

Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

Σχολή Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών

Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων

**Διδρυματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών: Σπουδών Τοπική και
Περιφερειακή ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση**

**Τίτλος : Διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τα Κέντρα
Εξυπηρέτησης Πολιτών: Η περίπτωση του Δήμου Αθηναίων**

Όνομα: Κλουκίνα Αικατερίνη Μαρίνα

A.M.:3033202105118

Επιβλέπων καθηγητής: Μαραβελάκης Πέτρος

Κόρινθος, Οκτώβριος, 2022

University of Peloponnese

Faculty of Social and Political Sciences

Department of Political Science and International Relations

**Master Program in Local and Regional Development and Local
Government**

**Title: Investigating the level of citizens' satisfaction with the Citizen's
Service Centers: The case of the Municipality of Athens**

Name: Kloukina Aikaterini-Marina

R.N.: 3033202105118

Supervising professor: Maravelakis Petros

Corinth, Greece, October, 2022

Υπεύθυνη δήλωση

Δηλώνω ρητά και ανεπιφύλακτα ότι η διπλωματική εργασία που σας καταθέτω αποτελεί προϊόν δικής μου πνευματικής προσπάθειας, δεν παραβιάζει τα δικαιώματα τρίτων μερών και ακολουθεί τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα επιστημονικής συγγραφής, τηρώντας πιστά την ακαδημαϊκή δεοντολογία

Οι απόψεις που εκφράζονται αποτελούν αποκλειστικά ευθύνη της συγγραφέως και του επιβλέποντος καθηγητή, οι εξεταστές, το Τμήμα και το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου δεν υιοθετούν κατ' ανάγκη τις εκφραζόμενες απόψεις ούτε φέρουν οποιαδήποτε ευθύνη για τυχόν λάθη και παραλείψεις .

A. Κλουκίνα

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να αφιερώσω τη συγκεκριμένη εργασία στη μνήμη της εκλιπούσας γιαγιάς μου, Αικατερίνης Αθανασάκου, που το όνειρο της να παραστεί στην ορκωμοσία του μεταπτυχιακού μου, δυστυχώς δεν θα πραγματοποιηθεί.

Επίσης ευχαριστώ θερμά τη μητέρα μου και τους φίλους μου για την στήριξη και την υπομονή που έδειξαν σε όλη την πορεία των σπουδών μου, αλλά και της συγγραφής της διπλωματικής μου εργασίας.

Ιδίως θα ήθελα να ευχαριστήσω την αγαπημένη παιδική μου φίλη Γεωργία, φοιτήτρια του Πανεπιστημίου Πατρών, η οποία ανταποκρίθηκε αμέσως στο κάλεσμα για βοήθεια, παρέχοντας μου τη δυνατότητα πρόσβασης στο πρόγραμμα SPSS.

Κλείνοντας θα ήθελα να εκφράσω τις βαθύτατες ευχαριστίες μου, στον επιβλέποντα καθηγητή μου, Μαραβελάκη Πέτρο, που μου έδωσε τις κατάλληλες οδηγίες και κατευθύνσεις για την εκπόνηση της παρούσας εργασίας.

Περίληψη

Στην εν λόγω διπλωματική εργασία γίνεται μια προσπάθεια διερεύνησης του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α' βαθμού και συγκεκριμένα θα εξεταστεί η περίπτωση των Κέντρων εξυπηρέτησης Πολιτών του Δήμου Αθηναίων. Στόχος της μελέτης είναι να διεξαχθούν συμπεράσματα αναφορικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε συνδυασμό με την ικανοποίηση των πολιτών από αυτές, ώστε να γίνουν αντιληπτά τα προβλήματα και οι ελλείψεις προκειμένου να πραγματοποιηθούν οι απαραίτητες αλλαγές.

Για την επίτευξη των ως άνω σκοπών, η έρευνα στηρίχθηκε στην απλή τυχαία δειγματοληψία και ως βασικό στατιστικό εργαλείο χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο, το οποίο δομήθηκε σύμφωνα με το μοντέλο SERVQUAL. Κατόπιν συλλογής των απαιτητών στοιχείων, πραγματοποιήθηκε η ανάλυση τους μέσω του στατιστικού προγράμματος SPSS. Στη συνέχεια δημιουργήθηκαν και σχολιάστηκαν τα κατάλληλα διαγράμματα, τα οποία κατέστησαν δυνατό τον εντοπισμό κάποιων βασικών προβλημάτων στη λειτουργία των Κ.Ε.Π. του Δήμου Αθηναίων, που χρήζουν αντιμετώπισης.

Λέξεις κλειδιά: δημόσια διοίκηση, τοπική αυτοδιοίκηση, αποκέντρωση, κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών, ικανοποίηση, ποιότητα, servqual, spss

Abstract

In this master thesis, an attempt is made to investigate the level of citizen's satisfaction with the services provided by the Local Government Organizations of the first tier and more specifically the case of the Citizen Service Centers of the Municipality of Athens. The aim of the study is to draw conclusions regarding the quality of the services provided in combination with the satisfaction of citizens from them, to understand the problems and shortcomings and make the necessary changes.

In order to achieve the above objectives, the survey was based on simple random sampling and the questionnaire structured according to the SERVQUAL model was used as the basic statistical tool. After collecting the necessary data, they were analyzed through the SPSS statistical program. Then, the appropriate diagrams were created and commented on, which

made it possible to identify some basic problems in the operation of the K.E.P. of the Municipality of Athens, which need to be fixed.

Keywords: public administration, local government, decentralization, citizen service centers, satisfaction, quality, servqual, spss

Περιεχόμενα

Περίληψη	4
Εισαγωγή	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΔΟΙΚΗΣΗ, ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗ	11
1.1 Η έννοια της διοίκησης.....	11
1.2 Έννοια και αποστολή της Δημόσιας Διοίκησης	14
1.1.1 ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ.....	15
1.1.2 Αποκέντρωση, ορισμός και συνταγματική κατοχύρωση.....	15
1.1.3 Τοπική αυτοδιοίκηση, ορισμός και συνταγματική κατοχύρωση.....	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2- ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ.....	19
2.1 Η εξέλιξη της τοπικής αυτοδιοίκησης από την επανάσταση έως την περίοδο της μεταπολίτευσης.....	19
2.2 Μεταπολιτευτική περίοδος - Σχέδιο Καποδίστρια	24
2.3 Πρόγραμμα Καλλικράτης.....	26
2.4 Κλεισθένης Ι.....	27
2.3 Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ.....	30
2.3.1 Τρόποι επαφής με τα ΚΕΠ και καινοτομίες στο πλαίσιο εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	33
3.1 Η έννοια της ποιότητας.....	33
3.2 Ικανοποίηση πελάτη/πολίτη και New public management	36

3.3 Δήμος Αθηναίων.....	40
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	42
4.1 Μεθοδολογία της έρευνας και δειγματοληψία	42
4.2 Ερευνητικά Ερωτήματα	44
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	46
5.1 Γενικά δημογραφικά χαρακτηριστικά	46
5.2 Αποτελέσματα-προσδοκίες	52
5.3 Αποτελέσματα-πραγματικότητα	61
6.1 Συντελεστής αξιοπιστίας και υπολογισμός χάσματος	70
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΘΕΜΑΤΑ ΓΙΑ ΣΥΖΗΤΗΣΗ.....	75
Νομοθεσία	79
Βιβλιογραφία	79
Παράρτημα 1 – QR CODE	83
Παράρτημα 2- Ερωτηματολόγιο.....	84

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 5.1 Φύλο	46
Πίνακας 5.2 Ηλικία.....	47
Πίνακας 5.3 Επίπεδο εκπαίδευσης.....	48
Πίνακας 5.4 Επάγγελμα	49
Πίνακας 5.5 Κάτοικος Δήμου	50
Πίνακας 5.6 Αριθμός επισκέψεων.....	51
Πίνακας 5.7 Ευκολία πρόσβασης, προσδοκίες	52
Πίνακας 5.8 Εξοπλισμός και εγκαταστάσεις , προσδοκίες	53
Πίνακας 5.9 Αμεσότητα εξυπηρέτησης, προσδοκίες	54
Πίνακας 5.10 Σωστή διεκπεραίωση υποθέσεων, προσδοκίες.....	55

Πίνακας 5.11 Ορθότητα παρεχόμενων πληροφοριών προσδοκίες.....	56
Πίνακας 5.12 Προθυμία εξυπηρέτησης , προσδοκίες.....	57
Πίνακας 5.13 Επάρκεια κατάρτισης των εργαζομένων, προσδοκίες.....	58
Πίνακας 5.14 Προστασία προσωπικών δεδομένων, προσδοκίες.....	59
Πίνακας 5.15 Ενδιαφέρον για τα ζητήματα των πολιτών , προσδοκίες	60
Πίνακας 5.16 Ευκολία πρόσβασης	61
Πίνακας 5.17 Εξοπλισμός και εγκαταστάσεις	62
Πίνακας 5.18 Αμεσότητα εξυπηρέτησης.....	63
Πίνακας 5.19 Σωστή διεκπεραίωση υποθέσεων.....	64
Πίνακας 5.20 Ορθότητα παρεχόμενων πληροφοριών.....	65
Πίνακας 5.21 Προθυμία εξυπηρέτησης.....	66
Πίνακας 5.22 Επάρκεια κατάρτισης εργαζομένων.....	67
Πίνακας 5.23 Προστασία προσωπικών δεδομένων	68
Πίνακας 5.24 Ενδιαφέρον των υπαλλήλων για τα ζητήματα των πολιτών	69
Πίνακας 5.25 Στατιστικά μεταβλητών	70
Πίνακας 5.26 Συντελεστής αξιοπιστίας.....	70
Πίνακας 5.27 Γενικά στατιστικά στοιχεία των μεταβλητών.....	71

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 5.1 Φύλο	46
Διάγραμμα 5.2 Ηλικία.....	47
Διάγραμμα 5.3 Επίπεδο εκπαίδευσης.....	48
Διάγραμμα 5.4 Επάγγελμα	49
Διάγραμμα 5.5 Κάτοικος Δήμου	50
Διάγραμμα 5.6 Αριθμός επισκέψεων.....	51
Διάγραμμα 5.7 Ευκολία πρόσβασης, προσδοκίες	52
Διάγραμμα 5.8 Εξοπλισμός και εγκαταστάσεις, προσδοκίες	53

Διάγραμμα 5.9 Αμεσότητα εξυπηρέτησης, προσδοκίες	54
Διάγραμμα 5.10 Σωστή διεκπεραίωση υποθέσεων, προσδοκίες	55
Διάγραμμα 5.11 Ορθότητα παρεχόμενων πληροφοριών, προσδοκίες	56
Διάγραμμα 5.12 Προθυμία εξυπηρέτησης, προσδοκίες	57
Διάγραμμα 5.13 Επάρκεια κατάρτισης των εργαζομένων, προσδοκίες	58
Διάγραμμα 5.14 Προστασία προσωπικών δεδομένων, προσδοκίες	59
Διάγραμμα 5.15 Ενδιαφέρον για τα ζητήματα των πολιτών, προσδοκίες	60
Διάγραμμα 5.16 Ευκολία πρόσβασης	61
Διάγραμμα 5.17 Εξοπλισμός και εγκαταστάσεις	62
Διάγραμμα 5.18 Αμεσότητα εξυπηρέτησης	63
Διάγραμμα 5.19 Σωστή διεκπεραίωση υποθέσεων	64
Διάγραμμα 5.20 Ορθότητα παρεχόμενων πληροφοριών	65
Διάγραμμα 5.21 Προθυμία εξυπηρέτησης	66
Διάγραμμα 5.22 Επάρκεια κατάρτισης εργαζομένων	67
Διάγραμμα 5.23 Προστασία προσωπικών δεδομένων	68
Διάγραμμα 5.24 Ενδιαφέρον των υπαλλήλων για τα ζητήματα των πολιτών	69

Εισαγωγή

Γενικότερα η δημόσια διοίκηση μαζί με τη δομή και τη λειτουργία της, εκφράζει και αντανακλά σε μεγάλο βαθμό την εικόνα ενός κράτους. Αυτή πρέπει να διέπεται από διαφάνεια, σωστή οργάνωση, επαρκή συντονισμό καθώς και αποτελεσματικό έλεγχο. Αυτά είναι ορισμένα από τα χαρακτηριστικά που αποτελούν βασική προϋπόθεση για την εύρυθμη λειτουργία της και συντελούν ουσιωδώς στην εξυπηρέτηση του πολίτη αλλά και στην μεγιστοποίηση του δημοσίου συμφέροντος.

Σε αυτό το πλαίσιο λοιπόν και δεδομένων των παθογενειών που ταλανίζουν τη δημόσια διοίκηση εδώ και πολλές δεκαετίες, είναι εύλογο να διερωτάται κανείς αν πράγματι η πληθώρα

μεταρρυθμίσεων και αλλαγών που έχουν πραγματοποιηθεί, έχουν βοηθήσει αν όχι στην εξυγίανση της, τουλάχιστον στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Σύμφωνα με τα ως άνω, η προβληματική της εργασίας έγκειται στο κατά πόσον και σε ποιο βαθμό η δημόσια διοίκηση και η τοπική αυτοδιοίκηση, καθώς και οι υπηρεσίες που τις απαρτίζουν, λειτουργούν πράγματι εύρυθμα και αποδοτικά μεριμνώντας για την καλύτερη εξυπηρέτηση και την προαγωγή του δημοσίου συμφέροντος.

Ως βασικός άξονας για την περαιτέρω διεύρυνση του συγκεκριμένου ζητήματος, τίθεται το άρθρο 31 του νόμου 3013/2002 (ΦΕΚ 102/Α) περί δημιουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών. Ειδικότερα θα διερευνηθεί ο βαθμός ικανοποίησης που λαμβάνουν οι πολίτες από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών και συγκεκριμένα, θα εξεταστεί η περίπτωση των ΚΕΠ του Δήμου Αθηναίων. Η επιλογή αυτή έχει άμεση σχέση με τον λόγο δημιουργίας των Κ.Ε.Π., καθότι αυτά σχεδιάστηκαν και λειτούργησαν με γνώμονα την διευκόλυνση της επικοινωνίας και των συνδιαλλαγών των πολιτών και του δημοσίου τομέα, την αμεσότητα, τη μείωση της γραφειοκρατίας και τελικά στην καλύτερη εξυπηρέτηση τους.

Ο σκοπός της εργασίας είναι να προσφερθούν στον αναγνώστη βασικές πληροφορίες που θα τον διευκολύνουν να κατανοήσει τις έννοιες και τα χαρακτηριστικά της Δημόσιας Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, σε συνδυασμό με τον προσδιορισμό του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες από τα ΚΕΠ του Δήμου Αθηναίων, καθώς και την αξιολόγηση της ποιότητας τους.

Η σκοπιμότητα της έρευνας δε, έγκειται στη διεξαγωγή συμπερασμάτων αναφορικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τα ΚΕΠ του Δήμου Αθηναίων, παράλληλα με την ικανοποίηση που λαμβάνουν οι πολίτες από αυτές, προκειμένου για να γίνουν αντιληπτά τυχόν προβλήματα και ελλείψεις που δυσχεραίνουν την ορθή λειτουργία τους. Κατά αυτό τον τρόπο θα είναι εφικτό να πραγματοποιηθούν αλλαγές, να ληφθούν αποφάσεις αλλά και να τεθούν οι απαραίτητες προτάσεις βελτίωσης, ώστε να επιτευχθεί ο εκσυγχρονισμός των ΚΕΠ, αλλά και η μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πολιτών.

Το κύριο ερευνητικό ερώτημα της παρούσας εργασίας σχετίζεται με τη διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών σε σχέση με τις υπηρεσίες που λαμβάνουν οι πολίτες από τα ΚΕΠ του δήμου Αθηναίων.

Η εργασία αποτελείται από πέντε μέρη. Τα πρώτα τρία μέρη αφορούν το θεωρητικό κομμάτι της μελέτης, στο οποίο γίνεται μια εκτενής ανάλυση βασικών εννοιών που οδηγούν στην κατανόηση της σπουδαιότητας της εύρυθμης και αποδοτικής λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης. Τα δύο τελευταία μέρη συνθέτουν το ερευνητικό σκέλος, όπου αναλύεται ο σκοπός και η μεθοδολογία της έρευνας, παρατίθενται τα ανάλογα ερευνητικά ερωτήματα και παράλληλα αναλύονται και σχολιάζονται τα αποτελέσματα της πραγματοποιηθείσας έρευνας. Καταληκτικά ακολουθούν τα συμπεράσματα και τα θέματα για συζήτηση

Στη πορεία της εργασίας θα παρατεθούν βασικές πληροφορίες που αφορούν τις απαρχές της τοπικής αυτοδιοίκησης και του θεσμού της αποκέντρωσης σε συνδυασμό με την πορεία και την εξέλιξη τους από τη σύσταση του ελληνικού κράτους και έπειτα.

Στο πρώτο κεφάλαιο το οποίο αποτελεί το πρώτο θεωρητικό μέρος της εργασίας παρουσιάζονται βασικές έννοιες όπως η διοίκηση, η δημόσια διοίκηση, η τοπική αυτοδιοίκηση και η αποκέντρωση. Στη συνέχεια εξετάζεται η συνταγματική κατοχύρωση των θεσμών της αποκέντρωσης και της τοπικής αυτοδιοίκησης και συγχρόνως αναλύονται οι στόχοι και η αποστολή τους.

Έπειτα ακολουθεί το κεφάλαιο δεύτερο, στο οποίο παρατίθενται σημαντικές πληροφορίες που αφορούν την ιστορική εξέλιξη των θεσμών από τη σύσταση του ελληνικού κράτους έως και σήμερα. Ειδικότερα αναφέρονται σημεία σταθμοί της Ελληνικής Τοπικής Αυτοδιοίκησης, καθώς και οι νόμοι που άλλαξαν ριζικά τη δομή του αυτοδιοικητικού συστήματος. Παράλληλα εξετάζονται οι τροποποιήσεις και οι αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της εξέλιξης του θεσμού. Ταυτόχρονα πραγματοποιείται μια εκτενής ανάλυση των 3 βασικών προγραμμάτων τα οποία εφαρμόστηκαν στην Ελλάδα κατά την περίοδο της Τρίτης Ελληνικής Δημοκρατίας και συγκεκριμένα αναλύονται οι αλλαγές που επέφεραν τα προγράμματα Καποδίστριας, Καλλικράτης και Κλεισθένης Ι.

Στη συνέχεια παρουσιάζεται η επισκόπηση του θεσμού των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, η ανάλυση των σκοπών δημιουργίας, των στόχων, της αποστολής τους, αλλά και οι αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν μετά την έναρξη της λειτουργίας τους.

Το τρίτο κεφάλαιο επικεντρώνεται στην επεξήγηση βασικών εννοιών που σχετίζονται με την έρευνα, όπως η ικανοποίηση και η ποιότητα και συγχρόνως εστιάζει στην ανάλυση των βασικών λειτουργιών και στόχων του new public management, αλλά και πως αυτό σχετίζεται με τη βελτίωση και τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης. Τέλος, παρουσιάζονται και βασικές πληροφορίες που αφορούν γενικά χαρακτηριστικά του Δήμου Αθηναίων, οι λόγοι επιλογής του δήμου αυτού, αλλά και η αναγκαιότητα της συγκεκριμένης μελέτης.

Στο τέταρτο και ερευνητικό μέρος της εργασίας περιγράφονται οι στόχοι της έρευνας, η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε και παρατίθενται τα ανάλογα ερευνητικά ερωτήματα. Στο πέμπτο και τελευταίο μέρος, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ενώ πραγματοποιείται η στατιστική ανάλυση των δεδομένων με τη βοήθεια του προγράμματος SPSS. Η ανάλυση αυτή συνοδεύεται με τη δημιουργία και το σχολιασμό των αντίστοιχων διαγραμμάτων.

Καταληκτικά ακολουθεί μια ανακεφαλαίωση των βασικών σημείων της εργασίας συνδυασμό με την ανάλυση και την επισήμανση των συμπερασμάτων της έρευνας. Επιπροσθέτως κατατίθενται και διάφορες προτάσεις βελτίωσης που αποτελούν τροφή για σκέψη, αλλά και το έναυσμα για μελλοντικές έρευνες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΔΙΟΙΚΗΣΗ, ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗ

1.1 Η έννοια της διοίκησης

Η δημόσια διοίκηση αποτελεί μια ιδιαίτερη πτυχή της διοίκησης, για το λόγο αυτό προτού αναλυθεί η έννοια της πρώτης, είναι αναγκαία η κατανόηση της διοίκησης ως μεμονωμένη έννοια.

Η διοίκηση και γενικώς η επιστήμη της διοικήσεως είναι ένας κλάδος που έχει προσελκύσει το ενδιαφέρον πολλών θεωρητικών ανά τις δεκαετίες. Αυτό συμβαίνει λόγω της ιδιαίτερης φύσης του γνωστικού της αντικειμένου, που διέπεται από πολυεπιστημονικότητα και διασπάται σε πολλούς επιμέρους κλάδους και πτυχές.

Πρόκειται για έναν όρο που είναι συνυφασμένος με την οργάνωση, την πολιτική, τη διακυβέρνηση, την ψυχολογία, την ανθρώπινη συμπεριφορά και τη διαχείριση του ανθρώπινου παράγοντα εν γένει. Όλα αυτά τα στοιχεία είναι αλληλένδετα και αλληλεξαρτώμενα ως εάν βαθμό.

Η διοίκηση αφορά την εφαρμοσμένη εκείνη επιστήμη και τέχνη που στοχεύει στην επιλογή του καταλληλότερου τρόπου οργάνωσης ενός οργανισμού σε συνδυασμό με την σωστότερη διαχείριση και κατανομή του προσωπικού του προκειμένου αυτός να γίνει αποτελεσματικότερος και αποδοτικότερος (Ραμματά, 2011)

Με άλλα λόγια, ο όρος διοίκηση, συνίσταται σε συντονισμένες και ελεγχόμενες ενέργειες οι οποίες πραγματοποιούνται ώστε να επιτευχθεί ένας προκαθορισμένος στόχος. Συνδέεται με την διευθέτηση ζητημάτων, συνδυαστικά με την κατάλληλη χρήση πόρων, (οικονομικών αλλά και ανθρώπινων) ούτως ώστε να επέλθει ένα επιθυμητό αποτέλεσμα. Γενικότερα η διοίκηση εστιάζεται σε μια κοινή προσπάθεια ανθρώπων που στοχεύουν στην επίτευξη ενός κοινού σκοπού και αποτελέσματος. Είναι μια διαδικασία που λαμβάνει χώρα σε διαφορετικά πλαίσια και διακρίνεται στην ιδιωτική και τη δημόσια. (Marume, 2016)

Περνώντας στον ορισμό της διοικητικής επιστήμης, αυτή δεν περιορίζεται μόνο στην επιστήμη του να μπορεί κανείς να διοικεί αξιοποιώντας τους διαθέσιμους πόρους για να οδηγηθεί σε ένα επιθυμητό αποτέλεσμα. Αντιθέτως, αυτή αφορά και τη δημιουργία εννοιών και μοντέλων, καθώς και την ανάπτυξη εργαλείων που διευκολύνουν τη λήψη αποφάσεων. Επιπροσθέτως στοχεύει να συνδυάσει τεχνογνωσία και διοικητικές ικανότητες με απώτερο σκοπό να ενισχύσει και να καταστήσει αποτελεσματικότερη τη διαδικασία με την οποία λαμβάνονται οι αποφάσεις. (Πραστάκος, 2017)

Ουσιαστικά αφορά μια επιστημονική προσέγγιση στην επίλυση διοικητικών προβλημάτων, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε διάφορους τύπους οργανισμών (δημοσίων ή μη). Η μέθοδος που χρησιμοποιεί ακολουθεί 5 στάδια :

- Το πρώτο στάδιο περιλαμβάνει την παρατήρηση του προβλήματος
- Το δεύτερο στάδιο τον εντοπισμό του προβλήματος
- Το τρίτο στάδιο έγκειται στη δημιουργία ενός μοντέλου επίλυσης του προβλήματος
- Στο τέταρτο στάδιο επέρχεται η λύση του μοντέλου που δημιουργήθηκε προηγουμένως, άρα και η λύση του προβλήματος
- Και στο πέμπτο και τελευταίο στάδιο πραγματοποιείται η εφαρμογή. Δηλαδή υλοποιούνται οι τεχνικές και τα μοντέλα που σχεδιάστηκαν στα προηγούμενα στάδια για να λυθεί το πρόβλημα. (W.Taylor, 2010)

Συγχρόνως ιδιαίτερη σημασία παρουσιάζει και η έννοια της επιστημονικής διοίκησης η οποία σύμφωνα με τον Frederick Taylor, ορίζεται ως ‘η συστηματική σχέση ανάμεσα στους ανθρώπους και τα καθήκοντα με σκοπό τον ανασχεδιασμό της εργασίας για υψηλότερη αποδοτικότητα’. Η διοικητική επιστήμη δεν πρέπει να ταυτίζεται με την επιστημονική διοίκηση όπως αυτή διατυπώθηκε και αναπτύχθηκε από τον F.Taylor. (March & Simon, 2003)

1.2 Έννοια και αποστολή της Δημόσιας Διοίκησης

Γενικότερα είναι δύσκολο να αποδοθεί ένας ακριβής ορισμός της δημόσιας διοίκησης καθότι τα όρια δημοσίου και ιδιωτικού συνηθίζουν να είναι δυσδιάκριτα. Υπάρχει στενή σύνδεση μεταξύ δημόσιας και ιδιωτικής σφαίρας και από κοινού συνεισφορά στη δημιουργία και τη διατήρηση ενός κοινωνικού συστήματος (Chandler, 2014)

Με τον όρο Δημόσια Διοίκηση νοείται η από κοινού δράση της εκτελεστικής εξουσίας, των εθνικών και τοπικών κυβερνήσεων σε συνδυασμό με κυβερνητικές εταιρίες καθώς και άλλων φορέων εξειδικευμένου χαρακτήρα (Simon, Smithburg, & Thompson, 1971)

Σύμφωνα με τον Gulick ο οποίος αποτέλεσε έναν από τους σημαντικότερους μελετητές και θεωρητικούς του διοικητικού φαινομένου "η δημόσια διοίκηση είναι το τμήμα εκείνο της διοικητικής επιστήμης το οποίο ασχολείται με τη διακυβέρνηση και ιδίως με την εκτελεστική λειτουργία, όπου εφαρμόζονται οι σκοποί του κράτους, μολονότι υπάρχουν διοικητικά προβλήματα και στη νομοθετική και στη δικαστική λειτουργία" (Gulick, Urwick, & eds, 1937)

Παράλληλα σύμφωνα με τον (Woodrow, 1887) "η δημόσια διοίκηση είναι συνυφασμένη με το νόμο. Συγκεκριμένα Η Δημόσια Διοίκηση εφαρμόζει λεπτομερώς και συστηματικά το δίκαιο. Κάθε συγκεκριμένη εφαρμογή του νόμου πρόκειται για πράξη διοίκησης".

Η δημόσια διοίκηση σύμφωνα με τον (Waldo , 1967) "είναι η τέχνη και η επιστήμη του management εφαρμοσμένη στις υποθέσεις του Κράτους". Συγχρόνως αποτελείται από τις ενέργειες που εμπλέκονται στην επίδραση της πρόθεσης ή της επιθυμίας μιας κυβέρνησης. Πρόκειται για το διαρκώς ενεργό τμήμα μιας κυβέρνησης που ασχολείται με την εφαρμογή

του νόμου όπως αυτός θεσπίζεται από τα αρμόδια όργανα , μέσω της διαδικασίας οργάνωσης ή διαχείρισης.

Λαμβάνοντας υπόψιν τους παραπάνω ορισμούς μπορεί κανείς να αντιληφθεί τον σημαίνοντα ρόλο της δημόσιας διοίκησης και της διοίκησης εν γένει στη λειτουργία ενός σύγχρονου κράτους. Πρόκειται για οργανωμένες δραστηριότητες συντονισμού, οργάνωσης και ελέγχου των κυβερνητικών και δημοσίων φορέων, προσπάθειες επίτευξης διαδικασιών και αποτελεσμάτων κοινής ωφέλειας, καθώς και προαγωγής της κοινωνικής ευημερίας, σύμφωνα με τους κανόνες που θεσπίζονται και ισχύουν στο εκάστοτε θεσμικό πλαίσιο.

Επομένως η ανάλυση του συγκεκριμένου ζητήματος είναι ιδιαίτερος σημαντική αφού συνδέεται άμεσα και απασχολεί όλες τις σύγχρονες κοινωνίες. Οι τελευταίες, πρέπει να διαθέτουν τις κατάλληλες υποδομές, να είναι εξοπλισμένες με τους απαραίτητους πόρους καθώς και γνώσεις, προκειμένου να είναι σε θέση να διατηρούν ένα σταθερό και καλά οργανωμένο πλαίσιο στο οποίο η δημόσια διοίκηση λειτουργεί εύρυθμα και αποδοτικά, ούτως ώστε να προάγεται διαρκώς το δημόσιο συμφέρον.

1.1.1 ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ

1.1.2 Αποκέντρωση, ορισμός και συνταγματική κατοχύρωση

Με τον όρο αποκέντρωση νοείται η εκχώρηση αρμοδιοτήτων και εξουσιών από το κεντρικό κράτος στις περιφερειακές αρχές. Συγκεκριμένα στο άρθρο 101 παράγραφος 1 του Συντάγματος, ορίζεται πως η διοίκηση του Κράτους οργανώνεται σύμφωνα με το

αποκεντρωτικό σύστημα. Παράλληλα στην παράγραφο 3 του ίδιου άρθρου, αναφέρεται πως τα περιφερειακά όργανα του Κράτους έχουν γενική αποφασιστική αρμοδιότητα για τις υποθέσεις της περιφέρειας τους. Επίσης τα κεντρικά όργανα του Κράτους, εκτός από ειδικές αρμοδιότητες, έχουν τη γενική κατεύθυνση, το συντονισμό και τον έλεγχο νομιμότητας των πράξεων των περιφερειακών οργάνων. (Το Σύνταγμα της Ελλάδος, 2008)

Ερμηνεύοντας το παραπάνω άρθρο παρατηρούμε πως ο νομοθέτης τονίζει την αποφασιστική αρμοδιότητα των περιφερειακών οργάνων. Δηλαδή τη δυνατότητα που έχουν τα διοικητικά όργανα να εκδώσουν μια εκτελεστική πράξη. Δεν περιορίζεται απλώς σε γνωμοδοτικό ή συμβουλευτικό χαρακτήρα. (Κοιμτζόγλου, 2017)

Συγχρόνως, χρησιμοποιώντας τον όρο γενική αποφασιστική αρμοδιότητα, προτάσσει πως η αρμοδιότητα δεν πρόκειται μόνο για καθ' ύλην, (πράγμα που θα σήμαινε προσδιορισμό ειδικών θεμάτων που το όργανο μπορεί να ρυθμίζει, δηλαδή τη συγκεκριμενοποίηση των δραστηριοτήτων του, σε ειδικό αντικείμενο ή πεδίο.) αντιθέτως πρόκειται για γενική, με την οποία δίνεται έμφαση στα περιθώρια και το εύρος στο οποίο μπορούν να ασκηθούν οι δραστηριότητες των οργάνων. Επιπλέον ο νομοθέτης περιορίζει την κρατική εποπτεία μόνο σε έλεγχο νομιμότητας επι των πράξεων των οργάνων. (Κοιμτζόγλου, 2017)

Ωστόσο είναι απαραίτητο να τονιστεί το γεγονός πως σε ειδικές περιπτώσεις, ο αρμόδιος για να επιλύσει το ζήτημα του πότε πρέπει μια αρμοδιότητα να ασκείται από τα κεντρικά ή τα περιφερειακά όργανα, δεν είναι άλλος από τον νομοθέτη, ο οποίος λαμβάνει τις αποφάσεις με στόχο την προαγωγή του δημοσίου συμφέροντος. Συγχρόνως οι ενέργειες και οι πρωτοβουλίες των οργάνων μπορούν κατά περίπτωση να εξεταστούν από το δικαστή προκειμένου να διασφαλιστεί πως αυτές βρίσκονται και τηρούν τα όρια που τους έχουν τεθεί. (Σπυρόπουλος, Κοντιάδης, Ανθόπουλος, & Γεραπετρίτης, 2017)

Ουσιαστικά η αποκέντρωση συνίσταται στη μεταφορά εξουσιών, πόρων και αρμοδιοτήτων από την κεντρική κυβέρνηση στους οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, οι οποίες ορίζονται ως νομικές οντότητες, εκλεγμένες με καθολική ψηφοφορία και με κάποιο βαθμό αυτονομίας (Γκέκας, 2019)

Γενικότερα το αποκεντρωτικό σύστημα διοίκησης και η αποτελεσματική λειτουργία του είναι ιδιαίτερος σημαντική, αφού συνεισφέρει στη δημιουργία ενός ευέλικτου κράτους που έχει κατανείμει τις αρμοδιότητες με τέτοιο τρόπο ώστε να επιτυγχάνεται η καλύτερη και αμεσότερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Συνδράμει στην καλύτερη επικοινωνία, τη μείωση της πολυπλοκότητας και αδιαφάνειας, ενώ στοχεύει κι στην αποσυμφόρηση της κεντρικής διοίκησης, άρα οδηγεί και στην απλούστευση πλήθους διαδικασιών .

1.1.3 Τοπική αυτοδιοίκηση, ορισμός και συνταγματική κατοχύρωση

Με τον όρο αυτοδιοίκηση νοείται η διοίκηση των τοπικών υποθέσεων από αυτοδιοικούμενα, δηλαδή αυτοτελή νομικά πρόσωπα, με δικά τους όργανα, προσωπικό και περιουσία, τα οποία υπόκεινται στη διοικητική εποπτεία του Κράτους. (Χρυσανθάκης, 2015)

Η Ελληνική επικράτεια διαιρείται σε δήμους και περιφέρειες οι οποίοι αποτελούν οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δευτέρου βαθμού αντίστοιχα. Οι ΟΤΑ αποτελούν πρόσωπα δημοσίου δικαίου, διακεκριμένα από το νομικό πρόσωπο του κράτους, το οποίο τους ασκεί έλεγχο νομιμότητας μέσω εποπτείας. Διαθέτουν αρμοδιότητες κι υποχρεώσεις, έχουν δικό τους προϋπολογισμό και προσωπικό και έχουν τεκμήριο

αρμοδιότητας για ζητήματα που αφορούν, εκτυλίσσονται ή προκύπτουν εντός των γεωγραφικών τους ορίων. Ωστόσο, παρά την αυτονομία που απολαμβάνουν δεν έχουν τη δυνατότητα θέσπισης κανόνων δικαίου. Εντούτοις, σε ορισμένες περιπτώσεις μπορούν να γίνουν αποδέκτες ειδικής νομοθετικής εξουσιοδότησης, σύμφωνα με το άρθρο 43 παρ. 2 εδάφιο β του Συντάγματος. (Χρυσανθάκης, 2015)

Η δημιουργία, η λειτουργία και ο σκοπός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης εδράζεται στο άρθρο 102 του Συντάγματος. Συγκεκριμένα ορίζεται πως (Το Σύνταγμα της Ελλάδος, 2008):

- Η διοίκηση των τοπικών υποθέσεων, ανήκει στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δευτέρου βαθμού. Υπέρ των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης συντρέχει τεκμήριο αρμοδιότητας για τη διοίκηση των τοπικών υποθέσεων
- Οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης έχουν διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια και οι αρχές τους ορίζονται με μυστική ψηφοφορία.
- Το Κράτος ασκεί εποπτεία που συνίσταται αποκλειστικά σε έλεγχο νομιμότητας και δεν επιτρέπεται να εμποδίζει την ελεύθερη δράση τους
- Το Κράτος λαμβάνει τα νομοθετικά, κανονιστικά και δημοσιονομικά μέτρα που απαιτούνται για την εξασφάλιση της οικονομικής αυτοτέλειας και των πόρων για την εκπλήρωση της αποστολής και την άσκηση των αρμοδιοτήτων αυτών

Βασικό στοιχείο της μελέτης αποτελεί το γεγονός πως κάθε είδους οργανισμός προκειμένου να διατηρηθεί και να εξελιχθεί, πρέπει να έχει τη δυνατότητα να ανταποκρίνεται άμεσα και αποτελεσματικά στις εξελίξεις του εξωτερικού περιβάλλοντος.

Μιλώντας για έναν τοπικό οργανισμό, πέραν του βασικού στοιχείου της επιβίωσης, αλλά και της συνεισφοράς ως προς το κοινωνικό σύνολο, η γενικότερη επιτυχία του, έγκειται στην ικανοποίηση των πολιτών μέσω τα παροχής ποιοτικών υπηρεσιών. Η έννοια της ποιότητας εστιάζεται στην ικανότητα των υπηρεσιών να προσαρμόζονται διαρκώς στις εξελίξεις του εξωτερικού περιβάλλοντος και συνακόλουθα στις ανάγκες των πολιτών, ικανοποιώντας τες με το βέλτιστο τρόπο. (Μπεσίλα-Βήκα, 2011).

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση και η Δημόσια Διοίκηση εν γένει, έχοντας ως γνώμονα την ικανοποίηση του δημοσίου συμφέροντος και την προαγωγή της κοινωνικής ευημερίας, θα πρέπει να συντονίζουν τις δραστηριότητες τους ώστε να επιτυγχάνουν τη διαρκή βελτίωση των υπηρεσιών τους και να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στο θεμελιώδη ρόλο τους. Με τον τρόπο αυτό άλλωστε, θα ωφελούνται τόσο οι πολίτες που θα λαμβάνουν ποιοτικότερες υπηρεσίες, όσο και οι υπάλληλοι, οι οποίοι θα αισθάνονται πως συμμετέχουν σε μια διαδικασία εξέλιξης, καθιστώντας τη δουλειά τους πιο ευχάριστη και δημιουργική. (Μπεσίλα-Βήκα, 2011)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2- ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

2.1 Η εξέλιξη της τοπικής αυτοδιοίκησης από την επανάσταση έως την περίοδο της μεταπολίτευσης

Το πρώτο θεσμικό πλαίσιο που αφορούσε τη περιφερειακή διοικητική διαίρεση στην Ελλάδα, εμφανίζεται μετά την επανάσταση του 1821, στην Α΄ Εθνοσυνέλευση της Επιδαύρου.

Συγκεκριμένα το έναυσμα αποτέλεσε ο νόμος της 30^{ης} Απριλίου του 1822 περί ‘‘Οργανισμού των Ελληνικών Επαρχιών’’, ο οποίος διαιρούσε τη χώρα σε επαρχίες, αντεπαρχίες και κοινότητες. (Μακρυδημήτρης, 2003)

Ωστόσο πρέπει να αναφερθεί πως ο παραπάνω νόμος δεν εισήγαγε στο Ελληνικό θεσμικό πλαίσιο κανέναν αυτοδιοικητικό θεσμό που ισοδυναμεί με τη διευθέτηση υποθέσεων τοπικού χαρακτήρα, αναθέτοντας στα αντίστοιχα όργανα αρμοδιότητες αποφασιστικού χαρακτήρα. Αντιθέτως ο πρώτος νόμος για την αυτοδιοίκηση εισήχθη το 1833 και παράλληλα η αυτοδιοίκηση των δήμων αναγνωρίζεται 42 χρόνια αργότερα, με το Σύνταγμα του 1964. (Τριανταφυλλοπούλου & Κωστής, 2016).

Τελικά ο νόμος της 30^{ης} Απριλίου δεν εκδόθηκε ποτέ και η διαίρεση της χώρας συνέχισε να γίνεται με βάση τις επαρχίες, δηλαδή συνέχισε να ισχύει το σύστημα που εφαρμοζόταν και πριν την Επανάσταση. Τα επόμενα χρόνια έως και την περίοδο που ανέλαβε Κυβερνήτης της Ελλάδος ο Ιωάννης Καποδίστριας, δεν υπήρξαν αξιοσημείωτες αλλαγές. (Τριανταφυλλοπούλου & Κωστής, 2016).

Κατά την επονομαζόμενη Καποδιστριακή περίοδο, τέθηκαν τα θεμέλια για το αποκεντρωμένο σύστημα διοίκησης στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα τον Απρίλιο του 1928 με το Διοικητικό Οργανισμό των Τμημάτων της Πελοποννήσου, τα τμήματα της Ελληνικής επικράτειας διαιρέθηκαν σε επαρχίες, οι οποίες αποτελούνταν από πόλεις, κωμοπόλεις και χωριά. (Τριανταφυλλοπούλου & Κωστής, 2016).

Ο νόμος αυτός προέβλεπε την ανάδειξη των Επαρχιακών Δημογεροντιών. Οι δημογέροντες ήταν αιρετοί δημοτικοί άρχοντες, επιφορτισμένοι με κάποιες αρμοδιότητες που όμως περιορίζονταν σε ένα αρκετά στενό πλαίσιο, χωρίς να έχουν ουσιαστικό ή αποφασιστικό

χαρακτήρα. Βέβαια, το σύστημα αυτό δεν προσμοιάζε τόσο με ένα σύστημα τοπικής αυτοδιοίκησης, αλλά έδειχνε να έχει επιρροές και να συγκλίνει περισσότερο με τη λογική της κεντρικής διοίκησης. (Τσάτσος, 1988).

Κατά την Οθωνική περίοδο και συγκεκριμένα το διάστημα της Αντιβασιλείας του Όθωνα, επήλθε η θεσμική θεμελίωση του δημοτικού συστήματος. Το σημαντικότερο γεγονός της περιόδου αυτής αποτέλεσε το ιδρυτικό διάταγμα της 3/15 Απριλίου του 1833, ‘‘περί της διαιρέσεως του Βασιλείου και της διοικήσεως του’’ το οποίο διαιρούσε την επικράτεια σε 10 Νομούς και 42 επαρχίες. Σε κάθε μία επαρχία καθιστούσε κοινότητες, δηλαδή δήμους. Το ιδρυτικό διάταγμα αυτό συμπληρώθηκε και προσδιορίστηκε με το νόμο της 27^{ης} Δεκεμβρίου του 1833. (Μακρυδημήτρης, 2003).

Ύστερα από το νόμο της 27^{ης} Δεκεμβρίου του 1833 ‘‘περί συστάσεως των δήμων’’, η παλιά διοικητική δομή (επαρχίες, αντεπαρχίες και κοινότητες), παύει να υφίσταται και αντικαθίσταται με το θεσμό του δήμου. Οι δήμοι διαιρέθηκαν σε 3 κατηγορίες βάσει πληθυσμιακών κριτηρίων, ενώ παράλληλα για τον καθορισμό της έκτασης του κάθε δήμου λήφθηκαν υπόψη γεωφυσικά χαρακτηριστικά. Παράλληλα στους δήμους εκχωρήθηκαν μια σειρά από αρμοδιότητες όπως η ευθύνη της αστυνομίας, η εξασφάλιση στέγης τους απόρους, η κατασκευή και συντήρηση σχολείων, οδών, γεφυρών κλπ. (Τσάτσος, 1988).

Με το συγκεκριμένο νόμο η Αντιβασιλεία στόχευε να διαχωρίσει και να διακρίνει τις σχέσεις και τις αρμοδιότητες της τοπικής αυτοδιοίκησης από την κεντρική διοίκηση. Συγχρόνως επιχείρησε να θέσει βάσεις και για την οργάνωση και τη λειτουργία της τοπικής αυτοδιοίκησης ενώ ασχολήθηκε με ζητήματα όπως το να καθορίσει τη δημοτική περιουσία, αλλά και τα όρια των δήμων, τον τρόπο χρηματοδότησης των δημοτικών έργων και ούτω καθεξής. (Τριανταφυλλοπούλου & Κωστής, 2016).

Ουσιαστικά ο παραπάνω νόμος αποτέλεσε τη βάση για τη λειτουργία της τοπικής αυτοδιοίκησης για τα επόμενα 80 σχεδόν χρόνια, αφού στο μεσοδιάστημα δεν σημειώθηκαν αξιοσημείωτες αλλαγές και τροποποιήσεις.

Σημείο τομή στην ιστορία της Ελληνικής τοπικής αυτοδιοίκησης, θα μπορούσαμε να πούμε ότι στάθηκε ο νόμος ΔΝΖ/1912 ο οποίος εισήχθη στο θεσμικό πλαίσιο κατά την πρώτη περίοδο πρωθυπουργίας του Ελευθερίου Βενιζέλου. Ο ΔΝΖ/1912 ‘‘Περί συστάσεως των Δήμων και Κοινοτήτων’’ επανάφερε στο σύστημα της τοπικής αυτοδιοίκησης το θεσμό της κοινότητας. Πλέον το δημοτικό σύστημα θα βασιζόταν στους δήμους και τις κοινότητες. Κύριο στοιχείο της μεταρρύθμισης αυτής στάθηκε το γεγονός της δημιουργίας του μεγάλου αριθμού κοινοτήτων. (Τσάτσος, 1988)

Συγκεκριμένα το εν λόγω χρονικό διάστημα δημιουργήθηκαν σχεδόν 6.000 οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης. Τα κριτήρια θεώρησης των δήμων και των κοινοτήτων έγιναν με βάση τον πληθυσμό. Ειδικότερα δήμοι θεωρήθηκαν οι πρωτεύουσες των νομών καθώς και πόλεις που συγκέντρωναν πάνω από 10000 κατοίκους. Συνδυαστικά για να θεωρείται ένας συνοικισμός κοινότητα, τέθηκαν ορισμένα κριτήρια σε συνδυασμό με το πληθυσμιακό, όπου ο πληθυσμός έπρεπε να ξεπερνάει τους 300 κατοίκους. (Τριανταφυλλοπούλου & Κωστής, 2016)

Επόμενο σημαντικό γεγονός στην ιστορία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης αποτελεί η θέσπιση του συντάγματος του 1927 και η συγκεκριμένα η θέση σε ισχύ του άρθρου 107 το οποίο εισάγει 2 βαθμούς αυτοδιοίκησης. Το Κράτος διαιρείται σε περιφέρειες εντός των οποίων οι πολίτες θα διαχειρίζονται με ελεύθερη δράση και πρωτοβουλία τις τοπικές υποθέσεις όπως ο νόμος ορίζει. Η αυτοδιοίκηση θα αποτελείται πλέον από δύο βαθμίδες, εκ των οποίων η πρώτη θα πρέπει απαραίτητα να είναι η κοινότητα. Το δικαίωμα λήψης αποφάσεων αναφορικά με τα τοπικά ζητήματα ανατίθεται στα αιρετά όργανα. (Βουλη των Ελλήνων, 1927)

Ωστόσο, η υλοποίηση των παραπάνω διατάξεων δεν πραγματοποιήθηκε ποτέ, καθώς δεν εκδόθηκαν οι αντίστοιχοι νόμοι που θα επέτρεπαν την εφαρμογή τους και λόγω αυτού του γεγονότος, συνέχισε να ισχύει το καθεστώς του νόμου ΔΝΖ/1912.

Για τον επόμενο μισό περίπου αιώνα, διαδραματίζονται μια σειρά από σημαντικά γεγονότα τα οποία δεν επέτρεψαν σημαντικές μεταβολές στο θεσμικό πλαίσιο για την τοπική αυτοδιοίκηση. Χαρακτηριστικά παραδείγματα των γεγονότων αυτών αποτελεί το καθεστώς της 4^{ης} Αυγούστου με τη δικτατορία του Ιωάννη Μεταξά, όπου το απολυταρχικό καθεστώς δεν άφηνε περιθώρια για μεταρρυθμίσεις και ελεύθερη δράση, καθώς όλοι οι διοικητικοί θεσμοί βρισκόντουσαν κάτω από τον απόλυτο έλεγχό του.

Στη συνέχεια ο Β' Παγκόσμιος Πόλεμος με τις δυσβάσταχτες συνέπειες για ολόκληρη την ανθρωπότητα και την κατάληψη της Ελλάδας από τις δυνάμεις του Άξονα και αμέσως 2 χρόνια μετά τη λήξη της κατοχής, ο Ελληνικός εμφύλιος.

Μετά τη λήξη του Εμφυλίου το 1949 και την Ελλάδα να βρίσκεται κάτω από ιδιαίτερες κοινωνικοπολιτικές συνθήκες λόγω των ως άνω γεγονότων, ψηφίζεται το σύνταγμα του 1952 στο οποίο παρατηρείται σαφής οπισθοδρόμηση σε σχέση με τους αυτοδιοικητικούς θεσμούς και όχι μόνο.

Με την χώρα να έχει δεχτεί αλλεπάλληλα χτυπήματα τα οποία δημιούργησαν σοβαρό πλήγμα στον κοινοβουλευτισμό, σε συνδυασμό με το τελευταίο γεγονός που σημάδεψε την ελληνική ιστορία, ήτοι τη δικτατορία Συνταγματαρχών που υπεβλήθη την περίοδο του 1967 έως και το 1974, δεν υπήρχε πρόσφορο έδαφος για μεταρρυθμίσεις και βήματα προόδου αναφορικά με τους διοικητικούς θεσμούς.

2.2 Μεταπολιτευτική περίοδος - Σχέδιο Καποδίστρια

Ένα σημαντικό γεγονός στην ιστορία της τοπικής αυτοδιοίκησης αποτέλεσε το σχέδιο Καποδίστριας . Ουσιαστικά το σχέδιο αυτό πρόκειται για το νόμο 2539/1997- (ΦΕΚ 244/Α/4-12-1997) σύμφωνα με τον οποίο η Ελλάδα θα διαιρείτο σε 13 περιφέρειες , 51 νομούς και 1033 δήμους και κοινότητες.

Μια σημαντική αλλαγή του σχεδίου αυτού ήταν η συνένωση των κοινοτήτων που ξεπερνούσαν σε αριθμό τις 5.000, με μεγαλύτερους δήμους προκειμένου να καθίσταται εφικτή η αποτελεσματικότερη λειτουργία του συστήματος. Γενικότερα ο στόχος του συγκεκριμένου σχεδίου δεν ήταν άλλος από τη βελτίωση και την ανάπτυξη της λειτουργικότητας της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Σημαντικό στοιχείο του προγράμματος Καποδίστρια αποτέλεσε το Ειδικό Πρόγραμμα Τοπικής Αυτοδιοίκησης, το οποίο είχε επταετή διάρκεια και ήταν σχεδιασμένο ώστε να στηρίζει οικονομικά τη δημιουργία των νέων ΟΤΑ καθώς και να ενισχύσει την οργάνωση και τη στελέχωση τους. (Μαϊστρος, 2009)

Γενικότερα οι στόχοι του προγράμματος αυτού εστιάζονταν στην ενδυνάμωση των ΟΤΑ, την καλύτερη στελέχωση τους και φυσικά στην αποτελεσματικότερη διαχείριση των διαθέσιμων πόρων. Ενδεικτικά οι κυριότεροι λόγοι της εφαρμογής του αφορούσαν πρώτον τη δυσχερή κατανομή των πόρων λόγω του μεγάλου αριθμού των κοινοτήτων και οι δυσκολία του κράτους τις συντηρεί και δεύτερον πρόκυπτε η ανάγκη δημιουργίας πιο ισχυρών ΟΤΑ με ικανότητα σχεδιασμού πολιτικών ανάπτυξης και κατάλληλες υποδομές που θα διευκολύνουν την απορρόφηση κονδυλίων από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Οι κυριότεροι στόχοι του προγράμματος, συμπεριλαμβανομένων και των 2 ως άνω λόγων δημιουργίας του, σύμφωνα (Karametos, 2015) με ήταν :

- Η δημιουργία οικονομίων κλίμακας στις λειτουργικές δαπάνες και εστίαση στην αναβάθμιση του ανθρωπίνου δυναμικού
- Η εξασφάλιση επαρκούς ελέγχου στα πλαίσια της διαφύλαξης της διαφάνειας και της νομιμότητας
- Ο συντονισμός των τοπικών δημοσίων επενδύσεων
- Η αναβάθμιση του ρόλου των ΟΤΑ, η οποία συνεπάγεται με την αναβάθμιση και τον εκσυγχρονισμό του τοπικού πολιτικού συστήματος.

Ωστόσο στην πράξη τα προσδοκώμενα αποτελέσματα δεν επιτεύχθηκαν δια μέσου της εφαρμογής του εν λόγω προγράμματος. Αντιθέτως, συνέχισαν να υπάρχουν προβλήματα και ελλείψεις σε όλους τους τομείς, γεγονός που δυσχέραινε την αποτελεσματική λειτουργία της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Παρότι το συγκεκριμένο πρόγραμμα βελτίωσε την τοπική αυτοδιοίκηση και έθεσε τα απαραίτητα θεμέλια για μετέπειτα αλλαγές, δεν στάθηκε ικανό να παρέχει στην τοπική αυτοδιοίκηση τον βαθμό οργάνωσης και αυτοτέλειας που θα οδηγούσε στον εκσυγχρονισμό και την επίτευξη του απαραίτητου επιπέδου λειτουργικότητας.

Έτσι το 2009 κατατέθηκε στη βουλή ένα νέο σχέδιο νόμου με αντικείμενο την τοπική αυτοδιοίκηση, το Πρόγραμμα Καλλικράτης. Αυτό στόχευε να καλύψει τα κενά του προγράμματος Καποδίστρια και να φέρει νέες και ουσιαστικές ρυθμίσεις του συστήματος, αλλάζοντας ριζικά την αρχιτεκτονική της τοπικής αυτοδιοίκησης.

2.3 Πρόγραμμα Καλλικράτης

Το πρόγραμμα Καλλικράτης 3852/2010-(ΦΕΚ 87/τ.Α'/07-06-2010)-“ Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης” κατατέθηκε στη Βουλή προς ψήφιση και ύστερα εφαρμόστηκε με απώτερο σκοπό να διορθώσει τις αστοχίες του προγράμματος Καποδίστρια. Ο Καλλικράτης εστίαζε στην αποσυμφόρηση των αρμοδιοτήτων της κεντρικής διοίκησης, στην επίτευξη πολυεπίπεδης διακυβέρνησης σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά πρότυπα, καθώς και στην ενίσχυση δημοκρατικών διαδικασιών.

Συγκεκριμένα ορισμένες από τις σημαντικές αλλαγές του παρόντος νόμου είναι πως επέφερε αναγκαστικές συνενώσεις με αποτέλεσμα τη μείωση των δήμων σε 325 . Παράλληλα οι νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις μετατράπηκαν σε περιφερειακές ενότητες οι οποίες ανερχόντουσαν στις 74. Συγχρόνως οι περιφέρειες παρέμειναν 13 και αποτέλεσαν το 2^ο βαθμό αυτοδιοίκησης.

Μια ακόμη καθοριστική αλλαγή ήταν η δημιουργία αποκεντρωμένων διοικήσεων που θα συνέβαλε στην μεγαλύτερη αποκέντρωση των αρμοδιοτήτων της κεντρικής διοίκησης, τη μείωση της γραφειοκρατίας που θα συντελούσε στον εξορθολογισμό και στην αποτελεσματικότητα του συστήματος.

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα εισάγοντας τον 2^ο βαθμό τοπικής αυτοδιοίκησης συνάδει πλέον με το Σύνταγμα που προβλέπει πρωτοβάθμιους και δευτεροβάθμιους ΟΤΑ. Απώτερος σκοπός λοιπόν του παρόντος νόμου ήταν η δημιουργία διοικητικών μονάδων κατάλληλα διαχωρισμένων και επιφορτισμένων με τις απαραίτητες ευθύνες και αρμοδιότητες που θα καταστήσουν ικανούς τους ΟΤΑ να διεκاپαιρώνουν τα τοπικά τους ζητήματα. Με την αναβάθμιση των περιφερειών σε δεύτερο βαθμό τοπικής αυτοδιοίκησης θα επιτυγχανόταν αποτελεσματικότερος συντονισμός και καλύτερη οργάνωση και αντίστοιχα από τις συνενώσεις των δήμων θα προκύπταν μεγαλύτεροι και ισχυρότεροι δήμοι, οι οποίοι θα

μπορούσαν να ανταποκριθούν επαρκώς στις ανάγκες των πολιτών και εν γένει στην προαγωγή του δημοσίου συμφέροντος.

Πέραν της ανάγκης για μεταρρυθμίσεις και αλλαγές στην τοπική αυτοδιοίκηση στόχος του παρόντος νόμου ήταν και η εξασφάλιση της αποκέντρωσης των αρμοδιοτήτων της κρατικής διοίκησης, το γεγονός αυτό μάλιστα έγινε αντιληπτό μέσα από τη δημιουργία των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων.

Καινοτομίες του Προγράμματος

- Αναδιάρθρωση και ανασυγκρότηση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης/ επανακαθορισμός των δήμων
- Θεμελίωση της Περιφέρειας ως β' βαθμού Αυτοδιοίκησης
- Δημιουργία Αποκεντρωμένων Διοικήσεων
- Αλλαγή του χρόνου των Αυτοδιοικητικών Εκλογών
- Ενίσχυση της κρατικής εποπτείας
- Συγχώνευση και μείωση των Νομικών προσώπων Δημοσίου Δικαίου των Δήμων αλλά και των Δημοτικών επιχειρήσεων

2.4 Κλεισθένης Ι

Το έτος 2018 και ύστερα σχεδόν από μια δεκαετία της εφαρμογής του προγράμματος Καλλικράτη λήφθηκε μια νέα νομοθετική πρωτοβουλία, αυτή του Προγράμματος Κλεισθένη. Ο Κλεισθένης όπως εξάλλου και ο προκάτοχος του, θεσπίστηκε και εφαρμόστηκε με στόχο να καλύψει τα ελλείματα και να διορθώσει τις αδυναμίες των προηγούμενων ρυθμίσεων.

Χωρίς ιδιαίτερα παρεμβατικό χαρακτήρα στις μεταρρυθμίσεις του και χωρίς να εστιάζει στην πραγματοποίηση ριζικών αλλαγών ως προς την οργανωτική μορφή και δομή της τοπικής αυτοδιοίκησης, επιχειρεί να ενισχύσει την αντιπροσωπευτικότητα και τις συμμετοχικές διαδικασίες στο πλαίσιο ενός δημοκρατικότερου συστήματος. (Αιτιολογική Έκθεση Κλεισθένη, 2018)

Συγκεκριμένα το Πρόγραμμα Κλεισθένης 4555/2018–(ΦΕΚ Α' 133/19-07-2018) όρισε τη διοικητική διαίρεση της χώρας σε 332 δήμους, οι οποίοι με τη σειρά τους θα διαιρούνται σε κοινότητες (επαναφορά της κοινότητας). Παράλληλα σύμφωνα με ορισμένα κριτήρια που αναφέρονται στο άρθρο 2^Α του παρόντος, οι δήμοι ανάλογα με τα χαρακτηριστικά τους χωρίζονται σε:

Α) Δήμοι μητροπολιτικών Κέντρων στους οποίους εντάσσονται η Αθήνα και η Θεσσαλονίκη

Β), Μεγάλοι Ηπειρωτικοί Δήμοι πληθυσμό άνω των 25.000 κατοίκων,

Γ) Μεσαίοι Ηπειρωτικοί Δήμοι άνω των 10.000 και έως 25.000 κατοίκων,

Δ)Μικροί ηπειρωτικοί και μικροί ορεινοί δήμοι κάτω των 10.000 κατοίκων

Ε)Μεγάλοι και μεσαίοι Νησιωτικοί Δήμοι με πληθυσμό άνω των 3.500 κατοίκων

ΣΤ) Μικροί νησιώτικοι δήμοι με πληθυσμό έως 3.500 κατοίκους

Ουσιαστικά η ως άνω κατηγοριοποίηση έγινε με στόχο την αποτελεσματικότερη λειτουργία καθώς και την πιο σωστή εκχώρηση αρμοδιοτήτων σε συνδυασμό με την εφαρμογή αναγκαίων και προσαρμοσμένων πολιτικών στις ανάγκες κάθε περιοχής.

Παρεμπιπτόντως το πρόγραμμα αυτό, όπως προαναφέρθηκε δεν εστίασε σε αλλαγές ως προς την οργανωτική δομή της τοπικής αυτοδιοίκησης εξαιρουμένης της κατηγοριοποίησης των δήμων και της αύξησης του αριθμού τους σε σχέση με την προηγούμενη μεταρρύθμιση. Αντιθέτως διατήρησε την αρχιτεκτονική της ανασυγκρότησης του προγράμματος Καλλικράτη, ενώ οι προτεινόμενες αλλαγές εστίαζαν κυρίως στη διαμόρφωση της δημοκρατικότερης λειτουργίας και συγκρότησης του συστήματος.

Ειδικότερα μια από τις αλλαγές βασιζόμενες στον άξονα της δημοκρατικότερης λειτουργίας, αποτέλεσε η αλλαγή του εκλογικού νόμου, αφού πλέον οι αυτοδιοικητικές εκλογές θα βασίζονται στο σύστημα της απλής αναλογικής και θα διεξάγονται κάθε τετραετία. Επιπροσθέτως ορισμένες σημαντικές μεταρρυθμίσεις αποτέλεσαν (Υπουργείο Εσωτερικών , 2018):

- Επαναπροσδιορισμός εύρους ελέγχου νομιμότητας επι των ΟΤΑ
- Αποσύνδεση της εποπτείας των ΟΤΑ από τις Αποκεντρωμένες Διοικήσεις
- Δυνατότητα διεξαγωγής δημοτικού και περιφερειακού δημοψηφίσματος
- Δυνατότητα ίδρυσης νομικών προσώπων κοινής ωφέλειας
- Ρυθμίσεις για τη βελτίωση της αναπτυξιακής δράσης και της οικονομικής λειτουργίας των ΟΤΑ

Σύμφωνα με την Αιτιολογική Έκθεση του προγράμματος Κλεισθένη, τονίζεται πως ο αριθμητικός δείκτης 1 αποτελεί το πρώτο μέρος ενός γενικότερου συνόλου μεταρρυθμίσεων που αφορούν την τοπική αυτοδιοίκηση, το οποίο θα υλοποιηθεί συν τω χρόνω και λαμβάνοντας υπόψιν τις γενικότερες ανάγκες και συνθήκες, ούτως ώστε να διαμορφωθεί ένα σύγχρονο και λειτουργικό σύστημα που θα καταναίμει αποδοτικά τις αρμοδιότητες σε κάθε επίπεδο διοίκησης και θα συνδράμει στην ουσιαστικοποίηση του ρόλου των ΟΤΑ προκειμένου να ολοκληρωθεί η οικονομική και διοικητική τους αυτοτέλεια.

2.3 Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Τα κέντρα Εξυπηρέτησης πολιτών (Κ.Ε.Π.) είναι κρατικά κέντρα που συστάθηκαν με το Νόμο 3013/2002-ΦΕΚ Α 102/01.02.2002, στις Περιφέρειες, στις πρώην Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, στους Δήμους και στις Κοινότητες με σκοπό την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών παράλληλα με την προσπάθεια εξάλειψης της γραφειοκρατίας.

Αρμοδιότητα τους, είναι η παροχή πληροφοριών προς τους πολίτες καθώς και η διεκπεραίωση των υποθέσεων τους, όσον αφορά τις συναλλαγές τους με φορείς του Δημόσιου τομέα. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τον Ν.3013/2002 ‘η αποστολή των κέντρων αυτών είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών, από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ’ ύλην αρμόδιες υπηρεσίες’.

Τα ΚΕΠ αποτέλεσαν ακρογωνιαίο λίθο στο τρόπο λειτουργίας της Δημόσιας διοίκησης, αφού διευκόλυναν σε μεγάλο βαθμό τον τρόπο επικοινωνίας και εξυπηρέτησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Αυτό συνέβη διότι κατέστησαν εφικτή την επίλυση των ζητημάτων των πολιτών, χωρίς να απαιτείται η παρουσία τους σε οποιοδήποτε δημόσιο φορέα. Βασισμένα στην θεμελιώδη για τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης αρχή της εγγύτητας, τα ΚΕΠ δημιουργήθηκαν για να ασκούν δημόσιες δραστηριότητες ενώ βρίσκονται πλησιέστερα στον πολίτη. (Ε.ΧΛΕΠΑΣ, 2020).

2.3.1 Τρόποι επαφής με τα ΚΕΠ και καινοτομίες στο πλαίσιο εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να έρθουν σε επαφή με τα Κ.Ε.Π είτε με φυσική παρουσία είτε εξ αποστάσεως, δηλαδή είτε τηλεφωνικά είτε με τηλεδιάσκεψη. Η δυνατότητα της τηλεδιάσκεψης η οποία προγραμματίζεται μέσω του myKEPlive, ήταν ένα γεγονός που διευκόλυνε ακόμα περισσότερο τη καθημερινότητα των πολιτών, αφού πλέον μπορούν να κλείσουν ηλεκτρονικά με το ραντεβού τους και να εξυπηρετηθούν ή να ενημερωθούν σε πραγματικό χρόνο από υπαλλήλους των ΚΕΠ, από την άνεση του σπιτιού τους.

Στα αντίστοιχα site της δημόσιας διοίκησης όπως πχ η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης <https://www.gsis.gr/>, τη διαδικτυακή πύλη Ερμής <http://www.ermis.gov.gr/>, καθώς και την ενιαία ψηφιακή πύλη της Δημόσιας Διοίκησης <https://www.gov.gr/>, βρίσκονται αναλυτικά και λεπτομερώς οι πληροφορίες που χρειάζεται ο πολίτης για να κλείσει το ραντεβού του και να εξυπηρετηθεί από τα ΚΕΠ.

Συγχρόνως μια σημαντική καινοτομία στη λειτουργία των ΚΕΠ, αποτέλεσε και η θυρίδα ΚΕΠ, η οποία δημιουργήθηκε και καθορίζεται στο νόμο 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.” Η θυρίδα αυτή, συνίσταται ουσιαστικά σε ένα ψηφιακό γραμματοκιβώτιο μέσω του οποίου πραγματοποιείται η επικοινωνία με τον πολίτη. Σε αυτή μπορούν να αποστέλλονται οι αιτήσεις των πολιτών και τα στελέχη των ΚΕΠ να μπορούν να τη διαχειρίζονται και να εκδίδουν διάφορα έγγραφα για τους πολίτες.

Πέρα από τα site της δημόσιας διοίκησης που αναφέρθηκαν παραπάνω, τα ΚΕΠ έχουν και το δικό τους διαδικτυακό τόπο. Η επίσημη ιστοσελίδα των ΚΕΠ είναι η <https://www.kep.gov.gr/>, στην οποία η πολίτες έχουν τη δυνατότητα να ενημερωθούν για :

- Τις υπηρεσίες που παρέχονται από τα ΚΕΠ
- Τα έγγραφα και τα δικαιολογητικά που είναι απαραίτητα για την κάθε διαδικασία
- Τους τρόπους εξυπηρέτησης κάθε διαδικασίας (φυσική παρουσία, myKEPlive, gov.gr)

Το ker.gov.gr, είναι βολικά σχεδιασμένο, διαθέτοντας μπάρα αναζήτησης προκειμένου οι πολίτες να βρίσκουν τις πληροφορίες που τους αφορούν, ενώ παράλληλα διαθέτει ξεχωριστό πεδίο, εντός του οποίου ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να επιλέξει το δήμο που τον ενδιαφέρει και να βρει τα αντίστοιχα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών που λειτουργούν σε αυτόν. Συν τοις άλλοις σημαντική καινοτομία αποτελεί και η δυνατότητα χρήσης ψηφιακού βοηθού και η παροχή οδηγιών για την αξιοποίηση του site, το οποίο απευθύνεται σε άτομα τα οποία δεν είναι τόσο εξοικειωμένα με τις νέες τεχνολογίες.

Στην αρχική του σελίδα, παρέχονται 3 βασικές δυνατότητες. Με το πάτημα ενός κουμπιού ο πολίτης μεταφέρεται απευθείας στον gov.gr ώστε α) να εξυπηρετηθεί με τηλεδιάσκεψη β) να κάνει ηλεκτρονική αίτηση στη θυρίδα του πολίτη και γ) να συνδεθεί με την πλατφόρμα επισκέψεων ΚΕΠ

Επίσης είναι σημαντικό να τονιστεί πως ο ιστότοπος προσφέρει συνεχή ενημέρωση σχετικά με πλήθος αλλαγών στη λειτουργία των ΚΕΠ και της δημόσιας διοίκησης, αλλά και των νέων δυνατοτήτων τους οι οποίες εξελίσσονται διαρκώς.

Καταληκτικά μια από τις τελευταίες αλλαγές στο πλαίσιο της λειτουργίας των ΚΕΠ που αποσκοπεί στην ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη αποτελεί το Ker-ePass. Το Ker-ePass πρόκειται για μια νέα δυνατότητα που προσφέρουν τα ΚΕΠ στους πολίτες κατά την εξυπηρέτησή τους με φυσική παρουσία. Εν προκειμένω αυτή 'έγκειται στη

δέσμευση αριθμού προτεραιότητας η οποία είναι διαθέσιμη σε 31 ΚΕΠ της χώρας και αποκτάται μέσω του rantevou.kep.gov.gr. Με τη νέα δυνατότητα αυτή οι πολίτες μέσω του κινητού ή του υπολογιστή τους μπορούν να κάνουν κράτηση του αριθμού προτεραιότητας για την εξυπηρέτησή τους, να βλέπουν ποιος είναι ο εκτιμώμενος χρόνος αναμονής μέχρι να έρθει η σειρά τους καθώς και ποιος αριθμός εξυπηρετείται τη δεδομένη στιγμή.

Για να δούμε στην πράξη την παροχή υπηρεσιών και να μπορέσουμε να τις αξιολογήσουμε, αποφασίστηκε η συγκεκριμένη μελέτη να επικεντρωθεί στη διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Κ.Ε.Π. του μητροπολιτικού Δήμου Αθηναίων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

3.1 Η έννοια της ποιότητας

Η ποιότητα είναι μια πολυσυζητημένη έννοια, καθώς απασχολεί σε μεγάλο βαθμό τις σύγχρονες επιχειρήσεις (και όχι μόνο) να προσφέρουν ποιοτικά προϊόντα και υπηρεσίες στο πλαίσιο διατήρησης του πελατειακού τους δυναμικού. Αντίστοιχα οι πελάτες ενδιαφέρονται να λαμβάνουν αγαθά (υλικά και άυλα) τα οποία ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις τους και σύμφωνα με τα κριτήρια που καθορίζουν, θεωρούνται ποιοτικά.

Η ποιότητα ορίζεται ως “τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας τα οποία καθορίζουν την ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών από το συγκεκριμένο προϊόν ή τη συγκεκριμένη υπηρεσία.” (Γκούμας & Τέφα , 2012)

Παράλληλα ποιότητα θα μπορούσε να οριστεί και ως ‘‘η παροχή προϊόντων ή/και υπηρεσιών που ικανοποιούν τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών, για όλο τον κύκλο ζωής του προϊόντος ή της υπηρεσίας, σε κόστος αντιπροσωπευτικό της αξίας τους.’’ (Γκούμας & Τέφα, 2012).

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, οι πελάτες αντιλαμβάνονται κάτι ως ποιοτικό και αντίστοιχα κάτι ως μη ποιοτικό βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων που θέτουν οι ίδιοι. Καταλήγουμε λοιπόν στο γεγονός πως η ποιότητα ενδέχεται πολλές φορές να είναι μια ασαφής έννοια εφόσον λαμβάνει υποκειμενικές διαστάσεις που επηρεάζονται από ατομικές αξίες και προτιμήσεις των πελατών. (Evans & Lindsay, 2020)

Είναι γεγονός πως δεν υπάρχει ένας γενικός παραδεδεγμένος ορισμός σε σχέση με την ποιότητα. Ωστόσο λαμβάνοντας υπόψη την υποκειμενικότητα που χαρακτηρίζει την έννοια που μελετάμε, αυτός που μπορούμε να καταλήξουμε και ίσως αποτελεί τον πιο περιεκτικό και κατάλληλο είναι ‘‘ένας υποκειμενικός όρος στον οποίο το κάθε άτομο δίνει τον δικό του ορισμό’’. (Siebles, 2004)

Η ποιότητα ωστόσο είναι ένα ζήτημα που μέχρι πριν λίγα χρόνια γινόταν αντικείμενο συζήτησης και περαιτέρω μελέτης περισσότερο στον ιδιωτικό τομέα, κυρίως ως ένας παράγοντας διατήρησης της ύπαρξης της επιχείρησης και ως όπλο απέναντι στον ανταγωνισμό. Ωστόσο, στο πλαίσιο του εξυγχιονισμού που συνεπάγεται την αναβάθμιση, την έμφαση στην αποτελεσματικότητα, την ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών κλπ., φαίνεται η αντίληψη αυτή να έχει αλλάξει και πλέον είναι ένα ζήτημα που απασχολεί εξίσου και το δημόσιο τομέα.

Βέβαια ο στόχος της Δημόσιας Διοίκησης δεν είναι η βιωσιμότητα και η διατήρηση με όρους επιχειρήσεων, ούτε η απόκτηση μιας εξέχουσας θέσης δια μέσου της υψηλής ποιότητας και απόκτησης πλεονεκτήματος ώστε να αντέξει τον ανταγωνισμό και να αυξήσει τα κέρδη

της. Ωστόσο η ύπαρξη και η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι ένα ζήτημα καθοριστικής σημασίας, καθότι ο στόχος της Δημόσιας Διοίκησης είναι η καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη κατευθυνόμενη προς την ικανοποίηση της θεμελιώδους αρχής του δημοσίου συμφέροντος.

Άλλωστε η προσπάθεια αυτή της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και της λειτουργίας της Δ.Δ., εντοπίζεται στις συνεχείς μεταρρυθμίσεις του νομοθετικού πλαισίου, καθώς και στην υλοποίηση προγραμμάτων και εφαρμογών, οι οποίες στοχεύουν σε μια καταλληλότερη, ορθότερη και αποτελεσματικότερη δομή και οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης με απώτερο σκοπό τη αμεσότερη και πιο ποιοτική εξυπηρέτηση του πολίτη.

Ενδεικτικά παραδείγματα της αλλαγής αυτής αποτελούν μεταρρυθμίσεις δημόσιας διοίκησης όπως ο νόμος 3220/2004-(ΦΕΚ 44/11.02.2004)- "Καθιέρωση συστήματος διοίκησης με στόχους, μέτρηση της αποδοτικότητας και άλλες διατάξεις". Ο συγκεκριμένος νόμος εισήγαγε αλλαγές οι οποίες στόχευαν στην αποτελεσματικότερη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών, σε συνδυασμό με την αντίστοιχη ανταπόκριση των υπαλλήλων στις ανάγκες των πολιτών και στις αλλαγές της διοίκησης. Συγχρόνως ο νόμος καθιέρωσε και δείκτες βάσει των οποίων θα μετράται η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα.

Αντίστοιχες αλλαγές και προσπάθειες βελτίωσης της συγκρότησης του συστήματος υπήρχαν και στην τοπικής αυτοδιοίκησης, μερικές εκ των οποίων εξετάστηκαν παραπάνω. Παράλληλα, ιδιαίτερα σημαντικά γεγονότα αποτέλεσαν η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, αλλά και η εφαρμογή συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και δημιουργίας ηλεκτρονικών εφαρμογών και ιστοτόπων της δημόσιας διοίκησης όπως το GOV.GR , το taxisnet και πολλά άλλα.

Όλα αυτά συνδυαστικά έχουν προσφέρει μια καλύτερη εμπειρία στους πολίτες κατά τη διευθέτηση των υποθέσεων τους με το δημόσιο τομέα, έχουν προωθήσει τις δημοκρατικές

διαδικασίες και έχουν ενισχύσει τη διαφάνεια και τη λογοδοσία. Γενικότερα οι προσπάθειες και οι διαδικασίες βελτίωσης είναι διαρκείς και οι περισσότερες ενέργειες που πραγματοποιούνται, δείχνουν να έχουν ως σημείο εκκίνησης την ικανοποίηση των αναγκών και την προαγωγή του οφέλους του πολίτη.

3.2 Ικανοποίηση πελάτη/πολίτη και New public management

Η ποιότητα συμβάλλει καθοριστικά στη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης του πελάτη. Η ικανοποίηση των πελατών είναι ένας βασικός παράγοντας διατήρησής της επιχείρησης, διότι καθώς το κοινό λαμβάνει προϊόντα ή υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στα ζητούμενα του, θα διαμορφώνει μια θετική εικόνα για την επιχείρηση και θα την ενισχύει, πχ προσφέροντας της φήμη ή αγοράζοντας τα προϊόντα της. Το γεγονός αυτό θα βοηθήσει την επιχείρηση να εξελιχθεί, να κατακτήσει μια θέση στην αγορά, να ανταπεξέλθει στον ανταγωνισμό, καθώς και να αυξήσει τα κέρδη της.

Ουσιαστικά υπάρχει μια διασύνδεση ποιότητας και ικανοποίησης. Η ικανοποίηση πρόκειται για το αποτέλεσμα της σύγκρισης μεταξύ των προσδοκιών της εξυπηρέτησης με την πραγματική εμπειρία. Επομένως η ικανοποίηση προκύπτει από τη στιγμή που η ποιότητα της υπηρεσίας που θα λάβουν, ανταποκρίνεται επάξια στις προσδοκίες των πολιτών/πελατών. (Lamsal & Gupta, 2021)

Γενικότερα η ποιότητα και η ικανοποίηση ήταν ζητήματα που απασχολούσαν κυρίως τον ιδιωτικό τομέα κυρίως μέχρι τη δεκαετία του 1980, όπου οι κυβερνήσεις των περισσότερο ανεπτυγμένων χωρών επεδίωξαν τον εκσυγχρονισμό του δημοσίου, εφαρμόζοντας και αναπτύσσοντας τις θεωρίες του new public management. (Καρακιουλάφη , Σπυριδάκης , Γιαννακοπούλου , Κάραλης, & Σώρος, 2015)

Το new public management ή αλλιώς NPM, εστιάζει στην αξιοποίηση γνώσεων και εμπειριών από τον τομέα της διοίκησης επιχειρήσεων και άλλους τομείς, επιδιώκοντας την ανασυγκρότηση του δημοσίου τομέα. Η ανασυγκρότηση αυτή έγκειται στη βελτίωση των υπηρεσιών, την αύξηση της αποδοτικότητας κι αποτελεσματικότητας και εν γένει στην υψηλή επίδοση του. (Σταύρου, 2019)

Ουσιαστικά το NPM, συνίσταται στην διαδικασία κατά την οποία οι αρχές της ελεύθερης αγοράς, όπως ο ανταγωνισμός και η μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας, εφαρμόζονται στο δημόσιο τομέα με στόχο τη βελτίωση της λειτουργίας και των εκροών του. Χαρακτηριστικά όπως σημειώνει ο (Σταύρου, 2019) παραπέμποντας στον Tofolari, ‘‘πρόκειται για μια κουλτούρα διαχείρισης η οποία εστιάζει στο πρωτείο του πολίτη ή πελάτη, καθώς και στη λογοδοσία σχετικά με τα αποτελέσματα’’.

Μερικοί από τους λόγους ανάπτυξης του σύγχρονου δημοσίου management στη δημόσια διοίκηση του σύμφωνα με (Ραμματά, 2011):

- **Η τεχνολογία, η πληροφορική και η επικοινωνία (Τ.Π.Ε.),** καθώς η σύγχρονη δημόσια διοίκηση καλείται να ανταποκρίνεται στις αλλαγές, να εκσυγχρονίζεται και να χρησιμοποιεί νέες μεθόδους και τεχνολογίες. Βασικός της στόχος πρέπει να είναι η παραγωγικότητα, η απλούστευση διαδικασιών και η μείωση του χρόνου που απαιτείται για οποιαδήποτε ενέργεια. Επιδιώκοντας τους παραπάνω στόχους σε συνδυασμό με την κατάρτιση του προσωπικού και τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, επιτυγχάνεται η προαγωγή των δημοκρατικών διαδικασιών αλλά και η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που λαμβάνουν οι πολίτες.

- **Η πολιτοκεντρική διοίκηση**, εφόσον θεωρείται αναγκαία η οργάνωση της κοινωνίας με τρόπο που διαφυλάττει και προωθεί το συμφέρον των μελών που την απαρτίζουν. Ο πολίτης είναι ο αποδέκτης των εκροών της δημόσιας διοίκησης και αξιολογεί τις υπηρεσίες που λαμβάνει σαν να συνδιαλασσόταν με τον ιδιωτικό τομέα στον οποίο πληρώνει κάποιο αντίτιμο για αυτές (το αντίστοιχο συμβαίνει και στο δημόσιο μέσω της φορολογίας). Ο πολίτης λοιπόν έχει τη δυνατότητα να αξιολογεί και να θέτει προτάσεις βελτίωσης για το περιεχόμενο της Δ.Δ και των υπηρεσιών της όταν παρατηρούνται δυσλειτουργίες
- **Η παρέμβαση των οργανώσεων στη δημόσια διοίκηση**. Το κράτος και ο διοικητικός του μηχανισμός πρέπει να χαρακτηρίζονται από εξωστρέφια και δεκτικότητα ως προς τις αλλαγές στη συγκρότηση, την οργάνωση και τη δομή για την επίτευξη καλύτερων αποτελεσμάτων. Πρέπει να συνεργάζεται με φορείς που βρίσκονται εκτός του θεσμικού πλαισίου και να δημιουργεί δίκτυα επικοινωνίας κατά τον σχεδιασμό και την υλοποίηση πολιτικών, για να ενημερώνεται αποτελεσματικότερα για τις ανάγκες της κοινωνίας. Έτσι δεν θα βαδίζει μόνο στα πλαίσια της νομιμότητας, αλλά και της νομιμοποίησης των αποφάσεων του, δηλαδή την αποδοχή από τους πολίτες και την απόκτηση της εμπιστοσύνης τους.
- **Η Ευρωπαϊκή Ένωση και οι επιπτώσεις που προκύπτουν από την ιδιότητα του κράτους μέλους**. Η εσωτερική δημόσια πολιτική επηρεάζεται από τη μετατροπή, τη διαμόρφωση και τη σύνθεση των ευρωπαϊκών πολιτικών που εφαρμόζονται. Έτσι η δημόσια διοίκηση, πρέπει να είναι ευέλικτη και ευπροσάρμοστη προκειμένου να προσαρμόζεται κατάλληλα με το κοινοτικό δίκαιο.
- **Οι κοινωνιολογικοί παράμετροι και η ηγεσία στη δημόσια διοίκηση**. Η επαρκής εκπαίδευση του προσωπικού, η διαρκής επιμόρφωση και ενημέρωση του, είναι παράγοντες καθοριστικής σημασίας. Αυτό διότι η ουσιαστική ενασχόληση της ηγεσίας με τα στελέχη

της Δ.Δ. αφενός θα οδηγήσει στην άμβλυνση των ανισοτήτων μεταξύ του ανθρώπινου δυναμικού(άτομα με υψηλά τυπικά προσόντα και άτομα με χαμηλά τυπικά προσόντα) και αφετέρου στην υψηλότερη απόδοση τους, τη βελτίωση των υπηρεσιών αλλά και ολόκληρου του συστήματος.

Με τη χρήση και υλοποίηση του ΝΠΜ στη δημόσια διοίκηση, ουσιαστικά επιδιώκεται η προσαρμογή της διοίκησης στις σύγχρονες ανάγκες , η απόκτηση ευελικτικότητας και ανταπόκρισης της στις αλλαγές. Συγχρόνως εφαρμόζοντας το μοντέλο αυτό, θεωρείται πως μεγιστοποιείται η ικανότητας της Δ.Δ. να ανταποκρίνεται στα ζητούμενα των πολιτών, καθώς και να εστιάζει περισσότερο στην εξασφάλιση της ικανοποίηση τους, μέσα από την προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών.

Γενικότερα η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών από το δημόσιο τομέα δεν έχει μόνο σαν αποτέλεσμα την ικανοποίηση των πολιτών, αλλά ενδυναμώνει και την εμπιστοσύνη που έχουν προς αυτόν. Για το λόγο αυτό λοιπόν οι φορείς του δημοσίου τομέα θα πρέπει να εστιάζουν όσο το δυνατόν στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. (Lamsal & Gupta, 2021)

Καταληκτικά πρέπει να τονιστεί πως η ενίσχυση της εμπιστοσύνης είναι μια πολύ σημαντική παράμετρος διατήρησης της κοινωνικής σταθερότητας, αφού θέτει τα θεμέλια για τη νομιμοποίηση των διοικητικών αποφάσεων και αποτρέπει ‘έριδες και αναταραχές.

3.3 Δήμος Αθηναίων

Ο Δήμος Αθηναίων αποτελεί την έδρα του Κεντρικού τομέα και πρόκειται για έναν από τους πιο παλιούς δήμους . Αυτός, αποτελείται από 7 Δημοτικές Κοινότητες, κάθε μια εκ των οποίων είναι επιφορτισμένη με διάφορες αρμοδιότητες . Ενδεικτικά ορισμένες από αυτές αφορούν (Δήμος Αθηναίων , 2022):

- Πληροφόρηση των Δημοτών για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων τους
- Εκδόσεις πιστοποιητικών και επικυρώσεις εγγράφων
- Δέχεται αιτήσεις δημοτών και ύστερα από τον απαραίτητο έλεγχο τις αποστέλλει στις αρμόδιες υπηρεσίες
- Καταθέτει προτάσεις για τη βελτίωση , την αναβάθμιση και την ανάπτυξη της περιοχής

Συγχρόνως ο Δήμος διαθέτει 3 Γενικές Διευθύνσεις (Δήμος Αθηναίων , 2022):

A) Τη Γενική Διεύθυνση Διοίκησης

B) Τη Γενική Διεύθυνση Οικονομικών και

Γ) Τη Γενική Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών και Έργων.

Οι παραπάνω, διακλαδώνονται σε περαιτέρω Διευθύνσεις και υπηρεσίες, οι οποίες είναι υπεύθυνες για ένα ευρύ φάσμα ζητημάτων που αφορούν την πόλη.

Παράλληλα στο Δήμο λειτουργούν το Δημοτικό Συμβούλιο, που σήμερα αποτελείται από 49 Δημοτικούς Συμβούλους , την Οικονομική Επιτροπή και την Επιτροπή Ποιότητας Ζωής με 10 Δημοτικούς Συμβούλους η κάθε μία. (Δήμος Αθηναίων , 2022).

Περαιτέρω πληροφορίες που αφορούν την διάρθρωση και τις υπηρεσίες του Δήμου παρέχονται στο (ΦΕΚ 5713/Β΄/19.12.2018) – Τροποποίηση του Οργανισμού Εσωτερικής υπηρεσίας του Δήμου Αθηναίων, Αττικής

Σύμφωνα με την απογραφή του 2011 που πραγματοποιήθηκε από την Ελληνική Στατιστική Αρχή, ο μόνιμος πληθυσμός του Δήμου Αθηναίων ήταν 664.046 άτομα. Ο Δήμος, συγκεντρώνει πληθώρα υπηρεσιών και εντός των εδαφικών του ορίων λειτουργούν 9 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Η επιλογή της μελέτης του Δήμου αυτού, έγινε λόγω του μεγέθους αλλά και του πληθυσμού που συγκεντρώνει, καθώς είναι πολύ σημαντικό σε όλους τους Δήμους και πόσο μάλλον στους πολυπληθείς να υπάρχουν υπηρεσίες, που λειτουργούν εύρυθμα και αποδοτικά και προπάντων είναι σε θέση να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών με το καλύτερο δυνατό τρόπο.

Γενικότερα ο τομέας της δημόσιας διοίκησης και σαφώς η εύρυθμη λειτουργία του, είναι ένα ζήτημα υψίστης σημασίας για την αποτελεσματική λειτουργία ενός κράτους. Δεδομένων των προβλημάτων του τομέα αυτού όπως η γραφειοκρατία, που συνεπάγεται χρονοβόρες διαδικασίες διεκπεραίωσης υποθέσεων, η δυσχαιρής πρόσβαση και η χαμηλή ποιότητα των υπηρεσιών, προκύπτει η ανάγκη για περαιτέρω διεύρυνση της αποτελεσματικότητας των μεταρρυθμίσεων.

Σύμφωνα με τα ως άνω και θέτοντας ως άξονα το άρθρο 31 του νόμου 3013/2002 (ΦΕΚ 102/Α) που αφορά τη σύσταση των ΚΕΠ, τα οποία δημιουργήθηκαν με στόχο την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη, στην πορεία επιχειρείται ο προσδιορισμός του βαθμού της ικανοποίησης των πολιτών και της διευκόλυνσης της καθημερινής τους ζωής ύστερα από την εφαρμογή του παρόντος νόμου.

Επομένως η μελέτη αυτή είναι ιδιαίτερος σημαντική καθώς τα αποτελέσματα της θα μας επιτρέψουν να διεξάγουμε χρήσιμα συμπεράσματα που αφορούν τη δομή και την λειτουργία των ΚΕΠ και παράλληλα θα διευκολύνουν τον εντοπισμό των προβλημάτων και των ελλείψεων που ενδεχομένως υπάρχουν. Τα αποτελέσματα μπορούν να μας προσφέρουν μια γενικότερη εικόνα για τον τρόπο που οι πολίτες αντιλαμβάνονται τον θεσμό των ΚΕΠ και κατά πόσον αυτά έχουν συμβάλει στην αποτελεσματικότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση τους

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Μεθοδολογία της έρευνας και δειγματοληψία

Ο Πληθυσμός της έρευνάς μας είναι όλοι οι πολίτες που έρχονται σε επαφή με τις υπηρεσίες των Κ.Ε.Π. του δήμου Αθηναίων για να επιλύσουν οποιοδήποτε ζήτημα και κυρίως οι πολίτες που κατοικούν μόνιμα στο δήμο και συγχρόνως είναι εγγεγραμμένοι στα δημοτολόγια του. Η δειγματοληπτική μέθοδος που ακολουθήθηκε ήταν αυτή της απλής τυχαίας δειγματοληψίας χωρίς επανάθεση. Η έρευνα διενεργήθηκε την περίοδο 1/5/22 έως και 15/6/22 και σε αυτή συμμετείχαν 120 άτομα

Το στατιστικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε ήταν το ερωτηματολόγιο το οποίο δομήθηκε βάσει του μοντέλου Servqual ενώ χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα Likert. Το μοντέλο Servqual στοχεύει να μετρήσει το χάσμα ανάμεσα στις προσδοκίες των πολιτών και την λαμβανόμενη ικανοποίηση εστιάζοντας σε 5 διαστάσεις ποιότητας σύμφωνα με (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985):

- 1) **Απτή διάσταση**- "Υπαρξη κατάλληλων εγκαταστάσεων , επαρκής εξοπλισμός, ευχάριστο περιβάλλον
- 2) **Αξιοπιστία** – Η παροχή αξιόπιστης και ακριβούς εξυπηρέτησης των πολιτών από τους εργαζομένους
- 3) **Ανταπόκριση** - Η προθυμία των εργαζομένων να ανταποκριθούν στα ζητήματα των πολιτών
- 4) **Διασφάλιση** – Οι γνώσεις και η εγκυρότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους εργαζομένους
- 5) **Ενσυναίσθηση**- Το ενδιαφέρον και η προσοχή που δείχνουν οι εργαζόμενοι στα ζητήματα των πολιτών

Λόγω των έκτακτων συνθηκών που προκλήθηκαν από την πανδημία του κορωνοϊού επιλέχθηκε η χρήση του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου. Αυτό σχεδιάστηκε με τη βοήθεια της πλατφόρμας google forms. Επιπροσθέτως χρησιμοποιήθηκε η εφαρμογή MEQR στην οποία τοποθετήθηκε το link του ερωτηματολογίου προκειμένου να δημιουργηθεί ένας μοναδικός QR κωδικός.

Στη συνέχεια ο κωδικός εκτυπώθηκε και κατόπιν άδειας που δόθηκε, κολλήθηκε στις βιτρίνες συνοικιακών μαγαζιών στην Περιοχή των Αμπελοκήπων, αλλά και στο Κ.Ε.Π που βρίσκεται στην Πανόρμου (Παράρτημα ΣΤ). Αυτό έδωσε τη δυνατότητα στους πολίτες να σκανάρουν τον κωδικό QR με τη βοήθεια του smartphone τους και να μεταβούν απευθείας στον ιστότοπο του ερωτηματολογίου. Παράλληλα το ερωτηματολόγιο αναρτήθηκε και σε πλατφόρμες των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Εδώ να αναφερθεί πως υπάρχει ένας

σημαντικός περιορισμός, καθώς η έρευνα είναι δυνατόν να απαντηθεί μόνο από άτομα που έχουν στην κατοχή τους έξυπνα τηλέφωνα ή διατηρούν λογαριασμούς στα social media.

Οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, ήταν σαφείς και στοχευμένες ώστε να μην υπάρξει πρόβλημα στη συλλογή πληροφοριών. Το ερωτηματολόγιο όπως προαναφέρθηκε δομήθηκε βάσει του μοντέλου Servqual και οι ερωτήσεις παρατέθηκαν ακολουθώντας το πρότυπο της κλίμακας Likert. Αυτό χωρίζεται σε 3 μέρη και αφορά **α)** γενικά δημογραφικά στοιχεία, **β)** την προσδοκώμενη ικανοποίηση **γ)** την λαμβανόμενη ικανοποίηση.

Το μέρος **β** και **γ** του ερωτηματολογίου αποτελείται από μια ομάδα ίδιων ερωτήσεων που άπτονται των 5 διαστάσεων της ποιότητας, ώστε να πραγματοποιηθεί ο υπολογισμός του χάσματος ανάμεσα στις προσδοκίες των δημοτών με την πραγματικότητα και καταληκτικά να καταστεί εφικτή η διεξαγωγή συμπερασμάτων.

4.2 Ερευνητικά Ερωτήματα

Όπως προαναφέρθηκε βασικός στόχος της μελέτης είναι η διερεύνησή του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες των Κ.Ε.Π. του δήμου Αθηναίων. Για να καταστεί αυτό δυνατό, κρίθηκε δόκιμο η έρευνα να επικεντρωθεί στην απάντηση των παρακάτω ερευνητικών ερωτημάτων:

1. Πόσο ικανοποιημένοι είναι οι πολίτες από την ευκολία πρόσβασης στα Κ.Ε.Π του Δήμου Αθηναίων;
2. Πόσο ικανοποιημένοι είναι από τον εξοπλισμό και τις εγκαταστάσεις που διαθέτουν;
3. Πόσο ικανοποιημένοι είναι από την αμεσότητα εξυπηρέτησης;
4. Πόσο ικανοποιημένοι είναι από τη σωστή διεκπεραίωση των υποθέσεων τους;
5. Πόσο ικανοποιημένοι είναι από την ορθότητα των παρεχόμενων πληροφοριών;
6. Πόσο ικανοποιημένοι είναι από την προθυμία εξυπηρέτησης;

7. Πόσο ικανοποιημένοι είναι από την επάρκεια κατάρτισης των εργαζομένων;
8. Πόσο ικανοποιημένοι είναι από την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων ;
9. Πόσο ικανοποιημένοι είναι με το ενδιαφέρον που δείχνουν οι εργαζόμενοι των Κ.Ε.Π για τα ζητήματα τους;

Η απάντηση των παραπάνω ερευνητικών ερωτημάτων θα συμβάλει καθοριστικά στη διαδικασία εντοπισμού των τομέων που χρήζουν βελτίωσης, προκειμένου να γίνουν οι απαραίτητες αλλαγές και οι πολίτες να απολαμβάνουν όσο το δυνατόν περισσότερο ποιοτικές υπηρεσίες.

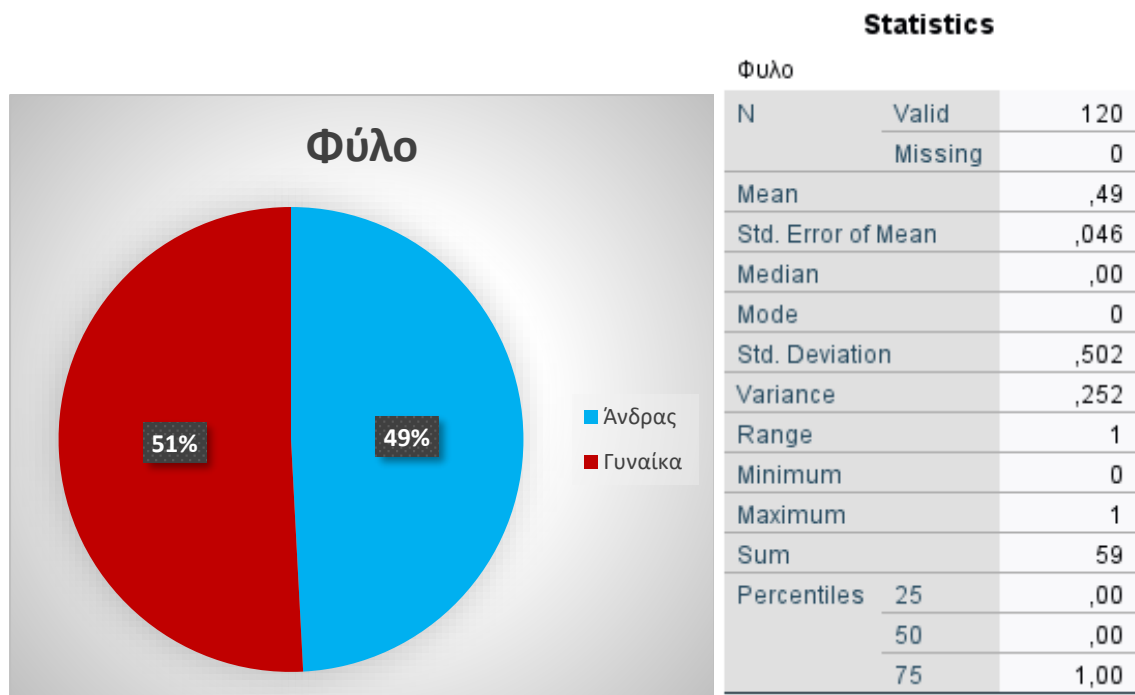
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΥΝΑΣ

5.1 Γενικά δημογραφικά χαρακτηριστικά

Πίνακας 5.1 Φύλο

		Φύλο			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Γυναίκα	61	50,8	50,8	50,8
	Άντρας	59	49,2	49,2	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.1 Φύλο

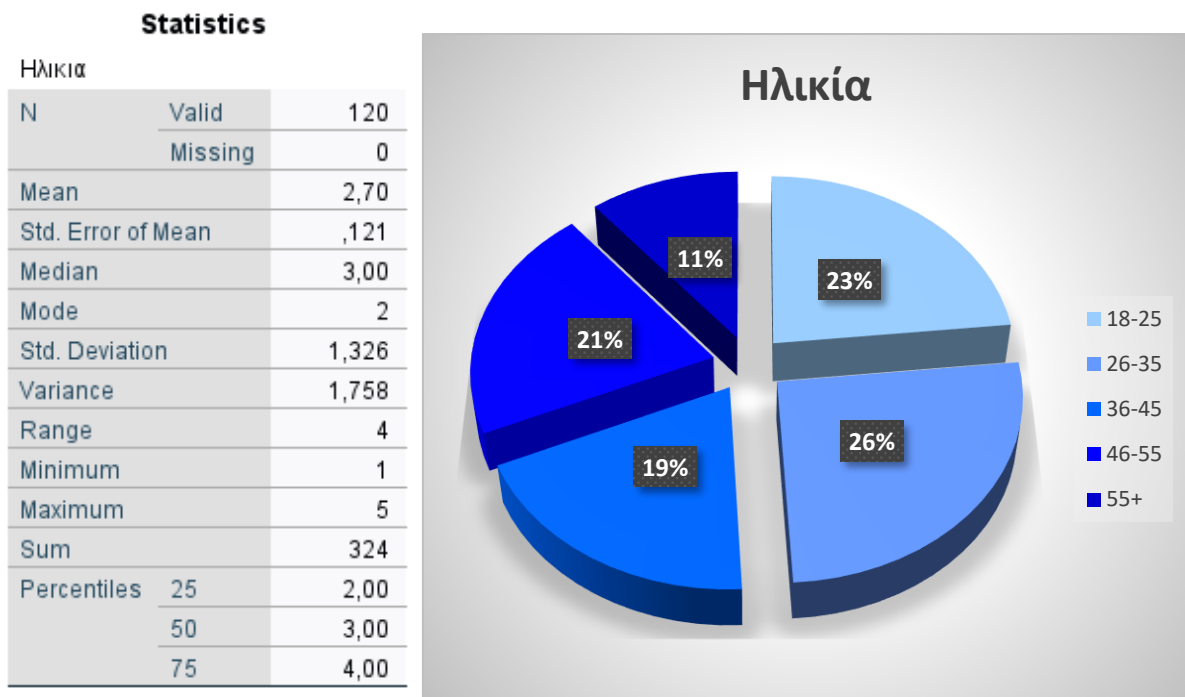


Από το παραπάνω γράφημα, φαίνεται πως στην παρούσα έρευνα το 51% των συμμετεχόντων ήταν γυναίκες, ενώ το 49% ήταν άνδρες

Πίνακας 5.2 Ηλικία

		Ηλικία			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25	28	23,3	23,3	23,3
	26-35	31	25,8	25,8	49,2
	36-45	23	19,2	19,2	68,3
	46-55	25	20,8	20,8	89,2
	55+	13	10,8	10,8	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.2 Ηλικία

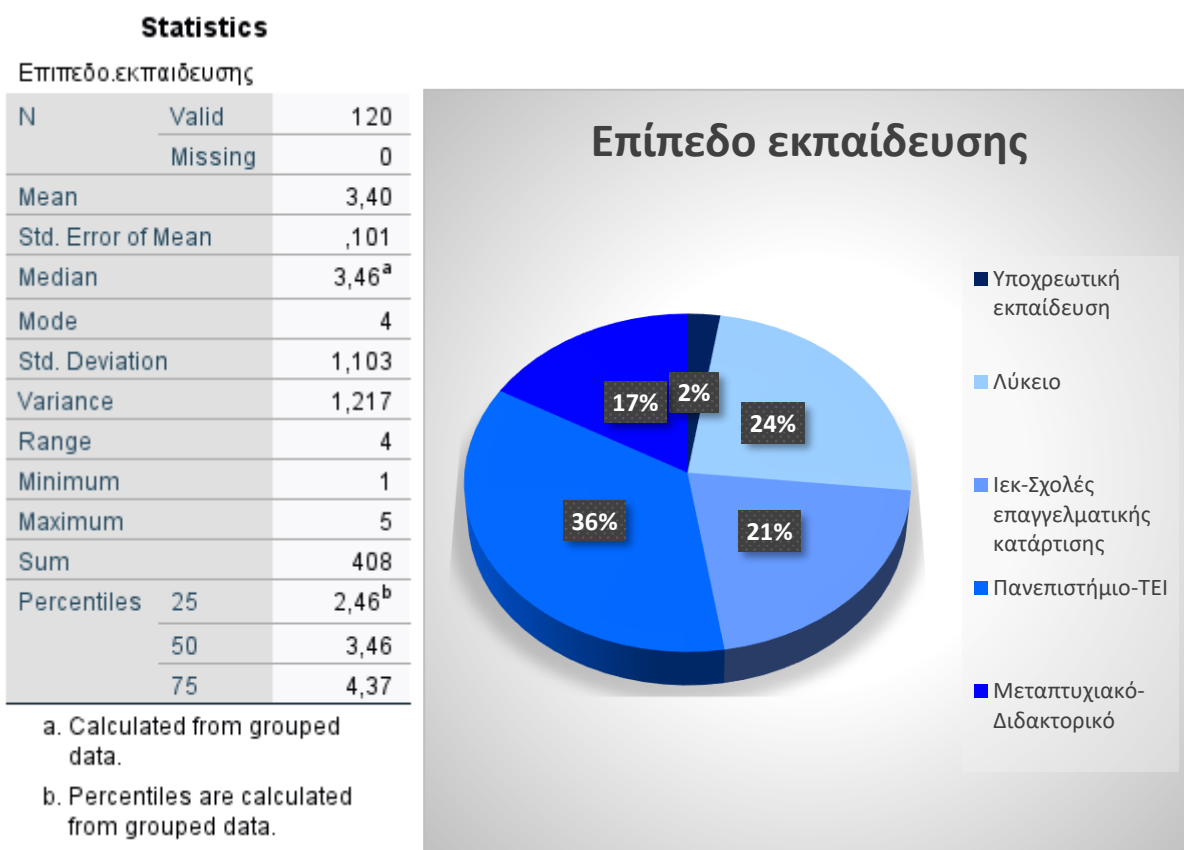


Σύμφωνα με το παραπάνω γράφημα προκύπτει πως η πλειοψηφία των ερωτωμένων ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 26-35 με ποσοστό 26%, στη συνέχεια ακολουθεί η ομάδα 18-25 με ποσοστό 23%, ενώ τρίτη κατά σειρά έρχεται η ομάδα 36-45 με ποσοστό 21%. Τέλος χαμηλότερα ποσοστά παρατηρούνται στις μεγαλύτερες ηλικίες, αφού το 19 % των συμμετεχόντων ανήκε στην ομάδα 46-55, ενώ στην ομάδα 55+ σημειώνεται το ποσοστό του 11%.

Πίνακας 5.3 Επίπεδο εκπαίδευσης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Υποχρεωτική Εκπαίδευση	3	2,5	2,5	2,5
	Λύκειο	29	24,2	24,2	26,7
	ΙΕΚ-Σχολές επαγγελματικής κατάρτισης	25	20,8	20,8	47,5
	Πανεπιστήμιο/ΤΕΙ	43	35,8	35,8	83,3
	Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	20	16,7	16,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.3 Επίπεδο εκπαίδευσης



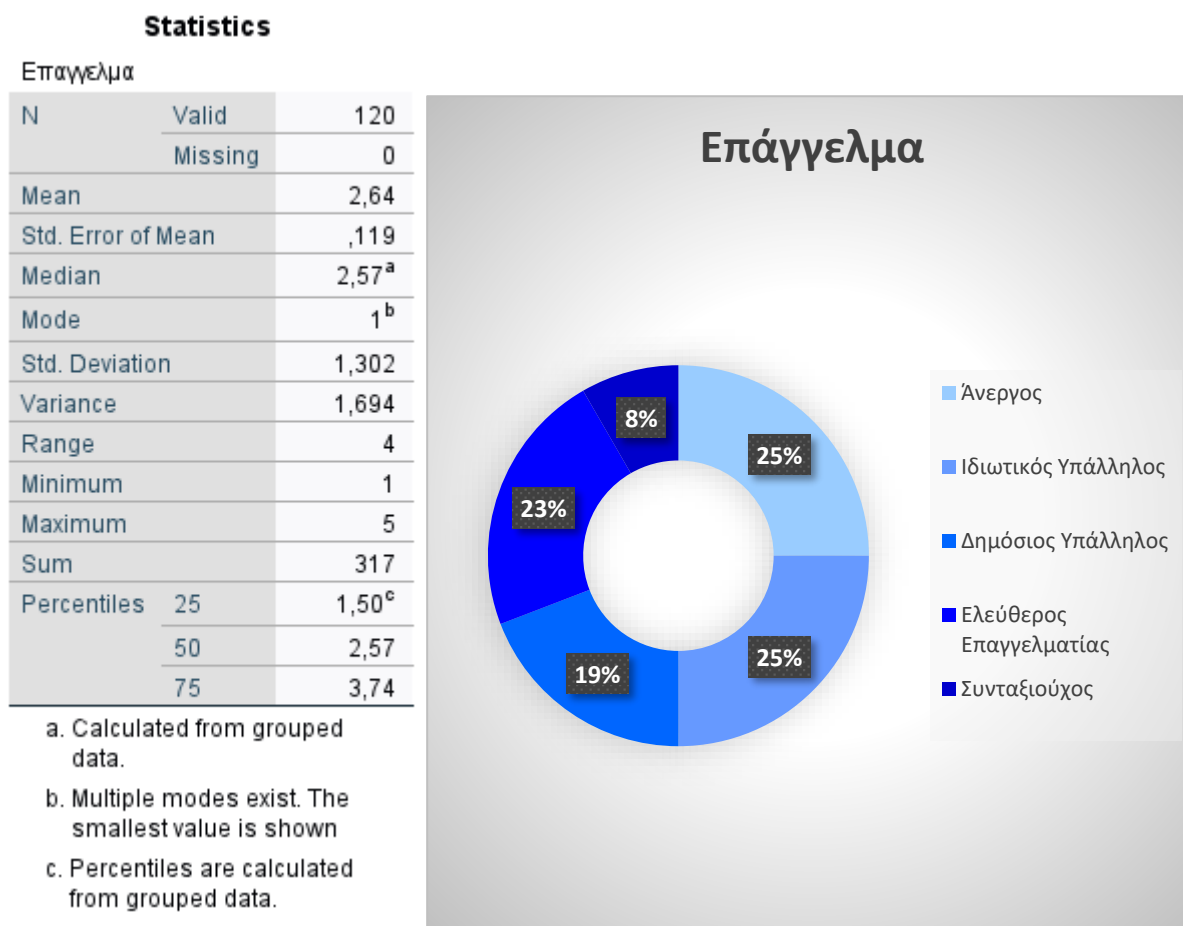
Αναλύοντας το παραπάνω γράφημα προκύπτει πως το μεγαλύτερο μέρος των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα, είναι κάτοχοι πτυχίου Α.Ε.Ι-Τ.Ε.Ι. Το αμέσως επόμενο μεγαλύτερο ποσοστό, ανήκει στους αποφοίτους λυκείου με ποσοστό 24%. Στη συνέχεια ακολουθούν οι απόφοιτοι ΙΕΚ/Σχολών επαγγελματικής κατάρτισης και οι κάτοχοι Μεταπτυχιακού/Διδακτορικού με ποσοστά 21% και 17% αντίστοιχα. Τέλος το χαμηλότερο

ποσοστό σημειώνεται στα άτομα που έλαβαν την απαραίτητη υποχρεωτική εκπαίδευση με ποσοστό 2%.

Πίνακας 5.4 Επάγγελμα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άνεργος	30	25,0	25,0	25,0
	Ιδιωτικός Υπάλληλος	30	25,0	25,0	50,0
	Δημόσιος Υπάλληλος	23	19,2	19,2	69,2
	Ελεύθερος Επαγγελματίας	27	22,5	22,5	91,7
	Συνταξιούχος	10	8,3	8,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.4 Επάγγελμα



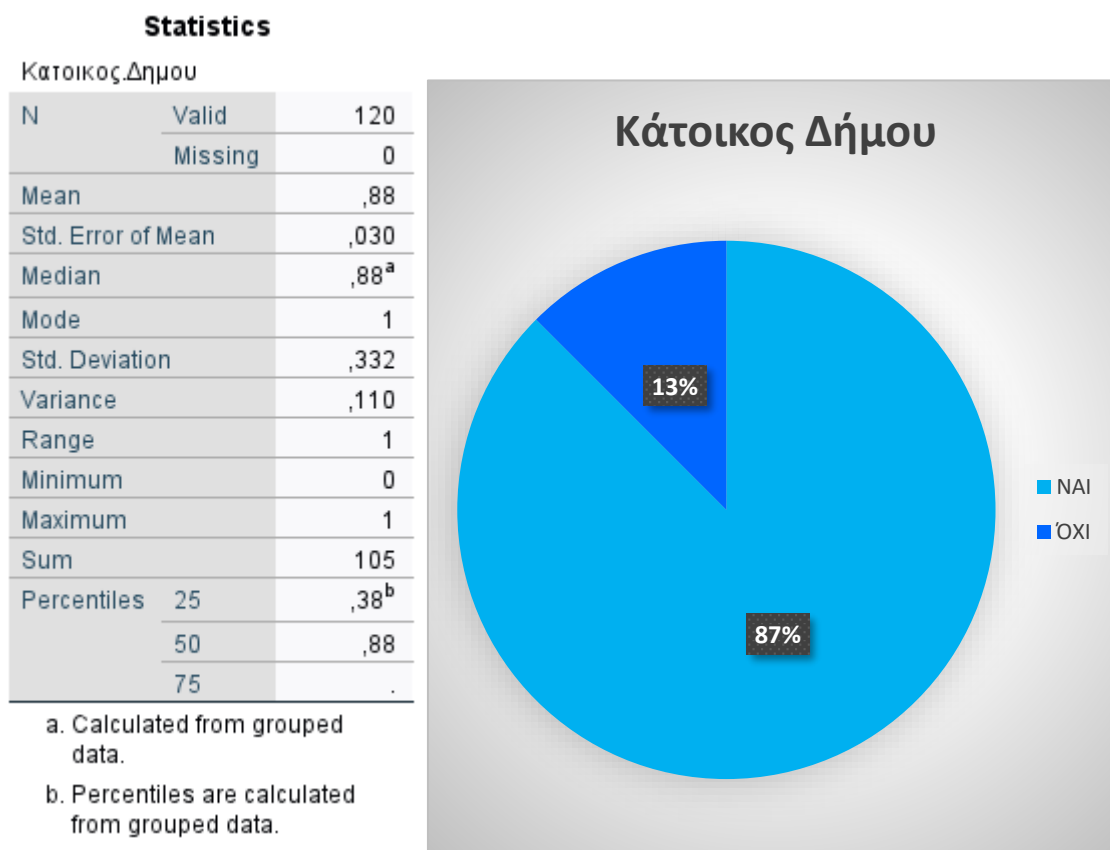
Σύμφωνα με τα στοιχεία που αποτυπώνονται στο πιο πάνω γράφημα, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων φαίνεται να είναι άνεργοι καθώς και υπάλληλοι του ιδιωτικού τομέα με ποσοστό 30% να αντιστοιχεί στην κάθε απάντηση. Το 23% δήλωσαν Ελεύθεροι επαγγελματίες

και το 19% υπάλληλοι στο Δημόσιο Τομέα. Τέλος το χαμηλότερο ποσοστό σημειώνεται στην απάντηση Συνταξιούχος , η οποία λαμβάνει την τιμή, μόλις 8% του συνολικού δείγματος.

Πίνακας 5.5 Κάτοικος Δήμου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	OXI	15	12,5	12,5	12,5
	NAI	105	87,5	87,5	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.5 Κάτοικος Δήμου



Αναλύοντας το παραπάνω διάγραμμα προβαίνουμε στο συμπέρασμα πως το μεγαλύτερο μέρος των ερωτωμένων είναι κάτοικοι του δήμου Αθηναίων και εγγεγραμμένοι στα δημοτολόγια του, αφού το 87% απάντησε ΝΑΙ, ενώ μόλις το 13% απάντησε ΟΧΙ.

Πίνακας 5.6 Αριθμός επισκέψεων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	4	3,3	3,3	3,3
	1-4	61	50,8	50,8	54,2
	4-7	35	29,2	29,2	83,3
	7-10	13	10,8	10,8	94,2
	10+	7	5,8	5,8	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.6 Αριθμός επισκέψεων

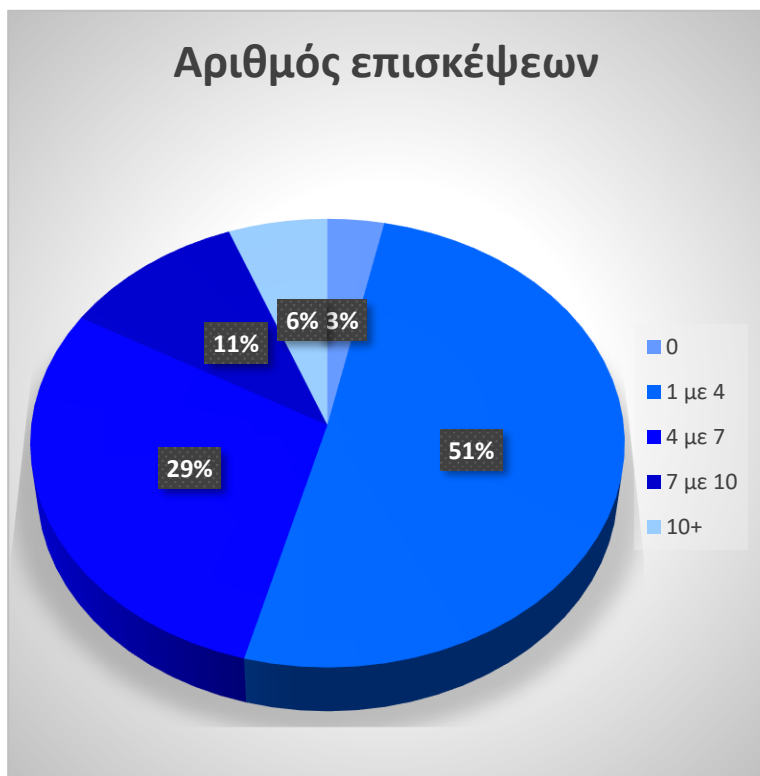
Statistics

Αριθμός.ΕΠΙΣΚΕΨΕΩΝ

N	Valid	120
	Missing	0
Mean		1,65
Std. Error of Mean		,085
Median		1,53 ^a
Mode		1
Std. Deviation		,932
Variance		,868
Range		4
Minimum		0
Maximum		4
Sum		198
Percentiles	25	,86 ^b
	50	1,53
	75	2,31

a. Calculated from grouped data.

b. Percentiles are calculated from grouped data.



Σύμφωνα με το ως άνω γράφημα το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 51% επισκέπτεται τα ΚΕΠ 1-4 φορές το χρόνο, ακολούθως το 29% και 11% επισκέπτεται τα ΚΕΠ 4 -7 και 7 -10 αντίστοιχα, ενώ οι τιμές 0 και 10+ έλαβαν σχεδόν ισόποσα ποσοστά

5.2 Αποτελέσματα-προσδοκίες

Πίνακας 5.7 Ευκολία πρόσβασης, προσδοκίες

Ευκολια.προσβασης.Προσδοκίες

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	11	9,2	9,2	9,2
	Λίγο	11	9,2	9,2	18,3
	Αρκετά	62	51,7	51,7	70,0
	Πολύ	34	28,3	28,3	98,3
	Πάρα Πολύ	2	1,7	1,7	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.7 Ευκολία πρόσβασης, προσδοκίες

Statistics

Ευκολια.προσβασης.Προσδοκίες

N	Valid	120
	Missing	0
Mean		3,04
Median		3,15 ^a
Mode		3
Std. Deviation		,902
Variance		,813
Range		4
Sum		365
Percentiles	25	2,37 ^b
	50	3,15
	75	3,77

a. Calculated from grouped data.

b. Percentiles are calculated from grouped data.



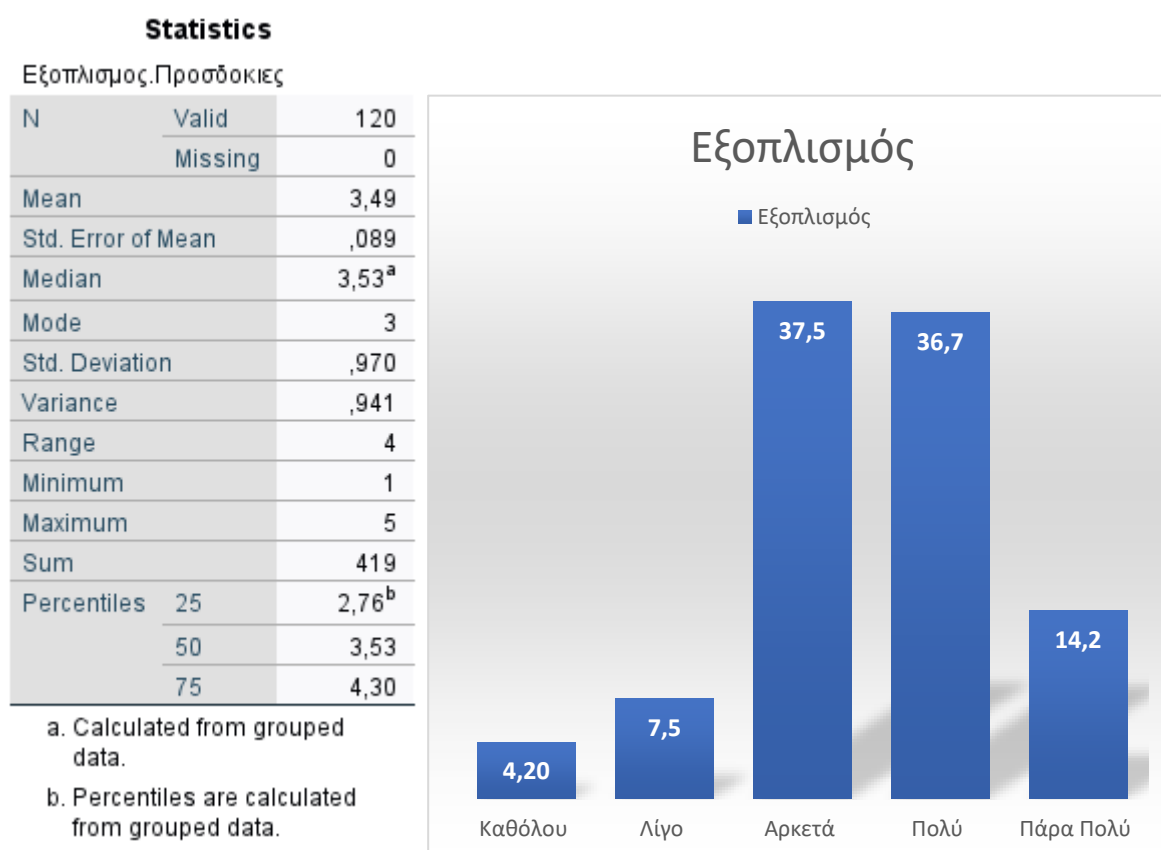
Παρατηρώντας τις τιμές του γραφήματος που παρουσιάζεται παραπάνω, βλέπουμε πως το υψηλότερο ποσοστό 51,7% συγκεντρώνεται στην απάντηση Αρκετά, γεγονός που ίσως οφείλεται στην ανάπτυξη νέων online μορφών εξυπηρέτησης και διευθέτησης υποχρεώσεων, παραδείγματος χάριν η τηλεδιάσκεψη. Συγχρόνως το 28,3% θεώρησε πως η ευκολία πρόσβασης αποτελεί Πολύ σημαντικό παράγοντα για την εύρυθμη λειτουργία των ΚΕΠ. Τέλος

οι απαντήσεις Καθόλου και Λίγο έλαβαν και οι δύο το ποσοστό του 9,2 %. Παράλληλα, μόλις το 1,7 απάντησε πως πρόκειται για ένα Πάρα Πολύ σημαντικό ζήτημα.

Πίνακας 5.8 Εξοπλισμός και εγκαταστάσεις, προσδοκίες

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	5	4,2	4,2	4,2
	Λίγο	9	7,5	7,5	11,7
	Αρκετά	45	37,5	37,5	49,2
	Πολύ	44	36,7	36,7	85,8
	Πάρα Πολύ	17	14,2	14,2	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.8 Εξοπλισμός και εγκαταστάσεις, προσδοκίες



Αναλύοντας τις τιμές του παραπάνω γραφήματος παρατηρούμε μια ομοιομορφία στην κατανομή των απαντήσεων ανάμεσα στις απαντήσεις Αρκετά και Πολύ, καθότι ο εξοπλισμός και οι εγκαταστάσεις διαδραματίζουν βασικό ρόλο στην ορθή λειτουργία των ΚΕΠ. Το 14,2%

δήλωσε πως είναι Πάρα Πολύ σημαντικός παράγοντας και παράλληλα το 7,5 και το 4,2% των συμμετεχόντων απάντησε Λίγο και Καθόλου

Πίνακας 5.9 Αμεσότητα εξυπηρέτησης, προσδοκίες

Αμεσότητα.εξυπηρέτησης.Προσδοκίες

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	7	5,8	5,8	5,8
	Λίγο	8	6,7	6,7	12,5
	Αρκετα	44	36,7	36,7	49,2
	Πολύ	49	40,8	40,8	90,0
	Πάρα Πολύ	12	10,0	10,0	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.9 Αμεσότητα εξυπηρέτησης, προσδοκίες

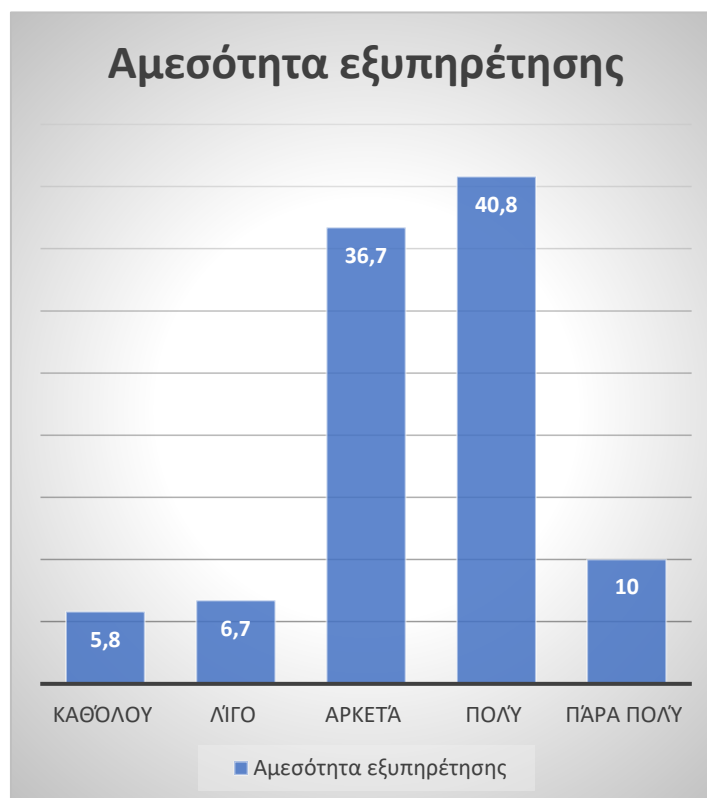
Statistics

Αμεσότητα.εξυπηρέτησης.Προσδοκίες

N	Valid	120
	Missing	0
Mean		3,43
Std. Error of Mean		,088
Median		3,49 ^a
Mode		4
Std. Deviation		,967
Variance		,936
Range		4
Minimum		1
Maximum		5
Sum		411
Percentiles	25	2,73 ^b
	50	3,49
	75	4,21

a. Calculated from grouped data.

b. Percentiles are calculated from grouped data.



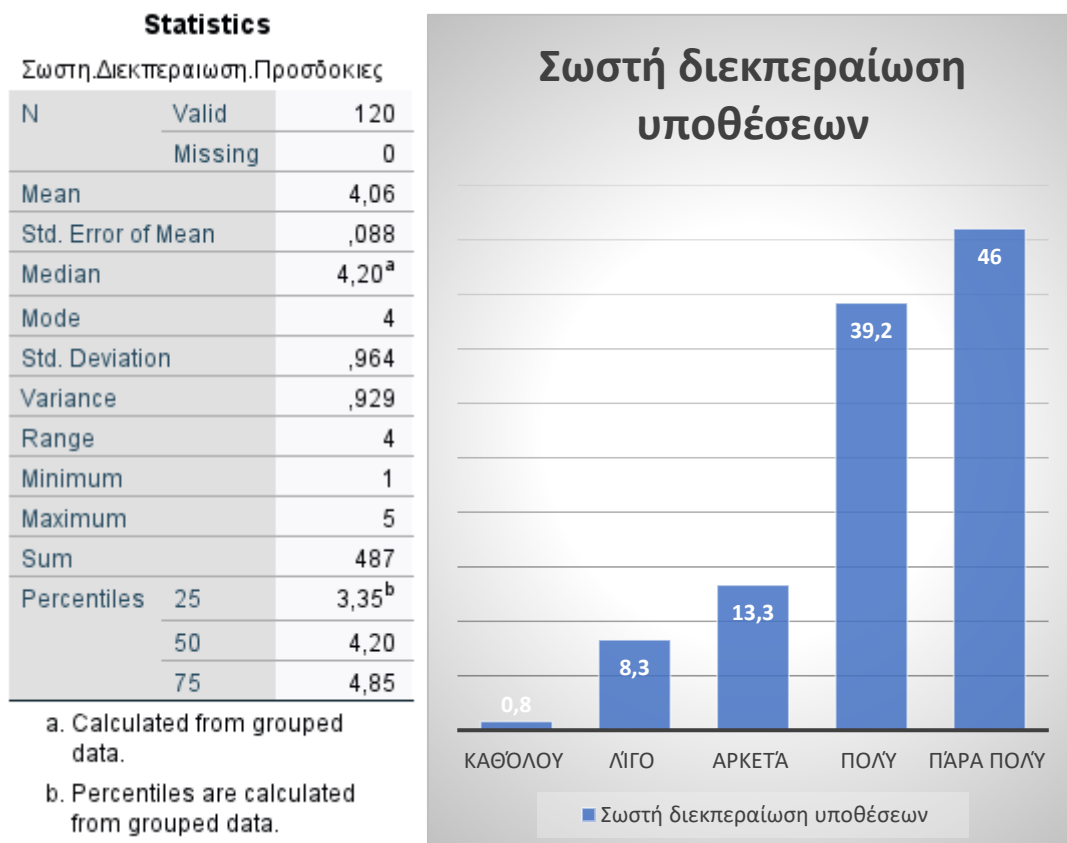
Σύμφωνα με τα παραπάνω δεδομένα το 40,8% του δείγματος της έρευνας υποστήριξε πως η αμεσότητα εξυπηρέτησης αποτελεί Πολύ σημαντικό παράγοντα σωστής λειτουργίας των

ΚΕΠ. Το 36,7% επέλεξε την απάντηση Αρκετά και το 10% Πάρα Πολύ. Συγχρόνως οι επιλογές Λίγο και Καθόλου δεν ξεπέρασαν την τιμή του 6,7%.

Πίνακας 5.10 Σωστή διεκπεραίωση υποθέσεων, προσδοκίες

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	,8	,8	,8
	Λίγο	10	8,3	8,3	9,2
	Αρκετά	16	13,3	13,3	22,5
	Πολύ	47	39,2	39,2	61,7
	Πάρα Πολύ	46	38,3	38,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.10 Σωστή διεκπεραίωση υποθέσεων, προσδοκίες



Παρατηρώντας το γράφημα που παρουσιάζεται παραπάνω, το μεγαλύτερο μέρος των συμμετεχόντων απάντησε πως θεωρεί Πολύ σημαντικό παράγοντα επηρεασμού τη σωστή διεκπεραίωση των υποθέσεων του, με ποσοστό 39,2%. Ακολούθως το επόμενο μεγαλύτερο ποσοστό της τάξεως των 38,3% συναντάται στην απάντηση Πάρα Πολύ. Στη συνέχεια τα 13,3% δήλωσε πως είναι Αρκετά σημαντικός και παράλληλα μόλις το 8,3% και το 0,8 απάντησε Λίγο και Καθόλου αντίστοιχα.

Πίνακας 5.11 Ορθότητα παρεχόμενων πληροφοριών προσδοκίες

Ορθότητα.πληροφοριων.Προσδοκίες

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	3	2,5	2,5	2,5
	Λίγο	3	2,5	2,5	5,1
	Αρκετά	9	7,5	7,6	12,7
	Πολύ	44	36,7	37,3	50,0
	Πάρα Πολύ	59	49,2	50,0	100,0
	Total		118	98,3	100,0
Missing	System	2	1,7		
Total		120	100,0		

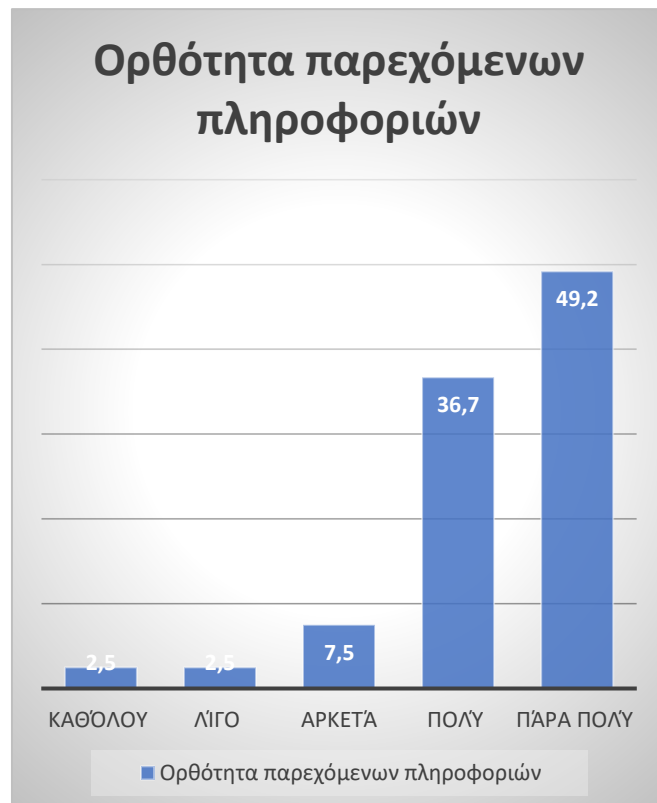
Διάγραμμα 5.11 Ορθότητα παρεχόμενων πληροφοριών, προσδοκίες

Statistics

Ορθότητα.πληροφοριων.Προσδοκίες		
N	Valid	118
	Missing	2
Mean		4,30
Std. Error of Mean		,084
Median		4,43 ^a
Mode		5
Std. Deviation		,909
Variance		,826
Range		4
Minimum		1
Maximum		5
Sum		507
Percentiles	25	3,72 ^b
	50	4,43
	75	5,00

a. Calculated from grouped data.

b. Percentiles are calculated from grouped data.



Σύμφωνα με τις προσδοκίες των ερωτωμένων η ορθότητα των παρεχόμενων πληροφοριών αποτελεί έναν ιδιαίτερα σημαντικό παράγοντα εφόσον η πλειοψηφία απάντησε Πολύ με 36,7 και Πάρα Πολύ με 49,2%. Συγχρόνως οι απαντήσεις Αρκετά, Λίγο και Καθόλου δεν συγκέντρωσαν ποσοστό μεγαλύτερο του 7,5%.

Πίνακας 5.12 Προθυμία εξυπηρέτησης , προσδοκίες

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	8	6,7	6,7	6,7
	Λίγο	14	11,7	11,7	18,3
	Αρκετά	40	33,3	33,3	51,7
	Πολύ	47	39,2	39,2	90,8
	Πάρα Πολύ	11	9,2	9,2	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.12 Προθυμία εξυπηρέτησης, προσδοκίες

Statistics

Προθυμία.Εξυπηρέτησης.Προσδοκία

N	Valid	120
	Missing	0
Mean		3,33
Std. Error of Mean		,093
Median		3,41 ^a
Mode		4
Std. Deviation		1,022
Variance		1,045
Range		4
Minimum		1
Maximum		5
Sum		399
Percentiles	25	2,56 ^b
	50	3,41
	75	4,16

a. Calculated from grouped data.

b. Percentiles are calculated from grouped data.



Στις προσδοκίες των ερωτωμένων φαίνεται από τις παραπάνω τιμές πως η προθυμία εξυπηρέτησης των υπαλλήλων πρόκειται για ένα καίριο παράγοντα σωστής λειτουργίας αφού το 39,2% δήλωσε την απάντηση Πολύ. Το αμέσως επόμενο υψηλότερο ποσοστό αντιστοιχεί στην απάντηση Αρκετά με 33,3% ενώ παράλληλα σχεδόν ισόποσες τιμές καταγράφονται στις απαντήσεις Λίγο Πάρα Πολύ και Καθόλου.

Πίνακας 5.13 Επάρκεια κατάρτισης των εργαζομένων, προσδοκίες

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Λίγο	11	9,2	9,2	10,9
	Αρκετά	22	18,3	18,5	29,4
	Πολύ	55	45,8	46,2	75,6
	Πάρα Πολύ	29	24,2	24,4	100,0
	Total	119	99,2	100,0	
Missing	System	1	,8		
Total		120	100,0		

Διάγραμμα 5.13 Επάρκεια κατάρτισης των εργαζομένων, προσδοκίες

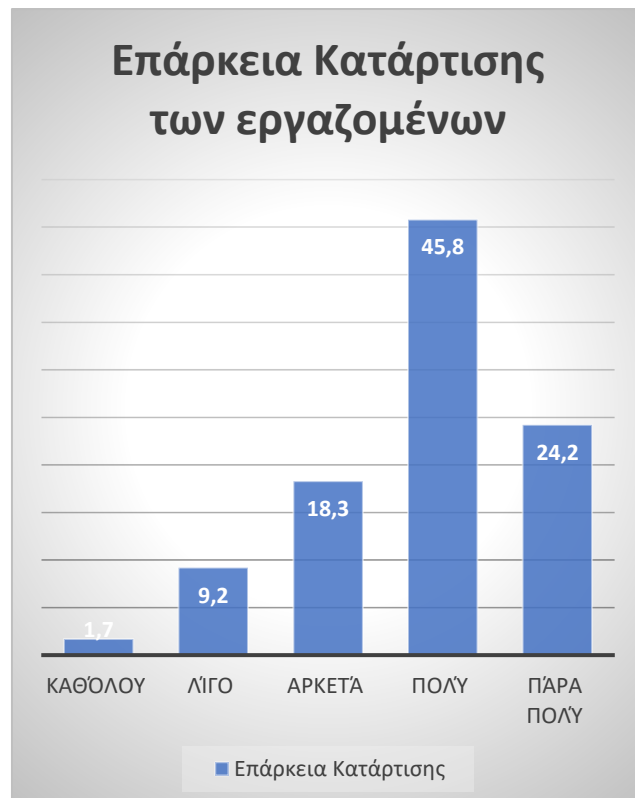
Statistics

Επάρκεια.κατάρτισης.Προσδοκίες

N	Valid	119
	Missing	1
Mean		3,82
Std. Error of Mean		,088
Median		3,92 ^a
Mode		4
Std. Deviation		,962
Variance		,926
Range		4
Minimum		1
Maximum		5
Sum		455
Percentiles	25	3,15 ^b
	50	3,92
	75	4,64

a. Calculated from grouped data.

b. Percentiles are calculated from grouped data.

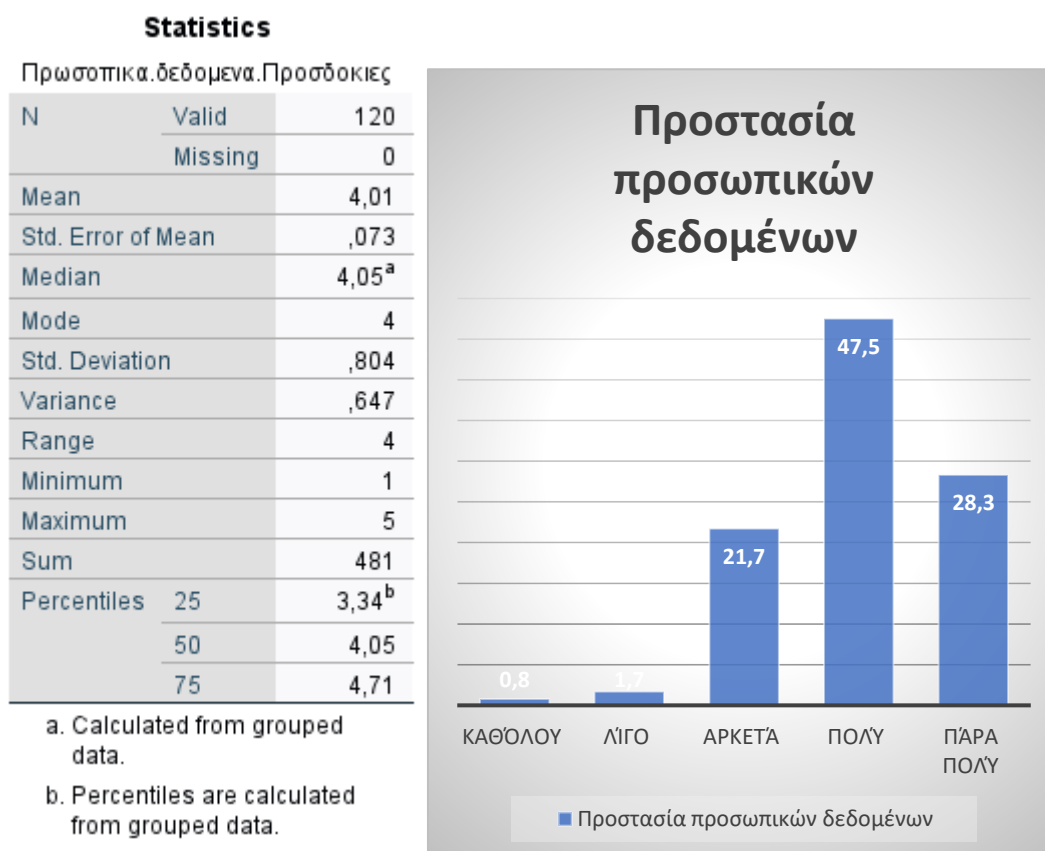


Σύμφωνα με τα ως άνω δεδομένα διαπιστώνεται πως η επάρκεια κατάρτισης για τους συμμετέχοντες αποτελεί ένα Πολύ σημαντικό παράγοντα, αφού το 45,8% επέλεξε την συγκεκριμένη απάντηση. Στη συνέχεια οι απαντήσεις Αρκετά και Πάρα Πολύ, κυμαίνονται σε παρόμοια επίπεδα με τιμές που αγγίζουν το 24,2% και 18,3%. Στη συνέχεια το 9,2 των συμμετεχόντων απάντησε Λίγο και το 1,7 Καθόλου.

Πίνακας 5.14 Προστασία προσωπικών δεδομένων, προσδοκίες

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	,8	,8	,8
	Λίγο	2	1,7	1,7	2,5
	Αρκετά	26	21,7	21,7	24,2
	Πολύ	57	47,5	47,5	71,7
	Πάρα Πολύ	34	28,3	28,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.14 Προστασία προσωπικών δεδομένων, προσδοκίες



Όσον αφορά την προστασία των προσωπικών δεδομένων, οι πλειοψηφία των ερωτωμένων θεώρησε πως είναι Πολύ και Πάρα Πολύ σημαντικός παράγοντας με ποσοστά 47,5% και 28,3%. Το 21,7 δήλωσε την απάντηση αρκετά και παράλληλα οι απαντήσεις Καθόλου και Λίγο δεν ξεπέρασαν σε ποσοστό το 1,7%.

Πίνακας 5.15 Ενδιαφέρον για τα ζητήματα των πολιτών, προσδοκίες

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	9	7,5	7,5	7,5
	Λίγο	15	12,5	12,5	20,0
	Αρκετά	38	31,7	31,7	51,7
	Πολύ	40	33,3	33,3	85,0
	Πάρα Πολύ	18	15,0	15,0	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.15 Ενδιαφέρον για τα ζητήματα των πολιτών, προσδοκίες

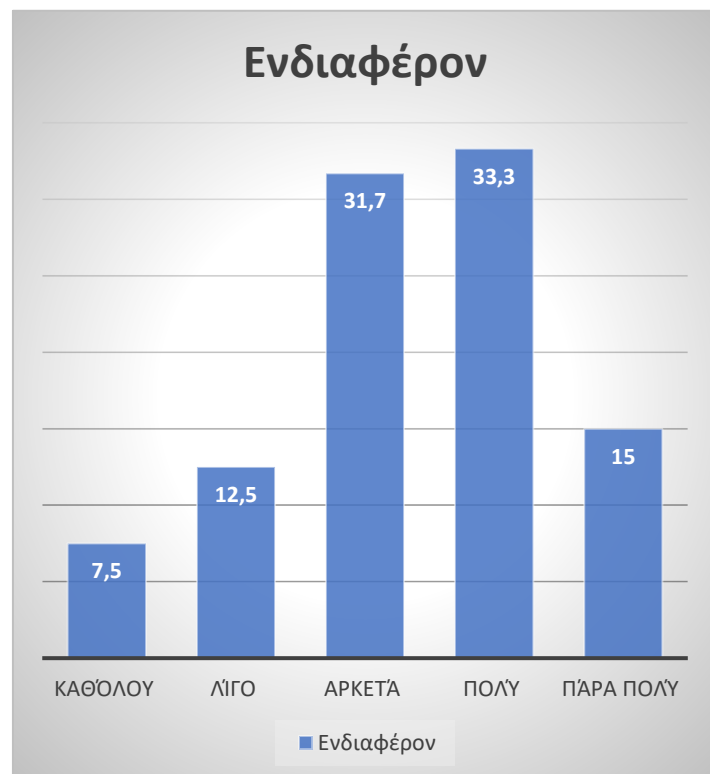
Statistics

Ενδιαφερον.Προσδοκίες

N	Valid	120
	Missing	0
Mean		3,36
Std. Error of Mean		,102
Median		3,44 ^a
Mode		4
Std. Deviation		1,114
Variance		1,240
Range		4
Minimum		1
Maximum		5
Sum		403
Percentiles	25	2,51 ^b
	50	3,44
	75	4,28

a. Calculated from grouped data.

b. Percentiles are calculated from grouped data.



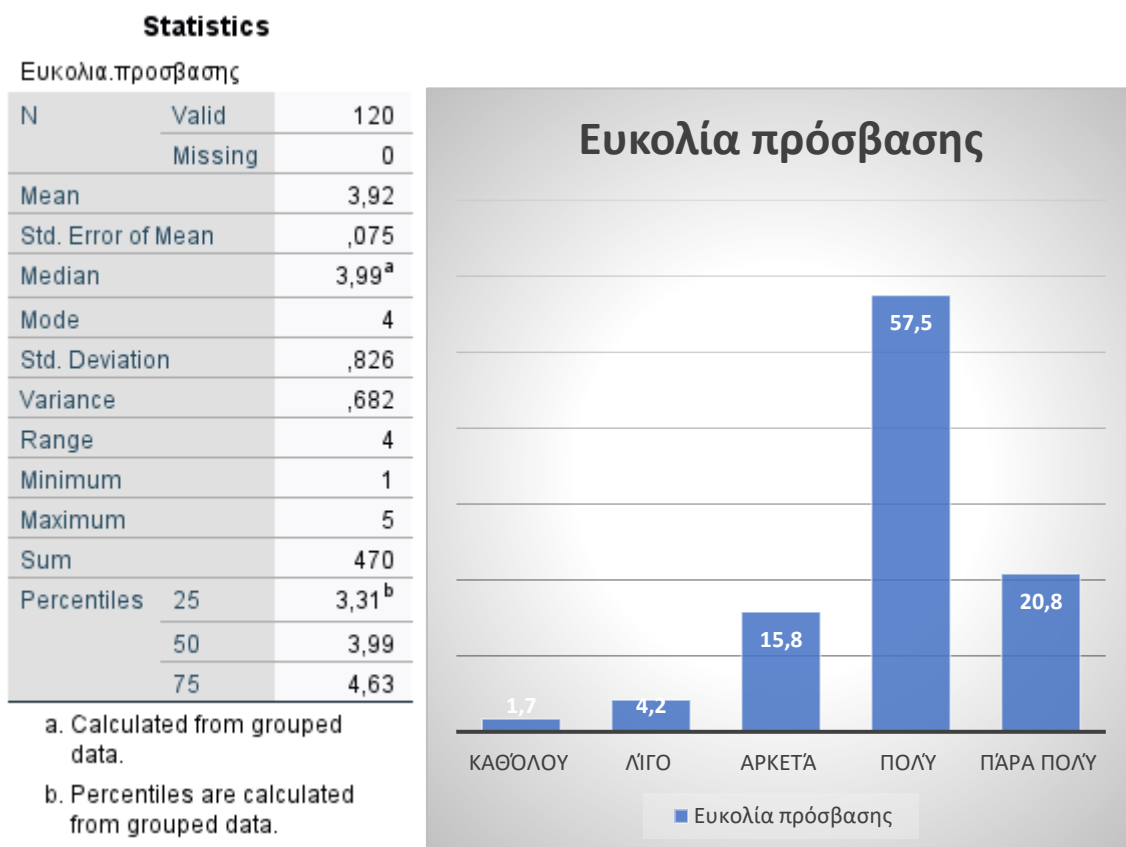
Σε σχέση με το ενδιαφέρον των υπαλλήλων ως παράγοντα επηρεασμού το 33,3% κι το 31,7% απάντησε πως είναι Πολύ και Αρκετά σημαντικό αντίστοιχα . Οι απαντήσεις Πάρα Πολύ και Λίγο συγκέντρωσαν παρόμοια ποσοστά και η χαμηλότερη τιμή καταγράφεται στην απάντηση Καθόλου με 7,5 %.

5.3 Αποτελέσματα-πραγματικότητα

Πίνακας 5.16 Ευκολία πρόσβασης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Λίγο	5	4,2	4,2	5,8
	Αρκετά	19	15,8	15,8	21,7
	Πολύ	69	57,5	57,5	79,2
	Πάρα Πολύ	25	20,8	20,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.16 Ευκολία πρόσβασης



Σύμφωνα με τα παραπάνω δεδομένα η πλειοψηφία των συμμετεχόντων της έρευνας με ποσοστό 57,5 % απάντησε πως η πρόσβαση του, στα ΚΕΠ του Δήμου είναι πολύ εύκολη . Στη

συνέχεια ακολουθούν τα άτομα που απάντησαν Πάρα Πολύ και Αρκετά με ποσοστά 20,8% και 15,8% αντίστοιχα, ενώ οι απαντήσεις Λίγο και Καθόλου συγκέντρωσαν τα χαμηλότερα ποσοστά.

Πίνακας 5.17 Εξοπλισμός και εγκαταστάσεις

		Εξοπλισμός			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	22	18,3	18,3	18,3
	Λίγο	26	21,7	21,7	40,0
	Αρκετά	29	24,2	24,2	64,2
	Πολύ	32	26,7	26,7	90,8
	Πάρα Πολύ	11	9,2	9,2	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.17 Εξοπλισμός και εγκαταστάσεις

Statistics

Εξοπλισμός

N	Valid	120
	Missing	0
Mean		2,87
Std. Error of Mean		,115
Median		2,91 ^a
Mode		4
Std. Deviation		1,256
Variance		1,579
Range		4
Minimum		1
Maximum		5
Sum		344
Percentiles	25	1,79 ^b
	50	2,91
	75	3,90

a. Calculated from grouped data.

b. Percentiles are calculated from grouped data.



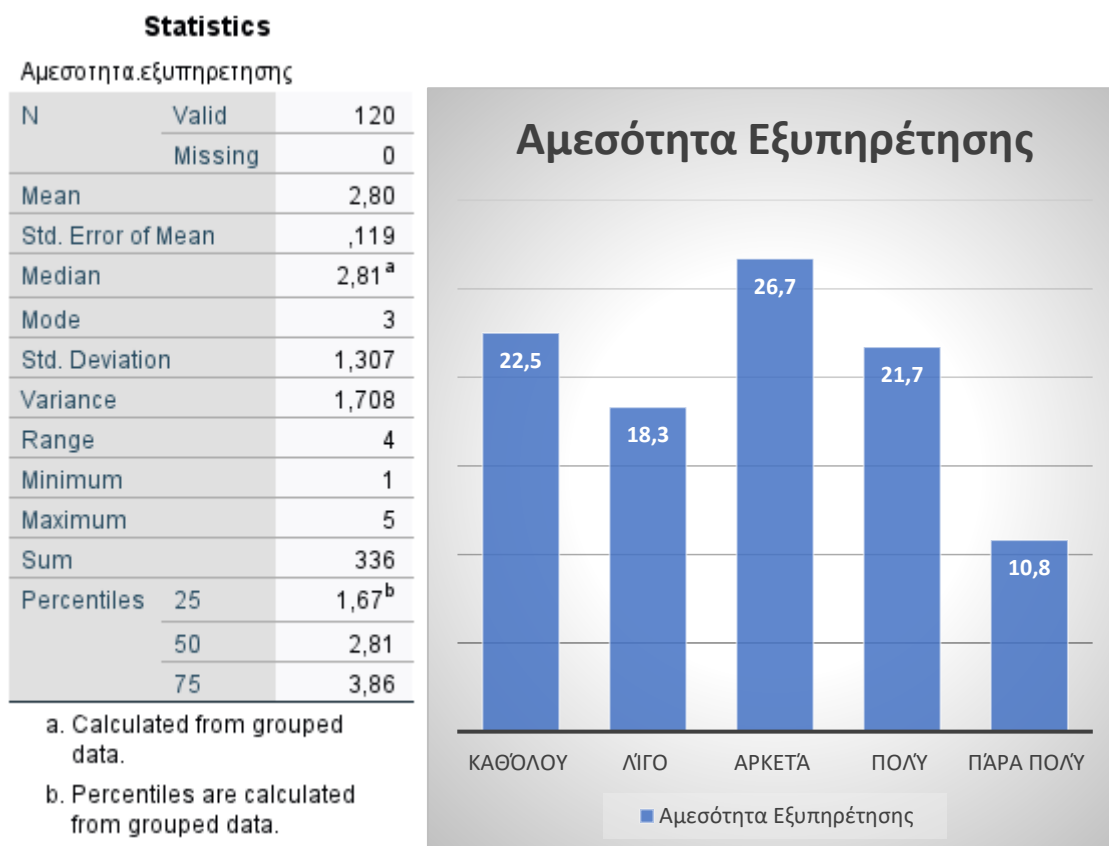
Στο πιο πάνω γράφημα παρατηρείται μια κάπως πιο συμμετρική κατανομή των απαντήσεων αφού όλες κυμαίνονται σε παρόμοια επίπεδα. Ειδικότερα το υψηλότερο ποσοστό του 26,7% λαμβάνει η απάντηση Πολύ και το χαμηλότερο η απάντηση Πάρα Πολύ με ποσοστό 9,2%. Συγχρόνως το 24,2% δηλώνει πως είναι αρκετά ικανοποιημένο, ενώ το 21,7 Λίγο. Παράλληλα

το 18, 3% απάντησε πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από τον εξοπλισμό και τις εγκαταστάσεις που διαθέτουν τα ΚΕΠ.

Πίνακας 5.18 Αμεσότητα εξυπηρέτησης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	27	22,5	22,5	22,5
	Λίγο	22	18,3	18,3	40,8
	Αρκετά	32	26,7	26,7	67,5
	Πολύ	26	21,7	21,7	89,2
	Πάρα Πολύ	13	10,8	10,8	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.18 Αμεσότητα εξυπηρέτησης



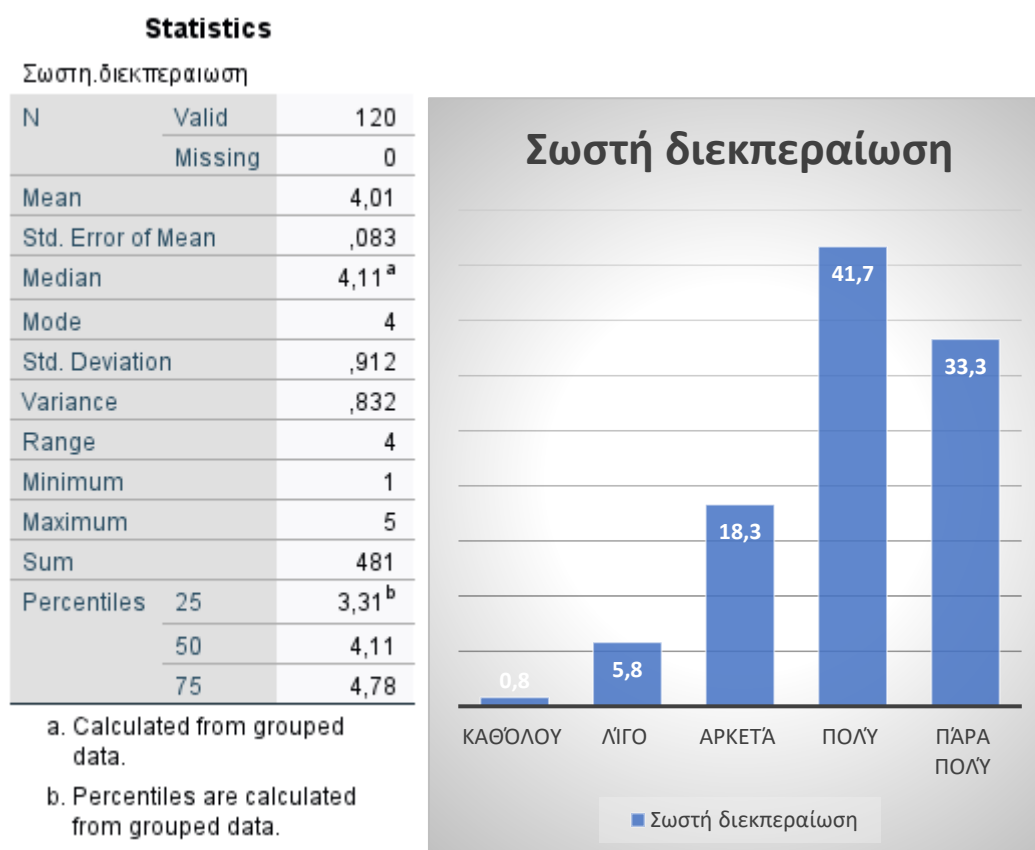
Στο διάγραμμα που εμφανίζεται παραπάνω φαίνεται πως οι περισσότεροι συμμετέχοντες απάντησαν πως είναι Αρκετά ικανοποιημένοι από την αμεσότητα εξυπηρέτησης, συγκεντρώνοντας το ποσοστό του 26,7%. Το αμέσως μεγαλύτερο ποσοστό έχει λάβει η απάντηση Καθόλου με 22,5%. Στην πορεία ακολουθεί η απάντηση Πολύ με 21,7% και η

απάντηση Λίγο με 18,3%%. Εδώ, όπως και στο προηγούμενο διάγραμμα τα άτομα που απάντησαν Πάρα Πολύ, αποτελούν το χαμηλότερο ποσοστό, αυτό δηλαδή του 10,8%.

Πίνακας 5.19 Σωστή διεκπεραίωση υποθέσεων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	,8	,8	,8
	Λίγο	7	5,8	5,8	6,7
	Αρκετά	22	18,3	18,3	25,0
	Πολύ	50	41,7	41,7	66,7
	Πάρα Πολύ	40	33,3	33,3	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.19 Σωστή διεκπεραίωση υποθέσεων

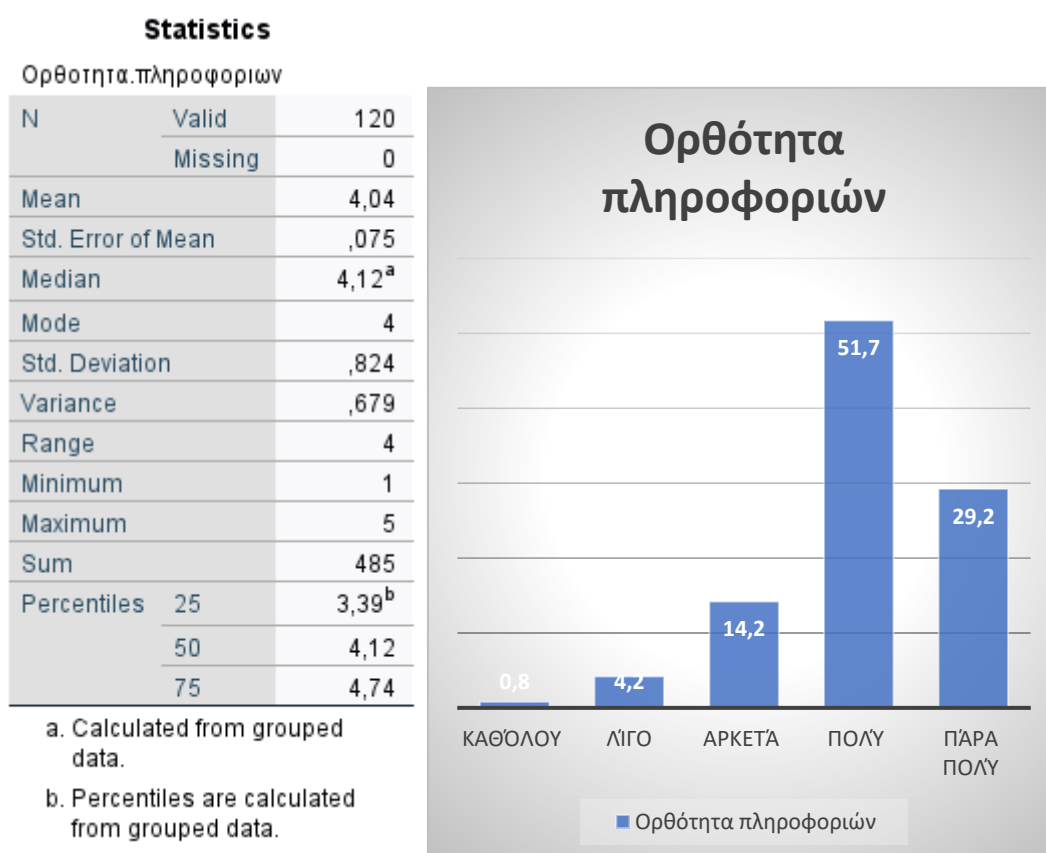


Αναλύοντας το παραπάνω διάγραμμα, παρατηρούμε πως το 41,7% των συμμετεχόντων δηλώνει πως είναι πολύ ικανοποιημένο από τη σωστή διεκπεραίωση των υποθέσεων του, παράλληλα ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό της τάξεως του 33,3% λαμβάνει και η απάντηση Πολύ. Το 8,3% απάντησε πως είναι αρκετά ικανοποιημένο, ενώ παράλληλα ελάχιστοι απάντησαν Καθόλου και Λίγο.

Πίνακας 5.20 Ορθότητα παρεχόμενων πληροφοριών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	,8	,8	,8
	Λίγο	5	4,2	4,2	5,0
	Αρκετά	17	14,2	14,2	19,2
	Πολύ	62	51,7	51,7	70,8
	Πάρα Πολύ	35	29,2	29,2	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.20 Ορθότητα παρεχόμενων πληροφοριών

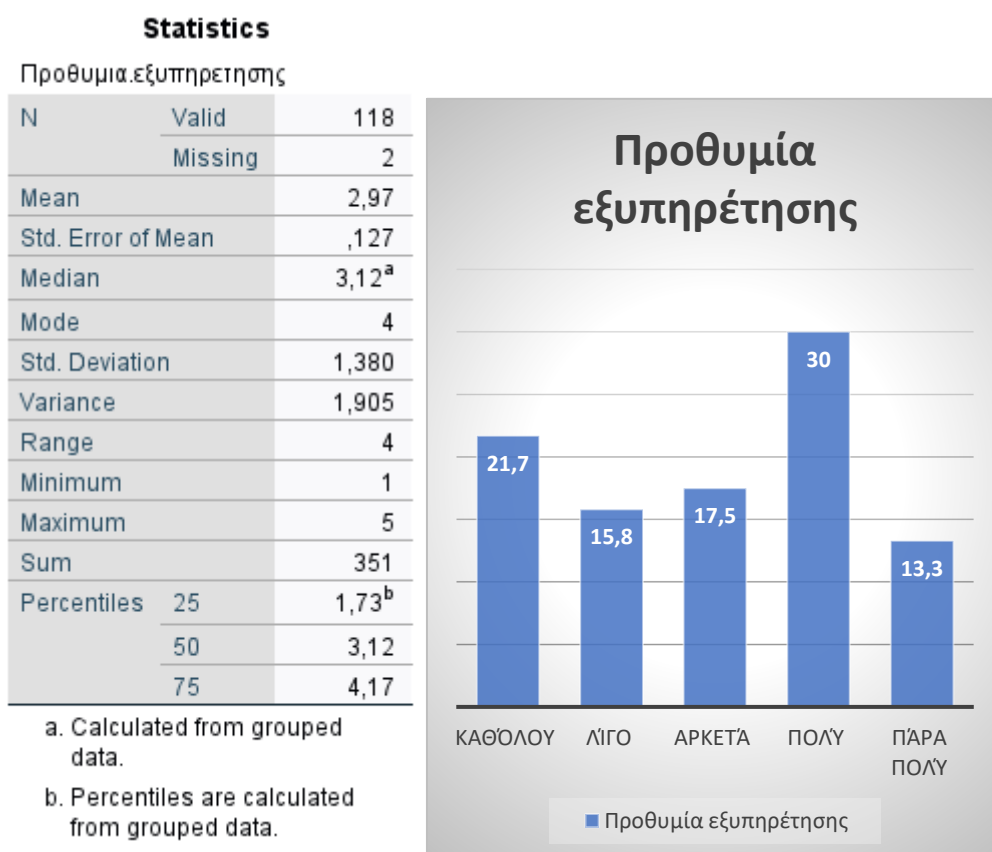


Παρατηρώντας το ως άνω γράφημα βλέπουμε πως το 51,7% δηλώνει πολύ ικανοποιημένο από την ορθότητα των παρεχόμενων πληροφοριών και το 29,2% Πάρα Πολύ ικανοποιημένο. Στη πορεία χαμηλότερα ποσοστά συγκεντρώνουν οι απαντήσεις Αρκετά και Λίγο με ποσοστά 14,2 και 4,2 τοις εκατό αντίστοιχα. Τέλος μόνο το 0,8 του συνολικού δείγματος επέλεξε την απάντηση Καθόλου.

Πίνακας 5.21 Προθυμία εξυπηρέτησης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	26	21,7	22,0	22,0
	Λίγο	19	15,8	16,1	38,1
	Αρκετά	21	17,5	17,8	55,9
	Πολύ	36	30,0	30,5	86,4
	Πάρα Πολύ	16	13,3	13,6	100,0
	Total	118	98,3	100,0	
Missing	System	2	1,7		
Total		120	100,0		

Διάγραμμα 5.21 Προθυμία εξυπηρέτησης



Από το παραπάνω γράφημα διαπιστώνουμε πως το 30% των ερωτωμένων απάντησε πως είναι Πολύ ικανοποιημένο από την προθυμία εξυπηρέτησης των εργαζομένων στα ΚΕΠ του Δήμου Αθηναίων. Παράλληλα το αμέσως επόμενο μεγαλύτερο ποσοστό 21,7% απάντησε πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο. Τα υπόλοιπα ποσοστά των απαντήσεων κυμαίνονται σε σχετικά παρόμοιες τιμές και αυτές δεν ξεπερνάνε το 17,5% που αντιστοιχεί στην απάντηση Αρκετά

Πίνακας 5.22 Επάρκεια κατάρτισης εργαζομένων

Επαρκεια.καταρτισης.Προσδοκίες

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	,8	,8	,8
	Λίγο	6	5,0	5,0	5,8
	Αρκετά	29	24,2	24,2	30,0
	Πολύ	44	36,7	36,7	66,7
	Πάρα Πολύ	40	33,3	33,3	100,0
Total		120	100,0	100,0	

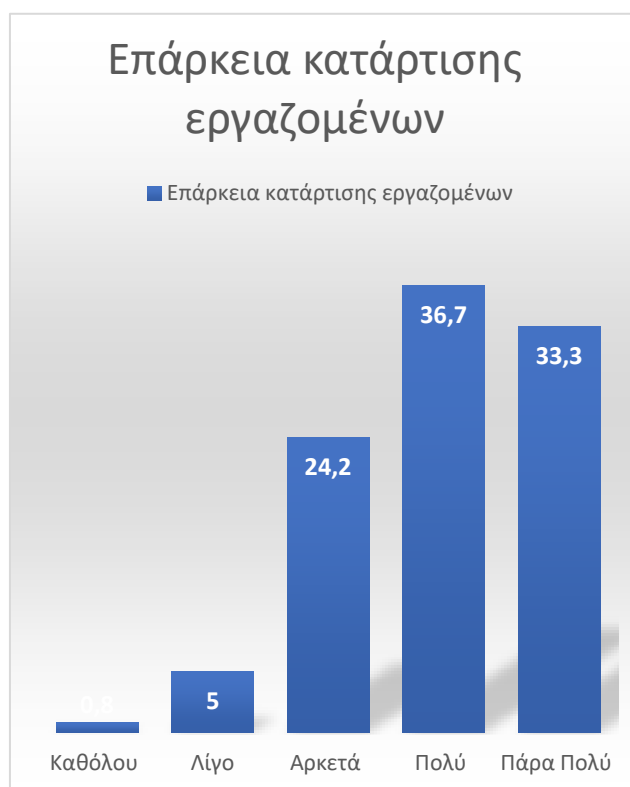
Διάγραμμα 5.22 Επάρκεια κατάρτισης εργαζομένων

Statistics

Επαρκεια.καταρτισης		
N	Valid	120
	Missing	0
Mean		3,97
Std. Error of Mean		,084
Median		4,05 ^a
Mode		4
Std. Deviation		,925
Variance		,856
Range		4
Minimum		1
Maximum		5
Sum		476
Percentiles	25	3,23 ^b
	50	4,05
	75	4,76

a. Calculated from grouped data.

b. Percentiles are calculated from grouped data.

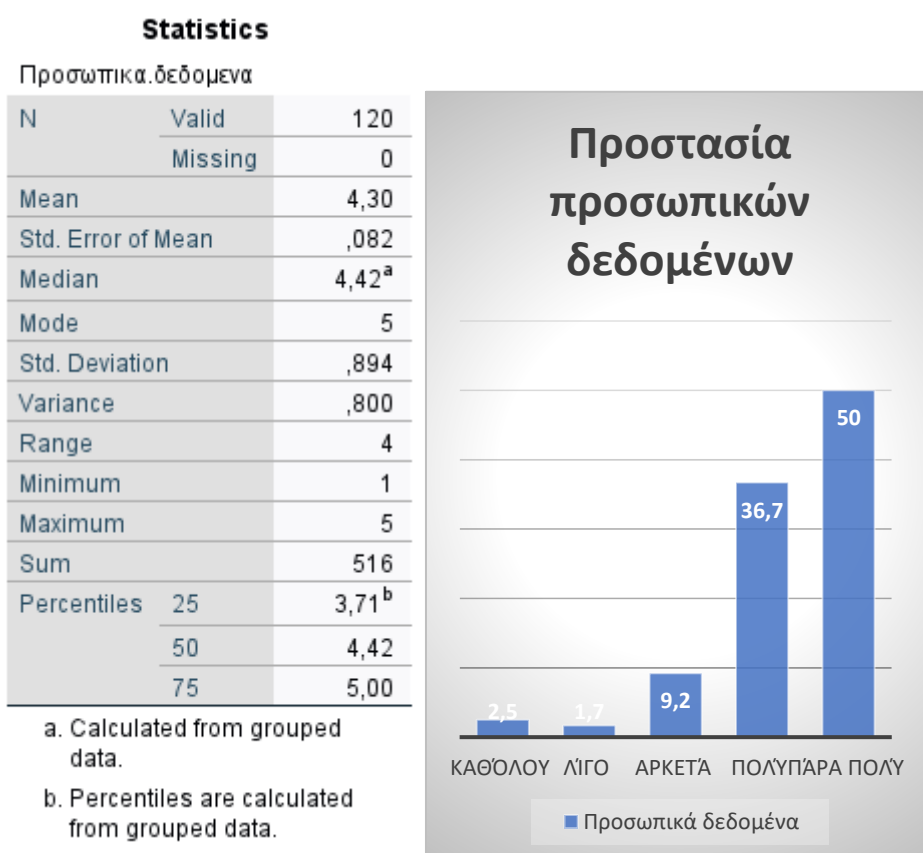


Στο παραπάνω γράφημα παρατηρούμε πως το 36,7 % απάντησε πως είναι Πολύ ικανοποιημένο από την επάρκεια κατάρτισης των εργαζομένων και το 33,3 πως είναι Πάρα Πολύ ικανοποιημένο. Στη συνέχεια το 24,2 δήλωσε πως είναι Αρκετά, ενώ τα χαμηλότερα ποσοστά σημειώθηκαν στις απαντήσεις Καθόλου και Λίγο με 0,8% και 5,0% αντίστοιχα.

Πίνακας 5.23 Προστασία προσωπικών δεδομένων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	3	2,5	2,5	2,5
	Λίγο	2	1,7	1,7	4,2
	Αρκετά	11	9,2	9,2	13,3
	Πολύ	44	36,7	36,7	50,0
	Πάρα Πολυ	60	50,0	50,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.23 Προστασία προσωπικών δεδομένων

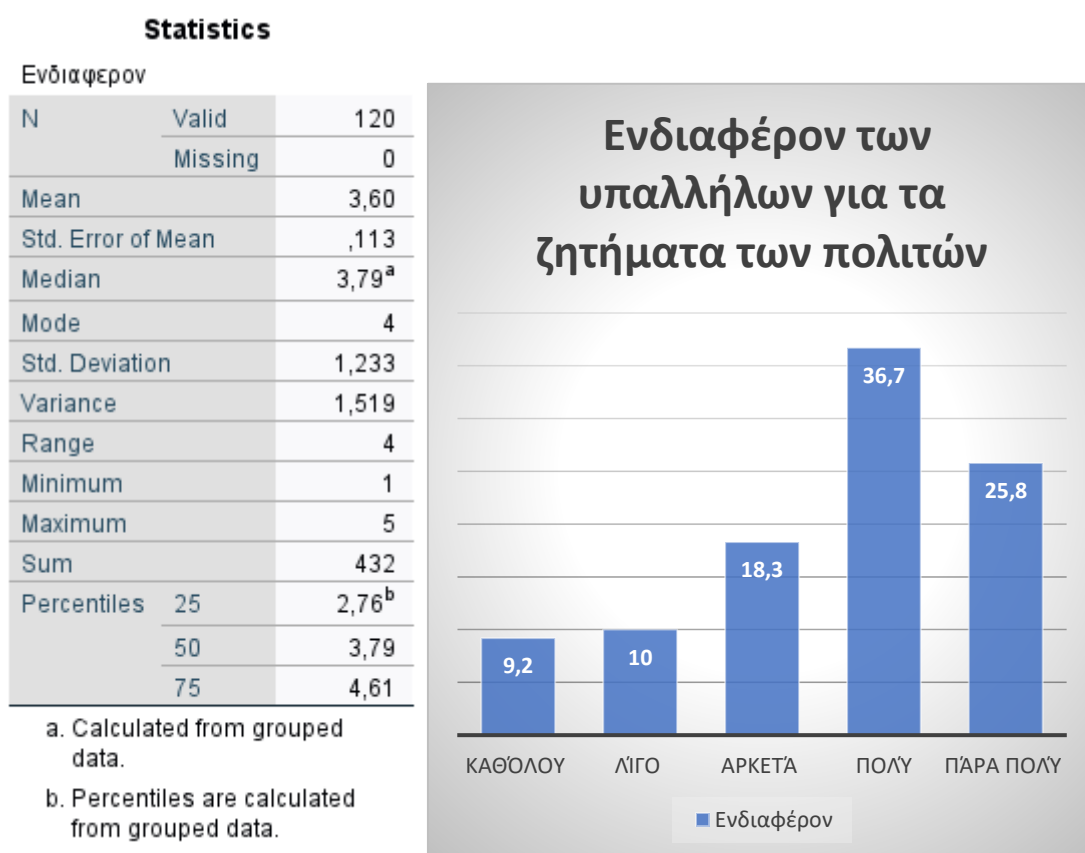


Σύμφωνα με τα στοιχεία του πιο πάνω γραφήματος βλέπουμε πως η πλειοψηφία των ερωτωμένων είναι Πάρα Πολύ ικανοποιημένη από την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων με ποσοστό 50%. Το 36,7% δήλωσε πως είναι Πολύ ικανοποιημένο. Στην πορεία ακολουθεί η απάντηση Αρκετά με 9,2% και οι απαντήσεις Λίγο και Καθόλου, στις οποίες καταγράφονται ιδιαίτερα χαμηλές τιμές.

Πίνακας 5.24 Ενδιαφέρον των υπαλλήλων για τα ζητήματα των πολιτών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	11	9,2	9,2	9,2
	Λίγο	12	10,0	10,0	19,2
	Αρκετά	22	18,3	18,3	37,5
	Πολύ	44	36,7	36,7	74,2
	Πάρα Πολύ	31	25,8	25,8	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.24 Ενδιαφέρον των υπαλλήλων για τα ζητήματα των πολιτών



Σύμφωνα με τα δεδομένα του παραπάνω γραφήματος προκύπτει πως το μεγαλύτερο μέρος των συμμετεχόντων δήλωσε πως είναι Πολύ ικανοποιημένο από το ενδιαφέρον που επιδεικνύουν οι εργαζόμενοι των ΚΕΠ του Δήμου για τις υποθέσεις τους. Συγκεκριμένα το 36,7% απάντησε πως είναι Πολύ ικανοποιημένο και το 25,8% Πάρα Πολύ. Ακολούθως η απάντηση Αρκετά συγκέντρωσε το ποσοστό του 18,3%. Καταληκτικά παρατηρείται μια ισόποση κατανομή των υπόλοιπων απαντήσεων με ποσοστά 10% και 9,2% για τις απαντήσεις Λίγο και Καθόλου.

6.1 Συντελεστής αξιοπιστίας και υπολογισμός χάσματος

Πίνακας 5.25 Στατιστικά μεταβλητών

		N	%
Cases	Valid	115	95,8
	Excluded ^a	5	4,2
	Total	120	100,0

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

Η αξιοπιστία αποτελεί ένα βασικό χαρακτηριστικό που πρέπει να διαθέτει ένα ερωτηματολόγιο. Ο συντελεστής συσχέτισης Cronbach's Alpha παρουσιάζει την αξιοπιστία ή αλλιώς την εσωτερική συνοχή του εκάστοτε στατιστικού εργαλείου μέτρησης. Αυτός, λαμβάνει τιμές από το 0 έως το 1 βάση των οποίων αξιολογείται η αξιοπιστία. Όσο πιο κοντά βρίσκεται μια τιμή με το 1 τόσο πιο αξιόπιστη θεωρείται. Ειδικότερα αποδεκτές και αξιόπιστες τιμές θεωρούνται αυτές που ξεπερνάνε το 0,7. (Ουζούνη & Νακάκης, 2011)

Πίνακας 5.26 Συντελεστής αξιοπιστίας

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,805	,815	23

Ο συντελεστής εφαρμόστηκε για το σύνολο των ερωτήσεων και έλαβε την τιμή 0,815. Σύμφωνα με τα παραπάνω δεδομένα το γεγονός αυτό υποδηλώνει την συνοχή και αξιοπιστία του ερωτηματολογίου.

Πίνακας 5.27 Γενικά στατιστικά στοιχεία των μεταβλητών

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Φυλο	,51	,502	115
Ηλικία	2,73	1,340	115
Επίπεδο.εκπαιδευσης	3,43	1,101	115
Επαγγελμα	2,63	1,307	115
Κατοικος.Δημου	,88	,328	115
Αριθμος.επισκεψεων	1,88	1,258	115
Ευκολια.προσβασης. Προσδοκίες	2,94	1,020	115
Εξοπλισμος.Προσδοκίες	3,17	,881	115
Αμεσοτητα.εξυπηρετησης. Προσδοκίες	3,35	,773	115
Σωστη.Διεκπεραιωση. Προσδοκίες	3,80	,481	115
Ορθότητα.πληροφοριων. Προσδοκίες	3,81	,511	115
Προθυμια.Εξυπηρετησης. Προσδοκία	2,94	1,142	115
Επαρκεια.καταρτισης. Προσδοκίες	3,82	,506	115
Πρωσοπικα.δεδομενα. Προσδοκίες	3,77	,484	115
Ενδιαφερον.Προσδοκίες	3,35	1,009	115
Ευκολια.προσβασης	3,96	,742	115
Εξοπλισμος	3,61	,855	115
Αμεσοτητα.εξυπηρετησης	3,84	,979	115
Σωστη.διεκπεραιωση	4,03	,878	115
Ορθοτητα.πληροφοριων	4,03	,826	115
Προθυμια.εξυπηρετησης	3,81	1,034	115
Πρωσωπικα.δεδομενα	4,37	,729	115
Ενδιαφερον	3,97	1,004	115

Στον παραπάνω πίνακα καταγράφονται βασικά στατιστικά στοιχεία των μεταβλητών όπως ο μέσος και η τυπική απόκλιση τα οποία υπολογίστηκαν με τη βοήθεια του προγράμματος SPSS.

Πίνακας 6.1 Μέσος όρος και χάσμα , ανάμεσα σε προσδοκώμενη και πραγματική ικανοποίηση

		Προσδοκώμενη ικανοποίηση	Πραγματική ικανοποίηση	Απόκλιση
5 Διαστάσεις της ποιότητας σύμφωνα με το μοντέλο servqual		M.O	M.O	Χάσμα
Απτή Διάσταση	Ευκολία πρόσβασης	3,04	3,92	+0,88
	Εγκαταστάσεις και εξοπλισμός	3,49	2,87	-0,62
Αξιοπιστία	Σωστή διεκπεραίωση υποθέσεων	4,06	4,01	-0,05
Ανταπόκριση	Αμεσότητα εξυπηρέτησης	3,43	2,80	-0,63
		3,82	3,97	+0,15

Διασφάλιση	Επάρκεια κατάρτισης υπαλλήλων			
	Ορθότητα παρεχόμενων πληροφοριών	4,30	4,04	-0,26
	Προστασία προσωπικών δεδομένων	4,01	4,30	+0,29
Ενσυναίσθηση	Προθυμία εξυπηρέτησης	3,33	2,97	-0,36
	Ενδιαφέρον	3,36	3,60	+0,24
M.O.		3,64	3,6	-0,04

Στον παραπάνω πίνακα παρουσιάζονται οι 5 διαστάσεις της ποιότητας, σύμφωνα με το μοντέλο serqual, οι οποίες υποδιαιρούνται σε περαιτέρω ερωτήματα-παράγοντες. Στην έρευνα οι πολίτες κλήθηκαν να δηλώσουν πόσο σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν οι ως άνω παράγοντες στην εύρυθμη και αποδοτική λειτουργία των Κ.Ε.Π, αλλά και τι ικανοποίηση αναμένουν να λάβουν από αυτούς . Ταυτόχρονα τους ζητήθηκε να δηλώσουν κατά πόσον είναι ικανοποιημένοι από τον κάθε παράγοντα ξεχωριστά σύμφωνα με την προσωπική τους εμπειρία .

Για κάθε ερώτημα/παράγοντα ξεχωριστά υπολογίστηκε ο μέσος όρος και τοποθετήθηκε στην ανάλογη στήλη (προσδοκώμενη ικανοποίηση/πραγματική ικανοποίηση). Στη συνέχεια

πραγματοποιήθηκε ο υπολογισμός του χάσματος που υπάρχει ανάμεσα στις δυο στήλες ώστε να καταστεί εφικτή η διεξαγωγή συμπερασμάτων.

Σύμφωνα με τα δεδομένα που αποτυπώνονται στον ως άνω πίνακα , για την 1^η Διάσταση προκύπτει πως υπάρχει ένα θετικό χάσμα σε σχέση με την ευκολία πρόσβασης των πολιτών στο Κ.Ε.Π , αντιθέτως οι πολίτες δηλώνουν δυσαρεστημένοι σε σχέση με τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό.

Στη 2^η Διάσταση παρατηρούμε πως υπάρχει ένα σχετικά μικρό χάσμα της τάξεως των -0.05 το οποίο αντιστοιχεί σε μια ήδη υψηλή τιμή 4,06 (κλίμακα 1 έως 5) , γεγονός που σημαίνει πως υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα σε προσδοκώμενη και πραγματική ικανοποίηση αναφορικά με τη σωστή διεκπεραίωση των υποθέσεων.

Η 3^η Διάσταση εμφανίζει αρνητικό χάσμα αφού η ικανοποίηση από την αμεσότητα εξυπηρέτησης μειώνεται κατά 0,63 και η τιμή που λαμβάνει δεν ξεπερνάει το 2,8.

Αναφορικά με την 4^η Διάσταση, στην επάρκεια κατάρτισης των υπαλλήλων προκύπτει θετικό χάσμα, +0,15 , ενώ το ίδιο συμβαίνει και με την προστασία των προσωπικών δεδομένων +0,29. Στο ερώτημα/παράγοντα ορθότητα παρεχόμενων πληροφοριών παρουσιάζεται αρνητικό χάσμα -0,26 ,ωστόσο η τιμή συνεχίζει να παραμένει υψηλή ξεπερνώντας την τιμή 4.

Στην 5^η και τελευταία Διάσταση , παρατηρείται πως για την προθυμία εξυπηρέτησης οι πολίτες δήλωσαν πως δεν είναι ιδιαίτερα ικανοποιημένη μειώνοντας την τιμή των προσδοκιών και δημιουργώντας αρνητικό χάσμα -0,36. Συγχρόνως στο ενδιαφέρον των υπαλλήλων το χάσμα φαίνεται να είναι θετικό , αφού η τιμή αυξάνεται κατά 0,24 σε σχέση με την προσδοκώμενη ικανοποίηση.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΘΕΜΑΤΑ ΓΙΑ ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν ο προσδιορισμός του βαθμού ικανοποίησης των κατοίκων του δήμου Αθηναίων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ. Στο εισαγωγικό μέρος έγινε μια σύντομη παρουσίαση των βασικών σημείων της εργασίας καθώς και των στόχων και των σκοπών της

Στο θεωρητικό μέρος της έρευνας πραγματοποιήθηκε μια βιβλιογραφική επισκόπηση ούτως ώστε να αντληθούν γενικές πληροφορίες που αποτελούν σημεία τομής για την εξέλιξη και τη δομή της παρούσας διπλωματικής. Ειδικότερα στο πρώτο θεωρητικό μέρος, παρουσιάστηκαν βασικές έννοιες όπως η δημόσια διοίκηση, η τοπική αυτοδιοίκηση, η αποκέντρωση και η αποστολή τους σε συνδυασμό με την συνταγματική τους κατοχύρωση.

Στο δεύτερο θεωρητικό μέρος πραγματοποιήθηκε μια ιστορική αναδρομή του θεσμού και της εξέλιξης της Τοπικής Αυτοδιοίκησης από την επανάσταση έως και σήμερα, δίνοντας έμφαση ιδίως αλλαγές που επέφεραν τα 3 προγράμματα που εφαρμόστηκαν με στόχο την ανασυγκρότηση και την αναβάθμιση της. Συγχρόνως εξετάστηκαν ο λόγος δημιουργίας και οι στόχοι του θεσμού των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, συμπεριλαμβανομένων και των πιο πρόσφατων αλλαγών που επιδιώκουν στη διευκόλυνση της εξυπηρέτησης του πολίτη.

Στο τρίτο θεωρητικό μέρος, εξετάστηκαν έννοιες κλειδιά για την κατανόηση της παρούσας μελέτης όπως η ικανοποίηση και η ποιότητα αλλά και η σπουδαιότητα ύπαρξης των παραγόντων αυτών στο δημόσιο τομέα. Παράλληλα έγινε αναφορά στις θεωρίες περί new public management και στους στόχους του σε σχέση με την ανασυγκρότηση του δημοσίου τομέα. Επίσης παρατέθηκαν γενικές πληροφορίες που αφορούν το Δήμο Αθηναίων καθώς και επισημάνθηκαν οι λόγοι επιλογής του για την εκπόνηση της συγκεκριμένης διπλωματικής.

Στη συνέχεια περνώντας στο ερευνητικό μέρος, επισημάνθηκε ο σκοπός της έρευνας, η μεθοδολογία και τα στατιστικά εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν αλλά πραγματοποιήθηκε και η παράθεση των αντίστοιχων ερευνητικών ερωτημάτων.

Συγκεκριμένα, το βασικό στατιστικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για τη διεξαγωγή της έρευνας ήταν το ερωτηματολόγιο δομημένο βάσει των 5 διαστάσεων της ποιότητας servqual.. Η συγκέντρωση των στοιχείων του ερωτηματολογίου και η ανάλυση των δεδομένων με τη χρήση του στατιστικού προγράμματος spss , καθώς και η ανάλυση των αντίστοιχων

διαγραμμάτων που προέκυψαν από αυτό, συνέβαλλε καθοριστικά στην απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων.

Σε αυτό το σημείο να αναφερθεί πως το δείγμα δεν μπορεί να θεωρηθεί πλήρως αντιπροσωπευτικό καθώς η έρευνα διενεργήθηκε με τη βοήθεια ηλεκτρονικών μέσων, γεγονός που συνεπάγεται τον αποκλεισμό όσων δεν γνωρίζουν να χειρίζονται ή ακόμα δεν διαθέτουν Η/Υ, smartphone, λογαριασμό σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο. Αυτό αποτελεί σημαντικό περιορισμό της έρευνας και ενδεχομένως τα αποτελέσματα είναι δύσκολα γενικεύσιμα. Ωστόσο τα δεδομένα που συλλέχθηκαν είναι ιδιαίτερα σημαντικά διότι μπορούν να μας προσφέρουν μια εικόνα της κατάστασης που επικρατεί αλλά και βασικά στοιχεία αναφορικά με το επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών.

Ωστόσο είναι σημαντικό να αναφερθεί πως αν και στην Ελλάδα τα ποσοστά ψηφιακού αναλφαβητισμού παραμένουν γενικά υψηλά, τα τελευταία χρόνια και ιδιαίτερα από την περίοδο της κρίσης του κορονοϊού και της γενικευμένης απαγόρευσης της κυκλοφορίας, αυξάνονται συνεχώς τα άτομα που αρχίζουν να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και πάσης φύσεως ηλεκτρονικές εφαρμογές. Η κρίση αυτή στάθηκε αφορμή για την ταχύτερη ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της χώρας καθώς και την περαιτέρω αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Συγκεκριμένα τα τελευταία χρόνια ανεξαρτήτως της πανδημικής κρίσης, όπως αναφέρεται και στην έρευνα World Internet Project που δημοσιεύτηκε από τη διανοεσις, έχει παρατηρηθεί αύξηση της χρήσης του διαδικτύου. Παράλληλα στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού οι δυνατότητες του διαδικτύου και των ΤΠΕ συμβάλλουν ολοένα και περισσότερο τη διευκόλυνση της καθημερινότητας του πολίτη συνδυαστικά με την καλύτερη και ταχύτερη, εξυπηρέτησή του.

Τα **Αποτελέσματα** της έρευνας έδειξαν πως δεν υπάρχει μεγάλη απόκλιση των προσδοκιών των πολιτών σε σχέση με την πραγματική ικανοποίηση που έχουν λάβει από τις υπηρεσίες των Κ.Ε.Π κατά τη διάρκεια της εξυπηρέτησής τους. Συγκεκριμένα το χάσμα ανάμεσα στους μέσους όρους είναι -0,04, ωστόσο οι τιμές που έλαβε κάθε παράγοντας υποδηλώνουν πως υπάρχουν αρκετά περιθώρια βελτίωσης προκειμένου να επιτευχθεί ο εκσυγχρονισμός και η αναβάθμιση του συνόλου των υπηρεσιών.

Ειδικότερα όσον αφορά την πρώτη (απτή) Διάσταση της ποιότητας το μεγαλύτερο μέρος των συμμετεχόντων δήλωσε πως έχει εύκολη πρόσβαση στα ΚΕΠ, με υπολογιζόμενη διαφορά

ανάμεσα σε προσδοκίες και πραγματικότητα +0,88, καθώς αυτά βρίσκονται σε κεντρικά σημεία του δήμου, τα οποία διαθέτουν σε κοντινή απόσταση σταθμούς μετρό και στάσεις λεωφορείων. Αντίθετα φαίνεται να μην είναι ιδιαίτερα ικανοποιημένο σε σχέση με τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό που διαθέτουν τα Κ.Ε.Π του Δήμου, αφού το χάσμα έλαβε αρνητική τιμή της τάξεως των -0,62.

Συγχρόνως στη δεύτερη διάσταση που αφορά την Αξιοπιστία οι συμμετέχοντες στην έρευνα έδειξαν πως είναι πολύ ικανοποιημένοι από τη σωστή διεκπεραίωση των υποθέσεων τους, αφού οι τιμές στην κλίμακα 1 έως 5 ξεπερνάνε το 4 ενώ το χάσμα που προκύπτει είναι μόνο -0,05.

Για την τρίτη διάσταση της Απόκρισης, παρατηρήθηκε πως το χάσμα αγγίζει την τιμή του -0,63, αφού οι πολίτες θα ήθελαν να εξυπηρετούνται πιο άμεσα, γεγονός που πιθανότατα σχετίζεται με τον μεγάλο αριθμό εξυπηρετούμενων και με τις ανάγκες για επιπλέον προσωπικό.

Παράλληλα στη τέταρτη διάσταση της Διασφάλισης, το μεγάλο ποσοστό του δείγματος φαίνεται να είναι ικανοποιημένο σε σχέση με την κατάρτιση του προσωπικού, με την προστασία των προσωπικών του δεδομένων, και με την ορθότητα των παρεχόμενων πληροφοριών αν και στην τελευταία προκύπτει ένα αρνητικό χάσμα -0,26. Παρόλα αυτά η τιμή συνεχίζει να κυμαίνεται σε υψηλά επίπεδα.

Σε σχέση με την Πέμπτη διάσταση της Ενσυναίσθησης, παρατηρήθηκαν χαμηλά ποσοστά ικανοποίησης στο ερώτημα αναφορικά με την προθυμία εξυπηρέτησης με χάσμα -0,36, ενώ δεν συνέβη κάτι αντίστοιχο και με το ενδιαφέρον που επιδεικνύουν οι υπάλληλοι στα ζητήματα των πολιτών αφού στην ερώτηση αυτή δημιουργήθηκε θετικό χάσμα +0,25.

Γενικότερα, εξετάζοντας τα αποτελέσματα της έρευνας μπορούμε να πούμε πως αν και δεν υπάρχει μεγάλη διαφορά ανάμεσα στις προσδοκίες και την πραγματικότητα είναι σημαντικό να αναφερθεί πως στις 6 από τις 9 ερωτήσεις προέκυψε αρνητικό χάσμα, γεγονός που υποδηλώνει τη δυσαρέσκεια των πολιτών για παράγοντες καθοριστικής σημασίας για την εύρυθμη λειτουργία των Κ.Ε.Π, όπως πχ ο εξοπλισμός.

Βέβαια, είναι σημαντικό να αναφερθεί πως στο πλαίσιο της δημοσιονομικής κρίσης, υπάρχει ένας σημαντικός παράγοντας που πρέπει να ληφθεί υπόψιν. Αυτός αφορά την έλλειψη οικονομικών πόρων, γεγονός που δεν ευνοεί τις διαδικασίες βελτίωσης.

Γενικότερα μπορούμε να προβούμε στο συμπέρασμα πως υπάρχουν αρκετά περιθώρια βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Για το λόγο αυτό πρέπει να ληφθούν σωστές αποφάσεις, που θα οδηγήσουν στην εξάλειψη βασικών προβλημάτων, τα οποία δυσχεραίνουν την ορθή λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Καταληκτικά, οι αρμόδιοι φορείς καλούνται να λάβουν τις απαραίτητες πρωτοβουλίες και να αντιμετωπίσουν τις αυξανόμενες προκλήσεις, προκειμένου να επιτευχθεί ο εκσυγχρονισμός σε συνδυασμό με μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πολιτών. Άλλωστε ο βασικός στόχος της τοπικής αυτοδιοίκησης και εν γένει του δημοσίου τομέα είναι η μέριμνα για το δημόσιο συμφέρον και η αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πολιτών.

Ερωτήσεις που θα δώσουν το έναυσμα για μελλοντικές έρευνες:

- Με ποιους τρόπους μπορούν να αντιμετωπιστούν προβλήματα και να καλυφθούν οι υπάρχουσες ανάγκες και ελλείψεις;
- Ποιες είναι οι αλλαγές που πρέπει να εφαρμοστούν για να καταστεί η εξυπηρέτηση πιο αποτελεσματική;
- Πως μπορούν να συμβάλλουν οι νέες τεχνολογίες και η καινοτομία στην υψηλότερη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;
- Ποιες δράσεις πρέπει να πραγματοποιηθούν ώστε να μεγιστοποιηθεί η ικανοποίηση των πολιτών;

Νομοθεσία

N.12 -30-04-1822 'Περί Οργανισμού των Ελληνικών Επαρχειών'

Β.Δ. ΦΕΚ 12 Α' -06.04.1833-'Περί της διαιρέσεως του Βασιλείου και της διοικήσεως του'

Ν. ΔΝΖ/1912 'Περί συστάσεως των Δήμων και Κοινοτήτων'

Ν.2539/1997- ΦΕΚ 244/Α/4-12-1997) 'Συγκρότηση της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοικήσεως'

Ν.3852/2010-(ΦΕΚ 87/τΑ'/07-06-2010)- 'Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοικήσεως και της Αποκεντρωμένης Διοικήσεως'

Ν.4555/2018-(ΦΕΚ Α'133/19-07-2018)- 'Μεταρρύθμιση του Θεσμικού Πλαισίου της Τοπικής αυτοδιοικήσεως Εμβάθυνση της Δημοκρατίας Ενίσχυση της Συμμετοχής Βελτίωση της οικονομικής και αναπτυξιακής λειτουργίας των Ο.Τ.Α ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ Ρυθμίσεις για τον εκσυγχρονισμό'

Ν.3031/2002-ΦΕΚ Α 102/01-05-2002- 'Αναβάθμιση της πολιτικής προστασίας και άλλες διατάξεις'

Ν.4727/2020-ΦΕΚ 184/Α/23-09-2020- '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.'

Βιβλιογραφία

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, October 5). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), σσ. 41-50.

Chandler, J. (2014). *Comperative Public Administration* (2 εκδ.). Abingdon: Routledge.

Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2020). *Διοίκηση για την Ποιότητα και Επιτέλεση Αριστείας*. Αθήνα : Κλειδάριθμος ΕΠΕ.

- Gulick, L., Urwick, L., & eds. (1937). *Papers on the Science of Administration*. New York: Institute of Public Administration.
- Karametos, G. K. (2015, Σεπτέμβριος). *researchGate*. Ανάκτηση από Ο θεσμός της Περιφέρειας στην Ελλάδα και η διαδρομή απο τον Καποδίστρια στον Καλλικράτη: https://www.researchgate.net/publication/281686028_O_thesmos_tes_Periphereias_s_sten_Ellada_kai_e_diadrome_apo_ton_Kapodistria_ston_Kallikrate
- Lamsal, B. P., & Gupta, A. K. (2021, December 30). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? *Policy and Governance Review*, 6(1), σσ. 78-80.
- March, J., & Simon, H. (2003). *Οργανώσεις*. Αθήνα: Κριτική .
- Marume, S. B. (2016, June 7). Meaning of Public Administration. *Journal of Research in Humanities and Social Science*, 4(6), σσ. 16-17.
- Siebles, D. L. (2004). *The Quality Improvement Glossary*. Milwaukee: ASQ Quality Press.
- Simon, H., Smithburg, D., & Thompson, V. (1971). *Public Administration*. New York: Alfred A. Knopf.
- W. Taylor, B. (2010). *Introduction to Management Science*. New Jersey: Prentice Hall.
- Waldo, D. (1967, February 1). Midwest Review of Public Administration,. *Public Administration Review*, σσ. 40-45.
- Woodrow, W. (1887). The Study of Administration. *Political Science Quarterly*.
- Αιτιολογική Έκθεση Κλεισθένη. (2018). *Αιτιολογική Έκθεση στο σχέδιο νόμου στο σχέδιο νόμου «Μεταρρύθμιση του θεσμικού πλαισίου της Τοπικής Αυτοδιοίκησης – Εμβάθυνση της Δημοκρατίας – Ενίσχυση της Συμμετοχής – Βελτίωση της*. Αθήνα: Βουλή των Ελλήνων.
- Βουλη των Ελλήνων. (1927). Σύνταγμα της Ελληνικής Δημοκρατίας. *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως*, 777-778.

- Γκέκας, Ρ. (2019, Σεπτέμβριος 4). Τι σημαίνει και πως υλοποιείται η αποκέντρωση. *Κέντρικη Ένωση Δήμων Ελλάδος*, σσ. 3-5.
- Γκούμας, Σ., & Τέφα, Κ. (2012). *Διαχείριση Ποιότητας Στη Μικρή Επιχείρηση*. Αθήνα : ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.
- Δήμος Αθηναίων . (2022, 9 2). <https://www.cityofathens.gr/>. Ανάκτηση από <https://www.cityofathens.gr/>: <https://www.cityofathens.gr/>
- Ε.ΧΛΕΠΑΣ, Ν.-Κ. (2020). *Ο ΕΥΡΩΠΑΙΚΟΣ ΧΑΡΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΝΟΜΙΑΣ - ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΜΙΑΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΣΥΝΘΗΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ* . ΑΘΗΝΑ: ΠΑΠΑΖΗΣΗΣ.
- Καρακιουλάφη, Χ., Σπυριδάκης, Μ., Γιαννακοπούλου, Ε., Κάραλης, Δ., & Σώρος, Γ. (2015). *Από το new public management στις αλλαγές στις εργασιακές σχέσεις στον δημόσιο τομέα στην Ευρώπη και την Ελλάδα την περίοδο της κρίσης*. Αθήνα : ΙΝΕ ΓΣΕΕ.
- Κοιμτζόγλου, Ι. (2017). *Σύνοψη Διοικητικού Δικαίου*. Αθήνα: ΝΟΜΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΑΕΕΤΕ.
- Μαϊστρος, Π. (2009). *Τα τρία κύμματα μεταρρυθμίσεων της Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα(1975-2015)*. Αθήνα: Παπαζήση.
- Μακρυδημήτρης, Α. (2003, Μάιος 1). Κοινότητες, ήτοι Δήμοι. *Ελληνική Επιθεώρηση Πολιτικής Επιστήμης*, 21(1), σσ. 157-159.
- Μπέσιλα - Βήκα, Ε. (2019). *Τοπική Αυτοδιοίκηση Ι-Υπο το πρίσμα του κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων και του Προγράμματος Καλλικράτης* (4η εκδ.). Αθήνα: Σάκκουλας.
- Μπεσίλα-Βήκα, Ε. (2011). *Τοπική Αυτοδιοίκηση ΙΙ* (4η εκδ.). Αθήνα -Θεσσαλονίκη: Σάκκουλας.
- Ουζούνη, Χ., & Νακάκης, Κ. (2011, 5 24). Η Αξιοπιστία και η Εγκυρότητα των Εργαλείων Μέτρησης σε Ποσοτικές Μελέτες. *Νοσηλευτική*, 50(2), σσ. 231-239.
- Παπανδρέου, Γ. Α., Ραγκούσης, Ι., Παπακωσταντίνου, Γ., & και άλλοι. (2009). *ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ του σχεδίου νόμου "Νέα αρχιτεκτονική της τοπικής αυτοδιοίκησης και της αποκεντρωμένης διοίκησης-Πρόγραμμα Καλλικράτης"*. Αθήνα: Βουλή των Ελλήνων.

- Πραστάκος, Γ. (2017). *Διοικητική Επιστήμη-Λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων στην κοινωνία της πληροφορίας* (2η εκδ.). Αθήνα: UNIBOOKS IKE.
- Ραμματά, Μ. (2011). *Σύγχρονη Ελληνική Δημόσια Διοίκηση - Ανάμεσα στη γραφειοκρατεία και το μανατζμεντ*. Αθήνα: ΚΡΙΤΙΚΗ.
- Σταύρου, Δ. (2019). *Σχολική Ηγεσία και Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ*. Αθήνα : Παπαζήσης.
- Σπυρόπουλος, Φ., Κοντιάδης, Ξ., Ανθόπουλος, Χ., & Γεραπετρίτης, Γ. (2017). *Σύνταγμα κατ'άρθρο ερμηνεία*. Αθήνα: Σάκκουλας.
- Το Σύνταγμα της Ελλάδος*. (2008). Αθήνα-Θεσσαλονίκη: Σάκκουλας.
- Τριανταφυλλοπούλου, Α., & Κωστής, Γ. (2016). *Ιστορία Των Κυβερνητικών Και Διοικητικών Θεσμών Στην Ελλάδα*. Αθήνα: Σάκκουλας.
- Τσάτσος, Ν. (1988). *Οι Κρατικές Επιχορηγήσεις Προς την Τοπική Αυτοδιοίκηση*. Αθήνα : Ελληνική Εταιρία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης .
- Υπουργείο Εσωτερικών . (2018, Απρίλιος 27). Πρόγραμμα Κλεισθένης Ι. Αθήνα. Ανάκτηση από <http://www.opengov.gr/ypes/?p=5963>
- Χρυσανθάκης, Χ. (2015). *Εισηγήσεις Διοικητικού Δικαίου*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.

Παράρτημα 1 – QR CODE

Σκανάροντας το παρακάτω QR code θα έχετε τη δυνατότητα να μεταβείτε στην πλατφόρμα Goggle forms και να αξιολογήσετε ανώνυμα τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Κ.Ε.Π του δήμου Αθηναίων μέσω online ερωτηματολογίου .



• Σκοπός της έρευνας είναι η διεξαγωγή συμπερασμάτων αναφορικά με την ικανοποίηση των πολιτών απο τις παρεχόμενες υπηρεσίες

• Τα στοιχεία που θα συλλεχθούν , θα συμπεριληφθούν σε μεταπτυχιακή εργασία

• Το ερωτηματολόγιο θα είναι ενεργό από 1/5/22 έως 15/6/22

Παράρτημα 2- Ερωτηματολόγιο

Διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών του Δήμου Αθηναίων

Το ερωτηματολόγιο αυτό είναι ανώνυμο και δημιουργήθηκε με στόχο τη συλλογή στοιχείων σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ του Δήμου Αθηναίων. Στόχος της συγκεκριμένης έρευνας είναι η συγκέντρωση των απαραίτητων δεδομένων προκειμένου να καταστεί εφικτή η διεξαγωγή συμπερασμάτων, τα οποία θα συμπεριληφθούν στη διπλωματική εργασία, απαραίτητη για την απόκτηση του μεταπτυχιακού μου διπλώματος.

Φύλο *

- Άντρας
 Γυναίκα
 Άλλο: _____

Ηλικία *

- 18-25
 26-35
 36-45
 46-55
 55+

Επίπεδο εκπαίδευσης *

- Υποχρεωτική εκπαίδευση
 Λύκειο
 ΙΕΚ- Σχολές επαγγελματικής κατάρτισης
 Πανεπιστήμιο - ΤΕΙ
 Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό
 Άλλο: _____

Επάγγελμα *

- Άνεργος
 Ιδιωτικός υπάλληλος
 Δημόσιος Υπάλληλος
 Ελεύθερος Επαγγελματίας
 Συνταξιούχος
 Άλλο: _____

Είστε κάτοικος του Δήμου και εγγεγραμμένος στα δημοτολόγια ; *

- Ναι
 Όχι

Πόσες φορές συνήθως επισκέπτεστε τα ΚΕΠ του Δήμου σε διάστημα ενός έτους ; *

- 0
 1-4
 4-7
 7-10
 10+
 Δεν γνωρίζω δεν απαντώ

Είστε κάτοικος του Δήμου και εγγεγραμμένος στα δημοτολόγια ; *

- Ναι
 Όχι

Πόσες φορές συνήθως επισκέπτεστε τα ΚΕΠ του Δήμου σε διάστημα ενός έτους ; *

- 0
 1-4
 4-7
 7-10
 10+
 Δεν γνωρίζω δεν απαντώ

Σύμφωνα με τη γνώμη σας πόσο σημαντικοί είναι οι παρακάτω παράγοντες για την ορθή και εύρυθμη λειτουργία των ΚΕΠ

Αξιολογείστε τη σημαντικότητα κάθε παράγοντα

Εύκολη πρόσβαση στα ΚΕΠ του Δήμου

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ
- Δεν γνωρίζω/ Δεν απαντώ

Επαρκής και σύγχρονος εξοπλισμός *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ
- Δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ

Αμεσότητα εξυπηρέτησης από τους εργαζομένους *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ
- Δεν γνωρίζω/ Δεν απαντώ

Επάρκεια κατάρτισης των εργαζομένων *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ
- Δεν γνωρίζω/ Δεν απαντώ

Ορθότητα παρεχομενων πληροφοριών *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ
- Δεν γνωρίζω/ Δεν απαντώ

Σωστή διεκπεραίωση υποθέσεων *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα Πολύ
- Δεν γνωρίζω/ Δεν απαντώ

Ενδιαφέρον των εργαζομένων για τα ζητήματα των πολιτών *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ
- Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ

Σωστή διαχείριση προσωπικών δεδομένων *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα Πολύ
- Δεν γνωρίζω/ Δεν απαντώ

Προθυμία εξυπηρέτησης από τους εργαζομένους *

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Πάρα πολύ
- Δεν γνωρίζω/ Δεν απαντώ

Παρακαλείσθε να απαντήσετε με βάση την εμπειρία σας πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα παρακάτω

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ευκολία πρόσβασης στα ΚΕΠ ; *

- 1 2 3 4 5
- Καθόλου Πάρα Πολύ

Πόσο ικανοποιημένοι είστε αναφορικά με τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό που διαθέτουν τα ΚΕΠ; *

- 1 2 3 4 5
- Καθόλου Πάρα Πολύ

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την σωστή διεκπεραίωση των υποθέσεων σας; *

- 1 2 3 4 5
- Καθόλου Πάρα Πολύ

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αμεσότητα εξυπηρέτησης ; *

- 1 2 3 4 5
- Καθόλου Πάρα Πολύ

Πόσο ικανοποιημένοι είστε σχετικά με την ορθότητα των παρεχόμενων πληροφοριών ; *

- 1 2 3 4 5
- Καθόλου Πάρα Πολύ

Πόσο ικανοποιημένοι είστε απο την προθυμία εξυπηρέτησης των εργαζομένων ; *

1 2 3 4 5

Καθόλου Πάρα Πολύ

Πόσο ικανοποιημένοι είστε απο τη διαχείριση των προσωπικών σας δεδομένων *

1 2 3 4 5

Καθόλου Πάρα Πολύ

Πόσο ικανοποιημένοι είστε απο το ενδιαφέρον που δείχνουν οι εργαζόμενοι στις υποθέσεις σας ; *

1 2 3 4 5

Καθόλου Πάρα Πολύ