

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Ηράκλειο, Ιούνιος 2015

Θέμα Ικανοποίηση των πολιτών του Ηρακλείου από τα ΚΕΠ

Φοιτητής – Κόκκαλης Αθανάσιος Α.Μ4250

Επιβλέπων Καθηγητής - Κουργιαντάκης
Μάρκος

Copyright © ΑθανάσιοςΚοκκάλης, 2015

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Κρήτης δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Αρχικά θα ήθελα να αφιερώσω την συγκεκριμένη εργασία στην μνήμη του εκλιπόντος Αθανάσιου Κόκκαλη του παππού μου .

Έπειτα να εκφράσω την βαθύτατες ευχαριστίες στους ανθρώπους που με την παρουσία τους αποτελούν έμπνευση και ουσιαστικό στήριγμα εν αγνοία τους καμιά φορά άλλα και στην οικογένεια μου για την απύθμενη υπομονή ,πιστή προς εμένα.

Ακόμη να ευχαριστήσω τους φοιτητές του τμήματος υπολογιστών του ΤΕΙ Κρήτης οι οποίοι άμεσα ανταποκρίθηκαν στο κάλεσμα μου για βοήθεια παρέχοντας μου το πρόγραμμα στατιστικής ανάλυσης spss.

Κλείνοντας να ευχαριστήσω θερμά τον κ Κουργιαντακη που ως επιβλέπων καθηγητής συνείσφερε με τις πολύτιμες συμβουλές και υποδείξεις του στην συνολική εκπόνηση της πτυχιακής μου εργασίας.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός σύνταξης της παρούσας έρευνας είναι η εύρεση ,μέτρηση και αποτύπωση της λαμβανόμενης ικανοποίησης των πολιτών του Ηρακλείου από τα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών (ΚΕΠ) .

Το δείγμα αποτελείται από εκατο(100) πολίτες του Ηρακλείου . Η δειγματοληψία πραγματοποιήθηκε στους χώρους δυο (2) ΚΕΠ , στην πόλη του Ηρακλείου Λ. πλαστήρα 103 και Πανασανου 1 Και Ανδρογεω 2 .Το δείγμα επιλέχτηκε με την μέθοδο της βολικής δειγματοληψίας μέσω της οποίας καθορίστηκε το αντιπροσωπευτικό δείγμα του πληθυσμού .Η συλλογή των δεδομενων διήρκησε μεταξύ του διαστήματος 15/4/2015 και 20/4/2015.

Η έρευνα είναι πρωτογενείς, ποσοτική και περιλαμβάνει τη συλλογή αριθμητικών ποσοτικών δεδομένων-πληροφοριων που δεν υπάρχουν ήδη, με την χρήση ερωτηματολογίου. Στην έρευνα χρησιμοποιείται ως μέθοδο για την μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών του Ηρακλείου από τα ΚΕΠ το μοντέλο SERVQUAL των (5) διαστάσεων ποιότητας –ικανοποίησης των υπηρεσιών.

Συμφώνα με το μοντέλο SERVQUAL το χάσμα ικανοποίησης μεταξύ της αντιλαμβανόμενης και της αναμενόμενης ικανοποίησης είναι της τάξης του -0,81 αναδεικνύοντας την δυσαρέσκεια των πολιτών του Ηρακλείου από τα ΚΕΠ κυρίως λόγω των ιδανικών προσδοκιών των πολιτών(αναμενόμενη ικανοποίηση) .Ενώ η συνολική ικανοποίηση των πολιτών του Ηρακλείου από τα ΚΕΠ προσμετρείται ως αρκετή (Μ.Ο 3,663-Τ.Α 0,8845).

Από την αναλυση της αντιλαμβανόμενης ικανοποίησης των πολιτών του Ηρακλείου από το πίνακα(4) οι πολίτες εμφανίζονται συνολικά αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι με Μ.Ο-3,733 και Τ.Α-0,9244.Ενω η ανάλυση των επιμέρους διαστάσεων βρέθηκε πολύ υψηλή η αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση των πολιτών για την διάσταση Ασφάλεια-Αξιοπιστία(Μ.Ο 4,057,Τ.Α 0,8899) ενώ ακολουθούν οι διαστάσεις Εξυπηρέτηση (Μ.Ο 3,909 ,ΤΑ 0,8977) Προσωπικό(Μ.Ο 3,664,Τ.Α 0,9365) και Πληροφόρηση (Μ.Ο 3,870 ,Τ.Α 0,9033) με μεσαίες προς υψηλές τιμές ικανοποίησης.

Αντίθετα παρατηρήθηκε μέτρια αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση της διάστασης Εγκαταστάσεις με (Μ.Ο 3,167 και Τ.Α 0,9948

Εξετάζοντας την αναμενόμενη ικανοποίηση των πολιτών από την μελέτη του πίνακα(4) προκύπτει υψηλός βαθμός τόσο της συνολικής αναμενόμενης ικανοποίησης των πολιτών (Μ.Ο 4,55,Τ.Α 0,6876) όσο και των επιμέρους διαστάσεων Εξυπηρέτηση (Μ.Ο 4,475 ,Τ.Α 0,8977),Προσωπικό(Μ.Ο 4,574,Τ.Α 0,6475),Πληροφόρηση(Μ.Ο 4,567 ,Τ.Α 0,6689) Ασφάλεια-ΑξιοπιστίαΜ.Ο 4,804 ,Τ.Α0,4933) και Εγκαταστάσεις(Μ.Ο 4,330 ,Τ.Α 0,8904)

ABSTRACT

Citizen satisfaction of Heraklion KEP

The purpose of writing this study is the identification, measuring and mapping the received satisfaction of the citizens of Heraklion from the citizen service centers (CSC).

The sample consists of one hundred (100) citizens of Heraklion. Sampling was carried out at the premises of two (2) ADS, in Heraklion Av. PLASTIRA 103 and Panasanou 1 And Androgeo 2 .The sample was selected by convenient sampling method through which determined the representative sample of the population .The Fine collection of data lasted Space between 04/15/2015 and 20/04/2015. Research is primary, quantitative and involves collecting quantitative numerical data-information that is not already present, using a questionnaire. The survey is used as a method to measure the satisfaction of citizens of Heraklion from ADS model SERVQUAL of (5) dimensional -ikanopoiisis quality services.

According to the model SERVQUAL the satisfaction gap between the perceived and expected satisfaction is around -0.81 demonstrating the dissatisfaction of citizens of Heraklion KEP mainly because of ideal expectations of citizens (expected satisfaction) .While the overall satisfaction citizens of Heraklion KEP counted as enough (average 3663-SD 0.8845).

From the analysis of the perceived satisfaction of the citizens of Heraklion from the table (4) people overall appear fairly or very satisfied with M.C.-3733 and SD-0,9244. Eno analysis of individual dimensions was very high the perceived citizen satisfaction for the dimension Safety-Reliability (average 4.057, SD 0.8899) while aklouthoun dimensions Service (average 3909, AS 0.8977) Employees (average 3,664, SD 0, 9365) and Information (average 3.870, SD 0.9033) with medium to high satisfaction rates.

Unlike a moderate perceived satisfaction dimension installations (average 3,167 and SD 0.9948

Considering the expected public satisfaction with the study of the table (4) show a high degree of both overall expected satisfaction of citizens (average 4.55, SD 0.6876) and individual dimensions Service (average 4475 , SD 0.8977), Personnel (average 4.574, SD 0.6475), Reporting (average 4.567, SD 0.6689) Security-AxiopistiaM.O 4804, T.A0,4933) and facilities (average 4.330, SD 0.8904)

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....3

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....4

ΕΙΣΑΓΩΓΗ12

1 ΚΕΦΑΛΑΙΟ (1) – ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ13

1.1 Ορισμός της δημόσιας διοίκησης..... 13

1.2 Η αποστολή της δημόσιας διοίκησης..... 14

1.3 Διάκριση των οργανωσιακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης 15

1.4 Το αποκεντρωτικό σύστημα 19

1. Η εξέλιξη της αποκέντρωσης στην Ελλάδα..... 19

2. Οι (λόγοι – αναγκαιότητα –στόχοι) της αποκέντρωσης σήμερα 20

1.5 Ορισμός της τοπικής αυτοδιοίκησης..... 22

1.6 Η διάθρωση της αυτοδιοίκησης 22

1.6.1 Ελλάδα..... 22

1.6.2 Ευρώπη 23

1.7 Η συμβολή και ο ρόλος της τοπικής αυτοδιοίκησης σήμερα 25

1.8 Οι βαθμίδες της τοπικής αυτοδιοίκησης..... 26

1.8.1 Α βαθμίδα τοπικής αυτοδιοίκησης 26

1.8.2 Β βαθμίδα τοπικής αυτοδιοίκησης	28
1.9 E-Government-Ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	30
1.9.1 Τι είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	30
1.9.2 Στόχοι και λόγοι ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	30
1.9.3 Μοντέλα σχέσεων της Η.Δ.....	31
1.9.4 Εμπόδια επίτευξης της Η.Δ.....	32
1.9.5 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση - Πλεονέκτημα και μειονεκτήματα της.....	33
1.9.6 Η πορεία προς την Η.Δ.....	34
1) Ευρωπαϊκά στάδια.....	34
2) Ελλάδα.....	37
i. Ιστορική ανάδρομη	37
ii. Προγράμματα δράσεις	37
iii. Δράσεις και υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	
41	
2 ΚΕΦΑΛΑΙΟ (2) - Ικανοποίηση ,Ποιότητα.....	42
2.1 Ορισμός της Ποιοτητας-Ικανοποίησης.....	42
2.2 Οι τρεις όψεις της ποιότητας	42
2.3 Οι πέντε διαστάσεις-βασείς ποιότητας	43
2.4 Θεωρητική προσέγγιση της ποιότητας.....	44
2.4.1 Juran.....	44

2.4.2 Deming	45
2.4.3 Grosby	47
2.4.4 Ishikawa.....	48
2.4.5 Feigenbaun.....	48
2.5 Παράγοντες αντίληψης ποιότητας	49
2.5.1 Η έννοια των υπηρεσιών	49
2.5.2 Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών	49
2.5.3 Διαστάσεις ποιότητας των υπηρεσιών	49
2.6 Προσδιορισμός του βαθμού ικανοποίησης-ποιότητας των πελατών....	50
2.7 Το μοντέλο μέτρηση της ποιότητας-ικανοποίησης/ SERVQUAL.....	51
2.8 Μοντέλα ποιότητας των υπηρεσιών.....	52
2.8.1 Kano	52
2.8.2 Gronroo.....	53
2.8.3 Gap.....	53
2.9 Βελτίωση της ποιότητας	54
3 ΚΕΦΑΛΑΙΟ (3) – ΚΕΠ	56
Κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών ΚΕΠ.....	56
3.1 Εισαγωγή	56
3.2 Σύσταση των ΚΕΠ.....	57
3.2.1 Τροποι επαφής του πολίτη με το ΚΕΠ.....	57

3.2.2	Συνοπτική παρουσίαση εκτέλεσης των διαδικασιών των ΚΕΠ	58
3.2.3	Χρόνος παραλαβής εγγράφων	58
3.2.4	Ωράριο λειτουργίας	59
3.3	Φορέας υπαγωγής των ΚΕΠ.....	59
3.4	Αρμοδιότητες –υπηρεσίες του ΚΕΠ	60
3.5	E-GOV.GR-Ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΚΕΠ.....	62
3.6	Παροχή Online σύνδεσης.....	65
3.7	Τηλεφωνική υπηρεσία (1500) του ΚΕΠ.....	65
3.8	Παλιότερες έρευνες -αποτελέσματα τηλεφωνικής έρευνας για την αναγνωσιμότητα των ΚΕΠ	67
4	ΚΕΦΑΛΑΙΟ (4) ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	70
4.1	Σκοπός της έρευνας.....	70
4.2	Μέθοδος και είδος της έρευνας	71
4.2.1	Τα στάδια δόμησης και εφαρμογής του μοντέλου SERVQUAL	71
4.3	Σύνταξη του ερωτηματολογίου.....	71
4.3.1	Σκοπός σύνταξης του ερωτηματολογίου.....	71
4.3.2	Δομή του ερωτηματολογίου	72
4.3.3	Στάδια σχεδιασμού του ερωτηματολογίου	73
4.4	Δειγματοληψία.....	73
4.4.1	Πληθυσμός/Δείγμα.....	73

4.4.2 Μέθοδος δειγματοληψίας.....	73
<hr/>	
4.4.3 Τόπος και χρόνος διεξαγωγής της δειγματοληψίας	73
<hr/>	
4.4.4 Διαδικασία της δειγματοληψίας.....	74
<hr/>	
4.5 Στατιστική ανάλυση	74
<hr/>	
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	75
<hr/>	
5 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	75
<hr/>	
5.1 Δημογραφικά στοιχεία.....	75
<hr/>	
5.2 Γενικά στοιχεία	77
<hr/>	
5.3 Στοιχεία ικανοποίησης των πολιτών.....	87
<hr/>	
5.3.1 Ικανοποίηση των πολιτών βάση του μοντέλου SERVQUAL.....	87
<hr/>	
Πίνακας(1) Αντιλαμβανομένη ικανοποίηση των πολιτών από το ΚΕΠ(Μ.Ο,Τ.Α)	88
<hr/>	
Πίνακας (2) Αναμενόμενη-προσδοκώμενη ικανοποίηση των πολιτών από τα ΚΕΠ(Μ.Ο,Τ.Α)	89
<hr/>	
Πίνακας(3) Χάσμα αντιλαμβανόμενης – αναμενόμενης ικανοποίησης(Μ.Ο,Τ.Α)	90
<hr/>	
Πίνακας(4) Μέσοι όροι , Τυπικές αποκλίσεις και Χάσματα της συνολικής ικανοποίησης των πολιτών από τα ΚΕΠ ανά διάσταση της αντιλαμβανόμενης και αναμενόμενης ικανοποίησης	91
<hr/>	
5.4 Στατιστική ανάλυση του μοντέλου servqual.....	93

5.4.1 Διάσταση <ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ>.....	93
5.4.2 Διάσταση - <ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ>.....	99
5.4.3 Διάσταση <ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ>	103
5.4.4 Διάσταση - <ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ>	106
5.4.5 Διάσταση- <ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ>	108
5.5 Πεποιθήσεις - Γνώμες	116
5.6 Αξιοπιστία του ερωτηματολογίου, μέτρηση Cronbach s Alpha.....	122
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	123
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	125
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	132

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σήμερα η οικονομική και τεχνολογική εξέλιξη της εποχής και η παράλληλη αύξηση των οικονομικών και κοινωνικών αναγκών , έχει ως αποτέλεσμα την επιτακτική ανάγκη διεύρυνσης του ρόλου της δημόσιας διοίκησης και των φορέων της.

Η ελληνική δημόσια διοίκηση μέχρι και πριν μια δεκαετία είχε ανάπτυξη ένα δαιδαλώδες λειτουργικό σύστημα διοίκησης το οποίο επιβράδυνε την παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητα των φορέων τους.

Ωστόσο η αναπόδραστη ανάγκη εκσυγχρονισμού και ανάπτυξης του κρατικού φορέα διοικήσεως οδήγησε στην σύσταση φορέων-(ΚΕΠ) <μιας στάσης> ,με σκοπό την άμεση και την αποτελεσματική ικανοποίηση των πολιτών .Ακόμη η δημόσια διοίκηση αποκτά ευέλικτες λειτουργικές δομές και διαδικασίες παρέχοντας στον πολίτη ολοκληρωμένες υπηρεσίες εύκολα και γρήγορα.

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η εύρεση ,μέτρηση και αποτύπωση της ικανοποίησης των πολιτών του Ηρακλείου από τα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών (ΚΕΠ) .

Η δομή της εργασίας βασίζεται σε δυο άξονες έναν θεωρητικό στον οποίο πραγματοποιήθηκε η στοιχειοθέτηση της δευτερογενής έρευνας και έναν ερευνητικό όπου υλοποιήθηκε η κύρια πρωτογενή έρευνα .

Ο θεωρητικός άξονας έπειτα από την βιβλιογραφική ανασκόπηση διαμορφώθηκε σε τέσσερα κεφάλαια .Αρχικά στο πρώτο κεφάλαιο αναλύεται η δημόσια διοίκηση και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση .Στην συνέχεια στο δεύτερο κεφάλαιο περιγράφεται η ικανοποίηση – ποιότητα των υπηρεσιών και τέλος ακολουθεί το τρίτο και το τέταρτο κεφάλαιο στα οποία περιλαμβάνονται αντίστοιχα , η λειτουργία των ΚΕΠ και παλιότερες έρευνες για την ικανοποίηση των πολιτών από τα κέντρα εξυπηρέτησης -ΚΕΠ .

Τέλος στον ερευνητικό άξονα-μέρος παρουσιάζεται η έρευνα για την ικανοποίηση των πολιτών του Ηρακλείου από τα ΚΕΠ.Η διαδικασία υλοποίησης της έρευνας πραγματοποιήθηκε σε τρία στάδια 1) την συλλογή πρωτογενών στοιχείων των πολιτών του Ηρακλείου , 2)την επεξεργασία τους και 3)την εξαγωγή συμπερασμάτων .Για την εκτίμηση της ικανοποίησης των πολιτών του Ηρακλείου χρησιμοποιήθηκε το μοντέλο SERVQUAL των (5) διαστάσεων ποιότητας- ικανοποίησης μέσω του ερωτηματολόγιο το οποίο διαμοιράστηκε σε ένα δείγμα εκατό (100) πολιτών του Ηρακλείου κατά την περίοδο 15/4/2015 έως 20/4/2015.

1 ΚΕΦΑΛΑΙΟ – ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

1.1 Ορισμός της δημόσιας διοίκησης

Η προσεγγίσει της έννοιας δημόσιας διοίκησης αυστηρά εννοιολογικά – ετυμολογικά καταδεικνύει την σύνθεση της από την πρόθεση <δια> και το ουσιαστικό <οικηση>. Η σημασία που της αποδίδεται αφορά την μέριμνα για τον οίκο, την ανίχνευση και εύρεση πόρων για την συντήρηση της οικογενείας .(Κοντής 2001)

Ο Κοιμτζογλου ορίζει την δημόσια διοίκηση ως την διοίκηση δημόσιων υποθέσεων που αποβλέπει στην θεραπεία αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγει το γενικό συμφέρον , χρησιμοποιώντας ως μέσο τον εξαναγκασμό.(Κοιμτζογλου 2005)

Μια άλλη απόδοση της έννοιας της δημόσιας διοίκησης είναι η ενεργεια και η δράση του κράτους ή άλλου εντός αυτού οργανισμού που αποβλέπει στην επιμέλεια του δημόσιου συμφέροντος και δεν ανάγεται στο πλαίσιο της νομοθεσίας ή της δικαιοσύνης.

Αυτός ο ορισμός δημιουργεί ταύτιση του ορού διοίκησης με τον όρο της εκτελεστικής εξουσίας.

Παρόλα αυτά μπορεί κανείς να προσεγγίσει το θέμα περισσότερο οργανωτικά και λειτουργικά όποτε υπό το πρίσμα αυτό εκ νέου δημόσια διοίκηση ορίζεται ως εκείνο το σχήμα της διοικητικής οργάνωσης στο οποίο το έργο συνεπάγεται την ύπαρξη και την συνεχή άσκηση δημόσιας εξουσίας διοχετευμένες καθέτως στην ιεραρχία αφ ενός για την διοικητική και δημοσιονομική ενότητα αφ ετέρου . (Ζευγαριδης 1979)

Η δημόσια διοίκηση μπορεί να διακριθεί και να εξεταστεί από διαφορές σκοπιές όπως αυτής της νομικής , της διοικητικής και της επιστήμης διοικήσεως .

Κατά την νομική θεώρηση του ορού Δημόσια Διοίκησης ερείδεται βάση δυο (2) κριτηρίων , του ουσιαστικού και άλλοτε του οργανικού ή τυπικού .Σύμφωνα με την χρήση του ουσιαστικού κριτηρίου οι λειτουργίες της πολιτείας είναι τρεις (3) η νομοθετική που θεσπίζει κανόνες δικαίου μέσω του νομοθετικού συστήματος ,η δικαστική λειτουργία που απονέμει τη δικαιοσύνη και η διοικητική λειτουργία η οποία αναλαμβάνει την εκτέλεση των νόμων που απορρέουν από την νομοθετική λειτουργία .Υπό την χρήση του οργανωτικού ή τυπικού κριτηρίου δύναται να εξεταστούν οι λειτουργίες της πολιτείας σε σχέση με τα όργανα της , τα οποία διακρίνονται σε νομοθετικά ,δικαστικά και διοικητικά .Με την έννοια αυτή της δημόσιας διοίκησης είναι ο χώρος που καλύπτεται μέσω των διοικητικών οργάνων της πολιτείας.

Η δημόσια διοίκηση κατά την διοικητική θεώρηση είναι η κυβερνητική εξουσία μέσα στην οποία υλοποιούνται ,εφαρμόζονται οι σκοποί και οι στόχοι της δημόσιας διοίκησης .Περιέχει τη λήψη αποφάσεων ,τον προγραμματισμό της εργασίας που πρέπει να γίνει ,τον καθορισμό στόχων ,την ίδρυση οργανισμών , και την διεύθυνση και εποπτεία των στελεχών και τον έλεγχο.

Συμφώνα με την άποψη της επιστήμης η δημόσια διοίκηση καθορίζεται πέραν της σκοπιότητας τις εκτέλεσης των νόμων, τις πολιτικές στην συνδέσει με τους

σκοπούς της οικονομίας , τις αξίες της εθνικής ζωής και με τον καθορισμό και την εξυπηρέτηση του δημόσιου συμφέροντος.(Κοντής 2001)

Η δημόσια διοίκηση παρουσιάζει ,όπως αναφέρεται από τον (κοντή 2001), ομοιότητα με την διοίκηση επιχειρησιακών μονάδων στο λειτουργικό τομέα διότι αμφότερες στοχεύουν στην παροχή υπηρεσιών και προσανατολίζονται σε ένα πλαίσιο βάση κοινών τεχνικών όπως των προγραμματισμό ,την οργάνωση ,τον έλεγχο ,το συντονισμό κτλ

Παραδοσιακά όμως ο ορισμός της δημόσιας διοίκησης έχει σχέση με την διάκριση της εκτελεστικής διοίκησης και της κυβέρνησης .Ως κυβέρνηση νοείται η δύναμη που ρυθμίζει τις δημόσιες υποθέσεις ενώ ως διοίκηση η συγκεκριμενοποίηση και η εφαρμογή της θέλησης του νομοθέτου και της νομιμώς διατυπωμένης θέλησης της κυβέρνησης.(Ζευγάριζες 1979)

Υπό το πρίσμα αυτό ο ζευγάριζες(1979) επαναδιατυπώνει την έννοια της δημόσιας διοίκησης ως το σύνολο των οργάνων ,των μεσών και των ενεργειών τα όποια αποσκοπούν στην πραγμάτωση της κυβέρνησης-κυβερνητικής πολιτικής.(Ζευγάριζες 1979)

Τέλος η δημόσια διοίκηση είναι μια λειτουργία δυναμική και ελαστική ,συνεχώς μεταβάλλεται και προσαρμόζεται σε νέες πάντοτε καταστάσεις ,σχεδιάζει και κατασκευάζει ,γίνεται ένα άλλα και πολλά ,με στόχο την άμεση ικανοποίηση των αναγκών των λαών.(κοντής 2001)

1.2 Η αποστολή της δημόσιας διοίκησης

Η δημόσια διοίκηση στο χωροταξικό πλαίσιο των σύγχρονων δημοκρατικών πολιτειών , είναι ένα μέσο στην υπηρεσία των πολιτών-λαού.Λαμβάνει ρολό διαχειριστή καθώς διαθέτει τους μηχανισμούς εκείνους που επιτρέπουν την κατά τον ορθολογικότερο τρόπο προαγωγή του δημόσιου συμφέροντος του κάθε πολίτη.

Η εισαγωγή της επαναδιατυπωμένης , εκσυγχρονισμένης έννοιας του <δημόσιου συμφέροντος> περιέχει και το ατομικό συμφέρον του πολίτη σε τέτοιο βαθμό ώστε το δημόσιο συμφέρον να είναι η συνισταμένη των συμφερόντων των πολιτών οποιασδήποτε χώρας.

Συνεπώς η νέα διάσταση του δημόσιου συμφέροντος είναι ότι σχετίζεται είτε έμμεσα είτε άμεσα με το ατομικό συμφέρον των πολιτών .Αποτελεί επομένως η εξυπηρέτηση του δημόσιου συμφέροντος πρωταρχικό στόχο της δημόσιας διοίκησης και ο βαθμός εκείνος κατά τον οποίο τον εξυπηρετεί προσδίδει και το βαθμό επιτυχίας των οργάνων της στα διάφορα επίπεδα της ιεραρχίας.

Το πρόβλημα σήμερα των κοινωνιών έγκειται στην διαδικασία διακρίσεις του δημόσιου συμφέροντος καθώς διαφορετικές ομάδες ,τάξεις προσπαθούν να υπαγορεύσουν το περιεχόμενο του δημόσιου συμφέροντος στην δημόσια διοίκηση δημιουργώντας έμμεσα δυσκολία , καθορισμού του στόχου της- αποστολής της. Για την επίλυση του προβλήματος η δημόσια διοίκηση χρησιμοποιεί το κριτήριο της γενικότητας το οποίο ορίζει ότι το δημόσιο συμφέρον εξυπηρετείται όταν

ικανοποιούνται όσο των δυνατόν οι ανάγκες του γενικού συνόλου και όχι μεμονωμένων ομάδων η ατόμων.

Η αποστολή-στοχος λοιπόν της δημόσιας διοίκησης αποτελεί η εύρεση της επιθυμητής εκείνης τομείς ανάμεσα στο τεράστιο δίκτυο αλληλοσυγκρουόμενων ,επικαλυπτόμενων και πολλές φορές δύσκολα προσδιορισμένων ειδικών συμφερόντων των πολιτών.

Τέλος η εξυπηρέτηση του δημόσιου συμφέροντος ως βασικός στόχος της διοικήσεως είναι έργο των μικρότερων οργάνων εντεταγμένων στην διοικητική ιεραρχία. (Κοντής 2001)

1.3 Διάκριση των οργανωσιακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης

Τα συστήματα διοικητικής οργάνωσης είναι οι τρόποι με τους οποίους οργανώνεται η άσκηση της εξουσίας από την δημόσια διοίκηση ,έτσι ώστε η εξουσία αφενός να ασκείται σε ολόκληρη την επικράτεια και αφετέρου να επιλύει τα προβλήματα της κοινωνικής και πολιτειακής ζωής.

Σκοπός της διοικητικής οργάνωσης είναι η προασπίσει του γενικού συμφέροντος ,υπό την έννοια της εξυπηρέτησης του λαού και με γνώμονα την εξασφάλιση ,της ισόρροπης οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης.(Κοιμτζογλου 2005)

Τα οργανωσιακά συστήματα διαφέρουν σε κάθε χωρά και η επιλογή τους αποτελεί συνάρτηση μιας σειράς παραγόντων όπως η παράδοση ,το μορφωτικό και το Αιακό σύστημα καθώς και το πολιτικό και κοινωνικό σύστημα .(Κοντής 2001)

Τα βασικότερα συστήματα της δημόσιας διοίκησης διαιρούνται στα έξις

1. Συγκεντρωτικό σύστημα

Συγκεντρωτικό είναι το σύστημα της κρατικής διοικήσεως , όταν η ικανότητα για λήψη αποφάσεων αναγνωρίζεται μόνο σε κεντρικά διοικητικά όργανα που έχουν αρμοδιότητες σε όλη την χωρά.(Ανδρουλάκη-Δημητριάδη 1980)

Επίσης με τον όρο εννοείται η κεντρική διοίκηση δηλαδή τα κεντρικά διοικητικά όργανα τα όποια λαμβάνουν αποφάσεις για υποθέσεις που αφορούν το κέντρο και την περιφέρεια .Με άλλα λογία η κεντρική διοίκηση διαθέτει αποφασιστική αρμοδιότητα για κάθε είδους διοικητικές υποθέσεις έστω και αν αυτές είναι καθαρά τοπικής σημασίας.(Κοντής 2001)

Στο συγκεντρωτικό σύστημα αποφασιστική αρμοδιότητα ασκούν μόνο τα όργανα της δημόσιας διοίκησης τα όποια εδρεύουν στην πρωτεύουσα του κράτους. Τα όργανα της περιφέρειας ασκούν απλώς εκτελεστική αρμοδιότητα.(Κοιμτζογλου 2005)

Τα πλεονεκτήματα της συγκεντρωτικής διοίκησης

- i. Η δημόσια εξουσία ισχυροποιείται και ενδυναμώνεται.
- ii. Επιτυγχάνεται αντικειμενικότητα και αμεροληψία μακριά από τοπικές διαμάχες.
- iii. Επιτυγχάνεται καλύτερος συντονισμός της διοικήσεως και ενιαία αντιμετώπιση όμοιων περιπτώσεων.

Τα μειονεκτήματα της συγκεντρωτικής διοίκησης

- i. Η υπερφόρτωση του κεντρικού διοικητικού οργανισμού.
- ii. Η βραδύτητα στην επίλυση πολλαπλών υποθέσεων.
- iii. Η ανάπτυξη κλίματος εύνοιας και γραφειοκρατίας.

2. Αποκεντρωτικό σύστημα

Υποκεντρικό είναι το σύστημα της κρατικής διοικήσεως όταν το κράτος χωρίζεται διοικητικά σε ορισμένες εδαφικές περιοχές(Νομούς ,Δήμοι). (Ανδρουλάκη-Δημητριάδη 1980)

Με τον όρο νοείται η ανάθεση αυξημένων αρμοδιοτήτων για την διεξαγωγή των περιφερειακών υποθέσεων σε περιφερικά όργανα .Η διοικητική αποκεντρωση ως σύστημα αποκεντρωσης επιβλήθηκε από την αδυναμία επιλύσεως όλων των διοικητικών υποθέσεων από τα κεντρικά όργανα μετά την διεύρυνση και την πολυπλοκότητα των οικονομικών υποθέσεων των πολιτών και την ανάγκη ταχύτατης ανταπόκρισης της δημόσιας διοικήσεως .(Κοντής 2001)

Στο αποκεντρωτικό σύστημα αποφασιστική αρμοδιότητα επί τοπικών υποθέσεων ασκούν σε ώση έκταση εφαρμόζεται και όργανα της διοίκησης που εδρεύουν μακριά από την πρωτεύουσα του κράτους (Κοιμτζογλου 2005)

Μειονεκτήματα του συστήματος είναι

- i. Κίνδυνος διαστάσεως της ενότητας και της ομοιομορφίας των διοικητικών ενεργειών
- ii. Τάση για κατάχρηση της εξουσίας λόγω απομακρύνσεως του οργανισμού από το κέντρο
- iii. Τα περιφερειακά όργανα είναι περισσότερο αδύναμα στην αποδοχή κομματικών επιδράσεων
- iv. Φέρεται περισσότερο δαπανηρό έναντι του συγκεντρωτικού.

Πλεονεκτήματα αποκεντρωτικού συστήματος

- i. Η στενή επαφή του οργάνου με της τοπικές διοικητικές υποθέσεις.
- ii. Ταχύτατα επίλυση τοπικών υποθέσεων των οργάνων της κεντρικής διοικήσεως και ενασχόληση των τελευταίων με γενικότερα καθήκοντα
- iii. Ελάττωση των καθηκόντων των οργάνων της κεντρικής διοικήσεως και ενασχόλησης των τελευταίων με γενικότερα καθήκοντα.(Κοντής 2001)

3. Σύστημα αυτοδιοικήσεως

Το σύστημα αυτοδιοικήσεως συμφώνα με το οποίο η ρύθμιση τοπικών η ειδικών θεμάτων ανατίθεται σε αυτοδιοικούμενα νομικά πρόσωπα και όχι στα όργανα της κεντρικής διοικήσεως του κράτους.(Ανδρουλάκη-Δημητριάδη 1980)

Σ αυτό, μέρος των διοικητικών υποθέσεων διοικείται από ξεχωριστά όργανα μη κρατικά με δική τους ευθύνη .Οι υποθέσεις αυτές είναι δυνατό να αφορούν ορισμένο τόπο οπότε γίνεται λόγος για τοπική αυτοδιοίκηση η ορισμένο είδος αναγκών όποτε λόγος γίνεται για ειδική η καθ υλην αυτοδιοίκηση.(Κοιμτζογλου 2005)

Η ανάγκη αφαιρέσεως αποφασιστικών αρμοδιοτήτων από την κεντρική διοίκηση δεν εξαντλείται με την ανάθεση αυτών σε όργανα της αποκεντρώσεως άλλα ακόμη περισσότερο με την ανάθεση αυτών σε όργανα που δεν έχουν των βαθμό εξαρτήσεως από την κεντρική διοίκηση ,άλλα εκλέγονται απευθείας από τον λαό και έχουν νομική αυτοτέλεια .Η σχέση τους δηλαδή με τα όργανα της κεντρικής ή περιφερειακής διοικήσεως δεν είναι ιεραρχική άλλα σχέση εποπτείας .Το σύστημα αυτό με τα συγκεκριμένα όργανα καλείται σύστημα αυτοδιοικήσεως.(Κοντής 2001)

Πλεονέκτημα του συστήματος αυτοδιοικήσεως

- i. Αυξάνει την πολιτική ελευθέρια.
- ii. Προπαρασκευάζει τους πολίτες σε ελεύθερο δημοκρατικό βίο.
- iii. Φέρνει πιο κοντά τα τοπικά προβλήματα και την λύση τους ,αφού οι διαχειριζόμενοι αυτόν άμεσα ενδιαφέρονται για την λύση τους.
- iv. Καθιστά ευκολότερη την καταβολή των φορολογικών και πιο άμεση την ωφελιμότητα απ αυτές.

Μειονεκτήματα του συστήματος αυτοδιοικήσεως

- i. Τάση αύξησης των δαπανών.
 - ii. Η έλλειψη καταρτίσεως των αιρετών.
 - iii. Ανάπτυξη κομματικών ανταγωνισμών.
- (Κοντής 2001)

4. Τα σύστημα της περιφέρειας

Το περιφερειακό σύστημα αποτελεί μια μορφή ασθενής ομοσπονδίας με βασική διάφορα ότι στην θέση των ομοσπονδιακών κρατών-τμημάτων της επικρατείας υπάρχουν εδαφικές περιφέρειες που απολαμβάνουν κάποιας αυτοτέλειας. Συνήθως οι περιφέρειες αυτές αυτοδιοικούνται όπως στο σύστημα της τοπικής αυτοδιοικήσεως. Οι περιφέρειες συνήθως αποτελούν τμήματα μιας χώρας, χαρακτηρίζονται από ιδιαίτερα γνωρίσματα γεωοικονομικής ενότητας και πολλές φορές ιστορικά γνωρίσματα.(Κοντής 2001)

Πλεονεκτήματα του συστήματος της περιφέρειας

- i. Οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη.

Μειονεκτήματα του συστήματος της περιφέρειας

- i. Κίνδυνος διασάσεως της ενότητας της χώρας.
- ii. Ενίσχυση του τοπικού πνεύματος.
- iii. Κίνδυνος αυθαίρετων πράξεων αντικειμένων στο γενικό συμφέρον όλης της χώρας.(Κοντής 2001)

5. Το ομοσπονδιακό σύστημα

Το ομοσπονδιακό σύστημα μοιάζει με το σύστημα της τοπικής αυτοδιοικήσεως, ως προς τη δυνατότητα διαχείριση τοπικών υποθέσεων και την νομική αυτοτέλεια, έχει όμως ουσιαστικές διαφορές. Οι ομοσπονδίες δεν αποτελούν κυρίαρχα κράτη άλλα αυτό κυβερνώμενα τμήματα μιας πολιτείας, των οποίων η διοικητική και νομοθετική εξουσία περιορίζεται.(Κοντής 2001)

6. Το υπαλληλικό η γραφειοκρατικό σύστημα

Χαρακτηριστικό του συστήματος είναι 1)η κυριαρχία των γραφείων και των υπάλληλων που τα επανδρώνουν , 2)η αυστηρή προσήλωση στις νομικές διατάξεις, 3)η αυστηρή ιεραρχική σχέση των στελεχών και 3)η μονιμότητα των υπάλληλων.

Μειονεκτήματα του γραφειοκρατικού συστήματος

- i. Επικράτηση αυταρχικών γραφειοκρατικών τάσεων
- ii. Ο περιορισμός της συνεργασίας κράτους πολίτη
- iii. Η υπαλληλική νοοτροπία προσεγγίσεις των υποθέσεων των πολιτών

Στην Ελλάδα συνυπάρχουν κατά το Σύνταγμα ,τα τρία προαναφερόμενα συστήματα

- i. Το συγκεντρωτικό σύστημα
- ii. Το αποκεντρωτικό σύστημα
- iii. Το σύστημα της διοικητικής αυτοδιοίκησης
(Κοντής 2001)

Οι κεντρικές υπηρεσίες ασκούν ειδικές αρμοδιότητες κατευθύνουν ,συντονίζουν και ελέγχουν τα περιφέρεια όργανα (αρ. 101 παρ ,3 Σ).Τα περιφέρεια όργανα έχουν γενική αποφασιστική αρμοδιότητα για τις υποθέσεις της περιφέρειας τους(αρ.101 παρ 1 και 3 Σ).Η διοίκηση τυπικών υποθέσεων ανήκει στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης αρ(.102 Σ),ενώ δεν αγνοείται η καθ υλην αυτοδιοίκηση όπως π.χ. των ΑΕΙ (αρ. 16 Σ)

Τέλος η επιλογή του ενός η του αλλού συστήματος διοικητικής οργάνωσης ανήκει στην κυριαρχεί εξουσία του κράτους που είναι και ο φυσικός φορέας της οργανωτικής εξουσίας της δημόσιας διοίκησης.(Κοιμτζογλου 2005)

1.4 Το αποκεντρωτικό σύστημα

1. Η εξέλιξη της αποκέντρωσης στην Ελλάδα

Υπόβαθρο εισαγωγής και εξέλιξης της αποκέντρωσης στην Ελλάδα υπήρξε το Σύνταγμα (αρ 101 παρ 1) σύμφωνα με το οποίο η διοίκηση του κράτους οργανώνεται κατά το αποκεντρωτικό σύστημα .(Κοιμτζογλου 2005)

Ένα από τα πρώτα στάδια της αποκεντροποιήσεως αποτέλεσε το ιδρυτικό διάταγμα του Απριλίου 1833 όπου η χώρα διαιρείται σε

- i. Νομούς
- ii. Επαρχίες
- iii. Δήμους

Δημιουργώντας διαδοχικές διοικητικές βαθμίδες με τρόπο ώστε κάθε μεγαλύτερη διοικητική ενότητα περιελάμβανε περισσότερες ,πιο μικρές ανεξαρτησίες μεταξύ τους.(Μακρυδημητρης 2010)

Βασικοί σταθμοί της αποκέντρωσης στην Ελλάδα

- Το καθεστώς του νόμου 3200 του 1955.Ο νόμος αποσκοπούσε στην αντιμετώπιση των οικονομικών και κοινωνικών αναγκών που είχαν δημιουργήσει η εκτεταμένες μακροχρόνιες πολεμικές συρράξεις (Β παγκόσμιος πόλεμος , εμφύλιος πόλεμος) και η άμεση ανάγκη εκσυγχρονισμού της κρατικής μηχανής. Περιελάμβανε 1) την μεταφορά αρμοδιοτήτων των υπουργιών στις νομαρχίες ,2) την δημιουργία νομαρχιακών συμβουλίων με γνωμοδοτικό χαρακτήρα κατά νομό ,οπού τον συγκροτούσαν ο νομάρχης με την ιδιότητα του πρόεδρου ,εκπρόσωποι νομαρχιακών υπηρεσιών και αιρετά μέλη που εκλέγονται κατά επαρχία 3) και την ίδρυση των νομαρχιακών ταμείων με σκοπό την κατάρτιση προγραμματισμού και την εκτέλεση νομαρχιακών και τοπικών έργων στην περιφέρεια του νομού.
- Το 1970 πραγματοποιήθηκε η περεταίρω μετάθεση νέων αρμοδιοτήτων με την έκδοση διαταγμάτων οπού καθόριζαν τους άξονες αρμοδιοτήτων των νομαρχιών τις οποίες συγκροτούσαν έως τότε το σύνολο των αποκεντροποιήσεων υπηρεσιών των υπουργιών λ .Επιπλέον της δόθηκε ο τίτλος νομαρχιακές υπηρεσίες χωρίς να εξαρτηθούν πλήρως από τα εκάστοτε υπουργία στα όποια υπάγονταν-άνηκαν
- Η ίδρυση των τεσσάρων (4) επαρχιών το 1975 .Το επαρχείο αποτέλεσε μια μορφή αποκεντρωμένης υπηρεσίας υπαγόμενη στον νομάρχη που του ασκούσε εποπτεία και έλεγχο σε όλες τις πολιτικές υπηρεσίες που το συγκροτούσαν.(Κοντής 2001)
- Το 2010 διαμορφώνεται το ισχύον πλαίσιο με το πρόγραμμα Καλλικράτης (Ν 3852/2010) το οποίο αποτελεί την πιο πρόσφατη

αναδιοργάνωση του αποκεντρωτικού συστήματος στην Ελλάδα .Συμφώνα με τον Καλλικράτη 2010 αναδιοργανώνονται οι επτά (7) αποκεντροποιημένες διοικήσεις , ως τον μοναδικό φορέα αποκέντρωσης ενώ οι (13) δεκατρείς διοικητικές περιφέρειες από βαθμίδα διοικητικής αποκέντρωσης μετατρέπονται στην (δεύτερη) βαθμίδα της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Οι αποκεντροποιημένες διοικήσεις της χώρας όπως αυτές προσδιοριστήκαν πρόσφατα με τον Ν 3852/2010(Άρθρο 6) είναι οι έξης επτά (7)

- i. Αττικής με έδρα την Αθηνά
- ii. Θεσσαλίας-Στερας Ελλάδας με έδρα τη Λάρισα
- iii. Ηπείρου –Δυτικής Μακεδονίας με έδρα τα Ιωάννινα
- iv. Πελοποννήσου-Δυτικής Ελλάδας και Ιόνιου με έδρα την Πάτρα
- v. Αιγαίου με έδρα τον Πειραιά
- vi. Κρήτης με έδρα το Ηράκλειο
- vii. Μακεδονίας –Θράκης με έδρα την Θεσσαλονίκη
(Μακρυδημητρης 2010)

2. Οι (λόγοι – αναγκαιότητα –στόχοι) της αποκέντρωσης σήμερα

Σήμερα η αποκεντροποίηση είναι μια φιλοσοφία της διοίκησης που σχετίζεται με τρεις παράγοντες την δημοκρατικοποίηση ,τη συμμετοχική διοίκηση και την ανάγκη συμμετοχής των πολιτών στην διαδικασία λήψης των αποφάσεων.(Κοντής 2001)

Ως γενική αρχή η αποκεντροποίηση συμβάλει στην σύσταση οργάνων με διακριτές αρμοδιότητες που τις ασκούν σε καθορισμένο τμήμα της επικρατείας.

Επιπλέον αποσκοπούν στην διευκόλυνση , την πιο άμεση και ταχεία εξυπηρέτηση των πολιτών κατά την επικοινωνία και τις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Όστε να μην (χρειάζεται, απαιτείται) οι πολίτες να καταφεύγουν στα κεντρικά όργανα και αρχές για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων τους.

Παράλληλα η αποκέντρωση εκφράζεται ως αναγκαιότητα οργανωτική και λειτουργική της δημόσιας διοικήσεις με διττό ρολό-σκοπό

- i. Τα περιφερικά όργανα του κράτους να διαθέτουν την γενική αποφασιστική αρμοδιότητα για τις υποθέσεις της περιφέρειας
- ii. Τα κεντρικά όργανα να περιορίζονται στο επιτελικό έργο και ευθύνη που τους έχει ανατεθεί έναντι των περιφερειών(Την γενική κατεύθυνση, τον συντονισμό και το έλεγχο νομιμότητας των πράξεων)
(Μακρυδημητρης 2010)

Στον ευρωπαϊκό χώρο ,αποβλέπουν στην ενδυνάμωση της αποκεντροποίησης μέσω των περιφερειών και της τοπικής διοικήσεως, κατά τρόπο που να επιτρέπει την πραγμάτωση του συγχρόνου ρολού της.

Οι στόχοι – λόγοι ανάπτυξης της διοικητικής αποκέντρωσης

i. Οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη των περιφερειών

Η διοικητική αποκέντρωση ως σύστημα εξυπηρετεί άμεσα την ενδυνάμωση και ανάπτυξη των περιφερειών .Συγκεκριμένα η προσφορά των υπηρεσιών του κράτους προς τους πολίτες επιτυγχάνεται πιο ουσιαστικά με τα όργανα της αποκέντρωσης , διότι η προσφορά αυτή συνδυάζεται με την καλύτερη προσέγγιση στα οικονομικά και κοινωνικά πρόβλημα των περιοχών.

Τα πλεονεκτήματα της αποκέντρωσης στον τομέα της οικονομικής ανάπτυξης των περιφέρειων είναι

- Η κινητοποίηση των τοπικών πλουτοπαραγωγικών πόρων
- Η αφύπνιση και εδραίωση της πεποίθησης <ανάπτυξης> του πληθυσμού

Τα ωφέλει της αποκέντρωσης στον τομέα της κοινωνικής ανάπτυξης των περιφερειών είναι

- Η παρακίνηση και κινητοποίηση του πληθυσμού με σκοπό την αποδοχή της ανάπτυξης

ii. Πολιτική διαπαιδαγώγηση και καλλιέργεια του πληθυσμού

Η πολιτική διαπαιδαγώγηση του λαού μέσα από την αποκέντρωση αποτελεί διεθνή τάση. Τα ευρωπαϊκά κράτη προσαρμόζουν τη νομοθεσία τους με σκοπό την πραγμάτωση του σκοπού αυτού σε τοπικό και περιφερικό επίπεδο .

Τα ωφέλει της αποκέντρωσης στον τομέα της πολιτικής διαπαιδαγώγησης των περιφερειών είναι

- Η πολιτική εξύψωση των πολιτών
- Η ενεργή συμμετοχή των κατοίκων στις πολιτικές διαδικασίες
- Η παραδοχή και ενίσχυση των δημοκρατικών αρχών του κοινοβουλευτισμού

iii. Εξυγίανση και βελτίωση της αποδόσεως του οργανισμού της δημόσιας διοικήσεις

Με την διοικητική αποκέντρωση εκτός από τις καθαρά οικονομικές και πολιτικές επίδρασης σκοπεύει στην εξυγίανση και την βελτίωση των αποδόσεων των διοικητικών οργάνων.

Τα ωφέλει της αποκέντρωσης στο τομέα της εξυγίανσης και βελτίωσης της απόδοσης του οργανισμού της δημόσιας διοικήσεις είναι

- Η εκλογή της καλύτερης λύσης στη λήψη των αποφάσεων
- Η αποσυμφόρηση των κεντρικών οργάνων της δημόσιας διοικήσεις από την εκχώρηση αρμοδιοτήτων στα όργανα αποκέντρωσης
- Αμεσότητα του έλεγχου εκ μέρους των πολιτών
- Η διόρθωση και η άμεση επαναπροσαρμογή των αποφάσεων ,στην λύση των προβλημάτων των περιοχών

(Κοντής 2001)

1.5 Ορισμός της τοπικής αυτοδιοίκησης

Ο Κοντής με τον όρο τοπική αυτοδιοίκηση ορίζει την διαχείριση τοπικών υποθέσεων από όργανα τοπικά που είναι αντιπροσωπευτικά της βούλησης των κατοίκων.(Κοντής 2001)

Συμφώνα με τον κλασικό ορισμό του Γ .I Αγγελόπουλου , τοπική αυτοδιοίκηση ορίζεται< η διοίκηση των τοπικών υποθέσεων υπ όργανο ελευθέρως εκλεγμένων υπό του λαού αντί των οργάνων της κυβερνήσεως>(Μακρυδημητρης 2010)

Επίσης ο καθηγητής Μ Στασινόπουλος αναφέρει ως τοπική αυτοδιοίκηση την διεξαγωγή των τοπικών υποθέσεων ορισμένης εδαφικής περιοχής από όργανα ελεύθερα εκλεγμένα από τους πολίτες της περιοχής.

Κύριο χαρακτηριστικό της τοπικής αυτοδιοίκησης αποτελεί η τοπική αυτονομία των φορέων της ,σε σχέση με την Κεντρική εξουσία .**Βάση της προσέγγισης αυτής είναι εφικτό να οριστεί και αναλυθεί η τοπική αυτοδιοίκηση σε τέσσερα βασικά στοιχεία.**

- i. Ο συγκεκριμένος χώρος που ασκείται
- ii. Η διοικητική αυτονομία που πρέπει να απολαμβάνει
- iii. Εκλογή των οργάνων της
- iv. Ο χειρισμός τοπικών υποθέσεων

(Κοντής 2001)

1.6 Η διάθρωση της αυτοδιοίκησης

1.6.1 Ελλάδα

Το Σύνταγμα (102) καθιερώνει την ύπαρξη στην ελληνική επικράτεια αυτοδιοικημένων νομικών προσώπων ,που διακρίνονται και καλούνται τοπική αυτοδιοίκηση η (καθ υλην αυτοδιοίκηση η ειδική αυτοδιοίκηση) .

1. Η τοπική η γενικού σκοπού αυτοδιοίκηση αφορά την ανάθεση τοπικών υποθέσεων σε αυτονόμους οργανισμούς που έχουν εξουσία να διοικούν σε ορισμένη περιοχή .Η τοπική αυτοδιοίκηση ασκείται από όργανα αιρετά(εκλεγμένα) συλλογικά και μονομελή.(δημοτικά συμβούλια –δήμαρχοι
2. Οργανισμοί καθ υλην αυτοδιοικήσεως είναι διάφορα νομικά πρόσωπα δημόσιου δικαίου(ειδικοί οργανισμοί),στα όποια ανατίθεται ειδική αρμοδιότητα για ορισμένα θέματα. Οργανισμοί καθ υλών αυτοδιοικήσεως είναι π.χ. ΑΕΙ,ΤΕΙ,ΙΚΑ,Εμπορικά επιμελητήρια.(Ανδρουλινακη-Δημητριάδη 1980)

Άλλη διάκριση της τοπικής αυτοδιοίκησης συντελείται με τον διαχωρισμό και καθορισμό των βαθμίδων ασκήσεως της :Δήμους και τις Περιφέρειες.(Κοντής 2001)

Μεταξύ των δυο βαθμίδων της τοπικής αυτοδιοίκησης ,παρά την διάφορα των εδαφικών τους ορίων δεν υφίσταται ιεραρχική σχέση άλλα κατανομή διακριτών αρμοδιοτήτων. Στο πλαίσιο αυτό

1. (Σε επίπεδο δήμων) συντάσσεται η πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση* (325) δήμοι σε όλη την επικράτεια.
2. (Σε επίπεδο περιφερειών) συντάσσεται η δευτεροβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση*(13) περιφέρειες σε όλη την επικράτεια
(Μακρουδημητρης2010)
*(Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του Υπουργού Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης: http://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/EKTHESIGLK_1_9_6_2010.pdf)

1.6.2 Ευρώπη

Στην Γαλλία η χώρα διαιρείται σε δυο βαθμίδες τοπικής αυτοδιοίκησης

- Νομαρχίες που ομαδοποιούνται σε 22 περιφέρειες(regions) και διοικούνται από ένα αιρετό συμβούλιο και ένα αιρετό επικεφαλής
- Δήμοι (communes) 36000 που καθένας διοικηταί από ένα αιρετό συμβούλιο και ένα δήμαρχο.

Οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης κάθε επίπεδου έχουν εξουσία και καθήκοντα ανάλογα με την γεωγραφική τους θέση.

Η κυρίαρχη αντίληψη προσεγγίζει την κυβέρνηση και την αυτοδιοίκηση ως ένα ενιαίο σύνολο , μέρος του οποίου αποτελεί η τοπική αυτοδιοίκηση .Η δομή των φορέων αυτοδιοίκησης παρέμεινε καθώς δεν υπήρξε ποτέ η ιδέα ανεξαρτησίας από το κέντρο.

(J A Chandler 2003)

τ

Στην Γερμανία υπάρχουν δυο μεγάλες υποδιαιρέσεις της τοπικής αυτοδιοίκησης , το kreis (νομαρχίες) και η gemeinde(κοινότητα) που καλύπτει μικρότερες πόλεις .Υπό περιπτώσεις μεγάλων πόλεων ,οι δυο εξουσίες

συνδυάζονται σε stadtekreise(αστικές νομαρχίες), που στην ουσία αποτελούν μια εννέα αστική τοπική αρχή.

Την περίοδο 1968 υπήρξε μια μεταρρυθμιστική προσπάθεια μείωσης σημαντικού αριθμού των κοινοτήτων gemeinde μετατρέποντας τις σε πολύ μεγαλύτερες ενότητες με βασικό κριτήριο το πληθυσμό τους.(J A Chandler 2003)

Στην Ιταλία λειτουργούν τρεις βαθμοί τοπικής αυτοδιοίκησης (20 περιφέρειες ,κοινότητες (8103) και η επαρχίες (104).

1. Οι περιφέρειες στην Ιταλία αποκτούν αναβαθμισμένο ρολό καθώς μεταφέρονται πλέον σ αυτές πολλές από τις λειτουργίες που προηγούμενος κατακρατούσε το κεντρικό κράτος. Οι περιφερειακές διοικήσεις εκπληρώνουν τριών ειδών λειτουργίες.
 - i. Κοινωνικές υπηρεσίες
 - ii. Οικονομική ανάπτυξη
 - iii. Θέματα περιβάλλοντος
2. Οι επαρχίες έχουν περιορίσει σημαντικά των ρολό και τις αρμοδιότητες καθώς γίνονται όλο και λιγότερο σημαντικές. Η επιβίωση τους πραγματοποιείται με πολύ περιορισμένη λειτουργική δομή ως φορέα της τοπικής αυτοδιοίκησης .
3. Αντίθετα από μια τάση παρακμής οι κοινότητες αποκτούν αυξημένο ρολό τα τελευταία χρονιά στο πεδίο της τοπικής αυτοδιοίκησης. Ενώ οι περιφέρειες καθορίζουν το ευρύτερο πλαίσιο των δημοσίων υπηρεσιών οι κοινότητες είναι επιφορτισμένες με την παροχή υπηρεσιών. Ακόμη παρατηρείται χάσμα των κοινοτήτων στο διοικητικό σύστημα λειτουργίας με τις υπόλοιπες υπηρεσίες να παρουσιάζουν υψηλό βαθμό κατακερματισμού .

Γενικά τα τελευταία χρονιά έχει επιχειρηθεί μια ολιστική μεταρρύθμιση με ιδιαίτερο προσανατολισμό της αναδιάρθρωση της τοπικής αυτοδιοίκησης στην Ιταλία.

- Το 1990 εισήχθη η μεταρρύθμιση της πρωτοβάθμιας αυτοδιοίκηση με στόχο την απογείωση του αριθμού των κοινοτήτων.
- Το 1993 τέθηκε η ισχύων νομοθεσία που προέβλεπε την άμεση εκλογή δήμαρχου
- Το 1997 την νομοθεσία που εισήγαγε ο Bassian επιδίωξε την μεταβολή της σχέσης μεταξύ της κεντρικής διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης αντιστρέφοντας την παραδοσιακή λογική της κατανομής αρμοδιοτήτων.

(J A Chandler 2003)

1.7 Η συμβολή και ο ρόλος της τοπικής αυτοδιοίκησης σήμερα

Σήμερα η οικονομική και τεχνολογική εξέλιξη της εποχής και η παράλληλη αύξηση των οικονομικών και κοινωνικών αναγκών , έχει ως αποτέλεσμα την επιτακτική ανάγκη διερεύνησης του ρόλου της τοπική αυτοδιοίκησης.(Κοντής 2001)

Ειδικότερα όπως έχει διαμορφωθεί στην σύγχρονη εποχή ο απώτερος σκοπός-ρόλος των τοπικών φορέων είναι 1)η εξυπηρέτηση του δημόσιου συμφέροντος(τοπικού η γενικού), 2) η οικονομική ανάπτυξη και ευημερία 3) και η κοινωνική συνοχή

Έτσι με τον πλέον αναθεωρημένο ρολό της, η τοπική αυτοδιοίκηση αποτελεί ένα είδος εδαφικά προσδιορισμένης ενότητας πολιτών ,που λαμβάνει μορφή ενός δημόσιου νομικού προσώπου ,για την εξυπηρέτηση του αντιστοίχου (τοπικού) δημόσιου συμφέροντος που της ανήκει.(Μακρυδημητρης 2010)

Κάτω από αυτό το πρίσμα η τοπική αυτοδιοίκηση έχει επιφορτιστεί με την ανάγκη να διαδραματίσει ρολό μεγαλύτερης εύθυνης και πρωτοβουλίας.

Υπό το πλαίσιο αυτό έχει ευθύνη και υποχρέωση .

Γενικά

1. Να καλύψει το χάσμα που δημιουργεί η μεγαλύτερη τεχνολογική πρόοδος του πολίτη και της τεχνολογίας.
2. Να ανάπτυξη κατάλληλες τοπικές συνθήκες, για άνετη διαβίωση των πολιτών και καθιέρωση της κοινωνικής ζωής με θεμέλιο την ιδέα της ανάπτυξης(Κοντής 2001)

Ειδικά να παρέχει

1. Ποιότητα λειτουργίας με την αξιοποίηση του αυτοδιοίκητου δυναμικού για την εξυπηρέτηση του πολίτη
2. Περιορισμό των λειτουργικών δαπανών
3. Οικονομίες κλίμακας σε οικονομικούς και ανθρωπίνους πόρους
4. Αναδιάρθρωση του προσωπικού την μεταφορά αρμοδιοτήτων και την εξορθολογισμένη κατανομή και αξιοποίησή του

(Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του Υπουργού Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης: http://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/aitiologiki_kallikrati_9_6_2010.pdf)

Ακόμη η τοπική αυτοδιοίκηση εμφανίζεται οργανικά σαν ένα δυναμικός οργανισμός που καλύπτει.

- Από Οικονομικής άποψης χώρο με ιδιαίτερη γεωοικονομική ενότητα
- Από Κοινωνικής άποψης και Δημογραφικής σκοπιάς πληθυσμό ποσοτικά επαρκή

Με την δυνατότητα να διαμόρφωση το πολιτικό ,οικονομικό, κοινωνικό υπόβαθρο πάνω στο οποίο θα δομηθεί η ανάπτυξη του προσδοκώμενου επίπεδου διαβίωσης και του πολιτιστικού επίπεδου των κατοίκων μιας τοπικά αυτοδιοικούμενης περιοχής.

Η συμβολή αυτή, της τοπικής αυτοδιοίκησης περιλαμβάνει τρία (3) επίπεδα

- i. Την πολιτική εξύψωση των κατοίκων
 - Με την ανάπτυξη της συνείδησης συμμετοχής των κατοίκων στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων
 - Με την καλλιέργεια αποδοχής της δημοκρατικής διαδικασίας των εκλογών και της πολιτικής διαπαιδαγώγησης του πολίτη
- ii. Την κοινωνική άνοδο των πολιτών

Αυτή μπορεί να επιτευχτεί

 - Με την κατάλληλη χρησιμοποίηση δυναμικών πύρινων
 - Με την κατανόηση των κοινωνικών προβλημάτων
 - Με την θέση συγκεκριμένων στόχων κοινωνικής βελτίωσης
 - Με την συμμετοχή ατόμων και ομάδων στην δημιουργία προγραμμάτων οργάνωσης διαφόρων δραστηριοτήτων
- iii. Την οικονομική ανάπτυξη της περιοχής

Ο ρόλος των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης σχετίζεται

 - Με την ανάληψη ,σύλληψη, και εκτέλεση προγραμμάτων οικονομικής ανάπτυξης.
 - Με την υποβολή προτάσεων και την αποστολή πληροφοριών στην κεντρική διοίκηση για την κατάρτιση προγραμμάτων οικονομικής ανάπτυξης

Η συμβολή αυτή της τοπικής αυτοδιοίκησης προσκρούει σε διαφορές δομικές αδυναμίες των τοπικών κοινωνιών ιδιαίτερα σε εκείνες τις περιοχές με χαμηλό κοινωνικό επίπεδο.

Όπως

- Η δυσκολία αποδοχής προγραμμάτων κοινωνικής ανάπτυξης
- Η δυσκολία συντονισμού των ενεργειών των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης
- Η δυσπιστία συμμετοχής του πληθυσμού στις διαφορές κοινωνικές δραστηριότητες. (Κοντής 2001)

1.8 Οι βαθμίδες της τοπικής αυτοδιοίκησης

1.8.1 Α βαθμίδα τοπικής αυτοδιοίκησης

Η πρώτη βαθμίδα τοπικής αυτοδιοίκησης συνιστούν οι δήμοι οι οποίοι είναι νομικά πρόσωπα δημόσιου δικαίου. (Κοιμτζογλου 2005)

Εκφράζουν την λαϊκή κυριαρχία κατά το άρθρο 1 του κώδικα Δήμων και κοινοτήτων <<Θεμελιώδη θεσμό του δημόσιου βίου των Ελλήνων>>.

Ο αριθμός των δήμων με το πρόγραμμα Καλλικράτης (Ν3852/2010) περιοριστικέ δραστικά από τους 1034(914 δήμους,120 κοινότητες) σε μόλις 325 με γνώμονα την οικονομική αυτάρκεια και την διοικητική ικανότητα παροχής ποιοτικών αναβαθμισμένων υπηρεσιών.

Οι δήμοι είναι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης που έχουν πληθυσμό άνω των δέκα χιλιάδων κάτοικων (10000),ενώ στα μητροπολιτικά κέντρα Αθηνά και Θεσσαλονίκη το κατώτατο πληθυσμιακό όριο για την ύπαρξη αυτοτελών δήμων ανέρχεται στους (25000) μόνιμους κατοίκους.

Όλοι οι δήμοι είναι μεταξύ τους ίδιας βαθμίδας μονάδες , οργανισμοί της τοπικής αυτοδιοίκησης ,συγκροτούνται ανά νομό και υποδιαιρούνται εσωτερικά σε επιμέρους **δημοτικές** ή **τοπικές κοινότητες**.

Δημοτικές κοινότητες αποτελούν

- Δημοτικά διαμερίσματα με πληθυσμό άνω των 100000
- Τοπικά διαμερίσματα με πληθυσμό άνω των 2000 κατοίκων όπως αναφέρει ο Ν 3463/2006

Τοπικές κοινότητες αποτελούν

- Τοπικά διαμερίσματα με πληθυσμό έως και 2000 κατοίκους (Μακροδημητρης 2010)

Επιπλέον για την συγκρότηση και οριοθέτηση των διοικητικών ορίων των νέων ΟΤΑ(δήμων) υιοθετήθηκαν ορθολογικά και αντικειμενικά κριτήρια .Τα κριτήρια αυτά πηγάζουν από το Σύνταγμα του άρθρου 101 παρ.2 .

Συγκεκριμένα ορίσθηκαν επτά κατηγορίες κριτηρίων

α) Πληθυσμιακά (ο αριθμός των δημοτών, ο αριθμός των κατοίκων, η πληθυσμιακή πυκνότητα, η κατανομή των κατοικιών).

β) Κοινωνικά (το μέσο μέγεθος νοικοκυριού, οι μορφωτικοί δείκτες, το ποσοστό αλλοδαπών).

γ) Οικονομικά (η απασχόληση, η δομή της απασχόλησης, η εργασιακή κινητικότητα, το εισόδημα

δ) Γεωγραφικά (το σχήμα, η προσβασιμότητα, τα δίκτυα υποδομών).

ε) Αναπτυξιακά (η δομή της τοπικής οικονομικής δραστηριότητας και γενικότερα της τοπικής ανάπτυξης, η ύπαρξη εκπαιδευτικών και ερευνητικών φορέων, η συμμετοχή σε Κοινοτικά και Εθνικά Προγράμματα).

στ) Πολιτιστικά, Ιστορικά

ζ) Χωροταξικά

(Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του Υπουργού Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης: http://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/aitiologiki_kallikrati_9_6_2010.pdf)

Ακόμη οι μεταρρυθμιστική εξέλιξη των οργανισμών τις πρωτοβάθμιας αυτοδιοίκησης (δήμων) χωρίστηκε σε δυο φάσης.

- το 1997 με την εφαρμογή του προγράμματος υποχρεωτικών συνενώσεων που ονομάστηκε Ιωάννης Καποδίστριας και τέθηκε σε ισχύ με τον Ν 2539/1997.Ως συνέπεια , μειώθηκε δραστικά ο αριθμός των 5800 (457 δήμους και 5318 κοινότητες) περίπου πρωτοβάθμιων ΟΤΑ στους1034 (914 δήμους και 120 κοινότητες).Παρόλα αυτά η μεταρρύθμιση αποδείχθηκε ανεπαρκής διότι μόλις οι 212 από τους 1034 πρωτοβάθμιους ΟΤΑ διέθεταν διαχειριστική και λειτουργική επάρκεια που απαιτητό για την λειτουργία τους.
- το 2010 με εισαγωγή του προγράμματος Καλλικράτης Ν(3852/2010).Έτσι περιοριστικέ περαιτέρω ο αριθμός των ΟΤΑ και πλέον οι νέοι δήμοι ανέρχονται στους 325 έως και σήμερα.

Τέλος οι γενικές αρμοδιότητες των δήμων εκτός της κυρίας αποστολή τους την διοίκηση των τοπικών υποθέσεων της περιφέρειας τους επιτελούν μια σειρά αρμοδιοτήτων τομέων της δημόσια πολιτικής .Αυτές κυρίως είναι.

1. Τομείς της ανάπτυξης
2. Προστασία του περιβάλλοντος
3. Ποιότητα ζωής και εύρυθμης λειτουργίας των πόλεων
4. Απασχόλησης
5. Κοινωνικής πρόνοιας
6. Αλληλεγγύης
7. Παιδείας
8. Πολιτισμού
9. Αθλητισμού
10. Πολιτικής προστασίας

(Μακρυδημητρης2010)

1.8.2 Β βαθμίδα τοπικής αυτοδιοίκησης

Ο δεύτερος βαθμός τοπικής αυτοδιοίκησης των αποτελούν οι περιφέρειες. Παλιότερα αποτελούσαν δομές τις αποκέντρωσης του Κράτους από 1987.

Οι μεταρρυθμίσεις στο αυτοδιοίκητο θεσπίστηκαν με τον Ν 3852/2010(πρόγραμμα Καλλικράτης) οπου οι περιφέρειες οργανωθήκαν ως αυτοδιοικούμενα κατά τόπο νομικά πρόσωπα δημόσιου δικαίου.

Συμφώνα με το πρόγραμμα Καλλικράτης στην θέση των νόμων και νομαρχιών ως βαθμίδων δευτεροβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης οργανώνονται οι περιφέρειες οι οποίες παύουν να λειτουργούν ως δομές διοικητικής αποκέντρωσης και στελεχώνονται με αιρετά περιφερειακά συμβούλια και άμεσα αιρετό περιφερειάρχη.

Οι αυτοδιοικήτες περιφέρειες είναι δεκατρείς (13) στο σύνολο τους

Αυτές είναι οι έξις

1. Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης με έδρα την Κομοτηνή την ,πέντε 5 νομοί στα όρια της(Δραμας,Εβρου,Ροδοπης,Καβαλας,Ξανθης),συνολικό πληθυσμό 611067 κατοίκους
2. Κεντρικής Μακεδονίας με έδρα τη Θεσσαλονίκη επτά νομούς (Ημαθίας ,θεσσαλονικης,Κιλκισ,Πελλας,Πιεριας,Σερρων,Χαλκιδικης)συνολικό πληθυσμό 1871952 κατοίκους
3. Την Δυτικής Μακεδονίας με έδρα την Κοζάνη τέσσερις νομούς (Γρεβενων,Καστοριας,Φλωρινας)και 301522 κατοίκους
4. Ηπείρου με έδρα τα Ιωάννινα τέσσερις νομούς (Αρτας,Θεσπρωτιας,Ιωαννινων,Πρεβεζας)και 353820 κατοίκους
5. Θεσσαλίας με έδρα τη Λάρισα τέσσερις νομούς(Καρδίτσας,Λαρισσας,Μαγνησιας,Τριακαλων)και 753888 κατοίκους
6. Ιωνίου με έδρα την Κέρκυρα τέσσερις νομούς(Ζακύνθου, Κερκυρας,Κεφαλονιας,Λευκαδας) και212984 κατοίκους
7. Δυτικής Ελλάδας με έδρα την Πάτρα τρεις νομούς (Αιτολοακαρνανιας,Αχαιας,Ηλειας)και 740506 κατοίκους
8. Στερεά Ελλάδα με έδρα τη Λάμια πέντε νομούς (Βοιωτιας,Ευβιας,Ευρυτανιας,Φθιοτιδας,Φωκιδας) και 605329 κατοίκους
9. Αττικής με έδρα την Αθηνά έναν νομό και 3761810 κατοίκους
10. Πελοποννήσου με έδρα την Τρίπολη πέντε νομούς (Αργολιδας,Αρκαδιας,Κορινθιας,Λακωνιας,Μεσσηνιας) και 836942 κατοίκους
11. Βόρειου Αιγαίου με έδρα τη Μυτιλήνη τρεις νομούς (Λεσβου,Σαμου,Χίου)και 206686 κατοίκους
12. Νότιου Αιγαίου με έδρα την Ερμούπολη δυο νομούς (Δωδεκανησου,Κυκλαδων) και 302121 κατοίκους
13. Κρήτης με έδρα το Ηράκλειο τέσσερις νομούς(Ηρακλειου,Λασιθιου,Χανιων,Ρεθυμνου) και 601131 κατοίκους

Οι αρμοδιότητες των αυτοδιοικήτων περιφερειών διευρύνθηκαν εντάσσοντας σ αυτές τις υφιστάμενες υπηρεσίες των έως τότε νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων και αυτών των αποκεντροποιημενων δόμων των υπουργείων.

Βασική τομείς των αρμοδιοτήτων των περιφερειών

1. Προγραμματισμός και ανάπτυξη
2. Γεωργία ,κτηνοτροφία και αλιεία
3. Φυσική πόροι και ενεργεια
4. Απασχόληση εμπόριο και τουρισμός
5. Μεταφορές και επικοινωνίες
6. Δημοτικά έργα χωροταξία και περιβάλλον
7. Υγεία και πρόνοια

8. Παιδεία ,πολιτισμός και αθλητισμός
9. Διοικητική μέριμνα

Τέλος όσο αναφορά τη σχέση ανάμεσα στις δυο βαθμίδες τοπικής αυτοδιοίκησης χαρακτηρίζεται από την απουσία ιεραρχικής διαβάθμισης μεταξύ του πρώτου και δεύτερου βαθμού τοπικής αυτοδιοίκησης. Οι περιφέρειες δεν έχουν δικαίωμα να ασκούν εποπτεία στους δήμους ούτε να θίγουν τις αρμοδιότητές τους. (Μακροδημητρής 2010)

1.9 E-Government-Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

1.9.1 Τι είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Αρχικά ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ένας συνδυασμός ύπαρξης και προσφοράς πληροφοριών σε ψηφιακή μορφή και παροχής αλληλεπιδραστικών υπηρεσιών πραγματικού χρόνου προς τους πολίτες.

Συμφώνα με μια άλλη προσεγγίσει η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναφέρεται στην παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών από τη δημόσια διοίκηση προς τελικούς χρήστες (ως τελικοί χρήστες νοούνται όλοι οι καταναλωτές κυβερνητικών υπηρεσιών) online κυρίως μέσω διαδικτύου ή άλλων ψηφιακών μέσων.

Επίσης η Η.Δ δυνατέ να οριστεί ως η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών με σκοπό την υποστήριξη των κυβερνητικών λειτουργιών ,την εμπλοκή των πολιτών και την παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών.

Επομένως μπορεί να θεωρηθεί συνοπτικά ότι η έννοια της Η.Δ αναφέρεται στην αλληλεπίδραση της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες και στην ολοκλήρωση ανάμεσα στα διάφορα τμήματα, κεντρικά και περιφερειακά της δημόσιας διοίκησης.(Πομπορτσής 2005)

1.9.2 Στόχοι και λόγοι ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Σήμερα παρά ποτέ άλλοτε αποτελεί επιτακτική ανάγκη η υλοποίηση και εφαρμογή δόμων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Διότι

- a) Εξοικονομούνται πόροι και περιορίζεται το συνολικό λειτουργικό κόστος από την δραστική λειτουργική ολοκλήρωση τομέων της

δημόσιας διοίκησης σε συνδυασμό με την υψηλή απόδοση που επιτυγχάνεται

- b) Βελτιώνονται οι προσφερόμενες υπηρεσίες από την χρήση του διαδικτύου μέσω του οποίου προσφέρονται στους πολίτες αυξημένες δυνατότητες ηλεκτρονικής αυτό – εξυπηρέτησης

Πλέον είναι ευρέως αποδεκτό ότι οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνιών μπορούν να προσφέρουν νέες εναλλακτικές μεθόδους παροχής υπηρεσιών και νέους τρόπους κυβερνητικής λειτουργίας.

Η επίτευξη αυτόν επιτυγχάνεται μέσω του καθορισμού των στόχων της Η.Δ. Οι στόχοι διαιρούνται σε βραχυχρόνιους και μακροχρόνιους στόχους.

Οι βραχυπρόθεσμοι στόχοι της Η.Δ είναι οι έξις οχτώ (8) επιγραμματικά

- Ευέλικτη οργάνωση
- Συνεργασία μεταξύ των υπηρεσιών
- Απλοποίηση της διοίκησης μέσω αποδοτικών διαδικασιών
- Λειτουργικά και περιεκτικά σημεία πρόσβασης στο δημόσιο τομέα
- Πλήρως ηλεκτρονικές υπηρεσίες(από όλο τον δημόσιο τομέα)
- Ηλεκτρονικές υποδομές σε όλους τους δημοσίου οργανισμούς
- Ασφαλής ηλεκτρονική διακυβέρνηση
- Υποστήριξη του διαμοιρασμού τη γνώσης (μέσω δράσεων στο εσωτερικό του δημόσιου τομέα)

Οι μακροπρόθεσμοι στόχοι της Η.Δ είναι οι έξις τέσσερις (4) επιγραμματικά

- Ανάπτυξη της διαδουκτουομενης κοινωνίας
- Λειτουργία του δημόσιου τομέα ηλεκτρονικά
- Παροχή υπηρεσιών του δημόσιου τομέα περιεκτικά και τοποθετώντας το κέντρο της δραστηριότητας τους των πολίτη
- Ευελιξία στην αποστολή εργασιών του δημόσιου σε τομείς με γνώμονα την βέλτιστη δυνατή λύση τους.

(Πομπορτσης 2005)

1.9.3 Μοντέλα σχέσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Η.Δ καθορίζει τις σχέσης της μεταξύ ,των κύριων αποδεκτών των υπηρεσιών και του δημόσιου τομέα .Έτσι διακρίνονται σε μοντέλα ανάλογα με το παράγοντα που αλληλεπιδρούν στην περίπτωση αυτή η κυβέρνηση με τους ακολούθους παράγοντες : πολίτες , κυβερνήσεις, επιχειρήσεις.

Αναλυτικότερα

1. Κυβέρνηση-πολιτες (G2C) συναλλαγές που αφορούν τους δημοσίους φορείς με τους πολίτες
2. Κυβέρνηση-επιχειρησεις (G2B) συναλλαγές των δημοσίων φορέων με τις επιχειρήσεις

3. Κυβέρνηση – κυβέρνηση (G2G) αφορούν συναλλαγές των κρατικών υπηρεσιών μεταξύ τους

(Μεταπτυχιακή εργασία ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <http://digilib.lib.unipi.gr/dspace/bitstream/unipi/4170/1/Koumiotis.pdf>

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση εισαγωγή ΕΚΔΔΑ 2010 Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα

<http://www.scribd.com>

Διπλωματική εργασία Πολιτικές ανάπτυξης στην Ελλάδα Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14389/6/MouladoudiAnezaMsc2011.pdf>

Μεταπτυχιακή εργασία Η πορεία της ηλεκτρονικής.....χωρων Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14449/3/KiosseElisavetMsc2011.pdf>)

1.9.4 Εμπόδια επίτευξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η υλοποίηση ενός προγράμματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενέχει διάφορα εμπόδια τα όποια 1) προέρχονται από την υπάρχουσα γραφειοκρατία, 2) εμφανίζονται σε πολιτικό επίπεδο ή 3) πηγάζουν στο εξωτερικό περιβάλλον του προγράμματος.

Ένδικα τύποι εμποδίων

A. Γραφειοκρατία

- Θέματα συντονισμού, συνολικής ευθύνης και ιδιοκτησιακού καθεστώσ του έργου
- Κίνδυνος εσωτερικών ανταγωνισμών
- Απουσία δράσεων υψηλών προδιαγραφών για την υλοποίηση του προγράμματος

B. Πολιτικής προέκτασης

- Ανεπαρκής χρηματοδότηση η μη ικανοποιητική κατανομή κονδυλίων
- Νομοθετικά η κανονιστική περιορισμοί
- Πολιτικές αντιθέσεις
- Συμμόρφωση με κεντρικές πολιτικές ,κομματικές αποφάσεις

C. Εξωτερικών παραγόντων

- Ζητήματα εμπιστοσύνης προς την κυβέρνηση εφαρμογής πρακτικών υλοποίησης έργων που ανήκουν στον ιδιωτικό τομέα
- Δημιουργία ψηφιακών χασμάτων λόγω μη έγκυρης λήψη καταλλήλων δράσεων

(Γομπορτσής 2005)

1.9.5 Πλεονέκτημα και μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Πλεονεκτήματα

Ο σχεδιασμός και η εν τελεί εφαρμογή της ηλεκτρονική διακυβέρνησης αποτελεί αναγκαίο εγχείρημα για την συλλογική ανάπτυξη του δημόσιου τομέα. Δημοσκοπήσεις, έρευνες και συνεδρία συμπέραναν ότι τα εμπλεκόμενα μέρη αντιλαμβάνονται στην πλειοψηφία τους τα βασικά πλεονεκτήματα που προκύπτουν ως έξης.

1. Αύξηση της αποδοτικότητας
2. Βελτίωση της εσωτερικής επικοινωνίας
3. Παροχή καλύτερων υπηρεσιών στους πολίτες
4. Εναρμονισμός με τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των πολιτών
5. Παράγωγη των ήδη επιτυχημένων λειτουργιών
6. Περιορισμός του κόστους λειτουργίας
7. Αύξηση της ποιότητας της παρεχομένης υπηρεσίας
8. Αύξηση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας
9. Ενδυνάμωση της χρηστής διοίκησης και αύξηση της συμμετοχικότητας των πολιτών
10. Βελτίωση της ποιότητας ζωής

(Πομπορτσής 2005)

Μειονεκτήματα

Πλέον σε πολλές χώρες του κόσμου όπου υπήρξαν εγχειρήματα εισαγωγής και ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνοδεύτηκαν από αστοχίες και δομικά λάθη του συστήματος που υιοθετήθηκε.

Η υπάρχον βιβλιογραφία αναφορικά με τις προσπάθειες εφαρμογής δόμων της ηλεκτρονική διακυβέρνησης ανέδειξε μια σειρά αδυναμιών και αγκυλώσεων ομαλής της ολοκλήρωσης σε επιχειρησιακό επίπεδο καθώς οι κρατικές δομές ήταν υπαίτιες για την δημιουργία συσσωρευτικών χρόνιων παθογενειών.

Τέτοιους είδους μειονεκτήματα στην εφαρμογή της Η.Δ είναι

1. Χαμηλή αξιοπιστία των ηλεκτρονικών υποδομών
2. Υψηλό κόστος κτίσης και χρήσης ηλεκτρονικών υποδομών
3. Έλλειψη κατάλληλων προγραμμάτων, συμφωνιών και αδειών που να καλύπτουν το σύνολο της Δημόσια Διοίκησης
4. Υπερτροφικά έργα και υποδομές υπερβολικής διαχειριστικής δυσκολίας και ασύμφορης σχέσης κόστους-οφέλους.
5. Ελλιπής σχεδιασμός και χρηματοδότηση σε όλο τον κύκλο ζωής των συστημάτων
6. Απουσία διαλειτουργικότητας και διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων

(Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του Υπουργού Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης: <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>)

1.9.6 Η πορεία προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

1) Ευρωπαϊκά στάδια

E-Europe

Το Δεκέμβριο του 1999 η ευρωπαϊκή επιτροπή κατόπιν απόφασης ανέλαβε την προώθηση και εφαρμογή της πολιτικής πρωτοβουλίας e-Europe ένα αρκετά φιλόδοξο έργο που σκοπός του ήταν να διαμοίραση τα θετικά ωφέλει από την συμμετοχή των ευρωπαίων πολιτών στην <κοινωνία της πληροφορίας>. Ουσιαστικά η κοινωνία της πληροφορίας στόχευε στην συνεκτική κατά τρόπο ολοκλήρωση των πολιτών-κοινωνιών διάμεσου της διανομής, διάδοσης, χρήσης, ενσωμάτωσης και διαχείρισης της πληροφορίας.

Οι πρωταρχική στόχοι του e-Europe είναι τρεις (3)

- Διαδικτυακή σύνδεση online κάθε πολίτη, νοικοκυριού, σχολείου ,επιχείρησης
- Δημιουργία ηλεκτρονικής εγγράμματης Ευρώπης με στόχο την χρηματοδότηση αναπτυξιακών καινοτόμων ιδεών
- Εξασφάλιση , αποφυγής οποιουδήποτε εμποδίου αποκλεισμού ένταξης των πολιτών στην κοινωνία της πληροφορίας

Για την επίτευξη των τριών αυτών στόχων τεθήκαν 10 δέκα βασική τομείς

1. Εισαγωγή υπολογιστών και πολυμέσων στην εκπαίδευση
2. Απελευθέρωση της αγοράς τηλεπικοινωνιών
3. Ανάπτυξη αξιόπιστου νομοθετικού πεδίου εδράσεις
4. Παροχή ελεύθερης πρόσβασης στο διαδίκτυο για φοιτητές ,ερευνητές
5. Δημιουργία πανευρωπαϊκής αγοράς για επένδυσης κεφαλαίων επιχειρήσεων και μικρομεσαίες επιχειρήσεις υψηλής τεχνολογίας
6. Συμμετοχή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ατόμων-ΑΜΕΑ μέσω καρτών σε όλο το δημόσιο φορέα
7. Τηλενέργεια
8. Εκσυγχρονισμός των μεταφορών και των υποδομών στις αερομεταφορές
9. Εύκολη πρόσβαση στις διοικητικές αποφάσεις ενισχύοντας το πλαίσιο της αμφίδρομης επικοινωνίας των πολιτών

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση εισαγωγή ΕΚΔΔΑ 2010 Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα
<http://www.scribd.com>

Διπλωματική εργασία Πολιτικές ανάπτυξης στην Ελλάδα Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα
<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14389/6/MouladoudiAnezaMsc2011.pdf>

E-Europe 2002

Το 2002 ως συνέχεια των προηγούμενων πρωτοβουλιών τον Ιούνιο του 2000, υιοθετήθηκε από την ευρωπαϊκή επιτροπή κοινοτήτων το σχέδιο δράσης e-Europe 2002.

Σκοπός του σχεδίου ήταν η διασφάλιση των στόχων που τεθήκαν στο Ευρωπαϊκό συμβούλιο της Λισσαβόνας.

Ειδικότερα ο στόχος του e-Europe 2002 διαιρείτο σε (3) τρεις επιμέρους βασικούς στόχους .Τα κράτη μέλη δεσμευόντουσαν να εναρμονίσουν ,σε εθνικό επίπεδο τις δράσεις τους στο πλαίσιο των τριών στόχων του προγράμματος .

- Φθηνότερο, ασφαλέστερο και γρηγορότερο διαδίκτυο
- Επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό
- Ενίσχυση της χρήσης του διαδικτύου

Ειδικότερα για την ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το σχέδιο δράσης e-Europe 2002 προέβλεπε την συμμετοχή της δημόσιας διοίκησης σε όλο το φάσμα χρήσης των νέων τεχνολογιών με γνώμονα να καταστήσει εφικτό , η πληροφόρηση να είναι εύκολα πρόσβαση στους βασικούς τομείς τις δημοσιότητας διοίκησης.

E-Europe 2005

Στην επιτροπή των Ευρωπαϊκών κοινοτήτων κατατέθηκε το πλάνο δράσης e-Europe 2005 ως συνέχεια του προγράμματος E-Europe 2002 ,εν όψει του Ευρωπαϊκού συμβουλίου που έχει οριστεί να πραγματοποιηθεί στην Σεβίλλη τον Ιούνιο του 2005 .

Στόχος του σχεδίου δράσης αναφερόταν

1. Διασφάλιση ευνοϊκού περιβάλλοντος για τις ιδιωτικές επενδύσεις
2. Δημιουργία νέων θέσεων εργασίας
3. Εκσυγχρονισμός των δημοσίων υπηρεσιών
4. Ανάπτυξη ευρυζωνικών δικτύων

Βάση αυτών των αξόνων οι γενικοί στόχοι όριζαν τα έξης

- Σύγχρονες διαδικτυακές ,δημόσιες υπηρεσίες
- Ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση εισαγωγή ΕΚΔΔΑ 2010 Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα

<http://www.scribd.com>

Διπλωματική εργασία Πολιτικές ανάπτυξης στην Ελλάδα Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα

<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14389/6/MouladoudiAnezaMsc2011.pdf>

Μεταπτυχιακή εργασία Η πορεία της ηλεκτρονικής.....χωρών Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα

<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14449/3/KiosseElisavetMsc2011.pdf>)

I-2010

Το 2005 έπειτα από την λήξη των προγραμμάτων-δρασεων e-Europe διαπιστώθηκε η ανάγκη επαναπροσδιορισμού των στόχων τους σε ένα συνεκτικό πλαίσιο καθώς τα αποτελέσματα των δράσεων που εφαρμόστηκαν δεν επιφέρανε τα αναμενόμενα.

Στην συνέχεια της πρωτοβουλίας των e-Europe υιοθετήθηκε η ενιαία στρατηγική i 2010.Ο κύριος σκοπός της , η συνένωση των μεμονωμένων πρωτοβουλιών σε μια κεντρική στρατηγική συνέχεια των απερχόμενων πολιτικών <κοινωνίας της πολιτείας>.

Το πλαίσιο εργασίας του I 2010 επικεντρώνονταν στην αντιμετώπιση των προκλήσεων και εξελίξεων της κοινωνίας της πληροφορίας και των ΜΜΕ .Πρωθούσε μια ανοιχτή και ανταγωνιστική οικονομία δίνοντας έμφαση στη χρήση ΤΠΕ ως πυλώνες αειφόρου ανάπτυξης .

Βασικοί στρατηγική στόχοι του i-2010 συνοψίζονται στους έξης

- Ολοκλήρωση του ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου της πληροφορίας
- Ενίσχυση καινοτομίας και των επενδύσεων
- Επίτευξη της ευρωπαϊκής κοινωνίας της πληροφορίας χωρίς κοινωνικό αποκλεισμό

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση εισαγωγή ΕΚΔΔΑ 2010 Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα

<http://www.scribd.com>

Διπλωματική εργασία Πολιτικές ανάπτυξης στην Ελλάδα Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14389/6/MouladoudiAnezaMsc2011.pdf>
Μεταπτυχιακή εργασία Η πορεία της ηλεκτρονικής.....χωρων Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14449/3/KiosseElisavetMsc2011.pdf>

2) Ελλάδα

i. Ιστορική ανάδρομη

Η προσήλωση της Ελληνικής δημόσιας διοίκησης για την ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων αναπτύχθηκε με απαρχή το 2 κοινοτικό πλαίσιο στήριξης (2 ΚΠΣ 1991-1999) ως μια προσπάθεια να ενσωματωθούν διασκορπισμένες δράσεις όπως τηλεπικοινωνίες, επαγγελματική κατάρτιση, εκπαίδευση, δημόσια διοίκηση.

Μέχρι σήμερα η δημόσια διοίκηση έχει κάνει σημαντικά βήματα αυτοματοποίησης των διαδικασιών και δημιουργίας της απαιτούμενης υλικοτεχνικής υποδομής για την μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

(Ηλεκτρονική διακυβέρνηση εισαγωγή ΕΚΔΔΑ 2010 Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <http://www.scribd.com>)

ii. Προγράμματα δράσεις

Κοινωνία της πληροφορίας

Η Ελληνική πολιτεία με σκοπό να συγκλίνει τεχνολογικά προς τα κράτη μελή της Ευρώπης παρουσίασε το 1995 το αρχικό στρατηγικό κείμενο <Ελληνική στρατηγική για την κοινωνία της πληροφορίας> με ξεκάθαρο προσανατολισμό την απασχόληση, την ανάπτυξη και την ποιότητα ζωής.

Το 2000 υιοθετήθηκε το Επιχειρησιακό πρόγραμμα <κοινωνία της πληροφορίας> στο πλαίσιο του 3 ΚΠΣ για την περίοδο 2000-2006 με σκοπό υλοποίηση των πρωτοβουλιών e-Europe 2002 και 2005.

(Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα Ε.Π Κοινωνία της Πληροφορίας `Σύντομη περιγραφή` <http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/>)

Το ΕΠ ΚτΠ είναι ένα σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής

Περιλαμβάνει (2) γενικούς στρατηγικούς στόχους

- Εξυπηρέτηση του πολίτη και βελτίωση της ποιότητας ζωής με την χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών
- Ανάπτυξη του ανθρωπίνου δυναμικού και διεύθυνση της τεχνολογίας των πληροφοριών και επικοινωνίας

(Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα Ε.Π Κοινωνία της Πληροφορίας `Γενική στόχοι` http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/priority_actions/default111.htm)

Για την επίτευξη των οποίων τεθήκαν από ΕΠ ΚτΠ (4) τομείς δράσης(ειδική στόχοι).

- Εκπαίδευση
- Πολίτες και ποιότητα ζωής
- Ψηφιακή οικονομία και απασχόληση
- Επικοινωνίες
- Τεχνική βοήθεια

(Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα Ε.Π Κοινωνία της Πληροφορίας `Ειδικοί στόχοι`
http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/priority_actions/special_tasks.htm

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένας βασικός άξονας των δράσεων της ΚΤΠ με προτεραιότητα την βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων δημοσίων υπηρεσιών και την συντονισμένη εσωτερική αναδιαμόρφωση των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα .Ειδικότερα η διάθρωση των επιμέρους δράσεων (πολίτες και ποιότητα ζωής) εστιάζουν στην θεμελίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως αναπόσπαστη δομή του δημόσιου τομέα και έχουν ως στόχους την

- Βελτίωση των υπηρεσιών προς τους πολίτες
- Ανάπτυξη online εφαρμογών
- Χρήση των ΤΠΕ για την ανάπτυξη στρατηγικής παροχής υπηρεσιών υγείας

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση εισαγωγή ΕΚΔΔΑ 2010 Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα

<http://www.scribd.com>

Διπλωματική εργασία Πολιτικές ανάπτυξης στην Ελλάδα Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα

<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14389/6/MouladoudiAnezaMsc2011.pdf>

Μεταπτυχιακή εργασία Η πορεία της ηλεκτρονικής.....χωρων Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα

<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14449/3/KiosseElisavetMsc2011.pdf>

Κλεισθίνης

Το επιχειρησιακό πρόγραμμα Κλεισθίνης για τον εκσυγχρονισμό της δημόσια διοίκησης τοποθετείται στη περίοδο 1994-2000 συγχρηματοδοτούμενο από το (2) ΚΠΣ και εθνικούς πόρους .

Ο βασικός πυλώνας ανάπτυξης του προγράμματος Κλεισθίνης εστιάζοταν στην δημιουργία εκείνων των ενδεδειγμένων συνθηκών συνεχούς εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα και τεχνολογικά των δημοσίων υπηρεσιών

Ορισμένα από τα σημαντικότερα έργα που συμπεριελήφθησαν στο επιχειρησιακό πλαίσιο του προγράμματος ήταν

- Ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών φορολογίας(TAXIS)
- Η πιλοτική εφαρμογή του εθνικού δικτύου διοίκησης Σύζευξη

(Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα Ηλεκτρονική εφημερίδα Το βήμα οικονομικά` Το 2001 θα ολοκληρωθεί ο «Κλεισθίνης»` <http://www.tovima.gr/finance/article/?aid=113564>)

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση εισαγωγή ΕΚΔΔΑ 2010 Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα

<http://www.scribd.com>

Διπλωματική εργασία Πολιτικές ανάπτυξης στην Ελλάδα Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα

<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14389/6/MouladoudiAnezaMsc2011.pdf>

Πολιτεία

Το υπουργία εσωτερικών έθεσε σε ισχύει το 2000 το επιχειρησιακό πρόγραμμα Πολιτεία με σκοπό την διαρκή βελτίωση της δημόσιας διοίκησης με την

- Εισαγωγή νέων μεθόδων λειτουργίας
- Αξιοποίηση νέων τεχνικών
- Επιμόρφωση
- Βέλτιστη χρήση του ανθρωπίνου δυναμικού.

Οι κύριοι στόχοι του προγράμματος πολιτείας διαιρούνται σε πέντε (5) τομείς

- Βελτίωση της χρήση του ανθρωπίνου δυναμικού
- Επέκταση της χρήσης των νέων τεχνολογιών
- Αναπροσαρμογή και βελτίωση των διοικητικών λειτουργιών και μεθόδων
- Βελτίωση των σχέσεων της διοίκησης με τον πολίτη
- Παροχή τεχνικής βοήθειας στους φορείς πραγματοποίησης έργων
(Διαθέσιμο στον Νομό 2880/2001 Άρθρο 1)

Το 2005 εκπονείται η συνέχεια του προγράμματος πολιτεία για την περίοδο 2005-2007 με απώτερο σκοπό την επανίδρυση και ανάπτυξη των αναγκαίων τόμων της δημόσιας διοίκησης.

Βασικοί στόχοι του προγράμματος

- Καλύτερη και πιο αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πολιτών
- Εφαρμογή του προγράμματος εισαγωγής <της δημόσιας διοίκησης στην εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης>

Η τρίτη φάση του προγράμματος Πολιτεία καλύπτει την τριετία 2008-2010 με βασικό χαρακτηριστικό την προώθηση των στόχων του Εθνικού στρατηγικού πλαισίου 2007-2013. Η προτεινόμενη στρατηγική του Πολιτεία 2008-2010 διαμορφώνεται σε πέντε (5) διευρυμένους άξονες των προηγούμενων πολιτικών της περιόδου 2005-2007 .

- Σύγχρονη διακυβέρνηση
- Ηλεκτρονική διακυβέρνηση
- Πολιτική προστασία
- Ενδυνάμωση ανθρωπίνου δυναμικού
- Τεχνική βοήθεια

(Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του Υπουργού Εσωτερικών `ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΟΛΙΤΕΙΑ` 2008-2010:
http://www.gspa.gr/%285103771090663298%29/documents/p12b_07_05_08b.pdf)

Συζευξίς

Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι ένα έργο του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ), με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημόσιου Τομέα. Η λειτουργία του πραγματοποιήθηκε τον Ιανουάριο του 2006 ως ένα εκτεταμένο έργο πληροφορικής με προέκταση την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

(Διαθέσιμο στην Ιστοσελίδα: ΕΘΝΙΚΟ ΔΥΚΤΙΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ <http://www.syzefxis.gov.gr/>)

Αναλυτικότερα πρόκειται για ένα δίκτυο πρόσβασης και κορμού για τους φορείς του Δημοσίου που θα συνδέσει όλους τους φορείς του δημοσίου (νοσοκομεία, ταμεία

κοινωνικής ασφάλισης, βιβλιοθήκες κ.λπ.), της δημόσιας διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης με ευρυζωνικά δίκτυα, για την εσωτερική τους επικοινωνία και για να μπορούν να προσφέρουν σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις πρόσβαση μέσω Διαδικτύου, σε όλες τις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, χωρίς ψηφιακούς αποκλεισμούς.

(Διαθέσιμο στην Ιστοσελίδα :ΕΘΝΙΚΟ ΔΥΚΤΙΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ <http://www.syzefxis.gov.gr/>)
(Διαθέσιμο στην Ιστοσελίδα : Ε.Π Κοινωνία της Πληροφορίας ΣΥΖΕΥΞΙΣ` http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epkt/Parakolythish_ajiologish/EthsiaEktheshEktelesh/Ethsiesektheseis/kales_praktikes/syzeuksis.htm#)

Το Συζευξις επιδιώκει να καλύψει όλες τις ανάγκες για τη μεταξύ των φορέων του δημόσιου επικοινωνία , με Τηλεφωνία (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς), Δεδομένα (επικοινωνία υπολογιστών -ιντερνετ) και βίντεο(τηλεδιάσκεψη - τηλεκπαίδευση).

(Διαθέσιμο στην Ιστοσελίδα :ΕΘΝΙΚΟ ΔΥΚΤΙΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ <http://www.syzefxis.gov.gr/>)

Σκοπός του έργου είναι η βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών, με την αναβάθμιση της μεταξύ τους επικοινωνίας μέσω της παροχής προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών με χαμηλό κόστος, και η ενοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών, με αυτοματοποιημένα και φιλικά προς τον χρήστη συστήματα πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με το Δημόσιο.

(Διαθέσιμο στην Ιστοσελίδα ΕΘΝΙΚΟ ΔΥΚΤΙΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ <http://www.syzefxis.gov.gr/>)

Καλύπτει το σύνολο της Ελληνικής Επικράτειας με παρουσία σε περίπου 4.500 σημεία και προσφέρει τις κατωθέν υπηρεσίες

(Διαθέσιμο στην Ιστοσελίδα :ΕΘΝΙΚΟ ΔΥΚΤΙΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ `Περιγραφή` <http://www.syzefxis.gov.gr/node/2>)

Υπηρεσίες

- Φωνή/FAX
- Διακίνηση δεδομένων
- Τηλεδιάσκεψη
- Υπηρεσία απομακρυσμένης πρόσβασης
- Δίκτυο S-TESTA
- Δίκτυο ΕΔΕΤ
- Καλωδίωση
- Help desk
- MMS/SLA

(Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα :ΕΘΝΙΚΟ ΔΥΚΤΙΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ `Υπηρεσίες` <http://www.syzefxis.gov.gr/node/51>)

Η ευρωπαϊκή επιτροπή ενέκρινε το 2014 την ενίσχυση του υπάρχον δικτύου τηλεπικοινωνιών του δημόσιου τομέα και την μετατροπή του σε μια σύγχρονη υποδομή με το όνομα Συζευξι 2 .Το νέο έργο αποτελεί την εκτεταμένη αναβάθμιση της ικανότητας του υπάρχον εθνικού δικτύου τηλεπικοινωνιών Συζευξι που από το 2006 καλύπτει 4485 κτίρια του δημίου και θα συνεισφέρει στην αύξηση του αριθμού των συνδεδεμένων κτιρίων των δημοσίων αρχών περίπου σε 33753

(Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: Επιχειρησιακό πρόγραμμα ψηφιακή σύγκλιση `Έγκριση από την Ευρωπαϊκή.....Συζευξις` <http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/section/Epiheirhsiako-Programma>)

iii. Δράσεις και υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

1. Η παροχή Ψηφιακών Υπηρεσιών

- Δημιουργία ολοκληρωμένης κυβερνητικής πλατφόρμας παροχής ψηφιακών υπηρεσιών – e-ΚΕΠ/ΕΡΜΗΣ (<http://www.ydmed.gov.gr/?cat=21>).
- Σχεδιασμός για ανάπτυξη και υλοποίηση εφαρμογών κινητών τηλεφώνων.
- Σύστημα ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των φορέων του Δημοσίου (e-Gov now).
- Συνεργασία για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση ενιαίου συστήματος ηλεκτρονικών πληρωμών για το δημόσιο και ενιαίου συστήματος για την έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων.
- Εξειδίκευση και εφαρμογή του Ν. 3979/2011 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

2. Η αποδοτική λειτουργία της δημόσιας διοίκησης

- Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων στις εσωτερικές διαδικασίες και την επικοινωνία μεταξύ των φορέων του δημοσίου (<http://www.ydmed.gov.gr/?cat=99>)
 - Χρήση ψηφιακών υπογραφών και ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων στα Υπουργεία (ολοκλήρωση εντός του β' τριμήνου 2013 για όλα τα Υπουργεία).
 - Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων με βασικούς χρήστες υπηρεσιών δημοσίου (παροχή ψηφιακών υπογραφών σε δικηγόρους, λογιστές, μηχανικούς, κλπ)
- Σύστημα ολοκληρωμένης χρηματοοικονομικής διαχείρισης (ERP)
- Διασύνδεση βασικών Μητρώων (ΑΔΤ, ΑΦΜ, ΑΜΚΑ, Δημοτολόγιο)

3. Η υλοποίηση Ενιαίου Συστήματος Διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού του Δημοσίου (HRMS)

- Σύστημα Απογραφής Δημοσίων Υπαλλήλων

4. Η Ανοιχτή Διακυβέρνηση

- Η προώθηση δράσεων διαφάνειας και συμμετοχής (Πρόγραμμα Διαύγεια, Government Partnership) – (<http://www.diavgeia.gov.gr>, <http://www.opengovpartnership.org/countries/greece>)
- Η υλοποίηση Ενιαίου Συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων Πολίτη / Κράτους (CRM).

5. Η υλοποίηση έργων υποδομών για φορείς του δημοσίου και την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων

- Η δημιουργία ενιαίου κέντρου αποθήκευσης και διαχείρισης δεδομένων (G-Cloud).
- Η υλοποίηση του «Σύζευξις II» για την τηλεπικοινωνιακή διασύνδεση όλων των φορέων του δημοσίου.

- Η παροχή υπηρεσιών ευρυζωνικότητας σε απομακρυσμένες / αγροτικές περιοχές (White Areas).

(Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης 'Δράσεις και Υπηρεσίες' E-GOV: <http://www.ydmed.gov.gr/?p=3367>)

2 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - Ικανοποίηση ,Ποιότητα

2.1 Ορισμός της Ποιότητας-Ικανοποίησης

Συμφώνα με τον juran ποιότητα ορίζεται ως η ικανοποίηση του εσωτερικού και εξωτερικού καταναλωτή/πελάτη η όποια επηρεάζεται καθορίστηκε από τα χαρακτηριστικά του προϊόντος η της υπηρεσίας.(Λιαρμακοπουλος 2003)

Κατά των Deming η ποιότητα είναι η ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη. Η ικανοποίηση εκφράζεται από την σχέση

Ικανοποίηση = Τωρινή απόδοση – Αναμενόμενη επίδοση (Ζαβλανος 2006)

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

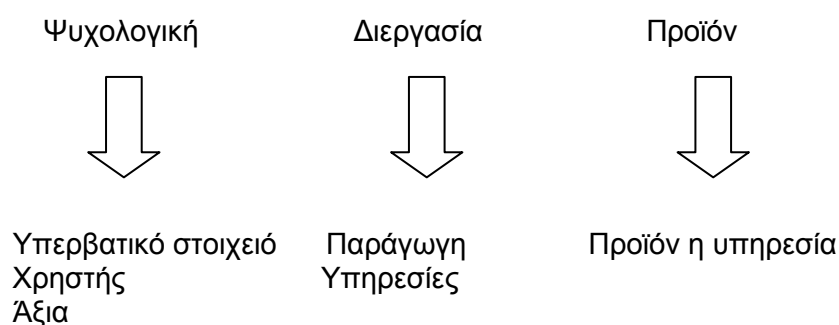
Από την σκοπιά του καταναλωτή/πελάτη/χρηστη ποιότητα ορίζεται ο βαθμός κατά τον οποίο ένα προϊόν ή υπηρεσία ικανοποιεί αποτελεσματικά τις ανάγκες και τις προσδοκίες του

Ο (Ζαβλανος) τέλος ορίζει συνοπτικά την ποιότητα <ότι παρέχει πλήρη ικανοποίηση στο πελάτη>(Ζαβλανος 2006)

2.2 Οι τρεις όψεις της ποιότητας

Περιλαμβάνει

1. Την ψυχολογική όψη της ποιότητας-οψεις που στηρίζεται στο υπερβατικό στοιχείο ,στο χρηστή ,και στην αξία
2. Την όψη της ποιότητας που στηρίζεται στην διεργασία-στη μεταποίηση ή της υπηρεσίες
3. Την όψη της ποιότητας που στηρίζεται στο προϊόν η την υπηρεσία



ΠΗΓΗ: PAUL T J JAMES

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

2.3 Οι πέντε διαστάσεις-βάσεις ποιότητας

Ο Garvin 1988 υποστηρίζει ότι υπάρχουν πέντε βάσεις ποιότητας

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

1. Υπερβατική άποψη της ποιότητας

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

Ο Garvin 1988 υποστηρίζει ότι η ποιότητα ,συμφώνα με την άποψη αυτή ` είναι μια απλή, μη αναλύσιμη ιδιότητα ,που μαθαίνουμε να την αναγνωρίζουμε μόνο με την πείρα μας` δηλαδή κάτι που δεν μπορούμε να το αγγίξουμε ,άλλα το αναγνωρίζουμε αμέσως.

Έτσι ένας άνθρωπος προβάλλει σε ένα αντικείμενο μια προσωπική ,υποκειμενική άποψη για την ποιότητα εφόσον πχ το αντικείμενο αυτό ενισχύει τις παρασείς που έχει ο ίδιος σχηματίζει στο παρελθόν Επομένως όταν σταματήσει αυτή η ενισχύει, η άποψη για την ποιότητα αλλάζει και η προβαλλόμενη όψη ποιότητας του αντικείμενου χάνεται.

2. Άποψη για την ποιότητα βασιζόμενη στο προϊόν

Συμφώνα με την στρατηγική σχεδίαση βασισμένη στο προϊόν η την υπηρεσία ο Garvin 1988 ορίζει την ποιότητα ως μια ακριβής μετρήσιμη μεταβλητή.

Αποτέλεσμα είναι η διαφορές στην ποιότητα να ανακλούν διαφορές στη ποσότητα κάποιου συστατικού η κάποιας ιδιότητας του προϊόντος η της υπηρεσίας

Επομένως τα προϊόντα η υπηρεσίες αποτελούν την βάση αυτής της όψεις ποιότητας ως συνάρτηση των υπαρκτών χαρακτηριστικών του προϊόντος η τις υπηρεσίας.

3. Άποψη για την ποιότητα βασιζόμενη στη χρήση

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

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

Καταλήγοντας σε μια άκρας προσωποποιημένη και υποκειμενική άποψη

4. Άποψη για την ποιότητα βασιζόμενη στην κατασκευή

Η κατασκευαστική στρατηγική επιδιώκει να εξασφάλιση μικρές απόκλισης από το πρωτότυπο από τις υπάρχον προδιαγραφές με δεδομένο ότι οι αποκλίσεις μειώνουν την ποιότητα του παραγόμενου προϊόντος η υπηρεσίας

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

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

5. Άποψη για την ποιότητα βασιζόμενη στη αξία

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

Αφορά έναν ανεξάρτητο προσδιορισμό που αντανακλά τη προσωπική αντίληψη ενός ατόμου ως προς το κόστος.

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

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

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

2.4 Θεωρητική προσέγγιση της ποιότητας

2.4.1 Juran

Το βασικό στοιχείο της φιλοσοφίας του Juran εστιάζεται στις τρεις κύριες διαδικασίες ποιότητας της οποίες ονομάζει τριλογία ποιότητας. (Ζαβλανος 2006)

Η έννοια αυτή δείχνει τη σύνδεση , ανάμεσα στον προγραμματισμό ποιότητας ,στον έλεγχο ποιότητας και στην βελτίωση της ποιότητας. (Paul T J James)

Οι τρεις αυτές διαδικασίες αναλυτικότερα είναι

1. Προγραμματισμός ποιότητας

Κατά τον προγραμματισμό σχεδιάζεται το πλάνο της προσθήκης ποιότητας του οργανισμού που περιλαμβάνει τα έξης στάδια

- i. Προσδιορισμός των πελατών
- ii. Προσδιορισμός των αναγκών των πελατών
- iii. Ανάπτυξη των χαρακτηριστικών του προϊόντος η της υπηρεσίας
- iv. Σχεδίαση των διαδικασιών βασισμένη σε συγκεκριμένα πρότυπα
- v. Εφαρμογή και απλοποίηση του πλάνου σε λειτουργικό επίπεδο

2. Έλεγχος ποιότητας

Κατά των έλεγχο αναγνωρίζετε το ποσοστό εκπλήρωσης των στόχων ποιότητας .Τα βήματα της διαδικασίας είναι

- i. Διαπίστωση των προτύπων
- ii. Αξιολόγηση της πραγματικής απόδοσης του προϊόντος
- iii. Σύγκριση της πραγματικής απόδοσης με τα πρότυπα που θέσαμε
- iv. Επανάλεγχος και επιδιόρθωση στην περίπτωση χάσματος αυτών των δυο

3. Βελτίωση ποιότητας

Περιλαμβάνει τα έξης στάδια

- i. Δημιουργία της υποδομής και προσδιορισμού της διαδικασίας όπου αυτή απαιτητέ βελτίωση
- ii. Συγκρότηση ομάδων έρευνας και διάγνωσης παρέχοντας τα κατάλληλα μέσα
- iii. Παροχή λύσεων

(Λογοθέτη 1993) , (Ζαβλανος 2006)

Η χρήση της τριλογίας ποιότητας καταδεικνύει ότι μόνο ο πελάτης και μόνο ο πελάτης/χρηστής μπορεί να καθορίσει την ποιότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Μια διαφορετική προσέγγιση της διαμόρφωσης της ποιότητα ποιο ελεγχόμενη είναι η καταλληλότητα προς χρήση.

(Paul T J James)

Συμφώνα με τον Juran 1974 η έννοια αυτή βασίστηκε στα ακόλουθα πέντε χαρακτηρίστηκα ποιότητας.

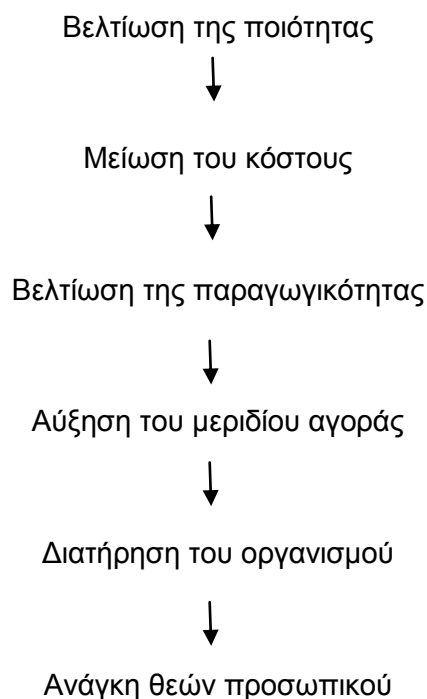
- Τεχνολογία(πχ ισχύς)
- Ψυχολογία(πχ ομορφιά)
- Σχετικά με το χρόνο(πχ αξιοπιστία)
- Συμβατικά (πχ εγγύησης)
- Ηθικά (πχ Ευγενία πελατών)

(Ζαβλανος 2006)

2.4.2 Deming

Η φιλοσοφία του Deming επικεντρώνεται στην βελτίωση της ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών .Υποστηρίζει ότι αυτό πραγματοποιείται με την μείωση της αβεβαιότητας και της ρευστότητας των διαδικασιών σχεδιασμού στην φάση δημιουργίας της υπηρεσία η του προϊόντος. Κατά των Deming η μεταβλητότητα αποτελεί την κακή ποιότητα .Ακόμη θεώρει ότι η υψηλή ποιότητα αυξάνει την παραγωγικότητα και το ορίζει ως ένα από τα κύρια ανταγωνίστηκα πλεονεκτήματα των οργανισμών.(Ζευγαριδης 2006)

Ο Deming διαπίστωσε τη αλυσίδα αντίδρασης που συνδέει την ποιότητα με την παραγωγικότητα



ΠΗΓΗ: ΖΕΥΓΑΡΙΔΗΣ

Ακόμη ο Deming διατύπωσε τα 14 σημεία/κανόνες τα οποία μπορούν χρησιμοποιηθούν για τον μετασχηματισμό του οργανισμού <σε οργανισμό ποιότητας>

1. Δημιουργία σταθερότητας(συνέπεια) σκοπού για την βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών
2. Υιοθέτηση νέας φιλοσοφίας
3. Παύση της εξάρτησης από την επιθεώρηση του προϊόντος η υπηρεσιών για την επίτευξη της ποιότητας
4. Τερματισμός της πολιτικής προμηθευτών με μόνο κριτήριο την τιμή
5. Συνεχής βελτίωση του συστήματος παράγωγης και υπηρεσιών
6. Καθιέρωση συνεχής εκπαίδευση και επανεκπαίδευση
7. Αποτελεσματική ηγεσία
8. Αποβολή φόβου
9. Κατάργηση εμποδίων μεταξύ τμημάτων
10. Κατάργηση συνθημάτων, σλόγκαν, παραινήσεων αύξησης της παραγωγικότητας
11. Κατάργηση αυθαίρετων ποσοτικών στόχων
12. Άρση των εμποδίων ανάπτυξης της υπερηφάνειας των εργαζομένων
13. Θέσπιση προγράμματος αυτοβελτίωσης των εργαζομένων
14. Δέσμευση του οργανισμού για την συνεχή βελτίωση της ποιότητας

(Ζευγαριδης 2006) ,(Λιαρμακοπουλος 2003), (Paul T J James)

2.4.3 Grosby

Η φιλοσοφία του Grosby αυξάνει την άποψη ότι η ποιότητα δεν είναι αποτέλεσμα συμβιβασμών. Πιστεύει σε ένα σύστημα ποιότητας βασισμένο στην πρόσληψη. (Ζευγαριδής 2006)

Ακόμη ο Grosby ορίζει την ποιότητα ως συμμόρφωση στις απαιτήσεις

Τέσσερις απόλυτες θέσεις

1. Συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις του πελάτη χρήστη
2. Πρόβλεψη ελαττωματικών για την επίτευξη ποιότητας
3. Πρότυπο απόδοσης <μηδέν ελαττώματα>
4. Κόστος μη συμμόρφωσης ως ο μόνος δείκτης απόδοσης (Ζευγαριδής 2006), (Λιαρμακοπουλος 2003)

Η φιλοσοφία του Grosby παρουσιάζεται επίσης σε 14 σημεία τα οποία εστιάζονται σε τέσσερις βασικούς άξονες

1. Δέσμευση των οργανισμών για την συλλογική βελτίωση
2. Συμμέτοχη για την βελτίωση και την μέτρηση ποιότητας
3. Εκπαίδευση των φορέων για την ποιότητα
4. Μείωση του κόστους χαμηλής ποιότητας (Λιαρμακοπουλος 2003)(Λογοθετη 1993)

Τρίγωνο του Grosby



Τα 14 βήματα αυτά του Grosby αφορούν την βελτίωση ποιότητας και είναι

1. Δέσμευση του οργανισμού
2. Δημιουργία ομάδας βελτίωσης
3. Ανάγκη μέτρησης της ποιότητας
4. Καθορισμός του κόστους
5. Ενημέρωση ποιότητας
6. Λήψη διορθωτικών ενεργειών
7. Σχεδιάσει Μηδέν ελαττωματικά

8. Εκπαίδευση του προγραμματισμού
9. Καθιέρωση ημέρας μηδέν ελαττωματικά
10. Διατύπωση στόχων
11. Εξάλειψη των αιτίων των αποκλίσεων
12. Επιβράβευση και αναγνώριση των επιδόσεων του προσωπικού
13. Σύμβουλοι ποιότητας
14. Ανάγκη να γίνουν όλα από την αρχή
(Ζευγαριδης 2006),(Λιαρμακοπουλος 2003),(Λογοθετη 1993)

2.4.4 Ishikawa

Ο Kauru Ishikawa συνέβαλε στην ανάπτυξη της ποιότητας ιδιαίτερα στην Ιαπωνία

Ανέπτυξε την έννοια των αληθινών ,υπαρκτών και των υποκατάστατων χαρακτηριστικών ποιότητας.

Τα αληθινά , υπαρκτά χαρακτηριστικά αφορούν την άποψη του πελάτη/χρηστη αναφορικά με την απόδοση του προϊόντος ή της υπηρεσίας .Τα υποκατάστατα χαρακτηριστικά είναι η γνώμη ,άποψη των δημιουργών σχετικά με την απόδοση του προϊόντος ή της υπηρεσίας .Ο βαθμός προσέγγισης μεταξύ των δυο αυτών χαρακτηριστικών προσδιορίζει το βαθμό ικανοποίηση του πελάτη/χρήστη

Ακόμη ο Ishikawa εισήγαγε και διαμόρφωσε τα επτά θεμελιώδες εργαλεία ποιότητας με σκοπό τον έλεγχο ποιότητας και την επίλυση με αυτών προβλημάτων ποιότητας εντός των οργανισμών/επιχειρήσεων

(Ζευγαριδης 2006)

Τα εργαλεία περιλαμβάνουν

1. Διάγραμμα αιτίας-αποτελεσματος
2. Ανάλυση Pareto
3. Διαστρωμάτωση
4. Ιστόγραμμα
5. Διαγράμματα ελέγχου διεργασιών
6. Διαγράμματα διασποράς
7. Φύλλα ελέγχου
(Paul T J James 1998)

2.4.5 Feigenbaun

Ο armand Feigenbaun υποστηρίζει την άποψη ότι , η εκπλήρωση της ποιότητας και εν γένει οι στόχοι της , είναι αποτέλεσμα της εμπλοκής όλων των παραγόντων της εισόδου.

Τονίζει δηλαδή την σπουδαιότητα της συστηματικής προσέγγισης της ποιότητας

Η φιλοσοφία του *Feigenbaum* περιλαμβάνεται στα παρακάτω 3 σημεία

1. Ο προσανατολισμός της διοίκησης του οργανισμού προς την ποιότητα
2. Η διαρκής εισαγωγή νέων διαδικασιών και εργαλείων από όλα τα επιμέρους μέρη που απαρτίζουν τον οργανισμό
3. Θέσπιση διαρκούς εκπαίδευση και παρακίνηση του εργατικού δυναμικού
(Ζευγαριδης 2006)

2.5 Παράγοντες αντίληψης ποιότητας

2.5.1 Η έννοια των υπηρεσιών

Υπηρεσία ορίζεται ότι, δεν αποτελεί υλικό οικονομικό αγαθό και προσφέρεται ως εργασία από κάποιον (οργανισμό ιδιωτικό ή δημόσιο) για την εκτέλεση συγκεκριμένων διαδικασιών. (Λιαρμακοπουλος 2003)

2.5.2 Χαρακτηρίστηκα των υπηρεσιών

Τα κυριότερα χαρακτηρίστηκα των υπηρεσιών αναλύονται ως εξής

- Οι υπηρεσίες είναι ακαθόριστες και μη χειροπιαστές και δημιουργούν προβλήματα στον καθορισμό και την εκτίμηση τους εκ μέρους των πελατών/χρήστες
- Η κατανάλωση των υπηρεσιών πραγματοποιείται παράλληλα με την παροχή τους(οι υπηρεσίες δεν αποθηκεύονται ούτε μεταφέρονται)
- Οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν διαδικασίες η δραστηριότητες οι οποίες δεν είναι δυνατό να δοκιμαστούν
- Οι υπηρεσίες αποτελούν ένα σύστημα με υποσυστήματα
- Οι υπηρεσίες δεν είναι ιδιοκτησία κανενός ακόμα και του χρήστη/πελατη

(Ζευγαριδης 2006)

2.5.3 Διαστάσεις ποιότητας των υπηρεσιών

Έρευνες έχουν δείξει ότι οι πελάτες / χρήστες υπηρεσιών χρησιμοποιούν κατά μέσο όρο κοινά κριτήρια-διαστάσεις και παραμέτρους για να αξιολογήσουν το επίπεδο ποιότητας των υπηρεσιών που τους παρέχουν οι οργανισμοί ανεξαρτήτως του κλάδου δραστηριοποίησης τους .Τα κριτήρια-διαστασης αυτά είναι

1. **Αξιοπιστία** - ακρίβεια ,συνέπεια και ορθότητα παροχής υπηρεσιών στον πελάτη
2. **Υλικά στοιχεία** - φυσικό περιβάλλον μέσα στο οποίο παρέχεται η υπηρεσία π.χ. εμφάνιση κτιρίου ,εξοπλισμός , ευχάριστο καθαρό και ελκυστικό περιβάλλον
3. **Ικανότητα** - κατοχή γνώσεων και δεξιοτήτων που είναι αναγκαίες για να εκτελέσει ο υπάλληλος την παρεχόμενη υπηρεσία σωστά
4. **Ευγένεια** – στην συμπεριφορά των υπάλληλων που συναλλάσσονται με το κοινό (ευγενικό ύφος, σοβαρότητα , προσήνεια και σεβασμός προς τον πελάτη)
5. **Ασφάλεια** - βαθμός εγγύησης και αποφυγή κινδύνου για τον πελάτη π.χ. ασφάλεια αρχείων, παρεχόμενες υπηρεσίες
6. **Πρόσβαση** - ευκολία προσέγγισης με τον οργανισμό και επαφής του κοινού με τους υπάλληλους
7. **Επικοινωνία** - ενημέρωση και αμφίδρομη επικοινωνία με τον πελάτη με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι κατανοητός, ο υπάλληλος
8. **Ανταπόκριση** - προθυμία και ετοιμότητα των υπαλλήλων να παρέχουν την υπηρεσία άμεσα και σωστά
9. **Κατανόηση**-ικανότητα των υπαλλήλων να κατανοούν τις ανάγκες των πελατών
10. **Ειλικρίνεια ,πιστότητα-συνέπεια** - παροχή των υπηρεσιών από τον οργανισμό σταθερά και με ακρίβεια (Ζευγαριδης 2006)

Σε μια διαφορετική προσέγγιση πέραν των διαστάσεων ποιότητας που έχουν οριστεί , ο Norman θεωρεί ότι ένα **μεγάλο κομμάτι της ποιότητας υπηρεσιών εξαρτάται από την αντίληψη της στιγμής**, κατά την οποία το άτομο που παρέχει την υπηρεσία και ο πολίτης έρχονται σε επαφή πρόσωπο με πρόσωπο Αυτή την στιγμή την ονόμασε ο Norman <η στιγμή της αληθείας> ως την μια και σημαντικότερη διάσταση ποιότητας .Η στιγμή της αληθείας είναι και στιγμή των πιθανοτήτων διότι εκείνος που την παρέχει έχει την δυνατότητα να πείσει των πελάτη για την τελειότητα της υπηρεσία ή το αντίθετο .(Ζευγαριδης 2006)

2.6 Προσδιορισμός του βαθμού ικανοποίησης-ποιότητας των πελατών

Η ποιότητα υπηρεσιών συνδέεται με την ικανοποίηση που έχει ο πελάτης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Η ικανοποίηση του πελάτη/πολιτών είναι η αντίληψη που αυτός έχει διαμόρφωση από το αν η υπηρεσία /προϊόν του έφτασε ή υπερέβη τις προσδοκίες του. **Αυτή είναι η < αντιληπτική ποιότητα >**.Επίσης κάθε πελάτης/πολίτης περιμένει από την υπηρεσία να ικανοποιήσει τις ανάγκες του **.Αυτή είναι η < αναμενόμενη ποιότητα >**.Ενώ το πραγματικό αποτέλεσμα είναι **η <τωρινή ποιότητα>**.

Η βασική εξίσωση που συνδέει τα διάφορα επίπεδα είναι η έξης

$$\begin{array}{ccc} \boxed{\text{Αντιληπτική}} & = & \boxed{\text{Τωρινή ποιότητα}} & - & \boxed{\text{Αναμενόμενη}} \\ \text{ποιότητα} & & & & \text{ποιότητα} \\ & & \text{Η} & & \\ \text{Ικανοποίηση} & = & \text{Αντίληψη} & - & \text{Προσδοκία} \end{array}$$

Η διάφορα ανάμεσα στην τωρινή και την αναμενόμενη ποιότητα προσδιορίζει το βαθμό ικανοποίησης ή δυσαρέσκειας.

Αν η τωρινή ποιότητα (αντίληψη) είναι μεγαλύτερη από την αναμενόμενη(προσδοκία) τότε έχουμε ικανοποίηση του πελάτη/πολίτη . Αντίθετα αν η τωρινή(αντίληψη) ποιότητα είναι μικρότερη από την αναμενόμενη(προσδοκία) τότε υπάρχει δυσαρέσκεια του πελάτη/πολίτη (Ζευγαριδης 2006),(Δερβιτσιωτης 2005)

2.7 Το μοντέλο μέτρησης της ποιότητας-ικανοποίησης/ SERVQUAL

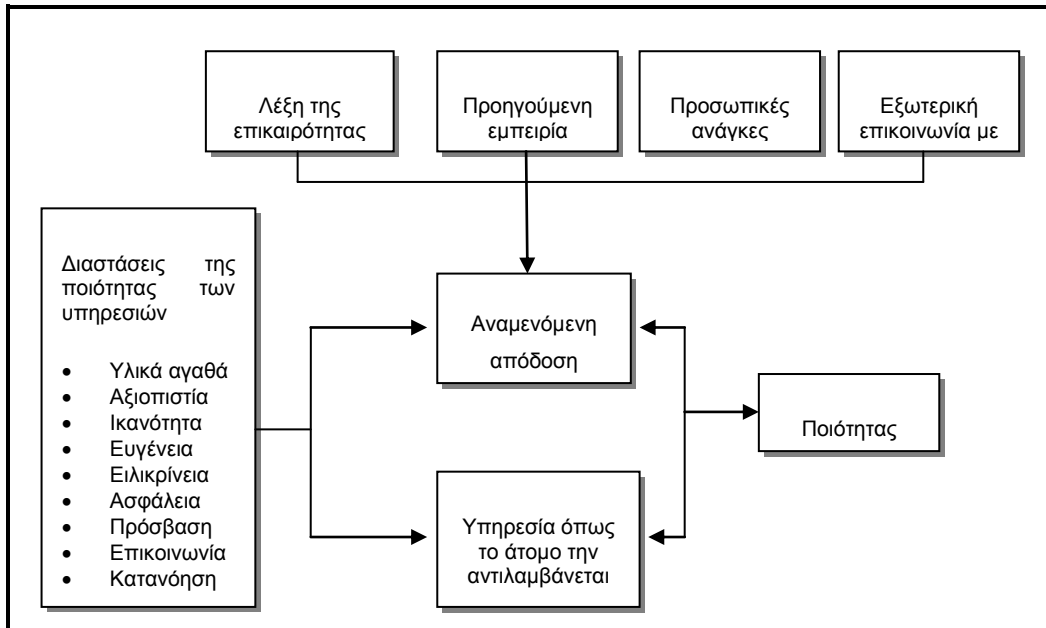
Το μοντέλο SERVQUAL είναι ένα βασικό εργαλείο μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών.

Η μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών στηρίζεται στις (10) διαστάσεις ποιότητας οι οποίες έχουν αναλυθεί σε προηγούμενο κεφάλαιο .

Συμφώνα με το μοντέλο/μεθοδολογία SERVQUAL πολλές από αυτές τις δέκα(10) διαστάσεις αλληλοσχετίζονται με αποτέλεσμα να μειώνετε ο αριθμός τους, στις πέντε (5) πιο αντιπροσωπευτικές διαστάσεις.

Υλικά αγαθά π.χ τα μέσα ,μηχανήματα ,τις συνθήκες του περιβάλλοντος
Ασφάλεια π.χ η γνώση και η ευγένεια των υπαλλήλων , η εμπιστοσύνη ,η αποτελεσματική επικοινωνία
Κατανόηση π.χ η προσοχή στο κάθε πελάτη, η κατανόηση των αναγκών του και το ενδιαφέρον γι αυτόν
Αξιοπιστία π.χ υπηρεσία στην ώρα της ,με ακρίβεια χωρίς σφάλματα
Ανταπόκριση π.χ γρήγορη εξυπηρέτηση

Οι πελάτες/πολίτες χρησιμοποιούν τις πέντε (5) αυτές διαστάσεις , για να εκτιμήσουν την ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η εκτίμηση τους βασίζεται στην σύγκριση μεταξύ της αναμενόμενης υπηρεσίας και της υπηρεσίας όπως αυτοί την αντιλαμβάνονται Το χάσμα ή διάφορα μεταξύ αυτών των δυο προκύπτει μια αριθμητική μετρήσιμη μεταβλητή ποιότητας- (ικανοποίησης) της παρεχομένης υπηρεσίας.



ΠΗΓΗ :(Ζευγαριδης 2006)

2.8 Μοντέλα ποιότητας των υπηρεσιών

2.8.1 Kano

Ο Kano ανέπτυξε ένα μοντέλο σχετικά με το βαθμό ικανοποίησης του πελάτη το οποίο διαιρείται σε τρεις διαφορετικές διαστάσεις.

- Βασικές ανάγκες
- Αναμενόμενες ανάγκες
- Συναρπαστική εμπειρία

Συγκεκριμένα

1. Ικανοποίηση των βασικών αναγκών

Θεωρείτο δεδομένο για τον πελάτη άλλα δεν είναι εφικτό να στηριχτεί η ικανοποίηση του πελάτη αποκλειστικά στις βασικές ανάγκες-δεδομένες

2. Ικανοποίηση των αναμενόμενων αναγκών

Σχετίζεται στην ικανοποίηση των ήδη γνωστών αναγκών του πελάτη οι οποίες σκοπεύει να ικανοποιήσει δίχως να τις θεωρεί πάντοτε μόνιμες-δεδομένες

3. Συναρπαστική εμπειρία

Αποτελεί ένα στοιχείο το οποίο πρέπει να καθοριστεί και να παρασχεθεί σε μορφή έκπληξης στον πελάτη από τον οργανισμό

2.8.2 Gronroo

Ο Gronroo δημιούργησε ένα μοντέλο που μετράει την ποιότητα των υπηρεσιών. Το μοντέλο συνδέει την εμπειρία του πελάτη (από μια υπηρεσία) με τις προσδοκίες του.

Η προσέγγιση και αντίληψη μιας οποιασδήποτε υπηρεσίας για τον πελάτη χωρίζεται σε δυο βασικές παραμέτρους.

1. Την τεχνική ποιότητα ,που αναφέρεται στο αποτέλεσμα από μια ήδη παρεχόμενη υπηρεσία .Αυτή η διάσταση προϋποθέτει ένα ερώτημα που αρχίζει με τη λέξη τι
2. Τη λειτουργική ποιότητα, που σχετίζεται με τον τρόπο προσφοράς μιας υπηρεσίας .Αυτή η διάσταση προϋποθέτει ένα ερώτημα που αρχίζει με τη λέξη πως (Ζευγαριδης 2006)

2.8.3 Gap

Ο Gap διατύπωσε το μοντέλο που εξηγεί της αίτιες δυσαρέσκειας των πελατών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Αναλυτικότερα το μοντέλο επεξηγεί το χάσμα που υπάρχει μεταξύ της προσδοκίας του πελάτη και αυτού που θα του προσφερθεί τελικά.

Τα χάσματα αριθμούν πέντε (5) στον αριθμό και είναι

1. **Χάσμα 1** ανάμεσα στις προσδοκίες του πελάτη και τρόπο που η διεύθυνση αντιλαμβάνεται αυτές τις προσδοκίες

Αυτό το χάσμα δημιουργείται από την διάφορα αντίληψης ανάμεσα, στον οργανισμό για την υψηλή ποιότητα και της αντίληψης του πελάτη γι αυτήν.

Μερικές από τις αίτιες δημιουργίας του χάσματος

- Έλλειψη έρευνας μάρκετινγκ
- Ανεπαρκής επικοινωνία στο κάθετο επίπεδο οργάνωσης
- Μεγάλος αριθμός ιεραρχικών επιπέδων

2. **Χάσμα 2** ανάμεσα στο τι πιστεύει η διεύθυνση ότι προσδοκά ο πελάτης και στις προδιαγραφές της ποιότητας των υπηρεσιών

Μερικοί λόγοι δημιουργίας του χάσματος αυτού είναι

- Ανεπαρκής αφοσίωση της διοίκησης του οργανισμού για την ποιότητα των υπηρεσιών
- Τάση των υπαλλήλων να κρίνουν ορισμένες κατάστασης ως μη εφικτές
- Ανεπαρκής τυποποίηση καθηκόντων
- Έλλειψη καθορισμένων στόχων

3. **Χάσμα 3** μεταξύ των προδιαγραφών που έχουν τεθεί για την ποιότητα των υπηρεσιών και την τελική παροχή τους

Το χάσμα το δημιουργεί η διεύθυνση .Αν και συνειδητοποιεί τις απαιτήσεις των πελατών και ορίζει της ανάλογες προδιαγραφές πολλές φορές η υπηρεσία που παρέχει ο οργανισμός δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες

Μερικές από τις αίτιες αυτού του χάσματος είναι

- Απουσία σαφών προσδιορισμένων ρόλων
- Σύγκρουση πόλων
- Ακατάλληλα συστήματα ελεγχου
- Αδυναμία αντίληψης του ελεγχου
- Έλλειψη πνεύματος συνεργασίας

4. **Χάσμα 4** ανάμεσα στην παροχή υπηρεσιών και την εξωτερική επικοινωνία με τους πελάτες.

Αυτό το χάσμα δημιουργείται μεταξύ σε εκείνο που οργανισμός υπόσχεται να κάνει για μια υπηρεσία και σε αυτό που τελικά προσφέρει.

Μερικές αίτιες του χάσματος είναι

- Ανεπαρκής ορίζοντας επικοινωνίας μεταξύ των λειτουργιών του μάρκετινγκ
- Τάση να υπόσχεται περισσότερο ο οργανισμός από αυτά που δίνει

5. **Χάσμα 5** ανάμεσα στις προσδοκίες του πελάτη και στις πραγματικές υπηρεσίες που τελικά του παρέχεται

Η υψηλή ποιότητα είναι αυτή που ξεπερνάει τις προσδοκίες του πελάτη . Το αν η υπηρεσία θεωρηθεί χαμηλής ή υψηλής ποιότητας εξαρτάται από το αν οι καταναλωτές ικανοποιούνται από το αποτέλεσμα της υπηρεσίας.
(Ζευγαριδης 2006)

2.9 Βελτίωση της ποιότητας

Γενικά ως βελτίωση ορίζεται κάθε αλλαγή με ευεργετικές επιπτώσεις στις επιδόσεις του οργανισμού δημόσιου η ιδιωτικού , που συμβάλει στην μεγιστοποίηση της ικανοποίησης του πελάτη/πολιτη (Δερβιτσιωτης 2005)

Ωστόσο βελτίωση ποιότητας εννοείται σύμφωνα με το (Λιαρμακοπουλο 2003) και η διαρκή διαδικασία η όποια επιδιώκει την αντιμετώπιση των χρόνιων προβλημάτων με τελικό σκοπό την πιο αποτελεσματική ικανοποίηση του πελάτη.

Ενδεικτικά επίπεδα βελτίωσης της ποιότητας είναι τα εξής

- Η μείωση του ποσοστού ελαττωματικών που δεν ικανοποιεί τις προδιαγραφές των υπηρεσιών η προϊόντων
 - Μείωση του κόστους παράγωγης
 - Μείωση του χρόνου εκτέλεσης των παραγγελιών
 - Αύξηση της παραγωγικότητας εργασίας και εξοπλισμού
 - Βελτίωση του ηθικού των εργαζομένων
 - Μείωση των απουσιών του προσωπικού
- (Δερβιτσιωτης 2005) , (Λιαρμακοπουλο 2003)

Επίσης η σημασία της βελτίωση ποιότητας εντοπίζεται στην προσπάθεια μείωσης των διάσπαρτων προβλημάτων μέσω της διαδικασίας ελεγχου ποιότητας οι οποία εγκαθιδρύει την διαδικασία ελεγχου του οργανισμού. Η σημασία της έγκειται ακριβώς εδώ καθώς αυτή αποβλέπει στην μείωση των χρόνιων προβλημάτων.

(Λιαρμακοπουλο 2003)

Ακόμη κατηγοριοποιείται και διαιρείται σε (2) δυο επίπεδα , άλλα και ενισχύσει την μακροχρόνια ευημερία του οργανισμού και της ανταγωνιστικότητας του .

- Καινοτομία: Προσβλέπει στην δραστική βελτίωσης των υπηρεσιών και κατεπεκταση της ποιότητας π.χ. νέες ανακαλύψεις
- Kaizen: Η φιλοσοφία του πηγάζει στην σταθερή ,διαρκή και βαθμιαία βελτίωση της ποιότητας σε όλους τους τομείς των οργανισμών

Η δυο έννοιες είναι συμπληρωματικές διότι και οι δυο οδηγούν στην βελτίωση της ποιότητας και είναι απαραίτητες για την απόκτηση του συγκριτικού πλεονεκτήματος του οργανισμού.

(Λιαρμακοπουλο 2003)

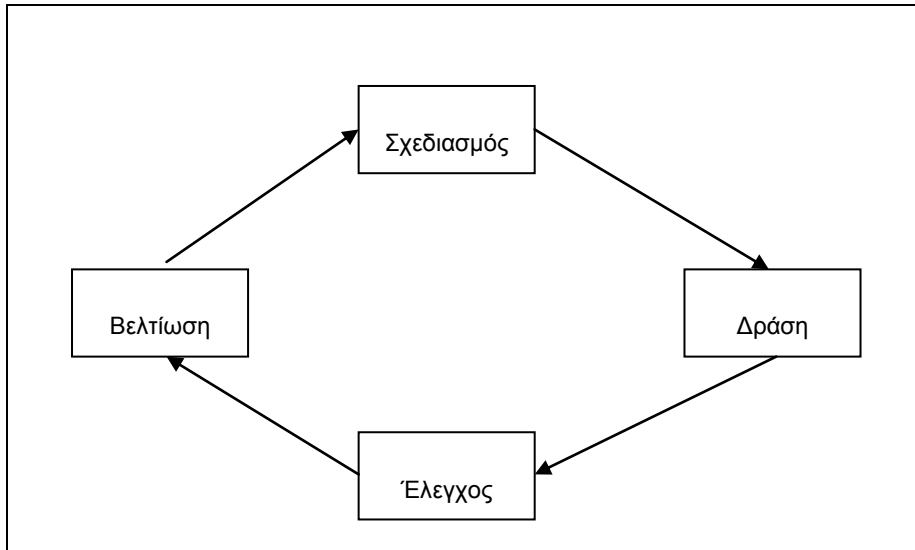
Τέλος η διαδικασία υλοποίησης βελτιώσεων στην ποιότητα αποτελείται από τέσσερα επαναλαμβανόμενα διαδοχικά στάδια τα όποια έχουν ονομαστή κύκλος του Deming.

Αναλυτικότερα τα στάδια είναι τα εξής

- Σχεδιασμός
- Δράση
- Έλεγχος
- Βελτίωση

(Δερβιτσιωτης 2005)

Διάγραμμα κύκλος Deming



ΠΗΓΗ :ΔΕΡΒΙΤΣΙΩΤΗΣ

3 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – ΚΕΠ

Κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών ΚΕΠ

3.1 Εισαγωγή

Η ελληνική δημόσια διοίκηση είχε ανάπτυξη ένα δαιδαλώδες λειτουργικό σύστημα διοικήσεως το οποίο επιβράδυνε την παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητα της συνολικής διοίκησης καθώς δημιουργούσε αρκετά δυσκίνητες δομές και υπηρεσίες που στην πλειοψηφία τους ήταν χρονοβόρες και πολύπλοκες . Ωστόσο η αναπόδραστη ανάγκη εκσυγχρονισμού και ανάπτυξης του κρατικού φορέα διοικήσεως οδήγησε στην μετάβαση από μια δημόσια διοίκηση που έχει σαν κύριο σκοπό τη λήψη αποφάσεων και εκτέλεση τους, σε μια σύγχρονη ωφέλιμη δημόσια διοίκηση .Έτσι πλέον όπως διαμορφώνεται ο κυρίως στόχος της είναι η παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών στον πολίτη, εύκολα και γρήγορα .Στο πλαίσιο της απλούστευσης των δημοσίων υπηρεσιών και της διεκπεραίωσης των ατομικών υποθέσεων του πολίτη δημιουργήθηκαν η υπηρεσίες των ΚΕΠ ως ενδιαμεσο σταθμο μεταξύ των πολιτων και του δημοσιου φορα .

Βάση λοιπόν του άρθρου 31 του νόμου 30/3/2002 ΦΕΚ 102 στις 1/5/2005 συστήνονται τα ΚΕΠ με βασική αποστολή την παροχή διοικητικών πληροφοριών και διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ υλην αρμόδιες υπηρεσίες.

(Νομός Υπ ΑΡΙΘΜΟ 3013 ,Αρ Φύλλου 102 1/5/2002 Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <https://nomoi.info/%CE%A6%CE%95%CE%9A-%CE%91-102-2002-%CF%83%CE%B5%CE%BB-1.html>)
(Διαθέσιμο στην Ιστοσελίδα:Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης "Νομοθεσία για τα ΚΕΠ"
<http://www.gspa.gr/%287817137959334291%29/eCPortal.asp?id=3032&nt=60&lang=1&plD=251&lang=1&lang=1>)

3.2 Σύσταση των ΚΕΠ

Με το άρθρο 31 του νομου3013/2002 ΦΕΚ102 συστήνονται τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών και εγκαθιδρύονται στις κατά τόπους Περιφέρειες ,στις τότε Νομαρχίες , Δήμους και κοινότητες.

Στο πλαίσιο του προγράμματος **Πολιτεία** ιδρύθηκαν τα ΚΕΠ τα όποια βασίζονται σ ένα από τους κύριους άξονες του προγράμματος ,την υλοποίηση ανά την επικράτεια καλύτερης πληροφορίας και ολοκληρωμένων υπηρεσιών εξυπηρέτησης του πολίτη .Τα ΚΕΠ έως και σήμερα αποτελούν στην συνείδηση του πολίτη έναν άκρως επιτυχημένο θεσμό καθώς άλλαξε και φιλοδοξεί να αλλάξει τον τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης και το τρόπο παροχής των υπηρεσιων προς τους πολίτες .Η λειτουργία των ΚΕΠ ως μια υπηρεσία στάσης (one stop shop), περιστρέφεται γύρω από δυο άξονες , ένα (1) ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες και δυο (2),παραλαμβάνει αιτήσεις για την διεκπεραίωση υποθέσεων ευρύτερα του δημόσιου .Επιπλέον η βασική φιλοσοφία λειτουργίας των ΚΕΠ εδράζεται στην <διακίνηση εγγράφων και όχι πολιτών>.

(Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης “ Το Νέο ΚΕΠ στη ΔΕΘ” <http://www.ydmed.gov.gr/?p=9175>)

(Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα : του Δήμου Ηρακλείου “Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών “ <http://www.heraklion.gr/citizen/kep/kep.html>)

(Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης “ Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών και οι διαδικασίες που διεκπεραιώνουν “ <http://84.205.251.116/%289705071388903252%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&plD=235&p2ID=811&lang=1&lang=1>)

(Νομος Υπ ΑΡΙΘΜΟ 3013 ,Αρ Φυλλου 102 1/5/2002 Διαθεσιμο στην ιστοσελίδα <https://nomoi.info/%CE%A6%CE%95%CE%9A-%CE%91-102-2002-%CF%83%CE%B5%CE%BB-1.html>)

3.2.1 Τροποι επαφης του πολιτη με το ΚΕΠ

Οι πολίτες στο πλαίσιο λειτουργίας των ΚΕΠ ως ένα φορέας διακίνησης εγγράφων και όχι πολιτών έχουν την δυνατότητα να έρθουν σε επαφή με το ΚΕΠ χρησιμοποιώντας ένα εκ των τριών αλληλοσυμπληρωμένων καναλιών επαφής

- 1) Φυσική παρουσία στα ΚΕΠ(σε ένα από τα 1060 ΚΕΠ της χώρας)
- 2) Τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης (1500)
- 3) Διαδίκτυο-Διαδουκτιακη πύλη Ερμής

- i. www.Kep.gov.gr
- ii. www.ermis.gov.gr

(Διαθέσιμο στη Ιστοσελίδα:Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης “Ε-ΚΕΠ” <http://www.ydmed.gov.gr/?s=e-%CE%BA%CE%B5%CF%80>)

3.2.2 Συνοπτική παρουσίαση εκτέλεσης των διαδικασιών των ΚΕΠ

Τα ΚΕΠ παρέχουν μέσω των ειδικευμένων στελεχών τους στο πολίτη άμεση και ενδεδειγμένη ενημέρωση για μια σειρά υποθέσεων της δημόσιας διοίκησης.

Στην περίπτωση που ο πολίτης θελήσει να υποβάλει κάποιο αίτημα που να αφορά μια από τις 1034 διοικητικές διαδικασίες που διεκπεραιώνει το ΚΕΠ απευθύνεται σε ένα στέλεχος του κέντρου, το οποίο αναλαμβάνει να συμπλήρωση την σχετική ηλεκτρονική αίτηση.

Στην συνέχεια η αίτηση αποστέλλεται μέσω του κεντρικού ηλεκτρονικού συστήματος είτε μέσω (e-mail, fax, κουριερ) στην αρμόδια υπηρεσία όπου και πρωτοκολλείται. Το στέλεχος του κέντρου αναλαμβάνει να παρακολουθήσει μέχρι το τέλος την εξέλιξη της υπόθεσης και παράλληλα να ενημερώνει τον πολίτη για την έκβαση του αιτήματος.

Με την ολοκλήρωση των διαδικασιών μπορεί ο πολίτης να παραλάβει το απαιτούμενο έγγραφο από τα ΚΕΠ ή την αρμόδια υπηρεσία στην οποία απευθύνθηκε. Επίσης μπορεί να του αποσταλεί στην διεύθυνση που επιθυμεί ταχυδρομικά ή με ταχυμεταφορά.

(Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα : του Δήμου Ηρακλείου “Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών” <http://www.heraklion.gr/citizen/kep/kep.html>)

(Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα:Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Δικαυβέρνησης “Ειδικά ζητήματα λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης των Πολιτών (ΚΕΠ)” <http://84.205.251.116/%281901471394544290%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811&lang=1&lang=1&lang=1>)

3.2.3 Χρόνος παραλαβής εγγράφων

Ο χρόνος διεκπεραίωσης υποθέσεων των πολιτών αποτελεί γενικό νομό του κράτους που διέπει όλη την δημόσια διοίκηση και συγκεκριμένα τους δημοσίους φορείς σχετιζόμενους με την εξυπηρέτηση πολιτών. Σύμφωνα με τον ν2690/1999 αρθ4,6,10 και τον ν3244/2004 άρθ 6,7 ορίζεται 1) η ανάγκη απάντησης όλων των αιτημάτων των πολιτών και 2) την διεκπεραίωση των υποθέσεων άμεσα όπου αυτό καθίστατε εφικτό ή κατ ανώτερο όριο εντός προθεσμίας πενήντα (50) ημερών.

Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα:Ελληνική Δημοκρατία Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης “ Προθεσμία διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών από την δημόσια διοίκηση ” http://www.yen.gr/img/27959/pr_die_pol.pdf)

Στο πλαίσιο εκσυγχρονισμού των ΚΕΠ έχει επιτευχθεί σημαντική σμίκρυνση του χρόνου παραλαβής εγγράφων. Ειδικότερα σύμφωνα με στοιχεία του Υπουργείου εσωτερικών και διοικητικής αποκέντρωσης το

διάστημα 8/2014 έως 2/2015 περισσότερες από 1000000 υποθέσεις πολιτών διεκπεραιώθηκαν από τα ΚΕΠ εντός 2 λεπτών.

(Διαθέσιμο στη Ιστοσελίδα: Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης "Το νέο ΚΕΠ ΔΕΘ <http://www.ydmed.gov.gr/?p=9175>)

3.2.4 Ωράριο λειτουργίας

Το ωράριο λειτουργία του ΚΕΠ καθορίζεται από τη παράγραφο 3 του αριθ. πρωτ. ΔΙΑΔΠ/ΦΒ1/14757/25-7-2011 (ΦΕΚ Β' /1659) απόφασης του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με την οποία

- i. Όσα ΚΕΠ στελεχώνονται με δυο υπαλλήλους λειτουργούν σε πενθήμερη βάση με ωράριο 7:30 έως 15:30
- ii. Όσα ΚΕΠ στελεχώνονται με 3 η περισσότερους υπαλλήλους λειτουργούν με διευρυμένο ωράριο καθημερινά από 8:00 μέχρι 20:00 και το Σάββατο από 8:00 έως 14:00

Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: "Υπόμνηση διατάξεων και εγκυκλίων οδηγιών που ρυθμίζουν θέματα Οργάνωσης και Λειτουργίας ΚΕΠ" (http://www.google.gr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCAQFjAA&url=http://www.ermis.gov.gr/%2Fermis-applications%2Fbasic_file_data_get.jsp%3FClazzName%3Dcom.unisystems.ermis.applications.VexAnnouncement%26UID%3D15865673%26MemberName%3DAttachmentFile&ei=4qjVbCdFYGuswG-N24CYDQ&usq=AFQjCNH3geNY-YFKBLX5K3SLwrO3nGodFA)

3.3 Φορέας υπαγωγής των ΚΕΠ

Τα ΚΕΠ υπάγονται στην Α βαθμίδα της τοπικής αυτοδιοίκησης(Δήμοι) από την 1 Ιανουαρίου 2011 όπως προβλέπει ο ν3852/2011(Καλλικράτης) αθ 2,5,7 και 8.Αναλυτικότερα το προσωπικό που υπηρετούσε με οποιαδήποτε σχέση εργασίας στα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών(ΚΕΠ) των νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων μετατάσσεται με την ίδια σχέση εργασίας στους Δήμους όπου αυτή λειτουργούσαν. Διαθέσιμο την ιστοσελίδα: Νομός Καλλικράτης 3852/2011 άρθρα 2,5,7,8 http://www.ypes.gr/userfiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/nomos_kallikrati_9_6_2010.pdf

Διοικητικά τα ΚΕΠ άπτονται των αρμοδιοτήτων του νυν Υπουργείου εσωτερικών και διοικητικής αποκέντρωσης πρώην υπουργείου διοικητικής μεταρρύθμισης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με εξαίρεση το δεύτερο εδάφιο της παραγράφου 2 του άρθρου 1 (βλ. ΦΕΚ 147 Α'/2011) δηλαδή όλες οι αρμοδιότητες και υπηρεσίες που ανήκαν στο Υπουργείο Προεδρίας της Κυβέρνησης κατά τη συγχώνευσή του με το Υπουργείο Εσωτερικών (π.δ. 373/1995), περιλαμβανομένων και των αρμοδιοτήτων που αφορούν τα ΚΕΠ (άρθρο 15 του ν. 3448/2006, Α' 48) ανήκουν πλέον στο Υπουργείο εσωτερικών και διοικητικής αποκέντρωσης (Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα:Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης "ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ" http://www.ydmed.gov.gr/?page_id=42)

3.4 Αρμοδιότητες –υπηρεσίες του ΚΕΠ

Αποστολή των ΚΕΠ είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διαπεραίωση υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες .

Ειδικότερα το ΚΕΠ έχει τις εξής αρμοδιότητες.

(Νόμος Υπ ΑΡΙΘΜΟ 3013 ,Αρ Φύλλου 102 1/5/2002 Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <https://nomoi.info/%CE%A6%CE%95%CE%9A-%CE%91-102-2002-%CF%83%CE%B5%CE%BB-1.html>)
(Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα:Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης `` Εγκύκλιος για την σύσταση των ΚΕΠ``
<http://84.205.251.116/%281901471394544290%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&ρID=235&p2ID=811&ang=1&lang=1&lang=1>)

i. Ενημερώνει

Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για την διεκπεραίωση των διοικητικών διαδικασιών-υποθέσεων.Τα αναγκαία πληροφοριακά στοιχεία αντλούνται από την κεντρική βάση δεδομένων των ΥΠ.Ε.Δ.ΔΑ με την όποια συνδεονται όλα τα ΚΕΠ και από τοπικές βάσεις δεδομένων .

(Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα:Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης `` Εγκύκλιος για την σύσταση των ΚΕΠ``
<http://84.205.251.116/%281901471394544290%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&ρID=235&p2ID=811&ang=1&lang=1&lang=1>)

(Νομός Υπ ΑΡΙΘΜΟ 3013 ,Αρ Φύλλου 102 1/5/2002 Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <https://nomoi.info/%CE%A6%CE%95%CE%9A-%CE%91-102-2002-%CF%83%CE%B5%CE%BB-1.html>)
Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα:Ελληνική Δημοκρατία `` Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών ``
http://www.achaea.gr/ach/index.php?option=com_contact&view=category&catid=212

ii. Διεκπεραιώνει υπόθεση

- Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών, για την διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του δημοσίου, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο.
- Διαθέτει για διευκόλυνσή τους έντυπα αιτήσεων κατά το Άρθρο 3 παράγραφος 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (Ν. 2690/99).
- Ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, το Κ.Ε.Π. τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.
- Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών, στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσία, με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο. Το τελικό έγγραφο αποστέλλεται από την αρμόδια υπηρεσία και πάλι στο Κ.Ε.Π. υποβολής της αρχικής αίτησης, από το οποίο το παραλαμβάνει ο πολίτης ή του αποστέλλεται από το συγκεκριμένο Κ.Ε.Π. στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί με συστημένη επιστολή επί αντικαταβολή.

(Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα:Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
"Έγκυκλιος για την σύσταση των ΚΕΠ"

<http://84.205.251.116/%281901471394544290%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811&lang=1&lang=1&lang=1>)

(Νομός Υπ ΑΡΙΘΜΟ 3013 ,Αρ Φύλλου 102 1/5/2002 Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα
<https://nomoi.info/%CE%A6%CE%95%CE%9A-%CE%91-102-2002-%CF%83%CE%B5%CE%BB-1.html>)

Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα:Ελληνική Δημοκρατία "Κεντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
http://www.achaia.gr/ach/index.php?option=com_contact&view=category&catid=212

Η διοικητικές υπηρεσίες-φορείς του ΚΕΠ άπτονται των αρμοδιοτήτων για μια σειρά δημοσίων υπηρεσιών όπως

- ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.
- Ο.Α.Ε.Δ.
- Δικαστηρίων: Πρωτοδικεία και Εισαγγελίες της χώρας.
- Στρατολογίας
- Δ.Ο.Υ.
- Διεύθυνσης Συγκοινωνιών
- Πρόνοιας
- Ο.Ε.Κ.
- Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι.
- Ε.Ο.Τ.
- Διεύθυνσης Υγιεινής
- Λιμεναρχείου

Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα:"ΚΕΠ"(<http://www.thermaikos.gr/default.aspx?page=83>)

iii. Υπηρεσίες

- 1) Επικύρωση εγγραφών
- 2) Θεώρηση γνήσιου της υπογραφής
- 3) Χορήγηση αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας με ηλεκτρονική διασύνδεση με το TAXI
- 4) Βεβαίωση οικογενειακής κατάστασης
- 5) Βεβαίωση γέννησης
- 6) Βεβαίωση ιθαγένειας
- 7) Ασφαλιστική ενημερότητα
- 8) Χορήγηση αποδοχών συντάξεων και εκκαθαριστικά σημειώματα του NAT
- 9) Χορήγηση αντίγραφου ,ποινικού μητρώου γενικής και δικαστικής χρήσης
- 10) Χορήγηση πιστοποιητικών από το πρωτοδικείο
- 11) Έκδοση και παραλαβή άδειας οδήγησης
- 12) Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης τύπου Α

13) Ανανέωση αδειών οδήγησης

- 14) Χορήγηση δελτίου μετακίνησης Αμεα με τα μέσα μαζικής μεταφοράς
(Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης "Εγκυκλιος για την σύσταση των ΚΕΠ"
<http://84.205.251.116/%281901471394544290%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811&lang=1&lang=1&lang=1>)
(Νομός Υπ ΑΡΙΘΜΟ 3013 ,Αρ Φύλλου 102 1/5/2002 Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα
<https://nomoi.info/%CE%A6%CE%95%CE%9A-%CE%91-102-2002-%CF%83%CE%B5%CE%BB-1.html>)
(Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: Ελληνική Δημοκρατία "Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών"
http://www.achaia.gr/ach/index.php?option=com_contact&view=category&catid=212)
(Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης "Νέες υπηρεσίες από τα ΚΕΠ" <http://www.ydmed.gov.gr/?p=7610>)
(Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: "ΚΕΠ" <https://www.cityofathens.gr/eksypiretisi-politi/k-e-p>)
(Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: "ΚΕΠ" <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>)

Τμήματα Εσωτερικής Ανταπόκρισης

- 1) Η παραλαβή αιτήσεων των πολιτών , η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του οικείου ΟΤΑ α ή β βαθμού
- 2) Η προώθηση των ανωτέρων αιτημάτων στις αρμόδιες για την διεκπεραίωση τους υπηρεσίες
- 3) Η λειτουργία εκμετάλλευσης και συντήρησης του εξοπλισμού πληροφορικής της διεύθυνσης
- 4) Η τήρηση στατιστικών στοιχείων σχετικά με την διακίνηση των ανωτέρων αναφερόμενων αιτημάτων των πολιτών
(Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: Ελληνική Δημοκρατία "Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών"
http://www.achaia.gr/ach/index.php?option=com_contact&view=category&catid=212)

3.5 E-GOV.GR-Ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΚΕΠ

Το υπουργείο διοικητικής μεταρρύθμισης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχει την δυνατότητα στον Έλληνα πολίτη και τις επιχειρήσεις να έχουν πρόσβαση στο σύνολο της πληροφορίας που τους αφορά και υπαρχή διασκορπισμένη σε διάφορα σημεία της δημόσιας διοίκησης εύκολα ,γρήγορα αποτελεσματικά με απολυτό σεβασμό στην προστασία των προσωπικών δεδομένων μέσω της διαδικτυακής υπηρεσίας του ΚΕΠ www.kep.gov.gr . Η ηλεκτρονική πύλη των ΚΕΠ δημιουργήθηκε στο πλαίσιο του έργου –προγράμματος Αριάδνη 2 συνέχεια του έργου Αριάδνη το οποίο εντάθηκε και υλοποιήθηκε μέσω του επιχειρησιακού προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας του Γ ΚΠΤ 2000-2006 με την συγχρηματοδότηση 80% από το ευρωπαϊκό ταμείο περιφερειακής ανάπτυξης και 20% από εθνικούς πόρους.

Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης "ΚΕΠ"
<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>

Ο διαδικτυακός τόπος των ΚΕΠ έχει ως σκοπό την ηλεκτρονική πληροφορία και εξυπηρέτηση των πολιτών που εδράζεται πάνω σε 2 άξονες

- 1) Καθημερινή ενημέρωση με τις πιο πρόσφατες πληροφορίες όλου του εύρους της δημόσιας διοίκησης
- 2) Παροχή ηλεκτρονικών αιτημάτων προς τα ΚΕΠ για μια σειρά Διοικητικών διαδικασιών

Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης "ΚΕΠ"
<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>

Η διαμόρφωση της ιστοσελίδας έχει ως κεντρική ιδέα την ευκολότερη και ταχύτερη ενημέρωση τριών ομάδων κοινού όπως έχει πραγματοποιηθεί η κατάτμηση σε Πολίτες ,Δημοσίους φορείς Επιχειρήσεις για κάθε είδος συναλλαγής με το δημόσιο από την ηλεκτρονική πύλη των ΚΕΠ .Όπως αναφέρθηκε οι συναλλαγές είναι ομαδοποιημένες ανάλογα με την ιδιότητα των ενδιαφερόμενων πολίτες ,επιχειρήσεις, δημόσιοι φορείς .Για κάθε συναλλαγή εμφανίζεται ένα πεδίο το οποίο διαιρείται σε τρία σκέλη

1. Περιγραφή της συναλλαγής π.χ. βεβαίωση οικογενειακής κατάστασης
 2. Δικαιολογητικά έγγραφα που απαιτούνται να προσκομίσει ο ενδιαφερόμενος στο ΚΕΠ για την διεκπεραίωση της διαδικασίας
 3. Σταδία-βήματα τα οποία χωρίζεται η διαδικασία και επεξηγούν αναλυτικά την διαδικασία έως την ολοκλήρωση της
- Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης "ΚΕΠ"
<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>

Ακόμη για την κάθε συναλλαγή εμφανίζεται εικονίδιο το οποίο ενημερώνει για τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να διεκπεραιωθούν τα αιτήματα των πολιτών και αυτοί μπορεί είναι μέσω

- ΚΕΠ
 - Ηλεκτρονικά από το site www.ermis.gov.gr
 - 1500(γραμμή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης)
- Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης "ΚΕΠ"
<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>

Η ιστοσελίδα παρέχει τα έξης

- Ενημερώνει για όλες τις πιστοποιημένες διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ
- Εύρεση χρησίμων πληροφοριών όπως τηλεφωνά ,διεύθυνσης,e-mail, για διαφόρους φορείς της δημόσιας διοίκησης
- Παροχή- ενημέρωσης μέσω του σύνδεσμου <ποιότητα ζωής> η οποία περιλαμβάνει τις έξης υποκατηγορίες ενδεικτικά κάποιες από αυτές :Αγορά σπιτιού, Ανοίγω επιχ κ.α
- Ενημέρωση για το σύνολο των διαδικασιών από το σύνδεσμο <οδηγός πολίτη> οι οποίες διαδικασίες κατηγοριοποιούνται σε υποομάδες όπως άνθρωποι ,Δημόσια τάξη και Άμυνα , διεθνές υποθέσεις και Ευρωπαϊκή Ένωση κ.λ.
- Αναζήτηση διευθύνσεων ,τ.κ, τηλεφώνων επικοινωνίας και e-mail όλων των ΚΕΠ ανά νομό
- Παροχή δυνατότητας υποβολής ερωτήσεων του πολίτη προς τα ΚΕΠ
- Δυνατότητα παροχής συμπλήρωσης φόρμας προτάσεων των πολιτών για πάσης φύσεως θέματα του ΚΕΠ
- Ενημέρωση για τις τιμές καύσιμων σε κάθε νομό της Ελληνικής επικράτειας που ενδιαφέρει τον πολίτη στον σύνδεσμο <Πρατήριο τιμών υγρών καυσίμων>
- Ενημέρωση για θέματα επικαιρότητας

- Ενημέρωση για τις πιο συχνές ερωτήσεις που υποβάλλονται
Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης "ΚΕΠ"
<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>

Πλέον οι παροχή του συνόλου των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΚΕΠ διεκπεραιώνεται από την εθνική διαδικτυακή πύλη Ερμής www.ermis.gov.gr. Το ΚΕΠ λειτουργεί ως κόμβος μέσω του οποίου πραγματοποιείται η διαβίβαση των πολιτών στην εθνική διαδικτυακή πύλη ermis. Με τον τρόπο αυτό οι πολίτες αποκτούν πρόσβαση σε μια σειρά υπηρεσιών υποβάλλοντας ηλεκτρονικά αιτήματα. Σύμφωνα με την εγκύκλιο του υπουργού διοικητικής μεταρρύθμισης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ο πολίτης έχει την δυνατότητα να εκτελέσει μια σειρά υπηρεσιών του ΚΕΠ εξολοκλήρου ηλεκτρονικά- διαδικτυακά. Συγκεκριμένα οι υπηρεσίες ανέρχονται σε 81 πιστοποιημένες διαδικασίες όπως έκδοση πιστοποιητικών, βεβαιώσεων κ.α.

Για τις υπηρεσίες αυτές ο πολίτης μπορεί να διεκπεραιώσει ολόκληρη την διαδικασία ηλεκτρονικά χωρίς να χρειάζεται να επισκεφτεί αυτοπροσώπως οποιαδήποτε υπηρεσία είτε να υποβάλει αίτηση, είτε να παραλάβει το έγγραφο από τα ΚΕΠ
Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης "Νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τον πολίτη"
<http://www.ydmed.gov.gr/?p=4960>

Η χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας απαιτεί τις εξής διαδικασίες

1. Εγγραφή στην εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης e-ermis αποκτώντας όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης
2. Μετάβαση σε οποιοδήποτε κέντρο εξυπηρέτησης πολιτών(ΚΕΠ) όπου ο πολίτης ταχτοποιείται στην διαδικτυακή πύλη επιδεικνύοντας κάποιο έγγραφο ταυτοποίησης
3. Η φυσική ταυτοποίηση λειτουργεί εφάπαξ και ο πολίτης μπορεί να πραγματοποιεί πολλαπλές συναλλαγές εάν όμως κάποια υπηρεσία απαιτεί επιπλέον στοιχεία εγγραφής του πολίτη όπως π.χ ΑΦΜ θα χρειαστεί να προσκομίσουν ο πολίτης όλα τα απαραίτητα έγγραφα για την συνέχιση της διαδικασίας.

Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: ERMIS "Αναλυτικές Οδηγίες για την Εκτέλεση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της Πύλης ermi"
http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/elServices?p_type=3

Εφόσον πραγματοποιηθεί η πιστοποίηση του χρήστη στην εθνική πύλη της δημόσιας διοίκησης ο πολίτης μπορεί να διεκπεραιώνει μια σειρά από υπηρεσίες και να παραλαμβάνει ηλεκτρονικά τα έγγραφα που επιθυμεί(πιστοποιητικά, βεβαίωσης). Τα έγγραφα αυτά είναι ψηφιακά υπογεγραμμένα παρέχοντας επιπλέον ασφάλεια στις ηλεκτρονικές συνέλεγχες του.

Τα ηλεκτρονικά έγγραφα ο πολίτης μπορεί να τα διαχειριστή με τους εξής τρόπους

- Να τα κράτηση για προσωπική χρήση στην ηλεκτρονική θυρίδα του
- Να αποθήκευση το έγγραφο στο αρχείο και να το προωθηθεί με e-mail στον φορέα που απαιτείται
- Να εκτύπωση το έγγραφο και να απευθυνθεί στο ΚΕΠ της περιοχής του για την επικύρωση του.
- Να εξουσιοδότηση το ΚΕΠ το οποίο επιθυμεί, για να έχει πρόσβαση στο αρχείο και να το χρησιμοποιεί ως δικαιολογητικό σε μια ή και περισσότερες διαδικασίες όπου αυτό απαιτείται

Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: ERMIS`Αναλυτικές Οδηγίες για την Εκτέλεση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της Πύλης

ermi` http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/elServices?p_type=3

Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης `Νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τον πολίτη` <http://www.ydmed.gov.gr/?p=4960>

3.6 Παροχή Online σύνδεσης

Τα ΚΕΠ έπειτα από την ενισχύσει και την αναβάθμιση τους, από το Υπουργία Διοικητικής μεταρρύθμιση και ηλεκτρονική διακυβέρνησης μετατρέπονται σταδιακά σε μοναδικό σημείο επαφής των πολιτών με το δημοσιο. Το βασικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα του ΚΕΠ έναντι των υπολοίπων δημοσίων υπηρεσιών αποτελεί η online διασύνδεση με τα μητρώα του Δημοσίου. Αναλυτικότερα η online σύνδεση των ΚΕΠ με φορείς τους Δημοσίου προσφέρει την δυνατότητα στους πολίτες να έχουν πρόσβαση σε μια σειρά από βασικές υπηρεσίες με μία μόνο αίτηση, με μία μόνο επίσκεψη, άμεσα και χωρίς ταλαιπωρία.

Συγκεκριμένα με την online εξυπηρέτηση

- Αυξήθηκε κατά 41,3% ο αριθμός των πολιτών (υποθέσεις) που εξυπηρετήθηκαν
- Μειώθηκαν κατά 43,5% οι ανθρωποώρες που απαιτούνται για την εξυπηρέτηση, γλιτώνοντας πολύτιμο χρόνο και για τους εργαζόμενους των ΚΕΠ και για τους πολίτες
- Αυξήθηκε κατά 150% η παραγωγικότητα (απόδοση ανθρωποώρας υπαλλήλων ΚΕΠ)

Ενδεικτικά στατιστικά ποσοτικά στοιχεία με την χρήση από τα ΚΕΠ της online εξυπηρέτησης (πηγή :Υπουργού εσωτερικών και διοικητικής αποκέντρωσης)

1. Το 2013 δόθηκαν συνολικά 642.341 πιστοποιητικά στους πολίτες, ενώ το 2014 με το online σύστημα, οι πολίτες πήραν με μία επίσκεψη, μέσα σε ένα λεπτό, συνολικά 1.011.342 βεβαιώσεις (αύξηση 57,4%).
2. Παράλληλα, το 2013 δόθηκε βεβαίωση γέννησης σε 289.181 πολίτες, ενώ το 2014 σε 370.265 (αύξηση 28%).

(Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης `Η ουσιαστική μεταρρύθμιση στη δημόσια Διοίκηση ξεκίνησε από τα ΚΕΠ` <http://www.ydmed.gov.gr/?p=10227>)

(Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης `Στα ΚΕΠ η αίτηση για ένταξη στο μητρώο ευάλωτων πελατών της ΔΕΗ` <http://www.ydmed.gov.gr/?p=8953>)

3.7 Τηλεφωνική υπηρεσία (1500) του ΚΕΠ

Το υπουργείο εσωτερικών καθιέρωσε την τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης πολιτών(1500) με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών .Η τηλεφωνική γραμμή είναι διαθέσιμη 24 ώρες το 24 άρω ,365 μέρες των χρονών.

Με ένα τηλεφώνημα

1. Με αστική χρέωση και πανελλήνιο αριθμό κλήσης το 1500 μέσω συστήματος IVR-Φωνητική Πύλης από την οποία μπορεί ο πολίτης να επιλέξει να ενημερωθεί ,να αναζητήσει πληροφορίες και κατευθύνσεις για όλα τα θέματα της δημόσιας διοίκησης.
2. Διεκπεραιώνει τηλεφωνικά 95 πιστοποιημένες διαδικασίες των ΚΕΠ οι οποίες δε απαιτούν δικαιολογητικά από τον πολίτη ή την επιχείρηση ή απαιτηθούν δικαιολογητικά που να μπορούν να αναζητηθούν αυτεπάγγελα υπηρεσιακός. Οι συναλλαγές ολοκληρώνονται είτε μέσω WEB Services που λειτουργούν σε φορείς της δημόσιας διοίκησης είτε με την δυνατότητα ο πολίτης να παραγγέλλει το πιστοποιητικό και να το παραλάβει από το ΚΕΠ που τον εξυπηρετεί

Ο τηλεφωνικός πυλώνας διαθέτει την δυνατότητα να παρέχει το σύνολο των υπηρεσιών του σε έξη (6) διαφορετικές γλώσσες Αγγλικά ,Γαλλικά, Αλβανικά ,Αράβικα ,Βουλγάρικα και Ρώσικα.

Η τηλεφωνική υπηρεσία 1500 εξυπηρετεί μεταξύ και άλλων

- Θέματα αρμοδιότητας του Σώματος Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης (ΣΕΕΔ),
- Θέματα της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή,
- Θέματα προστασίας κακοποιημένων γυναικών,
- Θέματα Οικονομικών Μεταναστών,
- Καθημερινές τιμές της αμόλυβδης,
- Προγράμματα Τουρισμού του ΕΟΤ,
- Αποτελέσματα Πανελλαδικών Εξετάσεων,
- Εξέλιξη καταγγελιών και την πορεία υποθέσεων στην Επιτροπή Αποζημίωσης Πολιτών (Ειδική Επιτροπή Ελέγχου Εφαρμογής Νομοθεσίας).

(Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

1500-Η νέα τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης του πολίτη

<http://www.gspa.gr/%284707270861142252%29/documents/teyxos399.pdf>)

(Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: Επιμελητήριο Κυκλάδων [http://www.e-](http://www.e-kyklades.gr/articles/article.jsp?context=103&categoryid=1790&articleid=11)

[kyklades.gr/articles/article.jsp?context=103&categoryid=1790&articleid=11](http://www.e-kyklades.gr/articles/article.jsp?context=103&categoryid=1790&articleid=11)

3.8 Παλιότερες έρευνες -αποτελέσματα τηλεφωνικής έρευνας για την αναγνωσιμότητα των ΚΕΠ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ,
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ
Αποτελέσματα της τηλεφωνικής έρευνας για την αναγνωρισιμότητα των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)

Η ταυτότητα της έρευνας

ΕΤΑΙΡΕΙΑ	ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ VPRC Μέλος του ΣΕΔΕΑ, της ESOMAR και της WAPOR
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	www.vprc.gr
ΑΝΑΘΕΣΗ	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚ/ΣΗΣ & ΗΛ. ΔΙΑΚ/ΣΗΣ.
ΤΥΠΟΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ	ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ με τηλεφωνικές συνεντεύξεις στα νοικοκυριά των ερωτωμένων και χρήση δομημένου ερωτηματολογίου, με τηλεφωνικές συνεντεύξεις στα νοικοκυριά των ερωτωμένων και χρήση δομημένου ερωτηματολογίου
ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	Γενικός πληθυσμός 18 ετών και άνω.
ΠΕΡΙΟΧΗ	Το σύνολο της χώρας, συμπεριλαμβανομένων των νήσων Αιγαίου και Ιονίου.
ΔΕΙΓΜΑ	Το σχεδιασθέν μέγεθος του δείγματος ανέρχεται σε 5.987 άτομα και το πραγματοποιηθέν σε 6.009 άτομα.
ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ	Ακολουθήθηκε η μέθοδος της στρωματοποιημένης δειγματοληψίας. Τα στρώματα της έρευνας αποτέλεσαν οι διοικητικές περιφέρειες της χώρας, με τις νήσους Αιγαίου και Ιονίου. Από κάθε στρώμα επιλέγη τυχαίο δείγμα αριθμών τηλεφώνων (που παράγεται με γεννήτρια τυχαίων αριθμών -random number generator), ισοκαταναμημένο σε όλα τα τηλεφωνικά κέντρα του στρώματος, μεγέθους ανάλογου του πληθυσμού (άνω των 18 ετών) του στρώματος. Με την εν λόγω δειγματοληπτική μέθοδο εξασφαλίσθηκε η τυχαιότητα και αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος, ως προς τα βασικά χαρακτηριστικά του πραγματικού πληθυσμού των περιοχών της έρευνας.
ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ	Η έρευνα πεδίου πραγματοποιήθηκε στο χρονικό διάστημα 24 Οκτωβρίου έως 10 Νοεμβρίου 2005.
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΕΡΕΥΝΑΣ ΠΕΔΙΟΥ	Για την πραγματοποίηση της έρευνας εργάστηκαν 101 ερευνητές και επόπτες

Ικανοποίηση από τα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών (ΚΕΠ)- Βασικά συμπεράσματα

Το γενικό συμπέρασμα που προέκυψε από την έρευνα είναι ότι τα ΚΕΠ αποτελούν έναν απολύτως επιτυχημένο θεσμό, που απολαμβάνει σήμερα την καθολική αποδοχή της ελληνικής κοινωνίας. Ο βασικός λόγος της αποδοχής αυτής έγκειται στην αποτελεσματική και ταχύτατη εξυπηρέτηση των πολιτών σε μια σειρά συναλλαγών με το κράτος και το δημόσιο διοικητικό σύστημα (απογραφειοκρατικοποίηση)

Η ενισχυμένη θέση των ΚΕΠ έχει συμβάλλει καταλυτικά και στη συνολική βελτίωση της εικόνας της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα. Είναι χαρακτηριστικό, ότι ποσοστό 45% της κοινής γνώμης θεωρεί ότι τα πράγματα ως προς τη δημόσια διοίκηση και τις λειτουργίες της πηγαίνουν καλύτερα σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια, ποσοστό εξαιρετικά σημαντικό για ένα χώρο τόσο επιβαρημένο στη συνείδηση των πολιτών. Όλοι οι δείκτες που παρουσιάζονται παρακάτω εμφανίζονται ιδιαίτερα υψηλοί, γεγονός που καθιστά το θεσμό των ΚΕΠ ίσως τον ισχυρότερο ως προς την αξιοπιστία θεσμό της σημερινής ελληνικής κοινωνίας.

Αναγνωρισιμότητα

Τα ΚΕΠ αποτελούν αυτή τη στιγμή έναν εξαιρετικά αναγνωρίσιμο θεσμό. Το **63% των πολιτών αναγνωρίζει και ονομάζει αυθόρμητα τα ΚΕΠ**. Το ποσοστό αυτό ανεβαίνει ακόμη περισσότερο και φτάνει στο 85% των πολιτών, όταν υπενθυμίζεται στους ερευνώμενους η ύπαρξη των ΚΕΠ

Στον τομέα της αναγνωρισιμότητας προκύπτουν ωστόσο και δύο «ελλειμματικά στοιχεία»: α) ένα μεγάλο ποσοστό πολιτών (36%) δεν γνωρίζει υπό την ευθύνη ποίου λειτουργεί το ΚΕΠ της περιοχής του (Δήμος, Νομαρχία, Περιφέρεια). Το μεγαλύτερο μερίδιο πάντως πιστώνονται οι Δήμοι (52%). β) η τηλεφωνική γραμμή Εξυπηρέτησης Πολιτών, το 1564, έχει ποσοστό αναγνωρισιμότητας μόλις 6%. Επιπλέον, η χρήση της τηλεφωνικής γραμμής Εξυπηρέτησης Πολιτών είναι καθηλωμένη σε χαμηλά ποσοστά, αφού το 68% των πολιτών δεν την έχει ποτέ χρησιμοποιήσει, έναντι 26% που την έχει χρησιμοποιήσει προσωπικά.

Επισκεψιμότητα

Η χρήση των ΚΕΠ καταγράφηκε επίσης σε μεγάλα ποσοστά. Το 60% των πολιτών που «αναγνωρίζουν» τα ΚΕΠ έχει επισκεφτεί τουλάχιστον μία φορά κάποιο από αυτά. Ο Δείκτης Χρήσης των ΚΕΠ (ποσοστό χρηστών στο σύνολο του ενήλικα πληθυσμού της χώρας) καταγράφεται στο 52% των πολιτών.

Ικανοποίηση από τα ΚΕΠ

1. Η ικανοποίηση από την ταχύτητα εξυπηρέτησης μέσα στα ΚΕΠ έφτασε αθροιστικά το **92%** (Πολύ ικανοποιημένοι 49%, αρκετά ικανοποιημένοι 43%).

2. Η ικανοποίηση από την ταχύτητα παραλαβής των πιστοποιητικών / εγγράφων που ζητήθηκαν από τα ΚΕΠ έφτασε αθροιστικά το **85%** (Πολύ ικανοποιημένοι 46%, αρκετά ικανοποιημένοι 39%).
3. Η ικανοποίηση από τις πληροφορίες που πήραν στα ΚΕΠ (σαφήνεια οδηγιών, έγκυρη και πλήρη πληροφόρηση) έφτασε το **90%** (Πολύ ικανοποιημένοι 50%, αρκετά ικανοποιημένοι 40%).
4. Η ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση των υπαλλήλων των ΚΕΠ έφτασε το **93%** (Πολύ ικανοποιημένοι 59%, αρκετά ικανοποιημένοι 34%).
5. Η ικανοποίηση από το ωράριο λειτουργίας των ΚΕΠ έφτασε το **77%** (Πολύ ικανοποιημένοι 41%, αρκετά ικανοποιημένοι 36%).
6. Η ικανοποίηση από τον εξοπλισμό των ΚΕΠ και το χώρο που στεγάζεται καταγράφηκε στο **86%** (Πολύ ικανοποιημένοι 42%, αρκετά ικανοποιημένοι 44%).
7. Η ικανοποίηση από την ευκολία πρόσβασης στα ΚΕΠ (εγγύτητα στη γειτονιά / εργασία, γεωγραφική διασπορά) καταγράφηκε στο **91%** (Πολύ ικανοποιημένοι 56%, αρκετά ικανοποιημένοι 35%).
8. Η ικανοποίηση από τη σαφήνεια και την απλότητα των εγγράφων που χρησιμοποιούνται στα ΚΕΠ έφτασε το **84%** (Πολύ ικανοποιημένοι 40%, αρκετά ικανοποιημένοι 44%).
9. Τέλος, η ικανοποίηση από τον αριθμό των διοικητικών υπηρεσιών που καλύπτονται από τα ΚΕΠ φτάνει το **66%** (Πολύ ικανοποιημένοι 26%, αρκετά ικανοποιημένοι 40%).

Η γενική (συνολική) ικανοποίηση από τα ΚΕΠ εκτινάσσεται στο ποσοστό του 94%.

Η παραγοντική ανάλυση των δεδομένων της έρευνας αναδεικνύει επίσης, ως σημαντικότερους παράγοντες της διαμορφωμένης Ικανοποίησης των πολιτών α) την ταχύτητα στην εξυπηρέτηση μέσα στα ΚΕΠ, β) την ταχύτητα στην παραλαβή εγγράφων ή άλλων ζητούμενων πιστοποιητικών, γ) την ποιότητα των διοικητικών πληροφοριών που δίνονται στα ΚΕΠ και, δ) την εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους των ΚΕΠ

Εικόνα των ΚΕΠ/Δείκτης αξιολογήσης

Οι κοινή γνώμη θεωρεί ότι τα ΚΕΠ είναι ένας **θεσμός απαραίτητος (97%), αποτελεσματικός(94%), που βοηθά στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης (91%)**. Αθροιστικά, ο Δείκτης αξιολόγησης των ΚΕΠ καταγράφεται σε υψηλότερα ποσοστά. **Το 64% της ελληνικής κοινωνίας έχει «πολύ καλή εικόνα» για τα ΚΕΠ**, ενώ το 30% «αρκετά καλή εικόνα».

Διαθεσιμο στη ιστοσελίδα: `` Συμπεράσματα έρευνας ``
<http://www.gspa.gr/%282801668559211291%29/documents/kep/%CE%A3%CF%85%CE%BC%CF%80%CE%B5%CF%81%CE%B1%CF%83%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1%20%CE%B5%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CE%B1%CF%82.pdf>

4 Κεφαλαιο (4) Μεθοδολογια Ερευνας

4.1 Σκοπός της ερευνας

Σκοπός σύνταξης της παρούσας έρευνας είναι η εύρεση ,μέτρηση και αποτύπωση της λαμβανόμενης ικανοποίησης των πολιτών του ηρακλείου από τα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών (ΚΕΠ) .

Οι επιμέρους σκοποί της έρευνας (ερευνητικά ερωτήματα)

- Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες του κεπ
- Ποιοι είναι οι σημαντικότεροι παράγοντες διαμόρφωσης της ικανοποίησης των πολιτών
- Ποια είναι τα περιθώρια βελτίωσης το ήδη προσφερόμενων υπηρεσιών του ΚΕΠ κατά την γνώμη των πολιτών
- Ποια είναι η συχνότητα επισκέψεων των πολιτών στο κεπ συγκριτικά με της άλλες δημοσίες υπηρεσίες δηλαδή κατά πόσο προτιμούν την διεκπεραίωση των εργασιών τους μέσο κεπ από το να απευθυνθούν στις κατά τόπους δημόσιες υπηρεσίες
- Ποιες υπηρεσίες του κεπ χρησιμοποιούνται περισσότερο
- Πόσο καλά γυρίζουν οι πολίτες τις παρεχόμενες υπηρεσίες και διαδικασίες που εκτελούνται στα ΚΕΠ
- Ποιες υπηρεσίες του κεπ χρησιμοποιούνται περισσότερο
- Ποια είναι η συνολική ικανοποίηση ανά διάσταση και ανά παράγοντα
- Ποιοι είναι οι σημαντικότερη παράγοντες βελτίωσης του ΚΕΠ
- Ποιους τρόπους επαφής επιλέγονται για τις συναλλαγές με το ΚΕΠ και ποιος είναι ο συχνότερος
- Πόσοι γνωρίζουν και χρησιμοποιούν της ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΚΕΠ
- Ποια είναι οι συνολική προσδοκία των πολιτών για κάθε ένα παράγοντα και διάσταση
- Ποια είναι η γνώμη των πολιτών για το ΚΕΠ
- Ποιος είναι ο πιο σημαντικός παράγοντας ικανοποίησης για τους πολίτες
- Ποιος είναι ο πιο σημαντικό παράγοντας προσδοκίας των πολιτών

4.2 Μέθοδος και είδος της έρευνας

1. Η έρευνα είναι πρωτογενείς, ποσοτική και περιλαμβάνει τη συλλογή αριθμητικών ποσοτικών δεδομένων-πληροφοριων που δεν υπάρχουν ήδη, με την χρήση ερωτηματολογίου.
2. Στην έρευνα χρησιμοποιείται ως μέθοδο για την μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών του Ηρακλείου από τα ΚΕΠ το μοντέλο SERVQUAL των (5) διαστάσεων ποιότητας –ικανοποίησης των υπηρεσιών.

4.2.1 Τα στάδια δόμησης και εφαρμογής του μοντέλου SERVQUAL

- 1) Αρχικά ορίστηκαν και συντάθηκαν οι πέντε (5) διαστάσεις ικανοποίησης των υπηρεσιών του ΚΕΠ και οι επιμέρους είκοσι (20) συνολικά υποδιαστάσεις τους .
- 2) Έπειτα κλήθηκαν οι πολίτες μέσω του ερωτηματολογίου να προσδιορίσουν την λαμβανομένη και την αναμενόμενη ικανοποίηση από τα ΚΕΠ απαντώντας σε δυο (2) ερωτήματα τύπου Likert αναφορικά με τις πέντε (5) διαστάσεις ποιότητας και τις είκοσι (20) συνολικά προτάσεις που τις αξιολογούν.
- 3) Τέλος η ικανοποίηση καθορίστηκε από την σύγκριση μεταξύ της αναμενόμενης ικανοποίησης και όπως αυτήν την αντιλαμβάνονται οι πολίτες .Αναλυτικότερα η κάθε μια από τις πέντε (5) διαστάσεις παράγει μια μοναδική τιμή , εάν προστεθούν και διαιρεθούν δια το πλήθος(5) τους παράγεται η συνολική αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση και η συνολική αναμενόμενη ικανοποίηση .Το χάσμα ή διάφορα μεταξύ αυτών των δυο προκύπτει μια αριθμητική μετρήσιμη μεταβλητή ικανοποίησης των πολιτών του Ηρακλείου από τα ΚΕΠ.

4.3 Συνταξη του ερωτηματολογίου

4.3.1 Σκοπός σύνταξης του ερωτηματολογίου

Ο βασικός σκοπός του ερωτηματολογίου είναι οι ανεύρεση και συλλογή ποσοτικών δεδομένων από την ανάλυση των οποίων δίνονται αριθμητικά αποτέλεσμα και απαντήσεις σχετιζόμενες με το κεντρικό ερώτημα της έρευνας την <Ικανοποίηση των πολιτών του Ηρακλείου από τα ΚΕΠ>.

4.3.2 Δομή του ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει 17 ερωτήσεις και (74) υποερωτήματα Likert κλειστού τύπου .Οι ερωτήσεις είναι δομημένες με τέτοιο τρόπο ώστε να ακολουθούν μια λογική σειρά και να διασφαλίζουν την θεματική και ορθή ροή της διαδικασίας .Συγκεκριμένα οι δομή του ερωτηματολογίου διαμορφώνεται σε (4) τέσσερις θεματικές ενότητες οι οποίες είναι.

A. Δημογραφικά στοιχεία

Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει δημογραφικά στοιχεία όπως το Φυλο,η Ηλικία και η Εκπαίδευση.

B. Γενικά στοιχεία

Η δεύτερη ενότητα αναφέρεται σε γενικά στοιχεία λειτουργίας και γνώσης των ΚΕΠ.

C. Στοιχεία ικανοποίησης

Το τρίτο μέρος εστιάζεται στην μέτρηση ικανοποίησης των πολιτών από τα ΚΕΠ , με την χρήση του μοντέλου SERVQUAL των 5 διαστάσεων ποιότητας(ικανοποίησης).

- Πρώτη διάσταση - **Εξυπηρέτηση** (π.χ Χρόνος διεκπεραίωσης των συναλλαγών.
- Δεύτερη διάσταση - **Προσωπικό** (π.χ. Καταρτισμένο προσωπικό ,Προθυμία εξυπηρέτησης των υπαλλήλων)
- Τρίτη διάσταση - **Πληροφόρηση** (π.χ. Έγκυρες παρεχόμενες πληροφορίες)
- Τετάρτη διάσταση - **Ασφάλεια-Αξιοπιστία** (π.χ. Τήρηση των αρχείων με ασφάλεια)
- Πέμπτη διάσταση - **Εγκαταστάσεις** (π.χ. Εύκολη πρόσβαση ,Σύγχρονος εξοπλισμός)

D. Πεπειθήσεις –γνώμες

Το τέταρτο και τελευταίο μέρος αποτυπώνονται οι πεπειθήσεις και γενικές γνώμες αναφορικά με τον φορέα(ΚΕΠ) .

4.3.3 Σταδία σχεδιασμού του ερωτηματολογίου

Για το σχεδιασμό και την κατασκευή του ερωτηματολογίου ακολουθηθήκαν τα ακόλουθα σταδία

- Εύρεση των μεταβλητών
- Κατασκευή ενός σχεδίου σύνταξης του ερωτηματολογίου
- Δημιουργία δοκιμαστικού ερωτηματολογίου για την ανίχνευση τυχόν λαθών και παραλήψεων
- Κατασκευή της τελικής μορφής του ερωτηματολογίου

4.4 Δειγματοληψία

4.4.1 Πληθυσμός/Δείγμα

- Τον πληθυσμό της έρευνας τον αποτελούν **οι συναλλασσόμενοι με το ΚΕΠ πολίτες του Ηρακλείου**.
- Η έρευνα βασίστηκε, για την συλλογή των απαιτούμενων δεδομένων σε ένα **δείγμα του πληθυσμού , εκατό (100) πολιτών του Ηρακλείου**.

4.4.2 Μέθοδος δειγματοληψίας

Για την μέθοδο δειγματοληψίας της έρευνας προτιμήθηκε **η βολική (ευκολίας) δειγματοληψία** μέσω της οποίας καθορίστηκε το αντιπροσωπευτικό δείγμα του πληθυσμού (των πολιτών του Ηρακλείου). Σύμφωνα με την προτιμητέα μέθοδο ο ερευνητής επιλέγει άτομα που είναι διαθέσιμα.

4.4.3 Τόπος και χρόνος διεξαγωγής της δειγματοληψίας

- Η δειγματοληψία πραγματοποιήθηκε σε (2) δυο διαφορετικούς χώρους των ΚΕΠ , στην πόλη του Ηρακλείου .
 - 1) ΚΕΠ της Λ. ΠΛΑΣΤΗΡΑ 103 ΚΑΙ ΠΑΝΑΣΑΝΟΥ 1
 - 2) ΚΕΠ ΣΤΗΝ ΑΝΔΡΟΓΕΩ 2
- Ο συνολικός χρόνος συλλογής των δεδομένων του δείγματος ανήλθε στις 5 μέρες και διήρκησε μεταξύ του διαστήματος 15/4/2015 και 20/4/2015.

4.4.4 Διαδικασία της δειγματοληψίας

Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε μεταξύ της 15/4/2015 και 20/4/2015 σε δυο (2) διαφορετικά ΚΕΠ του Ηρακλείου όπου διαμοιράστηκε το ερωτηματολόγιο σε εκατό (100) πολίτες ηλικίας άνω των 18.

Ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης του ερωτηματολογίου ανήλθε στα 8 λεπτά της ώρας. Κατά την διάρκεια συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου δεν παρουσιάστηκε κάποιο ιδιαίτερο πρόβλημα καθώς οι ερωτήσεις είχαν καταχωρηθεί εκφραστικά, συντακτικά, εννοιολογικά με ακρίβεια, για να αποφευχθούν η τυχόν ασάφειες.

Ο ερευνητής σε επικοινωνία με τους ερωτώμενους πολίτες πριν και μετά την ολοκλήρωση του ερωτηματολογίου εισέπραξε την γενική θετική γνώμη για το θεσμό των ΚΕΠ με ελάχιστες εξαιρέσεις.

Ακόμη αξίζει να σημειωθεί η ειλικρινής προθυμία τις πλειοψηφίας των πολιτών του Ηρακλείου να συνδράμουν στην έρευνα σπεύδοντας άμεσα στο κάλεσμα του ερευνητή να συμπληρώσουν το προτεινόμενο ερωτηματολόγιο

4.5 Στατιστική ανάλυση

Η στατιστική ανάλυση πραγματοποιήθηκε με το πρόγραμμα spss (δημιουργία και εύρεση των μέσων όρων, των τυπικών αποκλίσεων και των διαγραμμάτων).

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

5 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

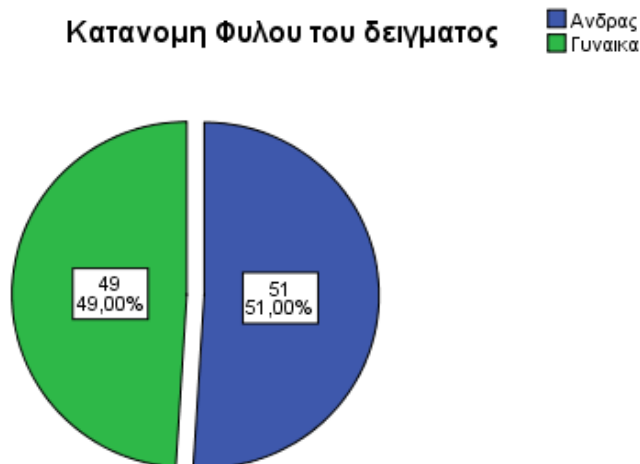
5.1 Δημογραφικά στοιχεία

Φύλο

Το δείγμα της έρευνας είναι μέγεθος N=100 πολιτών του Ηρακλείου που έχουν χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του ΚΕΠ. Πιο συγκεκριμένα το δείγμα αποτελείται από 51%(51) άνδρες και 49%(49) γυναίκες.

Statistics			Φύλο(πίνακας συχνότητων)			
Φύλο			Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	Valid	100				
	Missing	0				
Valid	Άνδρας		51	51,0%	51,0	51,0
	Γυναίκα		49	49,0%	49,0	100,0
Total			100	100,0%	100,0	

Κατανομή Φύλου του δείγματος



Ηλικία

Όσο αναφορά την ηλικία των ερωτώμενων πολιτών του δείγματος το μεγαλύτερο ποσοστό με 34% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα **18 – 30**, ακολουθούν με ποσοστό 26% οι ηλικίες **31 μέχρι 40** και τέλος με ποσοστό 20% αντίστοιχα έχουν οι ηλικιακές ομάδες **41-50** και **51<**.

Statistics

Ηλικία		
N	Valid	100
	Missing	0

Ηλικία (πίνακας συχνοτήτων)

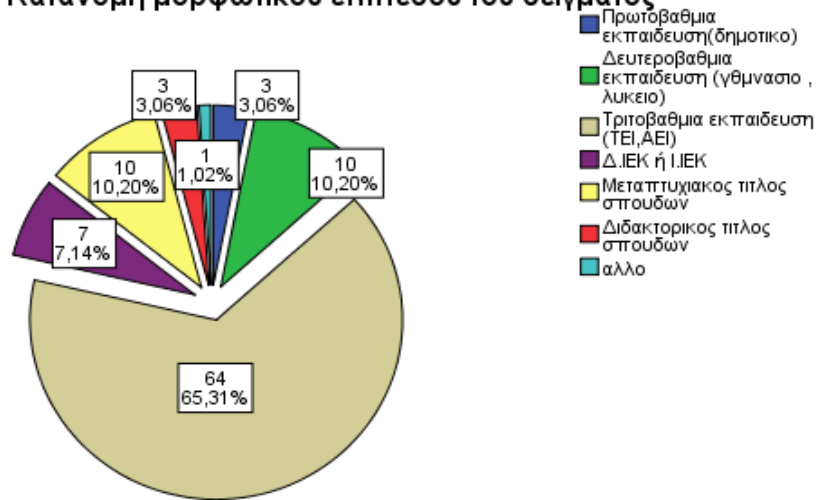
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 μέχρι 30	34	34,0%	34,0%	34,0%
	31 μέχρι 40	26	26,0%	26,0%	60,0%
	41 μέχρι 50	20	20,0%	20,0%	80,0%
	51 και άνω	20	20,0%	20,0%	100,0%
	Total	100	100,0%	100,0%	



Εκπαίδευση

Το μορφωτικό επίπεδο σπουδών των πολιτών του δείγματος είναι αρκετά υψηλό , καθώς το 64% έχει λάβει **τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΤΕΙ,ΑΕΙ)** ,το 10,20% των πολιτών του δείγματος είναι απόφοιτη **δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης** ενώ με το ίδιο ποσοστό είναι οι πολίτες κάτοχοι **μεταπτυχιακού τίτλου** σπουδών, ακολούθου οι πολίτες απόφοιτοι **ΔΙΕΚ ή ΙΙΕΚ, πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης , διδακτορικού τίτλου σπουδών** και **άλλο** με τα αντίστοιχα ποσοστά 7,14%(ΔΙΕΚ ή ΙΙΕΚ), 3,06%(πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης) , 3,06%(διδακτορικού τίτλου σπουδών),1,02% (άλλο).

Κατανομή μορφωτικού επιπέδου του δείγματος



Εκπαίδευση (πίνακας συχνοτήτων)

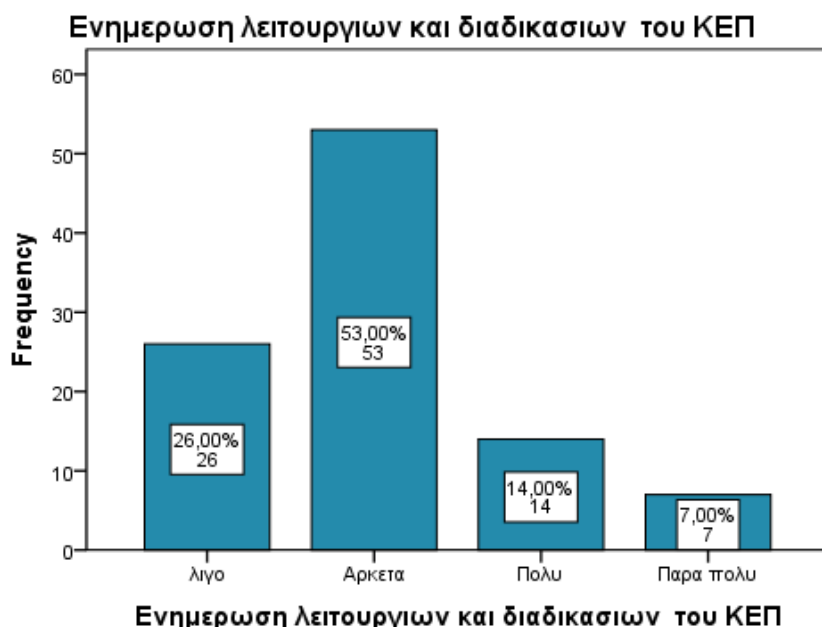
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πρωτοβάθμια εκπαίδευση(δημοτικό)	3	3,0%	3,1%	3,1%
	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (γυμνάσιο ,λύκειο)	10	10,0%	10,2%	13,3%
	Τριτοβάθμια εκπαίδευση(ΤΕΙ,ΑΕΙ)	64	64,0%	65,3%	78,6%
	Δ.Ι.ΕΚ ή Ι.Ι.ΕΚ	7	7,0%	7,1%	85,7%
	Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών	10	10,0%	10,2%	95,9%
	Διδακτορικός τίτλος σπουδών	3	3,0%	3,1%	99,0%
	Άλλο	1	1,0%	1,0%	100,0%
Total	98	98,0%	100,0%		
Missing	System	2	2,0%		
Total		100	100,0%		

Statistics		
Εκπαίδευση		
N	Valid	98
	Missing	2

5.2 Γενικά στοιχεία

1. Ως προς την ενημέρωση των πολιτών για τις λειτουργίες και τις διαδικασίες των ΚΕΠ το 53% του δείγματος απάντησε **αρκετά** ενημερωμένο ενώ το 0% του

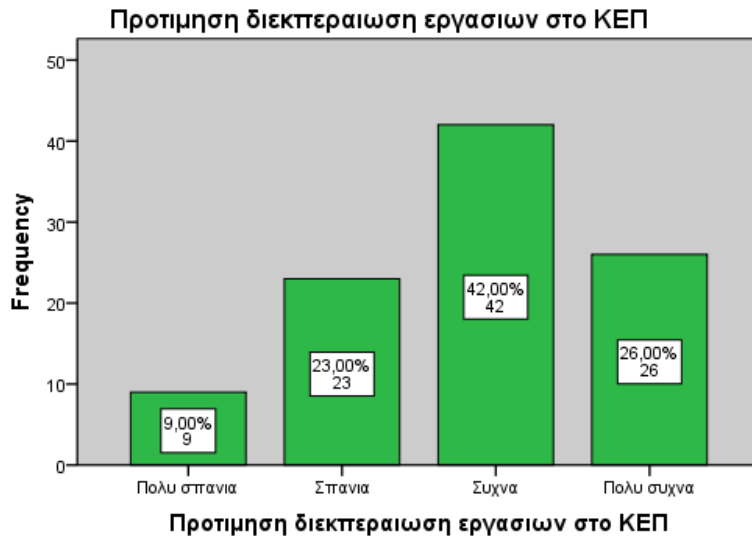
δείγματος δηλώνει **καθόλου** ενημερωμένο ,ακλουθούν απαντώντας **λίγο** ενημερωμένο το 26% των πολιτών , **πολύ** το 14% και **παρα πολύ** το 7%. Σύμφωνα με την μέση τιμή (3,020) των απαντήσεων του δείγματος αναδεικνύεται ότι , οι πολίτες είναι **αρκετά** ενημερωμένοι για το σύνολο των λειτουργιών και των διαδικασιών που εκτελούνται στο ΚΕΠ.



Ενημέρωση λειτουργιών και διαδικασιών του ΚΕΠ(πίνακας συχνοτήτων)

Statistics		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ενημέρωση λειτουργιών και διαδικασιών του ΚΕΠ					
N	Valid	100			
	Missing	0			
Mean		3,020			
Std. Deviation		,8285			
Valid	λίγο	26%	26,0%	26,0%	26,0%
	Αρκετα	53%	53,0%	53,0%	79,0%
	Πολυ	14%	14,0%	14,0%	93,0%
	Παρα πολυ	7%	7,0%	7,0%	100,0%
Total		100%	100,0%	100,0%	

2. Αναφορικά με την συχνότητα διεκπεραίωσης των εργασιών από το ΚΕΠ το 42% των πολιτών απάντησε **συχνά** ενώ 0% **ποτέ** , **πολύ συχνά** δηλώνει το 26% των πολιτών , **σπάνια** το 23% και **πολύ σπάνια** το 9%. Η μέση τιμή των απαντήσεων του δείγματος είναι 3,850. Η τιμή αυτή φανερώνει κατά προσέγγιση ότι , οι πολίτες προτιμούν **συχνά** για την διεκπεραίωση των υποθέσεων τους το ΚΕΠ .



Συχνότητα διεκπεραίωσης των εργασιών στο ΚΕΠ

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		3,850
Std. Deviation		,9143

Συχνότητα διεκπεραίωσης των εργασιών στο ΚΕΠ
(πίνακας συχνοτήτων)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Πολυ σπανια	9	9,0	9,0	9,0
Σπανια	23	23,0	23,0	32,0
Συχνά	42	42,0	42,0	74,0
Πολυ συχνα	26	26,0	26,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

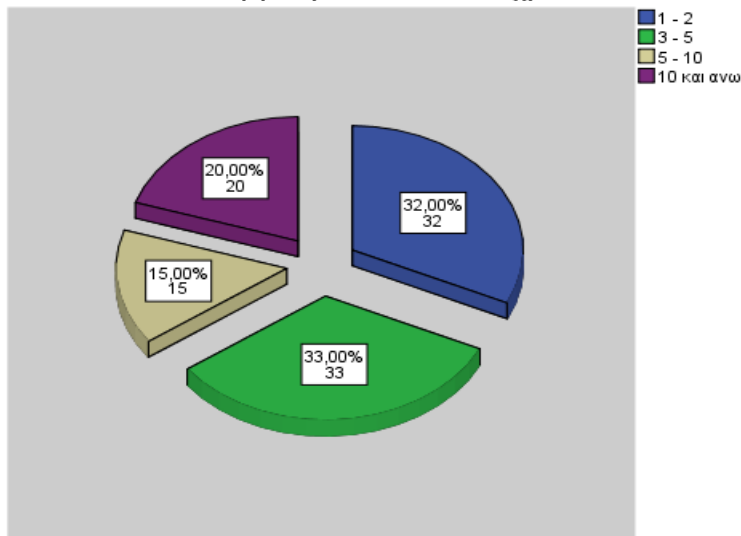
3. Οι απαντήσεις των πολιτών σχετικά με το πόσες φορές επισπεύτηκαν τα ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο είναι οι εξής: το **(33%)** δήλωσε **3 έως 5 φορές** ,το **(32%)** **1 έως 2 φορές** , το **20%** **10 και άνω φορές** και το **15%** **5 έως 10 φορές** . Το σύνολο των πολιτών του δείγματος κατά μέσο(2,230) όρο , επισκέφτηκε **3 έως 5 φορές** το ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο .

Statistics

Επισκεψιμότητα τον τελευταίο χρόνο στο ΚΕΠ

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		2,230
Std. Deviation		1,1088

Επισκεψιμότητα τον τελευταίο χρόνο στο ΚΕΠ



Footnote

Επισκεψιμότητα τον τελευταίο χρόνο στο ΚΕΠ (πίνακας συχνότητων)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 μέχρι 2	32	32,0	32,0	32,0
3 μέχρι 5	33	33,0	33,0	65,0
5 μέχρι 10	15	15,0	15,0	80,0
10 και ανω	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

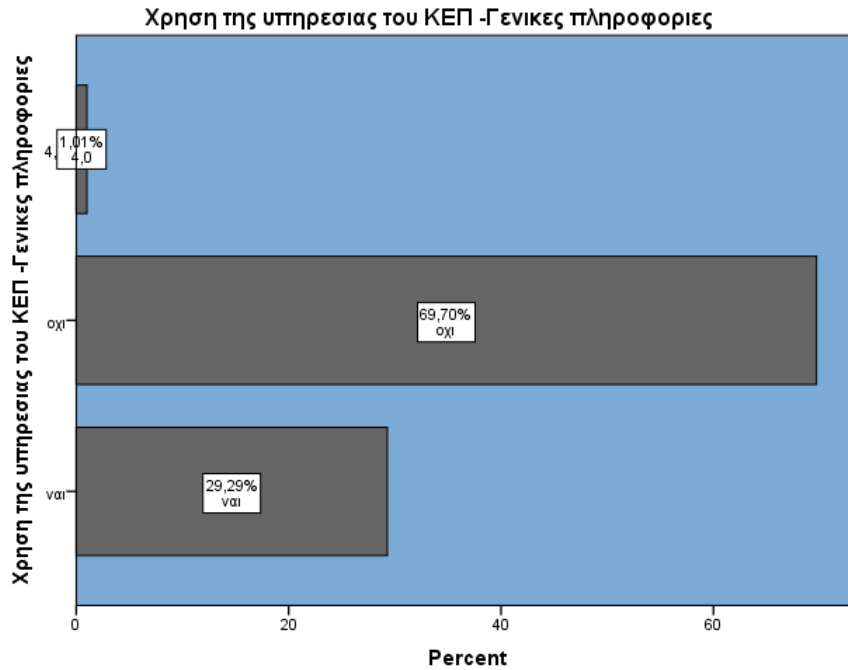
4. Στην ερώτηση για ποιο λόγο ή λογούς απευθυνθήκατε στα ΚΕΠ το τελευταίο χρόνο οι πολίτες απάντησαν για μια σειρά καθορισμένων υπηρεσιών οι οποίες είναι

A. Γενικές πληροφορίες

Το 29% το πολιτών έχει χρησιμοποιήσει την υπηρεσία γενικές πληροφορίες του ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο ενώ το 69% οχι

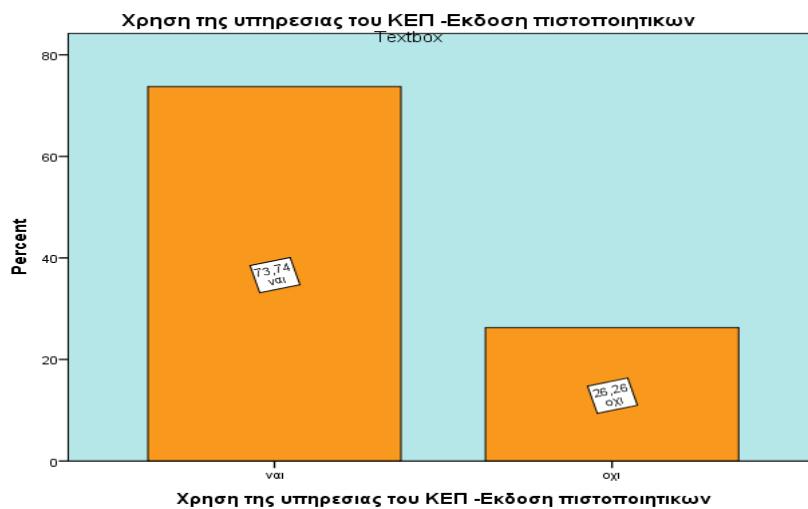
Χρήση της υπηρεσίας του ΚΕΠ -Γενικές πληροφορίες (πίνακας συχνότητων)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ναι	29	29,0	29,3	29,3
Όχι	69	69,0	69,7	99,0
4,0	1	1,0	1,0	100,0
Total	99	99,0	100,0	
Missing System	1	1,0		
Total	100	100,0		



B. Έκδοση πιστοποιητικών

Το 73% των πολιτών έχει χρησιμοποιήσει την υπηρεσία έκδοση πιστοποιητικών του ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο ενώ το 26% όχι



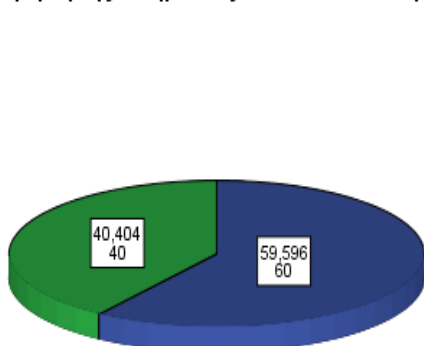
Χρήση της υπηρεσίας του ΚΕΠ -Έκδοση πιστοποιητικών
(πίνακας συχνότητας)

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ναι	73	73,0	73,7	73,7
οχι	26	26,0	26,3	100,0
Total	99	99,0	100,0	
Missing System	1	1,0		
Total	100	100,0		

C. Επικύρωση εγγράφων

Το 59% των πολιτών έχει κάνει χρήση της υπηρεσίας επικύρωση εγγράφων του ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο ενώ το 40% όχι

Χρήση της υπηρεσίας του ΚΕΠ -Επικυρωση εγγραφων



■ ναι
■ οχι

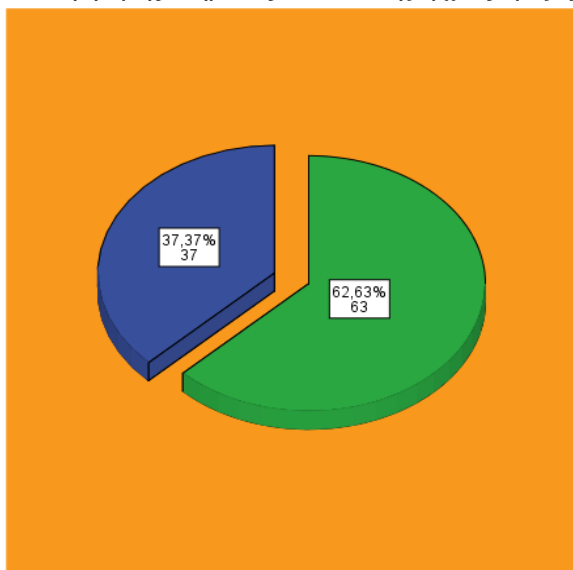
Χρήση της υπηρεσίας του ΚΕΠ -Επικύρωση εγγράφων
(πίνακας συχνοτήτων)

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ναι	59	59,0	59,6	59,6
	οχι	40	40,0	40,4	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		100	100,0		

D. Ληξιαρχικές πράξεις

Οι πολίτες σε ποσοστό 37% του δείγματος έχουν λάβει την υπηρεσία Ληξιαρχικές πράξεις του ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο ενώ το 62% όχι

Χρήση της υπηρεσίας του ΚΕΠ -Ληξιαρχικες πραξεις

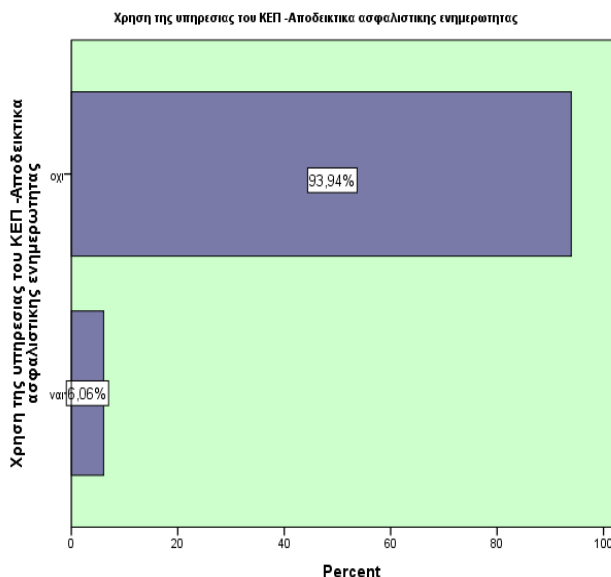


Χρήση της υπηρεσίας του ΚΕΠ -Ληξιαρχικές πράξεις
(πίνακας συχνοτήτων)

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ναι	37	37,0	37,4	37,4
	οχι	62	62,0	62,6	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		100	100,0		

Ε. Αποδεικτικά ασφαλιστικής ενημερότητας

Η συντριπτική πλειοψηφία των πολιτών με ποσοστό 93% δεν έχει χρησιμοποιήσει την υπηρεσία αποδεικτικά ασφαλιστικής ενημερότητας του ΚΕΠ το τελευταίο χρόνο ενώ μόλις το 6% ναι.

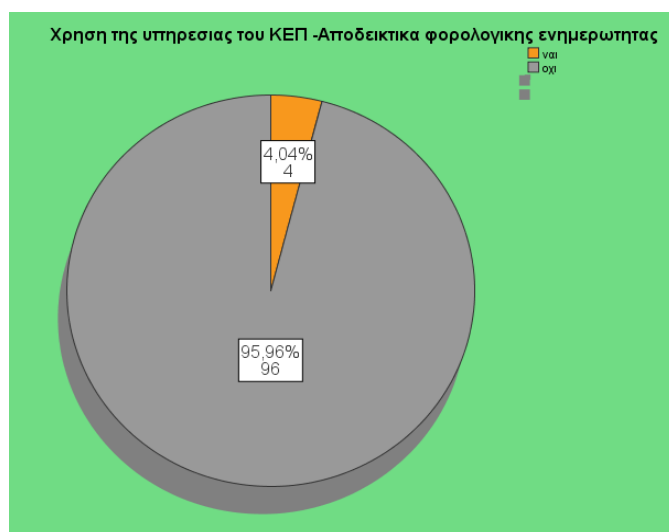


Χρήση της υπηρεσίας του ΚΕΠ -Αποδεικτικά ασφαλιστικής ενημερότητας(πίνακας συχνοτήτων)

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ναι	6	6,0	6,1	6,1
	οχι	93	93,0	93,9	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		100	100,0		

Φ. Αποδεικτικά φορολογικής ενημερότητας

Μόλις το 4% των πολιτών έχει κάνει χρήση της υπηρεσίας αποδεικτικά φορολογικής ενημερότητας του ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο ενώ το 95% όχι

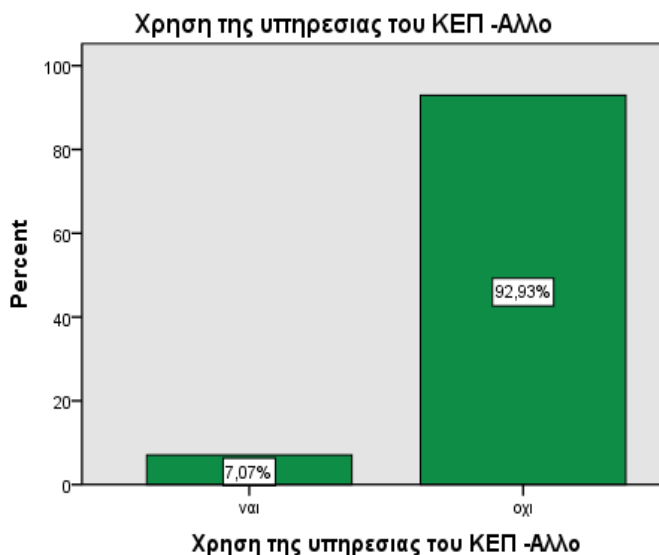


Χρήση της υπηρεσίας του ΚΕΠ -Αποδεικτικά φορολογικής ενημερότητας (πίνακας συχνοτήτων)

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ναι	4	4,0	4,0	4,0
	οχι	95	95,0	96,0	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		100	100,0		

G. Άλλες υπηρεσίες

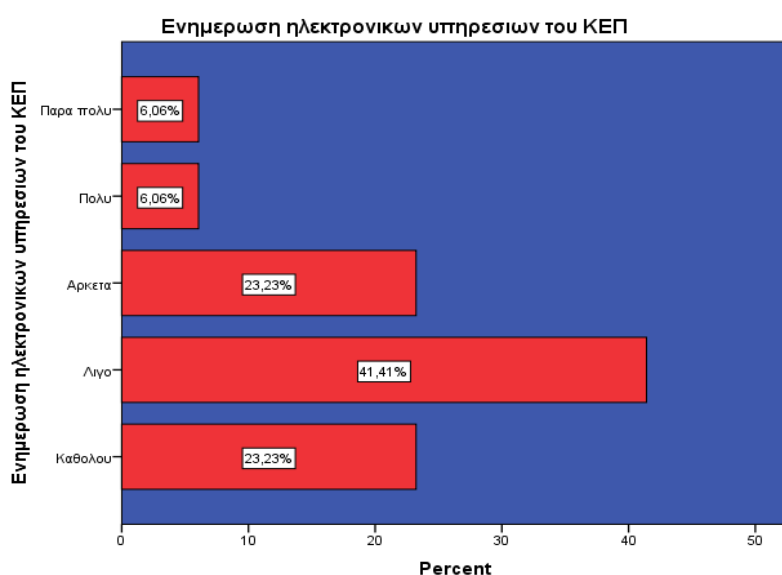
Οι πολίτες σε ποσοστό 7,07% του δείγματος έχουν κάνει χρήση άλλης υπηρεσίας του ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο πλην των καθορισμένων ενώ το 92,93 όχι.



Χρήση της υπηρεσίας του ΚΕΠ -Άλλο(πίνακας συχνοτήτων)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ναι	7	7,0	7,1	7,1
	οχι	92	92,0	92,9	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		100	100,0		

5. Ως προς την ενημέρωση των πολιτών για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΚΕΠ το **41%** του δείγματος δηλώνει **λίγο** ενημερωμένο, ακολουθούν οι απαντήσεις των πολιτών **καθόλου** και **αρκετά** με αντίστοιχο ποσοστό **23%** και με εξίσου παρόμοιο ποσοστό **6%** τα πεδία **πολύ** και **παρα πολύ**. Το σύνολο των πολιτών κατά μέσο όρο(2,303) είναι **λίγο** ενημερωμένο σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΚΕΠ.



Statistics

Ενημέρωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΚΕΠ

N	Valid	99
	Missing	1
Mean		2,303
Std. Deviation		1,0828

Ενημέρωση των πολιτών για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΚΕΠ(πίνακας συχνοτήτων)

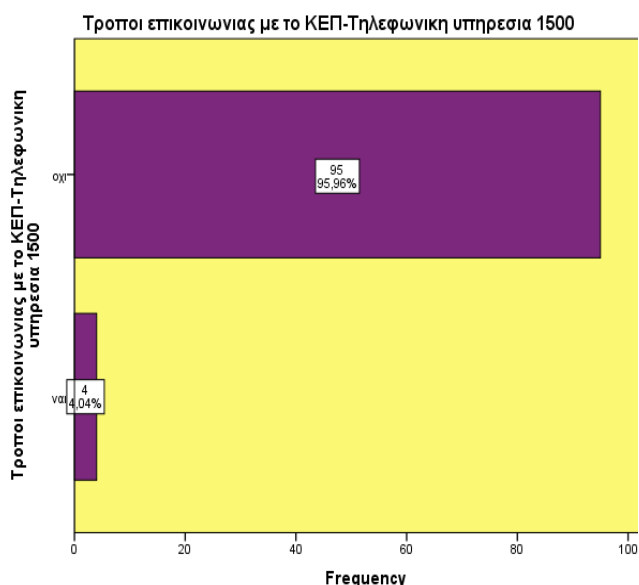
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθολου	23	23,0	23,2	23,2
	Λιγο	41	41,0	41,4	64,6
	Αρκετα	23	23,0	23,2	87,9
	Πολυ	6	6,0	6,1	93,9
	Παρα πολυ	6	6,0	6,1	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		100	100,0		

6. Σχετικά με τους τρεις τρόπους επικοινωνίας των πολιτών με το ΚΕΠ (τηλεφωνική επικοινωνία ,επίσκεψη στο ΚΕΠ,)μόλις το 1% απάντησε ότι έχει χρησιμοποιήσει έστω και μια φορά όλους τους διαθέσιμους τρόπους επικοινωνίας , το 13% του δείγματος των πολιτών έχει κάνει χρήση τουλάχιστον μια φορά (2) δυο από τους (3) τρεις συνολικά τρόπους επικοινωνίας και το 86% επικοινωνεί με μόνο (1) έναν τρόπο με το ΚΕΠ.

Παρατίθεται η στατιστική ανάλυση των τριών τρόπων επικοινωνίας με το ΚΕΠ

A. Τηλεφωνική υπηρεσία του ΚΕΠ (1500)

Μόλις το 4% του δείγματος του πληθυσμού έχει χρησιμοποιήσει την τηλεφωνική υπηρεσία του ΚΕΠ ενώ η πλειοψηφία του δείγματος με ποσοστό 95% δε έχει αναζητήσει την συγκεκριμένη υπηρεσία του ΚΕΠ

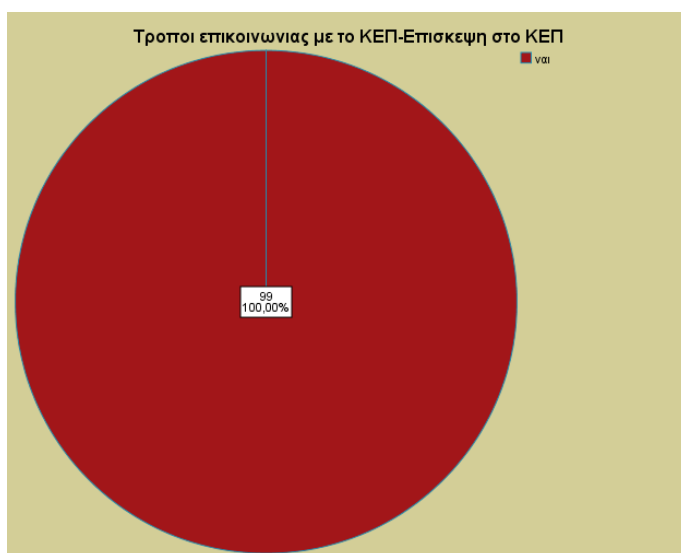


Τρόποι επικοινωνίας με το ΚΕΠ-Τηλεφωνική υπηρεσία 1500(πίνακας συχνοτήτων)

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ναι	4	4,0	4,0	4,0
οχι	95	95,0	96,0	100,0
Total	99	99,0	100,0	
Missing System	1	1,0		
Total	100	100,0		

B. Επίσκεψη στο ΚΕΠ

Το καθολικό ποσοστό 99% του δείγματος των πολιτών έχει χρησιμοποιήσει για την διεκπεραίωση των εργασιών του την κατ'ιδίαν επίσκεψη στο ΚΕΠ ενώ δεν υπάρχει κανένας(0%) πολίτης του δείγματος που να μην έχει επισκεφτεί το ΚΕΠ.



Τρόποι επικοινωνίας με το ΚΕΠ-Επίσκεψη στο ΚΕΠ(πίνακας συχνοτήτων)

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	vai	99	99,0	100,0	100,0
Missing	System	1	1,0		
Total		100	100,0		

C. Ιντερνετ

Παρατηρείται ένα σχετικά μικρό ποσοστό , 11% των πολιτών του δείγματος να έχει χρησιμοποιήσει το ιντερνετ (ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΚΕΠ) ενώ 88% όχι .



Τρόποι επικοινωνίας με το ΚΕΠ-Ιντερνετ(πίνακας συχνοτήτων)

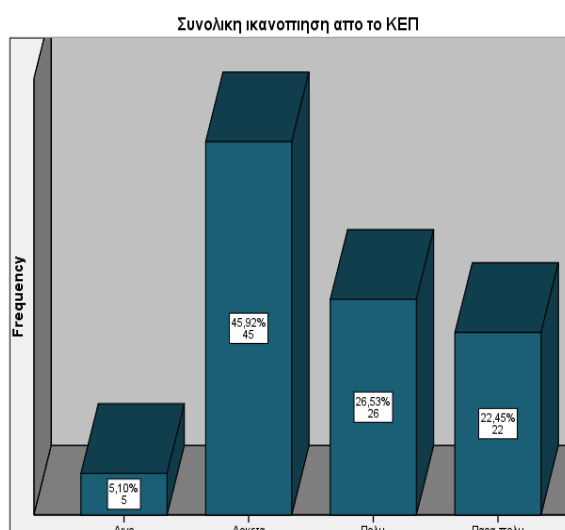
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	vai	11	11,0	11,1	11,1
	οχι	88	88,0	88,9	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		100	100,0		

5.3 Στοιχεία ικανοποίησης των πολιτών

1. Στην ερώτηση κατά πόσο είναι συνολικά ικανοποιημένοι από το ΚΕΠ το **45%** των πολιτών του δείγματος απάντησε **αρκετά** ακολουθούν οι απαντήσεις **πολύ** το **26%**, **παρά πολύ** το **22%**, **λίγο** το **5%** ενώ **0%** καθόλου.

Το σύνολο των πολιτών του δείγματος κατά μέσο (3,663) είναι **αρκετά έως πολύ** ικανοποιημένο από το ΚΕΠ.

Statistics		
Συνολική ικανοποίηση από το ΚΕΠ		
N	Valid	98
	Missing	2
Mean		3,663
Std. Deviation		,8845
Minimum		2,0
Maximum		5,0



Συνολική ικανοποίηση από το ΚΕΠ (πίνακας συχνотήτων)					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	5	5,0	5,1	5,1
	Αρκετά	45	45,0	45,9	51,0
	Πολύ	26	26,0	26,5	77,6
	Παρά πολύ	22	22,0	22,4	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
Total		100	100,0		

5.3.1 Ικανοποίηση των πολιτών βάση του μοντέλου SERVQUAL

Συμφώνα με το μοντέλο SERVQUAL οι πολίτες καλούνται να απαντήσουν σε 2 ομάδες ακριβώς ίδιων ερωτημάτων τα όποια αντιστοιχούν στις πέντε (5) διαστάσεις ποιότητας που προσδιορίζουν το επίπεδο της ικανοποίησης των πολιτών. Η πρώτη ομάδα ερωτημάτων προσδιορίζει την αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση ενώ η δεύτερη την αναμενόμενη – προσδοκώμενη ικανοποίηση. Το χάσμα ή διάφορα μεταξύ αυτών των δυο προκύπτει μια **αριθμητική μετρήσιμη μεταβλητή ικανοποίησης**.

Αρχικά υπολογίστηκε η διάφορα ανάμεσα στην αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση και την αναμενόμενη για κάθε ένα υποερωτημα των πέντε (5) διαστάσεων και βρέθηκε ο μέσος δείκτης ικανοποίησης για κάθε μια διάσταση. Στην συνέχεια αθροιστήκαν και διαιρεθήκαν οι μεσοί όροι των πέντε (5) διαστάσεων ικανοποίησης δια πέντε (5) υπολογίζοντας την **συνολική ικανοποίηση της υπηρεσίας**.

Στους παρακάτω πίνακες παρατίθενται οι μέσες τιμές και οι τυπικές αποκλίσεις για τα είκοσι (20) στοιχεία που προσδιορίζουν την συνολική ικανοποίηση του φορέα ως προς την (αντιλαμβανόμενη, αναμενόμενη) ικανοποίηση και το χάσμα μεταξύ τους.

Πίνακας(1) αντιλαμβανομένης ικανοποίησης των πολιτών από το ΚΕΠ(Μ.Ο,Τ.Α)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Εξυπηρέτηση-Πληθος υπηρεσιών	97	2,0	5,0	3,773	,8721
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ,Εξυπηρέτηση-Ωράριο λειτουργίας	98	1,0	5,0	4,255	,8288
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Εξυπηρέτηση-Χρονος αναμονής μέχρι την εξυπηρέτηση	97	1,0	5,0	3,732	1,0157
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Εξυπηρέτηση-Χρονος περαίωσης των συναλλαγών	98	1,0	5,0	3,837	,9047
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Εξυπηρέτηση-Ταχυτητα παραλαβής πιστοπ/εγγραφ	98	1,0	5,0	3,755	,9851
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Εξυπηρέτηση-Ορθη ολοκλήρωση των διαδικα	98	2,0	5,0	4,102	,7798
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Προσωπικό-Επαρκης αριθμός υπαλλήλων	99	1,0	5,0	3,242	,9268
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Προσωπικό-Ευγενια υπαλλήλων	99	2,0	5,0	3,848	,9515
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Προσωπικό-Καταρτισμενο προσωπικό	99	2,0	5,0	3,788	,8722
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Προσωπικό-Προθυμια των εργαζόμενων να εξυπηρετήσουν	99	1,0	5,0	3,778	,9955
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Πληροφόρηση-Παροχη πληροφοριών με κατανοητό τρόπο	98	1,0	5,0	3,755	,9639
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Πληροφόρηση-Εγκυρες παρεχόμενες πληροφορίες	98	1,0	5,0	4,020	,8493
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Πληροφόρηση-Παροχη των πληροφοριών άμεσα	98	1,0	5,0	3,857	,8967
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Ασφάλεια-Συνεπεια στην διαχείριση προσ/δεδο	96	1,0	5,0	4,146	,8823
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Ασφάλεια-Τηρηση του αρχείου με ασφάλεια	95	1,0	5,0	3,968	,9834
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Εγκατάστασεις-Ευκολη πρόσβαση	99	1,0	5,0	3,758	1,0603
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Εγκατάστασεις-Συγχρονος εξοπλισμός	99	1,0	5,0	3,131	,9757
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Εγκατάστασεις-Επαρκες έντυπο υλικό	98	1,0	5,0	3,245	,9745
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Εγκαταστάσεις-Καθαριότητα του χώρου	98	1,0	5,0	3,000	1,0153
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Εγκαταστάσεις-Ευχαριστος χώρος	97	1,0	5,0	2,701	,9483
Valid N (listwise)	87				

Πίνακας (2) αναμενόμενης-προσδοκώμενης ικανοποίησης των πολιτών από τα ΚΕΠ(Μ.Ο,Τ.Α)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ΣΗΜΑΣΙΑ, Εξυπηρέτηση-Πληθος υπηρεσιών	94	2,0	5,0	4,372	,8030
ΣΗΜΑΣΙΑ, Εξυπηρέτηση-Ωραριο λειτουργίας	95	2,0	5,0	4,379	,8013
ΣΗΜΑΣΙΑ, Εξυπηρέτηση-Χρονος αναμονής μέχρι την εξ	93	2,0	5,0	4,452	,7734
ΣΗΜΑΣΙΑ, Εξυπηρέτηση-Χρονος περαίωσης των συναλ	95	2,0	5,0	4,463	,7266
ΣΗΜΑΣΙΑ, Εξυπηρέτηση-Ταχυτητα παραλαβής πιστο/εγ	95	2,0	5,0	4,526	,7122
ΣΗΜΑΣΙΑ, Εξυπηρέτηση-Ορθη ολοκλήρωση των διαδικα	95	2,0	5,0	4,663	,6121
ΣΗΜΑΣΙΑ, Προσωπικό-Επαρκης αριθμός υπαλλήλων	97	3,0	5,0	4,474	,6629
ΣΗΜΑΣΙΑ, Προσωπικό-Ευγενια υπαλλήλων	97	3,0	5,0	4,557	,6450
ΣΗΜΑΣΙΑ, Προσωπικό-Καταρτισμενο προσωπικό	97	2,0	5,0	4,629	,6178
ΣΗΜΑΣΙΑ, Προσωπικό-Προθυμια των εργαζόμενων να εξυ	97	2,0	5,0	4,639	,6644
ΣΗΜΑΣΙΑ, Πληροφόρηση-Παροχη πληροφοριών με καταν	95	2,0	5,0	4,579	,6776
ΣΗΜΑΣΙΑ, Πληροφόρηση-Εγκυρες παρεχόμενες πληροφο	94	3,0	5,0	4,638	,6020
ΣΗΜΑΣΙΑ, Πληροφόρηση-Παροχη των πληροφοριών αμεσα	95	2,0	5,0	4,484	,7273
ΣΗΜΑΣΙΑ, Ασφάλεια-Συνεπεια στην διαχείριση προσ/δεδο	95	2,0	5,0	4,789	,5238
ΣΗΜΑΣΙΑ, Ασφάλεια-Τηρηση του αρχείου με ασφάλεια	94	3,0	5,0	4,819	,4629
ΣΗΜΑΣΙΑ, Εγκαταστάσεις-Ευκολη πρόσβαση	95	1,0	5,0	4,537	,7692
ΣΗΜΑΣΙΑ, Εγκαταστάσεις-Συγχρονος εξοπλισμός	95	1,0	5,0	4,316	,8784
ΣΗΜΑΣΙΑ, Εγκαταστάσεις-Επαρκες έντυπο υλικό	95	1,0	5,0	4,295	,8977
ΣΗΜΑΣΙΑ, Εγκαταστάσεις-Καθαριότητα του χώρου	95	1,0	5,0	4,316	,9140
ΣΗΜΑΣΙΑ, Εγκαταστάσεις-Ευχαριστος χώρος	95	1,0	5,0	4,189	,9925
Valid N (listwise)	89				

Πίνακας(3) Χάσμα αντιλαμβανόμενης – αναμενόμενης ικανοποίησης(M.O,T.A)

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Εξυπηρέτηση-Πληθος υπηρεσιών	92	-3,00	1,00	-,6196	,89985
Εξυπηρέτηση-Ωραριο λειτουργιάς	94	-4,00	3,00	-,1489	,96115
Εξυπηρέτηση-Χρονος αναμονής μέχρι την εξυπηρέτηση	92	-4,00	2,00	-,7174	1,04120
Εξυπηρέτηση-Χρονος περαίωσης των συναλλαγών	94	-4,00	1,00	-,6170	,90526
Εξυπηρέτηση-Ταχύτητα παραλαβής πιστοπ/εγραφ	94	-1,00	4,00	,7660	,94386
Εξυπηρέτηση-Ορθη ολοκλήρωση των διαδικα	95	-3,00	1,00	-,5368	,75527
Προσωπικό-Επαρκης αριθμός υπαλλήλων	97	-4,00	1,00	-1,2268	1,14114
Προσωπικό-Ευγενια υπαλλήλων	97	-2,00	3,00	,7113	1,05038
Προσωπικό-Καταρισμενο προσωπικό	97	-3,00	1,00	-,8247	,91299
Προσωπικό-Προθυμια των εργαζόμενων να εξυπηρετήσουν	97	-4,00	2,00	-,8557	1,05069
Πληροφόρηση-Παροχη πληροφοριών με κατανοητό τρόπο	95	-4,00	2,00	-,8000	1,05790
Πληροφόρηση-Εγκυρες παρεχόμενες πληροφορίες	96	-4,00	2,00	-,5208	1,00503
Πληροφόρηση-Παροχή των πληροφοριών άμεσα	95	-4,00	1,00	-,6316	,94591
Ασφάλεια-Συνεπεια στην διαχείριση προσ/δεδο	93	-4,00	,00	-,6344	,85700
Ασφάλεια-Τηρηση του αρχείου με ασφάλεια	92	-4,00	,00	-,8261	,96771
Εγκαταστάσεις-Ευκολη πρόσβαση	95	-4,00	2,00	-,7895	1,09053
Εγκαταστάσεις-Συγχρονος εξοπλισμός	95	-4,00	1,00	-1,1789	1,13905
Εγκαταστάσεις-Επαρκες έντυπο υλικό	94	-4,00	1,00	-1,0426	1,13512
Εγκαταστάσεις-Καθαριτητα του χώρου	94	-4,00	3,00	-1,3191	1,32967
Εγκαταστάσεις-Ευχαριστος χώρος	93	-4,00	3,00	-1,4624	1,32336
Valid N (listwise)	83				

Πίνακας(4) Μέσοι όροι , Τυπικές αποκλίσεις και Χάσματα της συνολικής ικανοποίησης των πολιτών από τα ΚΕΠ ανά διάσταση και των επιμέρους αυτών παραγόντων ικανοποίησης(αντιλαμβανόμενη , αναμενόμενη)

Οι (5) διαστάσεις ποιότητας – ικανοποίησης του ΚΕΠ (μοντέλο servqual)	Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση ανά διάσταση		Αναμενόμενη ικανοποίηση ανά διάσταση		Χάσμα Αντιλαμβανόμενη – αναμενόμενη ικανοποίηση
	M.O	T.A	M.O	T.A	
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	3,909	0,8977	4,475	0,7381	-0,566
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	3,664	0,9365	4,574	0,6475	-0,91
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ	3,870	0,9033	4,567	0,6689	-0,697
ΑΣΑΦΑΛΕΙΑ-ΑΞΙΟΠΗΣΤΙΑ	4,057	0,8899	4,804	0,4933	-0,747
ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	3,167	0,9948	4,330	0,8904	-1,163
Η συνολική ικανοποίηση των πολιτών από τα ΚΕΠ	3,733	0,9244	4,55	0,6876	-0,817

Η ικανοποίηση των πολιτών του Ηρακλείου από τα ΚΕΠ όπως αυτή αποτυπώθηκε από το μοντέλο servqual των (5) διαστάσεων ποιότητας-ικανοποίησης λαμβάνει τιμή -0,81.Ο αρνητικός αριθμός χασματος(-0,81<0)βάση της θεωρίας του μοντέλου υποδηλώνει την μη επίτευξη ικανοποίησης των πολιτών και την δυσαρέσκεια για το σύνολο των υπηρεσιών του ΚΕΠ .Το αποτέλεσμα έρχεται σε αντίθεση με το μέσο όρο (3,663) των πολιτών ,οι οποίοι στην πρόταση< συνολικά πόσο είστε ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ> δήλωσαν αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι .

Επίσης στη έρευνα ζητήθηκαν οι ιδανικές εκ μέρους των πολιτών προσδοκίες-(αναμενόμενη ικανοποίηση) οι οποίες άμβλυαν περεταίρω το χάσμα του πίνακα (4). Συμφώνα με αυτή την προσέγγιση θεωρώντας ιδανικές τις προσδοκίες των πολιτών, η αριθμητική μεταβλητή της συνολικής ικανοποίησης -0,81 επεξηγείται ως, οι μελλοντικές προσδοκίες και τα περιθώρια εξέλιξης και βελτίωσης του ΚΕΠ.

Παρόλα αυτά λόγω του διαγνωστικού χαρακτήρα του μοντέλου servqual ,περισσότερο χρήσιμο είναι η ανάλυση των (5) διαστάσεων , των χαμηλών και υψηλών τιμών του χασματος , της λαμβανόμενης και αναμενόμενης ικανοποίησης ώστε να ενταθούν οι προσπάθειες βελτίωσης του θεσμού ανά διάσταση ικανοποίησης.

Εξετάζοντας την αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση των πολιτών από το πινάκα(4) οι πολίτες εμφανίζονται συνολικά αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι με Μ.Ο-3,733 και Τ.Α-0,9244.Απο την ανάλυση των επιμέρους διαστάσεων βρέθηκε πολύ υψηλή η αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση των πολιτών για την διάσταση Ασφάλεια-Αξιοπιστία(Μ.Ο 4,057,Τ.Α 0,8899) ενώ ακολουθούν οι διαστάσεις Εξυπηρέτηση (Μ.Ο 3,909 ,ΤΑ 0,8977) Προσωπικό(Μ.Ο 3,664,Τ.Α 0,9365) και Πληροφόρηση (Μ.Ο 3,870 ,Τ.Α 0,9033) με μεσαίες προς υψηλές τιμές ικανοποίησης.

Αντίθετα παρατηρήθηκε μέτρια αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση της διάστασης Εγκαταστάσεις με (Μ.Ο 3,167 και Τ.Α 0,9948)

Από την μελέτη του πίνακα(4) προκύπτει υψηλός βαθμός τόσο της συνολικής αναμενόμενης ικανοποίησης των πολιτών (Μ.Ο 4,55,Τ.Α 0,6876) όσο και των επιμέρους διαστάσεων Εξυπηρέτηση (Μ.Ο 4,475 ,Τ.Α 0,8977),Προσωπικό(Μ.Ο 4,574,Τ.Α 0,6475),Πληροφόρηση(Μ.Ο 4,567 ,Τ.Α 0,6689) Ασφάλεια-Αξιοπιστία(Μ.Ο 4,804 ,Τ.Α0,4933) και Εγκαταστάσεις(Μ.Ο 4,330 ,Τ.Α 0,8904)

Ακόμη αναλύοντας το χάσμα ανά διάσταση του πίνακα (4) διαπιστώνονται οι συνολικά αρνητικές τιμές ικανοποίησης για κάθε μια διάσταση μεγαλύτερος αρνητικός βαθμός ικανοποίησης παρατηρήθηκε στην διάσταση Εγκαταστάσεις(-1,163) και ο μικρότερος αποτυπώθηκε στην διάσταση Εξυπηρέτηση(-0,566) ενώ οι υπόλοιπες διαστάσεις λαμβάνουν τιμές μεταξύ -1,163 και -0,566 .Συγκεκριμένα οι διαστάσεις Προσωπικό (-0,91),Πληροφόρηση (-0,697) και Ασφάλεια-Αξιοπιστία (-0,747)

5.4 Στατιστική ανάλυση του μοντέλου serνqual

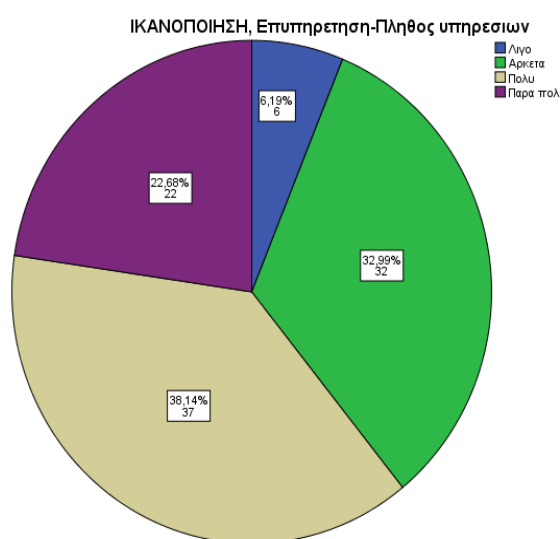
Περιγραφική στατιστική των (5) διαστάσεων ποιότητας -ικανοποίησης ανά παράγοντα αντιλαμβανόμενης και αναμενόμενης ικανοποίησης (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ)

5.4.1 Διάσταση <ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ>

1) Πλήθος προσφερόμενων υπηρεσιών

Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από το πλήθος προσφερόμενων υπηρεσιών . Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονησεις

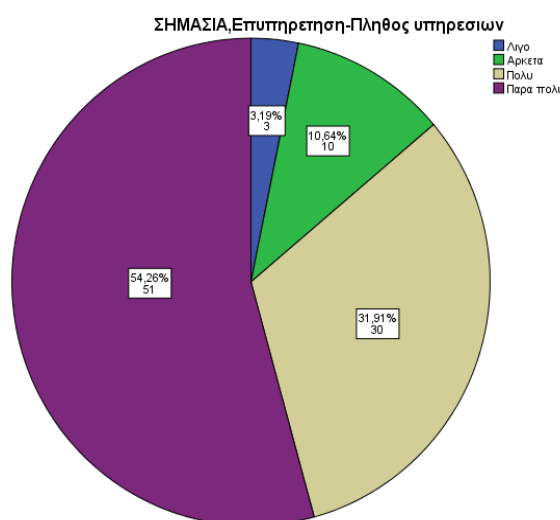


ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Εξυπηρέτηση-Πληθος υπηρεσιων
(πίνακας συχνοτήτων)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <u>Λιγο</u>	6	6,0	6,2	6,2
<u>Αρκετα</u>	32	32,0	33,0	39,2
<u>Πολυ</u>	37	37,0	38,1	77,3
<u>Παρα πολυ</u>	22	22,0	22,7	100,0
Total	97	97,0	100,0	
Missing System	3	3,0		
Total	100	100,0		

Αναμενόμενη ικανοποίηση

Αντίστοιχα οι πολίτες απάντησαν για την σημασία που έχει για αυτούς το πλήθος προσφερόμενων υπηρεσιών. Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατήλθε πίνακα και διάγραμμα απεικονισεις



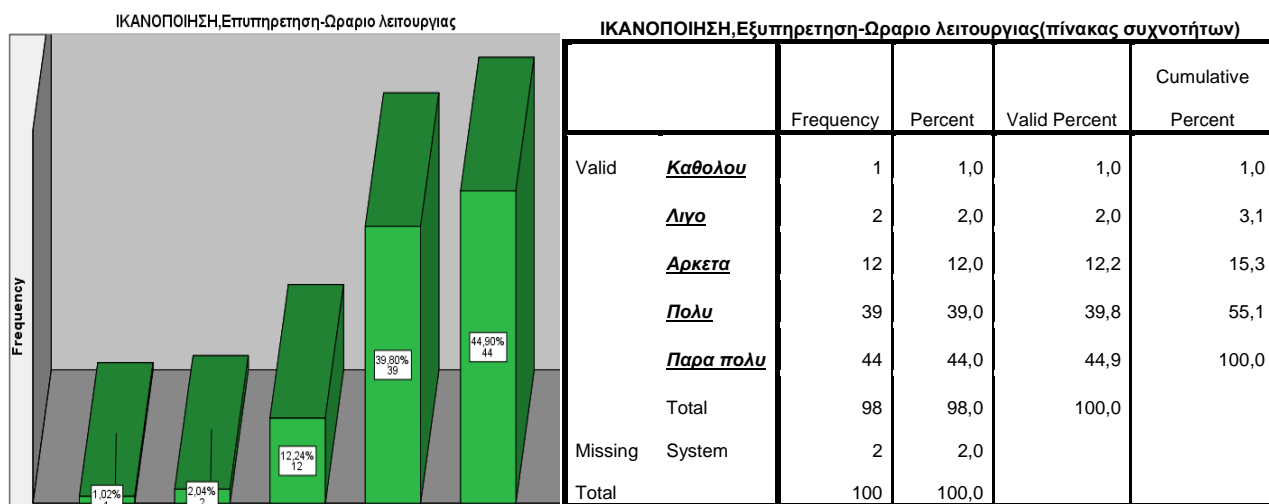
ΣΗΜΑΣΙΑ, Εξυπηρέτηση-Πληθος υπηρεσιων
(πίνακας συχνοτήτων)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <u>Λιγο</u>	3	3,0	3,2	3,2
<u>Αρκετα</u>	10	10,0	10,6	13,8
<u>Πολυ</u>	30	30,0	31,9	45,7
<u>Παρα πολυ</u>	51	51,0	54,3	100,0
Total	94	94,0	100,0	
Missing System	6	6,0		
Total	100	100,0		

2) Ωράριο λειτουργίας

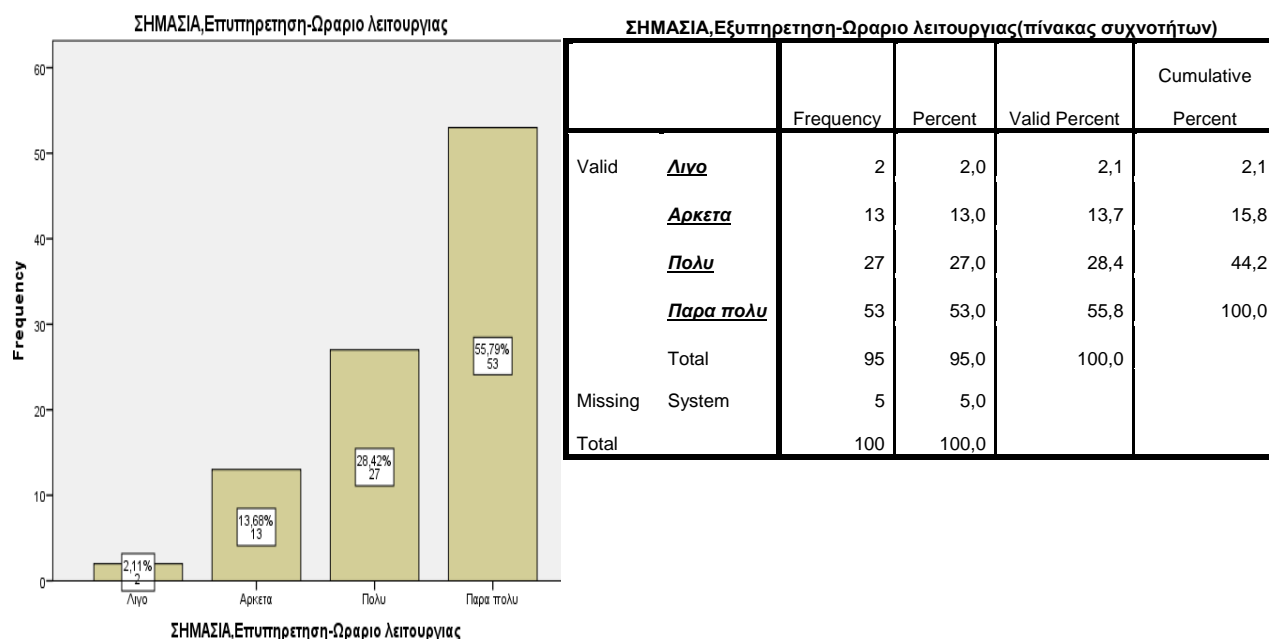
Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στην ερώτηση κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από το ωράριο λειτουργίας. Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απικονησεις τους



Αναμενόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις στο ερώτημα των πολιτών για την σημασία που έχει γι αυτούς το ωράριο λειτουργίας. Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απικονησεις τους

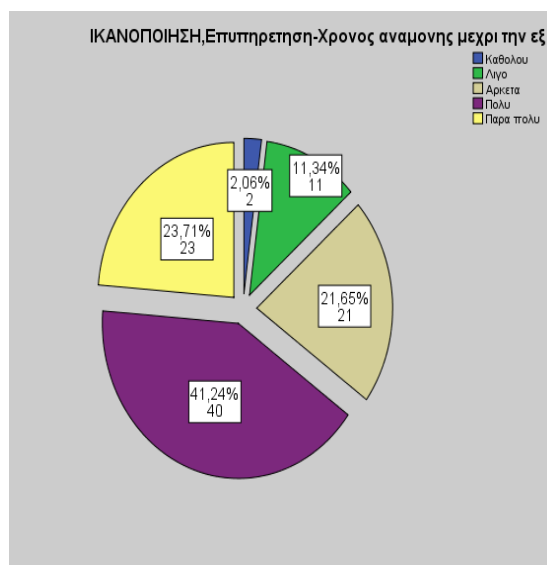


3) Χρόνος αναμονής μέχρι την εξυπηρέτηση

Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα κατά πόσο είναι ικανοποιημένη από το χρόνο αναμονής μέχρι την εξυπηρέτηση.

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απικονησεις τους



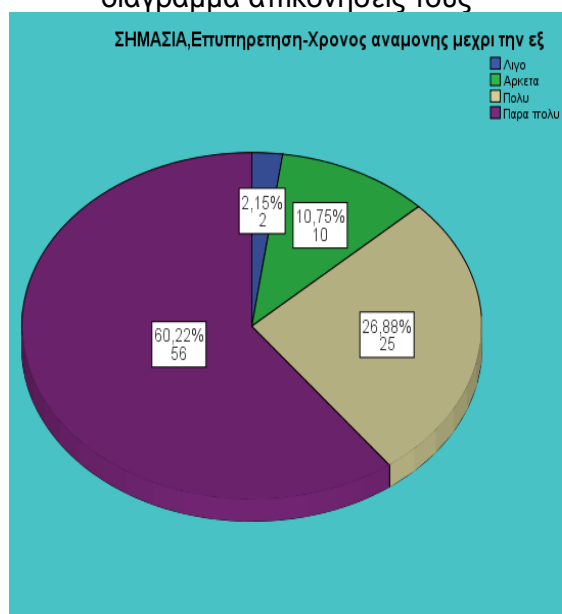
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ,Εξυπηρέτηση-Χρονος αναμονης μεχρι την εξ (πίνακας συχνοτήτων)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Καθολου</u>	2	2,0	2,1	2,1
	<u>Λιγο</u>	11	11,0	11,3	13,4
	<u>Αρκετα</u>	21	21,0	21,6	35,1
	<u>Πολυ</u>	40	40,0	41,2	76,3
	<u>Παρα πολυ</u>	23	23,0	23,7	100,0
Total		97	97,0	100,0	
Missing	System	3	3,0		
Total		100	100,0		

Αναμενόμενη ικανοποίηση

Παρόμοια το δείγμα των πολιτών κλήθηκε να απαντήσει στο ερώτημα της σημασίας που έχει για αυτούς ο χρόνος αναμονής μέχρι την εξυπηρέτηση

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απικονησεις τους



ΣΗΜΑΣΙΑ,Εξυπηρέτηση-Χρονος αναμονης μεχρι την εξ (πίνακας συχνοτήτων)

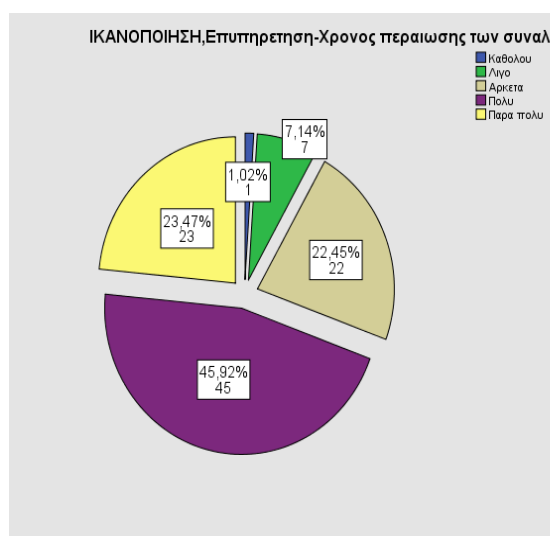
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Λιγο</u>	2	2,0	2,2	2,2
	<u>Αρκετα</u>	10	10,0	10,8	12,9
	<u>Πολυ</u>	25	25,0	26,9	39,8
	<u>Παρα πολυ</u>	56	56,0	60,2	100,0
Total		93	93,0	100,0	
Missing	System	7	7,0		
Total		100	100,0		

4) Χρόνος διεκπεραίωσης των συναλλαγών

Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από τον χρόνο διεκπεραίωσης των συναλλαγών

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απικονησεις τους



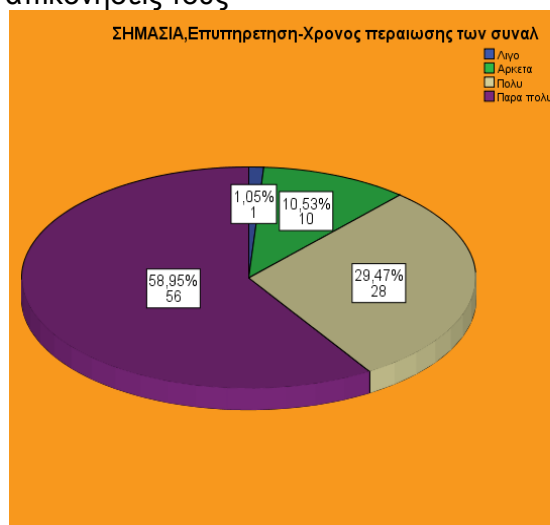
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ,Εξυπηρέτηση-Χρονος περαιωσης των συναλ
(πίνακας συχνοτήτων)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθολου	1	1,0	1,0	1,0
	Λιγο	7	7,0	7,1	8,2
	Αρκετα	22	22,0	22,4	30,6
	Πολυ	45	45,0	45,9	76,5
	Παρα πολυ	23	23,0	23,5	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
Total		100	100,0		

Αναμενόμενη ικανοποίηση

Ακλουθούν οι απαντήσεις των πολιτών σχετικά με την σημασία που έχει γι αυτούς ο χρόνος περαίωσης των συναλλαγών

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απικονησεις τους



ΣΗΜΑΣΙΑ,Εξυπηρέτηση-Χρονος περαιωσης των συναλ
(πίνακας συχνοτήτων)

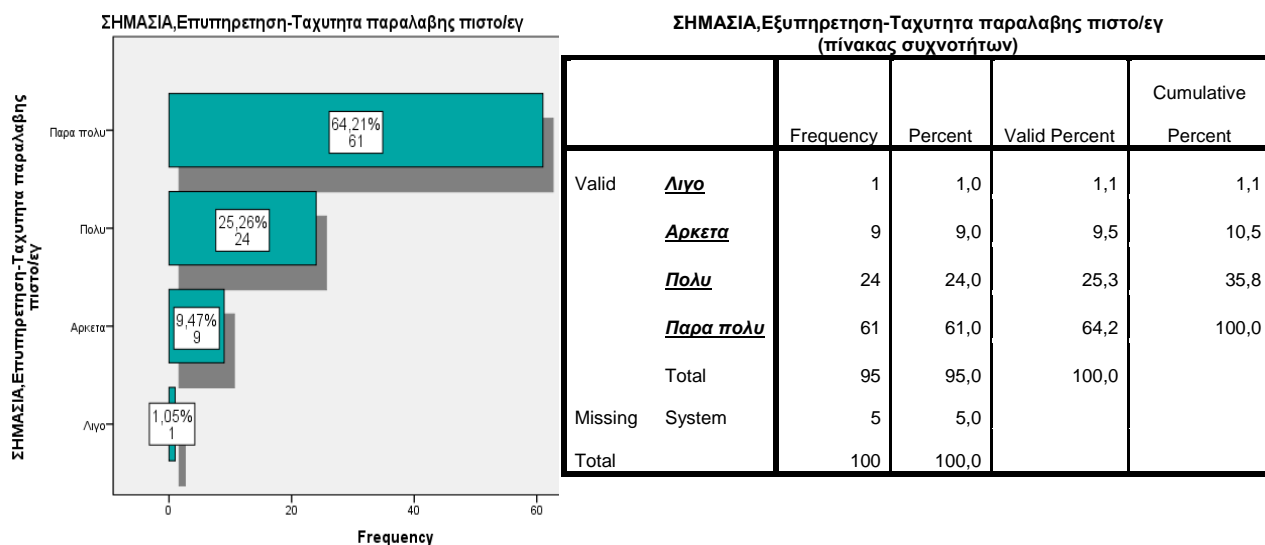
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λιγο	1	1,0	1,1	1,1
	Αρκετα	10	10,0	10,5	11,6
	Πολυ	28	28,0	29,5	41,1
	Παρα πολυ	56	56,0	58,9	100,0
	Total	95	95,0	100,0	
Missing	System	5	5,0		
Total		100	100,0		

5) Ταχύτητα παραλαβής πιστοποιητικών και εγγράφων

Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα εάν είναι ικανοποιημένοι από την ταχύτητα παραλαβής πιστοποιητικών και εγγράφων

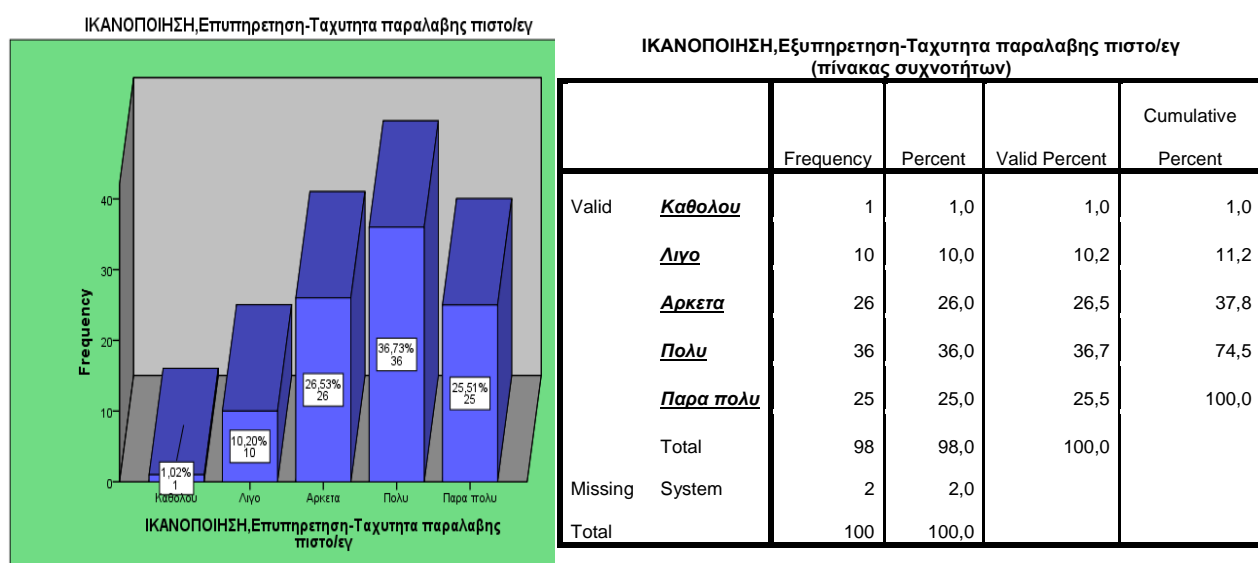
Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απικονησεις τους



Αναμενόμενη ικανοποίηση

Αντίστοιχα το δείγμα των πολιτών απάντησε για την σημασία που έχει για αυτούς η ταχύτητα παραλαβή πιστοποιητικών και εγγράφων

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απικονησεις τους

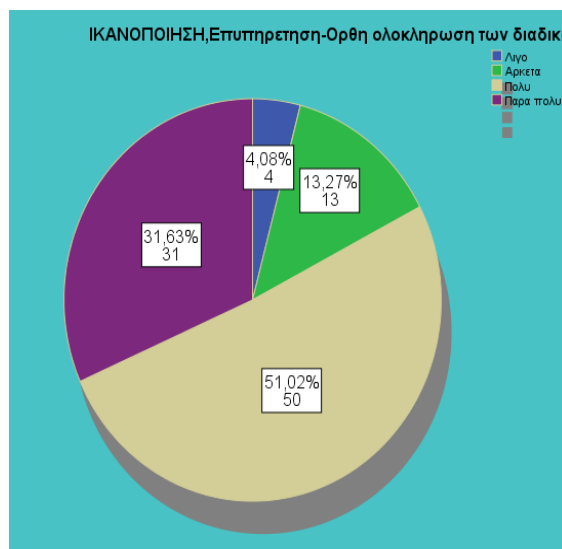


6) Ορθή ολοκλήρωση των διαδικασιών

Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από την ορθή ολοκλήρωση των διαδικασιών

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονησεις



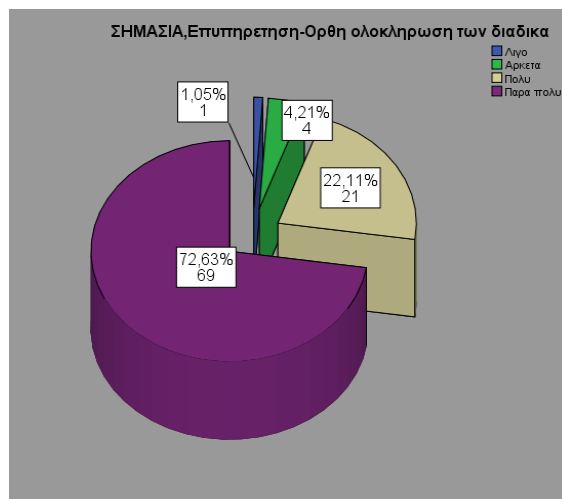
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ,Εξυπηρέτηση-Ορθη ολοκληρωση των διαδικασιών
(πίνακας συχνοτήτων)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <u>Λιγο</u>	4	4,0	4,1	4,1
<u>Αρκετα</u>	13	13,0	13,3	17,3
<u>Πολυ</u>	50	50,0	51,0	68,4
<u>Παρα πολυ</u>	31	31,0	31,6	100,0
Total	98	98,0	100,0	
Missing System	2	2,0		
Total	100	100,0		

Αναμενόμενη ικανοποίηση

Αντίστοιχα οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα για την σημασία που έχει για αυτούς η ορθή ολοκλήρωση των διαδικασιών

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονησεις τους



ΣΗΜΑΣΙΑ,Εξυπηρέτηση-Ορθη ολοκληρωση των διαδικασιών
(πίνακας συχνοτήτων)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <u>Λιγο</u>	1	1,0	1,1	1,1
<u>Αρκετα</u>	4	4,0	4,2	5,3
<u>Πολυ</u>	21	21,0	22,1	27,4
<u>Παρα πολυ</u>	69	69,0	72,6	100,0
Total	95	95,0	100,0	
Missing System	5	5,0		
Total	100	100,0		

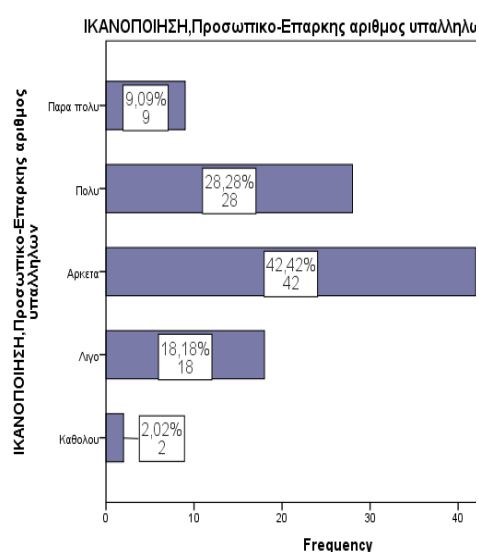
5.4.2 Διάσταση - <ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ>

1) Επαρκής αριθμός υπαλλήλων

Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από την επάρκεια των υπαλλήλων

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονήσεις



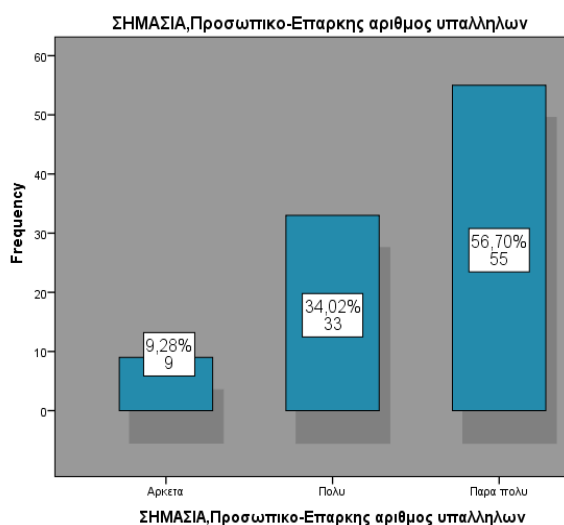
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ,Προσωπικο-Επαρκης αριθμος υπαλληλων
(πίνακας συχνοτήτων)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθολου	2	2,0	2,0	2,0
	Λιγο	18	18,0	18,2	20,2
	Αρκετα	42	42,0	42,4	62,6
	Πολυ	28	28,0	28,3	90,9
	Παρα πολυ	9	9,0	9,1	100,0
Total		99	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		100	100,0		

Αναμενόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα της σημασίας που έχει γι αυτούς ο παράγοντας επαρκής αριθμός υπαλλήλων

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονήσεις



ΣΗΜΑΣΙΑ,Προσωπικο-Επαρκης αριθμος υπαλληλων
(πίνακας συχνοτήτων)

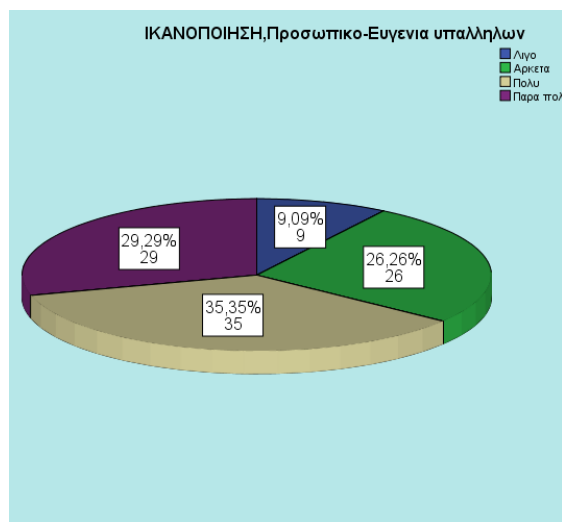
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αρκετα	9	9,0	9,3	9,3
	Πολυ	33	33,0	34,0	43,3
	Παρα πολυ	55	55,0	56,7	100,0
Total		97	97,0	100,0	
Missing	System	3	3,0		
Total		100	100,0		

2) Ευγένεια των υπαλλήλων

Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα κατά πόσο είναι ικανοποιημένη από την ευγένεια των υπαλλήλων

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονήσεις



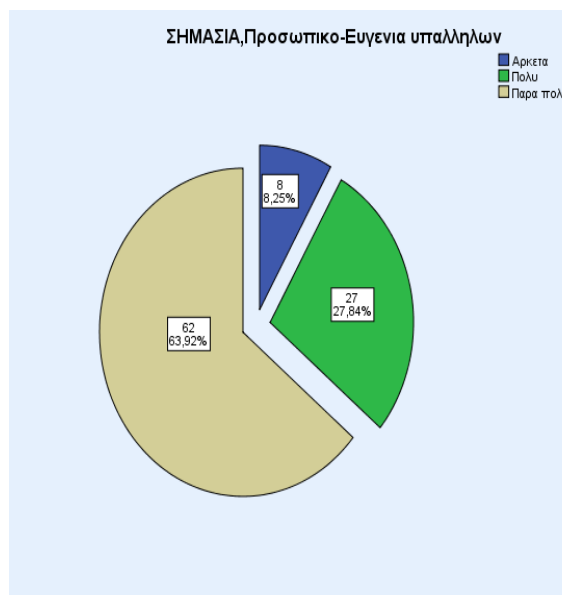
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Προσωπικο-Ευγενια υπαλληλων
(πίνακας συχνοτήτων)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Λιγο</u>	9	9,0	9,1	9,1
	<u>Αρκετα</u>	26	26,0	26,3	35,4
	<u>Πολυ</u>	35	35,0	35,4	70,7
	<u>Παρα πολυ</u>	29	29,0	29,3	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
	Total	100	100,0		

Αναμενόμενη ικανοποίηση

Αντίστοιχα οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα της σημασίας που έχει για αυτούς η ευγένεια των υπαλλήλων

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονήσεις



ΣΗΜΑΣΙΑ, Προσωπικο-Ευγενια υπαλληλων
(πίνακας συχνοτήτων)

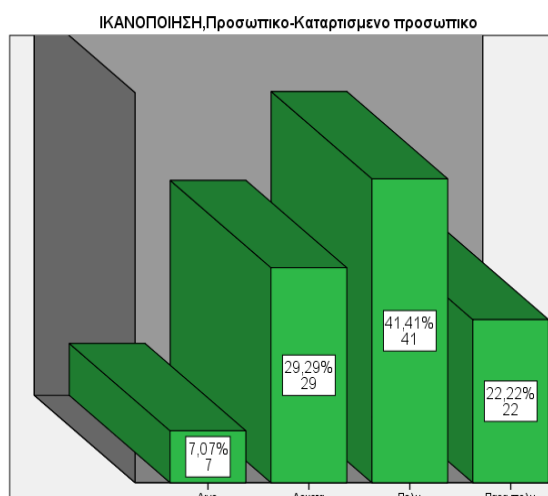
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Αρκετα</u>	8	8,0	8,2	8,2
	<u>Πολυ</u>	27	27,0	27,8	36,1
	<u>Παρα πολυ</u>	62	62,0	63,9	100,0
	Total	97	97,0	100,0	
Missing	System	3	3,0		
	Total	100	100,0		

3) Κατάρτιση του προσωπικού

Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από την κατάρτιση του προσωπικού

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονησεις



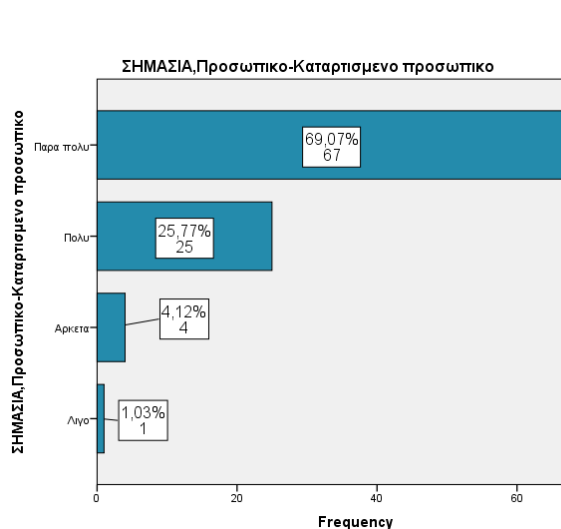
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Προσωπικο-Καταρτισμενο προσωπικο
(πίνακας συχνοτήτων)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Λιγο	7	7,0	7,1	7,1
Αρκετα	29	29,0	29,3	36,4
Πολυ	41	41,0	41,4	77,8
Παρα πολυ	22	22,0	22,2	100,0
Total	99	99,0	100,0	
Missing System	1	1,0		
Total	100	100,0		

Αναμενόμενη ικανοποίηση

Κατά των ίδιο τρόπο οι πολίτες απάντησαν ως προς την σημασία που έχει γ αυτούς το καταρτισμένο προσωπικό

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονησεις



ΣΗΜΑΣΙΑ, Προσωπικο-Καταρτισμενο προσωπικο
(πίνακας συχνοτήτων)

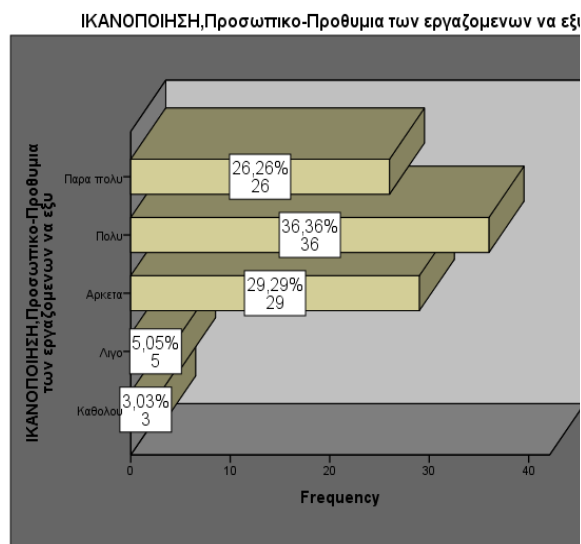
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Λιγο	1	1,0	1,0	1,0
Αρκετα	4	4,0	4,1	5,2
Πολυ	25	25,0	25,8	30,9
Παρα πολυ	67	67,0	69,1	100,0
Total	97	97,0	100,0	
Missing System	3	3,0		
Total	100	100,0		

4) Οι εργαζόμενοι δείχνουν προθυμία να εξυπηρετήσουν

Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από την προθυμία των εργαζόμενων να εξυπηρετήσουν

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα κα διάγραμμα απεικονησεις



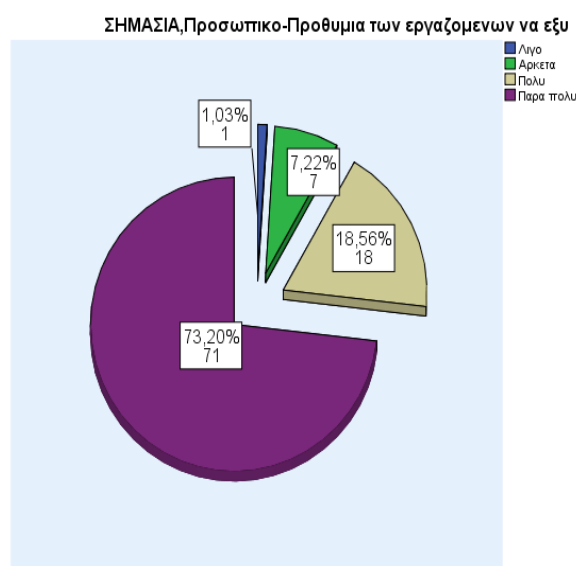
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ,Προσωπικο-Προθυμια των εργαζομενων να εξυ
(πίνακας συχνοτήτων)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Καθολου</u>	3	3,0	3,0	3,0
	<u>Λιγο</u>	5	5,0	5,1	8,1
	<u>Αρκετα</u>	29	29,0	29,3	37,4
	<u>Πολυ</u>	36	36,0	36,4	73,7
	<u>Παρα πολυ</u>	26	26,0	26,3	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		100	100,0		

Αναμενόμενη ικανοποίηση

Αντίστοιχα οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα της σημασίας που έχει γι αυτούς η προθυμία των υπαλλήλων να εξυπηρετήσουν

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονησεις



ΣΗΜΑΣΙΑ,Προσωπικο-Προθυμια των εργαζομενων να εξυ
(πίνακας συχνοτήτων)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Λιγο</u>	1	1,0	1,0	1,0
	<u>Αρκετα</u>	7	7,0	7,2	8,2
	<u>Πολυ</u>	18	18,0	18,6	26,8
	<u>Παρα πολυ</u>	71	71,0	73,2	100,0
	Total	97	97,0	100,0	
Missing	System	3	3,0		
Total		100	100,0		

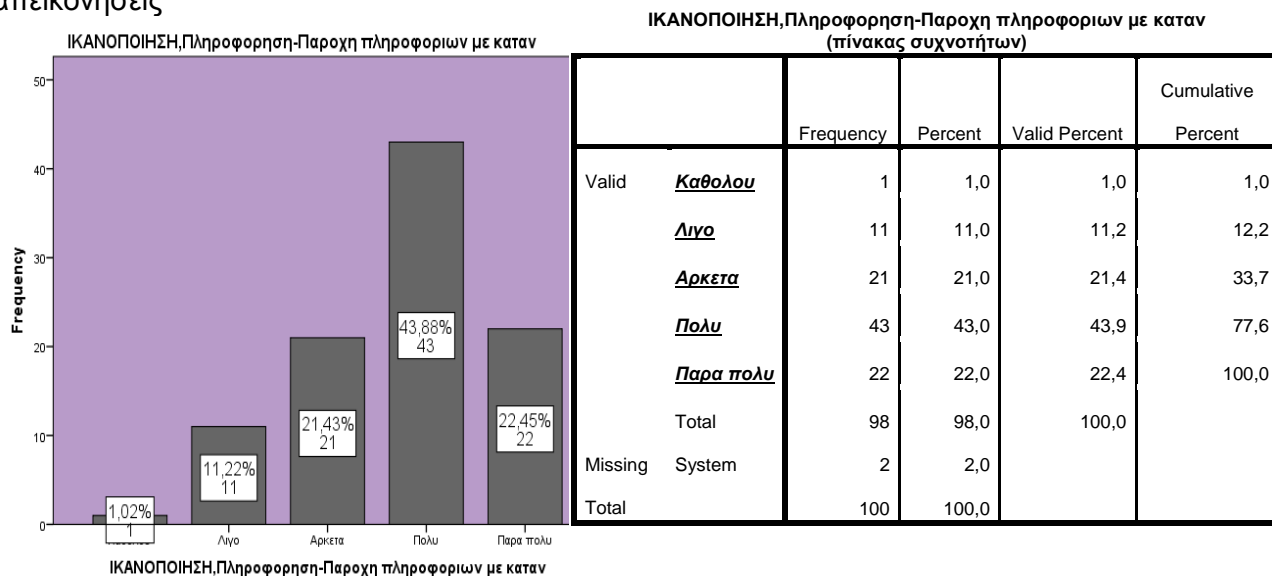
5.4.3 Διάσταση <ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ>

1) Παροχή κατανοητών πληροφοριών

Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από την παροχή κατανοητών πληροφοριών

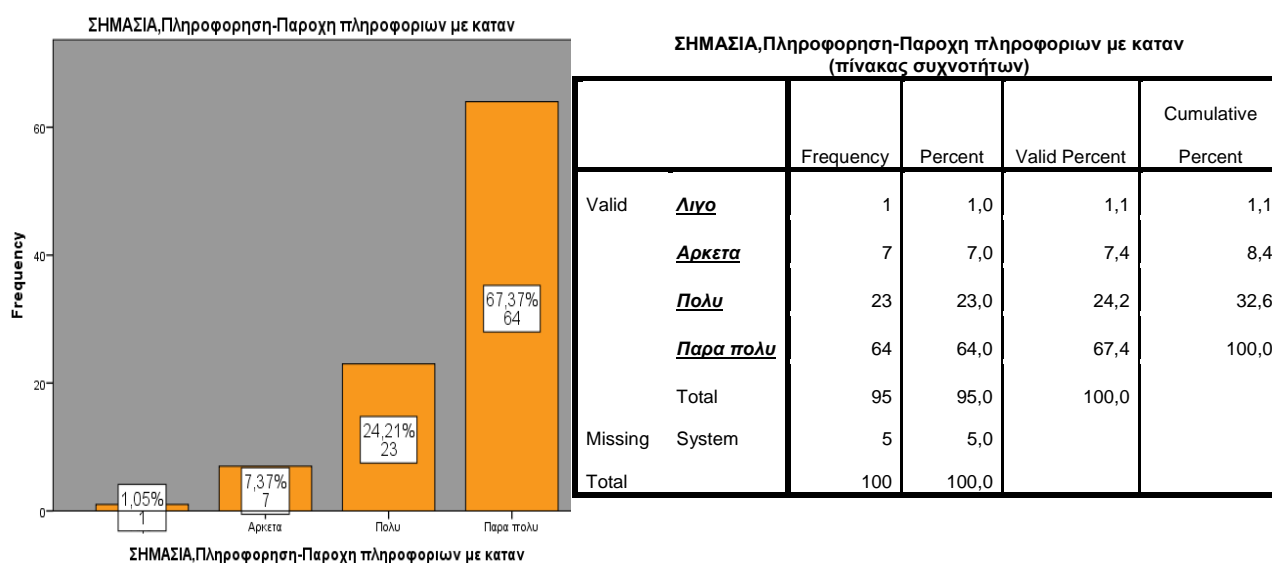
Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονήσεις



Αναμενόμενη ικανοποίηση

Αντίστοιχα οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα της σημασίας που έχει γι αυτούς η παροχή κατανοητών πληροφοριών

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονήσεις

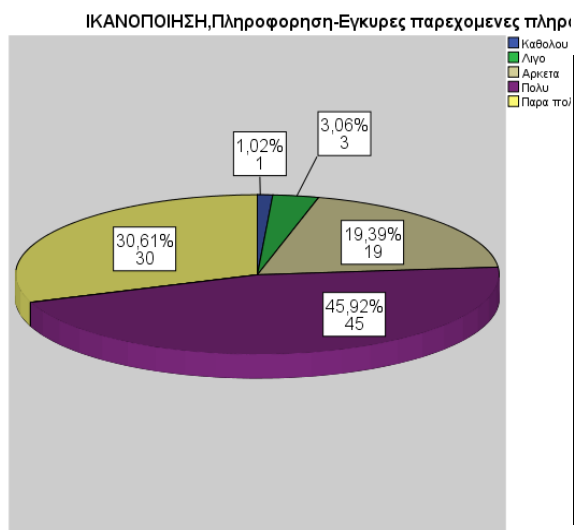


2) Έγκυρες παρεχόμενες πληροφορίες

Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από τις έγκυρες παρεχόμενες πληροφορίες

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονησεις



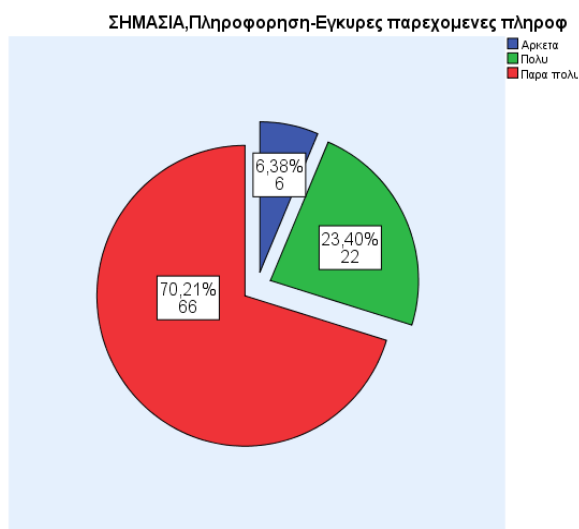
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ,Πληροφορηση-Εγκυρες παρεχομενες πληροφοριες (πίνακας συχνοτήτων)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Καθολου</u>	1	1,0	1,0	1,0
	<u>Λιγο</u>	3	3,0	3,1	4,1
	<u>Αρκετα</u>	19	19,0	19,4	23,5
	<u>Πολυ</u>	45	45,0	45,9	69,4
	<u>Παρα πολυ</u>	30	30,0	30,6	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
Total		100	100,0		

Αναμενόμενη ικανοποίηση

Αντίστοιχα οι πολίτες απάντησαν στο ερώτημα της σημασίας που έχει γι αυτούς οι έγκυρες παρεχόμενες πληροφορίες

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονησεις



ΣΗΜΑΣΙΑ,Πληροφορηση-Εγκυρες παρεχομενες πληροφ (πίνακας συχνοτήτων)

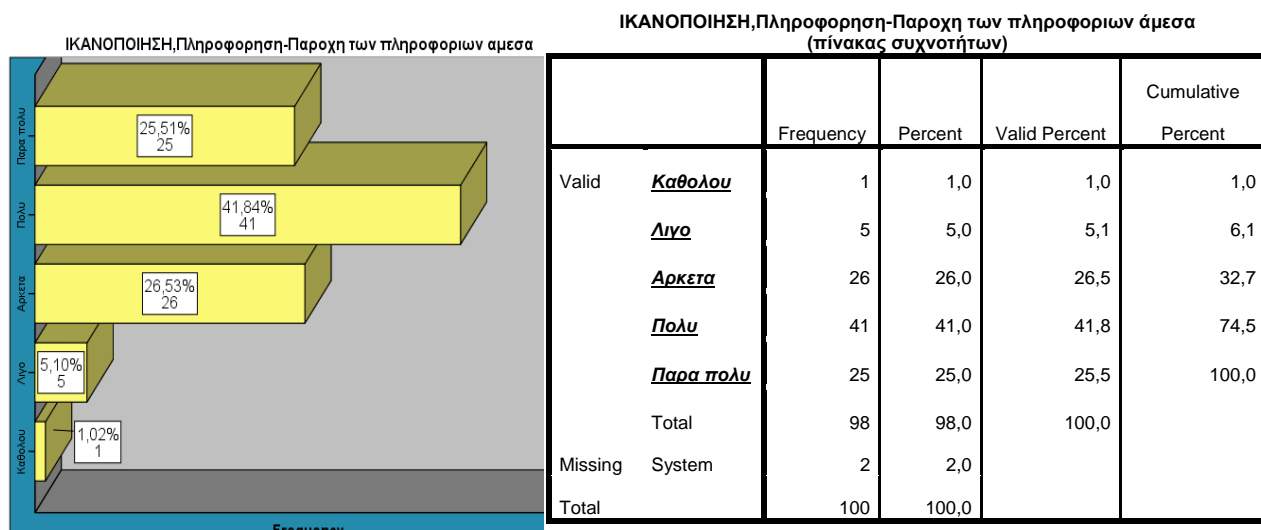
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Αρκετα</u>	6	6,0	6,4	6,4
	<u>Πολυ</u>	22	22,0	23,4	29,8
	<u>Παρα πολυ</u>	66	66,0	70,2	100,0
	Total	94	94,0	100,0	
Missing	System	6	6,0		
Total		100	100,0		

3) Οι πληροφορίες δίνονται με κατανοητό τρόπο

Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από την παροχή πληροφοριών με κατανοητό τρόπο

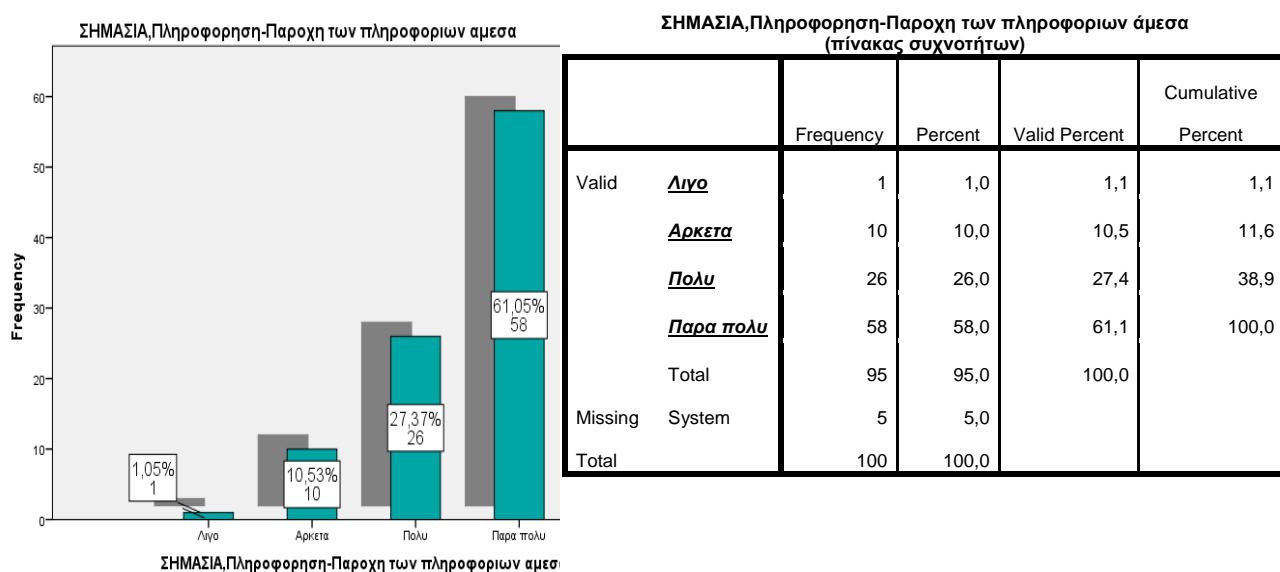
Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονήσεις



Αναμενόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα της σημασίας που έχει γι αυτούς η πληροφορίες να δίνονται με κατανοητό τρόπο

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονήσεις



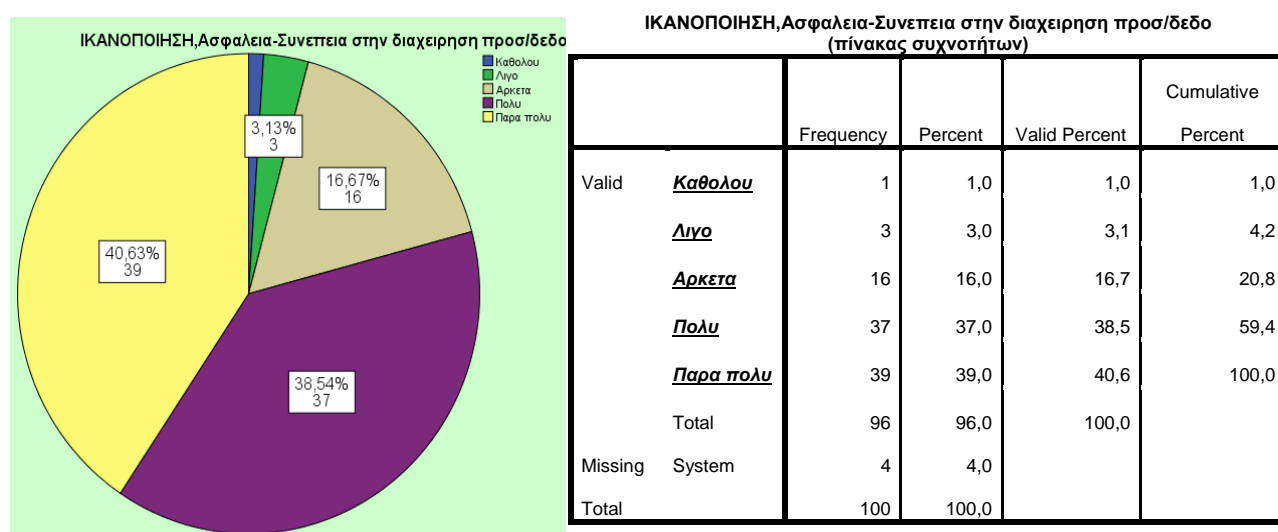
5.4.4 Διάσταση - <ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ>

- 1) Το ΚΕΠ επιδεικνύει συνέπεια και ευθύνη στην διαχείριση των προσωπικών δεδομένων

Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση

Στην συνέχεια οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από την συνέπεια και ευθύνη του ΚΕΠ στην διαχείριση των προσωπικών δεδομένων

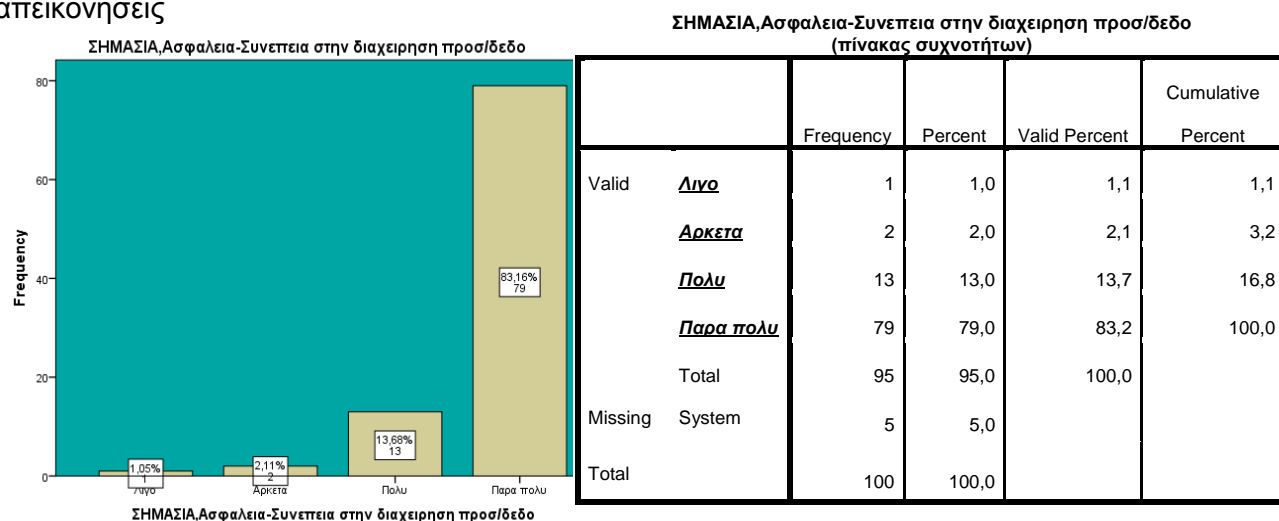
Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονησεις



Αναμενόμενη ικανοποίηση

Αντίστοιχα οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα της σημασίας που έχει για αυτούς το ΚΕΠ να επιδεικνύει συνέπεια και ευθύνη στην διαχείριση των προσωπικών τους δεδομένων

Τα δεδομένα των απαντησεων παρατιθονται στο κατωθε πινακα και διάγραμμα απεικονησεις

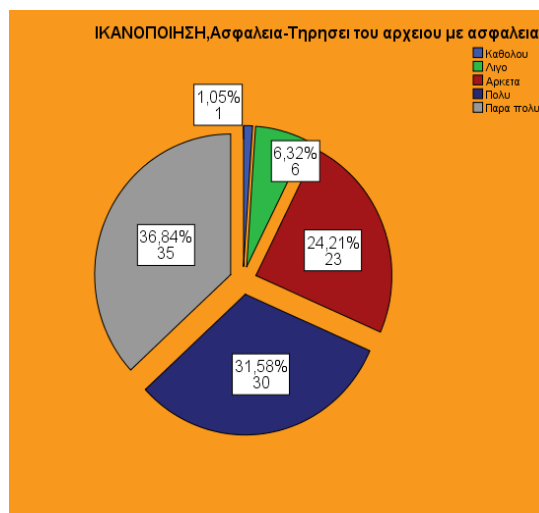


2) Το ΚΕΠ τηρεί τα αρχεία των πολιτών με ασφάλεια

Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από την τήρηση των αρχείων με ασφάλεια

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονησεις



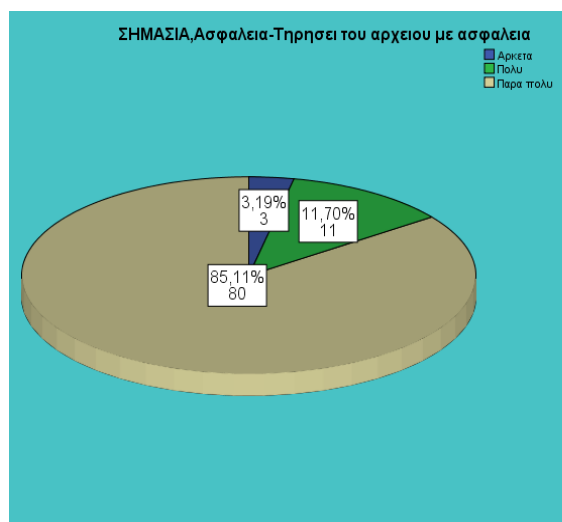
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ, Ασφαλεια-Τηρησει του αρχειου με ασφαλεια (πίνακας συχνοτήτων)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθολου	1	1,0	1,1	1,1
	Λιγο	6	6,0	6,3	7,4
	Αρκετα	23	23,0	24,2	31,6
	Πολυ	30	30,0	31,6	63,2
	Παρα πολυ	35	35,0	36,8	100,0
	Total	95	95,0	100,0	
Missing	System	5	5,0		
Total		100	100,0		

Αναμενόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα της σημασίας που έχει γι αυτούς το ΚΕΠ να τηρεί τα αρχεία των πολιτών με ασφάλεια

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονησεις



ΣΗΜΑΣΙΑ, Ασφαλεια-Τηρησει του αρχειου με ασφαλεια (πίνακας συχνοτήτων)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αρκετα	3	3,0	3,2	3,2
	Πολυ	11	11,0	11,7	14,9
	Παρα πολυ	80	80,0	85,1	100,0
	Total	94	94,0	100,0	
Missing	System	6	6,0		
Total		100	100,0		

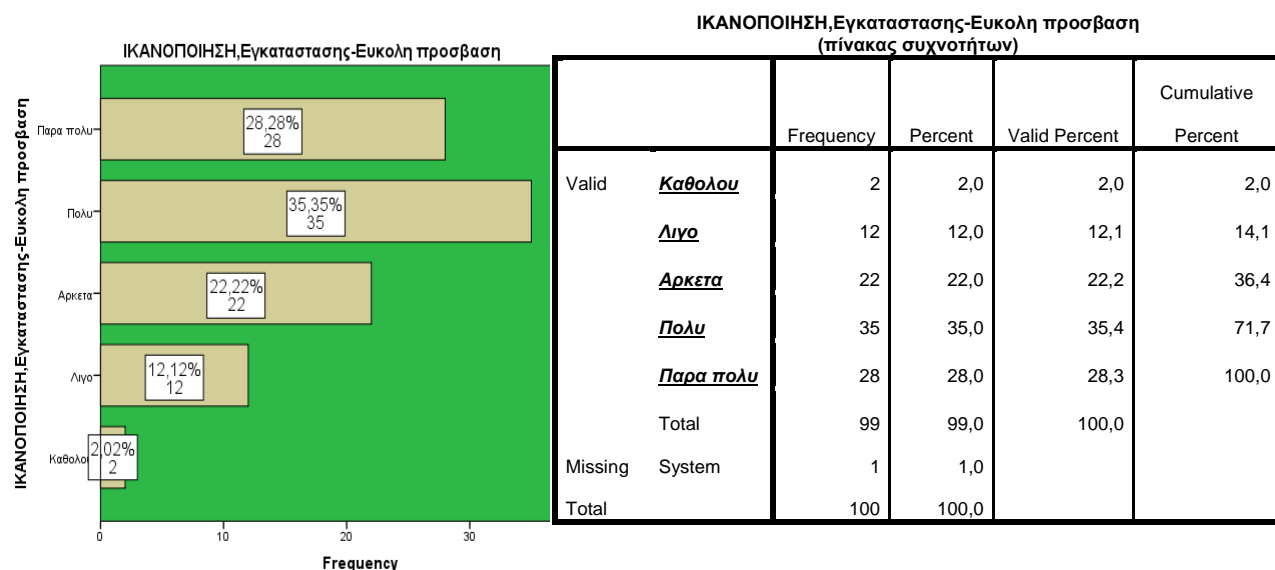
5.4.5 Διάσταση- <ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ>

1) Εύκολη πρόσβαση στο ΚΕΠ

Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση

Ως προς τις απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα κατά πόσο είναι ικανοποιημένη από την εύκολη πρόσβαση στα ΚΕΠ

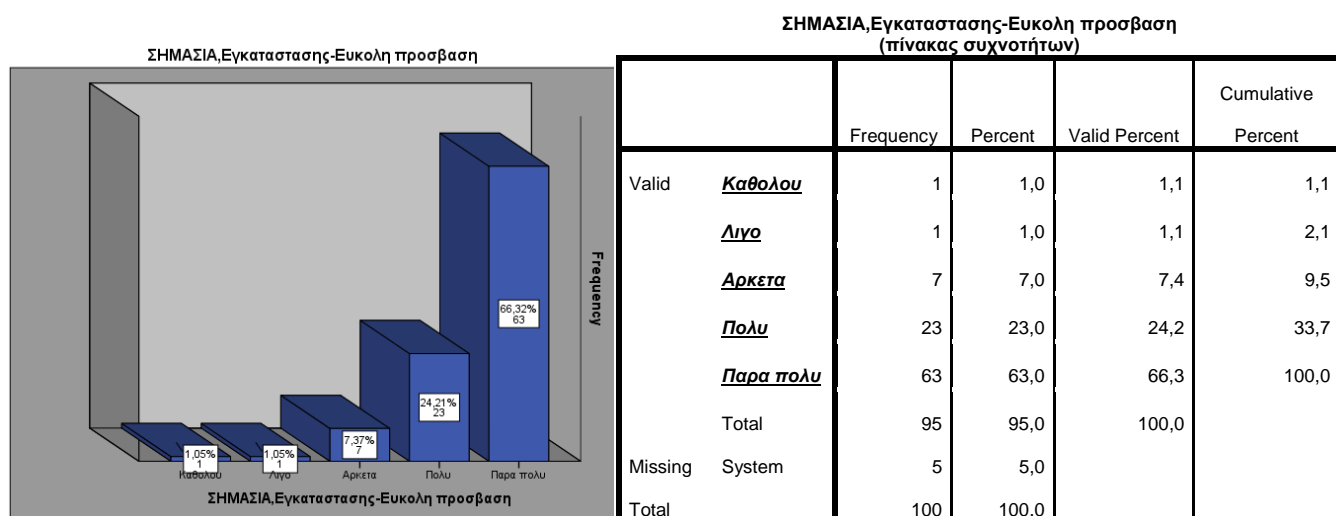
Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονήσεις



Αναμενόμενη ικανοποίηση

Αντίστοιχα οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα της σημασίας που έχει γι αυτούς η εύκολη πρόσβαση στα ΚΕΠ

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονήσεις

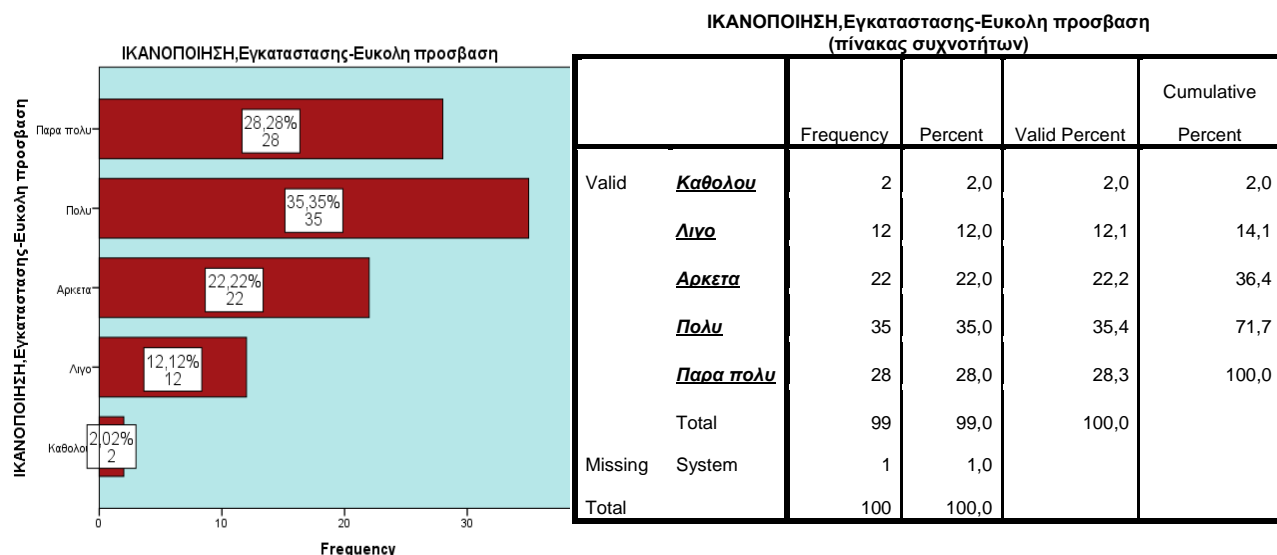


2) Σύγχρονος εξοπλισμός

Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από των σύγχρονο εξοπλισμό

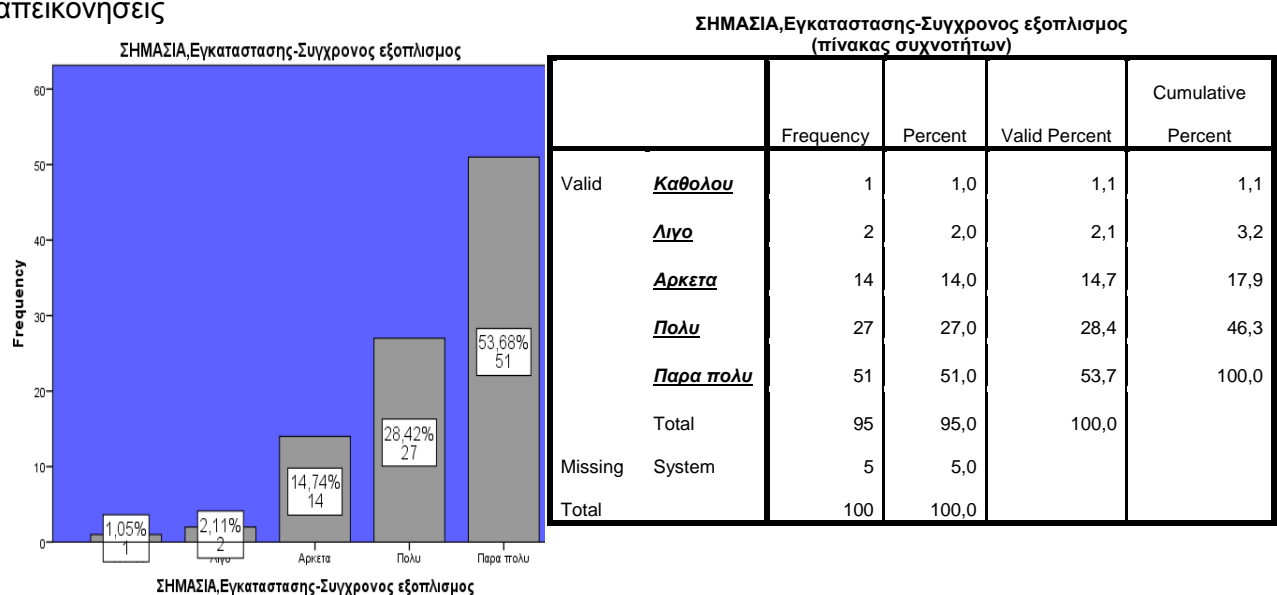
Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονησεις



Αναμενόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις στο ερώτημα των πολιτών για την σημασία που έχει γι αυτούς ο σύγχρονος εξοπλισμός

Τα δεδομένα των απαντησεων παρατιθονται στο κατωθε πινακα και διάγραμμα απεικονησεις

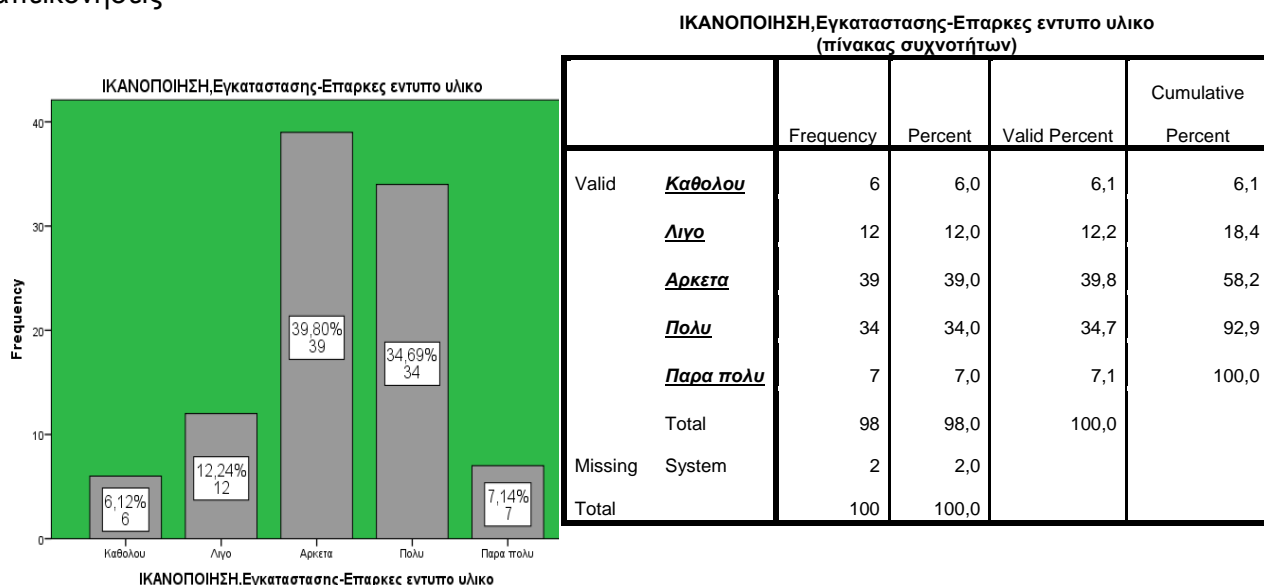


3) Επαρκές έντυπο υλικό

Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα κατά πόσο είναι ικανοποιημένη από το επαρκές έντυπο υλικό

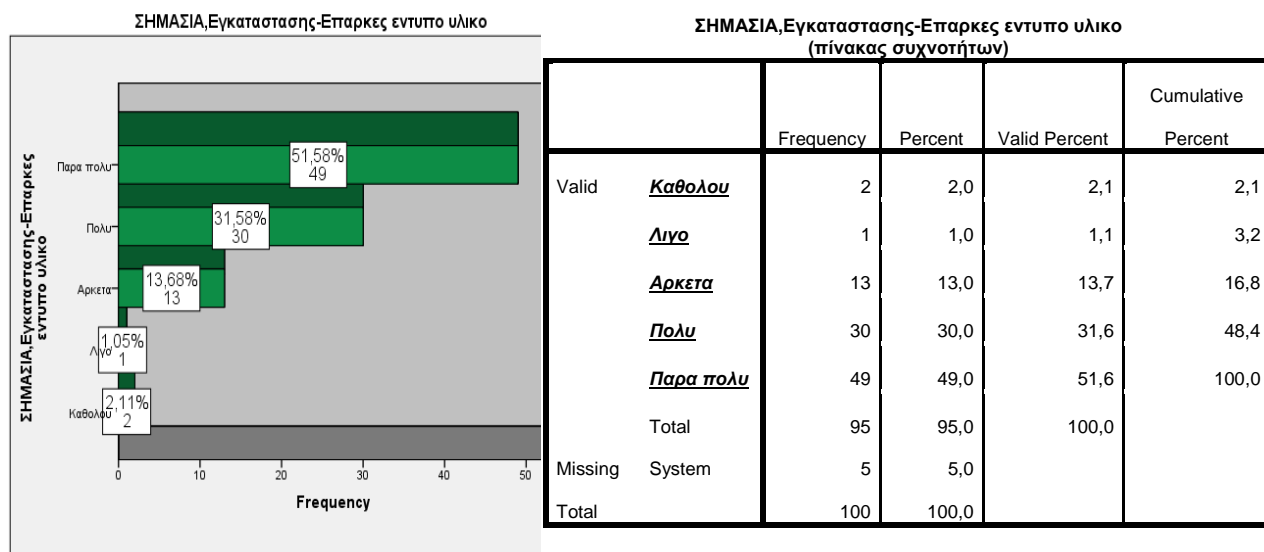
Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονήσεις



Αναμενόμενη ικανοποίηση

Αντίστοιχα οι απαντήσεις των πολιτών για την σημασία που έχει γι αυτούς το επαρκές έντυπο υλικό

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονήσεις

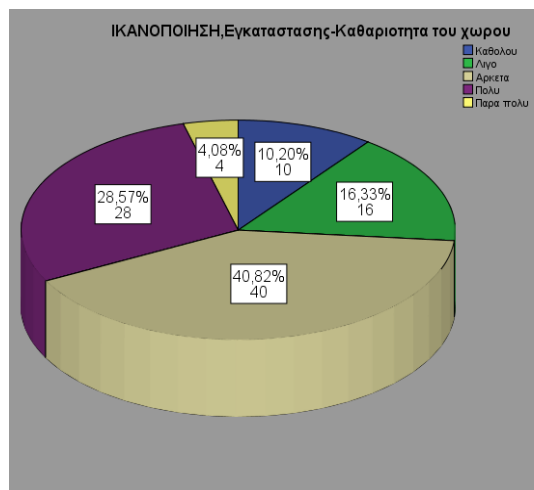


4) Καθαριότητα του περιβάλλοντος χώρου του ΚΕΠ

Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από την καθαριότητα του περιβάλλοντος χώρου του ΚΕΠ

Τα δεδομένα των απαντησεων παρατιθενται στο κατωθε πινακα και διάγραμμα απεικονησεις



ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ,Εγκαταστασης-Καθαριότητα του χώρου
(πίνακας συχνοτήτων)

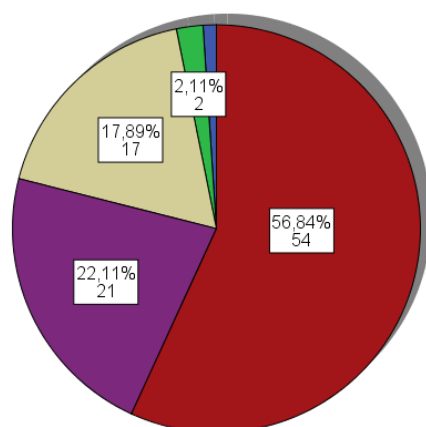
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Καθολου</u>	10	10,0	10,2	10,2
	<u>Λιγο</u>	16	16,0	16,3	26,5
	<u>Αρκετα</u>	40	40,0	40,8	67,3
	<u>Πολυ</u>	28	28,0	28,6	95,9
	<u>Παρα πολυ</u>	4	4,0	4,1	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
Total		100	100,0		

Αναμενόμενη ικανοποίηση

Οι απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα για την σημασία που έχει για αυτούς η καθαριότητα του περιβάλλοντος χώρου του ΚΕΠ

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονησεις

ΣΗΜΑΣΙΑ,Εγκαταστασης-Καθαριότητα του χώρου



ΣΗΜΑΣΙΑ,Εγκαταστασεις-Καθαριότητα του χώρου
(πίνακας συχνοτήτων)

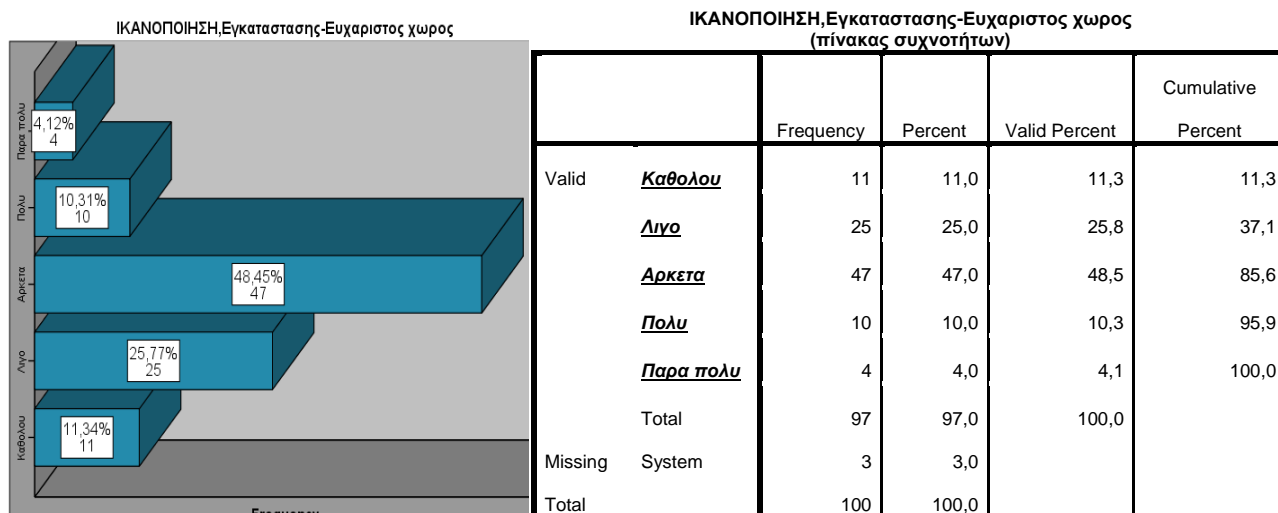
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Καθολου</u>	1	1,0	1,1	1,1
	<u>Λιγο</u>	2	2,0	2,1	3,2
	<u>Αρκετα</u>	17	17,0	17,9	21,1
	<u>Πολυ</u>	21	21,0	22,1	43,2
	<u>Παρα πολυ</u>	54	54,0	56,8	100,0
	Total	95	95,0	100,0	
Missing	System	5	5,0		
Total		100	100,0		

5) Ευχάριστος χώρος

Αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση

Αναφορικά με τις απαντήσεις των πολιτών στο ερώτημα κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από τον ευχάριστο χώρο

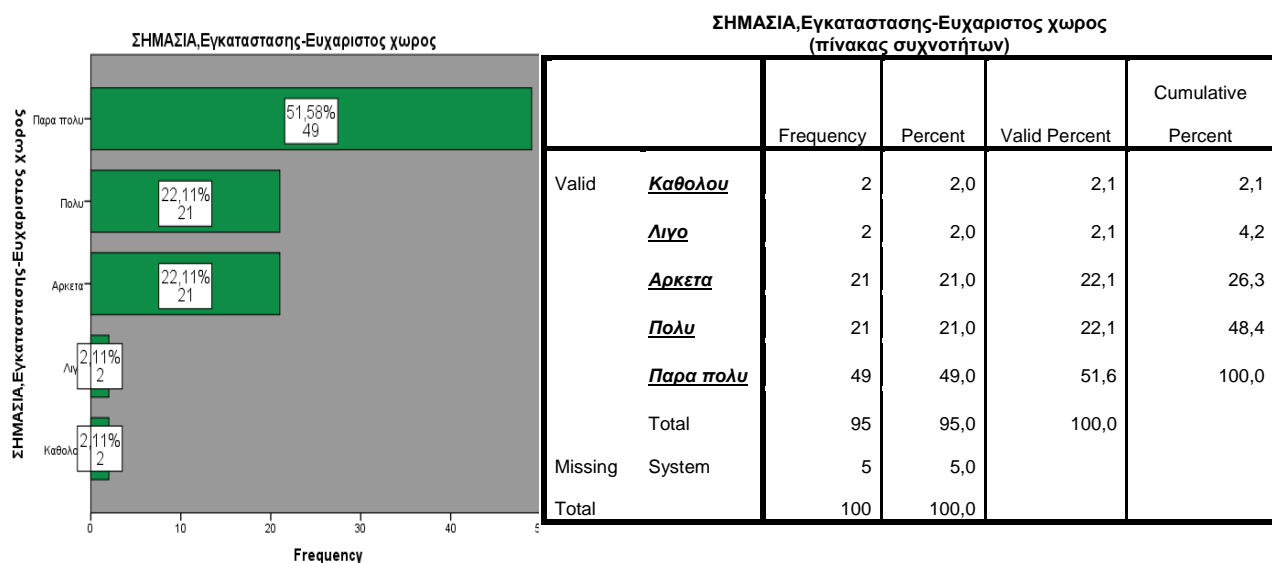
Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονήσεις



Αναμενόμενη ικανοποίηση

Αντίστοιχα οι απαντήσεις στο ερώτημα των πολιτών για την σημασία που έχει γι αυτούς ο ευχάριστος χώρος

Τα δεδομένα των απαντήσεων παρατίθενται στο κατωθε πίνακα και διάγραμμα απεικονήσεις

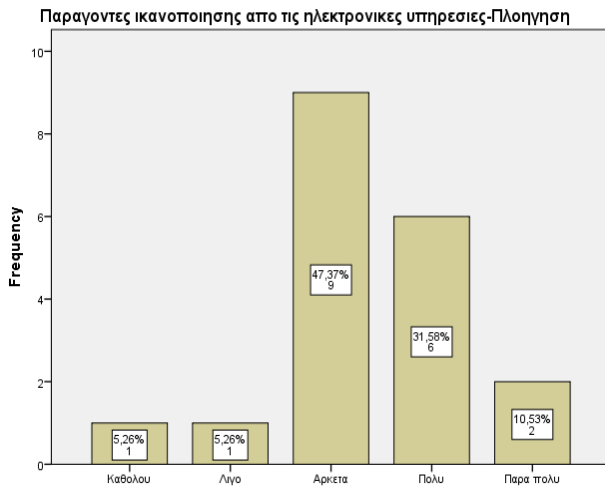


- 1 Στην συνέχεια ζητηθηκε από το δείγμα των πολιτων να προσδιορισει τους πεντε (5) παράγοντες ικανοποίησης των ηλεκτρονικων υπηρεσιών του ΚΕΠ.

A. Πλοηγηση στην ιστοσελιδα
Το 9%

Statistics
Παραγοντες ικανοποίησης απο τις ηλεκτρονικες υπηρεσιες-Πλοηγηση

N	Valid	19
	Missing	81
Mean		3,368
Std. Deviation		,9551
Minimum		1,0
Maximum		5,0



Παραγοντες ικανοποίησης απο τις ηλεκτρονικες υπηρεσιες-Πλοηγηση

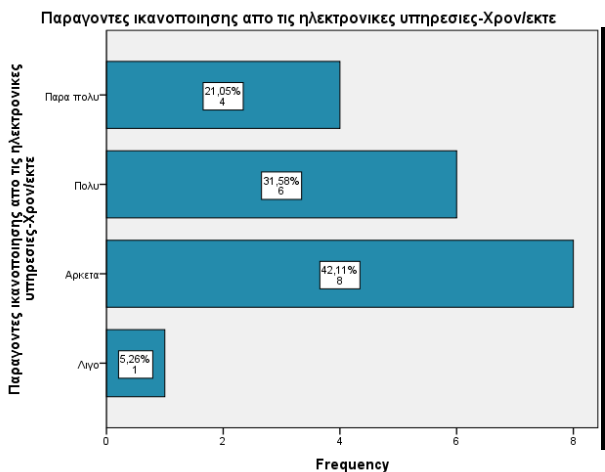
Παραγοντες ικανοποίησης απο τις ηλεκτρονικες υπηρεσιες-Πλοηγηση

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
<u>Καθολου</u>	1	1,0	5,3	5,3
<u>Λιγο</u>	1	1,0	5,3	10,5
<u>Αρκετα</u>	9	9,0	47,4	57,9
<u>Πολυ</u>	6	6,0	31,6	89,5
<u>Παρα πολυ</u>	2	2,0	10,5	100,0
Total	19	19,0	100,0	
Missing				
System	81	81,0		
Total	100	100,0		

B. Ευελιξια εκτέλεσης πολλαπλών διεργασιών

Statistics
Παραγοντες ικανοποίησης απο τις ηλεκτρονικες υπηρεσιες-Ευελιξια/εκ

N	Valid	19
	Missing	81
Mean		3,211
Std. Deviation		,6306
Minimum		2,0
Maximum		5,0



Παραγοντες ικανοποίησης απο τις ηλεκτρονικες υπηρεσιες-Ευελιξια/εκ

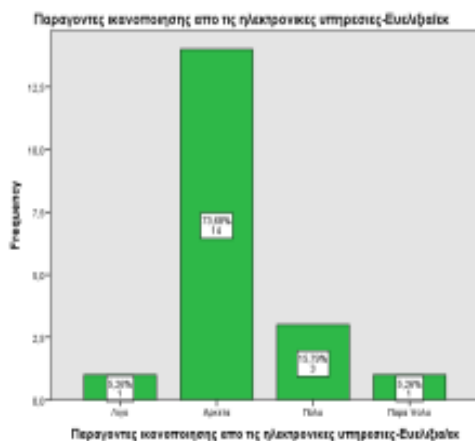
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
<u>Λιγο</u>	1	1,0	5,3	5,3
<u>Αρκετα</u>	14	14,0	73,7	78,9
<u>Πολυ</u>	3	3,0	15,8	94,7
<u>Παρα πολυ</u>	1	1,0	5,3	100,0
Total	19	19,0	100,0	
Missing				
System	81	81,0		
Total	100	100,0		

C. Σύντομος χρόνος εκτέλεσης των διαδικασιών

Statistics

Παραγοντες ικανοποιησης απο τις ηλεκτρονικες υπηρεσιες-Χρον/εκτη

N	Valid	19
	Missing	81
Mean		3,684
Std. Deviation		,8852
Minimum		2,0
Maximum		5,0



Παραγοντες ικανοποιησης απο τις ηλεκτρονικες υπηρεσιες-Χρον/εκτη

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Λιγο</u>	1	1,0	5,3	5,3
	<u>Αρκετα</u>	8	8,0	42,1	47,4
	<u>Πολυ</u>	6	6,0	31,6	78,9
	<u>Παρα πολυ</u>	4	4,0	21,1	100,0
Total		19	19,0	100,0	
Missing	System	81	81,0		
Total		100	100,0		

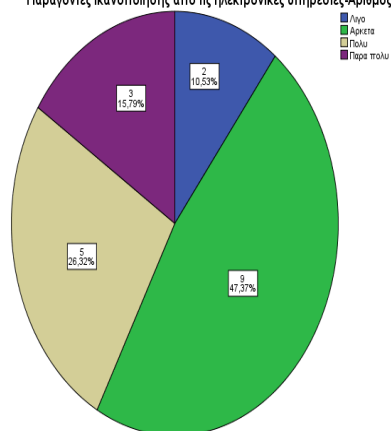
D. Παροχή μεγάλου αριθμού υπηρεσιών

Statistics

Παραγοντες ικανοποιησης απο τις ηλεκτρονικες υπηρεσιες-Αριθμος υπηρε

N	Valid	19
	Missing	81
Mean		3,474
Std. Deviation		,9048
Minimum		2,0
Maximum		5,0

Παραγοντες ικανοποιησης απο τις ηλεκτρονικες υπηρεσιες-Αριθμος υπηρε



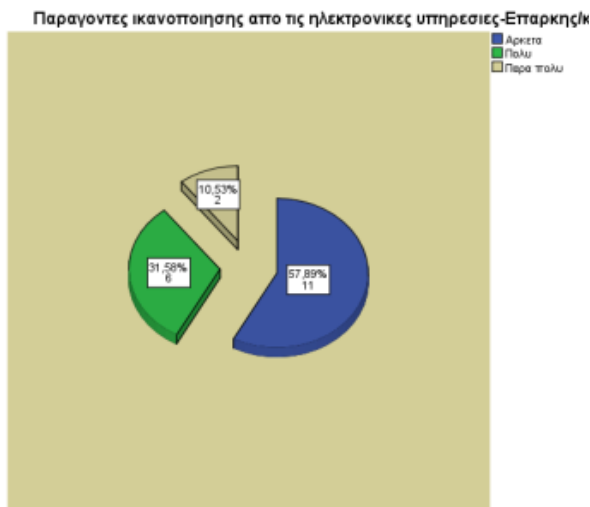
Παραγοντες ικανοποιησης απο τις ηλεκτρονικες υπηρεσιες-Αριθμος υπηρε

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<u>Λιγο</u>	2	2,0	10,5	10,5
	<u>Αρκετα</u>	9	9,0	47,4	57,9
	<u>Πολυ</u>	5	5,0	26,3	84,2
	<u>Παρα πολυ</u>	3	3,0	15,8	100,0
Total		19	19,0	100,0	
Missing	System	81	81,0		
Total		100	100,0		

Ε. Επαρκής καθοδήγηση, εκτέλεσης των διαδικασιών

Statistics
 Παράγοντες ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες-Επαρκής/καθο

N	Valid	19
	Missing	81
Mean		3,526
Std. Deviation		,6967
Minimum		3,0
Maximum		5,0



Παράγοντες ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες-Επαρκής/καθο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
<u>Αρκετα</u>	11	11,0	57,9	57,9
<u>Πολυ</u>	6	6,0	31,6	89,5
<u>Παρα πολυ</u>	2	2,0	10,5	100,0
Total	19	19,0	100,0	
Missing				
System	81	81,0		
Total	100	100,0		

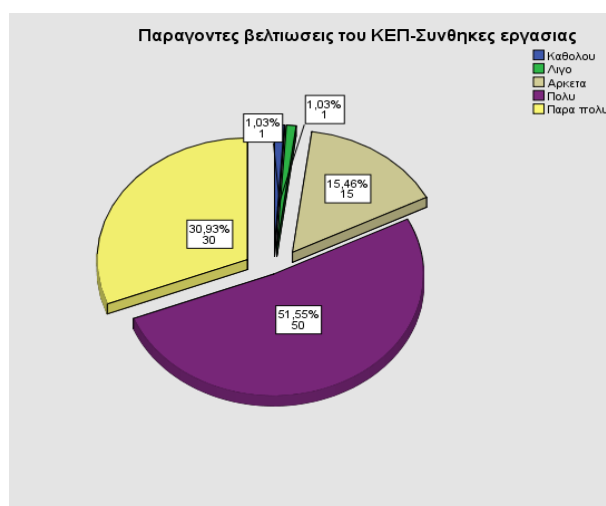
5.5 Πεποιθήσεις - Γνώμες

- 1 Αναφορικά με την σημαντικότητα των οχτώ (8) παραγόντων βελτίωσης του ΚΕΠ (που αναλύονται κατωθεν) οι πολίτες του δείγματος κλήθηκαν να παραθέσουν την γνώμη τους ξεχωριστά για τον κάθε ένα.

A. Συνθήκες εργασίας

Το **50%** του δείγματος των πολιτών θεωρεί **πολύ** σημαντικό παράγοντα τις < συνθήκες εργασίας > για την βελτίωση του ΚΕΠ ακολουθούν οι απαντήσεις **παρά πολύ** με **30%**, **αρκετά** με **15%** ενώ το **καθόλου** και το **λίγο** παίρνουν ανάλογο ποσοστό **1%**. Το σύνολο των πολιτών του δείγματος θεωρεί κατά μέσο όρο (4,103) **πολύ** σημαντικό τον παράγοντα συνθήκες εργασίας για την βελτίωση του ΚΕΠ.

N	Valid	97
	Missing	3
Mean		4,103
Std. Deviation		,7703
Minimum		1,0
Maximum		5,0



Παραγόντες βελτιώσεις του ΚΕΠ-Συνθηκες εργασίας
(πίνακας συχνοτήτων)

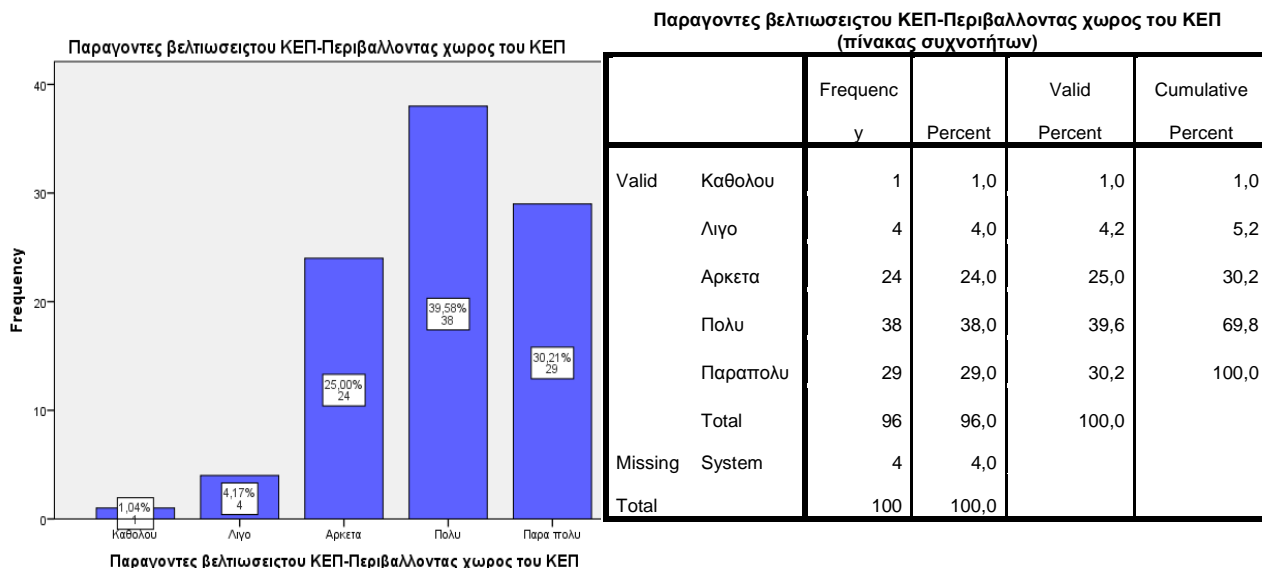
	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθολου	1	1,0	1,0	1,0
Λιγο	1	1,0	1,0	2,1
Αρκετα	15	15,0	15,5	17,5
Πολυ	50	50,0	51,5	69,1
Παρα πολυ	30	30,0	30,9	100,0
Total	97	97,0	100,0	
Missing System	3	3,0		
Total	100	100,0		

B. Περιβάλλοντας χώρος του ΚΕΠ

Το **38 %** των πολιτων του δείγματος πιστεύει ότι ο παραγοντας <περιβαλοντας χωρος> είναι **πολύ** σημαντικος για την βελτιωση του ΚΕΠ ακολουθουν οι απαντήσεις **παρά πολύ** με **29%**, **αρκετά** με **24%**, **λίγο** με **4%** και **καθόλου** το **1%**.

Το σύνολο των πολιτών του δείγματος θεωρεί κατά μέσο όρο (3,938) **πολύ** σημαντικό τον παράγοντα <περιβάλλοντας χώρο > για την βελτίωση του ΚΕΠ.

N	Valid	96
	Missing	4
Mean		3,938
Std. Deviation		,9039
Minimum		1,0
Maximum		5,0

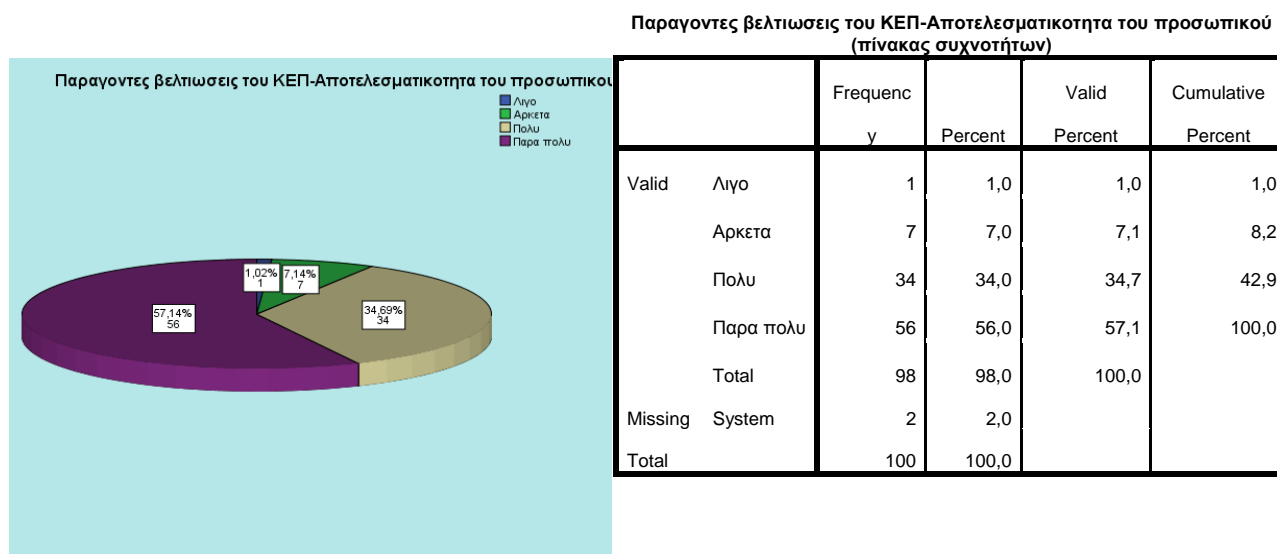


C. Αποτελεσματικότητα του προσωπικού

Το **56%** των πολιτών του δείγματος θεωρεί των παράγοντα αποτελεσματικότητα του προσωπικού **παρά πολύ** σημαντικό για την βελτίωση του ΚΕΠ ,ακολουθούν οι απαντήσεις **πολύ** με **34%**,**αρκετά** με **7%** και **λίγο** μόλις το **1%**.Επίσης το **καθόλου** έλαβε **0%** καθώς οι πολίτες πιστεύουν κατά μέσο όρο(4,480) **πολύ** έως **παρά πολύ** στην σημαντικότητα του παράγοντα αποτελεσματικότητα του προσωπικού.

Statistics
Παραγοντες βελτιωσεισ του ΚΕΠ-Αποτελεσματικοτητα του προσωπικου

N	Valid	98
	Missing	2
Mean		4,480
Std. Deviation		,6770
Minimum		2,0
Maximum		5,0



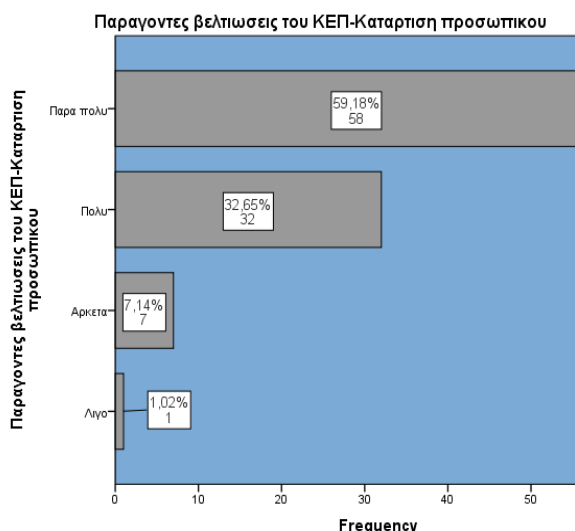
D. Κατάρτιση του προσωπικού

Το **58%** των πολιτών του δείγματος θεωρεί **παρα πολύ** σημαντικό τον παράγοντα την < κατάρτιση του προσωπικού > για την βελτίωση του ΚΕΠ ακολουθούν οι απαντήσεις **πολύ** με **32%**, **αρκετά** με **7%**, **λίγο** με **1%** ενώ **0% καθόλου**

Το σύνολο των πολιτών του δείγματος κατά μέσο όρο (4,500) πιστεύει **πολύ** έως **παρα πολύ** στην σημαντικότητα του παράγοντα < κατάρτιση προσωπικού > για την βελτίωση του ΚΕΠ

Statistics -Παραγοντες βελτιωσης του ΚΕΠ-Κατάρτιση προσωπικού

N	Valid	98
	Missing	2
Mean		4,500
Std. Deviation		,6773
Minimum		2,0
Maximum		5,0



Παραγοντες βελτιωσης του ΚΕΠ-Κατάρτιση προσωπικού (πίνακας συχνότητων)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λιγο	1	1,0	1,0	1,0
	Αρκετα	7	7,0	7,1	8,2
	Πολυ	32	32,0	32,7	40,8
	Παρα πολυ	58	58,0	59,2	100,0
Total		98	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
Total		100	100,0		

E. Διεύρυνση των υπηρεσιών ή των αρμοδιοτήτων

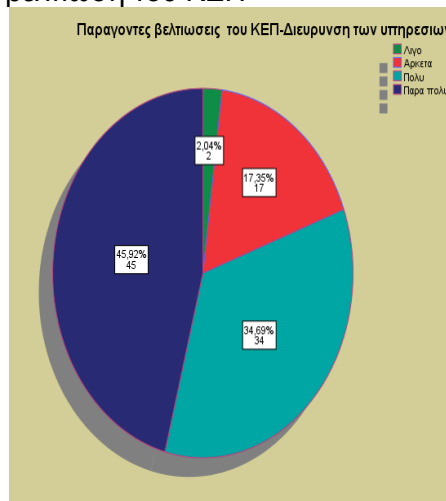
Το **45 %** των πολιτών του δείγματος θεωρεί τον παράγοντα <διεύρυνση των υπηρεσιών> **παρα πολύ** σημαντικό για την βελτίωση του ΚΕΠ ακολουθούν οι απαντήσεις **πολύ** με **34%**, **αρκετά** με **17%**, **λίγο** με **2%** ενώ **καθόλου** το **0%**.

Το σύνολο των πολιτών του δείγματος κατά μέσο όρο (4,245) πιστεύει **πολύ** στην σημαντικότητα του παράγοντα <διεύρυνση των υπηρεσιών >για την βελτίωση του ΚΕΠ

Statistics

Παραγοντες βελτιωσης του ΚΕΠ-Διευρυνση των υπηρεσιων

N	Valid	98
	Missing	2
Mean		4,245
Std. Deviation		,8131
Minimum		2,0
Maximum		5,0



Παραγοντες βελτιωσης του ΚΕΠ-Διευρυνση των υπηρεσιων (πίνακας συχνότητων)

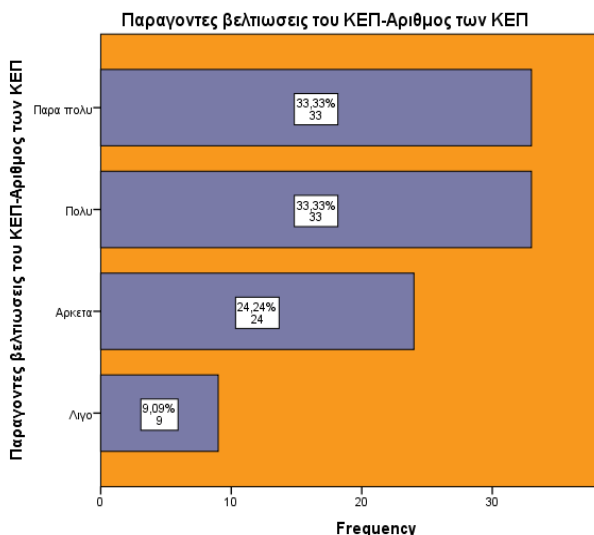
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λιγο	2	2,0	2,0	2,0
	Αρκετά	17	17,0	17,3	19,4
	Πολύ	34	34,0	34,7	54,1
	Παρα πολυ	45	45,0	45,9	100,0
Total		98	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
Total		100	100,0		

F. Αριθμός των ΚΕΠ

Το **33%** των πολιτών του δείγματος θεωρεί **πολύ** και εξίσου με το ίδιο ποσοστό (**33%**) **παρα πολύ** σημαντικό των παράγοντα <αριθμός των ΚΕΠ> για την βελτίωση τους ως θεσμός ακολουθούν οι απαντήσεις **αρκετά** με **29%**, **λίγο** με **9%** ενώ **καθόλου** το **0%**. Το σύνολο των πολιτών του δείγματος πιστεύει κατά μέσο όρο(3,909) **πολύ** στην σημαντικότητα του παράγοντα <αριθμός των ΚΕΠ> για την βελτίωση τους.

Statistics
Παραγοντες βελτιωσεις του ΚΕΠ-Αριθμος των ΚΕΠ

N	Valid	99
	Missing	1
Mean		3,909
Std. Deviation		,9699
Minimum		2,0
Maximum		5,0



Παραγοντες βελτιωσεις του ΚΕΠ-Αριθμος των ΚΕΠ (πίνακας συχνοτήτων)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	9	9,0	9,1	9,1
	Αρκετά	24	24,0	24,2	33,3
	Πολύ	33	33,0	33,3	66,7
	Παρα πολύ	33	33,0	33,3	100,0
Total		99	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		100	100,0		

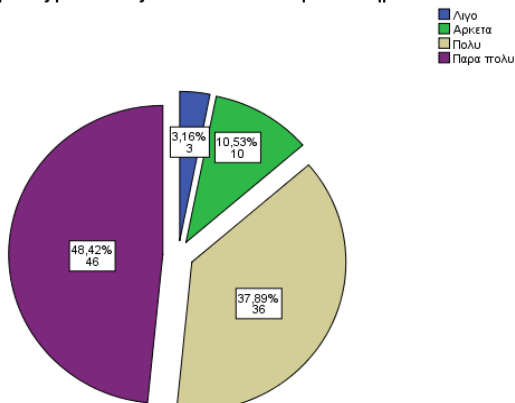
G. Πρόσβαση και τέλεση των διεργασιών διαδικτυακά

Το **46%** των πολιτών του δείγματος πιστεύει **παρα πολύ** στην σημαντικότητα του παράγοντα <πρόσβαση και τέλεση των διεργασιών διαδικτυακά> για την βελτίωση του ΚΕΠ ακολουθούν οι απαντήσεις **πολύ** με **36%**, **αρκετά** με **10%**, **λίγο** με **3%** ενώ **καθόλου** το **0%**. Το σύνολο των πολιτών του δείγματος θεωρεί κατά μέσο όρο(4,316) **πολύ** σημαντικό τον παράγοντα <πρόσβαση και τέλεση των διεργασιών διαδικτυακά> για την βελτίωση του ΚΕΠ

Statistics
Παραγοντες βελτιωσεις του ΚΕΠ-Εκτελεση των υπηρ του ΚΕΠ διαδικτυακα

N	Valid	95
	Missing	5
Mean		4,316
Std. Deviation		,7891
Minimum		2,0
Maximum		5,0

Παραγοντες βελτιωσεις του ΚΕΠ-Εκτελεση των υπηρ του ΚΕΠ διαδικτυακα



Παραγοντες βελτιωσεις του ΚΕΠ-Εκτελεση των υπηρ του ΚΕΠ διαδικτυακα (πίνακας συχνοτήτων)

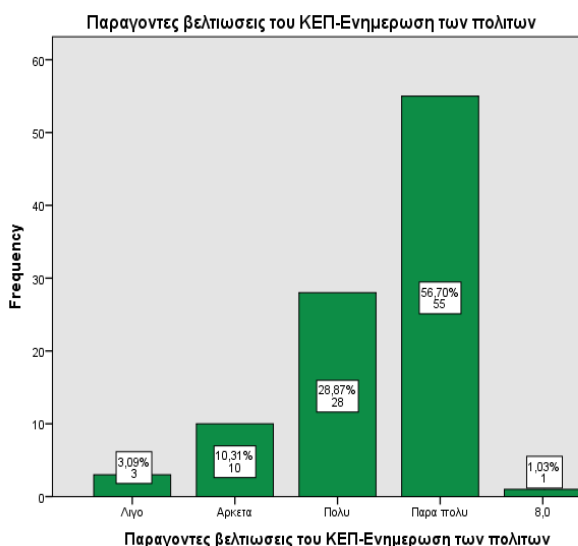
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	3	3,0	3,2	3,2
	Αρκετά	10	10,0	10,5	13,7
	Πολύ	36	36,0	37,9	51,6
	Παρα πολύ	46	46,0	48,4	100,0
Total		95	95,0	100,0	
Missing	System	5	5,0		
Total		100	100,0		

Η. Ενημέρωση των πολιτών για τις υπηρεσίες του ΚΕΠ

Το **56%** των πολιτών του δείγματος πιστεύει **παρα πολύ** στην σημαντικότητα του παράγοντα <ενημέρωση των πολιτών> για την βελτίωση του ΚΕΠ ακολουθούν οι απαντήσεις **πολύ** με **28%**, **αρκετά** με **10%**, **λίγο** με **3%** ενώ **καθόλου** το **0%**. Το σύνολο των πολιτών του δείγματος θεωρεί κατά μέσο όρο (4,412) **πολύ** έως **παρα πολύ** σημαντικό τον παράγοντα <ενημέρωση των πολιτών >για την βελτίωση του ΚΕΠ

Statistics
Παραγοντες βελτιωσεις του ΚΕΠ-Ενημερωση των πολιτων

N	Valid	97
	Missing	3
Mean		4,412
Std. Deviation		,8004
Minimum		2,0
Maximum		5,0



Παραγοντες βελτιωσεις του ΚΕΠ-Ενημερωση των πολιτων
(πίνακας συχνοτήτων)

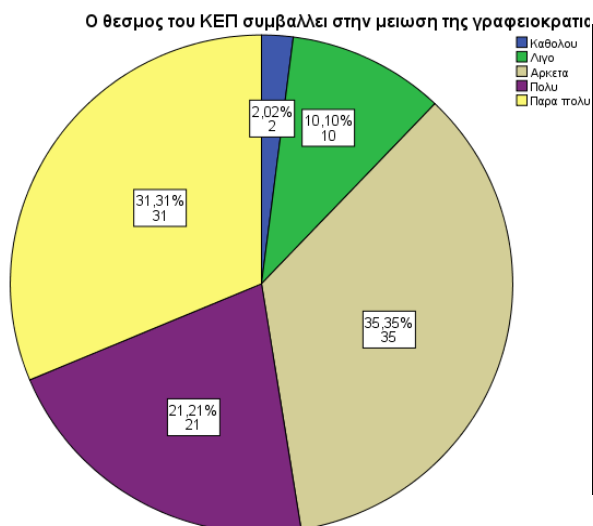
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	3	3,0	3,1	3,1
	Αρκετά	10	10,0	10,3	13,4
	Πολύ	28	28,0	28,9	42,3
	Παρα πολύ	56	56,0	57,7	100,0
Total		97	97,0	100,0	
Missing	System	3	3,0		
Total		100	100,0		

- 2 Στην ερώτηση ο θεσμός του ΚΕΠ συμβάλει στην μείωση της γραφειοκρατίας το δείγμα των πολιτών απάντησε το **35,35 %** **αρκετά** **31,31** **παρα πολύ** ,το **21%** **πολύ**,το **10%** **λίγο** ενώ μόλις το **2%** **καθόλου**.

Ο μέσος όρος (3,697) των απαντήσεων καταδεικνύει την συνολική πεποίθηση των πολιτών, ότι ο θεσμός των ΚΕΠ συμβάλει **αρκετά έως πολύ** στην μείωση της γραφειοκρατίας

Statistics
Ο θεσμος του ΚΕΠ συμβαλλει στην μειωση της γραφειοκρατίας

N	Valid	99
	Missing	1
Mean		3,697
Std. Deviation		1,0828
Minimum		1,0
Maximum		5,0



Ο θεσμος του ΚΕΠ συμβαλλει στην μειωση της γραφειοκρατίας
(πίνακας συχνοτήτων)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	2,0	2,0	2,0
	Λίγο	10	10,0	10,1	12,1
	Αρκετά	35	35,0	35,4	47,5
	Πολύ	21	21,0	21,2	68,7
	Παρα πολύ	31	31,0	31,3	100,0
Total		99	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		100	100,0		

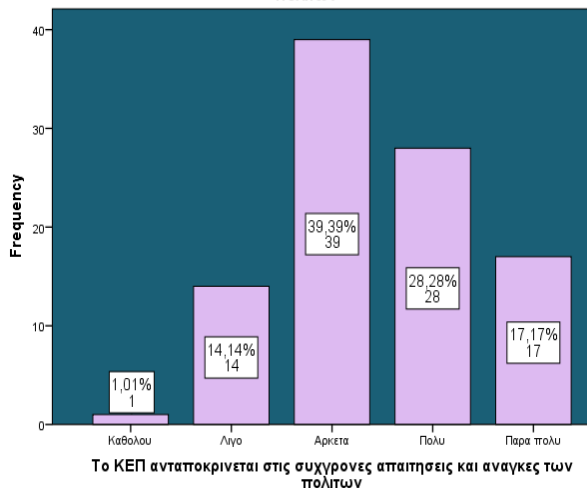
- 3 Ως προς το ερώτημα ανταποκρίσεις του ΚΕΠ στις σύγχρονες απαιτήσεις και ανάγκες το δείγμα των πολιτών απάντησε το **39% αρκετά** **28% πολύ**, το **17% παρά πολύ**, το **14% λίγο** ενώ μόλις το **1% καθόλου**.

Το σύνολο των απαντήσεων των πολιτών κατά των μέσο όρο (3,465) υποδηλώνει την **αρκετή έως πολύ** ανταπόκριση του ΚΕΠ στις σύγχρονες ανάγκες και απαιτήσεις των πολιτών.

Statistics
Το ΚΕΠ ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις και ανάγκες των πολιτών

N	Valid	99
	Missing	1
Mean		3,465
Std. Deviation		,9722
Minimum		1,0
Maximum		5,0

Το ΚΕΠ ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις και ανάγκες των πολιτών



Το ΚΕΠ ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις και ανάγκες των πολιτών (πίνακας συχνότητας)

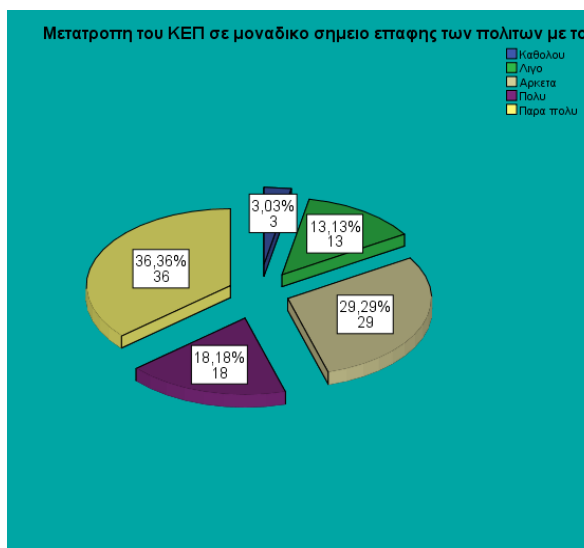
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	1	1,0	1,0	1,0
Λίγο	14	14,0	14,1	15,2
Αρκετά	39	39,0	39,4	54,5
Πολύ	28	28,0	28,3	82,8
Παράπολυ	17	17,0	17,2	100,0
Total	99	99,0	100,0	
Missing System	1	1,0		
Total	100	100,0		

- 4 Όσο αναφορά την μετετράπη του ΚΕΠ σε μοναδικό σημείο επαφής με το δημόσιο το **36%** των πολιτών του δείγματος συμφωνεί **παρά πολύ** ,το **29% αρκετά**, το **18% πολύ** ,το **13% λίγο** ενώ **καθόλου** δεν συμφωνεί το **3%**.

Ο μέσος όρος (3,717) των πολιτών συμφωνεί πολύ στην ,μετατροπή του ΚΕΠ σε μοναδικό σημείο επαφής με το δημόσιο .

Statistics
Μετατροπή του ΚΕΠ σε μοναδικό σημείο επαφής των πολιτών με το δημόσιο

N	Valid	99
	Missing	1
Mean		3,717
Std. Deviation		1,1784
Minimum		1,0
Maximum		5,0



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	3	3,0	3,0	3,0
Λίγο	13	13,0	13,1	16,2
Αρκετά	29	29,0	29,3	45,5
Πολύ	18	18,0	18,2	63,6
Παράπολυ	36	36,0	36,4	100,0
Total	99	99,0	100,0	
Missing System	1	1,0		
Total	100	100,0		

5.6 Αξιοπιστία του ερωτηματολογίου, μέτρηση Cronbach's Alpha

Η αξιοπιστία (reliability) περιγράφει τον βαθμό κατά τον οποίο μια ομάδα στοιχείων/μεταβλητών έχουν συνοχή και μετράται με το παράγοντα Cronbach's Alpha. Συνήθως όταν η τιμή του άλφα είναι μεγαλύτερη του 0,7 θεωρείται ότι ικανοποιείται το κριτήριο της εσωτερικής συνέπειας των μεταβλητών που αναφέρονται σε κάθε παράγοντα (Νόβα –Καλτσούνη2006)

i. Συνολική μέτρηση της αξιοπιστία του ερωτηματολογίου

Ο δείκτης αξιοπιστίας Cronbach's Alpha που εφαρμόστηκε για το σύνολο του ερωτηματολογίου είναι της τάξης του 0,917. Η τιμή 0,917 υποδηλώνει την ισχυρή συνολική αξιοπιστία του ερωτηματολογίου (ερωτήσεις)

Cronbach's Alpha	N of Items
,917	74

		N	%
Cases	Valid	15	15,0
	Excluded ^a	85	85,0
	Total	100	100,0

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

ii. Συνολική μέτρηση της αξιοπιστίας των (5) διαστάσεων ποιότητας-ικανοποίησης

Στην συνέχεια ο δείκτης αξιοπιστίας των (5) διαστάσεων ποιότητας-ικανοποίησης σύμφωνα με το πρόγραμμα spss είναι της τάξης του 0,939. Η αριθμητική μεταβλητή 0,939 καταδεικνύει την υψηλή αξιοπιστία της κλίμακας μέτρησης, που κατασκευάστηκε-δημιουργήθηκε προκειμένου να μετρηθεί η ικανοποίηση των πολιτών από τα ΚΕΠ.

Cronbach's Alpha	N of Items
,939	40

		N	%
Cases	Valid	83	83,0
	Excluded ^a	17	17,0
	Total	100	100,0

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

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η δημόσια διοίκηση εξιχνιάζεται και δημιουργεί αποκεντροποιημένες δομές εύκολα πρόσβασιμες με την χρήση μέσων ηλεκτρονικής διακυβερνήσεως. Στην φιλοσοφία αυτή που διέπει την δημόσια διοίκηση δημιουργούνται φορείς (ΚΕΠ) ,μιας στασης παρέχοντας υψηλού επιπέδου ικανοποίηση στους πολίτες από τις υπηρεσίες τους.

Δημογραφικά στοιχεία

Στην συνέχεια η μελέτη των δεδομένων του δείγματος ανέδειξε ισοκατανεμημένα ποσοστά ανδρών (51%)και γυναικών (49%) η πλειοψηφία (36%) των οποίων είναι ηλικίας 18 έως 30 ετών ,με υψηλό μορφωτικό επίπεδο της τάξης του 64% (Τριτοβάθμια εκπαίδευσηΤΕΙ,ΑΕΙ) .Ακόμη η ποσοστιαία ισορροπία μεταξύ των τεσσάρων ηλικιακών ομάδων(**18 έως 30 - 34,0%, 31 μέχρι 40 - 26,0%, 41 μέχρι 50 - 20,0%, 51 και άνω -20,0%**) αναδεικνύει το μεγάλο ηλικιακό φάσμα- εύρος χρήσης των υπηρεσιών του ΚΕΠ.

Γενικά στοιχεία

Η γενικότερη συνολική ενημέρωση των πολιτών του Ηρακλείου κυμαίνεται σε μέτρια επίπεδα .Το 41% των πολιτών εμφανίζεται λίγο ενημερωμένο όσο αναφορά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΚΕΠ (Μ.Ο 2,303 -Τ.Α 1,0828) ενώ το 53%των πολιτών είναι αρκετά ενημερωμένο σχετικά με τις λειτουργίες και διαδικασίες του ΚΕΠ (Μ.Ο 3,020-Τ.Α)

Επίσης η προτίμηση διεκπεραίωσης των εργασιών στο ΚΕΠ έναντι των δημοσίων υπηρεσιών παρουσιάζει την ιδιαίτερα υψηλή συχνότητα προτίμησης εκ μέρους των πολιτών (Μ.Ο3,850-Τ.Α0,9143).

Στην συνέχεια η ανάλυση των δεδομένων ανέδειξε ότι, οι πολίτες του Ηρακλείου επισκέπτονται 3 έως 5 φορές το χρόνο τα ΚΕΠ (Μ.Ο2,230 –Τ.Α1,1088).

Ο πιο δημοφιλής τρόπος επικοινωνίας των πολιτών με το ΚΕΠ αναδεικνύεται η επίσκεψη στους χώρους του, με καθολικό ποσοστό 99% .Αντίθετα ο λιγότερος δημοφιλής είναι η τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτηση πολιτών αφού το 95% πολιτών δεν την έχει χρησιμοποιήσει ποτέ .Επιπλέον το 1% των πολιτών έχει κάνει χρήση και των τριών τρόπων επικοινωνίας ,το 13% δυο και το 86% μόνον έναν.

Αναφορικά με τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται περισσότερο από τους πολίτες του Ηρακλείου, είναι με 73% η έκδοση πιστοποιητικών και εγγράφων και με 59% ακλουθεί η επικύρωση εγγράφων.

Στοιχεία ικανοποίησης των πολιτών

Η ικανοποίηση των πολιτών του Ηρακλείου από τα ΚΕΠ όπως αυτή αποτυπώθηκε από το μοντέλο servqual των (5) διαστάσεων ποιότητας-ικανοποίησης λαμβάνει τιμή **-0,81**.Ο αρνητικός αριθμός χάσματος(-0,81<0)βάση της θεωρίας του μοντέλου υποδηλώνει την μη επίτευξη ικανοποίησης και την δυσαρέσκεια των πολιτών για το σύνολο των υπηρεσιών του ΚΕΠ .Το αποτέλεσμα έρχεται σε αντίθεση με το μέσο όρο (3,663) των πολιτών ,οι οποίοι στην πρόταση< συνολικά πόσο είστε ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ> δήλωσαν αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι .

Επίσης στη έρευνα ζητήθηκαν οι ιδανικές εκ μέρους των πολιτών προσδοκίες-(αναμενόμενη ικανοποίηση) οι οποίες άμβλυαν περεταίρω το χάσμα της λαμβανόμενης και της αναμενόμενης ικανοποίησης.

Συμφώνα με αυτή την προσέγγιση θεωρώντας ιδανικές τις προσδοκίες των πολιτών, η αριθμητική μεταβλητή της συνολικής ικανοποίησης -0,81 επεξηγείται ως, οι μελλοντικές προσδοκίες και τα περιθώρια εξέλιξης και βελτίωσης του ΚΕΠ.

Συνοπτικά σύμφωνα με το μοντέλο SERVQUAL το χάσμα ικανοποίησης μεταξύ της αντιλαμβανόμενης και της αναμενόμενης ικανοποίησης είναι της τάξης του -0,81 αναδεικνύοντας την δυσαρέσκεια των πολιτών του Ηρακλείου από τα ΚΕΠ κυρίως λόγω των ιδανικών προσδοκιών των πολιτών(αναμενόμενη ικανοποίηση) .Ενώ η συνολική ικανοποίηση των πολιτών του Ηρακλείου προσμετρείται ως αρκετή (Μ.Ο 3,663-Τ.Α 0,8845).

Εξετάζοντας την **αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση των πολιτών** από το πινάκα(4) οι πολίτες εμφανίζονται συνολικά **αρκετά** έως **πολύ** ικανοποιημένοι με Μ.Ο-3,733 και Τ.Α-0,9244.Απο την ανάλυση των επιμέρους διαστάσεων βρέθηκε πολύ υψηλή η αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση των πολιτών για την διάσταση Ασφάλεια-Αξιοπιστία(Μ.Ο 4,057,Τ.Α 0,8899) ενώ ακλουθούν οι διαστάσεις Εξυπηρέτηση (Μ.Ο 3,909 ,ΤΑ 0,8977) Προσωπικό(Μ.Ο 3,664,Τ.Α 0,9365) και Πληροφόρηση (Μ.Ο 3,870 ,Τ.Α 0,9033) με μεσαίες προς υψηλές τιμές ικανοποίησης. Αντίθετα παρατηρήθηκε μέτρια αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση της διάστασης Εγκαταστάσεις με (Μ.Ο 3,167 και Τ.Α 0,9948)

Εξετάζοντας την **αναμενόμενη ικανοποίηση των πολιτών** από την μελέτη του πίνακα(4) προκύπτει υψηλός βαθμός τόσο της συνολικής αναμενόμενης ικανοποίησης των πολιτών (Μ.Ο 4,55,Τ.Α 0,6876) όσο και των επιμέρους διαστάσεων Εξυπηρέτηση (Μ.Ο 4,475 ,Τ.Α 0,8977),Προσωπικό(Μ.Ο 4,574,Τ.Α 0,6475),Πληροφόρηση(Μ.Ο 4,567 ,Τ.Α 0,6689) Ασφάλεια-ΑξιοπιστίαΜ.Ο 4,804 ,Τ.Α0,4933) και Εγκαταστάσεις(Μ.Ο 4,330 ,Τ.Α 0,8904)

Πεποιθήσεις-Γνώμες

Η έρευνα της γνώμης των πολιτών ανέδειξε ως τους σημαντικότερους παράγοντες για την βελτίωση των ΚΕΠ την κατάρτιση των υπαλλήλων **παρά πολύ** 58%(Μ.Ο4,500-Τ.Α0,6773),την αποτελεσματικότητα του προσωπικού **παρά πολύ** 56% (Μ.Ο4,480Τ.Α0,6770) και τις συνθήκες εργασίας 50% **πολύ**(Μ.Ο4,103-Τ.Α0,7703)

Ακόμη οι κοινή γνώμη των πολιτών του Ηρακλείου θεωρεί ότι τα ΚΕΠ είναι ένας θεσμός **αρκετά** απαραίτητος για την μείωση της γραφειοκρατίας(**35%**)-(Μ.Ο 3,697,Τ.Α1,0828) , που βοηθά **αρκετά** στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης (**39%**)-(Μ.Ο 3,465-Τ.Α0,9722) .

Τέλος η πλειοψηφία (36%) των πολιτών του Ηρακλείου είναι **παρά πολύ** θετικά διακείμενοι στην μετατροπή του ΚΕΠ σε μοναδικό σημείο επαφής με το δημόσιο(Μ.Ο 3,717-Τ.Α1,1784)

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Το δείγμα της παρούσας έρευνας είναι μικρό σε σχέση με των πληθυσμό του Ηρακλείου και τα αποτελέσματα δεν είναι αντιπροσωπευτικά του συνόλου .Μια έρευνα με αντιπροσωπευτικό δείγμα θα βοηθούσε να αναδείξει ακόμα καλύτερα την ικανοποίηση των πολιτών του Ηρακλείου από τα ΚΕΠ .Ακόμη μια πιο ολοκληρωμένη έρευνα θα μπορούσε να έχει πανελλήνια εμβέλεια με ανάλογο σε αριθμό δείγμα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική βιβλιογραφία

Ανδρουλάκη-Δημητριάδη,Ι,1980.ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ,Αθήνα
:ΕκδόσειςΑΝΤ Ν.ΣΑΚΚΟΥΛΑ

Δερβιτσιωτης,Κ,2005.Διοικηση Ολικης Ποιοτητας,Αθηνα:ΕκδοσειςΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

Ζαβλανός,Μ,2006.Η ποιότητα στις Παρεχόμενες Υπηρεσίες και τα
Προϊόντα,Αθήνα:Εκδόσεις ΑΘ.ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ

Ζαβλανός,Μ,2002.ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ,Αθηνα, :Εκδόσεις
ΑΘ.ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ

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

Κανελλόπουλος,Χ,2003.ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ-ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ,Αθήνα:Γ
ΕΚΔΟΣΗ

Κοιμτζόγλου,Ι,2005.Στοιχεία Δημοσιας Δικαιου,Αθηνα -Θεσσαλονίκη:Εκδόσεις
ΣΑΚΚΟΥΛΑ

Κοντής,Θ,2001.Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση,Αθήνα:Εκδόσεις ΣΥΓΧΡΟΝΗ
ΕΚΔΟΤΙΚΗ

Λογοθέτη,Ν,1993.ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ,Αθήνα:Εκδόσεις 2η 2005

Λογοθέτης,Μ,2003.ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΧΕΔΙΑΣΗ
,ΟΡΓΑΝΩΣΗ,ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ,Αθήνα-
Πάτρα:ΕκδόσειςΛύχνος ΕΠΕ

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

Νόβα –Καλτσούνη,Χ,2006.Μεθοδολογία εμπειρικής έρευνας στις Κοινωνικές Επιστημες, Αθήνα:ΕκδόσειςGUTENBERG

Πομπορτσής,Α,2005.ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ,Αθήνα:ΕκδοσειςΤΖΙΟΛΑ

Χυτηρης ,Λ,2001.ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ,Αθήνα, :Εκδόσεις ΝΙΚΗΤΟΠΟΥΛΟΣ Ε & ΣΙΑ ΟΕ ΕΚΔ.INTERBOOKS

Ξένη Βιβλιογραφία

Paul ,J,1998.Μανατζμεντ Ολικής Ποιότητας Μια εισαγωγή, :Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ

Chandler,J,2003.Δημοσια Διοίκηση Συγκριτική Ανάλυση,Αθήνα :ΕκδόσειςΠΑΠΑΖΗΣΗ

Άρθρα,Πτυχιακές,Περιοδικά

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του: http://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/EKTHESIGLK_1_9_6_2010.pdf (Πρόσβαση στις 18/4/2015)

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα : http://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/aitiologiki_kallikrati_9_6_2010.pdf (Πρόσβαση στις 19/4/2015)

Μεταπτυχιακή εργασία ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <http://digilib.lib.unipi.gr/dspace/bitstream/unipi/4170/1/Koumiotis.pdf> (Πρόσβαση στις 19/4/2015)

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση εισαγωγή ΕΚΔΔΑ 2010 Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <http://www.scribd.com> (Πρόσβαση στις 20/4/2015)

Διπλωματική εργασία Πολιτικές ανάπτυξης στην Ελλάδα Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα
<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14389/6/MouladoudiAnezaMsc2011.pdf>
(Πρόσβαση στις 10/4/2015)

Μεταπτυχιακή εργασία Η πορεία της ηλεκτρονικής.....χωρων Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα
<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14449/3/KiosseElisavetMsc2011.pdf>
(Πρόσβαση στις 13/4/2015)

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του: <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>
(Πρόσβαση στις 21/4/2015)

Ε.Π Κοινωνία της Πληροφορίας `Σύντομη περιγραφή Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα Ε.Π Κοινωνία της Πληροφορίας `Σύντομη περιγραφή` <http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/> (Πρόσβαση στις 26/4/2015)

Ε.Π Κοινωνία της Πληροφορίας `Γενική στόχοι Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα ` http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/priority_actions/default111.htm (Πρόσβαση στις 27/4/2015)

Ηλεκτρονική εφημερίδα Το βήμα οικονομικά` Το 2001 θα ολοκληρωθεί ο «Κλεισθένης»` Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <http://www.tovima.gr/finance/article/?aid=113564> (Πρόσβαση στις 27/4/2015)

Υπουργείο Εσωτερικών `ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΟΛΙΤΙΑ` 2008-2010: (Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα http://www.gspa.gr/%285103771090663298%29/documents/p12b_07_05_08b.pdf
(Πρόσβαση στις 29/4/2015)

ΕΘΝΙΚΟ ΔΥΚΤΙΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ Διαθέσιμο στην Ιστοσελίδα: <http://www.syzeffixis.gov.gr/> (Πρόσβαση στις 30/4/2015)

Ε.Π Κοινωνία της Πληροφορίας`ΣΥΖΕΥΞΙΣ` Διαθεσιμο στην Ιστοσελίδα : http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/Parakoloythish_ajiologish/EthsiaEktheshEktelesh/Ethsiesektheseis/kales_praktikes/syzeuksis.htm#t (Πρόσβαση στις 2/5/2015)

ΕΘΝΙΚΟ ΔΥΚΤΙΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ `Περιγραφή` Διαθέσιμο στην Ιστοσελίδα :<http://www.syzeffixis.gov.gr/node/2> (Πρόσβαση στις 4/5/2015)

ΕΘΝΙΚΟ ΔΥΚΤΙΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ: `Υπηρεσίες` Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <http://www.syzeffixis.gov.gr/node/51> (Πρόσβαση στις 6/5/2015)

Επιχειρησιακό πρόγραμμα ψηφιακή σύγκλιση `Έγκριση από την Ευρωπαϊκή.....Συζευξίς` Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: <http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/section/Epiheirhsiako-Programma>
(Πρόσβαση στις 8/5/2015)

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα `Δράσεις και Υπηρεσίες` E-GOV: <http://www.ydmed.gov.gr/?p=3367> (Πρόσβαση στις 10/5/2015)

(Νόμος Υπ ΑΡΙΘΜΟ 3013 ,Αρ Φύλλου 102 1/5/2002 Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <https://nomoi.info/%CE%A6%CE%95%CE%9A-%CE%91-102-2002-%CF%83%CE%B5%CE%BB-1.html> (Πρόσβαση στις 13/5/2015)

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης "Νομοθεσία για τα ΚΕΠ"(Διαθέσιμο στην Ιστοσελίδα: <http://www.gspa.gr/%287817137959334291%29/eCPortal.asp?id=3032&nt=60&lang=1&pID=251&lang=1&lang=1> (Πρόσβαση στις 15/5/2015)

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης "Κωδικοποίηση Νομοθεσίας ΚΕΠ" Διαθέσιμο στη Ιστοσελίδα: <http://www.ydmed.gov.gr/?p=8059> (Πρόσβαση στις 15/5/2015)

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης "Το Νέο ΚΕΠ στη ΔΕΘ" Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: <http://www.ydmed.gov.gr/?p=9175> (Πρόσβαση στις 16/5/2015)

Δήμος Ηρακλείου "Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών" Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα <http://www.heraklion.gr/citizen/kep/kep.html> (Πρόσβαση στις 17/5/2015)

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης "Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών και οι διαδικασίες που διεκπεραιώνουν Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: <http://84.205.251.116/%289705071388903252%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811&lang=1&lang=1> (Πρόσβαση στις 18/5/2015)

(Νομός Υπ ΑΡΙΘΜΟ 3013 ,Αρ Φύλλου 102 1/5/2002 Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <https://nomoi.info/%CE%A6%CE%95%CE%9A-%CE%91-102-2002-%CF%83%CE%B5%CE%BB-1.html> (Πρόσβαση στις 19/5/2015)

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης "Ε-ΚΕΠ" Διαθέσιμο στη Ιστοσελίδα: <http://www.ydmed.gov.gr/?s=e-%CE%BA%CE%B5%CF%80> (Πρόσβαση στις 20/5/2015)

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης "Ειδικά ζητήματα λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης των Πολιτών (ΚΕΠ)" Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: <http://84.205.251.116/%281901471394544290%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811&lang=1&lang=1&lang=1> (Πρόσβαση στις 21/5/2015)

Ελληνική Δημοκρατία Υπουργείο Εσωτερικών ,Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης " Προθεσμία διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών από την δημόσια διοίκηση http://www.yen.gr/img/27959/pr_die_pol.pdf (Πρόσβαση στις 23/5/2015)

" Υπόμνηση διατάξεων και εγκυκλίων οδηγιών που ρυθμίζουν θέματα Οργάνωσης και Λειτουργίας ΚΕΠ" Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: http://www.google.gr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ermis.gov.gr%2Fermis-applications%2Fbasic_file_data_get.jsp%3FClazzName%3Dcom.unisystems.ermis.applications.VexAnnouncement%26UID%3D15865673%26MemberName%3DAttach

[mentFile&ei=4gdjVbCdFYGuswGN24CYDQ&usq=AFQjCNH3geNY-YFKBLX5K3SLwrO3nGodFA](#) (Πρόσβαση στις 24/5/2015)

Νομός Καλλικράτης 3852/2011 άρθρα 2,5,7,8 Διαθέσιμος την ιστοσελίδα: http://www.ypes.gr/userfiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/nomos_kallikrati_9_6_2010.pdf (Πρόσβαση στις 25/5/2015)

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης “ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ” Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: http://www.ydmed.gov.gr/?page_id=42 (Πρόσβαση στις 26/5/2015)

Νομός Υπ ΑΡΙΘΜΟ 3013 ,Αρ Φύλλου 102 1/5/2002 Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <https://nomoi.info/%CE%A6%CE%95%CE%9A-%CE%91-102-2002-%CF%83%CE%B5%CE%BB-1.html>) (Πρόσβαση στις 27/5/2015)

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης “ Εγκύκλιος για την σύσταση των ΚΕΠ” Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: <http://84.205.251.116/%281901471394544290%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lanq=1&plD=235&p2ID=811&lang=1&lang=1&lang=1>) (Πρόσβαση στις 14/5/2015)

Ελληνική Δημοκρατία “ Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών “ Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: http://www.achaia.gr/ach/index.php?option=com_contact&view=category&catid=212 (Πρόσβαση στις 29/5/2015)

(Νομός Υπ ΑΡΙΘΜΟ 3013 ,Αρ Φύλλου 102 1/5/2002 Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <https://nomoi.info/%CE%A6%CE%95%CE%9A-%CE%91-102-2002-%CF%83%CE%B5%CE%BB-1.html>) (Πρόσβαση στις 8/5/2015)

“ΚΕΠ” Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα : (<http://www.thermaikos.gr/default.aspx?page=83>)

(Νομός Υπ ΑΡΙΘΜΟ 3013 ,Αρ Φύλλου 102 1/5/2002 Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα <https://nomoi.info/%CE%A6%CE%95%CE%9A-%CE%91-102-2002-%CF%83%CE%B5%CE%BB-1.html>) (Πρόσβαση στις 30/5/2015)

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης “ Νέες υπηρεσίες από τα ΚΕΠ “ Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα : <http://www.ydmed.gov.gr/?p=7610>) (Πρόσβαση στις 13/5/2015)

“ΚΕΠ” Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: <https://www.cityofathens.gr/eksypiretisi-politi/k-e-p>) (Πρόσβαση στις 25/5/2015)

“ΚΕΠ” Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα : <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/> (Προσβαση στις 23/5/2015)

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης “ΚΕΠ” Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/> (Πρόσβαση στις 28/5/2015)

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης “Νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τον πολίτη” Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: <http://www.ydmed.gov.gr/?p=4960> (Πρόσβαση στις 27/5/2015)

ERMIS`` Αναλυτικές Οδηγίες για την Εκτέλεση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της Πύλης ermi`` Διαθεσιμο στη ιστοσελίδα: http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/elServices?p_type=3 (Προσβαση στις 30/5/2015)

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης ``Η ουσιαστική μεταρρύθμιση στη δημόσια Διοίκηση ξεκίνησε από τα ΚΕΠ`` (Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: <http://www.ydmed.gov.gr/?p=10227>) (Πρόσβαση στις 27/5/2015)

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης `` Στα ΚΕΠ η αίτηση για ένταξη στο μητρώο ευάλωτων πελατών της ΔΕΗ`` <http://www.ydmed.gov.gr/?p=8953> (Πρόσβαση στις 21/5/2015)

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ``1500-Η νέα τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης του πολίτη (Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: <http://www.gspa.gr/%284707270861142252%29/documents/teyxos399.pdf>) (Πρόσβαση στις 17/5/2015)

Επιμελητήριο Κυκλάδων Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: <http://www.e-kyklades.gr/articles/article.jsp?context=103&categoryid=1790&articleid=11692>(Προσβαση στις 16/5/2015)

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ
Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα: <http://www.gspa.gr/%282801668559211291%29/documents/kep/%CE%A4%CE%B1%CF%85%CF%84%CE%BF%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1%20%CE%95%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CE%B1%CF%82.pdf>(Προσβαση στις 15/5/2015)

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ
Συμπερασματα έρευνας`` Διαθέσιμο στη ιστοσελίδα:`` <http://www.gspa.gr/%282801668559211291%29/documents/kep/%CE%A3%CF%85%CE%BC%CF%80%CE%B5%CF%81%CE%B1%CF%83%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1%20%CE%B5%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CE%B1%CF%82.pdf>(Προσβαση στις 12/5/2015)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το παρόν ερωτηματολόγιο διερευνά την ικανοποίηση των καταναλωτών του Ηρακλείου από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών στο πλαίσιο της πτυχιακής εργασίας με τίτλο «Ικανοποίηση των πολιτών του Ηρακλείου από τα ΚΕΠ».

Παρακαλώ απαντήστε με ειλικρίνεια. Τα στοιχεία που θα συλλεχθούν, θα χρησιμοποιηθούν με εμπιστευτικό τρόπο και για επιστημονικούς σκοπούς.

ΜΕΡΟΣ Α: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο

- Άνδρας Γυναίκα

2. Ηλικία

- 18-30 ετών 31-40 ετών 41-50 ετών ≥ 51 ετών

3. Εκπαίδευση

- Πρωτοβάθμια εκπαίδευση (δημοτικό)
- Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (γυμνάσιο, λύκειο)
- Τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΤΕΙ, ΑΕΙ)
- Δ.Ι.ΕΚ ή Ι.Ι.ΕΚ
- Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών
- Διδακτορικός τίτλος σπουδών
- Άλλο

ΜΕΡΟΣ Β: ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

4. Κατά πόσο είστε ενημερωμένοι για τις λειτουργίες και τις διαδικασίες που εκτελούνται στα ΚΕΠ;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

5. Πόσο συχνά προτιμάτε για την διεκπεραίωση των εργασιών σας το ΚΕΠ από τις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες;

Ποτέ Πολύ Σπάνια Σπάνια Συχνά Πολύ Συχνά

6. Πόσες φορές επισκεφτήκατε τα ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο;

1-2 3-5 5-10 ≥10

7. Για ποιο λόγο / λόγους απευθυνθήκατε στα ΚΕΠ το τελευταίο χρόνο; (Μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από μια υπηρεσία)

- Γενικές πληροφορίες
- Έκδοση πιστοποιητικών(οικογενειακής κατάστασης ,γεννήσεως)
- Επικύρωσης εγγράφων
- Ληξιαρχικές πράξεις (γέννησης ,γάμου)
- Αποδεικτικά ασφαλιστικής ενημερότητας
- Αποδεικτικά φορολογικής ενημερότητας
- Άλλο Προσδιορίστε την υπηρεσία

8. Κατά πόσο είστε ενημερωμένοι για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

9. Με ποιους τρόπους επικοινωνείτε γενικά με το ΚΕΠ

(Σημειώστε όσους έχετε χρησιμοποιήσει έστω και μια φορά)

Τηλεφωνική υπηρεσία του ΚΕΠ (1500)	Επίσκεψη στο ΚΕΠ	Ιντερνέτ (Ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΚΕΠ)
------------------------------------	------------------	---

Καταρτισμένο Προσωπικό	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Οι εργαζόμενοι δείχνουν προθυμία να εξυπηρετήσουν	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ	Καθόλου					Πάρα πολύ				
Οι πληροφορίες δίνονται με κατανοητό τρόπο	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Έγκυρες παρεχόμενες πληροφορίες	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Οι πληροφορίες δίνονται άμεσα	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ΑΣΦΑΛΕΙΑ-ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	Καθόλου					Πάρα πολύ				
Το ΚΕΠ επιδεικνύει συνέπεια και ευθύνη στην διαχείριση ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Το ΚΕΠ τηρεί τα αρχεία των πολιτών με ασφάλεια	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	Καθόλου					Πάρα πολύ				
Εύκολη πρόσβαση στο ΚΕΠ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Σύγχρονος εξοπλισμός	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Επαρκές έντυπο υλικό	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Καθαριότητα περιβάλλοντος χώρου	του	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Ευχάριστος χώρος		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

12. Αν χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ, πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους ακόλουθους παράγοντες;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Πλοήγηση στην ιστοσελίδα των ΚΕΠ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ευελιξία εκτέλεσης πολλαπλών διεργασιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Σύντομος χρόνος εκτέλεσης των διαδικασιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Παροχή μεγάλου αριθμού υπηρεσιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Επαρκής καθοδήγηση, εκτέλεσης των διαδικασιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ Δ: ΠΕΠΟΙΩΣΕΙΣ – ΓΝΩΜΕΣ

13. Πόσο σημαντικούς θεωρείτε τους ακόλουθους παράγοντες για την βελτίωση των ΚΕΠ;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Συνθήκες εργασίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Περιβάλλοντας χώρος του ΚΕΠ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατάρτιση προσωπικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αποτελεσματικότητα του προσωπικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Διεύρυνση των (υπηρεσιών η αρμοδιοτήτων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αριθμός των ΚΕΠ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πρόσβαση και τέλεση των διεργασιών του πολίτη διαδικτυακά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ενημέρωση των πολιτών για τις υπηρεσίες του ΚΕΠ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Κατά πόσο πιστεύετε ότι ο θεσμός του ΚΕΠ συμβάλλει στην μείωση της γραφειοκρατίας;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

15. Πιστεύετε ότι το ΚΕΠ ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις και ανάγκες των πολιτών;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

16. Κατά πόσο συμφωνείτε τα ΚΕΠ να μετατραπούν στο μοναδικό σημείο (φορέα) επαφής των πολιτών με το δημόσιο;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

17. Γενικά σχόλια/ Παρατηρήσεις

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

