που από την πρώτη στιγμή στήριξε τα ΚΕΠ θα συνεχίσει να υποστηρίζει κάθε προσπάθεια που θα οδηγεί στην αναβάθμισή τους.

Με την αναβάθμιση των ΚΕΠ σε κεντρικό πυλώνα κοινωνικών υπηρεσιών, η Αυτοδιοίκηση καλείται να ανταποκριθεί με άμεσο και οργανωμένο σχέδιο δράσης στις αυξημένες κοινωνικές ανάγκες τόσο σε τοπικό όσο και σε περιφερειακό επίπεδο, εντάσσοντας σε μια στρατηγικής σημασίας υποστηρικτική υπηρεσία όλες τις παρεχόμενες δομές, διασφαλίζοντας την αποτελεσματική κάλυψη των κοινωνικών αναγκών με τη χρήση των τεχνολογιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η ολιστική αναβάθμιση των ΚΕΠ είναι ήδη σε εξέλιξη. Με την ουσιαστική αναβάθμιση της ψηφιακής, οργανωτικής, λειτουργικής και αισθητικής ταυτότητας των ΚΕΠ (ΚΕΠ Re-branding), ο θεσμός θα ανταποκρίνεται ακόμη καλύτερα στις ανάγκες της ψηφιακής εποχής εκτελώντας τη βασική του αποστολή που είναι η εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., Vraimaki, E., & Diamantidis, A. (2013). Service quality in the public sector: the case of the Citizen's Service Centers (CSCs) of Greece. *International Journal of Productivity and Performance Management*, pp. 583-605.
- Esping-Andersen, G. (1990). *The three worlds of Welfare Capitalism*. Cambridge: Polity Press.
- Gao, X., & Yu, J. (2020). Public governance mechanism in the prevention and control of the COVID-19: information, decision-making and execution. *Journal of Chinese Governance*, 5(2): 178-197.
- Goldsmith, M. (1986). *New Research in Central-Local Relations*. Gower, Alershot.
- Laliotis, I. (2020). The Covid-19 pandemic in Greece. *Munich Personal RePEc Archive*, Paper No. 99754. [Online] Available at: https://mpra.ub.uni-muenchen.de/99754/1/MPRA_paper_99754.pdf
- Lampropoulou, M. (2021). *Public Administration in the era of Covid-19: Policy Responses and Reforms underway*. ELIAMEP, Policy Paper 74.
- Midgley, J. (1997). *Social welfare in global context*. London: Sage.
- Mouroutsos, I. (2020). Public Administration and Local Government in coronavirus crisis. *HAPSc Policy Briefs Series*, 1(1): 107-113.
- O'Brien, R. (2002). Organizational Politics, Multilateral Economic Organizations and social Policy. *Global social Policy*, 2(2): 141-161.
- Page, E. (1991). *Localism and Centralism in Europe*. New York: Oxford University Press.
- Spicker, P (2014). *Social Policy. Theory and practice*. 3rd edition, Policy Press.
- Titmuss, R. (1974). *Social Policy. An Introduction*. London: George Allen & Unwin.
- Weible, C.M., Nohrstedt, D., Cairney, P. et al. (2020). COVID-19 and the policy sciences: initial reactions and perspectives. *Policy Science*, 53, 225–241.

Αμίτσης, Γ. (2001). *Αρχές οργάνωσης και λειτουργίας του συστήματος κοινωνικής πρόνοιας, το ελληνικό μοντέλο των κοινωνικών υπηρεσιών και η ευρωπαϊκή εμπειρία*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Βενιέρης, Δ. (2001). *Εισαγωγή στην Κοινωνική Πολιτική και την Κοινωνική Διοίκηση*. Ξάνθη: Εκδόσεις: Εταιρία αξιοποίησης και διαχείρισης περιουσίας Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης.

Βενιέρης, Δ. (2015). *Κοινωνική Πολιτική Έννοιες & Σχέσεις*. Αθήνα: Τόπος.

Γεωργαντάς, Γ. (Απρίλιος, 2020). *Η ψηφιακή μεταρρύθμιση ως απάντηση στην πανδημία*. Άρθρο του Υφυπουργού Γιώργου Γεωργαντά στην εφημερίδα «ΤΑ ΝΕΑ». [Online] διαθέσιμο στο: <https://mindigital.gr/archives/1341>

Γεώργμας, Κ., Τσαντίλας, Π., & Κατρούγκαλος, Γ. (2006). *Ο ρόλος της Τοπικής Αυτοδιοίκησης σε Θέματα Σύγχρονης Κοινωνίας*. Σημειώσεις ΕΣΤΑ.

Γράβαρης, Δ. (1993). Στοιχεία για μια Κριτική Θεωρία της Κοινωνικής Πολιτικής. Στο Γετίμης-Γράβαρης (επιμ.) *Κοινωνικό Κράτος και Κοινωνική Πολιτική: η σύγχρονη προβληματική*. Αθήνα: Θεμέλιο.

Δαλαμάγκας, Β. (1985). *Δημόσιος τομέας και κοινωνική πολιτική*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλας.

Δήμος Κορινθίων (2012). *Ψήφιση Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας (ΟΕΥ) Δήμου Κορινθίων*. [Online] Διαθέσιμο στο: <https://www.korinthos.gr/3078/>

ΕΥΔΕ-ΤΠΕ (2021). *Πρόγραμμα «Ψηφιακός Μετασχηματισμός» 2021-2027*. Τελικό Σχέδιο Υποβολής, Έκδοση 0.17, Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. <http://www.digitalplan.gov.gr/file/programma-psifiakos-metaschimatismos-2021-2027-ekd-0-17.pdf>

Ζερβός, Δ. (1994). *Ευρώπη, Ελλάδα, Σουηδία: Κοινωνιολογική και πολιτική προσέγγιση (συγκριτική μελέτη)*. Αθήνα: Εκδόσεις Τοξότης.

Θελερίτη, Μ. (2008). *Η άσκηση Κοινωνικής Πολιτικής σε τοπικό επίπεδο. Προτάσεις για τη διαμόρφωση ενός νέου μοντέλου*. Έκδοση αναπτυξιακή Τρικάλων– ΚΕΝΑΚΑΠ ΑΕ.

Ιατρίδης, Δ. (2005). *Οργανισμοί Κοινωνικής Φροντίδας: Σχεδιασμός Κοινωνικής Πολιτικής για Ανάπτυξη*. Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.

Ιωάννου, Χ. (2020). Ανάλυση: Ο Covid-19 και η ψηφιακή μαθησιακή φτώχεια. *Η Καθημερινή*, 20 Μαΐου 2020. [Online] Διαθέσιμο στο: <https://www.kathimerini.gr/1079050/article/epikairothta/ellada/analysh-o-covid-19-kai-hyhfiakh-ma8hsiakh-ftwxeia>

Κάπα Research (Ιούνιος, 2021). *ΚΕΠ: 20χρόνια λειτουργίας*. Έρευνα για τη δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα με αφορμή τη συμπλήρωση 20 χρόνων από τη λειτουργία των ΚΕΠ. [Online] Διαθέσιμο στο: https://kaparesearch.com/wp-content/uploads/2021/08/KEP_June21_GR.pdf

Καπετανγιάννης, Β., Μπαρουξής, Γ., & Πετμεζίδου-Τσουλουβή, Μ. (1996). *Σύγχρονη κοινωνιολογική θεωρία*. Ηράκλειο: Πανεπιστημιακές Εκδόσεις.

Καρκατσούλης, Π. (2004). *Το Κράτος σε μετάβαση. Από τη διοικητική μεταρρύθμιση και το «νέο δημόσιο μανάτζμεντ στη διακυβέρνηση*. Αθήνα: Εκδόσεις Ι. Σιδέρης.

Κολέμπας, Α. (2015). *ΚΕΠ: Ο πιο επιτυχημένος θεσμός της Ελληνικής Πολιτείας*. [Online] Διαθέσιμο στο: <https://tvxs.gr/news/egrapsan-eipan/kep-o-pio-epityximenos-thesmos-tis-ellinikis-politeias>

Κοντιάδης, Ξ., Καλατζής, Ν., Μίχος, Λ., Μπιτσάνη, Ε., & Τσέκος, Θ. (2006). *Κοινωνική Πολιτική και Τοπική Αυτοδιοίκηση, Τελική Έκθεση*. Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΙΤΑ), Αθήνα.

Μακαρώνη, Ν., & Παλουκτσή, Β. (2008). *Υπάρχει Νότιο Ευρωπαϊκό Μοντέλο Κοινωνικής Πρόνοιας*; Πτυχιακή Εργασία, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης

Μπένος, Σ. (2003). *Η ανταπόκριση της Δημόσιας Διοίκησης στην αποστολή των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)* Ομιλία στην Ημερίδα του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. [Online] Διαθέσιμο στο: <http://www.benos.gr/16-Speeches-001-Container.asp?Article=006>

Μπένος, Σ. (2013). *Πέρα από το μικρό ή μεγάλο κράτος: μεταρρυθμίσεις για μια αδέσμευτη και κοινωνικά αποτελεσματική δημόσια διοίκηση*. Κέντρο Πολιτικού Προβληματισμού «Μιχάλης Παπαγιαννάκης», Ίδρυμα Μποδοσάκη. [Online] Διαθέσιμο στο: <http://www.blod.gr/lectures/Pages/viewlecture.aspx?LectureID=760>

Παπούλη, Ε. (2020). *Κοινωνικές Υπηρεσίες, Κοινωνικοί Λειτουργοί και Ψηφιακή Τεχνολογία στην Εποχή της Πανδημίας. Νέες Ηθικές και Δεοντολογικές Προκλήσεις*. [Online] Available at: <https://socialpolicy.gr>

Σακελλαρόπουλος, Θ. (1999). *Υπερεθνικές Κοινωνικές Πολιτικές την Εποχή της Παγκοσμιοποίησης*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Σκαμνάκης, Χ. (2020). *Η Κοινωνική Πολιτική στην Αυτοδιοίκηση*. Αθήνα: Εκδόσεις Διόνικος.

Σκαμνάκης, Χ., & Κασιμάτη, Κ. (2006). *Ο ρόλος των φορέων της αυτοδιοίκησης στην άσκηση κοινωνικής πολιτικής: Η περίπτωση των φορέων της Αχαΐας*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.

Σπινέλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν., & Τσούμα, Ν. (2021). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα στην μετα-κορωναιό εποχή*. *διαΝεοσις*.

Στασινοπούλου, Ο. (1990). *Κράτος πρόνοιας: Ιστορική εξέλιξη - σύγχρονες θεωρητικές προσεγγίσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.

Στασινοπούλου, Ο. (2006). *Κοινωνική πολιτική: βασικές έννοιες, ιστορική εξέλιξη*. Πανεπιστημιακές σημειώσεις, Τμήμα Κοινωνικής Πολιτικής, Αθήνα: Πάντειο Πανεπιστήμιο.

Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής, Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2013). *Διεκπεραίωση διαδικασιών μέσω EUGO-Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), ως Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΕΚΕ) και των καθ' ύλην αρμοδίων υπηρεσιών*.

Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (Φεβρουάριος, 2021). *Οδηγός Χρήσης Θυρίδας ΚΕΠ. Για τους υπαλλήλους των ΚΕΠ*. [Online] Διαθέσιμο στο: https://thyrides-kep.services.gov.gr/Manual_thyrides_kep_v6.1_13_04_2021.pdf

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ) (2014). *Νομοθεσία για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών*.

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2014). *Νομοθεσία για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών*. Γενική Διεύθυνση Δ/κής Οργάνωσης και Διαδικασιών, Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας ΚΕΠ, ΥΔΜΗΔ. Διαθέσιμο στο: <https://www.secdigital.gov.gr/wp-content/uploads/2020/07/secdigital-kep-nomothesia.pdf>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Ιούνιος, 2021). *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*. Διαθέσιμο στο: https://digitalstrategy.gov.gr/website/static/website/assets/uploads/digital_strategy.pdf

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Νοέμβριος, 2021). *Παρεχόμενες Υπηρεσίες myKEPlive. Υπηρεσίες προς πολίτες*. [Online] Διαθέσιμο στο: <https://www.gsis.gr/sites/default/files/myKEPlive/ypiresiesProsPolites.pdf>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Σεπτέμβριος, 2021). *Υπηρεσία myKEPlive. Εγχειρίδιο χρήσης*. [Online] Διαθέσιμο στο: <https://www.gsis.gr/sites/default/files/myKEPlive/odigiesXrisis.pdf>

Φεργαδάκη, Μ. (2011). *Κοινωνική Πολιτική Υγείας στην Τοπική Αυτοδιοίκηση: Η περίπτωση του Δήμου Ν. Αλικαρνασσού*. Μεταπτυχιακή Εργασία, Τμήμα Ιατρικής, Ηράκλειο: Πανεπιστήμιο Κρήτης.

Χαλκιά, Β., & Βαρακλιώτη, Α. (2015). Δαπάνες υγείας και κοινωνικής προστασίας στην Ελλάδα στην ΕΕ-15. *Αρχαία Ελληνικής Ιατρικής*, 32(5): 546-555.

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ / ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

Ermis – Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης: <http://www.eu-go.gr>

eΚεπ – ΚΕΠ Στατιστικά Υποθέσεων Πολιτών: <http://apografi.yap.gov.gr/View/ServicesRB>

ΚΕΡstats: <http://84.205.222.189/kep/kepstats.php>

Δήμος Κορινθίων - Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ): <https://www.korinthos.gr/κ-ε-π-δήμου/>

Διεύθυνση «Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών» (ΚΕΠ) Δήμου Κορινθίων: <https://www.korinthos.gr/διεύθυνση-κέντρου-εξυπηρέτησης-πολ/#>

Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ: <http://www.ermis.gov.gr>

Εθνικό Δίκτυο Δημόσιο Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ: <http://www.syzefxis.gov.gr>

Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ): <http://www.statistics.gr>

Ενιαία Ψηφιακή Πύλη: <https://www.gov.gr/>

Εξυπηρέτηση Πολιτών – Kapa Research: <https://kaparesearch.com/erga/eksipiretisi-politwn/>

Ηλεκτρονική Πύλη των ΚΕΠ: <http://www.kep.gov.gr>

Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών – Νομοθεσία για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) e-νομοθεσία.gr: <https://www.e-nomothesia.gr/kat-demosia-dioikese/kentra-exupereteses-politon/>

Κεντρική Πύλη ΚΕΕ: https://ec.europa.eu/info/index_en

Κοινωνία της Πληροφορίας: <http://www.ktpae.gr>

Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών Δικαστηρίων και Εισαγγελιών – ΟΣΔΔΥ- solon.gov.gr: <https://www.solon.gov.gr/>

Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής. Διεκπεραίωση διαδικασιών μέσω EUGO – Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), ως Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΕΚΕ) και των καθ' ύλη αρμοδίων υπηρεσιών: <http://www.yap.gov.gr/index.php/themata-enimerosis-politi/nea-enimerosi-menu/190-news-eugo-eke.html>

Υπουργείο Εσωτερικών. Δικτυακός Τόπος Διαβουλεύσεων: <http://www.opengov.gr/ypes/?p=980>

Υπουργείο Εσωτερικών: <http://www.ypes.gr>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης – gov.gr: <https://www.gov.gr/upourgeia/upourgeio-psephiakes-diakuberneses>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης - Εγκύκλιος Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Αριθ. Φακέλου ΔΑΔ/Φ.5/3, 26/02/2020, ΑΔΑ: ΨΚ5Η46ΜΤΛΠ-Ρ05: <https://diavgeia.gov.gr/search>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης: <https://mindigital.gr/>