ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΛΟΓΙΑΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ»

Κατεύθυνση: Αγωγή του καταναλωτή

Διπλωματική Εργασία:

« Μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις Δημόσιες Υπηρεσίες- Η περίπτωση των ΚΕΠ »



Φοιτήτρια: Ιωάννα Γκουλούση

ΑΜ:24305

ΚΕΠ και έγινε!

Καθηγητές : Τσίτουρας Α. (επιβλέπων)

Αποστολόπουλος Κ.

Βαμβακάρη Μ.

ΑΘΗΝΑ, ΙΟΥΝΙΟΣ 2007

Περίληψη

Σκοπός της έρευνας είναι να προσδιορίσει τους παράγοντες εκείνους που προσδιορίζουν τη συνολική ικανοποίηση των πολιτών από τα ΚΕΠ με βάση την αντιλαμβανόμενη ποιότητα των υπηρεσιών. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στην πόλη της Καλαμάτας με τη διανομή ερωτηματολογίου. Συνολικά, συγκεντρώθηκαν διακόσια ενενήντα εφτά ερωτηματολόγια. Από την έρευνα προέκυψε ότι η συνολική ικανοποίηση των πολιτών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από ένα σύνολο παραγόντων που προσδιορίζουν την εξυπηρέτηση, την εμπιστοσύνη, το προσωπικό και το περιβάλλον των ΚΕΠ. Άρα, το πόσο ικανοποιημένος είναι ο πολίτης από τις προσφερόμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ εξαρτάται από ένα σύνολο μεταβλητών που προσδιορίζουν την εξυπηρέτηση, την εμπιστοσύνη, το προσωπικό και το περιβάλλον τον ΚΕΠ από ότι η κάθε μεταβλητή μόνη της.

Abstract

The objective of this survey is to define those components that determine the total satisfaction of citizens from KEP taking into account the perceived quality of the services. The survey was conducted in Kalamata's city through the delivery of a questionnaire. Totally, they were gathered two hundred and ninety seven questionnaires. From the survey it came along that the total satisfaction of citizens depends at a grade degree in a series of components that define the service, the trust, the personnel and the environment of KEP. Accordingly, the extent at which a citizen is satisfied with the offered services of KEP depends on a series of variables that determine the service, the trust, the personnel and the environment of KEP than its variable by its own.

❧ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ❧

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 6

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^{ο} : ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 10
1.1 Τι είναι οι δημόσιες υπηρεσίες; 10
1.2 Η σημασία των δημόσιων υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση 10
1.3 Η στρατηγική της Λισσαβόνας 11
1.4 Διαφορετικές εθνικές παραδόσεις 11
1.5 Το e-government στην Ευρώπη 12
1.5.1 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση («e-government») 12
1.5.2 Στόχοι της Ευρωπαϊκής Ένωσης 13
1.5.3 e-Europe 13
1.5.4 i2010: Η κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης στην υπηρεσία της ανάπτυξης και της απασχόλησης. 15
1.5.5 Παραδείγματα χωρών με φανερή την αναδιοργάνωση της δημόσιας διοίκησης 15
1.5.5.1 Παραδείγματα παρουσίας ευρωπαϊκών χωρών στο διαδίκτυο 15
1.5.5.2 Άλλα παραδείγματα 18

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^{ο} : ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ 22
2.1 Η υφιστάμενη κατάσταση στην ελληνική δημόσια διοίκηση 22
2.2 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών - ΚΕΠ 25
2.2.1 Γενικά 25
2.2.2 Κάτω από πιο πλαίσιο δημιουργήθηκαν τα ΚΕΠ 26
2.2.2.1 ☙ «Κοινωνία της Πληροφορίας- ΚτΠ» 26
2.2.2.2 ☙ «Πολιτεία» 26
2.2.2.3 ☙ «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» 26
2.2.2.4 Κοινωνία της Πληροφορίας και χαρακτηριστικό έργο «Αριάδνη» 27
2.2.2.5 Κοινωνία της πληροφορίας, Σύζευξις (Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης) και ΚΕΠ 27
2.3 Τι είναι τα ΚΕΠ; 28
2.4 Πώς λειτουργεί το ΚΕΠ; 29
2.4.1 Αιτήσεις των πολιτών 29
2.4.2 Πώς διαβιβάζονται οι αιτήσεις; 30
2.4.3 Χρόνος διεκπεραίωσης αιτημάτων των πολιτών. 31
2.4.4 Τι γίνεται από τη στιγμή που έρθει η απάντηση στο ΚΕΠ; 31
2.5 Λειτουργίες των ΚΕΠ 32
2.6 Αρμοδιότητες των ΚΕΠ 33
2.7 Αιτήσεις μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου για τη διεκπεραίωση διοικητικών διαδικασιών μέσω των ΚΕΠ η άλλων δημόσιων φορέων 34
2.7.1 Δια-δικτυακή πύλη kep.gov.gr 35
2.7.2 1564 Γραμμή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης 37
2.8 Νομοθεσία για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών 37
2.8.1 Γενικές Πληροφορίες 37
2.8.2 Ποιος εποπτεύει τα ΚΕΠ; 39
2.9 Το δίκτυο των ΚΕΠ 40
2.10 Το προσωπικό των ΚΕΠ 40
2.11 Πρωτόκολλο συνεργασίας με την τράπεζα Πειραιώς 42
2.12 Παρουσίαση των ΚΕΠ που λειτουργούν στην πόλη της Καλαμάτας 43

2.13 Εξέλιξη των ΚΕΠ 45
ΤΑ ΚΕΠ ΣΕ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ 46
2.14 Συνολικός αριθμός ΚΕΠ στην Ελλάδα ανά νομό και περιφέρεια 46
2.15 Αριθμός ΚΕΠ ανά περιφέρεια 49
2.16 Φθίνουσα ταξινόμηση αριθμού ΚΕΠ 50
2.17 Φθίνουσα ταξινόμηση αριθμού κατοίκων που αντιστοιχούν σε κάθε ΚΕΠ ανά νομό 53
2.18 Φθίνουσα ταξινόμηση αριθμού κατοίκων ανά νομό 55
2.19 Αριθμός διαδικασιών που διεκπεραιώνονται στα ΚΕΠ 57
2.20 Κατά πόσο αυξήθηκε ο αριθμός των υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν από τα ΚΕΠ 58
2.21 Μεταβολή στον αριθμό των πολιτών που απευθύνθηκαν σε ΚΕΠ 58

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^{ο} : ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ 60
3.1 Μετρώντας την ικανοποίηση από την υπηρεσία- Το μοντέλο SERVQUAL. 60
3.2 Μετρώντας την ικανοποίηση από τη δημόσια υπηρεσία- Εμπειρικές μελέτες. 64
3.3 Μελέτη αναγνωρισιμότητας των ΚΕΠ για το 2005 97
3.3.1 Η Αναγνωρισιμότητα των ΚΕΠ 98
3.3.2. Χρήση/ Επισκεψιμότητα των ΚΕΠ 98
3.3.3 Ικανοποίηση από τα ΚΕΠ (Satisfaction Index) 99
3.4 Περιληπτικός Πίνακας Βιβλιογραφικής Επισκόπησης 100

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^{ο} : ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ 123
4.1 Παρουσίαση του δείγματος 123
4.2 Πίνακες συχνοτήτων 124
4.2.1 «ΕΝΟΤΗΤΑ Α» Ερωτηματολογίου 124
4.2.2 «ΕΝΟΤΗΤΑ Β» Ερωτηματολογίου 133
4.2.3 «ΕΝΟΤΗΤΑ Γ» Ερωτηματολογίου 145
4.2.4 «ΕΝΟΤΗΤΑ Δ» Ερωτηματολογίου 149
4.2.5 «ΕΝΟΤΗΤΑ Ε» Ερωτηματολογίου 158
4.3 Γραφήματα «διπλής» εισόδου 163
4.4 Συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ και ικανοποίηση από τα ΚΕΠ σε σχέση με διάφορες μεταβλητές 165
4.5 Ικανοποίηση από τα ΚΕΠ, εξετάζοντας τις επιμέρους μεταβλητές από τους παράγοντες εξυπηρέτηση, εμπιστοσύνη, προσωπικό και περιβάλλον 168
4.6 Συσχετίσεις Spearman 167
4.7 Οικονομετρική Ανάλυση- Μοντέλα παλινδρόμησης 171
4.7.1 Εκτίμηση της πολλαπλής παλινδρόμησης για την εξαρτημένη μεταβλητή total satisf: «συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ» 171
4.7.2 Εκτίμηση της πολλαπλής παλινδρόμησης για την εξαρτημένη μεταβλητή total satisf: «συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ»- διορθωμένο μοντέλο 174
4.7.3 Εκτίμηση της πολλαπλής παλινδρόμησης για την εξαρτημένη μεταβλητή visiting times: «φορές που επισκεφτήκατε τα ΚΕΠ τους τελευταίους 12 μήνες» 177
4.7.4 Εκτίμηση της πολλαπλής παλινδρόμησης για την εξαρτημένη μεταβλητή internet services: «φορές που χρησιμοποιήσατε τον τελευταίο χρόνο τις υπηρεσίες του ΚΕΠ μέσω του internet» 181

ΕΠΙΛΟΓΟΣ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ 184

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ 192

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 192
Πίνακες διπλής εισόδου 193
Ερωτηματολόγιο 214
Αίτηση ΚΕΠ 220
Άρθρο 31, νόμος 3013, τις 01/05/2002 περί σύστασης των ΚΕΠ 224

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η διπλωματική «Μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες – Η περίπτωση των ΚΕΠ» έχει ως βασικό σκοπό τη διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ΚΕΠ (Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών) με βάση την αντιλαμβανόμενη ποιότητα.

Μοχλός για να μπορέσει να κινηθεί το κράτος και για να μπορέσουν να υπάρξουν αποτελέσματα σε ό,τι αφορά την πρόοδο της κοινωνίας, από την ανάπτυξη μέχρι τα λοιπά κοινωνικά μεγέθη, είναι η ίδια η δημόσια διοίκηση.

Η ανάπτυξη και η συνεχής βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, συνδέεται άρρηκτα με την εξυγίανση και την αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών και αυτό όχι μόνο γιατί οι δημόσιες υπηρεσίες απαιτούν για τη συντήρησή τους σημαντικούς πόρους, αλλά κυρίως επειδή από τις αποφάσεις τους εξαρτάται η ανάπτυξη και εξέλιξη των υπολοίπων κρίσιμων υποσυστημάτων.

Η επανάσταση στη τεχνολογία, η καθιέρωση της ηλεκτρονικής διοίκησης και ο διεθνής ανταγωνισμός έχουν λειτουργήσει καταλυτικά στην αλλαγή των δημοσίων υπηρεσιών. Έτσι, τα τελευταία χρόνια άρχισαν να εφαρμόζονται πολιτικές που έχουν ως στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών και την ανατροπή της εικόνας που είχαμε μέχρι σήμερα για τη Δημόσια Διοίκηση που παρέμεινε για πολλά χρόνια εγκλωβισμένη σ' ένα αντι-αναπτυξιακό ρόλο. Η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ) άλλαξε τους κανόνες του παιχνιδιού διευκολύνοντας την εισαγωγή και διαχείριση των αλλαγών στη δημόσια διοίκηση, χάρη στις νέες υποδομές, βελτιώνοντας την ποιότητα ζωής με τον περιορισμό της γραφειοκρατίας και ενισχύοντας την κοινωνία των πολιτών, μέσω της διαφάνειας και της δυνατότητας ενεργητικής συμμετοχής τους στα κέντρα λήψης αποφάσεων του κρατικού μηχανισμού.

Η σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση πρέπει:

♦ να ανταποκριθεί στο νέο περιβάλλον, αξιοποιώντας στο μέγιστο βαθμό όχι μόνο ΤΠΕ αλλά και τις απαιτήσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων για ποιοτικότερες υπηρεσίες

♦ να εκφράζει ένα «Κράτος Δικαίου» που *να εξυπηρετεί και όχι να διοικεί τον πολίτη*!

Η απαίτηση για ταχύτερη, αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη και για παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών έχει στις μέρες μας καταστεί

ιδιαίτερα επιτακτική σ' όλα τα σύγχρονα κράτη, ιδιαίτερα στις χώρες μέλη της Ε.Ε. Η αδυναμία της παραδοσιακής, γραφειοκρατικά οργανωμένης, δημόσιας διοίκησης να ανταποκριθεί σε ικανοποιητικό βαθμό στις απαιτήσεις των πολιτών, έχει οδηγήσει στην αναζήτηση νέων μεθόδων οργάνωσης και λειτουργίας της δημόσιας υπηρεσίας.

Προς την κατεύθυνση αυτή έχουν γίνει και γίνονται πολλές προσπάθειες. Κοινή συνισταμένη, σ' όλες τις περιπτώσεις, είναι μια υπηρεσία με καλύτερη και πιο ευέλικτη οργάνωση, λιγότερη γραφειοκρατία, και απλούστερες διαδικασίες. Μια υπηρεσία που θα κινείται με ταχύτερους ρυθμούς, αξιοποιώντας στο έπακρο τις δυνατότητες που μας παρέχει η σύγχρονη τεχνολογία και ιδιαίτερα το διαδίκτυο. Και πάνω απ' όλα, μια υπηρεσία που να θέτει τον πολίτη στο επίκεντρο της δράσης της και να είναι σε θέση, χωρίς να τον υποβάλλει σε αχρείαστη ταλαιπωρία, να προσφέρει σ' αυτόν, γρήγορα και αποτελεσματικά, υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

Ένα από τα μοντέλα οργάνωσης που φιλοδοξούν να πετύχουν τους πιο πάνω στόχους είναι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη, τα Citizens Service Centers, όπως είναι γνωστά στον Ευρωπαϊκό Χώρο. Στόχος ως δημόσια υπηρεσία, αφ' ενός είναι να προσφέρει στον πολίτη τις υπηρεσίες που χρειάζεται κατά τον καλύτερο, αποτελεσματικότερο και ταχύτερο τρόπο και αφ' ετέρου να πάει όσο πιο κοντά στον πολίτη γίνεται. Απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί από την πλευρά του πολίτη η διάθεση για συνεργασία με τη δημόσια υπηρεσία έτσι ώστε το αποτέλεσμα να είναι το καλύτερο δυνατό.

Πολίτης και ΚΕΠ μπορούν να συνυπάρξουν αρμονικά και να "ωριμάσουν" !

Αρκεί η δημόσια υπηρεσία -ΚΕΠ- να λειτουργήσει με συνέπεια και ευθύνη απέναντι στον πολίτη και ταυτόχρονα ο ίδιος ο πολίτης να αφήσει το ανάλογο περιθώριο στην υπηρεσία να εκτελέσει σωστά τις λειτουργίες της.

Η *ικανοποίηση του πελάτη* είναι συνυφασμένη με την ποιότητα των υπηρεσιών και αποτελεί σημαντικό δείκτη του αποδοτικού βαθμού λειτουργίας μιας δημόσιας υπηρεσίας.

Σημειώνεται ότι η *ποιότητα της υπηρεσίας* είναι μία έννοια η οποία έχει δημιουργήσει ενδιαφέρον και συζήτηση σε διάφορες έρευνες παγκοσμίως εξαιτίας των δυσκολιών που υπάρχουν τόσο στον καθορισμό όσο και στη μέτρηση της. Ένας ορισμός που είναι και ευρέως γνωστός ορίζει την ποιότητα των υπηρεσιών ως το μέγεθος κατά το οποίο η υπηρεσία ικανοποιεί τις ανάγκες ή τις προσδοκίες των πελατών. Μπορεί όμως να οριστεί και ως η διαφορά ανάμεσα στις προσδοκίες του πελάτη για την υπηρεσία και στην αντιλαμβανόμενη υπηρεσία. Εάν οι προσδοκίες είναι μεγαλύτερες από την εκτέλεση της υπηρεσίας (performance) τότε η αντιλαμβανόμενη ποιότητα είναι μικρότερη από την

ικανοποίηση και συνεπώς υπάρχει δυσαρέσκεια στον πελάτη. Ο J.Juran, βασιζόμενος στις αρχές της στατιστικής επιστήμης και χρηματοοικονομικής διοίκησης, θεωρεί την ποιότητα ως εργαλείο αποφυγής λαθών και αστοχιών μέσω των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στο πρώτο κεφάλαιο της διπλωματικής γίνεται αναφορά στην διαδικασία αναδιοργάνωσης του δημοσίου τομέα στην Ευρώπη αλλά και σε χώρες εκτός Ε.Ε. με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του χρήστη, στο σημαντικό ρόλο που παίζει η εισαγωγή των τεχνολογιών πληροφορικής στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και επιπλέον, παρατίθενται και ενδεικτικά παραδείγματα βελτίωσης και αναδιάρθρωσης δημοσίων υπηρεσιών.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται εκτενής αναφορά στο θεσμό των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) στην Ελλάδα και στον τρόπο λειτουργίας τους. Επίκεντρο της έρευνας είναι ο νέος θεσμός των ΚΕΠ στην ελληνική επικράτεια και η παγιοποίηση του ως απαραίτητο κομμάτι στη διαδικασία αναμόρφωσης του ελληνικού δημοσίου τομέα.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά:

α) στο μοντέλο SERVQUAL και τις διαστάσεις του

β) σε εμπειρικές μελέτες από διάφορες χώρες και για διαφορετικές δημόσιες υπηρεσίες όπως αυτές στον τομέα της υγείας, της αστυνομίας, των μέσων μεταφοράς και στα συμπεράσματά τους. Οι μελέτες αυτές βοηθούν στην κατανόηση των εννοιών ικανοποίηση του πελάτη και ποιότητα της υπηρεσίας.

γ) στη μελέτη αναγνωρισιμότητας των ΚΕΠ στην Ελλάδα για το 2005.

Συνοπτικός πίνακας με τα βασικότερα συμπεράσματα κάθε μελέτης πάνω στην ικανοποίηση του πελάτη από τη χρήση της υπηρεσίας την οποία και αφορά κάθε φορά η μελέτη υπάρχει στο παράρτημα της εργασίας.

Στο τέταρτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα έρευνας η οποία διεξήχθη στην πόλη της Καλαμάτας αναφορικά με τα ΚΕΠ. Η έρευνα έχει στόχο να διερευνήσει την ικανοποίηση των πολιτών από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών και το πώς αυτοί αντιλαμβάνονται την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.Το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε από 26 Απριλίου μέχρι και 6 Μαΐου του 2007 σε διακόσια ενενήντα επτά άτομα.

Ευχαριστίες

Δε θα μπορούσα να παραλείψω να ευχαριστήσω τους καθηγητές της τριμελής επιτροπής: τον επιβλέποντα καθηγητή κ. Τσίτουρα για το ότι αρχικά δέχτηκε να αναλάβει την επίβλεψη της εργασίας μου αν και υπήρχε το πρόβλημα της δύσκολης επικοινωνίας μας εξαιτίας της διαμονής μου στην Καλαμάτα και για το πνεύμα συνεργασίας που υπήρχε μεταξύ μας καθ΄ όλη τη διάρκεια της συγγραφής της διπλωματικής μου.

Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω ξεχωριστά και τους υπόλοιπους καθηγητές της επιτροπής: τον κ. Αποστολόπουλο, πρόεδρο του μεταπτυχιακού και την κ. Βαμβακάρη.

Τέλος, ευχαριστώ τον καθηγητή κ. Σπαή Γ. για τις πολύτιμες συμβουλές και τη βοήθεια που μου παρείχε αλλά και όλους τους ανώνυμους συνεργάτες οι οποίοι βρέθηκαν στο δρόμο μου και με βοήθησαν στην εκπόνηση της διπλωματικής μου, ο καθένας συνεισφέροντας με το δικό του τρόπο, είτε απλά συμπληρώνοντας ένα ερωτηματολόγιο είτε παρέχοντάς μου πληροφορίες, όποτε το χρειαζόμουνα.

Ευχαριστώ!

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^{ο} : ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1.1 Τι είναι οι δημόσιες υπηρεσίες;

Οι άνθρωποι δεν αντιλαμβάνονται με τον ίδιο τρόπο τον όρο "δημόσιες υπηρεσίες". Ορισμένοι θεωρούν ως δημόσιες υπηρεσίες αυτές που παρέχονται ή χρηματοδοτούνται από τον δημόσιο τομέα. Για άλλους, το βασικό κριτήριο είναι εάν παρέχονται "υπέρ του δημόσιου συμφέροντος". Και πρόκειται για δύο μόνον από τους πολυάριθμους ορισμούς που έχουν δοθεί στο πλαίσιο της περίπλοκης συζήτησης για το θέμα αυτό.

Στη δικτυακή πύλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης europa.eu δίνονται δύο ορισμοί όσον αφορά την έννοια της δημόσιας υπηρεσίας. Σύμφωνα πάντα με την ιστοσελίδα, η έκφραση αυτή έχει δύο έννοιες : ενίοτε σημαίνει τον οργανισμό παραγωγής της υπηρεσίας, ενώ άλλοτε αναφέρεται στην αποστολή κοινής ωφέλειας που έχει ανατεθεί στον οργανισμό αυτό.

1.2 Η σημασία των δημόσιων υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Οι ποιοτικές δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να συμβάλουν στην αντιμετώπιση της οικονομικής στασιμότητας, του κοινωνικού αποκλεισμού και της απομόνωσης, να ενισχύσουν την κοινωνική και εδαφική συνοχή και να βελτιώσουν τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και την εξωτερική ανταγωνιστικότητα της Ευρώπης. Οι υψηλής ποιότητας δημόσιες υπηρεσίες –ανοικτές και διαφανείς, με ισότιμη πρόσβαση για όλους– αποτελούν, ως εκ τούτου, ουσιαστικές συνιστώσες του ευρωπαϊκού κοινωνικού μοντέλου. Οι δυνάμεις της αγοράς δεν μπορούν να διασφαλίσουν από μόνες τους τις δημόσιες υπηρεσίες που χρειαζόμαστε. Για τον λόγο αυτόν, οι δημόσιες αρχές σε κάθε επίπεδο ασχολούνται ενεργά με την παροχή, τη ρύθμιση, την οργάνωση ή –σε ποικίλους βαθμούς– τη χρηματοδότηση ή τη στήριξη των υπηρεσιών αυτών. Η παροχή των εν λόγω υπηρεσιών δεν αποτελεί αρμοδιότητα της ΕΕ· είναι, όμως, επιτακτική η ανάγκη να δημιουργηθεί ένα νομικό πλαίσιο από την ΕΕ, το οποίο θα επιτρέπει στις δημόσιες αρχές κάθε επίπεδου να φροντίζουν εκείνες για τη διασφάλιση του δημόσιου συμφέροντος κατά την παροχή των υπηρεσιών αυτών. Η ΕΕ μπορεί, επίσης, να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην καθιέρωση επαρκών πανευρωπαϊκών προτύπων, καθιστώντας τις καλές δημόσιες υπηρεσίες απτή έκφραση της ευρωπαϊκής ιθαγένειας.

1.3 Η στρατηγική της Λισσαβόνας

Οι δημόσιες υπηρεσίες δεν αποτελούν μόνο απαραίτητο στοιχείο της ποιότητας ζωής των πολιτών. Διαδραματίζουν, επίσης, βασικό ρόλο στο πλαίσιο της στρατηγικής της Λισσαβόνας, της ναυαρχίδας της ΕΕ, η οποία έχει στόχο την αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων του ευρωπαϊκού κοινωνικού και οικονομικού μοντέλου για τη δημιουργία της πιο δυναμικής, συνεκτικής και αειφόρου οικονομίας στον κόσμο.

Πρέπει να σημειωθεί ότι το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας, το 2000 συμφώνησε την εφαρμογή μιας δεκάχρονης στρατηγικής για την οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική ανανέωση της ΕΕ. Με καταληκτική ημερομηνία το 2010, η Στρατηγική της Λισσαβόνας έθεσε ως πρωταρχικό στόχο να γίνει η Ευρώπη *«...η πιο ανταγωνιστική και βασιζόμενη στη γνώση οικονομία ανά την υφήλιο, ικανή να εξασφαλίσει βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη, περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή».*

1.4 Διαφορετικές εθνικές παραδόσεις

Σε ολόκληρη την Ευρώπη, οι ποιοτικές δημόσιες υπηρεσίες θεωρούνται ουσιαστικό στοιχείο μιας πολιτισμένης κοινωνίας. Ωστόσο, οι εθνικές παραδόσεις –τι παρέχεται, πώς και από ποιον– ποικίλλουν σημαντικά, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται παρεξηγήσεις και σύγχυση σχετικά με το ακριβές περιεχόμενο της έννοιας "δημόσιες υπηρεσίες" και να επικρατεί μια διστακτικότητα που αναστέλλει κάθε προσπάθεια να αναπτυχθούν «κοινά ευρωπαϊκά κριτήρια και κατευθυντήριες γραμμές».

Για τις εθνικές, περιφερειακές και τοπικές αρχές, η αυτονομία τους να καθορίζουν τις δικές τους πολιτικές για τους δικούς τους πολίτες με τον δικό τους τρόπο αποτελεί δικαίωμα που δεν επιθυμούν να απεμπολήσουν. Ωστόσο, στην πράξη βρίσκονται συχνά αντιμέτωπες με παρεμβάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ή του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, που αποφαίνονται επί της συμμόρφωσης των δραστηριοτήτων τους με τους κοινοτικούς κανόνες για την εσωτερική αγορά, χαρακτηρίζοντας, επί παραδείγματι, τη διασταυρούμενη επιδότηση αντίθετη προς τους κανόνες για τις κρατικές ενισχύσεις, επιβάλλοντας αυστηρές υποχρεώσεις για τις δημόσιες συμβάσεις, ή θεωρώντας ότι ορισμένες υποχρεώσεις δημόσιας υπηρεσίας αποτελούν εμπόδιο στην ευρωπαϊκή ενιαία αγορά. Η εμπειρία αυτή έχει δείξει ότι δεν διαθέτουμε ούτε αποτελεσματικές εγγυήσεις για την τοπική αυτονομία, ούτε τη νομική ασφάλεια την οποία χρειάζονται οι παροχείς δημόσιων υπηρεσιών, οι δημόσιοι φορείς, οι ιδιωτικές επιχειρήσεις και οι χρήστες των υπηρεσιών. Αυτά αποτελούν βασικά προβλήματα στα οποία θα πρέπει να

επικεντρωθεί μια "ευρωπαϊκή οδηγία πλαίσιο" όσον αφορά την υιοθέτηση «κοινών κριτηρίων και κατευθυντήριων γραμμών» για την ανάπτυξη και βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών στην Ευρώπη.

1.5 Το e-government στην Ευρώπη

1.5.1 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση («e-government»)

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού. Αποβλέπει στη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών.

Βασικός παράγοντας για την επιτυχημένη μετάβαση στη Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση είναι το «σωστά καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό» το οποίο πρέπει να επιμορφώνεται πάνω στις νέες τεχνολογίες. Στην Ελλάδα λειτουργούν το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (ΙΝ.ΕΠ) και δώδεκα Περιφερειακά Ινστιτούτα Επιμόρφωσης (Π.ΙΝ.ΕΠ). Τα παραπάνω αποτελούν φορείς κατάρτισης και διαρκούς επιμόρφωσης υπαλλήλων και στελεχών της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης. Η βελτίωση των γνώσεων και δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού γίνεται μέσω πιστοποιημένων προγραμμάτων κατάρτισης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι σε θέση να μειώσει τα έξοδα τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τις κυβερνήσεις και να διευκολύνει τις συναλλαγές μεταξύ των διοικήσεων και των διοικούμενων. Επιπροσθέτως, συμβάλλει στο να καταστεί ο δημόσιος τομέας πιο ανοιχτός και διαφανής καθώς και οι κυβερνήσεις πιο κατανοητές και υπεύθυνες απέναντι στους πολίτες τους.

Γενικό πλαίσιο

Στη διάρκεια των τελευταίων ετών οι έννοιες της διακυβέρνησης και της διοίκησης έχουν μεταβληθεί σημαντικά. Όχι μόνο λόγω των έντονων πιέσεων και της προσδοκίας ότι ο τρόπος διακυβέρνησης θα πρέπει να αντανακλά τις νέες μεθόδους εργασίας, αλλά και της απαίτησης για πιο "ανοιχτές" κυβερνήσεις απέναντι στον επιχειρηματικό κόσμο.

Η τάση αυτή για αλλαγή συνθηκών έρχεται και πάλι στο προσκήνιο, λόγω της ταχείας εξέλιξης και συνεχούς εμφάνισης νέων ψηφιακών τεχνολογιών. Πολλοί υποστηρίζουν ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) επιτρέπει την οικονομικότερη προσέγγιση των δημοκρατικών διαδικασιών.

Ωστόσο, οι *Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας* (ΤΠΕ) μπορούν να επιτύχουν πολύ περισσότερα απ' αυτό:

➲ Επαναπροσδιορίζουν το τοπίο της δημόσιας διοίκησης μεταβάλλοντας τις σχέσεις μεταξύ των προσφερομένων υπηρεσιών και του κοινού, μεταξύ του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, μεταξύ κυβέρνησης και πολίτη.

➲ Νέες μορφές διακυβέρνησης κάνουν την εμφάνισή τους, αντανακλώντας τις ολοένα μεταβαλλόμενες οργανωτικές και οικονομικές δομές, με σημαντικές επιδράσεις στον τρόπο που "υπάρχουμε" ως πολίτες.

1.5.2 Στόχοι της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Οι στόχοι που έχει θέσει η Ευρωπαϊκή Ένωση για την αναμόρφωση της Δημόσιας Διοίκησης με την βοήθεια των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών είναι:

- *Ενίσχυση της διαφάνειας των συναλλαγών και των διαδικασιών του δημοσίου,* ώστε η κεντρική κυβέρνηση και η τοπική αυτοδιοίκηση να βρίσκονται διαρκώς υπό τον έλεγχο και την κριτική των πολιτών. Δηλαδή, ενίσχυση του ρόλου του Πολίτη στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

- *Δημόσια Διοίκηση που έχει στο επίκεντρο της τον Πολίτη*, χωρίς πολιτικούς, οικονομικούς, πολιτιστικούς και γεωγραφικούς αποκλεισμούς και περιττή γραφειοκρατία.

- *Δημόσια Διοίκηση παραγωγική*, αποδοτική που σέβεται το χρόνο και το χρήμα των φορολογουμένων.

Είναι σαφές ότι η η(ηλεκτρονική)-Διακυβέρνηση δεν αφορά μόνο στην παροχή on-line υπηρεσιών και στην καλύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, αλλά συνιστά ένα νέο σύνολο τεχνολογικά υποβοηθούμενων διαδικασιών, που προάγουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των πολιτών και της κυβέρνησης.

1.5.3 e-Europe

Το 2000 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ξεκίνησε την πρωτοβουλία **e-Europe**, με κύριους στόχους:

- Κάθε πολίτης, σχολείο, επιχείρηση και διοικητικός φορέας να έχουν πρόσβαση στο Internet
- Να "μορφωθεί ηλεκτρονικά" όλη η Ευρώπη, και να δημιουργηθεί η κατάλληλη επιχειρηματική κουλτούρα
- Να διασφαλιστεί ότι η όλη διαδικασία δεν θα οδηγήσει σε κοινωνικό αποκλεισμό συγκεκριμένων ομάδων, και ότι θα ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών μέσα από την κοινωνική συνοχή

Προκειμένου να επιτευχθούν οι παραπάνω στόχοι, η Επιτροπή πρότεινε δέκα κύριους τομείς δράσης, ως μέρος του Σχεδίου Δράσης e-Europe 2002, ένα φιλόδοξο πλάνο στο οποίο θα συμμετείχαν από κοινού τα κράτη-μέλη, οι επιχειρήσεις και οι πολίτες της Ευρώπης. Ένας από αυτούς τους τομείς δράσης ήταν να έχουν οι κυβερνήσεις on-line παρουσία, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι πολίτες θα έχουν εύκολη πρόσβαση σε χρήσιμη πληροφορία, υπηρεσίες αλλά και στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Όταν ξεκίνησε το Σχέδιο Δράσης e-Europe 2002, είχε ιδωθεί ως μια ενέργεια για γρήγορο πέρασμα της Ευρώπης στο διαδίκτυο. Γενικότερα στέφθηκε με επιτυχία και συνέβαλε στο να είναι σήμερα on-line πολύ περισσότεροι άνθρωποι και περισσότερες επιχειρήσεις.

Έτσι, τον Ιούνιο του 2002 υιοθετήθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης το Σχέδιο Δράσης e-Europe 2005. Ο κύριος στόχος του νέου σχεδίου ήταν να τεθούν δύο ομάδες δράσεων που θα ενισχύουν η μία την άλλη:
1. Δράσεις που θα προωθούν την ανάπτυξη υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου, καλύπτοντας τόσο τις **on-line δημόσιες υπηρεσίες** όσο και το η-επιχειρείν, και
2. Δράσεις που θα προωθούν την ανάπτυξη υποδομών για **ταχύτερες συνδέσεις** και **ασφαλέστερη πρόσβαση** στο internet.
Στο Σχέδιο τονίζεται επίσης ότι μέχρι το 2005 η Ευρώπη θα έπρεπε να διαθέτει:

- Σύγχρονες on-line δημόσιες υπηρεσίες (Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, **Τηλεκπαίδευσης** και Τηλεϊατρικής)
- Δυναμικό επιχειρηματικό περιβάλλον
- Διευρυμένη διαθεσιμότητα γρήγορων συνδέσεων στο Διαδίκτυο σε ανταγωνιστικές τιμές και υποδομές απόλυτης **ασφάλειας συναλλαγών**

Η μέχρι σήμερα εμπειρία δείχνει ότι έχει συντελεστεί σημαντική πρόοδος. Το Σχέδιο Δράσης του 2002 είχε στόχο να "φέρει" στο internet κυβερνήσεις, πολίτες και επιχειρήσεις. Ο δεύτερος στόχος, που τέθηκε από το e-Europe 2005, ήταν να διασφαλιστεί ότι οι υπηρεσίες που παρέχονται on-line όντως χρησιμοποιούνται. Ο δεύτερος αυτός στόχος προϋποθέτει την καλύτερη γνωριμία του κοινού με τις on-line δημόσιες υπηρεσίες και την οικοδόμηση εμπιστοσύνης. Αυτή είναι και η μεγαλύτερη πρόκληση της Ευρώπης

σήμερα για την επίτευξη μιας πραγματικής και ολοκληρωμένης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

1.5.4 i2010: Η κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης στην υπηρεσία της ανάπτυξης και της απασχόλησης.

Το i2010 είναι το νέο στρατηγικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που καθορίζει τις γενικές πολιτικές κατευθύνσεις για την κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης. Αυτή η νέα ενοποιημένη πολιτική αποσκοπεί κυρίως να ενθαρρύνει τη γνώση και την καινοτομία, ώστε να ενισχυθεί η ανάπτυξη καθώς και η δημιουργία περισσότερων και καλύτερης ποιότητας θέσεων απασχόλησης. Εντάσσεται στο πλαίσιο της αναθεωρημένης στρατηγικής της Λισσαβόνας.

1.5.5 Παραδείγματα χωρών με φανερή την αναδιοργάνωση της δημόσιας διοίκησης

1.5.5.1 Παραδείγματα παρουσίας ευρωπαϊκών χωρών στο διαδίκτυο

Αυστρία

Η Αυστρία αποτελεί μια από τις πρωτοπόρες χώρες σε επίπεδο διείσδυσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, έχοντας επιτύχει τα ακόλουθα ποσοστά:

• 96% των αυστριακών επιχειρήσεων χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές
• 91% διαθέτουν πρόσβαση στο Internet
• 74% αξιοποιούν πληροφορίες e-Government
• μία στις πέντε επιχειρήσεις έχει ολοκληρώσει συναλλαγές με το δημόσιο μέσω Internet.

Παράλληλα:

• 56% των Αυστριακών χρησιμοποιούν το Internet
• 49% των νοικοκυριών διαθέτουν ηλεκτρονικό υπολογιστή
• 75% διαθέτουν κινητό τηλέφωνο
• 51% αξιοποιούν πληροφορίες e-Government
• 32% των πολιτών έχουν ολοκληρώσει συναλλαγές με το δημόσιο μέσω Internet

Η κυβέρνηση της Αυστρίας, στο πλαίσιο παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες για συναλλαγές με το δημόσιο, έχει διαμορφώσει και λειτουργεί τη διαδικτυακή πύλη ‘www.help.gv.at’.

Η πύλη help.gv, η οποία έχει αναπτυχθεί με τη φιλοσοφία του one stop portal, αποτελεί κεντρικό σημείο εισόδου για όλες τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας. Για να αποκτήσει πρόσβαση και να κάνει χρήση των υπηρεσιών, ο πολίτης δε χρειάζεται να είναι γνώστης των διοικητικών δομών, καθώς μπορεί να καθοδηγηθεί εύκολα στην

πληροφόρηση που ζητά χάριν στην οργάνωση των υπηρεσιών σε "γεγονότα ζωής" (life events), όπως εργασία, κοινωνική μέριμνα. Το αντίστοιχο ισχύει για τις επιχειρήσεις.

Κατά την περιήγησή του στο portal, κάθε πολίτης μπορεί να απευθύνει, μέσω e-mail, προσωποποιημένα αιτήματα, τα οποία απαντώνται σε διάστημα τριών ημερών από την ομάδα του help.gv. Σε περίπτωση μάλιστα εξειδικευμένων ερωτήσεων οι χρήστες προωθούνται σε αρμόδια στελέχη της δημόσιας διοίκησης. Σε μηνιαίο επίπεδο εξυπηρετούνται περίπου 1000 αιτήματα, αριθμός συνεχώς αυξανόμενος.

Το help.gv έχει λάβει το eEurope Award 2003, ενώ συνέβαλε στο να κατακτήσει η Αυστρία τη 2η θέση στη διαθεσιμότητα ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, σύμφωνα με την ετήσια έρευνα που διεξάγει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή σχετικά με τις 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες.

Σημειώνεται ότι οι δυνατότητες της πύλης help.gv οφείλονται κυρίαρχα στην αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα, με διασύνδεση όλων των δημόσιων φορέων και τη ρύθμιση του νομοθετικού πλαισίου, γεγονός που επιτρέπει την ηλεκτρονική ανταλλαγή αρχείων μεταξύ οργανισμών και την ψηφιακή αυθεντικοποίηση.

Ηλεκτρονική Επικοινωνία με την τοπική Αυτοδιοίκηση

Η πόλη της Βιέννης έχει αναπτύξει έναν πρωτοποριακό κόμβο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ο οποίος προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα τόσο στους πολίτες που συναλλάσσονται με το δημόσιο, όσο και στους εργαζομένους στην τοπική αυτοδιοίκηση.
Σε εφαρμογή έχει τεθεί και το 'Ψηφιακό Γραφείο', ή αλλιώς η ηλεκτρονική απάντηση στις γραφειοκρατικές διαδικασίες. Στόχος αυτής της πρωτοβουλίας είναι να παρέχεται, μέχρι το τέλος του 2006, τουλάχιστον ένας διαδικτυακός τόπος πρόσβασης σε κάθε σημαντική διοικητική διαδικασία που προϋποθέτει άμεση συνδιαλλαγή του πολίτη με υπάλληλο του δημοσίου. Εκτιμάται ότι ο αριθμός των διαδικτυακών αυτών τόπων θα φτάσει τους 330, ενώ θα τηρούνται κοινά πρότυπα και ομοιόμορφες δομές προς διευκόλυνση των πολιτών.

Το έργο υλοποιείται με επιτυχία και προσφέρει στους εργαζομένους του Δήμου πολλαπλά πλεονεκτήματα τα οποία μεταξύ άλλων αφορούν τα ακόλουθα :

• Δεν απαιτείται πλέον η «χειρονακτική» εισαγωγή στοιχείων στα συστήματα του δήμου

• Οι πολίτες παρουσιάζουν μεγαλύτερο επίπεδο ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση που λαμβάνουν

• Εξοικονομείται χρόνος για τους διοικητικούς υπαλλήλους που μπορεί να αφιερωθεί σε πιο σημαντικά καθήκοντα

Εξάλλου, πέραν των πολιτών, αντίστοιχες υπηρεσίες προσφέρονται σε 70.000 επιχειρήσεις στη Βιέννη και 19.000 νέες επιχειρήσεις ετησίως, ενώ πληροφορίες και

επεξηγήσεις είναι διαθέσιμες στην αγγλική, γαλλική, κροατική, σερβική και τουρκική γλώσσα. Αξίζει να αναφερθεί ότι το 48% των απαιτούμενων διαδικασιών για έναρξη νέας επιχείρησης στη Βιέννη διεξάγονται πλέον ηλεκτρονικά.

Ηνωμένο Βασίλειο

Το portal του Ηνωμένου Βασιλείου www.direct.gov.uk περιλαμβάνει ενότητες όπως οδηγός για την κυβέρνηση-το κράτος, οδηγό για τις επιχειρήσεις. Σε ξεχωριστή ενότητα "do it on line" ενημερώνει τους πολίτες για υπηρεσίες που προσφέρονται από κάθε δημόσια υπηρεσία ξεχωριστά, χωρισμένες σε κατηγορίες. Επίσης, δίνεται η δυνατότητα στους χρήστες να αναζητήσουν με αλφαβητική σειρά όλες τις δημόσιες υπηρεσίες και τις διευθύνσεις τους.

Ιταλία

Η δικτυακή σελίδα **www.italia.gov.it** είναι η επίσημη σελίδα παρουσίας των υπηρεσιών του ιταλικού κράτους. Εδώ, υπάρχουν κατηγορίες χωρισμένες σε γεγονότα ζωής όπου και δίνονται οι πληροφορίες για κάθε γεγονός ξεχωριστά όπως αποκτώ παιδί, βγαίνω σε σύνταξη, εθελοντισμός, σπουδές, πληρωμή φόρων, πηγαίνω στο εξωτερικό. Ακόμα, υπάρχει χώρος όπου εμφανίζονται τα μέρη της σελίδας με τη μεγαλύτερη ζήτηση.

Επίσης, υπάρχει και η δυνατότητα επικοινωνίας των πολιτών με το κράτος με αποστολή e-mail καθώς και η τηλεφωνική επικοινωνία στο Numero Verde 800 130 130.

Ελλάδα

Σχεδόν όλα τα Υπουργεία, οι Περιφέρειες, οι Νομαρχίες και οι Δήμοι έχουν διαδυκτιακούς τόπους. Αυτοί οι τόποι έχουν αναπτυχθεί αυτόνομα από τους φορείς, χωρίς να ακολουθούν κοινό τρόπο σχεδίασης ή οργάνωσης και χωρίς να λαμβάνεται πρόβλεψη για μεταξύ τους συνεργασία. Για αυτό και αποτελεί ανάγκη η διαμόρφωση ενός προτύπου «δημόσιου τόπου» και να θεσμοθετηθούν κοινά πρότυπα σχεδιασμού, αρχιτεκτονικής, λειτουργίας και διασύνδεσής τους με τους άλλους τόπους αλλά και τη κεντρική πύλη του δημοσίου τομέα.

Βάσει του υποπρογράμματος 3, μέτρο 3.1 «*Ανάπτυξη διαδικτυακών τόπων και διαδικτυακών πυλών*» του επιχειρησιακού προγράμματος "*Πολιτεία- Η επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης*" (το επιχειρησιακό πρόγραμμα "Πολιτεία" αποτελεί εργαλείο δημόσιας πολιτικής, στοχεύει στην Επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης, ώστε να καταστεί θεσμός εγγύησης της ανάπτυξης και της κοινωνικής συνοχής) το Υπουργείο Εσωτερικών και Δημόσιας Διοίκησης ΥΠΕΣΔΔΑ θα αναπτύξει την Κεντρική Διαδυκτιακή Πύλη του δημόσιου τομέα που θα λειτουργεί ως Υπηρεσία μιας στάσης για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσα από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της

Πληροφορίας. Στην Κεντρική Πύλη θα συνδεθούν οι δικτυακοί τόποι και οι δικτυακές πύλες των φορέων εφόσον πληρούν ορισμένες προδιαγραφές. Οι φορείς αυτοί που θα συνδέονται με την κεντρική πύλη θα ονομάζονται **«πιστοποιημένοι εταίροι»**. Και επειδή με την εισαγωγή των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο δημόσιο τομέα τίθεται η ανάγκη διασφάλισης των πληροφοριών με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, το ΥΠΕΣΔΔΑ προγραμματίζει τη δημιουργία ενός γενικού συστήματος αυθεντικοποίησης μέσα από το Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας.

Σήμερα, η παρουσία της ελληνικής δημόσιας διοίκησης εμφανίζεται στο διαδικτυακό τόπο **www.kep.gov.gr** όπου ο χρήστης μπορεί να βρει πληροφορίες χωρισμένες σε γεγονότα ζωής και ενημέρωση για κάθε είδους συναλλαγής του με το δημόσιο. Όλες οι συναλλαγές είναι χωρισμένες σε κατηγορίες ανάλογα με τη φύση τους ή την αρμόδια υπηρεσία από την οποία διεκπεραιώνονται. Εκτενέστερη αναφορά γίνεται στο Κεφάλαιο 2 της εργασίας.

1.5.5.2 Άλλα παραδείγματα

Ιρλανδία

Η Ιρλανδία έχει αναπτύξει προγράμματα στρατηγικής που αφορούν τη «μοντερνοποίηση» των δημοσίων υπηρεσιών της όπως: η Πρωτοβουλία για Ποιότητα στις Δημόσιες Υπηρεσίες, Καλύτερη Διατήρηση του Ελέγχου των Δημοσίων Υπηρεσιών με Κανόνες και Περιορισμούς, η Ευθύτητα και η Ειλικρίνεια, συμπεριλαμβανομένης και της εισαγωγής του προγράμματος Ελευθερία στην Πληροφόρηση της Νομοθεσίας όπως επίσης και η ίδρυση οργανισμών. Για παράδειγμα αναφέρεται το Commission for Standards in Public Services.

Βάσει και έρευνας η οποία διεξήχθη για τις δημόσιες υπηρεσίες στην Ιρλανδία το 2002 από το Department Taoiseach από την Ipsos MORI και σε όρους του προγράμματος για την Αλλαγή και Μοντερνοποίηση των Δημοσίων Υπηρεσιών φαίνεται ότι:

- στα επίπεδα επικοινωνίας και εξυπηρέτησης
- στην αποτελεσματικότητα
- στην οικειότητα και τη στάση που κρατούν οι υπηρεσίες απέναντι στους πολίτες
- στην ικανοποίηση από τις δημόσιες υπηρεσίες

σημειώνεται αύξηση και αυτό μαρτυρά τη βελτίωση όσον αφορά την ποιότητα της εξυπηρέτησης του πελάτη. Αξιοσημείωτο είναι ότι η παραπάνω έρευνα έδειξε ότι:

✎ ένας στους οχτώ πελάτες των δημοσίων υπηρεσιών χρησιμοποίησε το internet για να επικοινωνήσει μαζί τους

✎ ένας στους πέντε πελάτες χρησιμοποίησε το e-mail!

Κύπρος

Ένα από τα μοντέλα οργάνωσης που φιλοδοξούν να βάλουν τον πολίτη στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων τους και να χρησιμοποιήσουν στο έπακρο τις δυνατότητες της τεχνολογίας και του διαδικτύου είναι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη, τα Citizens Service Centers, όπως είναι γνωστά στον Ευρωπαϊκό Χώρο.



Τα κυριότερα χαρακτηριστικά της νέας αυτής μορφής οργάνωσης και του τρόπου λειτουργίας της είναι τα ακόλουθα:

✍ η συγκέντρωση στην ίδια οργανωτική μονάδα και στον ίδιο χώρο περισσότερων της μιας υπηρεσιών. Όπως σε πολυκατάστημα ή ένα τραπεζικό παράρτημα, ο πολίτης, μπαίνοντας στο Κέντρο, θα έχει τη δυνατότητα να τύχει εξυπηρέτησης για περισσότερες της μιας υπηρεσιών, σε ένα και μόνο σημείο επαφής με την δημόσια υπηρεσία.

✍ η αξιοποίηση της σύγχρονης τεχνολογίας, με αποτέλεσμα, όπου είναι δυνατό, ο πολίτης να τυγχάνει άμεσης εξυπηρέτησης.

Εκεί όπου η άμεση εξυπηρέτηση δεν είναι δυνατή, η διοίκηση μέσω του κέντρου αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση της διαδικασίας. Διακινούνται, δηλαδή, μέσω του κέντρου τα έγγραφα, χωρίς να χρειάζεται να μετακινείται ο πολίτης από ένα κυβερνητικό γραφείο σε άλλο και από μια υπηρεσία σε άλλη. Η υπηρεσία πηγαίνει όσο πιο κοντά στον πολίτη γίνεται και "τρέχει" η ίδια για να τον εξυπηρετήσει, χωρίς ο ίδιος να χρειάζεται να διακινείται.

Στα πιο πάνω πρότυπα, έχουν δημιουργηθεί τα τρία πρώτα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη στην Κύπρο:

🖱 το ΚΕΠ Λευκωσίας, από το Δεκέμβριο 2005,

🖱 το ΚΕΠ Λεμεσού, από τον Οκτώβριο 2006 και

🖱 το ΚΕΠ Πόλης Χρυσοχούς το οποίο τέθηκε στη διάθεση του κοινού από τις 22/1/2007.

Στα Κέντρα αυτά, όπως και σε άλλα που θα δημιουργηθούν πολύ σύντομα σε όλη την Κύπρο, το Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής (ΤΥΠ) - σε συνεργασία με το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού - έχει εγκαταστήσει τα πιο κάτω βασικά Συστήματα Πληροφορικής που προσφέρουν υπηρεσίες στον πολίτη:

- Σύστημα Αρχείου Πληθυσμού και Μετανάστευσης
- Σύστημα Τμήματος Οδικών Μεταφορών
- Σύστημα Κοινωνικών Ασφαλίσεων

- Σύστημα Χορηγιών και Επιδομάτων
- Σύστημα Κτηματολογίου και Χωρομετρίας (Κτηματικά Σχέδια)
- Σύστημα Έκδοσης Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθένειας

Αξιοποιώντας την Τεχνολογία της Πληροφορικής και των Τηλεπικοινωνιών, ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετείται εύκολα, γρήγορα και αποτελεσματικά για 64 διαφορετικές υπηρεσίες του Δημοσίου, με μια μόνο επίσκεψη στα ΚΕΠ, χωρίς να χρειάζεται να μετακινείται από Υπουργείο σε Υπουργείο και από Τμήμα σε Τμήμα.

Πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχει και κυβερνητική πύλη στο διαδικτύο **www.cyprus.gov.cy** όπου ο πολίτης μπορεί να ενημερωθεί για υπηρεσίες του δημοσίου που τον ενδιαφέρουν.

Ελλάδα

Τα τελευταία επτά χρόνια έχει εφαρμοστεί στην ελληνική δημόσια διοίκηση το μοντέλο οργάνωσης με τη δημιουργία Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών. Τα ΚΕΠ είναι υποκαταστήματα του Κράτους που οργανώνει το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης σε όλους τους Δήμους, τις Περιφέρειες και τις Νομαρχίες της χώρας και στα οποία ο πολίτης μπορεί να κάνει όλες τις συναλλαγές του με το δημόσιο. Επιπλέον, υπάρχει η γραμμή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης 1564. Εκτενέστερη αναφορά γίνεται στο Κεφάλαιο 2 της εργασίας.



Πρέπει να σημειωθεί ότι η Ελλάδα το 2003 βραβεύτηκε από το United Nations Public Service Award για την τηλεφωνική γραμμή 1502, η οποία λειτουργούσε τότε και αποτελούσε πρωτοπορία. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούσαν να τηλεφωνήσουν στον αριθμό αυτό και να «παραγγείλουν» πενήντα οκτώ (58) διαφορετικά πιστοποιητικά. Επικοινωνώντας με τον αριθμό 1502 του Ο.Τ.Ε. ο ενδιαφερόμενος δήλωνε, πέραν των απαιτουμένων για την έκδοση του αντίστοιχου πιστοποιητικού, τα εξής στοιχεία:

- ✔ Αριθμό Δελτίου Ταυτότητας
- ✔ Υπηρεσία στην οποία απευθυνόταν
- ✔ Τηλεφωνικό νούμερο, στο οποίο θα χρεωνόταν η έκδοση του πιστοποιητικού (2.20€)
- ✔ Τρόπο παραλαβής του πιστοποιητικού (ταχυδρομικώς, fax, αυτοπροσώπως). Η ταχυδρομική αποστολή του πιστοποιητικού κοστίζει επιπλέον (2.50 €)
- ✔ Στοιχεία κατοικίας για την αποστολή του πιστοποιητικού (Διεύθυνση, Ταχ. Κώδικας, πόλη, χώρα)

✔Αριθμό Φορολογικού Μητρώου

Νέα Υόρκη

Σήμερα οι κάτοικοι της Νέας Υόρκης μπορούν να τηλεφωνήσουν στο 311 οποιαδήποτε στιγμή, μέρα ή νύχτα, να μιλήσουν με έναν αντιπρόσωπο της υπηρεσίας εξυπηρέτησης του πολίτη ο οποίος μπορεί να τους βοηθήσει απέναντι σε ένα ευρύ μέγεθος αιτημάτων για διάφορες υπηρεσίες και έτσι να δοθούν πληροφορίες σε 170 γλώσσες. Η Νέα Υόρκη είναι η μεγαλύτερη πόλη των Ηνωμένων Πολιτειών. Προσφέρει περισσότερες από 900 διαφορετικές υπηρεσίες στους πολίτες μέσα από 50+ κρατικές υπηρεσίες σε 8.000.000 κατοίκους.

Ινδία- Bruhat Bangalore Mahanagara Palike

Το Bruhat Bangalore Mahanagara Palike έχει δημιουργήσει τέσσερα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών για να προβάλει μία one-stop on-line διευκόλυνση στους πολίτες της Bangalore. Αυτά τα κέντρα δίνουν τη δυνατότητα στους πολίτες να πληρώσουν τους φόρους τους, να πάρουν πιστοποιητικά γέννησης και θανάτου, άδειες οικοδόμησης και να υποβάλλουν τα παράπονά τους, τις προτάσεις τους και τα αιτήματά τους για τις υπηρεσίες της Bangalore.

Ενιαίος ευρωπαϊκός αριθμός κλήσεων έκτακτης ανάγκης 112

Ήδη λειτουργεί σε χώρες της Ευρώπης και στην Ελλάδα ο ενιαίος ευρωπαϊκός αριθμός κλήσεων έκτακτης ανάγκης 112. Αφορά υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης που παρέχονται από την αστυνομία, την πυροσβεστική, το λιμενικό καθώς και υπηρεσίες ασθενοφόρων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^{Ο} : ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

2.1 Η υφιστάμενη κατάσταση στην ελληνική δημόσια διοίκηση

Στην ιστορική εξέλιξη και διαμόρφωση της δημόσιας διοίκησης ποικίλες δημόσιες πολιτικές έχουν σχεδιαστεί και εφαρμοστεί για την βελτίωσή της. Ωστόσο, παρά τα όποια θετικά βήματα που μπορούν να καταγραφούν, η τεκμηριωμένη ανάλυση αναδεικνύει το «έλλειμμα διοίκησης» το όποιο διαχέεται σε όλα τα επιμέρους υποσυστήματα της Ελληνικής κοινωνίας.



Η ελληνική δημόσια διοίκηση, στις αρχές του εικοστού πρώτου αιώνα, συνεχίζει να χαρακτηρίζεται από τις ευρύτερα γνωστές παθολογίες: την απουσία στρατηγικής δράσης, την αναξιοκρατία, τη σπάταλη διαχείριση των ανεπαρκών δημόσιων πόρων, τη διαφθορά και τη δομική αδράνεια, το νομικισμό, τη διοικητική ισοπέδωση, την ατροφία του πειθαρχικού δικαίου, την εκδήλωση ήσσονος προσπάθειας συμπεριφορών, τις οργανωτικές επικαλύψεις, την απουσία ορθολογικής σχεδίασης θέσεων εργασίας. Πρακτική συνέπεια της πραγματικότητας αυτής είναι το κόστος των παραγομένων αποτελεσμάτων των δημοσίων υπηρεσιών να υπολείπονται του οφέλους.

Επομένως, ίσως δεν ηχούσε ποτέ πιο ηχηρά το αίτημα για μεταρρύθμιση του κράτους για επαναπροσέγγιση της φύσης και της αποστολής των θεσμών διοίκησης δημοσίου χαρακτήρα. Στην ιστορική εποχή της παγκοσμιοποίησης το κράτος επανιδρύεται και αυτός είναι ένας αναγκαίος στρατηγικός σκοπός που απαντά πειστικά στις κοινωνικές απαιτήσεις. Μια τέτοια πρόταση φέρνει στο προσκήνιο ενός προγράμματος μεταρρύθμισης την απάντηση στο ερώτημα ποια είναι η αποστολή του κράτους. Οι δύο θεμελιώδεις συνιστώσες της αποστολής του κράτους είναι επομένως: α) η κοινωνική δικαιοσύνη και β) η οικονομική ευημερία. Αυτό το δίπτυχο καθορίζει τη στρατηγική αναμόρφωσης της Ελληνικής δημόσιας διοίκησης και εκφράζεται επιχειρησιακά μέσω της επανίδρυσής της. Επομένως, το ζητούμενο είναι η σχεδίαση και η οργάνωση δημοσίων πολιτικών που αποσκοπούν στη επανίδρυση της δημόσιας διοίκησης. Συνοπτικά, θα μπορούσε να τονισθεί ότι η οργάνωση και η λειτουργία της Ελληνικής δημόσιας διοίκησης υπονομεύουν την ανάπτυξη και εμποδίζουν την ανταγωνιστικότητα της οικονομίας. Ενδεικτικά, ορισμένες από τις «κρίσιμες διοικητικές παθολογίες» είναι οι παρακάτω:

① ΑΝΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της Δημόσιας Διοίκησης καθορίζεται σε σημαντικό βαθμό από τη λειτουργία και τις δυνατότητες του συστήματος διοίκησης. Το υφιστάμενο σύστημα διοίκησης των δημοσίων υπηρεσιών δεν παρέχει πραγματική δυνατότητα άσκησης διοίκησης. Οι υφιστάμενοι περιορισμοί προκύπτουν κυρίως από το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα. Ενδεικτικό παράδειγμα αποτελεί η διαχείριση του προσωπικού. Οι Διοικήσεις των δημοσίων φορέων έχουν περιορισμένες δυνατότητες διαχείρισης θεμάτων που αφορούν στο ανθρώπινο δυναμικό, το οποίο καλούνται να διοικήσουν(προσλήψεις, μετακινήσεις, αξιολόγηση, επιβράβευση ή επιβολή ποινών, κλπ.), γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα την αδυναμία προγραμματισμού και, σε ορισμένες περιπτώσεις, ακόμα και την απαξίωση της ίδιας της διοίκησης.

Πέραν των παραπάνω προβλημάτων, που σχετίζονται με το υφιστάμενο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, το σημερινό σύστημα διοίκησης εμφανίζει και αδυναμίες στην εφαρμογή των συγχρόνων μεθόδων και εργαλείων διοίκησης, τα οποία διασφαλίζουν την αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία του. Η έλλειψη τακτικού και μεθοδευμένου στρατηγικού και επιχειρησιακού σχεδιασμού αποτελεί χαρακτηριστική αδυναμία του υφιστάμενου συστήματος διοίκησης, καθώς δεν επιτρέπει τον καθορισμό συγκεκριμένων στόχων, τον προγραμματισμό των εργασιών και την ορθή κατανομή των διαθέσιμων πόρων, καθώς και τη αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του φορέα. Ο συνδυασμός των παραπάνω με την έλλειψη αξιόπιστων συστημάτων μέτρησης απόδοσης, επηρεάζει σημαντικά τη δυνατότητα του συστήματος διοίκησης των δημοσίων φορέων στη λήψη αποφάσεων και την πραγματοποίηση διορθωτικών ενεργειών για τη βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της λειτουργίας τους.

② ΔΑΙΔΑΛΩΔΕΣ ΝΟΜΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η σημερινή λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης είναι σημαντικά επιβαρημένη από ένα δαιδαλώδες νομικό και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας, το οποίο καθορίζει σε αρκετές περιπτώσεις τόσο το γραφειοκρατικό χαρακτήρα της όσο και την αδυναμία εκσυγχρονισμού και προσαρμογής της σε αλλαγές. Η ύπαρξη μεγάλου αριθμού λεπτομερειακών νομοθετικών και κανονιστικών ρυθμίσεων αφενός δυσχεραίνει την παρακολούθηση και εφαρμογή τους και αφετέρου δημιουργεί ένα πλαίσιο λειτουργίας προσανατολισμένο στους κανόνες (rule oriented) και όχι στα αποτελέσματα (result oriented). Με άλλα λόγια, το υφιστάμενο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο είναι σε

σημαντικό βαθμό υπεύθυνο και για τη διοικητική κουλτούρα που διέπει τη σημερινή λειτουργία του δημόσιου τομέα της χώρας.

Η ελλιπής κωδικοποίηση της ισχύουσας νομοθεσίας αποτελεί τροχοπέδη στις όποιες προσπάθειες βελτίωσης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης, καθώς απαιτείται σημαντική προσπάθεια αφενός για την καταγραφή της και αφετέρου για την εκτίμηση των πιθανών επιπτώσεων από τη μεταβολή ή κατάργηση μέρους της. Το γεγονός αυτό δυσχεραίνει την εφαρμογή ριζικών μεταβολών και εισαγωγή καινοτομιών στον τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης στο σύνολό της.

③ ΥΨΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Η υφιστάμενη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης χαρακτηρίζεται από περίπλοκες διαδικασίες. Τα αίτια του υψηλού κόστους και, κατά συνέπεια, της χαμηλής αποδοτικότητας των διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης είναι πολλαπλά και προκύπτουν από:

- Κενά
- Επικαλύψεις
- Ανεπαρκή αξιοποίηση σύγχρονων μέσων
- Μη ορθολογική διαχείριση και σπατάλη πόρων
- Ασάφεια στόχων και σχεδιασμού

Τα παραπάνω χαρακτηριστικά δημιουργούν σημαντική αδυναμία οριοθέτησης και περιγραφής αρμοδιοτήτων, ευθυγράμμισης των διαδικασιών με τους στόχους των δημοσίων υπηρεσιών, ανασχεδιασμού των διαδικασιών με επίκεντρο τον πολίτη των δημοσίων υπηρεσιών και αξιολόγηση λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης.

④ ΧΑΜΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ένα χαρακτηριστικό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, όπως είναι οργανωμένη και λειτουργεί σήμερα, είναι η χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών που παρέχει προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της χώρας. Τα βασικά αίτια που προσδιορίζουν την χαμηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι :

- ☞Γραφειοκρατικές διαδικασίες
- ☞ Άσκοπες μετακινήσεις μεταξύ φορέων και υπηρεσιών
- ☞ Ελλιπής ενημέρωση
- ☞ Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων
- ☞ Υψηλοί χρόνοι διεκπεραίωσης αιτημάτων
- ☞ Μη φιλική αντιμετώπιση

☞ Διαφθορά και αδιαφάνεια.

Ⓢ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΗ ΣΧΕΣΗ ΠΟΛΙΤΗ-ΚΡΑΤΟΥΣ

Στη σημερινή εποχή ο πολίτης αντιμετωπίζει τη Δημόσια Διοίκηση με αρνητικά συναισθήματα, τα οποία θα διαιωνίζονται όσο δεν πραγματοποιούνται ριζικές μεταβολές του τρόπου λειτουργίας. Μεταβολές οι οποίες θα έπειθαν τον πολίτη για πραγματική μεταστροφή από το σημερινό γραφειοκρατικό μοντέλο λειτουργίας σε ένα μοντέλο το οποίο θα αφουγκράζεται και θα ικανοποιεί τις ανάγκες του. Η δημόσια διοίκηση, με τη μορφή που έχει και τις πρακτικές που ακολουθεί σήμερα, προκαλεί σκεπτικισμό και ανασφάλεια στον πολίτη - αποδέκτη των υπηρεσιών της. Τα συναισθήματα αυτά προκύπτουν από τα φαινόμενα αδιαφάνειας και διαφθοράς που μαστίζουν τη δημόσια διοίκηση καθώς και από το χαμηλό επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, το οποίο αναγκάζει τον πολίτη να ταλαιπωρείται και να χάνει χρόνο και χρήμα για να διεκπεραιώσει τις όποιες συναλλαγές έχει με το δημόσιο.



Πολλές από τις αδυναμίες που παρουσιάστηκαν είναι αλληλένδετες και σε αρκετές περιπτώσεις η επίλυση μίας από αυτές αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχή επίλυση μιας άλλης.

2.2 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών - ΚΕΠ

2.2.1 Γενικά

Η ελληνική δημόσια διοίκηση έχει αναπτύξει ένα δίκτυο από πολύπλοκες, δαιδαλώδεις και αρκετές φορές αντιφατικές διαδικασίες, οι οποίες λειτουργούν ανασχετικά ως προς την παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών και ταλαιπωρούν το συναλλασσόμενο πολίτη με μεγάλες χρονοτριβές και πιθανόν οικονομικές επιβαρύνσεις, δημιουργώντας ταυτόχρονα κρίση εμπιστοσύνης στο κράτος. Ωστόσο, η αναπόδραστη ανάγκη της βέλτιστης διαχείρισης των ανεπαρκών διαθέσιμων οικονομικών πόρων από τα σύγχρονα κράτη, οδηγεί στη μετάβαση από μια δημόσια διοίκηση που είχε ως κυρίαρχο στόχο τη λήψη αποφάσεων και τον έλεγχο εφαρμογής τους, σε μια σύγχρονη, ανταποκριτική δημόσια διοίκηση, η οργάνωση της οποίας έχει ως κύριο στόχο τη διάθεση ολοκληρωμένων υπηρεσιών, έτσι ώστε ο πολίτης να εξυπηρετείται εύκολα και γρήγορα . Στο πλαίσιο αυτό και για να ελεγχθεί από τους πολίτες / χρήστες η συνθετότητα του δικτύου των δημοσίων υπηρεσιών-φορέων, προκειμένου να διεκπεραιώσουν τις

καθημερινές ατομικές τους υποθέσεις και να περιορίσουν τις διαδρομές από γραφείο σε γραφείο δημιουργήθηκαν οι υπηρεσίες περιορισμού των διαδρομών (μιας στάσης, one stop shop ή one step service ή guichet unique).

Σκοπός των γραφείων αυτών είναι η αναζήτηση δικαιολογητικών από τις αρμόδιες υπηρεσίες ("οίκοθεν") και η κατάρτιση φακέλου διοικητικής διαδικασίας, με όλα τα σχετικά στοιχεία / έντυπα που σχετίζονται με την εν λόγω διαδικασία.

Βάσει, λοιπόν, του άρθρου 31, του Νόμου 3013, ΦΕΚ 102 της 01/05/2002 συστήνονται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών με 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΄ ύλην αρμόδιες υπηρεσίες*».

2.2.2 Κάτω από πιο πλαίσιο δημιουργήθηκαν τα ΚΕΠ

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) δημιουργήθηκαν στο πλαίσιο των Επιχειρηματικών Προγραμμάτων:

2.2.2.1 «Κοινωνία της Πληροφορίας- ΚτΠ»

(ο δεύτερος Άξονας Προτεραιότητας του Ε.Π. "ΚτΠ" αφορά την εξυπηρέτηση του πολίτη και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής). Η ΚτΠ είναι ο σύμμαχος του πολίτη και της επιχείρησης στη σχέση του με τις δημόσιες υπηρεσίες. Οι συναλλαγές με το Δημόσιο γίνονται στην ΚτΠ απλούστερες και πιο γρήγορες μέσα από τον υπολογιστή, το σπίτι ή το γραφείο και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

2.2.2.2 «Πολιτεία»

(το επιχειρησιακό πρόγραμμα το οποίο αποτελεί εργαλείο δημόσιας πολιτικής, στοχεύει στην Επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης, ώστε να καταστεί θεσμός εγγύησης της ανάπτυξης και της κοινωνικής συνοχής).

2.2.2.3 «ΑΣΤΕΡΙΑΣ»

Για τη λειτουργία του προγράμματος "ΑΣΤΕΡΙΑΣ" δημιουργήθηκε σε κάθε Νομαρχία, Επαρχείο και Δήμο του Αιγαίου Γραφείο του Πολίτη. Το γραφείο αυτό έχει την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή και στελεχώνεται με εξειδικευμένο υπάλληλο, ο οποίος έχει καθήκον την εξυπηρέτηση των πολιτών. Για τη λειτουργία του προγράμματος "ΑΣΤΕΡΙΑΣ" δημιουργήθηκε σε κάθε Νομαρχία, Επαρχείο και Δήμο του Αιγαίου Γραφείο του Πολίτη. Το γραφείο αυτό έχει την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή και στελεχώνεται με εξειδικευμένο υπάλληλο, ο οποίος έχει καθήκον την εξυπηρέτηση των πολιτών.

2.2.2.4 Κοινωνία της Πληροφορίας και χαρακτηριστικό έργο «Αριάδνη»

Ένα από τα πιο σημαντικά έργα του Ε.Π. "ΚτΠ", που αφορά την εξυπηρέτηση του πολίτη, είναι το έργο "Αριάδνη". Αποσκοπεί στη βελτίωση της επικοινωνίας και της ποιότητας της εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης από τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας, ενώ σηματοδοτεί τη συνεργασία της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς υλοποιείται μέσω κεντρικών και αποκεντρωμένων δράσεων.

Αποτελεί με άλλα λόγια ένα συνεκτικό σύνολο παρεμβάσεων, όπως:

① η ηλεκτρονική διάθεση του Οδηγού του Πολίτη,

② το κέντρο κλήσης 1564,

③ το πρόγραμμα Αστερίας,

④ η δημιουργία One-Stop Shops,

⑤ η ψηφιοποίηση εντύπων,

⑥ η απλοποίηση διοικητικών διαδικασιών κ.ά.

Μέσω του συγκεκριμένου έργου επιτυγχάνεται περιορισμός της αναγκαιότητας αυτοπρόσωπης παρουσίας του πολίτη στις δημόσιες υπηρεσίες, εφόσον τα **Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)** καθίστανται το μοναδικό σημείο επαφής του πολίτη με το κράτος, για όλες τις διοικητικές του υποθέσεις.

Τα πρώτα ΚΕΠ άρχισαν να λειτουργούν στις 3-7-2001, ενώ σήμερα, είναι εξοπλισμένα και σε πλήρη λειτουργία 1.044 ΚΕΠ.

Ενδεικτικά για τα ΚΕΠ στην Ελλάδα:

για το 2007		*εξυπηρετήθηκαν*		*για ένα σύνολο*
από Ιανουάριο μέχρι Απρίλιο (27/04/2007)	➔	85.030 πολίτες	➔	967.863 διαδικασιών.

Πηγή: Σύστημα Πληροφοριών e-kep του ΥΠΕΔΔΑ.

2.2.2.5 Κοινωνία της πληροφορίας, Σύζευξις (Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης) και ΚΕΠ

Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ είναι ένα έργο του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης το οποίο εκτελείται από την ΚτΠ Α.Ε. με το Υπουργείο, στο πλαίσιο του Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», αποτελεί το μεγαλύτερο έργο τηλεπικοινωνιών στο Δημόσιο Τομέα και ένα πρωτοποριακό εγχείρημα υποδομής τηλεπικοινωνιών σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Το έργο αφορά στη δημιουργία ασφαλούς

δικτύου Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης (περίπου 1800 φορείς-κόμβοι, σε πρώτη φάση και μέχρι το καλοκαίρι αναμένεται ο αριθμός των φορέων να αυξηθεί σε 3.300) με σκοπό να καλύψει όλες τις ανάγκες για τη μεταξύ τους επικοινωνία με τηλεφωνία (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς), δεδομένα (επικοινωνία υπολογιστών – ασφαλής πρόσβαση στο διαδίκτυο) και εικόνα (τηλεδιάσκεψη – τηλεεκπαίδευση, video- τηλέφωνο). Σε αυτό το πρόγραμμα συμμετέχουν και τα ΚΕΠ.

Το έργο αυτό αφενός

- θα μειώσει σημαντικά το κόστος τηλεπικοινωνιών του φορέα που συμμετέχει στο έργο. Συγκεκριμένα,

- εσωτερική τηλεφωνία με κόστος που καλύπτεται από το έργο αλλά μηδενικό κόστος για τους συμμετέχοντες δημόσιους φορείς)

- εξερχόμενη τηλεφωνία με μειωμένο προσυμφωνημένο κόστος ανά περίπτωση

- εθνική αστική κλήση- όλες οι υπεραστικές κλήσεις σε κόστος μικρότερο του αστικού ΟΤΕ και

- τέλος στα πάγια

και αφετέρου

- θα θέσει στη διάθεση της κάθε υπηρεσίας τις πιο σύγχρονες πρακτικές και προηγμένες υπηρεσίες στο χώρο των τηλεπικοινωνιών και του internet

- θα διασφαλίσει τη δικτυακή υποδομή που απαιτείται για την ανάπτυξη των πληροφορικών συστημάτων στη Δημόσια Διοίκηση με τελικό στόχο την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Και αυτό αφού προβλέπεται η ενδοεπικοινωνία των υπολογιστικών συστημάτων του ελληνικού δημοσίου (όπως η ανταλλαγή δεδομένων ανάμεσα σε φορείς).

Ήδη, 450 ΚΕΠ συνδέθηκαν το 2006 στο Σύζευξις με ταχύτητες είκοσι έως ογδόντα φορές μεγαλύτερες από πριν.

2.3 Τι είναι τα ΚΕΠ;

Τα ΚΕΠ είναι υποκαταστήματα του Κράτους που οργανώνει το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης σε όλους τους Δήμους, τις Περιφέρειες και τις Νομαρχίες της χώρας και



στα οποία ο πολίτης μπορεί να κάνει όλες τις συναλλαγές του με το δημόσιο. Από τις πιο απλές, όπως π.χ. η έκδοση ενός πιστοποιητικού γέννησης μέχρι τις πιο πολύπλοκες όπως π.χ. η πολεοδομική άδεια. Ο πολίτης, δηλαδή, δεν χρειάζεται να τρέχει από υπηρεσία σε υπηρεσία του δημοσίου για να εξασφαλίσει τα έγγραφα για μία υπόθεσή του, αλλά πηγαίνοντας στο ΚΕΠ, υποβάλλει την αίτησή του και ανάλογα με τη φύση της συναλλαγής, το χαρτί βγαίνει, σε χρόνο που μπορεί να διαρκέσει κυριολεκτικά ένα λεπτό όπως π.χ. φορολογική ενημερότητα ή εκκαθαριστικό σημείωμα.

2.4 Πώς λειτουργεί το ΚΕΠ;

2.4.1 Αιτήσεις των πολιτών

Όλες οι συναλλαγές των πολιτών με το κράτος -με σύνολο διαδικασιών 1005 (*βλέπε παράρτημα*)- έχουν αποτυπωθεί σε ηλεκτρονικά έντυπα. Για κάθε συναλλαγή του πολίτη με το κράτος αντιστοιχεί ένα ηλεκτρονικό έντυπο, το οποίο περιέχει την αίτηση του πολίτη και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται (βλέπε παράρτημα). Το στοιχείο αυτό είναι πολύ σημαντικό καθώς για κάθε υπόθεση-διαδικασία του πολίτη υπάρχει ενημέρωση και για δικαιολογητικά που απαιτούνται και έτσι η ενημέρωσή του είναι πλήρης. Τα ηλεκτρονικά αυτά έντυπα είναι «τοποθετημένα» σε έναν κεντρικό υπολογιστή (το portal του Δημοσίου) και ο υπολογιστής αυτός «τροφοδοτεί» όλα τα ΚΕΠ της χώρας.

Σε κάθε πολίτη, αντιστοιχεί και ένας μοναδικός κωδικός (πολίτη). Αυτό σημαίνει ότι από τη στιγμή που ο πολίτης θα έρθει στο ΚΕΠ και θα κάνει αίτηση, τα στοιχεία του θα περαστούν σε μία φόρμα, αποκτώντας αυτόματα και έναν κωδικό. Έτσι, αν ο ίδιος πολίτης απευθυνθεί μελλοντικά πάλι στο ΚΕΠ, ο υπάλληλος δε θα είναι αναγκασμένος να καταχωρήσει πάλι τα στοιχεία του πολίτη· γράφοντας μόνο τον αριθμό της ταυτότητας του ή το ονοματεπώνυμο και το πατρώνυμό του αναζητά τα στοιχεία του πολίτη και αφού τα βρει, τα επιλέγει και καταχωρούνται αυτόματα στην αίτηση στην οποία ζητά και το πιστοποιητικό που τον ενδιαφέρει!

Αφού πρωτοκολληθεί η αίτηση από το e-kep δηλαδή με ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, διαβιβάζεται στην αντίστοιχη υπηρεσία. Το ΚΕΠ οφείλει να διαβιβάζει στην αρμόδια υπηρεσία τις υποβληθείσες σ' αυτό αιτήσεις εντός της *επομένης* από της υποβολής τους ημέρας.

Από τη στιγμή που υποβάλλεται η αίτηση στο ΚΕΠ, χορηγείται στον ενδιαφερόμενο απόδειξη υποβολής αιτήματος, όπου περιλαμβάνονται: ο αριθμός πρωτοκόλλου, η ημερομηνία υποβολής του αιτήματος, η υπηρεσία στην οποία

απευθύνεται το αίτημα του πολίτη, η φύση του αιτήματός του και τα στοιχεία του υπαλλήλου που πρωτοκόλλησε και άρα που ανέλαβε την υπόθεση.

2.4.2 Πώς διαβιβάζονται οι αιτήσεις;

Ο τρόπος με τον οποίο διαβιβάζεται η αίτηση εξαρτάται από τη φύση του έγγραφου που ζητείται από την αίτηση και μπορεί να είναι:

- με φαξ (συνήθως για πιστοποιητικά δημοτολογίων και ληξιαρχείων, βεβαιώσεις σπουδών ΑΕΙ/ ΤΕΙ, χαρτιά του ΟΑΕΔ όπως βεβαίωση χρόνου ανεργίας), ταχυδρομείο,
- courier (όπως μεταβιβάσεις ΙΧ όπου στο φάκελο των δικαιολογητικών προσκομίζεται και η παλιά άδεια κυκλοφορίας) και
- ταχυδρομικώς, ακόμα και
- ιδιόχειρα (όταν η υπηρεσία στην οποία απευθύνεται η αίτηση βρίσκεται πλησίον του ΚΕΠ ή στις εκάστοτε Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις όπως γινόταν μέχρι το τέλος του 2006 για κατάθεση δικαιολογητικών για διαβατήριο καθώς και παραλαβή των διαβατηρίων)
- on line· αυτή η δυνατότητα παρέχεται για ορισμένα πιστοποιητικά και υπηρεσίες, στις οποίες και διαβιβάζονται. Αιτήσεις που αφορούν το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών (το οποίο είναι αρμόδιο για τις γεννήσεις, τους γάμους και τους θανάτους Ελλήνων που έχουν γίνει στο εξωτερικό) διαβιβάζονται on-line αρκεί να αφορούν αποστολή ληξιαρχικής πράξης γέννησης, γάμου ή θανάτου. Αφού περάσουν δύο ή τρεις μέρες από τη πρωτοκόλληση της αίτησης, το Ειδικό Ληξιαρχείο απαντά με e-mail στο ΚΕΠ για το αν βρήκε καταχωρημένη ή όχι την πράξη στα αρχεία της και ύστερα, παραλαμβάνει το ΚΕΠ ταχυδρομικώς τη ληξιαρχική πράξη, αν έχει βρεθεί. Οι on-line αιτήσεις αφορούν επίσης πιστοποιητικά στρατολογικής κατάστασης και βεβαιώσεις επιμελητηρίων και βεβαιώσεις τόκων από το Παρακαταθηκών και Δανείων.

Και μία σημαντική πρωτοπορία: όσον αφορά τον τρόπο με τον οποίο διαβιβάζεται η αίτηση που γίνεται στο ΚΕΠ προς στην αρμόδια υπηρεσία, πρέπει να σημειωθεί ότι από φέτος αιτήσεις για τις οποίες δεν απαιτούνται επιπλέον δικαιολογητικά αποστέλλονται με φαξ μέσω του συστήματος e-kep!

Ανάλογα, αναμένεται και η απάντηση στην αίτηση του πολίτη. Για παράδειγμα, η απάντηση σε αίτημα για αποστολή αντιγράφου ποινικού μητρώου έρχεται μόνο στο ΚΕΠ, στην υπηρεσία δηλαδή από την οποία έγινε η αίτηση και δε μπορεί να αποσταλεί ταχυδρομικώς στη διεύθυνση του πολίτη. Το πιστοποιητικό γέννησης το οποίο απαιτείται για έκδοση δελτίου ταυτότητας πρέπει να είναι πρωτότυπο γι΄ αυτό και η αποστολή του

στο ΚΕΠ γίνεται με ταχυδρομείο εκτός και ο πολίτης βιάζεται οπότε χρεώνεται με τα έξοδα του courier. Τα ΚΕΠ συνεργάζονται με εταιρίες courier (ύστερα από διαγωνισμό) οπότε και η χρέωση του πολίτη είναι μικρότερη (απ΄ αυτή που θα χρεωνόταν αν απευθυνόταν αυτός σε courier, εκτός ΚΕΠ). Έτσι, α)η φύση του πιστοποιητικού και β)η χρήση του προσδιορίζουν και τον τρόπο με τον οποίο θα έρθει στο ΚΕΠ η απάντηση στο αίτημα του πολίτη.

2.4.3 Χρόνος διεκπεραίωσης αιτημάτων των πολιτών.

Για τη διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες, τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης και τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου τίθεται ο γενικός κανόνας, όλες οι ως άνω υπηρεσίες να απαντούν σε αιτήματα πολιτών και να διεκπεραιώνουν τις σχετικές υποθέσεις μέσα στην προθεσμία των πενήντα (50) ημερών, κατ' ανώτατο όριο, εφόσον από ειδικές διατάξεις δεν προβλέπονται μικρότερες προθεσμίες.

Υπάρχουν βέβαια υποθέσεις των πολιτών για τις οποίες ο χρόνος διεκπεραίωσης τους είναι πολύ μικρός αφού παραλαμβάνονται επί τόπου και αφορά:

- τα πιστοποιητικά που εκδίδονται από το TAXIS NET και περιλαμβάνουν μέχρι σήμερα
  - εκκαθαριστικά των ετών 2003, 2004 και 2005
  - φορολογική ενημερότητα
  - ασφαλιστική ενημερότητα (βεβαίωση περί μη οφειλής στο ΙΚΑ)
  - επανεκτύπωση βεβαίωσης ΑΦΜ φυσικού προσώπου
  - επανεκτύπωση βεβαίωσης διακοπής εργασιών φυσικού προσώπου
  - επανεκτύπωση βεβαίωσης έναρξης εργασιών φυσικού προσώπου,
  - επανεκτύπωση βεβαίωσης μεταβολής ατομικών στοιχείων φυσικού προσώπου μη επιτηδευματία.
- ενημερωτικά σημειώματα της μηνιαίας κύριας ή επικουρικής σύνταξης για τους συνταξιούχους του Ναυτικού Απομαχικού Ταμείου (ΝΑΤ)
- βεβαιώσεις χορήγησης τόκων δανείου, από το Παρακαταθηκών και Δανείων
- πιστοποιητικά από το Επιμελητήρια της χώρας για τους επιχειρηματίες
- βεβαιώσεις καταβολής αποζημιώσεων από τον ΕΛΓΑ.

2.4.4 Τι γίνεται από τη στιγμή που έρθει η απάντηση στο ΚΕΠ;

Από τη στιγμή που θα έρθει η απάντηση στο ΚΕΠ, με την παραλαβή του αντίστοιχου πιστοποιητικού-εγγράφου και το κλείσιμο της υπόθεσης με αριθμό

πρωτοκόλλου από το e-kep, ο πολίτης ενημερώνεται αυτόματα με αποστολή SMS στο κινητό του από το Υπουργείο Εσωτερικών για το κλείσιμο της υπόθεσής του, στην περίπτωση όμως που έχει αφήσει αριθμό κινητού και αφού επιθυμεί ο ίδιος να ενημερωθεί με αυτό τον τρόπο. Διαφορετικά, ο υπάλληλος του ΚΕΠ τηλεφωνεί σε σταθερό τηλέφωνο και ενημερώνει τον πολίτη. Το SMS με αποστολέα ΥΠΕΣΣΔΑ- ΚΕΠ (YPESDDA-KEP) γράφει:

«*Η αίτησή σας με αρ. φακέλου ... που υποβλήθηκε σε ΚΕΠ ολοκληρώθηκε επιτυχώς. Μπορείτε να παραλάβετε το έγγραφο από το ΚΕΠ που έχετε επιλέξει*».

Η καινοτομία του έργου εστιάζεται στο γεγονός ότι οι πολίτες με μία τους επίσκεψη στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών μπορούν να πληροφορούνται για οποιοδήποτε θέμα αφορά στις συναλλαγές τους με τη Δημόσια Διοίκηση, να υποβάλουν αιτήματα, να καταθέτουν και να παραλαμβάνουν δικαιολογητικά και να ολοκληρώνουν υποθέσεις τους που βρίσκονται υπό εμπλοκή σε διάφορες Δημόσιες Υπηρεσίες και όλα αυτά μέσα σε ένα ευχάριστο και φιλικό περιβάλλον.

Αυτό σημαίνει, ότι τώρα οι πολίτες για τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο, δεν χρειάζεται να τρέχουν στις διάφορες υπηρεσίες και να ταλαιπωρούνται με πολλές μετακινήσεις. Στη συνέχεια ειδοποιούνται προκειμένου να παραλάβουν το ή τα πιστοποιητικά που ζήτησαν.

2.5 Λειτουργίες των ΚΕΠ

Τα ΚΕΠ λειτουργούν βάσει της αρχής της ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης του πολίτη από μία θέση εργασίας (one stop shop), παρέχοντας:

- ενημέρωση για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων,
- διεκπεραίωση, προμηθεύοντας δηλαδή στους ενδιαφερόμενους τα κατάλληλα έντυπα αιτήσεων και αναζητώντας τα απαιτούμενα δικαιολογητικά από τις αρμόδιες υπηρεσίες, ενώ τελικώς τα έγγραφα είτε παραλαμβάνονται από τα ΚΕΠ είτε αποστέλλονται επί αντικαταβολή
- άλλες υπηρεσίες, όπως επικύρωση αντιγράφων, χορήγηση παραβόλων και φορολογικής ενημερότητας, εκκαθαριστικών, επανεκτύπωση ΑΦΜ και ηλεκτρονική υποβολή φορολογικών δηλώσεων μέσω του TAXIS, ΦΕΚ, πληροφορίες για προκηρύξεις, θέματα κοινωνικής πρόνοιας, υγειονομικά, μεταφορών-επικοινωνιών, αρμοδιότητας της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης, κλπ.

Οι 1005 πιστοποιημένες διαδικασίες που διεκπεραιώνονται συνοδεύονται από αντίστοιχα έντυπα, που διατίθενται και μέσω διαδικτύου (www.kep.gov.gr), ώστε οι πολίτες να μπορούν να τα προμηθευτούν, χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθούν την αρμόδια υπηρεσία ή κάποιο ΚΕΠ.

Η πρωτοτυπία των ΚΕΠ είναι στη μεθοδολογία υλοποίησής τους: η βασική ιδέα συμπυκνώνεται στο σύνθημα **«διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες»**, ενώ προωθούν το μοντέλο διοίκησης ολοκληρωμένων διοικητικών συναλλαγών από μία θέση εργασίας (one stop shop).

Η καινοτομία τους αφορά στην αξιοποίηση των τεχνολογιών Internet, λογισμικού, ψηφιακής υπογραφής (Puplic Key Infrastrcture PKI) αφού αποτελούν ένα εκτεταμένο δίκτυο διανομής πληροφοριών, υπηρεσιών και προϊόντων που παράγει η δημόσια διοίκηση, με παρουσία και στον πιο απομακρυσμένο δήμο, και δυνατότητα, στο πλαίσιο του e-government, ηλεκτρονικής και πιστοποιημένης μέσω e-mail διαβίβασης των φακέλων των υποθέσεων και του τελικού προϊόντος της συναλλαγής.

Οι θεσμικές καινοτομίες που προάγουν τα ΚΕΠ έγκειται στην ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων και στη βελτίωση της παραγωγικότητας της δημόσιας διοίκησης και τη διοικητική μεταρρύθμιση που ενσαρκώνει το e-government, με σαφή προσανατολισμό προς το κοινωνικό σύνολο και προστιθέμενη αξία στην τοπική και περιφερειακή ανάπτυξη του κράτους.

Απώτερος στόχος, η προαγωγή της κοινωνίας της γνώσης, με την παροχή του τέταρτου επιπέδου e-government, δηλαδή πλήρους ηλεκτρονικής και ασφαλούς ολοκλήρωσης συναλλαγών μέσω διαδικτύου με ηλεκτρονική συμπλήρωση και αποστολή αίτησης και επιστροφή στον πολίτη του τελικού προϊόντος.

Στο πλαίσιο της αειφορίας και επαναληψιμότητας, η μετατροπή των ΚΕΠ σε Κέντρα Ολοκληρωμένων Συναλλαγών αποτελεί συνέχεια της δράσης, προωθώντας βελτίωση διαδικασιών, αύξηση αρμοδιοτήτων, προσθήκη νέων υπηρεσιών και επέκταση σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας.

2.6 Αρμοδιότητες των ΚΕΠ

Οι μορφές που μπορεί να λάβει μια υπηρεσία Περιορισμού των Διαδρομών όπως τα ΚΕΠ είναι οι παρακάτω:

✧*ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΠΟ ΕΝΑ ΚΤΙΡΙΟ* (Κέντρο ημοσίων Υπηρεσιών)

Σ' ένα κτίριο συστεγάζονται πολλές διαφορετικές δημόσιες υπηρεσίες. Ο πολίτης με μία "στάση" στο κέντρο των δημοσίων υπηρεσιών μπορεί να απευθυνθεί σε πολλές υπηρεσίες.

✧*ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΠΟ ΕΝΑ ΣΗΜΕΙΟ*

Ο πολίτης εξυπηρετείται πλήρως από ένα μόνο σημείο (π.χ. μία υπηρεσία, ένα γραφείο, ένα τηλεφωνικό κέντρο, κ.λ.π.). Αντί ο πολίτης να απευθύνεται σε διαφορετικές υπηρεσίες για διαφορετικές πληροφορίες (π.χ. για άδειες οδήγησης, διαβατήρια, κοινωνικά βοηθήματα) απευθύνεται σε ένα σημείο από το οποίο μπορεί να λαμβάνει πληροφορίες που αφορούν πολλές υπηρεσίες.

✧*ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΠΟ ΕΝΑ ΠΡΟΣΩΠΟ* (Επαφή με ένα πρόσωπο)

Ο πολίτης συνεργάζεται με έναν μόνο υπάλληλο (ένα πρόσωπο επαφής), ο οποίος μεριμνά για την ολοκλήρωση της διαδικασίας, όταν το αιτούμενο "διοικητικό προϊόν" ολοκληρώνεται τμηματικά με μια σειρά από διαδοχικές ενέργειες που γίνονται στις διάφορες οργανικές μονάδες και ο πολίτης είναι υποχρεωμένος να απευθύνεται διαδοχικά σε διαφορετικά τμήματα και να συνεργάζεται με διαφορετικούς υπαλλήλους μέχρι να ολοκληρωθεί όλη η διαδικασία.

✧*ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΑ ΟΜΑΔΕΣ*

Μια κατηγορία πολιτών (π.χ. αλλοδαποί ή ΑΜΕΑ) ομαδοποιείται ανάλογα με τις ανάγκες που έχει και εξυπηρετείται από αντίστοιχες εξειδικευμένες, υπηρεσιακές μονάδες. Δημιουργείται έτσι ειδική υπηρεσία που εξυπηρετεί τα μέλη της ομάδας.

✧*ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΠΟ ΚΑΘΕ ΣΗΜΕΙΟ* (Κάθε γραφείο το σωστό γραφείο)

Ο πολίτης εξυπηρετείται από το πλησιέστερο σημείο (γραφείο-γκισέ, θυρίδα-γκισέ) για όλες τις ζητούμενες υπηρεσίες, αντί να είναι αναγκασμένος να αναζητά κάθε φορά το "σωστό" υπάλληλο ή το "σωστό" γραφείο. Η εφαρμογή αυτή ευνοείται από την αποκέντρωση αρμοδιοτήτων σε μονάδες που είναι χωροθετημένες σε διάφορα σημεία της γεωγραφικής έκτασης ευθύνης της περιφέρειας, του νομού ή του δήμου.

✧*ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΣΩ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ*

Ο πολίτης με μία επίσκεψη σε μία υπηρεσία μπορεί να απολαμβάνει και τα διοικητικά προϊόντα της άλλης υπηρεσίας, αφού οι υπηρεσίες αυτές έχουν συμφωνήσει μεταξύ τους, ώστε η καθεμιά, εκτός από τους δικούς της "πελάτες", εξυπηρετεί και τους "πελάτες" της άλλης . Η μορφή αυτή εφαρμόζεται κυρίως σε απομακρυσμένες περιοχές, όπου η παροχή υπηρεσιών είναι δύσκολη ή έχει ψηλό κόστος

2.7 Αιτήσεις μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου για τη διεκπεραίωση διοικητικών διαδικασιών μέσω των ΚΕΠ ή άλλων δημόσιων φορέων

Επιτρέπεται η υποβολή αιτήσεων μέσω του τηλεφωνικού κέντρου1564 (call center) ή του δικτυακού τόπου των ΚΕΠ.

2.7.1 Δια-δικτυακή πύλη kep.gov.gr

Από το Υπουργείο Εσωτερικών και Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και τη Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παρουσιάζεται η ιστοσελίδα τον ΚΕΠ στο **www.kep.gov.gr**. Οι πληροφορίες της σελίδες παρέχονται σε τέσσερις γλώσσες (ελληνικά. Αγγλικά. Γαλλικά, γερμανικά). Με συνθήματα τα "**ΚΕΠ και έγινε**" και "**Στο επίκεντρο ο πολίτης**", δίνεται η δυνατότητα σε κάθε ενδιαφερόμενο να ενημερωθεί για κάθε είδους συναλλαγής του με το δημόσιο. Όλες οι συναλλαγές είναι χωρισμένες σε κατηγορίες ανάλογα με τη φύση τους ή την αρμόδια υπηρεσία από την οποία διεκπεραιώνονται. Για κάθε συναλλαγή εμφανίζεται και το αντίστοιχο εικονίδιο το οποίο και ενημερώνει για τους τρόπους με τους οποίους μπορεί να διεκπεραιωθεί το αίτημα του πολίτη και αυτοί μπορεί να είναι μέσω:

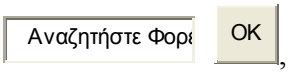
- ΚΕΠ
- ηλεκτρονικά από το site όπου ο ενδιαφερόμενος πρέπει να είναι εγγεγραμμένος χρήστης
- 1564 (γραμμή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης).

Σε αυτή τη σελίδα, ο πολίτης μπορεί:

☆ να κάνει εύκολα εγγραφή ως χρήστης για να μπορεί να υποβάλλει αιτήσεις on-line μέσω του site των ΚΕΠ για αιτήματά του- όπου υπάρχει αυτή η διευκόλυνση και η δυνατότητα χρήσης της (*μέχρι και τις 27/05/2007 η σελίδα των ΚΕΠ στο διαδίκτυο είχε 11.933 εγγεγραμμένους χρήστες γεγονός που μαρτυρά το μέγεθος αποδοχής της ιστοσελίδας και τη χρησιμότητά του)*

☆ να ενημερωθεί για όλες τις πιστοποιημένες διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ

☆ να ενημερωθεί για όλες τις πιστοποιημένες διαδικασίες που υποβάλλονται ηλεκτρονικά on-line (μέσω του site των ΚΕΠ)

☆ να βρει χρήσιμα τηλέφωνα για τις υπηρεσίες που τον ενδιαφέρουν αλλά και να αναζητήσει δημόσιους φορείς 

,

☆ να ενημερωθεί για συναλλαγές κατηγοριοποιημένες σε «επεισόδια ζωής» : νέο παιδί, παντρεύομαι, ανοίγω επιχείρηση, ασφαλίζομαι, βγαίνω στη σύνταξη,

☆ να ενημερωθεί για διαδικασίες με τον τίτλο **«οδηγός του πολίτη»** χωρισμένες σε κατηγορίες όπως Άνθρωποι, κοινότητες και διαβίωση, Γεωργία ,περιβάλλον και φυσικοί πόροι, Διεθνείς σχέσεις και άμυνα, Έγκλημα, νόμος, δικαιοσύνη και δικαιώματα,

Εκπαίδευση, καριέρα και απασχόληση, Επιχειρήσεις και κλάδοι, Κυβέρνηση, πολιτική και δημόσια διοίκηση, Πληροφορία και επικοινωνία, Τέχνες, ψυχαγωγία, τουρισμός, Υγεία, διατροφή και πρόνοια, Χρηματοοικονομικά,

☆ να αναζητήσει διευθύνσεις και τηλέφωνα όλων των ΚΕΠ, Νομαρχιών και Δήμων αλλά να βρει και το κοντινότερο ΚΕΠ για τους νομούς Αττικής, Θεσσαλονίκης, Ηρακλείου και Μαγνησίας γράφοντας τη διεύθυνση στην οποία βρίσκεται! Για παράδειγμα, γράφοντας την οδό Πατησίων και επιλέγοντας το νομό Αττικής



Που βρίσκεστε;

Διεύθυνση: ΠΑΤΗΣΙΩΝ No:

Δήμος:

Νομός: Αττική

ΕΥΡΕΣΗ

Κοντινότερα ΚΕΠ

Επιλέξτε πρώτα τη θέση σας...

μας δίνει τα παρακάτω αποτελέσματα



Που βρίσκεστε;

Διεύθυνση: 28ΗΣ ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ No: 0

Δήμος: ΑΘΗΝΑΙΩΝ

Νομός: Αττική

ΕΥΡΕΣΗ

Κοντινότερα ΚΕΠ

Τα 5 κοντινότερα Κ.Ε.Π. ειναι τα ακόλουθα (κάντε κλικ για να τα δείτε στο χάρτη):

- **ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΓΑΛΑΤΣΙΟΥ Ν. ΑΤΤΙΚΗΣ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ)**
- **ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΑΓΙΩΝ ΑΝΑΡΓΥΡΩΝ Ν. ΑΤΤΙΚΗΣ**
- **ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΓΑΛΑΤΣΙΟΥ Ν. ΑΤΤΙΚΗΣ**
- **ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΧΑΛΚΗΔΟΝΟΣ, Ν. ΑΤΤΙΚΗΣ**
- **ΚΕΠ ΑΠΟΔΗΜΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ**

☆ να ενημερωθεί για τις χαμηλότερες τιμές αμόλυβδης πρατηρίων σε κάθε Νομό τη Ελλάδας, επιλέγοντας το νομό που μας ενδιαφέρει

☆ να ρωτήσει και να προτείνει αλλά και να αξιολογήσει την πύλη

☆ να ενημερώσει για οποιοδήποτε σφάλμα τεχνικού χαρακτήρα ή για τυχόν λάθη που συνάντησε κατά την διάρκεια της πλοήγησης στο διαδικτυακό τόπο **www.kep.gov.gr**, συμπληρώνοντας μία φόρμα

☆ να ενημερωθεί για τις ερωτήσεις που πιο συχνά υποβάλλονται (όπως δικαιολογητικά για διαβατήρια και ταυτότητα) και

☆ να ενημερωθεί για αιτήσεις που αφορούν τις επιχειρήσεις και διεκπεραιώνονται μέσω του ΚΕΠ αλλά και να δει και σχετικά έγγραφα που αφορούν τις επιχειρήσεις όπως η ίδρυση επιχείρησης, οι χρηματοδοτήσεις και επιχορηγήσεις, η φορολογία αλλά και να δει και σχετικούς δικτυακούς τόπους.

2.7.2 1564 Γραμμή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης



Πρωτοπορία αποτελεί και η τηλεφωνική εξυπηρέτηση από τη γραμμή 1564. 24 ώρες το 24ωρο, 7 μέρες την εβδομάδα, 365 μέρες το χρόνο ο πολίτης μπορεί να ζητά πληροφορίες και να κάνει αίτηση τηλεφωνικώς για ορισμένα πιστοποιητικά, επιλέγοντας το ΚΕΠ από το οποίο επιθυμεί να παραλάβει την απάντηση. Βέβαια, το 1564 δίνει πληροφορίες σχετικά και με ζητήματα που αφορούν τον ΟΓΑ , τα δελτία κοινωνικού τουρισμού του ΕΟΤ κ.ά.

2.8 Νομοθεσία για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

2.8.1 Γενικές Πληροφορίες

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

Η ευρύτητα αυτή των δραστηριοτήτων των ΚΕΠ, καθώς και η νομοθετική κάλυψη των λειτουργικών τους αναγκών, η οποία προέκυψε κατά την εξέλιξή τους, ρυθμίστηκε με σειρά νομοθετικών διατάξεων, καλύπτοντας τα κενά τα οποία παρατηρήθηκαν μετά την πιλοτική εφαρμογή του προγράμματος αυτού.

Ως εκ τούτου, κρίθηκε αναγκαία τον Απρίλιο του 2006 από τη Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας ΟΔΕ – ΚΕΠ η συλλογή των διατάξεων αυτών, η οποία αποτελεί ένα εύχρηστο εργαλείο για τους εργαζόμενους στα ΚΕΠ, καθώς και για όσους έχουν ως αντικείμενο της εργασίας τους τα θέματα των διαδικασιών, της οργάνωσης και λειτουργίας των ΚΕΠ (βλέπε παράρτημα).

Στο νομοθετικό πλαίσιο της οργάνωσης και λειτουργίας των ΚΕΠ αναφέρεται η σύσταση των ΚΕΠ στις Περιφέρειες, τις Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τους Δήμους και τις Κοινότητες. Αποστολή των Κέντρων αυτών είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες. Ειδικότερα το ΚΕΠ :

- Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων.
- Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών, για τη διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο.
- Διαθέτει για διευκόλυνσή τους έντυπα αιτήσεων
- Ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, το ΚΕΠ τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιονδήποτε 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 Επιπλέον το ΚΕΠ παρέχει και τις εξής υπηρεσίες:

❖ Επικύρωση διοικητικών εγγράφων.

❖ Θεώρηση γνησίου υπογραφής.

❖ Χορήγηση παράβολων και υπεύθυνων δηλώσεων.

❖ Χορήγηση του αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας και άλλων βεβαιώσεων μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS.

Πρέπει να σημειωθεί ότι οι υπάλληλοι των Κ.Ε.Π., ανεξάρτητα από την ιδιότητά τους ως τακτικών ή υπαλλήλων με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ή με σύμβαση μίσθωσης έργου, *έχουν αρμοδιότητα* να βεβαιώνουν το γνήσιο της υπογραφής και να επικυρώνουν αντίγραφα, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Τα ΚΕΠ στεγάζονται σε χώρους προσβάσιμους στα άτομα με αναπηρίες κατά τις διατάξεις του Γενικού Οικοδομικού Κανονισμού και επιτρέπεται η σύσταση τους ακόμα

και στο Υπουργείο Εξωτερικών, όπου βασική αποστολή είναι η εξυπηρέτηση των αποδήμων Ελλήνων.

2.8.2 Ποιος εποπτεύει τα ΚΕΠ;

Στη Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης συνιστάται η Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας (ΔΟΛ) των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών-ΚΕΠ η οποία είναι αρμόδια για την οργάνωση, την εποπτεία, την παρακολούθηση και το συντονισμό της λειτουργίας των ΚΕΠ, με σκοπό την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας τους και της περαιτέρω ανάπτυξής τους για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Η Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας (ΔΟΛ) των ΚΕΠ συγκροτείται από τις ακόλουθες οργανικές μονάδες:

Α) Τμήμα Λειτουργίας των ΚΕΠ

Β) Επιχειρησιακό Κέντρο των ΚΕΠ

Γ) Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων ΚΕΠ.

Οι αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Οργάνωσης και Λειτουργίας ΚΕΠ κατανέμονται μεταξύ των Τμημάτων της ως εξής :

Α) Τμήμα Λειτουργίας των ΚΕΠ με τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

Α1) Μελέτη και εισήγηση για την ίδρυση ή διακοπή της λειτουργίας ΚΕΠ

Α2) Διατύπωση προτάσεων και λήψη μέτρων για την βελτίωση της λειτουργίας των ΚΕΠ και των προσφερόμενων υπηρεσιών προς του πολίτες.

Α3) Σχεδιασμός και εφαρμογή συστήματος ελέγχου και αξιολόγησης της λειτουργίας των ΚΕΠ

Α4) Μελέτη και εισήγηση μέτρων και ρυθμίσεων που προάγουν τη λειτουργία των ΚΕΠ, με στόχο τη μετατροπή τους σε Κέντρα Ολοκληρωμένων Διοικητικών Συναλλαγών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Α5) Έλεγχος, παρακολούθηση και συντονισμός της λειτουργίας των ΚΕΠ σε συνεργασία με τους οικείους συνδέσμους ή υπεύθυνους Περιφερειών. Ο έλεγχος περιλαμβάνει και την τυχόν απασχόληση των υπαλλήλων των ΚΕΠ σε άλλα καθήκοντα.

Β) Επιχειρησιακό Κέντρο ΚΕΠ. Οι αρμοδιότητες του Επιχειρησιακού Κέντρου, που λειτουργεί σε επίπεδο Τμήματος, είναι οι ακόλουθες:

Β1) Η παραλαβή και διακίνηση της αλληλογραφίας που αφορά τα ΚΕΠ

Β2) Η υποστήριξη της καθημερινής λειτουργίας των ΚΕΠ, η παροχή οδηγιών και η μέριμνα για την αντιμετώπιση και επίλυση πάσης φύσεως ζητημάτων που προκύπτουν από τη λειτουργία τους και αφορούν οικονομικά, τεχνικά λειτουργικά θέματα, καθώς και θέματα κατάστασης προσωπικού τους, σε συνεργασία με τις καθ' ύλη αρμόδιες μονάδες του Υπουργείου.

Γ) Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων ΚΕΠ, με τις ακόλουθες αρμοδιότητες :

Γ1) Μέριμνα για την καλή λειτουργία και την περαιτέρω αξιοποίηση των Πληροφοριακών Συστημάτων των ΚΕΠ

Γ2) Έλεγχο και συντονισμό των Πληροφοριακών Συστημάτων που υποστηρίζουν το έργο των ΚΕΠ, καθώς και των πληροφοριακών υποσυστημάτων διαλειτουργικότητας ΚΕΠ και δημοσίων υπηρεσιών.

Γ3)Έλεγχος της παραγωγικότητας των ΚΕΠ, τήρηση στατιστικών στοιχείων για την παραγωγικότητά τους, ανάλυση των στατιστικών αυτών στοιχείων και λήψη μέτρων για την αντιμετώπιση τυχόν δυσλειτουργιών των ΚΕΠ και της συνεργασίας τους με τις δημόσιες υπηρεσίες.

2.9 Το δίκτυο των ΚΕΠ

Πρέπει να αναφερθεί ότι το δίκτυο των ΚΕΠ είναι μεγαλύτερο από του TAXIS NET. Μέσω αυτού :

- πρωτοκολλούνται όλες οι υποθέσεις των πολιτών
- πρωτοκολλούνται τα εισερχόμενα και τα εξερχόμενα έγγραφα στα ΚΕΠ
- γίνεται άμεσα και γρήγορα η επικοινωνία μεταξύ πρώτης και δεύτερης γραμμής δηλαδή μεταξύ των ΚΕΠ και της προϊστάμενης οργανωτικής μονάδας· αυτό σημαίνει ότι για κάθε τι καινούριο και για οποιαδήποτε επικοινωνία ή πρόβλημα ή ενημέρωση, η ΔΟΛ επικοινωνεί μέσω του δικτύου με τα ΚΕΠ και αντίστροφα, τα ΚΕΠ επικοινωνούν μέσω του δικτύου με τη ΔΟΛ! Έτσι, για παράδειγμα η ενημέρωση για νέες διαδικασίες που προστίθενται στα ΚΕΠ γίνεται αυτόματα, σε όλα τα ΚΕΠ και την ίδια μέρα, εξοικονομώντας χρόνο αλλά και απλουστεύοντας την όλη διαδικασία.

2.10 Το προσωπικό των ΚΕΠ

Σε πανελλήνιο επίπεδο, τα ΚΕΠ ανήκουν είτε στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις είτε στους Δήμους. Γι΄ αυτό όσον αφορά τη στελέχωσή τους, την αρμοδιότητα έχει η εκάστοτε νομαρχία ή ο εκάστοτε δήμος ο οποίος και προκηρύσσει κάθε φορά τις θέσεις. Δημοσιεύεται σε τοπικές εφημερίδες η προκήρυξη για την οποία είναι αυτονόητο ότι

απαραίτητο προσόν θεωρείται η γνώση ΗΥ αφού οι ΗΥ αποτελούν το Α και το Ω της δουλείας των ΚΕΠ. Από τη στιγμή που θα γίνει και η πρόσληψη του προσωπικού, αυτή πρέπει να πάρει την έγκριση από το Ελεγκτικό Συμβούλιο. Το προσωπικό απασχολείται με σύμβαση έργου, ορισμένου χρόνου.

Πρέπει να αναφερθεί ότι έχει ήδη ξεκινήσει η διαδικασία μονιμοποίησης των συμβασιούχων των ΚΕΠ γεγονός που μαρτυρεί ότι:

α) οι συμβασιούχοι των ΚΕΠ καλύπτουν π ά γ ι ε ς και όχι εποχικές ανάγκες!

β) τα ΚΕΠ αποτελούν πλέον θεσμό!

Η διαδικασία μονιμοποίησης θα πραγματοποιηθεί σε τρεις φάσεις. Ήδη, η *πρώτη φάση* βρίσκεται στο τελικό στάδιο αφού πέρυσι η Προκήρυξη 7Κ/2006 Φ.Ε.Κ. 475/11-8-2006, Τεύχος Προκηρύξεων ΑΣΕΠ & την τροποποίησή της Φ.Ε.Κ. 535/31-8-2006 αφορούσε την πλήρωση με σειρά προτεραιότητας χιλίων εννιακοσίων πενήντα δύο (1.952) συνολικά θέσεων μονίμου προσωπικού Πανεπιστημιακής, Τεχνολογικής και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών στους Ο.Τ.Α. α΄ και β΄ βαθμού. Εκδόθηκαν και αναρτήθηκαν τα α' αποτελέσματα σε όλες τις Νομαρχίες και αναμένονται τα τελικά – οριστικά αποτελέσματα.

Το ΥΠΕΣΔΔΑ απέστειλε στο ΑΣΕΠ (αρ. πρωτ. 17019/26-4-07) το αίτημά του για την κατάρτιση της προκήρυξης και την διενέργεια του διαγωνισμού πλήρωσης με σειρά προτεραιότητας 524 μονίμων θέσεων για την στελέχωση των ΚΕΠ. Η προκήρυξη αυτή συνιστά την *δεύτερη φάση* μονιμοποίησης των συμβασιούχων έργου, οι οποίοι στελεχώνουν μέχρι σήμερα το θεσμό των ΚΕΠ.
Ο Υφυπουργός ΕΣΔΔΑ κ. Απόστολος Ανδρεουλάκος δήλωσε ότι «αν και βρισκόμαστε ακόμα στο στάδιο αναμονής των οριστικών αποτελεσμάτων της πρώτης φάσης μονιμοποίησης, το ΥΠΕΣΔΔΑ με γοργά βήματα προχωρά στην υλοποίηση της δεύτερης αυτής προκήρυξης, με την αποστολή του σχετικού αιτήματος προς το ΑΣΕΠ και ταυτόχρονα προετοιμάζεται σταδιακά για την τρίτη φάση η οποία όπως ήδη έχει ανακοινωθεί θα πραγματοποιηθεί στο τέλος του έτους».

Με την ολοκλήρωση και της δεύτερης προκήρυξης θα έχουν μονιμοποιηθεί στα ΚΕΠ 2.476 (1952+524) συμβασιούχοι έργου. Με τον προγραμματισμό του ΥΠΕΣΔΔΑ για την τρίτη φάση της προκήρυξης για τα ΚΕΠ, θα έχει μονιμοποιηθεί η συντριπτική πλειοψηφία των συμβασιούχων έργου, που απασχολούνται σε αυτά. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι θα ακολουθήσουν και άλλες προκηρύξεις θέσεων οι οποίες θα προγραμματίζονται και θα υλοποιούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα και θα περιλαμβάνουν κάθε φορά τις θέσεις εκείνων των ΚΕΠ τα οποία θα συμπληρώνουν το

πιλοτικό διάστημα λειτουργίας 24 μηνών. Η διαδικασία αυτή θα συνεχιστεί μέχρι να πληρωθούν - πάντοτε μέσω διαγωνισμών του ΑΣΕΠ - όλες οι μόνιμες θέσεις που έχουν συσταθεί για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.

2.11 Πρωτόκολλο συνεργασίας με την τράπεζα Πειραιώς

μια συνεργασία με την ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Ο Υφυπουργός Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης κ. Απόστολος Ανδρεουλάκος και η Τράπεζα Πειραιώς κήρυξαν στις 27/03/2007 από το ΚΕΠ Περιστερίου την έναρξη του πιλοτικού προγράμματος Εγκατάστασης Συστημάτων Αυτοματοποιημένων Πληρωμών σε 21 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών σε όλη τη χώρα. Στόχος του προγράμματος αυτού είναι η διεύρυνση των λειτουργιών των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, τα οποία επιχειρούν να καλύψουν ολοένα και περισσότερες ανάγκες των πολιτών στις συναλλαγές τους με το Δημόσιο, επαναπροσδιορίζοντας το επίπεδο υπηρεσιών που προσφέρουν οι δημόσιες υπηρεσίες στον πολίτη.

Μέσω των μηχανημάτων αυτών, οι πολίτες μπορούν πλέον στα ΚΕΠ να πληρώνουν οφειλές τους προς ΔΕΗ, ΟΤΕ, να καταβάλουν τις ασφαλιστικές εισφορές τους προς ΙΚΑ και ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ), να αποπληρώνουν φορολογικές υποχρεώσεις προς το TAXIS, να πληρώνουν τέλη τηλεφωνίας προς εταιρίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (Vodafone, Cosmote, Tellas), να ανανεώνουν το χρόνο ομιλίας του καρτοκινητού τους (Cosmote, Vodafone, TIM, Q-telecom, Frog και MoMad) και να εξοφλούν πιστωτικές κάρτες του συνόλου των Ελληνικών Τραπεζών. Και όλα αυτά χωρίς να γίνονται κρατήσεις για προμήθεια.

Το πιλοτικό πρόγραμμα περιλαμβάνει τα παρακάτω ΚΕΠ:

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΕΠ ΔΗΜΩΝ	
1	Αθηναίων (Πατησίων)
2	Βύρωνα Νομ. Αττικής.
3	Περιστερίου Νομ. Αττικής.
4	Αμαρουσίου Νομ. Αττικής.
5	Καλλιθέας Νομ. Αττικής.
6	Κερατσινίου Νομ. Αττικής.
7	Κερατέας Ανατολικής Αττικής.
8	Παλαιού Φαλήρου (Παράρτημα Αγίας Βαρβάρας) Νομ. Αττικής
9	*Καλαμάτας Νομού Μεσσηνίας.*
10	Χανίων Νομού Χανίων.
11	Λάρισας Νομού Λαρίσης.

12	Αγρινίου Νομού Αιτωλοακαρνανίας.
13	Αλεξανδρούπολης Νομού Εβρου.
14	Ορχομενού Νομού Βοιωτίας.
15	Σαπών Νομού Ροδόπης.
16	Ζαγοράς Νομού Μαγνησίας.
17	Νίκαιας Νομού Λαρίσης.
18	Πετρούπολης Νομ. Αττικής.
19	Ειρηνούπολης Νομού Ημαθίας.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΕΠ Ν.Α.	
1	Ν.Α. Θεσσαλονίκης (Παράρτημα).
2	Ν.Α. Ιωαννίνων.

Οι προδιαγραφές για την εγκατάσταση των μηχανημάτων αυτών διαμορφώθηκαν μετά από πανελλαδική έρευνα που διεξήχθη εντός ΚΕΠ, σε δείγμα 35.000 πολιτών. Με βάση τις προδιαγραφές αυτές, το Υπουργείο απευθύνθηκε στην Ένωση Ελληνικών Τραπεζών και ζήτησε την εκδήλωση ενδιαφέροντος από όλα τα πιστωτικά ιδρύματα. Οι προτάσεις των πιστωτικών ιδρυμάτων αξιολογήθηκαν από ειδική Επιτροπή και επελέγη η πρόταση της Τράπεζας Πειραιώς, η οποία και μέσω της αρμόδιας διεύθυνσής της, winbank, υλοποιεί αυτό το πιλοτικό Πρόγραμμα. Υποχρέωση της Τράπεζας Πειραιώς είναι, μεταξύ άλλων, η εγκατάσταση ηλεκτρονικής δημοσκόπησης, η οποία θα λαμβάνει χώρα μετά το τέλος της συναλλαγής και θα επιτρέψει στο Υπουργείο να καταγράψει τη γνώμη των πολιτών για το πρόγραμμα. Τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας θα αξιολογηθούν τόσο από το Υπουργείο όσο και από την Τράπεζα Πειραιώς για την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων.

Κατά την πιλοτική φάση του προγράμματος, η Τράπεζα Πειραιώς θα αναλάβει πλήρως το κόστος για την εγκατάσταση και την ανάπτυξή του, χωρίς καμία επιβάρυνση για το Υπ. Εσ. Δ. Δ. Α.

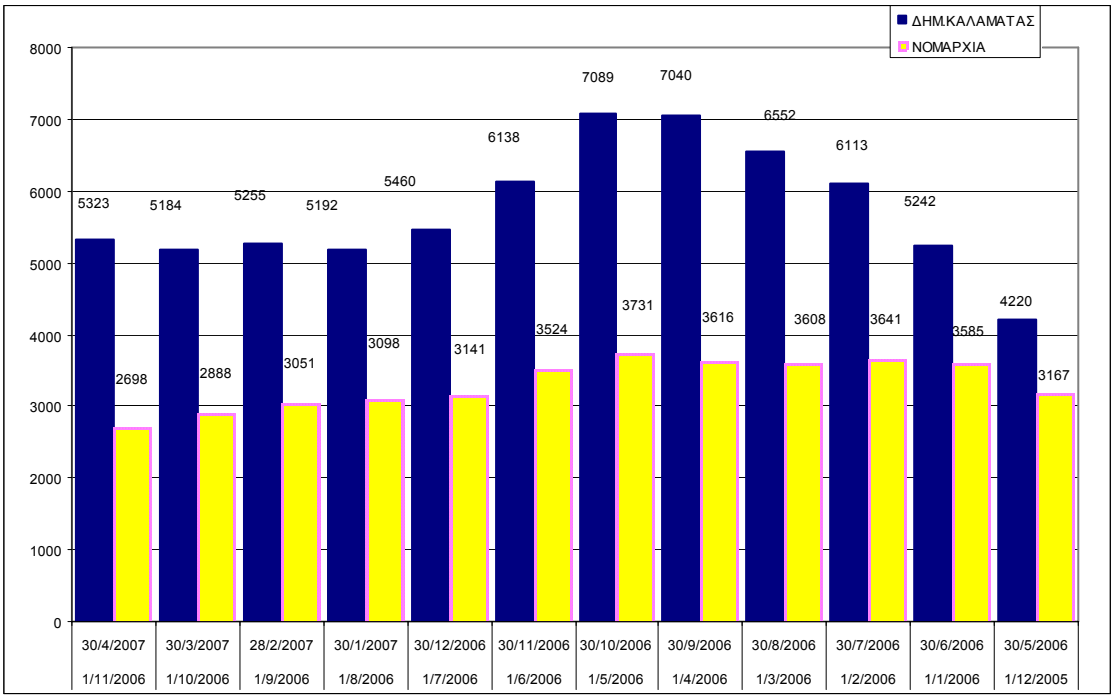
2.12 Παρουσίαση των ΚΕΠ που λειτουργούν στην πόλη της Καλαμάτας

Στην πόλη της Καλαμάτας υπάρχουν και λειτουργούν αυτή τη στιγμή δύο ΚΕΠ: το ΚΕΠ της Νομαρχίας Καλαμάτας και το ΚΕΠ του Δήμου Καλαμάτας. Δηλαδή ο πολιτικός φορέας είναι για το πρώτο ΚΕΠ η Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Μεσσηνίας και για το δεύτερο ο Δήμος Καλαμάτας. Πρέπει να σημειωθεί ότι οι Νομαρχίες ανήκουν στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) α΄ βαθμού και οι Δήμοι στους ΟΤΑ β΄ βαθμού.

Οι νομαρχίες και οι δήμοι μπορούν να εντάξουν στον Οργανισμό Λειτουργίας τους και στον Οργανισμό Εσωτερικών Υποθέσεών (ΟΕΥ) τους, αντίστοιχα, τα γραφεία των ΚΕΠ σαν αυτοτελή γραφεία τους.

Ο Δήμος Καλαμάτας με το ΦΕΚ 1902, Τεύχος Β΄ του 2005 συγκρότησε τη νέα υπηρεσία του που είναι το ΚΕΠ Δήμου Καλαμάτας και η οποία ξεκίνησε να λειτουργεί το Μάιο του 2005. Το ΚΕΠ του Δήμου Καλαμάτας στεγάζεται στο ισόγειο κτιρίου επί της οδού Αριστομένους που είναι και ο κεντρικός δρόμος της πόλης, πολύ κοντά στο Δημαρχείο της Καλαμάτας. Το προσωπικό του ΚΕΠ είναι ένας προϊστάμενος και τέσσερις συμβασιούχοι υπάλληλοι, όλοι κατηγορίας ΠΕ. Το ωράριο λειτουργίας του ΚΕΠ είναι 8.00π.μ. με 14.00μ.μ. τις καθημερινές και το Σάββατο.

Το ΚΕΠ της Νομαρχίας Καλαμάτας στεγάζεται στο ισόγειο του κτιρίου του Διοικητηρίου της Καλαμάτας ή αλλιώς της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Μεσσηνίας όπου συστεγάζονται πολλές δημόσιες υπηρεσίες του νομού και της πόλης. Ξεκίνησε να λειτουργεί πιλοτικά τον Ιούνιο του 2000. Στις 11/09/2002 ο Νομάρχης Μεσσηνίας με βάση την απόφαση 1278/23-8-2002 του Γενικού Γραμματέα της Περιφέρειας Πελοποννήσου υπέγραψε τις συμβάσεις για την απασχόληση συμβασιούχων υπαλλήλων στο ΚΕΠ της Νομαρχίας. Το ωράριο λειτουργίας του είναι 8.00π.μ. με 20.00μ.μ. τις καθημερινές και 8.00π.μ. με 14.00μ.μ. το Σάββατο.



Υποθέσεις των δύο ΚΕΠ της πόλης της Καλαμάτας ανά εξάμηνα από 1/12/2005 μέχρι και 30/04/2007.

Βάσει του παραπάνω γραφήματος, παρατηρούμε πως αν και το ΚΕΠ της Νομαρχίας είναι το πρώτο που ξεκίνησε να λειτουργεί στην πόλη της Καλαμάτας, το ΚΕΠ

του Δήμου Καλαμάτας έχει κερδίσει φανερά έδαφος από τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του. Οι υποθέσεις του ΚΕΠ του Δήμου Καλαμάτας φτάνουν μάλιστα τις διπλάσιες από αυτές του ΚΕΠ της Νομαρχίας για τα περισσότερα εξάμηνα.

Το ΚΕΠ του Δήμου Καλαμάτας από το Φεβρουάριο του 2006 έχει συνδεθεί με το δημοτολόγιο της Καλαμάτας και εκδίδει επί τόπου πιστοποιητικά για τους δημότες του όπως για παράδειγμα πιστοποιητικά γέννησης για ταυτότητα, για σχολική χρήση, για εγγραφή σε νηπιαγωγείο, για μεταδημότευση, πιστοποιητικά εντοπιότητας, πιστοποιητικά οικογενειακής κατάστασης, χωρίς όμως να μπορεί να κάνει μεταβολές, να αλλάζει δηλαδή στοιχεία· αυτές οι αλλαγές γίνονται μόνο από την υπηρεσία δημοτολογίου του Δήμου όπως για παράδειγμα το άνοιγμα μερίδας λόγω γάμου ή η αλλαγή επωνύμου. Αυτό μπορεί να εξηγήσει εν μέρει το μεγάλο αριθμό υποθέσεων που διεκπεραιώνονται από το ΚΕΠ του Δήμου.

Από την άλλη, δεν θα μπορούσαν τα πιστοποιητικά του δημοτολογίου από μόνα τους να εκτινάξουν τις υποθέσεις του ΚΕΠ του Δήμου στο διπλάσιο. Σύμφωνα με δηλώσεις του προϊσταμένου των ΚΕΠ της περιφέρειας Πελοποννήσου κ. Παπαδόπουλου το ΚΕΠ του Δήμου Καλαμάτας είναι το πιο παραγωγικό ΚΕΠ στην περιφέρεια Πελοποννήσου, "συναγωνιζόμενο" με άλλα 109 ΚΕΠ της Περιφέρειας, από πέντε νομούς (Αργολίδος, Αρκαδίας, Κορινθίας, Λακωνίας, Μεσσηνίας)!

2.13 Εξέλιξη των ΚΕΠ

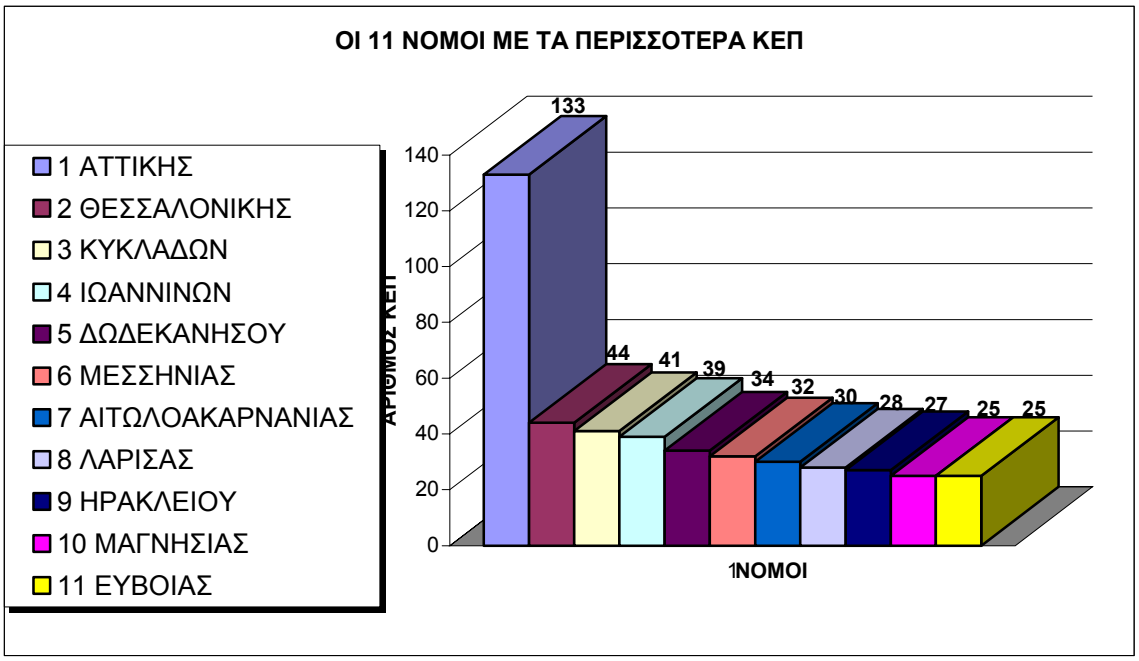
Η απόδοση των Κέντρων Εξυπηρέτησης των Πολιτών αναμένεται να αυξηθεί θεαματικά μετά την ολοκλήρωση των συστημάτων σύζευξης. Μέσω της ηλεκτρονικής τεχνολογίας και των ολοκληρωμένων βάσεων δεδομένων που θα υπάρχουν, οι υπάλληλοι θα μπορούν να ελέγχουν μια σειρά από στοιχεία on line με το σύνολο των φορέων και των υπηρεσιών του Δημοσίου.

Η πρότυπη λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών τα επόμενα χρόνια θα επιτρέψει στο ελληνικό δημόσιο να παρέχει μια σειρά από υπηρεσίες, όπου σήμερα φαντάζουν μόνο στη σφαίρα της φαντασίας. Για παράδειγμα οι έξυπνες κάρτες, όπου ο πολίτης διαθέτοντας μία κάρτα αντίστοιχη με εκείνη των τραπεζών, θα μπορεί ακόμα και όταν δε λειτουργεί το ΚΕΠ, σε ειδικό μηχάνημα, όπως των τραπεζών, να ζητεί και να του εκδίδεται αυτόματα ένα πιστοποιητικό!

ΤΑ ΚΕΠ ΣΕ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ

2.14 Συνολικός αριθμός ΚΕΠ στην Ελλάδα ανά νομό και περιφέρεια

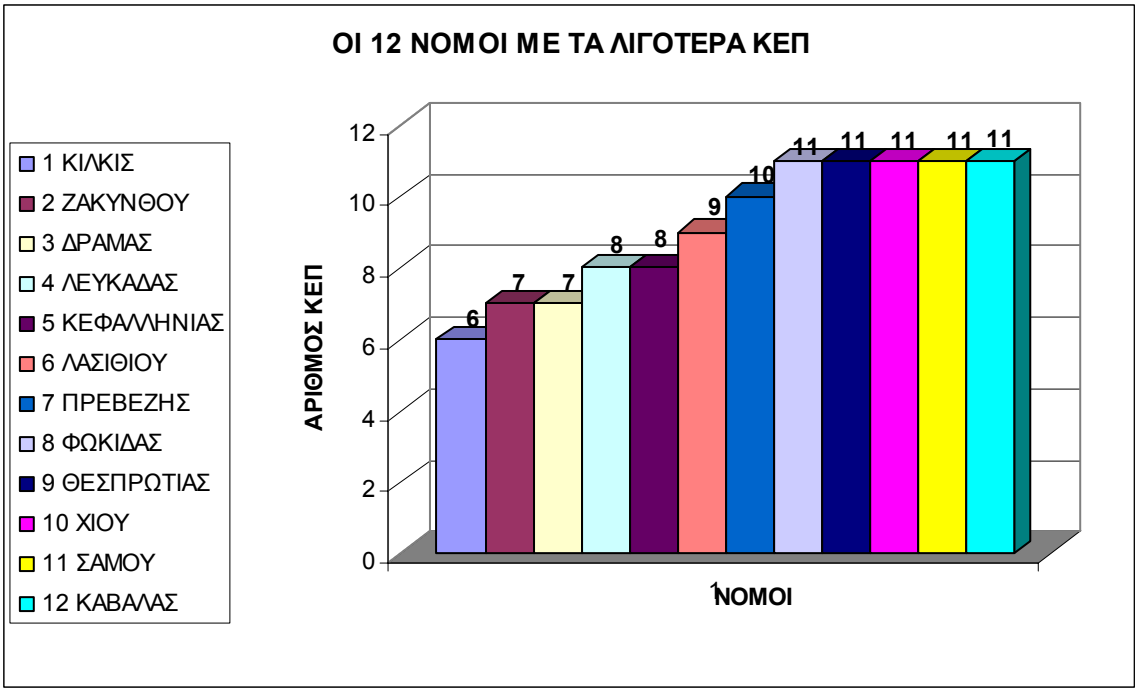
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	ΝΟΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΕΠ	ΚΕΠ ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ
ΑΝΑΤΟΛΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	ΔΡΑΜΑΣ	7	56
	ΕΒΡΟΥ	14	
	ΚΑΒΑΛΑΣ	11	
	ΞΑΝΘΗΣ	12	
	ΡΟΔΟΠΗΣ	12	
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΑΤΤΙΚΗΣ	133	133
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΛΕΣΒΟΥ	21	43
	ΣΑΜΟΥ	11	
	ΧΙΟΥ	11	
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	30	71
	ΑΧΑΪΑΣ	22	
	ΗΛΕΙΑΣ	19	
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΓΡΕΒΕΝΩΝ	14	56
	ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	14	
	ΚΟΖΑΝΗΣ	16	
	ΦΛΩΡΙΝΑΣ	12	
ΗΠΕΙΡΟΥ	ΑΡΤΑΣ	17	77
	ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	11	
	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	39	
	ΠΡΕΒΕΖΗΣ	10	
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	20	97
	ΛΑΡΙΣΑΣ	28	
	ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	25	
	ΤΡΙΚΑΛΩΝ	24	
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	ΖΑΚΥΝΘΟΥ	7	38
	ΚΕΡΚΥΡΑΣ	15	
	ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	8	
	ΛΕΥΚΑΔΑΣ	8	
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΗΜΑΘΙΑΣ	13	127
	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	44	
	ΚΙΛΚΙΣ	6	
	ΠΕΛΛΑΣ	12	
	ΠΙΕΡΙΑΣ	14	
	ΣΕΡΡΩΝ	24	
	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	14	
ΚΡΗΤΗΣ	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	27	70
	ΛΑΣΙΘΙΟΥ	9	
	ΡΕΘΥΜΝΟΥ	12	
	ΧΑΝΙΩΝ	22	
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	34	75
	ΚΥΚΛΑΔΩΝ	41	
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	16	110
	ΑΡΚΑΔΙΑΣ	23	
	ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	17	
	ΛΑΚΩΝΙΑΣ	22	
	ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	32	
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	ΒΟΙΩΤΙΑΣ	20	91
	ΕΥΒΟΙΑΣ	25	
	ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	12	
	ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ	23	
	ΦΩΚΙΔΑΣ	11	
		Σ Υ ΝΟ Λ Ο	**1044**



Ο νομός με το μεγαλύτερο αριθμό ΚΕΠ είναι της Αττικής, αν υπολογίσει κανείς ότι ο συνολικός αριθμός κατοίκων της Αττικής είναι 3.002.980. Ακολουθεί ο νομός Θεσσαλονίκης με σαράντα τέσσερα ΚΕΠ που αποτελεί και το νομό με το δεύτερο μεγαλύτερο πληθυσμό. Ο αυξημένος αριθμός ΚΕΠ στο νομό Θεσσαλονίκης δικαιολογείται όχι μόνο από το μεγάλο πληθυσμό του αλλά και από το μεγάλο αριθμό δήμων που αποτελείται και που με το σχέδιο Καποδίστρια φτάνει τους σαράντα πέντε δήμους. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι αντιστοιχεί ένα ΚΕΠ σε κάθε δήμο του νομού Θεσσαλονίκης.

Τρίτος στη σειρά έρχεται ο νομός Κυκλάδων με σαράντα ένα ΚΕΠ και τριάντα ένα δήμους στο σύνολό του. Ο νομός Κυκλάδων αποτελείται από πολλά και διασκορπισμένα νησιά άρα είναι δικαιολογημένη και αυξημένη συνάμα η ανάγκη για ύπαρξη ΚΕΠ σε κάθε νησί.

Τέταρτος έρχεται ο νομός Ιωαννίνων με σαράντα ένα ΚΕΠ και σαράντα ένα δήμους αντίστοιχα. Και εδώ ο μεγάλος αριθμός δήμων που έχει ο νομός θα μπορούσε να δικαιολογήσει το μεγάλο αριθμό των ΚΕΠ.



Ο νομός με το μικρότερο αριθμό ΚΕΠ είναι ο νομός Κιλκίς . Ο νομός Κιλκίς έρχεται τριακοστός τρίτος ανάμεσα σε όλους του νομούς της χώρας όσον αφορά το συνολικό πληθυσμό του με 106.653 κατοίκους. Αποτελείται από δώδεκα δήμους.

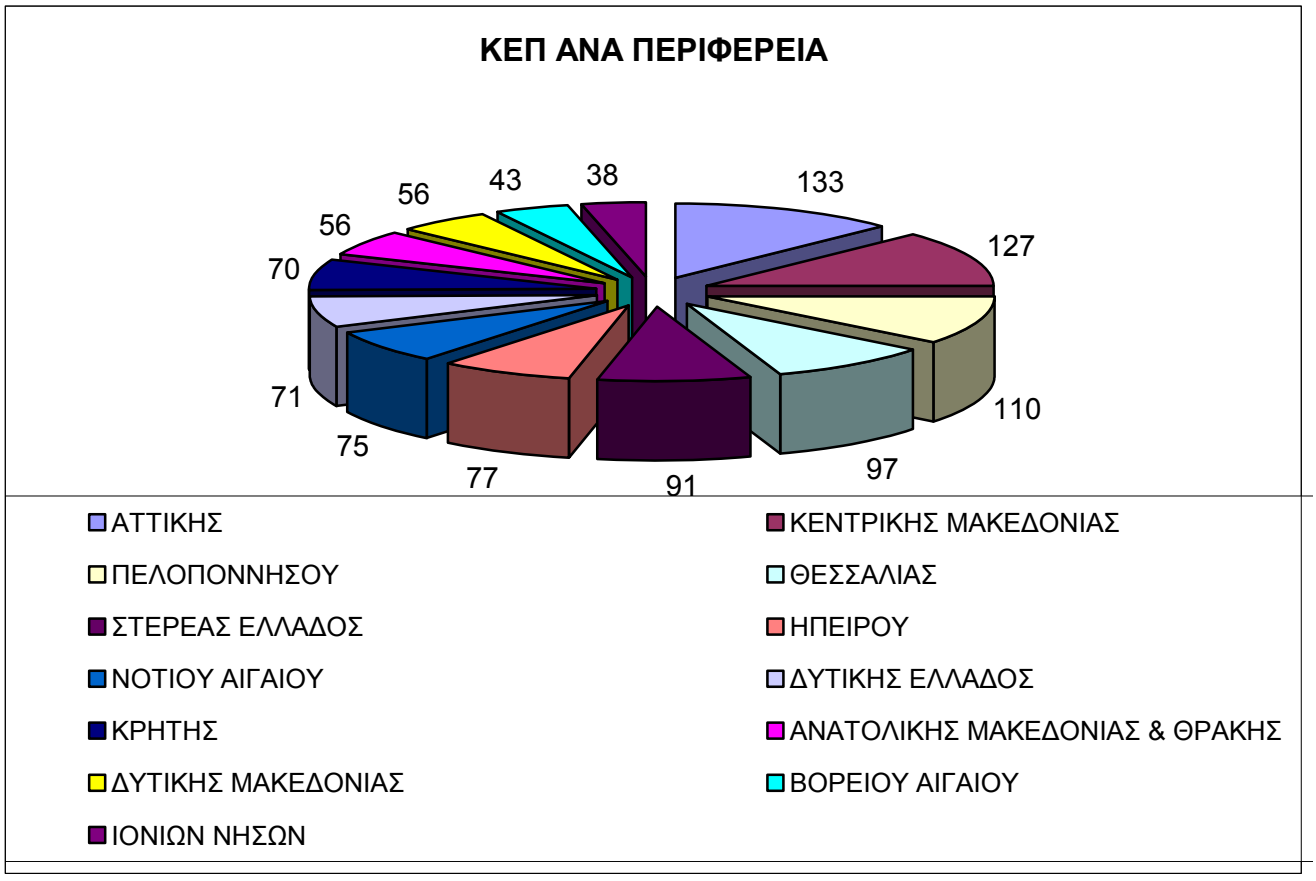
Ακολουθούν οι νομοί Ζακύνθου και Δράμας με εφτά ΚΕΠ. Ο νομός Ζακύνθου έχει πληθυσμό 37.979 κατοίκους και με τα εφτά ΚΕΠ που διαθέτει, αναλογούν 16.707 κάτοικοι ανά ΚΕΠ. Η αναλογία μπορεί να είναι πολύ μεγάλη αλλά πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχει ένα ΚΕΠ και στους έξι δήμους της Ζακύνθου. Μάλιστα, ο δήμος της Ζακύνθου διαθέτει δύο ΚΕΠ, ένα του δήμου και ένα της νομαρχίας. Αλλά και ο νομός Δράμας διαθέτει εφτά ΚΕΠ ενώ έχει εννέα δήμους. Οι δύο δήμοι που δε διαθέτουν ΚΕΠ έχουν μικρό αριθμό κατοίκων (Δ. Σιδηρονέρου με 514 κατοίκους και Δ. Παρανεστίου με 1.206 κατοίκους). Αυτό δικαιολογεί και το μικρό αριθμό ΚΕΠ.

Στη συνέχεια, τρίτοι στη σειρά από το τέλος ακολουθούν οι δήμοι Λευκάδας και Κεφαλληνίας με οχτώ ΚΕΠ. Ο νομός Λευκάδας αποτελείται από οχτώ δήμους και βάσει του συνολικού πληθυσμού του (26.941 κάτοικοι), αντιστοιχούν 3.368 κάτοικοι ανά ΚΕΠ που διαθέτει. Αποτελεί επίσης το νομό με το μικρότερο πληθυσμό στην Ελλάδα και οι δύο δήμοι του που δε διαθέτουν ΚΕΠ έχουν λίγους κατοίκους (ο Δ. Καλάμου 465 και ο Δ. Καστού 500 κατοίκους, αντίστοιχα. Ο νομός Κεφαλληνίας διαθέτει εννέα δήμους και αποτελεί τον τέταρτο νομό με το μικρότερο πληθυσμό.

2.15 Αριθμός ΚΕΠ ανά περιφέρεια

Η περιφέρεια με το μεγαλύτερο αριθμό ΚΕΠ είναι της Αττικής με 133. Πρέπει να σημειωθεί ότι η περιφέρεια Αττικής έχει και το μεγαλύτερο αριθμό κατοίκων στη Ελλάδα. Ακολουθεί της Κεντρικής Μακεδονίας με 127 ΚΕΠ και επτά νομούς με συνολικό αριθμό ΚΕΠ 127. Τρίτη η περιφέρεια Πελοποννήσου με 110 ΚΕΠ και πέντε νομούς των οποίων ο συνολικός αριθμός ΚΕΠ φτάνει τα 110.

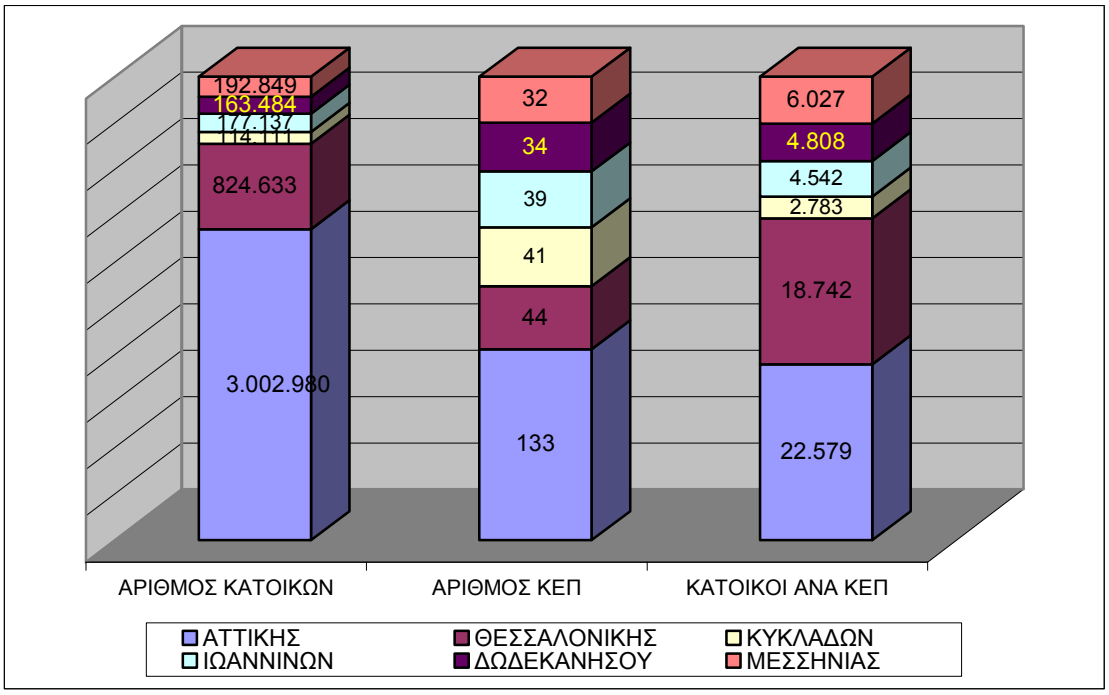
ΑΑ	**ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ**	**ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΕΠ**
1	ΑΤΤΙΚΗΣ	133
2	ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	127
3	ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	110
4	ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	97
5	ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	91
6	ΗΠΕΙΡΟΥ	77
7	ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	75
8	ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	71
9	ΚΡΗΤΗΣ	70
10	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	56
11	ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	56
12	ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	43
13	ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	38



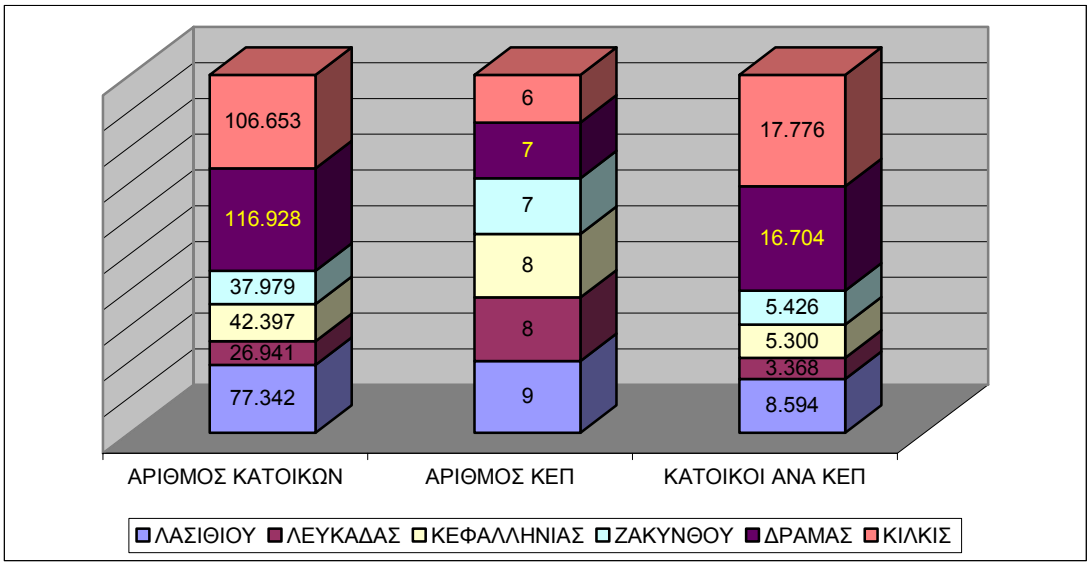
2.16 Φθίνουσα ταξινόμηση αριθμού ΚΕΠ

ΑΑ	ΝΟΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΟΙΚΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΕΠ	ΚΑΤΟΙΚΟΙ ΑΝΑ ΚΕΠ
1	ΑΤΤΙΚΗΣ	3.002.980	133	22.579
2	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	824.633	44	18.742
3	ΚΥΚΛΑΔΩΝ	114.111	41	2.783
4	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	177.137	39	4.542
5	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	163.484	34	4.808
6	ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	192.849	32	6.027
7	ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	267.374	30	8.912
8	ΛΑΡΙΣΑΣ	278.163	28	9.934
9	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	276.353	27	10.235
10	ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	195.536	25	7.821
11	ΕΥΒΟΙΑΣ	216.339	25	8.654
12	ΤΡΙΚΑΛΩΝ	161.936	24	6.747
13	ΣΕΡΡΩΝ	244.017	24	10.167
14	ΑΡΚΑΔΙΑΣ	115.989	23	5.043
15	ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ	181.213	23	7.879
16	ΛΑΚΩΝΙΑΣ	101.111	22	4.596
17	ΧΑΝΙΩΝ	143.009	22	6.500
18	ΑΧΑΪΑΣ	307.186	22	13.963
19	ΛΕΣΒΟΥ	111.040	21	5.288
20	ΒΟΙΩΤΙΑΣ	125.332	20	6.267
21	ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	160.539	20	8.027
22	ΗΛΕΙΑΣ	214.896	19	11.310
23	ΑΡΤΑΣ	97.265	17	5.721
24	ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	141.496	17	8.323
25	ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	101.389	16	6.337
26	ΚΟΖΑΝΗΣ	168.563	16	10.535
27	ΚΕΡΚΥΡΑΣ	107.594	15	7.173
28	ΓΡΕΒΕΝΩΝ	46.324	14	3.309
29	ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	53.877	14	3.848
30	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	107.179	14	7.656
31	ΠΙΕΡΙΑΣ	131.898	14	9.421
32	ΕΒΡΟΥ	153.164	14	10.940
33	ΗΜΑΘΙΑΣ	149.784	13	11.522
34	ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	32.592	12	2.716
35	ΦΛΩΡΙΝΑΣ	58.998	12	4.917
36	ΡΕΘΥΜΝΟΥ	81.547	12	6.796
37	ΞΑΝΘΗΣ	104.746	12	8.729
38	ΡΟΔΟΠΗΣ	111.473	12	9.289
39	ΠΕΛΛΑΣ	157.903	12	13.159
40	ΣΑΜΟΥ	43.581	11	3.962
41	ΦΩΚΙΔΑΣ	48.382	11	4.398
42	ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	52.587	11	4.781
43	ΧΙΟΥ	54.464	11	4.951
44	ΚΑΒΑΛΑΣ	147.076	11	13.371
45	ΠΡΕΒΕΖΗΣ	69.743	10	6.974
46	ΛΑΣΙΘΙΟΥ	77.342	9	8.594
47	ΛΕΥΚΑΔΑΣ	26.941	8	3.368
48	ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	42.397	8	5.300
49	ΖΑΚΥΝΘΟΥ	37.979	7	5.426
50	ΔΡΑΜΑΣ	116.928	7	16.704
51	ΚΙΛΚΙΣ	106.653	6	17.776

Στον παραπάνω πίνακα η ταξινόμηση έχει γίνει βάσει του συνολικού αριθμού ΚΕΠ ανά νομό κατά φθίνουσα σειρά. Τα στατιστικά στοιχεία για τον αριθμό κατοίκων προέρχονται από τη γενική απογραφή του πληθυσμού το 2001 και αφορά το νόμιμο πληθυσμό (*Νόμιμος πληθυσμός- Νομοί, δήμοι και κοινότητες Πηγή: ΓΓΕΣΥ*).



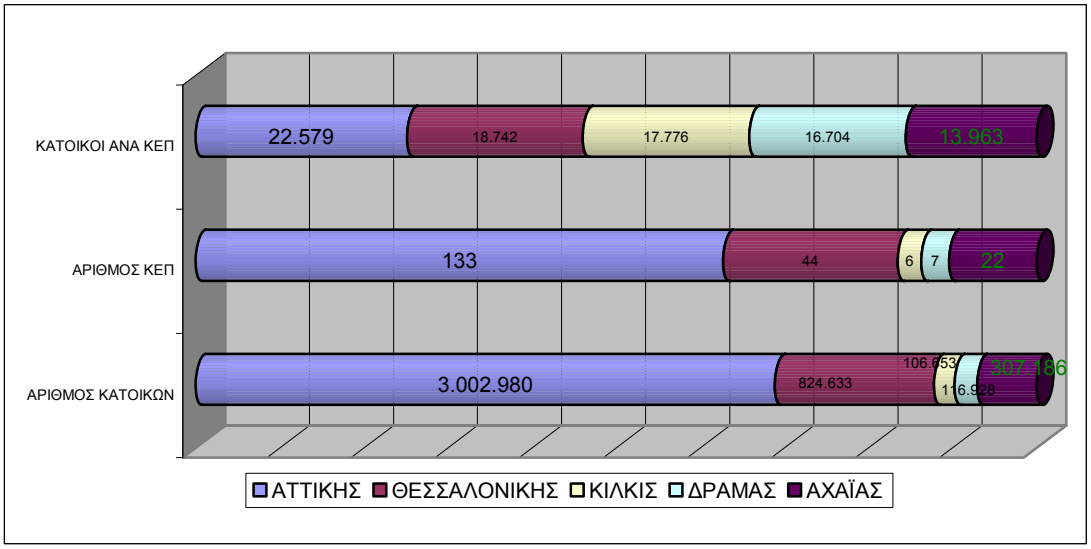
Στο παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζονται οι έξι νομοί με το μεγαλύτερο αριθμό ΚΕΠ καθώς και το συνολικό αριθμό των κατοίκων που αντιστοιχεί σε κάθε νομό αλλά και το μέσο αριθμό κατοίκων που αντιστοιχεί σε κάθε νομό ανά ΚΕΠ του νομού. Παρατηρούμε ότι για την Αθήνα με 133 ΚΕΠ συνολικά, αντιστοιχούν 22.579 κάτοικοι σε κάθε ΚΕΠ, αριθμός πολύ μεγάλος που μαρτυρά και την αναγκαιότητα για δημιουργία και άλλων ΚΕΠ λόγω του αυξημένου πληθυσμού. Το ίδιο ισχύει και για τη Θεσσαλονίκη, με αντιστοιχία 18.742 κατοίκων ανά ΚΕΠ. Αξιοσημείωτο είναι πως ο νομός Κυκλάδων αν και έχει 41 ΚΕΠ- είναι ο τρίτος νομός στην Ελλάδα με τα περισσότερα ΚΕΠ- έχει μικρή αντιστοιχία κατοίκων όσον αφορά τους κατοίκους που αντιστοιχούν σε κάθε ΚΕΠ του.



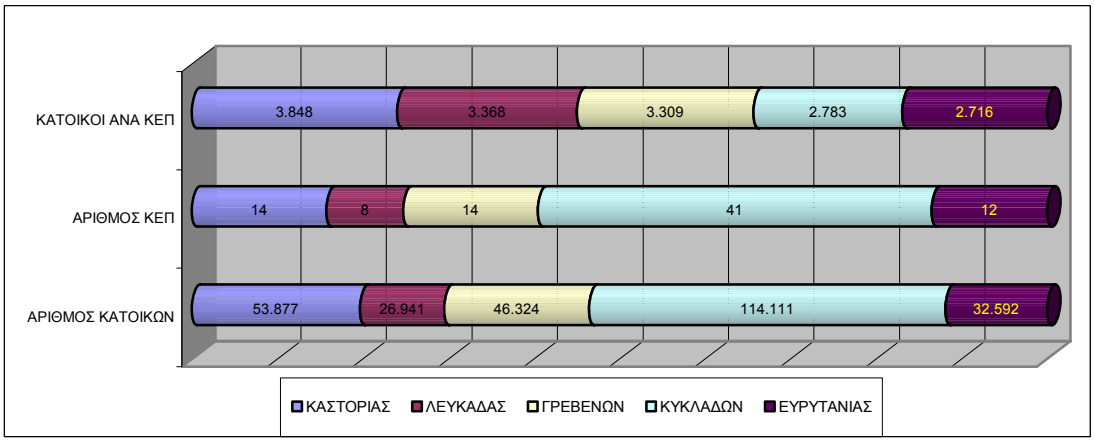
Ο νομός με τα λιγότερα ΚΕΠ είναι του Κιλκίς με 6 ΚΕΠ αλλά με αντιστοιχία κατοίκων ανά ΚΕΠ 17.776. Ακολουθούν ο νομοί Δράμας και Ζακύνθου με 7 ΚΕΠ και αντιστοιχία κατοίκων 16.704 και 5.426. Ακολουθούν οι νομοί Κεφαλληνίας και Λευκάδας με 8 ΚΕΠ και αντιστοιχία πληθυσμού 5.300 και 3.368 και ο νομός Λασιθίου με 9 ΚΕΠ και αντιστοιχία 8.594 κάτοικοι ανά ΚΕΠ.

2.17 Φθίνουσα ταξινόμηση αριθμού κατοίκων που αντιστοιχούν σε κάθε ΚΕΠ ανά νομό

ΑΑ	ΝΟΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΟΙΚΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΕΠ	ΚΑΤΟΙΚΟΙ ΑΝΑ ΚΕΠ
1	ΑΤΤΙΚΗΣ	3.002.980	133	22.579
2	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	824.633	44	18.742
3	ΚΙΛΚΙΣ	106.653	6	17.776
4	ΔΡΑΜΑΣ	116.928	7	16.704
5	ΑΧΑΪΑΣ	307.186	22	13.963
6	ΚΑΒΑΛΑΣ	147.076	11	13.371
7	ΠΕΛΛΑΣ	157.903	12	13.159
8	ΗΜΑΘΙΑΣ	149.784	13	11.522
9	ΗΛΕΙΑΣ	214.896	19	11.310
10	ΕΒΡΟΥ	153.164	14	10.940
11	ΚΟΖΑΝΗΣ	168.563	16	10.535
12	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	276.353	27	10.235
13	ΣΕΡΡΩΝ	244.017	24	10.167
14	ΛΑΡΙΣΑΣ	278.163	28	9.934
15	ΠΙΕΡΙΑΣ	131.898	14	9.421
16	ΡΟΔΟΠΗΣ	111.473	12	9.289
17	ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	267.374	30	8.912
18	ΞΑΝΘΗΣ	104.746	12	8.729
19	ΕΥΒΟΙΑΣ	216.339	25	8.654
20	ΛΑΣΙΘΙΟΥ	77.342	9	8.594
21	ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	141.496	17	8.323
22	ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	160.539	20	8.027
23	ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ	181.213	23	7.879
24	ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	195.536	25	7.821
25	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	107.179	14	7.656
26	ΚΕΡΚΥΡΑΣ	107.594	15	7.173
27	ΠΡΕΒΕΖΗΣ	69.743	10	6.974
28	ΡΕΘΥΜΝΟΥ	81.547	12	6.796
29	ΤΡΙΚΑΛΩΝ	161.936	24	6.747
30	ΧΑΝΙΩΝ	143.009	22	6.500
31	ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	101.389	16	6.337
32	ΒΟΙΩΤΙΑΣ	125.332	20	6.267
33	ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	192.849	32	6.027
34	ΑΡΤΑΣ	97.265	17	5.721
35	ΖΑΚΥΝΘΟΥ	37.979	7	5.426
36	ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	42.397	8	5.300
37	ΛΕΣΒΟΥ	111.040	21	5.288
38	ΑΡΚΑΔΙΑΣ	115.989	23	5.043
39	ΧΙΟΥ	54.464	11	4.951
40	ΦΛΩΡΙΝΑΣ	58.998	12	4.917
41	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	163.484	34	4.808
42	ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	52.587	11	4.781
43	ΛΑΚΩΝΙΑΣ	101.111	22	4.596
44	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	177.137	39	4.542
45	ΦΩΚΙΔΑΣ	48.382	11	4.398
46	ΣΑΜΟΥ	43.581	11	3.962
47	ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	53.877	14	3.848
48	ΛΕΥΚΑΔΑΣ	26.941	8	3.368
49	ΓΡΕΒΕΝΩΝ	46.324	14	3.309
50	ΚΥΚΛΑΔΩΝ	114.111	41	2.783
51	ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	32.592	12	2.716



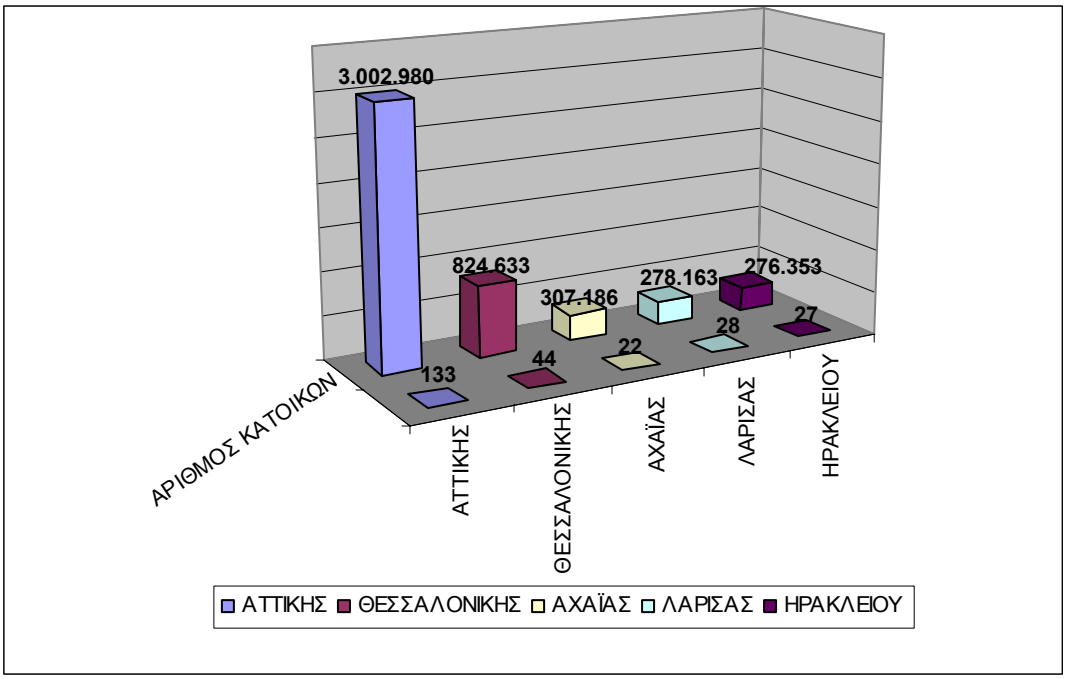
Η μεγαλύτερη αντιστοιχία κατοίκων ανά ΚΕΠ νομού εμφανίζεται στο νομό Αττικής. Ακολουθεί ο νομός Θεσσαλονίκης με 18.742 κατοίκους ανά ΚΕΠ και στη συνέχεια οι νομοί Κιλκίς, Δράμας και Αχαΐας.



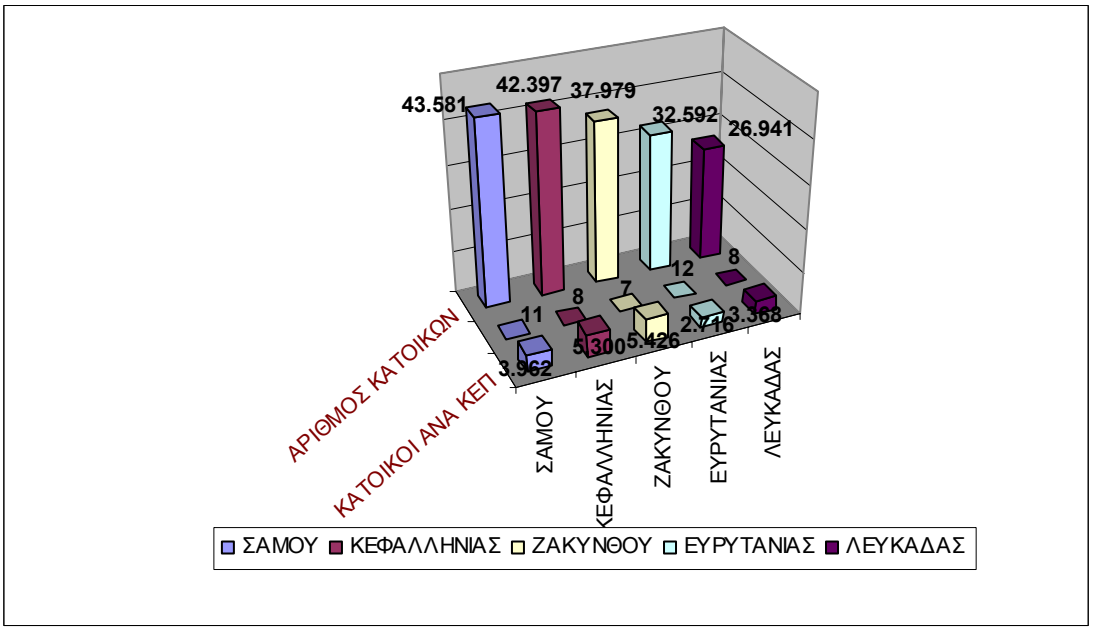
Η μικρότερη αντιστοιχία κατοίκων ανά νομό εντοπίζεται στο νομό Ευρυτανίας. Ακολουθούν οι νομοί Κυκλάδων, Γρεβενών, Λευκάδας και Καστοριάς.

2.18 Φθίνουσα ταξινόμηση αριθμού κατοίκων ανά νομό

ΑΑ	ΝΟΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΟΙΚΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΕΠ	ΚΑΤΟΙΚΟΙ ΑΝΑ ΚΕΠ
1	ΑΤΤΙΚΗΣ	3.002.980	133	22.579
2	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	824.633	44	18.742
3	ΑΧΑΪΑΣ	307.186	22	13.963
4	ΛΑΡΙΣΑΣ	278.163	28	9.934
5	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	276.353	27	10.235
6	ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	267.374	30	8.912
7	ΣΕΡΡΩΝ	244.017	24	10.167
8	ΕΥΒΟΙΑΣ	216.339	25	8.654
9	ΗΛΕΙΑΣ	214.896	19	11.310
10	ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	195.536	25	7.821
11	ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	192.849	32	6.027
12	ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ	181.213	23	7.879
13	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	177.137	39	4.542
14	ΚΟΖΑΝΗΣ	168.563	16	10.535
15	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	163.484	34	4.808
16	ΤΡΙΚΑΛΩΝ	161.936	24	6.747
17	ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	160.539	20	8.027
18	ΠΕΛΛΑΣ	157.903	12	13.159
19	ΕΒΡΟΥ	153.164	14	10.940
20	ΗΜΑΘΙΑΣ	149.784	13	11.522
21	ΚΑΒΑΛΑΣ	147.076	11	13.371
22	ΧΑΝΙΩΝ	143.009	22	6.500
23	ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	141.496	17	8.323
24	ΠΙΕΡΙΑΣ	131.898	14	9.421
25	ΒΟΙΩΤΙΑΣ	125.332	20	6.267
26	ΔΡΑΜΑΣ	116.928	7	16.704
27	ΑΡΚΑΔΙΑΣ	115.989	23	5.043
28	ΚΥΚΛΑΔΩΝ	114.111	41	2.783
29	ΡΟΔΟΠΗΣ	111.473	12	9.289
30	ΛΕΣΒΟΥ	111.040	21	5.288
31	ΚΕΡΚΥΡΑΣ	107.594	15	7.173
32	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	107.179	14	7.656
33	ΚΙΛΚΙΣ	106.653	6	17.776
34	ΞΑΝΘΗΣ	104.746	12	8.729
35	ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	101.389	16	6.337
36	ΛΑΚΩΝΙΑΣ	101.111	22	4.596
37	ΑΡΤΑΣ	97.265	17	5.721
38	ΡΕΘΥΜΝΟΥ	81.547	12	6.796
39	ΛΑΣΙΘΙΟΥ	77.342	9	8.594
40	ΠΡΕΒΕΖΗΣ	69.743	10	6.974
41	ΦΛΩΡΙΝΑΣ	58.998	12	4.917
42	ΧΙΟΥ	54.464	11	4.951
43	ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	53.877	14	3.848
44	ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	52.587	11	4.781
45	ΦΩΚΙΔΑΣ	48.382	11	4.398
46	ΓΡΕΒΕΝΩΝ	46.324	14	3.309
47	ΣΑΜΟΥ	43.581	11	3.962
48	ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	42.397	8	5.300
49	ΖΑΚΥΝΘΟΥ	37.979	7	5.426
50	ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	32.592	12	2.716
51	ΛΕΥΚΑΔΑΣ	26.941	8	3.368

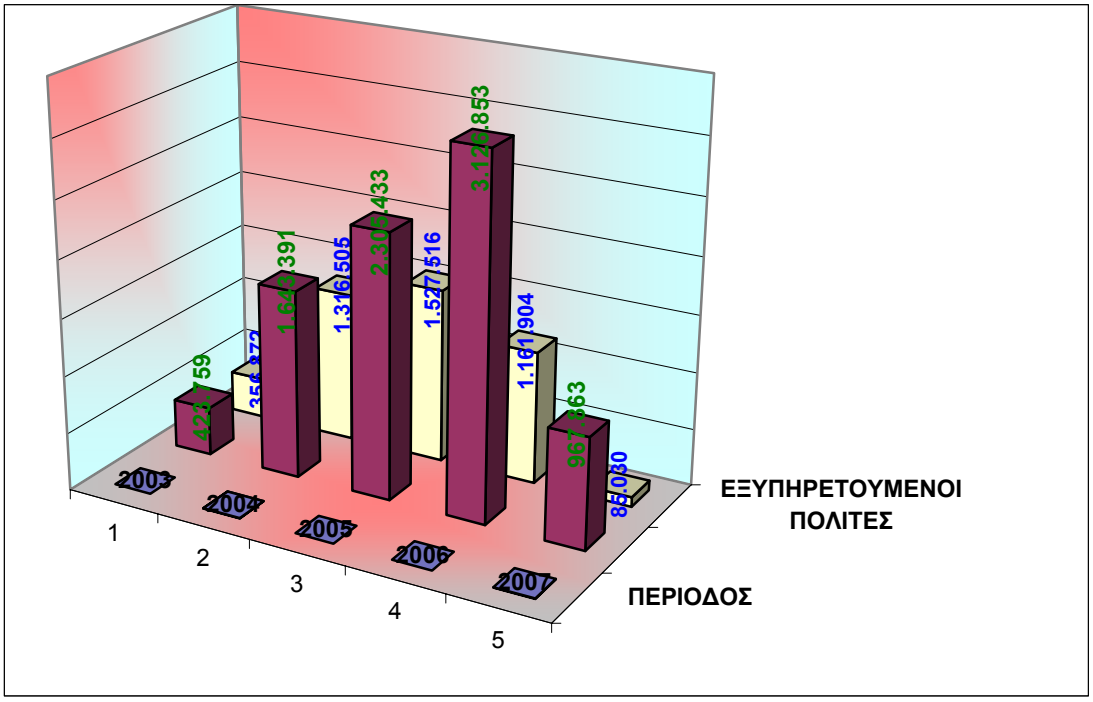


Ο νομός με το μεγαλύτερο πληθυσμό είναι της Αττικής και ακολουθούν οι νομοί Θεσσαλονίκης, Αχαΐας, Λάρισας και Ηρακλείου. Παρατηρούμε ότι ο νομός Αχαΐας έρχεται τρίτος σε πληθυσμό αλλά έχει λιγότερα ΚΕΠ από τους νομούς Λάρισας και Ηρακλείου που έχουν μικρότερο πληθυσμό αλλά περισσότερα ΚΕΠ.



Ο νομός με το μικρότερο πληθυσμό στην Ελλάδα είναι της Λευκάδας με 26.941 κατοίκους και οκτώ ΚΕΠ. Στη συνέχεια ακολουθούν οι νομοί Ευρυτανίας με δώδεκα ΚΕΠ, της Ζακύνθου, Κεφαλληνίας και Σάμου.

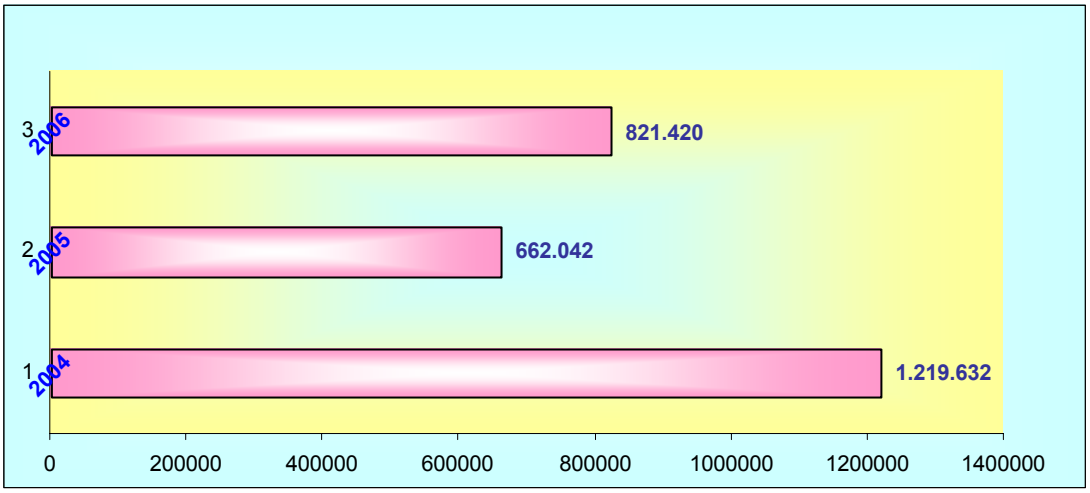
2.19 Αριθμός διαδικασιών που διεκπεραιώνονται στα ΚΕΠ



ΠΕΡΙΟΔΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ
2003	423.759	356.872
2004	1.643.391	1.316.505
2005	2.305.433	1.527.516
2006	3.126.853	1.161.904
2007	967.863	85.030

Παρατηρούμε ότι από το 2003 μέχρι και το 2006 αυξάνεται ο αριθμός των υποθέσεων για τις οποίες οι πολίτες απευθύνονται στα ΚΕΠ. Το 2003 οι υποθέσεις για τις οποίες οι πολίτες απευθύνθηκαν σε ΚΕΠ ήταν 423.756 και το 2006 έφτασαν σε 3.126.853 δηλαδή εφταπλαστιάστηκαν. Αυτό μας επιτρέπει να συμπεράνουμε ότι οι πολίτες αναγνωρίζουν την προσφορά του ΚΕΠ, αναγνωρίζουν τη διευκόλυνση που τους παρέχει με αποτέλεσμα να ζητούν σε μεγαλύτερο βαθμό τις υπηρεσίες του. Ίσως το 2003 η ενημέρωση για τις υπηρεσίες που διεκπεραιώνεται από τα ΚΕΠ να μην ήταν αρκετή. Φαίνεται όμως πως καθώς περνούν τα χρόνια οι υπηρεσίες του ΚΕΠ γίνονται όλο και πιο γνωστές. Θα πρέπει να αναφερθεί και το γεγονός ότι κάθε χρόνο αυξάνονται οι αρμοδιότητες των ΚΕΠ π.χ. φέτος προστέθηκαν στα ΚΕΠ οι διαδικασίες για επανεκτύπωση βεβαίωσης ΑΦΜ φυσικού προσώπου, βεβαίωσης διακοπής εργασιών φυσικού προσώπου, βεβαίωσης έναρξης εργασιών φυσικού προσώπου, βεβαίωσης μεταβολής ατομικών στοιχείων φυσικού προσώπου μη επιτηδευματία.Τα παραπάνω πιστοποιητικά εκδίδονται μέσω του TAXIS NET με το οποίο είναι συνδεδεμένο το ΚΕΠ.

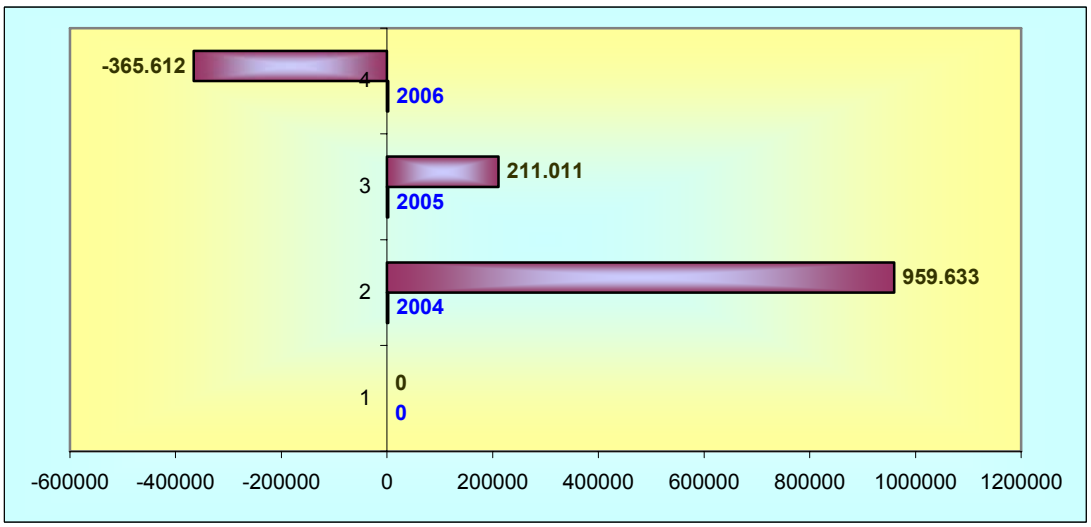
2.20 Κατά πόσο αυξήθηκε ο αριθμός των υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν από τα ΚΕΠ



2004	1.219.632
2005	662.042
2006	821.420

Καθώς λοιπόν αυξάνονται οι υποθέσεις των οποίων τη διεκπεραίωση αναλαμβάνουν τα ΚΕΠ δηλαδή καθώς το Υπουργείο Εσωτερικών προσθέτει ολοένα και περισσότερες διαδικασίες στη λειτουργία των ΚΕΠ και καθώς αυξάνεται η ενημέρωση και η εξοικείωση των πολιτών με τα ΚΕΠ, κάθε χρόνο παρατηρείται και αύξηση στον αριθμό των υποθέσεων που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ.

2.21 Μεταβολή στον αριθμό των πολιτών που απευθύνθηκαν σε ΚΕΠ



2004	959.633
2005	211.011
2006	-365.612

Όσον αφορά τον αριθμό των πολιτών που απευθύνονται σε ΚΕΠ, από το 2003 μέχρι και το 2005 συνεχώς αυξάνεται, γεγονός που μαρτυρά ότι οι πολίτες ανταποκρίνονται σ΄ αυτό το καινούριο κάλεσμα της δημόσιας διοίκησης.

Το 2006, όμως, σημειώνεται μείωση του αριθμού και αυτό μπορεί να δικαιολογηθεί από το ότι ο πολίτης καθώς περνούν τα χρόνια, ενημερώνεται και γνωρίζει καλύτερα τις υπηρεσίες που του προσφέρει το ΚΕΠ γι΄ αυτό και σε κάθε επικοινωνία του μαζί του, ζητά συγκεντρωμένες τις πληροφορίες που θέλει. Π.χ. παλιότερα ο πολίτης θα ζητούσε από το ΚΕΠ ένα πιστοποιητικό για μεταδημότευση και θα το πήγαινε ο ίδιος στο δήμο που θα πραγματοποιούσε τη μεταδημότευσή του είτε επειδή δε γνώριζε ότι αυτή η διαδικασία διεκπεραιώνεται από τα ΚΕΠ είτε επειδή δεν ήταν εξοικειωμένος με την ιδέα των ΚΕΠ. Τώρα όμως ο ίδιος πολίτης μπορεί να επικοινωνήσει πάλι με το ΚΕΠ ζητώντας από το ίδιο να αναλάβει τη διαδικασία για μεταδημότευση, αυξάνοντας έτσι τον αριθμό των αιτήσεων που γίνονται από τον ίδιο τον πολίτη και μειώνοντας τις επισκέψεις των πολιτών στα ΚΕΠ αφού σε μία επίσκεψή τους κάνουν αίτηση για περισσότερες από μία υποθέσεις..

Ενώ παλιότερα ζητούσε μόνο ένα πιστοποιητικό που αποτελούσε μέρος μόνο του τελικού ζητούμενου, της τελικής του επιθυμίας τώρα απευθύνεται στο ΚΕΠ για να αναλάβει όλες τις διαδικασίες αυτού που πραγματικά επιθυμεί. Πρέπει να σημειωθεί πως καθώς περνούν τα χρόνια, τα ΚΕΠ γίνονται ευρέως γνωστά και ότι από κάθε επίσκεψή του στο ΚΕΠ, ο πολίτης σίγουρα ενημερώνεται και μαθαίνει περισσότερα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

3.1 Μετρώντας την ικανοποίηση από την υπηρεσία- Το μοντέλο SERVQUAL.

Από μία άποψη Best Value (Καλύτερης Εκτίμησης), η μέτρηση της ποιότητας της υπηρεσίας στο δημόσιο τομέα πρέπει να λάβει υπόψη της τις προσδοκίες του πελάτη για την υπηρεσία καθώς επίσης και τις αντιλήψεις για την υπηρεσία. Ένα μοντέλο μέτρησης της ικανοποίησης από την υπηρεσία που συνεχώς χρησιμοποιείται είναι το SERVQUAL. Η ονομασία "SERVQUAL" σημαίνει SERVice QUALity, δηλαδή ποιότητα υπηρεσιών. Η ποιότητα υπηρεσιών αποτελεί μία γενική μέθοδο για την μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών ως διαφορά μεταξύ της απόδοσης που αναμένεται από τους πελάτες και της απόδοσης που δίνεται πραγματικά. Από αυτήν την διαφορά μετράται η ικανοποίηση των πελατών. Το μοντέλο SERVQUAL αναπτύχθηκε από τους Zeithaml, Parasuraman και Berry και αποτελεί μεθοδολογία και ταυτόχρονα εργαλείο ανάλυσης, ανάπτυξης και μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών, που μπορεί να προσφέρει σήμερα ένας οργανισμός προς τους πελάτες του προκειμένου αυτοί να είναι ευχαριστημένοι και πιστοί τόσο:

α)στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που διέπουν αυτά πριν και μετά την πώληση τους όσο και

β)στις καθαρές μορφές υπηρεσιών χωρίς την πώληση απτών αγαθών.

Η SERVQUAL είναι μεθοδολογία που καθορίζει τις *διαστάσεις* της ποιότητας υπηρεσιών. Οι διαστάσεις ποιότητας με παραδείγματα ερωτήσεων που αναφέρονται σε αυτές προκειμένου να απαντήσουν στην παροχή της ποιότητας των υπηρεσιών ακολουθούν στον παρακάτω πίνακα :

Διαστάσεις Ποιότητας	Παραδείγματα ερωτήσεων
Απτή Διάσταση: Εμφάνιση φυσικών εγκαταστάσεων, εξοπλισμού, προσωπικού κλπ	• Είναι οι εγκαταστάσεις ελκυστικές; • Είναι το προσωπικό ντυμένο κατάλληλα; • Η τεχνολογία είναι μοντέρνα;
Αξιοπιστία: Η ικανότητα να παρέχεται η υπηρεσία αξιόπιστα και εύστοχα.	• Η υπηρεσία παρέχεται σωστά την πρώτη φορά? • Το επίπεδο υπηρεσιών είναι ίδιο όλες τις ώρες τις ημέρας και για όλα τα μέλη του προσωπικού?
Ανταπόκριση: Η θέληση για βοήθεια των πελατών	• Όταν υπάρχει πρόβλημα, η δημόσια υπηρεσία ανταποκρίνεται σε αυτό γρήγορα;

προκειμένου να τους παρασχεθεί η υπηρεσία.	• Το προσωπικό είναι διατεθειμένο να απαντήσει σε απορίες των πελατών; • Οι δημόσιες καταστάσεις αντιμετωπίζονται με φροντίδα και σοβαρότητα;
Ικανότητα : Η κατοχή των απαραίτητων δεξιοτήτων και γνώσης για την παροχή της υπηρεσίας.	• Μπορεί το προσωπικό να παρέχει υπηρεσία χωρίς να χρονοτριβεί; • Τα υλικά που χρησιμοποιούνται είναι τα κατάλληλα και τα πιο μοντέρνα; • Μπορεί το προσωπικό να χρησιμοποιεί την τεχνολογία γρήγορα και ικανότατα; • Το προσωπικό γνωρίζει τι κάνει;
Ευγένεια: Ευγένεια, σεβασμός, φιλικότητα του προσωπικού που έρχεται σε επαφή με τον πελάτη.	• Το προσωπικό είναι ευχάριστο απέναντι στον πελάτη; • Το προσωπικό δέχεται τις τυχόν ερωτήσεις του πελάτη χωρίς να γίνεται αγενές; • Τα άτομα που απαντούν στο τηλέφωνο μιλάνε ευγενικά;
Εμπιστοσύνη: Εμπιστοσύνη, ειλικρίνεια του παροχέα των υπηρεσιών.	• Ο Οργανισμός που παρέχει τις υπηρεσίες έχει καλή φήμη; • Ο Οργανισμός εγγυείται για την ποιότητα των υπηρεσιών του;
Ασφάλεια: Ελευθερία από κίνδυνο, ρίσκο, αμφιβολία	• Είναι ασφαλής η χρήση του εξοπλισμού; • Είναι τα έγγραφα και οι πληροφορίες που παρέχονται στον πελάτη ασφαλή; • Είναι τα αρχεία των πελατών ασφαλή από παράνομη χρήση; • Μπορεί ο πελάτης να είναι σίγουρος ότι η υπηρεσία που παρασχέθηκε, έγινε σωστά;
Προσέγγιση: Ευκολία στην επαφή.	• Πόσο εύκολο είναι να μιλήσει κανείς σε κάποιο υπάλληλο από το προσωπικό όταν έχει κάποιο πρόβλημα; • Είναι εύκολο να προσεγγίσει κανείς κάποιον υπάλληλο: o ιδιαιτέρως; o τηλεφωνικά; o μέσω e-mail;
Επικοινωνία: Το να κρατά κανείς τους πελάτες πληροφορημένους σε μια γλώσσα που καταλαβαίνουν.	• Μπορεί το μέλος του προσωπικού να ακούσει το πρόβλημα του πελάτη και να επιδείξει κατανόηση και ενδιαφέρον; • Το προσωπικό αποφεύγει να χρησιμοποιεί

	πολύπλοκη ορολογία όταν μιλά με τους πελάτες; • Ο υπάλληλος θα ενημερώσει όταν έρθει η απάντηση σε αίτημα του πολίτη;
Κατανοώντας τον πελάτη: Η προσπάθεια να μάθουν τους πελάτες και τις ανάγκες τους.	• Υπάρχει περίπτωση κάποιος από το προσωπικό να αναγνωρίζει τους τακτικούς πελάτες και χρησιμοποιεί το μικρό τους όνομα; • Το προσωπικό προσπαθεί να κατανοήσει ποίοι είναι οι συγκεκριμένοι στόχοι του πελάτη; • Το επίπεδο της υπηρεσίας και του κόστους της υπηρεσίας συμβαδίζει με το τι απαιτεί και τι έχει να δώσει ο πελάτης;

Οι πέντε πιο αντιπροσωπευτικές από τις παραπάνω διαστάσεις για το εργαλείο μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών SERVQUAL είναι κατά σειρά σημαντικότητας :

- Η Αξιοπιστία (Reliability) - το να κάνουν αυτό που λένε ότι θα κάνουν, στην ώρα τους και συγκεκριμένα.
- Η Ανταπόκριση (Responsiveness) - η θέληση για παροχή βοήθειας και η ανταπόκριση σε συγκεκριμένες απαιτήσεις.
- Η Εγγύηση (Assurance) - η κατοχή των απαιτούμενων ικανοτήτων για την παροχή της υπηρεσίας καθώς και μετάδοση της εμπιστοσύνης.
- Κατανόηση (Empathy)-δείχνει την κατανόηση των αναγκών των πελατών και την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας.
- Απτή διάσταση (Tangibility)-περιλαμβάνει φυσική εμφάνιση των ατόμων και των εγκαταστάσεων.

Χρησιμοποιώντας την μεθοδολογία SERVQUAL, η ποιότητα υπηρεσιών καθορίζεται από το γενικό κενό μεταξύ αυτού που προσδοκόταν και αυτού που παραδόθηκε. Αυτό σημαίνει ότι:

☞Η ποιότητα υπηρεσιών είναι σχετική και όχι απόλυτη.

☞Διαφορετικοί πελάτες μπορεί να εκλάβουν διαφορετικά το επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών.

☞Η ποιότητα των υπηρεσιών μπορεί να επιτευχθεί είτε από την κάλυψη ή την υπερκάλυψη των προσδοκιών ή από την αλλαγή των προσδοκιών.

Οι υπηρεσίες του δημόσιου τομέα είναι υπεύθυνες και υπόλογες απέναντι στους πολίτες αλλά και στις επιχειρήσεις μιας και αυτοί είναι οι άμεσοι αποδέκτες των

«προϊόντων» του δημοσίου. Γι΄ αυτό και οι μάνατζερ στο δημόσιο τομέα μέσα από τη χρήση του μοντέλου SERVQUAL μπορούν να εντοπίσουν τα κενά που υπάρχουν ανάμεσα σ΄ αυτά που επιθυμεί ο πελάτης (πολίτης ή επιχείρηση) και αυτά που τελικά του προσφέρει η υπηρεσία μέσα από τη λειτουργία της. Στόχος των δημοσίων υπηρεσιών θα πρέπει να είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των αρμοδιοτήτων που έχουν.

Μία σχετική έρευνα με τη χρήση του μοντέλου SERVQUAL, είναι αυτή του Mik Wisniewski για υπηρεσίες στη Σκωτία. Αν και οι τοπικές αρχές στη Σκωτία έχουν ήδη μπει σε μια διαδικασία τακτικών για να προσεγγίσουν και να υπακούσουν καλύτερα στη «φωνή του πολίτη» όπως ανοιχτά φόρουμ, "πολίτες κριτές" ή μέσω ερευνών στην αγορά, τα παραπάνω δεν καταλήγουν στο αν οι ανάγκες και οι προσδοκίες των πολιτών συναντώνται. Στην έρευνα του Wisniewski οι «πειραματικές» υπηρεσίες είναι: catering, οικοδομικού ελέγχου, αναπτυξιακού ελέγχου, grounds maintenance, συντήρησης κτιρίων, υπηρεσίες για ασχολίες-δραστηριότητες για τον ελεύθερο χρόνο (leisure services), υπηρεσίες βιβλιοθήκης.

Οι ερωτώμενοι που συμμετείχαν και στην έρευνα βαθμολόγησαν τις πέντε διαστάσεις αξιοπιστία, ανταπόκριση, εγγύηση, κατανόηση, απτή διάσταση για κάθε υπηρεσία.

Διάσταση	Catering υπηρεσία	Οικοδομικού ελέγχου	Αναπτυξιακού ελέγχου	Grounds maintenance	Συντήρησης κτιρίων	Leisure services	Υπηρεσίες βιβλιοθήκης
Απτή διάσταση	20	12	12	25	15	23	18
Αξιοπιστία	30	32	31	29	25	21	23
Ανταπόκριση	20	23	22	16	22	19	22
Εγγύηση	15	20	21	15	19	20	21
Κατανόηση	15	14	14	15	19	17	16

Η αξιοπιστία έρχεται πρώτη στην ιεραρχία από τις πέντε διαστάσεις.

Βασισμένο σε αυτή την έρευνα, το Accounts Commission for Scotland δημοσίευσε έναν οδηγό ο οποίος διανεμήθηκε στις τοπικές αρχές της Σκωτίας για να υποστηριχτεί η προσπάθεια για καλύτερη κατανόηση της ικανοποίησης του πελάτη και για συνεχή βελτίωση.

3.2 Μετρώντας την ικανοποίηση από τη δημόσια υπηρεσία- Εμπειρικές μελέτες.

Ένα σύνολο από 1.226 συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκε από ενήλικες 18 ετών και πάνω. Η ερευνητική μελέτη πραγματοποιήθηκε για το Department Taoiseach από την Ipsos MORI, Δουβλίνο, το Μάρτιο του 2006 με αντικείμενο μελέτης Irish Civil Service-Customer Satisfaction Survey Report 2006. Οι συνεντεύξεις διεξήχθησαν πρόσωπο με πρόσωπο από το δυναμικό πεδίο εργασίας της MORI χρησιμοποιώντας IQCS (Interviewer Quality Control Scheme). Η περίοδος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου έτρεξε από το Δεκέμβριο του 2005 μέχρι και το Γενάρη του 2006. Η διαδικασία της συνέντευξης διεκόπη για δύο εβδομάδες κατά την περίοδο των Χριστουγέννων. Η συνέντευξη πραγματοποιήθηκε σε 100 δειγματοληπτικά σημεία στη Δημοκρατία της Ιρλανδίας. Εφαρμόστηκαν αναλογίες για να εξασφαλιστεί ότι το δείγμα ήταν αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού. Εφαρμόστηκαν οι παρακάτω αναλογίες:

- φύλου (άντρας, γυναίκα)
- ηλικιακές ομάδες (18-24, 25-39, 40-55, 55+)
- περιοχών (Dublin, Rest of Leinster, Munster and Connaught/Ulster)
- κοινωνικο-οικονομικές ομάδες (ABCI, C2DE).

Ο πίνακας παρακάτω επεξηγεί την φύση του δείγματος σε διαφορετικά μεγέθη. Για παράδειγμα, εάν τα αποτελέσματα της έρευνας σε 1.200 άτομα δείχνει ότι το 70% των ατόμων νομίζει ότι ο δημόσιος τομέας είναι ικανοποιητικός, το φάσμα μέσα στο οποίο το πραγματικό μέγεθος θα ψεύδεται, αν όλος ο πληθυσμός είχε συμμετάσχει στη συνέντευξη θα ήταν +/-3 μονάδες (κάτι μεταξύ 67% και 73%), 95 φορές από τις 100. Στην πραγματικότητα, το «αληθινό» μέγεθος είναι πιο πιθανό να λέει ψέματα στο μεσοδιάστημα του φάσματος, περισσότερο απ' ότι σε ένα άλλο όριο.

	Δειγματοληπτικά περιθώρια ανοχής αναφερόμενα σε αποτελέσματα πλησίον ή κοντά αυτών των ποσοστών (βασισμένα σε 95% διάστημα εμπιστοσύνης)		
	10/90%	30/70%	50%
Μέγεθος δείγματος			
1.000	2	3	3
1.200	2	3	3
1.500	2	2	3
3.000	1	2	2

Η επικοινωνία με οποιοδήποτε κατάστημα δημόσιας υπηρεσίας αυξήθηκε στο 28%, συγκρινόμενο με το 32% το 1997. Το κρατικό κατάστημα με τη μεγαλύτερη «επαφή» είναι το Κατάστημα Κοινωνικών και Οικογενειακών Υποθέσεων, το οποίο

προσεγγίστηκε από το 17% των ερωτηθέντων. Τα αμέσως επόμενα καταστήματα με τη μεγαλύτερη ζήτηση από τους πολίτες είναι των Εντεταλμένων Εσόδων (16%), το Κατάστημα της Μόρφωσης και της Επιστήμης (8%) και το κατάστημα της Υγείας και των Παιδιών (7%). Επαφή με οποιοδήποτε άλλα καταστήματα και γραφεία είναι στο 4% ή λιγότερο. Κατά το παρελθόν, η δημόσια υπηρεσία με τη μεγαλύτερη ζήτηση ήταν των Εντεταλμένων Εσόδων (10%) το 2002 και το Κατάστημα των Κοινωνικών και Οικονομικών Υποθέσεων (13%) το 1997.Πρέπι να σημειωθεί ότι τα δημόσια καταστήματα με τη μεγαλύτερη ζήτηση έχουν γενικά προσεγγιστεί το καθένα από 2 έως 4 φορές από κάθε άτομο.

Οι υπηρεσίες παρατηρούνται να είναι πιο εξυπηρετικές, να διευκολύνουν περισσότερο τους πολίτες ,να είναι πιο αποδοτικές , με μεγαλύτερα επίπεδα οικειότητας και ευνοϊκής μεταχείρισης σε σχέση με το 2002. Ένας στους πέντε πελάτες έχει κάνει χρήση του e-mail για να επικοινωνήσει με δημόσια υπηρεσία και ένας στους οκτώ έχει προσεγγίσει δημόσια υπηρεσία μέσω του internet. Για εκείνους που εμπλέκονται στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης στη δημόσια υπηρεσία δηλαδή οι δημόσιοι υπάλληλοι που ασχολούνται απευθείας με τους πελάτες τους σε καθημερινή βάση, ένα εντυπωσιακό στοιχείο της έρευνας είναι τα υψηλά επίπεδα σημειούμενης ικανοποίησης· οι πολίτες θεωρούν ότι το προσωπικό είναι ευγενικό, καταρτισμένο και ότι εργάζεται με επαγγελματισμό. Ακόμα, η ανάλυση παραγόντων ευμένειας -Key Driver Analysis of Favourability- αποκαλύπτει ότι πρακτικά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας όπως η εστίαση στον πελάτη και η διαθεσιμότητα διαδικασιών για παράπονα κατευθύνουν και τα επίπεδα ικανοποίησης. Αυτό επιβεβαιώνει προηγούμενα αποτελέσματα έρευνας η οποία είχε διεξαχθεί στο Ηνωμένο Βασίλειο από τη MORI, η οποία προσδιόρισε τους "οδηγούς"-κλειδιά για την ικανοποίηση του πελάτη, με σειρά σημαντικότητας, ως τη διανομή, τον έγκαιρο χρόνο, την πληροφόρηση, τον επαγγελματισμό και τη συμπεριφορά του προσωπικού.

Αυτή η έρευνα προβάλει μερικές ενδείξεις για το "τι δουλεύει" στις δημόσιες υπηρεσίες σε όρους ικανοποίησης του πελάτη. Η έρευνα μέσω του «Mystery Shopping» θα μπορούσε να μελετήσει την εμπειρία του πελάτη στο δημόσιο τομέα, αντιπαραθέτοντας τη με υπολογισμούς μέσω απαντήσεων, απέναντι στο ίδιο δείγμα υποκαταστημάτων και γραφείων. Δεύτερον, καθώς η επαφή με κάθε υπηρεσία διαφέρει σύμφωνα με τη μέθοδο επικοινωνίας και το εμπλεκόμενο υποκατάστημα ή γραφείο, η πρόκληση για κάθε υποκατάστημα ξεχωριστά θα είναι να εξακριβώσει "τι δουλεύει" για τους πελάτες του. Στο τέλος, σημαντικές αλλαγές που αφορούν τη μεταφορά της πληροφορίας όπως το internet

και η υπηρεσία e-mail, θα πρέπει να εκτιμηθούν λεπτομερώς πριν, ή νωρίς μετά την εισαγωγή-εφαρμογή τους.

Στα τέλη του 2005, το Καταναλωτικό Συμβούλιο της Σκοτίας –Scottish Consumer Council- ανέθεσε στο TNS System Three να εκτελέσει μία έρευνα ανάμεσα στον πληθυσμό της Σκωτίας με αντικείμενο την ικανοποίηση από τις δημόσιες υπηρεσίες. Ένα δείγμα από 939 ενήλικες ηλικίας από 16 και πάνω έδωσε συνέντευξη στο σπίτι σε 42 εκλογικές περιφέρειες στη Σκωτία κατά την περίοδο από 24 Νοεμβρίου μέχρι 1 Δεκεμβρίου 2005. Για να επιβεβαιωθεί ότι το δείγμα ήταν αντιπροσωπευτικό του ενήλικου πληθυσμού σε όρους ηλικίας, φύλου και κοινωνικής τάξης, οργανώθηκε για να ταιριάζει με τις πληθυσμιακές εκτιμήσεις από το National Readership Surney τον Ιανουάριο με Δεκέμβριο του 2004.

Η ικανοποίηση με τις δημόσιες υπηρεσίες ποίκιλε από 27% που αφορούσε ικανοποίηση με τις υπηρεσίες κοινωνικού χαρακτήρα μέχρι και 85% και αφορούσε ικανοποίηση με GP υπηρεσίες (ανήκουν στις υπηρεσίες υγείας). Για κάθε περίπτωση, οι άνθρωποι που έκαναν χρήση της υπηρεσίας ήταν πιο πιθανό να αναφέρουν ότι έμειναν ικανοποιημένοι σε σχέση με τους μη χρήστες «non-users». Ο όρος μη χρήστες,«non-users», όσον αφορά την έρευνα, αναφέρεται σε αυτά τα άτομα που δεν έκαναν χρήση της υπηρεσίας μέσα στο τελευταίο 12μηνο. Ο όρος χρήστες «users» αναφέρεται στα άτομα που έκαναν χρήση της υπηρεσίας το τελευταίο 12μηνο. Ο όρος καταναλωτές «consumers» αναφέρεται στα άτομα που πρόσφατα έκαναν χρήση της υπηρεσίας· περιλαμβάνει επίσης ανθρώπους οι οποίοι επιθυμούν να κάνουν χρήση της υπηρεσίας αλλά που προσεχώς δεν έχουν χρησιμοποιήσει εξαιτίας εμποδίων και άνθρωποι οι οποίοι θα αναμενόταν λογικά να χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία στο μέλλον).

Σε αυτή την έρευνα χρησιμοποιούνται οι ακόλουθοι προσδιορισμοί των κοινωνικών τάξεων:

- AB= Επαγγελματικές, διευθυντικές και τεχνικές εργασίες
- C1=Ειδικευμένες όχι χειρωνακτικές εργασίες
- C2=Ειδικευμένες χειρωνακτικές εργασίες
- DE=Μερικώς ειδικευμένες και ανειδίκευτες εργασίες

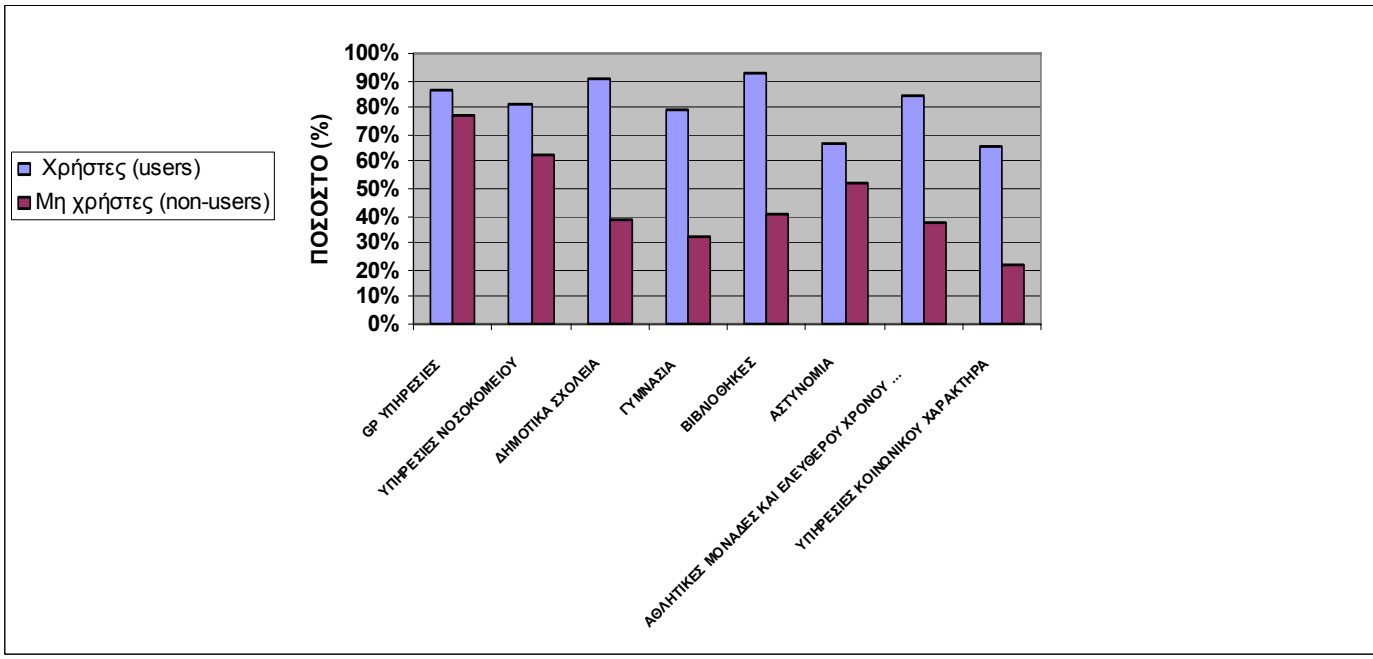
Πίνακας : Ικανοποίηση με τις δημόσιες υπηρεσίες στη Σκωτία

	ΣΥΝΟΛΙΚΟ % ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ	% ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ	% ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ
GP ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (υπηρεσίες υγείας)	85%	86%	77%
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	69%	81%	62%
ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΣΧΟΛΕΙΑ	49%	91%	39%
ΓΥΜΝΑΣΙΑ	38%	79%	32%
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ	60%	93%	41%
ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ	56%	67%	52%
ΑΘΛΗΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΚΑΙ ΕΛΕΥΘΕΡΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΣΥΓΚΡΟΤΗΜΑΤΑ	53%	84%	38%
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ	27%	66%	22%

Οι υπηρεσίες υγείας βρέθηκαν να έχουν τα υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης, με το 85% να αναφέρει ότι ήταν ικανοποιημένο με GP υπηρεσίες και το 69% με τις υπηρεσίες νοσοκομείου. Οι χρήστες μεταξύ της ηλικίας 40 και 49 είναι λιγότερο πιθανό να είναι ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες υγείας. Στον τομέα της εκπαίδευσης, τα δημοτικά σχολεία βρέθηκαν να έχουν υψηλότερα % ικανοποίησης απ΄ ότι τα γυμνάσια. Ακριβώς 49% των ερωτηθέντων στην έρευνά ήταν ικανοποιημένο με τα δημοτικά σχολεία συγκρινόμενο με το 38% για τα γυμνάσια. Χρήστες από τις κοινωνικές τάξεις AB και DE ήταν ισοδύναμα ανικανοποίητοι με τα γυμνάσια ενώ χρήστες στην κοινωνική τάξη AB ήταν λιγότερο πιθανό να είναι ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες των δημοτικών σχολείων. Τα άτομα με ηλικίες από 35-44 ήταν πιο πιθανό να έχουν έρθει σε επαφή με υπηρεσίες της αστυνομίας. Γενικά, το 56% των ερωτηθέντων φαίνεται να είναι ικανοποιημένο με τις υπηρεσίες της αστυνομίας. Εντωμεταξύ, οι άντρες χρήστες είναι λιγότερο ικανοποιημένοι με τα αθλητικά συγκροτήματα. Αυτοί στην κοινωνική τάξη DE ήταν λιγότερο πιθανό να χρησιμοποιήσουν αυτά τα συγκροτήματα και ήταν επίσης και λιγότερο ικανοποιημένοι με αυτά.

Ένα ενδιαφέρον εύρημα από την έρευνα για την ικανοποίηση είναι τα χαμηλά % ικανοποίησης αυτών στην κοινωνική τάξη AB, οι οποίοι είναι και οι λιγότερο ικανοποιημένοι χρήστες από τις υπηρεσίες δημοτικών, νοσοκομείων και αστυνομίας. Αυτό το υψηλό % της δυσαρέσκειας μπορεί να εξηγηθεί από τις υψηλότερες προσδοκίες εξαιτίας του μεγαλύτερου εισοδήματός τους.

Γράφημα 1: Ικανοποίηση με τις δημόσιες υπηρεσίες



Το κατά πόσο οι δημόσιες υπηρεσίες ανταποκρίνονται ή όχι στις προσδοκίες αποτελεί το κλειδί για το αν ικανοποιούνται ή όχι οι άνθρωποι. Καλύτερη πληροφόρηση για το τι μπορεί να περιμένουν τα άτομα από τις δημόσιες υπηρεσίες μπορεί να βοηθήσει στην εξασφάλιση ότι οι προσδοκίες ανταποκρίνονται καλύτερα στις προσδοκίες των ατόμων. Επιπλέον, δεν έχει σημασία πόσο καλή είναι μια υπηρεσία εάν αυτός που τη χρειάζεται αδυνατεί να την προσεγγίσει γι΄ αυτό και η έρευνα προσδιορίζει την πρόσβαση με τρία στοιχεία: το κατά πόσο προσιτή είναι, η διαθεσιμότητα και ο βαθμός αποδοχής. Τα έξι κλειδιά-παράγοντες που προσδιορίζουν την ικανοποίηση βάσει της έρευνας είναι: η πληροφόρηση γύρω από την υπηρεσία, η πληροφόρηση για τους αντικειμενικούς σκοπούς της υπηρεσίας, η πρόσβαση, ο χειρισμός των λαθών-παραπόνων, ο επαγγελματισμός και η συμπεριφορά του προσωπικού και η ακρόαση των πολιτών (για να είναι εφικτή η ανατροφοδότηση πολίτη-υπηρεσίας).

↳Η μελέτη των Richard F.Callahan and G.Ronald Gilbert αναφέρεται στην ικανοποίηση του τελευταίου χρήστη (end-user) όσον αφορά τρία χαρακτηριστικά των δημοσίων υπηρεσιών που προσφέρουν υπηρεσίες στους πολίτες. Βασισμένη σε ένα δείγμα 2.816 τελικών χρηστών από δεκαεπτά οργανισμούς του δημόσιου τομέα, η έρευνα εξετάζει τη σχέση μεταξύ των χαρακτηριστικών παροχής της υπηρεσία στον τελικό χρήστη και της ικανοποίησης από την υπηρεσία. Το δείγμα της μελέτης περιελάμβανε δημόσιες υπηρεσίες σε όλα τα επίπεδα του κράτος.. Έξι υπηρεσίες ήταν ομοσπονδιακές (n=884), έξι ήταν κρατικές (n=1.320) και πέντε τοπικές (n=812). Από τις δεκαεπτά

δημόσιες υπηρεσίες, οι δεκαπέντε ήταν από τη νότια Φλόριντα (n=2.427) και δύο (εκείνες από το U.S.Office of Personnel Management) από την περιφέρεια Rocky Mountain (n=74) των Ηνωμένων Πολιτειών.

Τα χαρακτηριστικά του δείγματος στο οποίο έγινε η έρευνα είναι τα παρακάτω:

Δημογραφικά χαρακτηριστικά	**Μέγεθος δείγματος**	**Ποσοστό**
Ηλικία		
Νεότεροι από 30	1157	45,9
30 και πάνω	1362	54,1
Φύλο		
Άντρας	1396	50,5
Γυναίκα	1368	49,5
Εθνικότητα/ φυλή		
Μη Καυκάσιος	1509	65,9
Καυκάσιος (που ανήκει στη λευκή φυλή)	782	34,1

Ο πίνακας που ακολουθεί φανερώνει τις υπηρεσίες στο δείγμα της έρευνας και τα ποσοστά που ελήφθησαν από για τα τέσσερα χαρακτηριστικά. Τα χαρακτηριστικά που ταξινομούνται σε αυτή την έρευνα δε μπορούν να γενικευτούν για όλες τις υπηρεσίες αλλά είναι επακριβή κατά μέρος.

Υπηρεσία	**Μέγεθος δείγματος**	**Μεταβλητή 36** **User Pays**	**Μεταβλητή 38** **Agency Dependance**	**Μεταβλητή 41** **Customer Focus**	**Μεταβλητή 42** **Customer Focus**
U.S. immigration	189	Υψηλή	Χαμηλή	Χαμηλή	Χαμηλή
University library	196	Χαμηλή	Υψηλή	Υψηλή	Χαμηλή
College cafeteria	169	Υψηλή	Χαμηλή	Χαμηλή	Υψηλή
City building permits	112	Υψηλή	Χαμηλή	Υψηλή	Χαμηλή
College cafeteria	207	Υψηλή	Χαμηλή	Χαμηλή	Υψηλή
University public safety	200	Υψηλή	Χαμηλή	Χαμηλή	Χαμηλή
U.S.OPMtraining center	52	Υψηλή	Υψηλή	Υψηλή	Υψηλή
Country tri rail	400	Υψηλή	Υψηλή	Υψηλή	Χαμηλή
Municipar metro rail	274	Υψηλή	Χαμηλή	Χαμηλή	Χαμηλή
U.S. post office branch	100	Υψηλή	Υψηλή	Υψηλή	Χαμηλή
Municipal help desk	93	Υψηλή	Χαμηλή	Υψηλή	Χαμηλή
State motor vehicles branch	148	Υψηλή	Χαμηλή	Χαμηλή	Χαμηλή
Countryregional airport	159	Χαμηλή	Χαμηλή	Χαμηλή	Χαμηλή
Country library	174	Χαμηλή	Υψηλή	Υψηλή	Υψηλή
VA hospital	113	Υψηλή	Χαμηλή	Υψηλή	Υψηλή
U.S. Social Security branch	208	Χαμηλή	Χαμηλή	Χαμηλή	Χαμηλή
U.S.OPMtraining center	22	Υψηλή	Υψηλή	Υψηλή	Υψηλή

Η μεταβλητή 36 (Variable 36) αναφέρεται στην άμεση ανάμειξη του χρήστη για πληρωμή της υπηρεσίας και η βασική ερώτηση είναι «Ο καταναλωτή προσωπικά πληρώνει για τις υπηρεσίες "out-of-pocket" ή οι υπηρεσίες προβλέπεται να το κάνουν μέσω άλλων πηγών εισοδήματος;». Χαμηλή σημαίνει ότι καθόλου χρήματα ή μία ελάχιστη αμοιβή καταβάλλεται από το χρήστη και υψηλή ότι ένα σημαντικό ποσό αμοιβής για τις υπηρεσίες πληρώνεται κατευθείαν από τον χρήστη. Η μεταβλητή V38 αναφέρεται στην εξάρτηση του μελλοντικού κεφαλαίου της υπηρεσίας από την ικανοποίηση του χρήστη και η ερώτηση είναι: «Το μελλοντικό κεφάλαιο της υπηρεσίας εξαρτάται από την ικανοποίηση του τελικού χρήστη ή βασίζεται σε άλλα είδη της οργανωτικής κατανομής που δεν καθοδηγούνται από την αγορά;». Χαμηλά σημαίνει πολύ χαμηλά ή χαμηλά και υψηλά μέτρια, υψηλά και πολύ υψηλά. Η μεταβλητή V41 αναφέρεται στο βαθμό εστίασης-επικέντρωσης της υπηρεσίας στον τελικό χρήστη και η βασική ερώτηση είναι «Είναι η υπηρεσία σχεδιασμένη για να κάνει αποτελεσματική την εμπειρία του τελικού χρήστη από την "αρχή ως το τέλος";». Χαμηλή σημαίνει πολύ χαμηλή και χαμηλή και υψηλή σημαίνει μέτρια, υψηλή και πολύ υψηλή. Η τέταρτη μεταβλητή V42 αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο ο τελικός χρήστης έχει τη δυνατότητα να αποφασίσει να επιστρέψει στην υπηρεσία ή να πάει κάπου αλλού. Η βασική ερώτηση είναι «Ο τελικός χρήστης έχει μικρή ή μεγάλη κρίση όταν επιλέγει μία δημόσια υπηρεσία ή ένα κυβερνητικό προμηθευτή;». Χαμηλό σημαίνει πολύ χαμηλό, πολύ χαμηλό και μέτριο και το υψηλό σημαίνει υψηλό και πολύ υψηλό.

Ένα ευρέως γνωστό εργαλείο με τον όρο *Customer Satisfaction Survey,* ο οποίος και χρησιμοποιείται από μερικούς, χρησιμοποιήθηκε για σε αυτή τη μελέτη. Το εργαλείο αποτελείται από δεκαεπτά προτάσεις, βασισμένες σε καλά αναγνωρίσιμα ποιοτικά χαρακτηριστικά τα οποία αφορούν υπηρεσίες. Το εργαλείο περιλαμβάνει δύο ανεξάρτητους παράγοντες, για να μετρηθεί η ικανοποίηση του τελικού χρήστη, και είναι: α) η ικανοποίηση από την υπηρεσία σε προσωπικό επίπεδο (ευγένεια, ο έγκαιρος χρόνος, το να αντιμετωπισθεί σαν πελάτης με αξία, εύκολα να βοηθηθεί) και β) η ικανοποίηση με τα δεδομένα της υπηρεσίας (βολικές ώρες, λειτουργικό και καθαρό μέρος, προσωπική ασφάλεια).

Οι δύο ανεξάρτητες μεταβλητές αρχικά αναγνωρίστηκαν με τη στατιστική διαδικασία της παραγοντικής ανάλυσης, χρησιμοποιώντας principal components και varimax rotation. Έτσι, οι ανεξάρτητες μεταβλητές είχαν μηδενική συσχέτιση η μία με την άλλη. Τα αποτελέσματα της MANOVA για τις δύο μεταβλητές και το *t-test* για κάθε ένα από τα τέσσερα χαρακτηριστικά ήταν στατιστικά σημαντικά ($p<001$). Οι ερωτηθέντες

έδειξαν μεγαλύτερη ικανοποίηση και στην υπηρεσία που τους παρέχεται προσωπικά και στα δεδομένα της υπηρεσίας όταν η υπηρεσία ήταν περισσότερο εξαρτημένη από την ικανοποίηση του χρήστη για μελλοντικά κεφάλαια (υψηλή στη μεταβλητή V38), όταν το ενδιαφέρον της υπηρεσίας ήταν υψηλό για την ικανοποίηση του χρήστη (υψηλή στη V41) και όταν ο βαθμός κατά τον οποίο ο χρήστης έχει επιλογή στο να επιστρέψει ή να πάει κάπου αλλού ήταν υψηλός (υψηλή στη V42). Ωστόσο, το αντίθετο συνέβη στη μεταβλητή V36. Οι ερωτηθέντες ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι τόσο με την προσωπική υπηρεσία όσο και με τα δεδομένα της υπηρεσίας όταν ο χρήστης κατέβαλε μικρή ή καθόλου αμοιβή για τις υπηρεσίες (χαμηλή στη μεταβλητή V36.

Τα ευρήματα της παραπάνω έρευνας δεν υποδηλώνουν ότι οι υπηρεσίες οι οποίες προσδιορίστηκε να έχουν υψηλότερα ποσοστά ικανοποίησης είναι και περισσότερο αποτελεσματικές από τις άλλες υπηρεσίες του δείγματος. Η ικανοποίηση του τελικού χρήστη αποτελεί ένα μόνο από τα μέτρα εκτίμησης λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών.

↳Ο σκοπός της εργασίας της Lola C. Duque Zuluaga είναι να συλλάβει ένα μοντέλο ικανοποίησης του χρήστη από τις δημόσιες υπηρεσίες το οποίο θα μας επιτρέψει να αποκτήσουμε μία καλύτερη γνώση της διαδικασίας που ακολουθεί ο χρήστης. Ακολουθώντας τον Hom(2000), αναπτύσσει ένα μακρο-μοντέλο ικανοποίησης χρήστη. Σε αυτή τη μελέτη υιοθετείται ο όρος του *χρήστη-πολίτη* (*user-citizen*), ο οποίος δεν έχει καταπιεστική έννοια και δεν έχει και την υπερβολή που μπορεί να πάρει ο προσδιορισμός του *πελάτη*.

Υπάρχουν αρκετοί καταναλωτές της πανεπιστημιακή εκπαίδευσης: το κράτος, η βιομηχανία, οι εργαζόμενοι-καθηγητές και αυτοί που φοιτούν. Ωστόσο, οι συγγραφείς έχουν την ίδια άποψη στο ότι οι φοιτητές είναι οι βασικοί καταναλωτές της υπηρεσίας (δηλαδή της πανεπιστημιακής εκπαίδευσης) και την ίδια στιγμή είναι συμπαραγωγοί, συνυπεύθυνοι για τη δικιά τους μορφωτική εκπαίδευση.

Για να γίνει αντιπαραβολή του μοντέλου με μία δημόσια υπηρεσία που ανήκει στον πανεπιστημιακό κλάδο, χρησιμοποιείται μία αναλυτική εξίσωση μεθοδολογίας με στοιχεία συγκεντρωμένα από τριτοετείς και τεταρτοετείς φοιτητές του Universitat de Barcelona, από το τμήμα Οικονομικών και Εμπορικών Επιστημών. Η έρευνα διεξήχθη κατά την τρίτη εβδομάδα του Φεβρουαρίου του 2003. Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε κατά τη διάρκεια των πρώτων εικοσιπέντε λεπτών της διάλεξης στις αίθουσες. Ο μέσος όρος συμπλήρωσης του ερωτηματολόγιου ήταν εννέα λεπτά.

Το δείγμα της μελέτης αποτελείται από 596 φοιτητές, το οποίο αντιπροσωπεύει το 15% του πληθυσμού των προγραμμάτων. Το βασικό κριτήριο ήταν να επιλεχθεί ένα

δείγμα όμοιου με αυτό από όλο τον πληθυσμό των φοιτητών. Τα προσωπικά χαρακτηριστικά των φοιτητών όπως ηλικία, βαθμοί, φύλο και απασχόληση (50% των ερωτηθέντων φοιτητών εργάζονται ή ήταν απασχολημένοι) επίσης χρησιμοποιήθηκαν για να εξακριβωθεί η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος της έρευνας.

Η αντιλαμβανόμενη ποιότητα της υπηρεσίας, η ικανοποίηση του χρήστη, η συμμετοχή του χρήστη ή εμπλοκή του στη διαδικασία της «παραγωγής», τα αποτελέσματα-οι εκροές της υπηρεσίας και η φήμη του ιδρύματος χρησιμοποιούνται ως δυνητικές μεταβλητές με πολλαπλά μέτρα παραγόντων. Το προτεινόμενο μοντέλο μπορεί να συνοψιστεί ως ακολούθως:

Φήμη Ιδρύματος=*f* (Αποτελέσματα υπηρεσίας, Ικανοποίηση Χρήστη, v_3)

Ικανοποίηση Χρήστη=*f* (Αντιλαμβανόμενη Ποιότητα Υπηρεσίας, Αποτελέσματα Υπηρεσίας, Συμμετοχή Χρήστη, v_2)

Αποτελέσματα Υπηρεσίας=*f* (Αντιλαμβανόμενη ποιότητα Υπηρεσίας, Συμμετοχή Χρήστη, v_1)

(Όπου v_i είναι ένα διάνυσμα όλων των άλλων παραγόντων οι οποίοι δε συμπεριλαμβάνονται σε αυτό το μοντέλο ή ο όρος του σφάλματος).

Το μοντέλο ερμηνεύει το 50%, το 69% και το 63% των τριών δυνητικά ενδογενών μεταβλητών δηλαδή: των αποτελεσμάτων της υπηρεσίας, της ικανοποίησης του χρήστη και της φήμης του ιδρύματος, αντιστοίχως. Λαμβάνοντας υπόψη την πολυπλοκότητα του μοντέλου, αυτό το αποτέλεσμα είναι αρκετά ικανοποιητικό. Ακόμα, η αντιλαμβανόμενη ποιότητα της υπηρεσίας φαίνεται να είναι ο πιο σημαντικός παράγοντας ο οποίος επηρεάζει την ικανοποίηση του χρήστη. Η συμμετοχή του χρήστη έχει μία θετική επίδραση όταν η συμμετοχή είναι πιο δύσκολη, πιο δαπανηρή, πιο χρονοβόρα ή με περισσότερη αξία. Φοιτητές ηλικίας από 24 ή πιο πάνω οι οποίοι εργάζονται ή εργάστηκαν κατά τη διάρκεια των σπουδών τους δείχνουν ότι η συμμετοχή τους στην παραγωγή της υπηρεσίας είναι πολύ σημαντική για τη συνολική τους ικανοποίηση. Επιπλέον, η αντιλαμβανόμενη ποιότητα της υπηρεσίας έχει μεγάλο αντίκτυπο στα αποτελέσματα της υπηρεσίας ενώ αυτά με τη σειρά τους είναι ένας από τους πιο σημαντικούς παράγοντες που οδηγούν στην ικανοποίηση του χρήστη. Επίσης, η αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση από την ποιότητα έχει ένα άμεσα δυνατό αντίκτυπο στη φήμη του ιδρύματος μέσω των αποτελεσμάτων της υπηρεσίας και της ικανοποίησης του χρήστη. Και τα αποτελέσματα ή αλλιώς οι εκροές από την παρεχόμενη υπηρεσία δεν εξαρτώνται μόνο από την ποιότητα της υπηρεσίας. Υπάρχουν υπηρεσίες όπου ο χρήστης συμμετέχει αποτελεσματικά στην παραγωγή και στα στάδια της μεταφοράς της

παρεχόμενης υπηρεσίας. Αυτό είναι πολύ σημαντικό στην ανώτατη εκπαίδευση όπου οι φοιτητές πρέπει πάρουν ενεργό μέρος στη συμπαραγωγή της εκπαίδευσης για να αποκομίσουν τα υψηλότερα δυνατά οφέλη (αποτελέσματα).

Τα ευρήματα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στο στρατηγικό σχεδιασμό των ιδρυμάτων που είναι υπεύθυνα για την πανεπιστημιακή εκπαίδευση. Οι προσπάθειες για βελτίωση της γενικότερης ποιότητας της υπηρεσίας πρέπει να είναι πρωταρχικού ενδιαφέροντος για τους φορείς. Οι βελτιώσεις πρέπει να βασίζονται στα αυξημένα επίπεδα ποιότητας της μορφωτικής εκπαίδευσης. Ο τελικός σκοπός θα πρέπει να είναι η επίτευξη καλύτερων εκροών από την πλευρά της υπηρεσίας καθώς επίσης και η υψηλότερη ικανοποίηση του χρήστη . Αυτά με τη σειρά τους θα αντικατοπτριστούν σε υψηλότερη φήμη για το ίδρυμα όχι μόνο για τους άμεσους χρήστες αλλά και για αυτούς οι οποίοι έμμεσα επωφελούνται από την υψηλότερη εκπαίδευση.

↳Η έκθεση U.S. Fish & Wildlife Service Department of Interior αναφέρεται στην ικανοποίηση του πελάτη και συγκεκριμένα των επισκεπτών των καταφυγίων του Fish & Wildlife Service (FWS) του Οργανισμού των Εσωτερικών. Πρέπει να αναφερθεί ότι η κυβέρνηση των Ηνωμένων Πολιτειών διαχειρίζεται και διοικεί μερικά χωράφια ομοσπονδιακής γης και υγρότοπους με σκοπό την ενίσχυση, τη διατήρηση και τη συντήρηση των ψαριών, των φυτών, της άγριας πανίδας και χλωρίδας και γενικότερα του φυσικού περιβάλλοντος. Μερικές από αυτές τις περιοχές διαχειρίζονται και διοικούνται από τον Οργανισμό Εσωτερικών, με την ονομασία U.S.Fish & Wildlife Service (FWS), ο οποίος προβάλει ευκαιρίες για κυνήγι, ψάρεμα, παρατήρηση της άγριας φύσης, φωτογραφία και για εκπαιδευτικούς σκοπούς (περιβαλλοντική εκπαίδευση). Αυτή η γη και τα νερά είναι μέρος του National Wildlife Refuge System και τυπικά έχουν ένα σύμβολο από μια μπλε χήνα στο σήμα του Συστήματος Καταφυγίων.

Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για αυτή τη μελέτη είναι αυτή του αμερικανικού δείκτη ικανοποίησης του πελάτη (American Customer Satisfaction Index-ACSI) η οποία συνδυάζει τα δεδομένα της έρευνας με το μοντέλο αιτίας και αποτελέσματος, για να δημιουργήσει δείκτες ικανοποίησης καθώς και παράγοντες και εκροές-αποτελέσματα της ικανοποίησης. Ο ACSI αποτελεί ένα εθνικό δείκτη των εκτιμήσεων του πελάτη όσον αφορά την ποιότητα των αγαθών και υπηρεσιών που είναι διαθέσιμα στους κατοίκους των ΗΠΑ.

Οι 258 συνεντεύξεις των πελατών διεξήχθησαν τηλεφωνικώς μεταξύ 8 και 20 Φεβρουαρίου του 2001, από καταρτισμένα άτομα του Market Strategies, Inc., με εργασία υπό την επίβλεψη από κεντρικό τηλεφωνικό θάλαμο. Τα άτομα που έκαναν τη συνέντευξη

χρησιμοποίησαν τη μέθοδο τηλεφωνικής συνέντευξης με τη χρήση υπολογιστή (computer assisted telephone interviewing- CATI). Τέσσερα τηλεφωνήματα έγιναν σε κάθε επιλεγμένο αριθμό τηλεφώνου νοικοκυριού, τόσο τις καθημερινές όσο και τα σαββατοκύριακα.

Ο δείκτης ικανοποίησης ACSI του 2001 για τους επισκέπτες στα καταφύγια του FWS είναι 74, από μία κλίμακα 0-100. Είναι κατά τρεις μονάδες μεγαλύτερος από τον εθνικό δείκτη ACSI για τις υπηρεσίες του ιδιωτικού τομέα στο τέλος του τέταρτου τριμήνου του 2000 με 71,2 και περίπου πέντε μονάδες μεγαλύτερος από το δείκτη του ομοσπονδιακού κράτους του 2000 με 68,6. Αυτό σημαίνει ότι τα καταφύγια του FWS έχουν καλύτερες υπηρεσίες από αυτές του μέσου ιδιωτικού τομέα και σημαντικά υψηλότερου επιπέδου από το μέσο όρο ανάμεσα στις ομοσπονδιακές υπηρεσίες.

Προσδιορίστηκαν και τρεις δραστηριότητες αλλά και δύο στοιχεία που είναι βασικά αφού οδηγούν στην ικανοποίηση:

Παράγοντες που οδηγούν στην ικανοποίηση
Βοήθεια υπαλλήλου/ εθελοντή (προσβασιμότητα, επαγγελματισμός)
Γνώση για το περιβάλλον της υπηρεσίας (προσβασιμότητα και αυξημένη γνώση)
Ευχέρειες που παρέχει το καταφύγιο (προσβασιμότητα και επάρκεια ευκαιριών)
Σημαντικά κίνητρα που οδηγούν στην ικανοποίηση
Προσδοκίες πελάτη
Αναμενόμενη ποιότητα

Δηλαδή, ο αμερικανικός δείκτης ικανοποίησης του πελάτη φαίνεται να εξαρτάται και να προσδιορίζεται από τους τρεις παραπάνω παράγοντες αλλά και από τα παράπονα των πελατών και την εμπιστοσύνη του επισκέπτη (αξιοπιστία και επαναχρησιμοποίηση).

Οι επισκέπτες βαθμολόγησαν πολύ υψηλά τόσο το προσωπικό όσο και τις διευκολύνσεις που παρείχε το καταφύγιο. Βαθμολόγησαν όμως λίγο χαμηλότερα την περιβαλλοντική εκπαίδευση. Φαίνεται καθαρά ότι οι επισκέπτες του καταφυγίου εμπιστεύονται την υπηρεσία Fish & Wildlife Service (FWS) και είναι πολύ αφοσιωμένοι. Μάλιστα, ένας μεγάλος αριθμός από αυτούς δείχνει ότι σίγουρα θα επισκεφτεί κάποια στιγμή στο μέλλον μία περιοχή του Fish & Wildlife Service. Μόνο ένας πολύ μικρός αριθμός επισκεπτών (1%) εξέφρασε παράπονα στη FWS υπηρεσία που σημαίνει ότι δεν υπάρχουν ολοφάνερες αδυναμίες στο μοντέλο της υπηρεσίας FWS.

↳Η μελέτη των Giselle Campozana Gouneia, Wayer Vieira de Souza, Carlos F.Luna, Paulo Roberto Borges de Souza-Junior & Celia Landmann Szwarcwald αναλύει την ικανοποίηση από την περίθαλψη εξωτερικών ασθενών (outpatient) και εσωτερικών ασθενών, αυτών δηλαδή που νοσηλεύτηκαν (inpatient). Βασίζεται στα αποτελέσματα της World Health Έρευνας, με 5.000 συνεντεύξεις, η οποία διεξήχθη στη Βραζιλία το 2003. Γενικά, στην περίπτωση της Βραζιλίας, το status της υγείας του πληθυσμού, εξαρτάται όχι μόνο από τις συνθήκες διαβίωσης αλλά και από τη δίκαιη πρόσβαση στις υπηρεσίες, παρεχόμενες σε ικανοποιητική ποσότητα και ποιότητα.

Η δειγματοληψία διεξήχθη σε τρία επιλεγμένα στάδια:

Στο ***πρώτο*** επιλέχθηκαν 250 απογεγραμμένες εκτάσεις γης. Η τοποθεσία της γης ήταν αστική ή αγροτική και το μέγεθος του δήμου μικρότερο από 50.000 κατοίκους, 50.000 με 399.999 κατοίκους και 400.000 ή περισσότερους κατοίκους. Το πρώτο στάδιο περιελάμβανε περιγραφική ανάλυση του βαθμού ικανοποίησης βασισμένη σε μία σειρά μεταβλητών που εξέφραζαν το βαθμό ικανοποίησης του χρήστη, σύμφωνα με 5 επίπεδα απάντησης (1=πολύ καλά έως 5=πολύ κακή), καλύπτοντας τις παρακάτω πλευρές: ο χρόνος που απαιτείται για την πρόσβαση στην υπηρεσία, ο χρόνος αναμονής μέχρι να γίνει η περίθαλψη, η υποδοχή και η ομιλία με σεβασμό, η σαφήνεια των εξηγήσεων από τους λειτουργούς της υγειονομικής περίθαλψης, διαθεσιμότητα χρόνου για διατύπωση ερωτημάτων γύρω από το πρόβλημα υγείας ή την αντιμετώπιση του, δυνατότητα λήψης πληροφοριών για άλλους τρόπους αντιμετώπισης ή άλλα τεστ, συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων για την υγειονομική περίθαλψη ή αντιμετώπιση, η ελευθερία του ασθενή να μιλήσει ιδιωτικά με τους επαγγελματίες της υγείας, οι προσωπικές πληροφορίες που μένουν εμπιστευτικές, ελευθερία ως προς την επιλογή του γιατρού, η καθαριότητα μέσα στη μονάδα συμπεριλαμβανομένων και των τουαλετών και η διαθεσιμότητα χώρων αναμονής και δωματίων εξέτασης.

Στο ***δεύτερο*** στάδιο της ανάλυσης, για να ερμηνευτεί η συνολική διακύμανση στο δείγμα, χρησιμοποιείται η μέθοδος της παραγοντικής ανάλυσης. Στο τελευταίο στάδιο (***τρίτο***) έγινε πολλαπλή παλινδρόμηση ξεχωριστά για περίθαλψη εξωτερικού και εσωτερικού ασθενή. Για το principal component, η εξαρτημένη μεταβλητή ήταν ο βαθμός ικανοποίησης και οι ανεξάρτητες εικονικές μεταβλητές ήταν: το γυναικείο φύλο, μη συμπληρωμένη υποχρεωτική εκπαίδευση, ηλικίες από 8-39, κρούσματα διακρίσεων και ο τρόπος πληρωμής.

Η ανάλυση του δείγματος βάσει της World Health Έρευνας (WHS) έδειξε τρεις βασικούς παράγοντες:

✓Ο πρώτος σχετίζεται δυνατά με τις μεταβλητές οι οποίες εκφράζουν το βαθμό ικανοποίησης από την περίθαλψη που προσφέρθηκε από τους επαγγελματίες της υγείας περιλαμβάνει τις μεταβλητές: αντιμετώπιση με σεβασμό, σαφείς εξηγήσεις, χρόνος για να γίνουν ερωτήσεις, ενημέρωση για εναλλακτικούς τρόπους αντιμετώπισης, συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων για την αντιμετώπιση, ιδιωτική επικοινωνία με τους επαγγελματίες, μυστικότητα προσωπικών πληροφοριών.

✓Ο δεύτερος αντικατοπτρίζει την ικανοποίηση από την πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας και τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας και περιλαμβάνει τις μεταβλητές: χρόνος που απαιτείται για την πρόσβαση, χρόνος αναμονής, καθαριότητα και διαθεσιμότητα χώρου για τα μέσα.

✓Ο τρίτος σχετίζεται με το θέμα της λύσης του προβλήματος της υγείας και περιλαμβάνει τις μεταβλητές: ικανότητες των επαγγελματιών υγείας, εξοπλισμός και διαθεσιμότητα φαρμάκων.

Ο μικρότερος βαθμός ικανοποίησης ελήφθη από το δεύτερο από τους τρεις παράγοντες, και αφορά τόσο στην outpatient όσο και στην inpatient περίθαλψη. Επιπλέον, σύμφωνα με τους χρήστες των υπηρεσιών υγείας της Βραζιλίας, η ικανοποίηση από την περίθαλψη σχετίζεται με την ποιότητα της αντιμετώπισής τους η οποία ασκείται από τους επαγγελματίες υγείας και με τη λύση του προβλήματος της υγείας. Πάνω από όλα, όμως, σχετίζεται με την πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας και τις εγκαταστάσεις τους.

Τα αποτελέσματα επιβεβαίωσαν τα ευρήματα και άλλων μελετών στη Βραζιλία, δείχνοντας τη χειροτέρεψη στην ποιότητα των υπηρεσιών υγείας. Παράπονα υπάρχουν όσον αφορά την καθυστέρηση, στις αρκετές επισκέψεις στην υπηρεσία υγείας για να ολοκληρωθεί η μεταχείριση, καθώς και στην έλλειψη εγγύησης ως προς τη λήψη των εξετάσεων ή ακόμα και τη συνέχιση της μεταχείρισης. Παρατηρήθηκε ακόμα μη ικανοποίηση των χρηστών από τους γιατρούς αφού οι γιατροί αποτυγχάνουν να δουν τους ασθενείς σαν άτομα ικανά να πάρουν ευθύνη, πρωτοβουλία για τη δική τους περίθαλψη και επίσης αμελούν να ενθαρρύνουν την αυτονομία των ασθενών στη διαδικασία της αντιμετώπισης, στις προληπτικές πρακτικές και στην προαγωγή της υγείας. Και αν και είναι φανερό ότι οι χρήστες με υψηλότερο κοινωνικοοικονομικό status έχουν υψηλότερες προσδοκίες και είναι επομένως περισσότερο αυστηροί ως προς την αποτίμηση των υπηρεσιών που τους παρέχονται, δημιουργώντας έτσι μεγαλύτερα επίπεδα δυσαρέσκειας, τα αποτελέσματα της World Health Έρευνας δεν επιβεβαιώνουν αυτή την υπόθεση. Η πιθανή εξήγηση μπορεί να βρίσκεται στην καλύτερη ποιότητα των υπηρεσιών του ιδιωτικού τομέα.

↳Ο αντικειμενικός σκοπός της έρευνας των Ghazi Al Qatari & Dave Haran είναι α) ο προσδιορισμός των στοιχείων της πρωτοβάθμιας υγειονομικής περίθαλψης τα οποία προκαλούν το μεγαλύτερο ενδιαφέρον από τους χρήστες των υπηρεσιών και β) ο προσδιορισμός των παραγόντων οι οποίοι συσχετίζονται με τη ικανοποίηση από τους χρήστες των κέντρων πρωτοβάθμιας υγειονομικής περίθαλψης.

Η έρευνα διεξήχθη στο Qateef της ανατολικής Σαουδικής Αραβίας από το Μάρτιο μέχρι και τον Απρίλιο του 1995. Επιλέχθηκε τυχαία ένα δείγμα από οικογένειες από μια λίστα νοικοκυριών των κέντρων πρωτοβάθμιας υγειονομικής περίθαλψης στο Qateef. Υπήρξαν κενά σπίτια και εννέα αρνήσεις, συνεπώς ο πραγματικός αριθμός νοικοκυριών που έδωσαν συνέντευξη ήταν 789. Ο αριθμός των επισκέψεων των γυναικών στα κέντρα πρωτοβάθμιας υγειονομικής περίθαλψης είναι συχνά διπλάσιος από αυτόν των αντρών. Αυτό οφείλεται κυρίως στο ότι οι γυναίκες συχνά παίζουν κυρίαρχο ρόλο στη φροντίδα της οικογένειας, όσον αφορά την υγεία. Βασισμένο στα παραπάνω, το επίπεδο ικανοποίησης των γυναικών θα μπορούσε να ληφθεί υπόψη ως αντιπροσωπευτικό της οικογένειας σαν σύνολο. Άρα, αποφασίστηκε ότι η αναλογία των γυναικών στους άντρες που θα δώσουν συνέντευξη θα προκύψει από την αναλογία μεταξύ των επισκέψεων των ασθενών στα κέντρα περίθαλψης της περιοχής.

Αναφέρονται δέκα στοιχεία για την ποιότητα των υπηρεσιών η οποία λαμβάνεται από τα κέντρα περίθαλψης και είναι: η δομή του περιβάλλοντος, η δομή των χώρων αναμονής, ο χρόνος αναμονής, οι δραστηριότητες, ο χρόνος διαβούλευσης, τα μέτρα για τα προσωπικά δεδομένα, τα εμπιστευτικά μέτρα, η συμπεριφορά- η στάση, οι εξηγήσεις και το παρατηρούμενο αποτέλεσμα-έκβαση. Τα στοιχεία και τα αντικείμενά τους καλύπτουν ποικίλες δραστηριότητες, υπηρεσίες και τοποθεσίες οι οποίες και συναντώνται στα κέντρα και σχετίζονται με τεχνικές, διαπροσωπικές, οργανωτικές καθώς επίσης και επικοινωνιακές πλευρές στις διάφορες δραστηριότητες.

Αυτή η μελέτη χρησιμοποίησε την πολλαπλή ανάλυση παλινδρόμησης για να δείξει τη σχετική σημασία των ανεξάρτητων μεταβλητών. Η μελέτη αυτή έδειξε επίσης ότι το κτίσμα (χτισμένο για το συγκεκριμένο σκοπό ή νοικιασμένο), το επίπεδο αλφαβητισμού (γραμματισμένος ή αναλφάβητος) και η χρησιμοποίηση(τακτική ή σπάνια) αποτελούν σημαντικές πηγές οι οποίες θα πρέπει να ληφθούν υπόψη ως προς τη βελτίωση της ικανοποίησης για την υγειονομική περίθαλψη της περιοχής. Αυτοί που χρησιμοποίησαν τα κέντρα περίθαλψης που στεγάζονταν σε νοικιασμένα κτίρια ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι με τους χώρους αναμονής στα κέντρα αυτά από ότι αυτοί που χρησιμοποίησαν κέντρα με κτίρια χτισμένα εξ΄ αρχής για αυτό το σκοπό. Αυτό ίσως θα

μπορούσε να εξηγηθεί από την πιθανότητα ότι οι άνθρωποι έχουν γενικότερα υψηλότερες προσδοκίες για το καθετί το οποίο σχετίζεται με τα κέντρα, τα οποία είναι χτισμένα για αυτό το σκοπό. Η έρευνα έδειξε ότι κανένας παράγοντας δε μπορεί να εξηγήσει την ικανοποίηση από μόνος του ως εκ τούτου η ανάλυση παλινδρόμησης χρησιμοποιήθηκε για να δείξει τον παράγοντα ο οποίος σχετίζεται περισσότερο με την ικανοποίηση. Μπορεί να λεχθεί ότι κοινωνικο-δημογραφικοί παράγοντες (ηλικία, φύλο και επίπεδο αναλφαβητισμού) έπαιξαν μικρότερο ρόλο στην επιλογή του μεγέθους της ικανοποίησης αν και κάθε παράγοντας έπαιξε αποφασιστικό ρόλο με ένα ή περισσότερα, αλλά όχι με όλα τα στοιχεία. Το πόσο τακτικά επισκεπτόταν ο ερωτώμενος το κέντρο αποτέλεσε τη μεταβλητή η οποία σχετιζόταν συνεχώς με την ικανοποίηση με κάθε ένα στοιχείο από ότι με τις άλλες μεταβλητές. Συνεπώς, μπορεί να ειπωθεί ότι αυτή η μεταβλητή ήταν περισσότερο προγνωστική ως προς τη λήψη της απόφασης για το μέγεθος της ικανοποίησης με τα διάφορα στοιχεία της μελέτης από ότι ήταν οι άλλες μεταβλητές.

↳Το 2002 η DG Information Society ανέθεσε τη μελέτη "Top of The Web" η οποία αφορούσε τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τη Νορβηγία και τη Ισλανδία. Μία κοινοπραξία αποτελούμενη από το Rambøll Management A/S (Δανία) και την EWORX S.A. (Ελλάδα) ανέλαβε την ευθύνη για τη διεξαγωγή αυτής της μελέτης. Μια πρώτη έρευνα πραγματοποιήθηκε το 2003 και μία δεύτερη το 2004, της οποίας και παρουσιάζονται τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα. Το Top of The Web αναφέρεται στο «e-κυβερνείν σχέδιο δράσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης- eEurope 2002» το οποίο πραγματοποιήθηκε από το eEurope 2005 σχέδιο δράσης. Το eEurope 2005 είναι μέρος της στρατηγικής Lisbon με σκοπό να κάνει την Ευρωπαϊκή Ένωση μέχρι το 2010 την πιο ανταγωνιστική και βασισμένη στη γνώση, δυναμική οικονομία.

Οι επιδιώξεις της έρευνας του Rambøll Management είναι:

- η συγκέντρωση πληροφοριών γύρω από το μέγεθος κατά το οποίο οι υπηρεσίες του δημοσίου χρησιμοποιούνται μέσω του διαδικτύου, μετρημένες σε on-line ποσοστά του συνολικού αριθμού των συναλλαγών.
- η ανάλυση της ικανοποίησης του χρήστη από τις on-line υπηρεσίες του δημοσίου η οποία προσδιορίζεται από την ανταπόκριση στις ανάγκες και στις προσδοκίες.

Το 2004 η έρευνα επικεντρώθηκε σε έξι ειδικές υπηρεσίες, για να επιτευχθεί η υψηλότερη δυνατή αναλογία στις απαντήσεις. Αυτές οι υπηρεσίες ήταν: βιβλιοθήκες, business registration (υπηρεσία εγγραφής η οποία στοχεύει μόνο στις επιχειρήσεις), πανεπιστήμια, income tax (υπηρεσία για τη δημιουργία εισοδήματος από τους πολίτες),

VAT(αυτή η υπηρεσία είναι ένας τρόπος για τις επιχειρήσεις να αναφέρουν την προστιθέμενη αξία του φόρου σχετιζόμενη με τα προϊόντα και τις πωλήσεις), public procurement (αναφέρεται στη δυνατότατα των επιχειρήσεων να υποβάλουν μία προσφορά όσον αφορά την εθνική δημόσια προμήθεια on-line ή μέσω της φόρτωσης μίας φόρμας και της αποστολής της με mail).

Το κριτήριο επιλογής για τις ιστοσελίδες όπου διεξήχθη η έρευνα ήταν ότι περιείχαν 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες e-service, αποδεχόμενες από τα Κράτη Μέλη ως δείκτες του e-κυβερνείν.

Διακόσιοι πενήντα τρεις (253) προμηθευτές e-service απάντησαν σε ένα ερωτηματολόγιο γύρω από την ποιότητα των on-line συναλλαγών-διεργασιών. Όσον αφορά τη μελέτη για την ικανοποίηση του χρήστη, 48.223 χρήστες απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, με 19.896 ερωτώμενους να είναι πολίτες και 28.332 ερωτώμενους να είναι επιχειρηματίες χρήστες.

Πίνακας Κύριων Ευρημάτων

Περιοχή	**Κύρια Ευρήματα**
Χρήση & ποσοστό on-line συναλλαγών που εκτελούνται σε σχέση με τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται με τον παραδοσιακό τρόπο	▫ Οι πρώτες ενδείξεις χρήσης αποκαλύπτουν μία μεγάλη δυνατότητα για ανάπτυξη των υπηρεσιών, αύξηση του on-line ποσοστού και αύξηση της αξίας για τους χρήστες. ▫ Ο κύριος λόγος για την ανάπτυξη on-line υπηρεσιών είναι για να βελτιωθεί η ποιότητα των υπηρεσιών.
Αξία	▫ Οι χρήστες ήδη γεύονται μεγαλύτερη αξία με τις on-line υπηρεσίες μέσω του χρόνου που κερδίζουν. ▫ Περισσότερο από 80% κερδισμένου χρόνου από τη χρήση των e-υπηρεσιών. ▫ Ο μέσος κερδισμένος χρόνος από τους πολίτες είναι 69 λεπτά. ▫ Ο μέσος κερδισμένος χρόνος από τις επιχειρήσεις είναι 61 λεπτά.
Γενική αξιολόγηση από το χρήστη	▫ Το 62% των χρηστών είναι πολύ ικανοποιημένο από τις υπηρεσίες του δημοσίου παρεχόμενες στο διαδίκτυο. ▫ Λιγότερο από το 10% δεν είναι ικανοποιημένο από τις υπηρεσίες του δημοσίου παρεχόμενες από το διαδίκτυο. ▫ 77% των χρηστών θα προτείνουν την υπηρεσία και σε άλλους.
Προβλήματα	▫ Η χρηστικότητα (ευκολία εύρεσης της ιστοσελίδας, ευκολία στη χρήση ,ταχύτητα εμφάνισης σελίδων στην οθόνη, κατανοητή γλώσσα) αποτελεί ακόμα ένα σημαντικό θέμα για τη βελτίωση των υπηρεσιών δημοσίου στο

στη χρήση	διαδίκτυο. ▫Αδυναμία εύρεσης της απαιτούμενης υπηρεσίας ή πληροφορίας αποτελεί ένα κοινό πρόβλημα όσον αφορά τη χρήση.
Βελτιώσεις στην υπηρεσία	▫ Οι πραγματικές βελτιώσεις στην υπηρεσία δοκιμάζονται μόνο από το 30-40% των χρηστών ▫ Το πιο σημαντικό στοιχείο όσον αφορά τη βελτίωση της αξίας για τους πολίτες, είναι να γίνουν οι υπηρεσίες εύκολες στη χρήση και να προσφερθεί καλύτερη βοήθεια σχετικά με την υπηρεσία e-service. ▫ Το πιο σημαντικό στοιχείο έτσι ώστε να βελτιωθεί η αξία για τις επιχειρήσεις, είναι να γίνουν οι ιστοσελίδες εύκολες στην αναζήτησή τους και να προσφερθούν οφέλη σ΄ αυτές.

Η έρευνα κατέληξε ότι η ικανοποίηση του χρήστη και η ποιότητα εξαρτώνται από τη χρηστικότητα (ευκολία εύρεσης της ιστοσελίδας, ευκολία στη χρήση ,ταχύτητα εμφάνισης σελίδων στην οθόνη, κατανοητή γλώσσα), τα οφέλη (ο χρόνος που κερδίζεται, ευλυγισία, γρηγορότερη παροχή υπηρεσίας, περισσότερη και καλύτερη πληροφόρηση, περισσότερος έλεγχος, καλύτερη βοήθεια) και τη γενικότερη εκτίμηση της υπηρεσίας e-service (ικανοποίηση προσδοκιών του χρήστη).

↳Από το 1994, ο αμερικανικός δείκτης ικανοποίησης του πελάτη (American Customer Satisfaction Index=ACSI) αποτελεί ένα εθνικό δείκτη για τις εκτιμήσεις των πελατών για αγαθά και υπηρεσίες που είναι διαθέσιμα στους κατοίκους των Η.Π.Α. Αποτελεί το μοναδικό ενιαίο cross-industry/government μέτρο για την ικανοποίηση του πολίτη. Δημιουργεί δείκτες για την ικανοποίηση, για τα αίτια της και τα αποτελέσματά της για: εφτά τομείς της οικονομίας, 29 βιομηχανίες, σχεδόν για 180 εταιρίες του ιδιωτικού τομέα, για δύο είδη τοπικών κυβερνητικών υπηρεσιών, για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες των Η.Π.Α., και τώρα για ένα σημαντικό κομμάτι της ομοσπονδιακής κυβέρνησης.

Στην αναφορά του αμερικανικού δείκτη ικανοποίησης του πελάτη για την Υπηρεσία Διατήρησης Φυσικών Πόρων για το 2001 [Natural Resources Conservation Service (NRCS) Department Of Agriculture], εξετάζονται 32 τμήματα πελατών. Ο δείκτης ACSI χρησιμοποιεί ένα multi-equation οικονομετρικό μοντέλο. Στα τέλη του 2000, η Υπηρεσία Διατήρησης Φυσικών Πόρων εφοδίασε το NQCS Εθνικό Ερευνητικό Κέντρο για την Ποιότητα (National Quality Research Center- NQCS) στο Business School του Πανεπιστημίου του Michigan με ένα τυχαίο δείγμα από ονόματα, διευθύνσεις και τηλεφωνικούς αριθμούς 2.500 αποδεκτών της Βοήθειας για Τεχνική Συντήρηση (Conservation Technical Assistance=CTA). Από αυτή τη λίστα, το εθνικό κέντρο επέλεξε

τυχαία ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα για τη συνέντευξη, τηρώντας την υπόσχεση της ανωνυμίας. Οι συνεντεύξεις των πελατών διεξήχθησαν από το τηλέφωνο μεταξύ 6 και 11 Μαρτίου 2001, από καταρτισμένα άτομα του Market Strategies, Inc.,. Έγιναν 260 συνεντεύξεις. Το 69,6% των ερωτηθέντων ήταν αγρότες, το 15,7% κτηνοτρόφοι και το 13,3% δεν άνηκε στη γεωργία.

Για το 2001 ο δείκτης ικανοποίησης για τους πελάτες της Υπηρεσίας Διατήρησης Φυσικών Πόρων που εξυπηρετήθηκαν από το τμήμα «Βοήθεια για Τεχνική Συντήρηση» είναι 81, σε μια κλίμακα από 0-100. Δηλαδή, ο δείκτης είναι τόσο θετικός ώστε η καλύτερη συμβουλή για την υπηρεσία είναι να διατηρήσει το τωρινό επίπεδο του τμήματος συντήρησης κρατώντας το ενημερωμένο και χρήσιμο και έχοντας προσωπικό που λειτουργεί ευγενικά και με επαγγελματικό τρόπο. Πρέπει να σημειωθεί ότι η τεχνική βοήθεια που παρέχεται ξεπερνάει τις προσδοκίες που έχουν οι καταναλωτές πριν από τη χρήση της.

Προσδιορίστηκαν τρεις δραστηριότητες αλλά και δύο στοιχεία που είναι βασικά αφού οδηγούν στην ικανοποίηση:

Δραστηριότητες που οδηγούν στην Ικανοποίηση
Τεχνική βοήθεια συντήρησης (εξυπηρέτηση, χρησιμότητα) Πληροφορίες για τη συντήρηση (προσβασιμότητα, σαφήνεια) Εξυπηρέτηση του πελάτη (ευγένεια, επαγγελματισμός)
Σημαντικά κίνητρα που οδηγούν στην ικανοποίηση
Προσδοκίες πελάτη Αναμενόμενη ποιότητα

↳ Σκοπός της μελέτης των Mark D.Bradbury και Richard L. Milford “The Mystery Shopper Program” είναι να περιγράψει τις επιτυχίες και τους κινδύνους που δοκιμάστηκαν με το Mystery Shopper Program για το Georgia Local Government. Η εργασία αναφέρει τη γνωστή έρευνα “Gore Report” η οποία στηρίζεται σε τέσσερα κοινά χαρακτηριστικά των κρατικών υπηρεσιών:την εξάλειψη της γραφειοκρατίας, την ενδυνάμωση των υπαλλήλων για να υπάρξουν αποτελέσματα, τη δημιουργία καλύτερου κράτους και την επικέντρωση στους πελάτες. Το τελευταίο από αυτά τα στοιχεία, η εξυπηρέτηση του πελάτη, αποτελεί και το στοιχείο στο οποίο βασίζεται η έρευνά τους.

Το “Mystery Shopping” είναι μία μέθοδος η οποία βοηθάει στην εκτίμηση και βελτίωση της εξυπηρέτησης του πελάτη καθώς την “ξετυλίγει” (Grove and Fisk.1992). Είναι ένα είδος παρατήρησης η οποία ξεγελά το προσωπικό που βρίσκεται στην «πρώτη γραμμή» και εξυπηρετεί τον πελάτη, κάνοντας το να πιστεύει ότι εξυπηρετεί έναν πραγματικό πελάτη, όταν στην πραγματικότητα ο πελάτης είναι ένας εξασκημένος εκτιμητής ο οποίος αξιολογεί την ποιότητα της υπηρεσίας, βασισμένος σε ένα προκαθορισμένο σύνολο κριτηρίων.

Δηλαδή, το “Mystery Shopping”, “Silent Shopping” ή αλλιώς “Test Shopping” αποτελεί μία τεχνική για τον εντοπισμό αδυναμιών σε μία επιχείρηση. Χρησιμοποιώντας συστηματική παρατήρηση, οι επονομαζόμενοι ήσυχοι, μυστικοί ή μυστήριοι αγοραστές εμφανίζονται σαν ανώνυμοι δοκιμαστικοί πελάτες οι οποίοι εξετάζουν και το “εμπόρευμα” και την εξυπηρέτηση του πελάτη, χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση. Ειδικά στις Η.Π.Α., αυτή η βιομηχανία βρίσκεται σε άνθηση: σε τρία χρόνια, ο αριθμός των προμηθευτών αυξήθηκε εκεί κατά 25% και στο σύνολο, υπάρχουν 500.000 δοκιμαστικοί πελάτες.

Από τον Ιούλιο του 1999 μέχρι το Δεκέμβριο του 2001, στην έρευνα του προγράμματος Mystery Shopper έλαβαν μέρος 1.649 άτομα τα οποία αναζήτησαν πληροφορίες στις ίδιες τις υπηρεσίες και 2.369 άτομα που αναζήτησαν πληροφορίες μέσω του τηλεφώνου. Τα άτομα που υποδύθηκαν τους πελάτες στις δημόσιες υπηρεσίες συγκέντρωσαν στοιχεία που αξιολογούν την ικανοποίηση του πελάτη όπως η ευκολία με την οποία βρέθηκε η κατάλληλη υπηρεσία, είτε το αν οι ερωτήσεις τους απαντήθηκαν πλήρως, αν απευθύνθηκαν στο σωστό γραφείο και αν ο υπάλληλος ήταν ευγενικός και /ή πραγματικά εξυπηρετικός. Οι τηλεφωνικές έρευνες περιελάμβαναν μερικά από τα ίδια μέτρα, και επιπλέον το πόσες φορές το τηλέφωνο χτύπησε μέχρι να απαντηθεί καθώς και για πόση ώρα ο πελάτης ήταν σε αναμονή. Τα παραπάνω μπορεί να φαίνονται απλά αλλά αποτελούν μέτρα εκτίμησης της αλληλεπίδρασης των πολιτών με τα κρατικές υπηρεσίες.

Οι «μυστικοί πελάτες» που συμμετείχαν στην έρευνα θεωρούν ότι το προσωπικό των κρατικών καταστημάτων τείνει να προβάλλει καλύτερη εξυπηρέτηση στους πολίτες με πρόσωπο με πρόσωπο αλληλεπιδράσεις από ότι όταν χρησιμοποιείται το τηλέφωνο. Οι επιδόσεις ήταν υψηλές για συμπεριφορές σχετιζόμενες με την εμφάνιση και την ευχαρίστηση, αλλά σχετικά χαμηλές για συμπεριφορές όπως το να ευχαριστήσουν τον πελάτη και να προσφερθούν να τον βοηθήσουν με οποιοδήποτε άλλο θέμα. Δηλαδή οι προσδοκίες που σχετίζονται με το κατάλληλο ντύσιμο και τη συμπεριφορά είναι έντονες και μόνιμες ενώ η εκπαίδευση του προσωπικού φαίνεται να είναι απαραίτητη για την

εμφύσηση ειδικών συμπεριφορών κοινώς συνδεόμενων με την άριστη εξυπηρέτηση του πελάτη.

↳Σκοπός της μελέτης "Driving High Performance in Government: Maximizing the Value of Public-Sector Shared Services" είναι να δείξει πως η πορεία προς την εκτέλεση υψηλής ποιότητας δημοσίων υπηρεσιών μπορεί να υποστηριχθεί μέσω της εφαρμογής των μοιρασμένων υπηρεσιών (*shared services*). Οι μοιρασμένες υπηρεσίες προσδιορίζονται από την Acceture- η οποία και κάνει την έρευνα- ως η ενοποίηση, συγχώνευση των διοικητικών ή υποστηρικτικών λειτουργιών (όπως οι ανθρώπινοι πόροι, η χρηματοδότηση, τεχνολογίες πληροφόρησης και προμηθειών) διαφόρων τμημάτων ή αντιπροσωπειών σε μία οργανωμένη ενότητα που έχει ως μοναδική αποστολή την εφαρμογή όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικών και αποδοτικών λειτουργιών γίνεται.

Η έρευνα αποτελείται από δύο ξεχωριστά κομμάτια. Το πρώτο είναι μία *ποσοτική* προεπισκόπηση για να εκτιμηθεί η πρόοδος όσον αφορά την εφαρμογή των μοιρασμένων υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα. Για αυτή τη συνιστώσα, έγινε έρευνα σε 143 στελέχη κυβερνητικών θέσεων σε δημόσιες υπηρεσίες δεκατριών χωρών: Αυστραλία, Καναδά, Γαλλία, Γερμανία, Ιρλανδία, Ιταλία, Ολλανδία, Σιγκαπούρη, Νότια Αφρική, Ισπανία, Σουηδία, το Ηνωμένο Βασίλειο και Η.Π.Α. Οι τηλεφωνικές συνεντεύξεις με αυτούς τους ειδικούς πραγματοποιήθηκαν από το Σεπτέμβρη μέχρι και το Νοέμβρη του 2004. Για το *ποιοτικό* στοιχείο της έρευνας, πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με ανώτερα στελέχη σε ένα στοχευόμενο σύνολο οργανισμών (11 από όλο τον κόσμο) οι οποίοι προσδιορίστηκαν ότι έχουν κάνει αξιόλογη πρόοδο στο αντικείμενο των μοιρασμένων υπηρεσιών.

Η αποτελεσματικότητα, η ζήτηση για βελτιωμένες υπηρεσίες και η πίεση του κόστους βρίσκονται στην κορυφή της λίστας των σημαντικών προκλήσεων που αντιμετωπίζει σήμερα ο δημόσιος τομέας. Ποσοστό 66% (94 στους 143) των ερωτηθέντων ανέφερε ότι ήδη χρησιμοποιεί τις μοιρασμένες υπηρεσίες ή ότι βρίσκεται στη διαδικασία να τις εφαρμόσει σε μερικές λειτουργίες. Το 63% ανέφερε ότι οι μοιρασμένες υπηρεσίες είναι πολύ ή εξαιρετικά σημαντικές. Το πιο εντυπωσιακό ήταν η έλλειψη έμφασης στην εξυπηρέτηση του πελάτη μέσα από μερικές διαδικασίες οι οποίες εκτελούνται μέσω των μοιρασμένων υπηρεσιών του δημοσίου.

Προκύπτει ακόμα ότι οι οργανισμοί του δημόσιου τομέα οι οποίοι έχουν ήδη ξεκινήσει να υιοθετούν τις μοιρασμένες υπηρεσίες χρειάζεται τώρα να προχωρήσουν στο επόμενο στάδιο, που είναι αυτό της μεγιστοποίησης των οφελών τους από αυτή λειτουργία. Οι μοιρασμένες υπηρεσίες δεν αποτελούν εύκολη διαδικασία αλλά η έρευνα συμπέρανε ότι η προσπάθεια για την καθιέρωσή τους αξίζει.

↳Μία έρευνα σε 35.000 νοικοκυριά στον Καναδά δημιούργησε 2.900 απαντήσεις για την ανάλυση της ικανοποίησης των πολιτών σε σχέση με τις δημόσιες υπηρεσίες. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι: τα κενά μεταξύ του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα που αφορούσαν συγκεκριμένες υπηρεσίες είναι πιθανόν μικρότερα από αυτά που πρόσφατα υποτέθηκαν , οι πολίτες αξιολόγησαν το δημόσιο τομέα τουλάχιστον τόσο καλά όσο αξιολόγησαν και τον ιδιωτικό τομέα και σημαντικά στοιχεία που οδηγούν στην ικανοποίηση αποτελούν το ευγενικό, με γνώσεις και ικανό προσωπικό, όπως επίσης και ο έγκαιρος χρόνος, η εντιμότητα και η απόδοση των επιθυμητών αποτελεσμάτων.

Αυτά τα αποτελέσματα υποδεικνύουν τη χρησιμότητα του να υπάρχει ένα αξιόπιστο και εύρωστο σύστημα μέτρησης μέσω ενός δείκτη μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη (national citizen satisfaction index-NCSI) το οποίο να εστιάζει στους οργανισμούς του δημόσιου τομέα. Εάν ο Καναδάς πρόκειται να αποκτήσει ένα δείκτη ικανοποίησης του πελάτη, απαιτείται ένα τροποποιημένο μοντέλο για το δημόσιο τομέα. Αυτό το προτεινόμενο NCSI μοντέλο θα περιλαμβάνει στοιχεία όπως: αυτά που προηγούνται της ικανοποίησης του πελάτη (αντιλαμβανόμενη ποιότητα, αναμενόμενη ποιότητα και αξία), παράγοντες σχετιζόμενους με τα παράπονα των πολιτών (η πρόσβαση και ο έγκαιρος χρόνος) καθώς και την αλληλεπίδραση των θεμάτων η οποία επηρεάζει την «πίστη» των πολιτών (η υπευθυνότητα, η επικοινωνία και η αξία που βρίσκεται στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια). Η εφαρμογή ενός δείκτη NCSI απαιτεί επιπλέον προσοχή σε μεθοδολογικά θέματα όπως είναι η πολυπλοκότητα των προηγούμενων εννοιών και ο ρόλος των πολιτών σαν αιχμαλωτισμένοι πελάτες.

↳Η έκθεση “General Public Satisfaction with Public Services in Wales Survey” της IRSOS MORI Social Research Institute περιλαμβάνει τα αποτελέσματα τηλεφωνικής έρευνας η οποία πραγματοποιήθηκε για τους κατοίκους της Ουαλίας , για λογαριασμό της Welsh Assembly Government. Ο κύριος σκοπός του project είναι να δώσει μία γενικότερη εικόνα των παρόντων επιπέδων ικανοποίησης με τις τοπικές δημόσιες υπηρεσίες της Ουαλίας και να κάνει κάποιες συγκρίσεις με ισότιμα ή ίδια δεδομένα στην Αγγλία.

Η MORI Telephone Surveys (MTS) πήρε συνέντευξη από ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα κατοίκων (ηλικίας 16+), κατανεμημένο σε 22 διαφορετικές τοπικές αρχές στην περιοχή της Ουαλίας. Ένα σύνολο από 1.010 συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκε από το τηλέφωνο (κάνοντας χρήση του CATI-Computer Aided Telephone Interviewing) μεταξύ 7-23 Μαρτίου του 2006. Οι αναλογίες στήθηκαν με βάση το φύλο, την ηλικία, τη θέση εργασίας και τη θέση του νοικοκυριού απέναντι στην πληθυσμιακή κατανομή στην Ουαλία, χρησιμοποιώντας δεδομένα από την απογραφή του 2001.

Αν και τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας συγκρίνονται με αυτά μιας άλλης έρευνας για τη Βρετανία σαν σύνολο, τα οποία συγκεντρώθηκαν από την LGA Tracker έρευνα της IRSOS MORI χρησιμοποιώντας την ίδια -τηλεφωνική-μεθοδολογία το Μάρτιο του 2006, σε ορισμένες περιπτώσεις στην έκθεση χρησιμοποιούνται δεδομένα από μία πρόσωπο με πρόσωπο μεθοδολογία (ειδικότερα από την DH Tracker έρευνα για τους κατοίκους της Αγγλίας το χειμώνα του 2005 και από την έρευνα People's Panel ανάμεσα στους κατοίκους της Αγγλίας η οποία διεξήχθη το 2002).

Οι υπηρεσίες υγείας είναι οι πιο υψηλά βαθμολογούμενες δημόσιες υπηρεσίες στην Ουαλία, τόσο για τους ασθενείς όσο για τον πληθυσμό, γενικότερα. Οι εκτιμήσεις για την ικανοποίηση από τις υπηρεσίες πολιτισμού και αθλητισμού θεωρούνται "υγιείς". Επιπλέον είναι ενθαρρυντικό το ότι υπηρεσίες σχετικές με το οδικό δίκτυο όπως η refuse collection και ο φωτισμός του δρόμου επικροτούνται από τους περισσότερους κατοίκους στην Ουαλία ενώ αυτές των δημοσίων συγκοινωνιών φαίνεται να δυσαρεστούν τους πολίτες όσο καμία άλλη υπηρεσία .

Ο παρακάτω πίνακας αποτελεί μία ενδεικτική σύνοψη του πώς οι δημόσιες υπηρεσίες της Ουαλίας λειτουργούν τόσο σε απόλυτους όρους όσο και σε σχέση με την υπόλοιπη Βρετανία.

Absolute(σε απόλυτους όρους)		**Relative to GB(σε σχέση με την υπόλοιπη Βρετανία)**	
Υψηλή	**Χαμηλή**	**Καλή εκτέλεση**	**Φτωχή εκτέλεση**
Υγεία (γενικά)	Αστυνομία	Μεταφορες	Roads maintenance
Πολιτισμός (γενικά)	Μεταφορές	Βιβλιοθήκες	Pavement maintenance
Refuse collection	Roads maintenance	Μουσεία/ γκαλερί	
Φωτισμός του δρόμου	Pavement maintenance	Δημοτικά σχολεία	
Ανακύκλωση	Καθαριότητα του δρόμου	Αθλήματα & άλλες δραστηριότητες	

Η ικανοποίηση με τις τοπικές αρχές είναι ελαφρώς σε πιο χαμηλή θέση από αυτή των υπόλοιπων Βρετανών- αν και οι κάτοικοι της Ουαλίας τείνουν να μένουν περισσότερο ικανοποιημένοι παρά δυσαρεστημένοι. Αυτό μπορεί να αποδοθεί, το λιγότερο κατά ένα μέρος, στην ανεπαρκή πληροφόρηση. Μία μικρότερη αναλογία κατοίκων αισθάνεται καλά ενημερωμένη για τις υπηρεσίες, παρεχόμενες από τις τοπικές αρχές της Ουαλίας από ότι στη Βρετανία γενικότερα, και αυτή η έρευνα δείχνει συνεπώς μία συσχέτιση ανάμεσα στην

παροχή της πληροφόρησης και στους βαθμούς ικανοποίησης. Επιπλέον, η έλλειψη γνώσης που έχουν οι κάτοικοι για τα τοπικά τους συμβούλια αντανακλάται στη σχετικά υψηλή αναλογία των ανθρώπων ανίκανων να εκφράσουν μία γνώμη για το τι νομίζουν για τις αρχές. Το αποτέλεσμα αυτού είναι ότι η ισορροπία της γνώμης κινείται περισσότερο προς το ότι τα συμβούλια είναι απόμακρα και μακριά από την επαφή με τους τοπικούς πολίτες.

↳Το ενδιαφέρον της παρακάτω μελέτης είναι να στραφεί σε στοιχεία-ενδείξεις από μία αντιπροσωπευτική εθνική έρευνα-την People's Panel, η οποία έτρεξε από τη MORI για το Cabinet Office. Αυτή η έρευνα μελετά τη χρήση, το ρόλο και την ικανοποίηση σε περίπου 40 υπηρεσίες, με στοιχεία συγκεντρωμένα κατά τη διάρκεια του σταδίου συγκρότησης του Panel to 1998(4.376 συνεντεύξεις στην Αγγλία).

Ο καθορισμός των στερημένων περιοχών που χρησιμοποιήθηκαν σε αυτή την ανάλυση βασίζεται σε ACORN ταξινομήσεις. Αυτό καταλήγει περίπου σε ένα ποσοστό 13% του δείγματος του People's Panel(580 ερωτώμενους) το οποίο ταξινομείται στην κατηγορία διαβίωση σε στερημένες περιοχές.

Κατά μία έννοια το γεγονός ότι οι δημόσιες υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις ανάγκες λιγότερο καλά στις στερημένες, μη-προνομιούχες περιοχές είναι προφανές, όταν βλέπουμε τα αποτελέσματα για τους ανθρώπους που μένουν εκεί. Οι 44 πιο στερημένες περιοχές με τοπικές αρχές στην Αγγλία έχουν περίπου κατά δύο τρίτα μεγαλύτερη ανεργία, σχεδόν ένα τέταρτο περισσότερους ενήλικες με φτωχή παιδεία ή φτωχό επίπεδο γνώσεων και ποσοστό θνησιμότητας 30% υψηλότερο.

Υπάρχουν παράγοντες οι οποίοι θεωρούν ότι οι υπηρεσίες στις στερημένες περιοχές μπορεί να μην ικανοποιούν τις ανάγκες τόσο καλά και επίσης και ότι είναι κατώτερης ποιότητας: α)οι κάτοικοι στις στερημένες περιοχές δεν έχουν το βαθμό των επαγγελματικών και πολιτικών επικοινωνιών εκείνων στις άλλες περιοχές , πράγμα το οποίο μπορεί να είναι σημαντικό στην άσκηση πίεσης για υπηρεσίες υψηλότερης ποιότητας και β)μπορεί να είναι επίσης περισσότερο δύσκολο να προσελκυστεί και να διατηρηθεί προσωπικό υψηλής ποιότητας στις στερημένες περιοχές. Η εργασία είναι πιο απαιτητική και δύσκολη, και μπορεί να είναι δύσκολο να προσεγγίσει επαγγελματίες, ακόμα και με αξιόλογη οικονομική ενθάρρυνση.

Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης εκτιμούνται όμοια στις στερημένες και στις άλλες περιοχές αλλά η εκπαίδευση των ενηλίκων είναι πιο σημαντική για τους χρήστες στις στερημένες περιοχές. Η έρευνα επιβεβαιώνει τη χαμηλή χρήση των τραπεζών και των οικοδομικών συνεταιρισμών ενώ υπογραμμίζει τη σχετική σημασία των υπηρεσιών στα ταχυδρομεία. Η αστυνομία και τα νοσοκομεία αποτελούν υπηρεσίες κλειδιά αλλά

απαιτείται βελτίωση ενώ η υπηρεσία του λεωφορείου είναι πολύ περισσότερο σημαντική και έχει πολύ πιο μεγάλη προτεραιότητα για βελτίωση στις στερημένες περιοχές. Ακόμα, αυτοί στις υψηλές κοινωνικές τάξεις και με τα υψηλότερα εισοδήματα στις στερημένες περιοχές εκτιμούν τις δημόσιες υπηρεσίες πιο φτωχά από ότι οι ισότιμες ομάδες σε άλλες περιοχές.

↳Η μελέτη των Roger A. Rennekamp, Paul D. Warner, Martha A. Nall, Charlene Jacobs and Richard C. Maurer ερευνά τέσσερις διαστάσεις (dimensions) της ικανοποίησης του πελάτη: τη συνάφεια (αν η υπηρεσία εφαρμόζει σωστά τις λειτουργίες της), την ποιότητα, τη χρησιμότητα και την εξυπηρέτηση του πελάτη και σκοπός της είναι να εξετάσει το κατά πόσο καλά η υπηρεσία Kentucky Cooperative Extension Service ικανοποιεί τις ανάγκες των πολιτών. Η πληροφορία συγκεντρώθηκε από μία σειρά δημόσιων συναντήσεων που πραγματοποιήθηκαν σε 14 κομητείες του Kentucky κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού του 1999. Το προσωπικό της extension service εκπαιδεύτηκε να καλέσει ένα αντιπροσωπευτικό διαστρωματικό δείγμα από τον πληθυσμό της πολιτείας στη συνάντηση, με τη συμφωνία ότι τουλάχιστον το ένα τρίτο των καλεσμένων θα είναι σπάνιοι ή καθόλου χρήστες της υπηρεσίας Extension.

Ένα σύνολο από 384 άτομα συμμετείχε στις 14 δημόσιες συναντήσεις, με ένα μέσο όρο 27 συμμετεχόντων για κάθε μέρος. 57% των συμμετεχόντων ήταν γυναίκες, 93% των συμμετεχόντων ήταν λευκοί, 28% των συμμετεχόντων περιέγραψαν τον εαυτό τους σαν σπάνιους χρήστες της Extension Service υπηρεσίας, 40% των συμμετεχόντων ήταν μεταξύ 21και 49 ετών,37% μεταξύ 50 και 64,19% 65 και πάνω και 4% 21 και κάτω.

Το μέσο σκορ για τη συνολική ικανοποίηση από τα προγράμματα και τις υπηρεσίες της Kentucky Cooperative Extension Service υπηρεσίας ήταν 4,6 σε μία σκάλα 5 πόντων άρα οι συμμετέχοντες ήταν υψηλά ικανοποιημένοι. Αν και η συνάφεια πήρε σκορ 4,2 αποτελεί τη διάσταση με το μικρότερο σκορ από τις τέσσερις συνολικά. Και αυτό γιατί οι συμμετέχοντες συνειδητοποίησαν ότι τα προγράμματα της Extension Service τείνουν να εξυπηρετούν ένα στενό, περιορισμένο κομμάτι του πληθυσμού και ότι είτε χρειάζεται να εκσυγχρονιστούν για να αντικατροπτίσουν μια πιο σύγχρονη εικόνα είτε ότι μπορούν να αυξηθούν εμβαθύνοντας σε θέματα με ευρύ δημόσιο ενδιαφέρον. Στους συμμετέχοντες άρεσε το γεγονός ότι οι υπηρεσίες ήταν δωρεάν και διαθέσιμες σε όλους τους πολίτες. Το προσωπικό της υπηρεσίας είναι φιλικό ευγενικό και οι συμμετέχοντες εκτίμησαν πραγματικά την αφοσίωση και αφιέρωση των τοπικών πρακτόρων της Extension Service.

Βασιζόμενοι στα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν, έγιναν υποδείξεις- εισηγήσεις σχετικά με τη λειτουργία της υπηρεσία Kentucky Cooperative Extension. Εάν η υπηρεσία

Extension Service σκοπεύει να παραμείνει συναφής με το αντικείμενό της τότε θα πρέπει να συνεχίσει να εμβαθύνει στα προγράμματα τοπικής ανάπτυξης και να προωθεί διαδικασίες οι οποίες επικεντρώνονται στις τοπικές ανάγκες. Τα υπάρχοντα προγράμματα πρέπει να είναι σχετικά με την κοινωνία του σήμερα. Η υπηρεσία πρέπει να χτίσει πάνω στη φήμη της για αντικειμενικότητα και για το ενδιαφέρον της να βοηθήσει τους ανθρώπους να αποφασίσουν να χρησιμοποιήσουν την πληροφορία που είναι διαθέσιμη σ΄ αυτούς. Πρέπει να διατηρηθεί η προσέγγιση με "*επίκεντρο τον πελάτη*". Ακόμα η υπηρεσία μέσω της χρήσης της εφημερίδας, του ραδιοφώνου και της τηλεόρασης μπορεί να ενημερώσει τους ανθρώπους που δε γνωρίζουν για τα προγράμματα και τις υπηρεσίες που παρέχει. Σημαντική ανησυχία για αρκετά άτομα ήταν η παρατήρησή τους για έλλειψη οργανωμένης παρουσίας της υπηρεσίας στον παγκόσμιο ιστό (internet) γι ΄αυτό και θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί η τεχνολογία για την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών της.

↳Η δημοσκόπηση των Norm Andrzejewski and Rosalinda T.Lagua η οποία και πραγματοποιήθηκε κάτω από την εποπτική παρακολούθηση του Syracuse Area Office, στάλθηκε με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) το Φεβρουάριο του 1995 στα ανώτερα διευθυντικά στελέχη 324 υπηρεσιών με αντικείμενο την περίθαλψη. Αυτές οι υπηρεσίες περιελάμβαναν 29 νοσοκομεία, 92 νοσηλευτικά σπίτια, 136 προμηθευτές περίθαλψης στο σπίτι, 13 ξενώνες, 47 ambulatory μέσα φροντίδας και 7 οργανισμούς διατήρησης της υγείας. Το τελικό εργαλείο της δημοσκόπησης περιλαμβάνει είκοσι σημαντικούς δείκτες που περιγράφουν τα χαρακτηριστικά της ικανοποίησης του πελάτη και καταλήγει σε έξι ποιοτικούς τομείς: κατάρτιση, κρίση, υπευθυνότητα, επικοινωνία, διευκόλυνση και συνάφεια.

Από τα 324 στελέχη, απάντησαν 183 και αυτό αντιπροσωπεύει μία αναλογία του 56%. Περισσότερα από μισά στελέχη έκαναν σχόλια και παρατηρήσεις. Τα τρία υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης του πελάτη αφορούσαν την ευγένεια του τακτικού προσωπικού (90%), την αποτελεσματική χρήση του onsite χρόνου (84%) και το σεβασμό απέναντι στους υπαλλήλους (83%). Τα τρία χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης αφορούσαν τον τομέα της "κρίσης": μόνο το 44% αισθάνθηκε ότι υπάρχει συνέπεια στο τακτικό προσωπικό με την εφαρμογή των κανονισμών-λειτουργιών, 45% συμφωνεί ότι οι λειτουργίες είναι ευπροσάρμοστες και το 49% συμφωνεί ότι οι λειτουργίες προσφέρονται και εφαρμόζονται αντικειμενικά.

Από τη στιγμή που σκοπός της έρευνας ήταν η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, η προσοχή επικεντρώνεται στους παράγοντες για τους οποίους υπήρχαν

υψηλά επίπεδα δυσαρέστησης. Η εξαμελής επιτροπή του QtP (Quality through Participation) η οποία αποτελεί μία έκδοση του κρατικού Total Quality Management (TQM) και η οποία και έκανε αυτή την έρευνα ικανοποίησης του πελάτη (Customer Satisfaction Survey, έθεσε ένα στόχο όχι πάνω από 10% μη ικανοποιημένων πελατών ως το ελάχιστα επιτρεπόμενο επίπεδο απόδοσης για το Syracuse Area Office.

Από τους είκοσι δείκτες ποιότητας που μελετήθηκαν, οι ακόλουθοι δεν έφτασαν στο επιτρεπόμενο επίπεδο απόδοσης: α) ευπροσάρμοστη και αποτελεσματική ερμηνεία των κανονισμών-λειτουργιών, β) συνεπής ερμηνεία των κανονισμών, γ) αντικειμενική εφαρμογή των κανονισμών, δ) έγκαιρα γραπτές δηλώσεις των ελλείψεων και αναφορές, ε) ενδιαφέρον για την αξιόλογη ποιότητα θεμάτων περίθαλψης, στ) καθοδήγηση για την ανάπτυξη ενός πλάνου για διόρθωση των ανεπαρκειών, ζ) βελτίωση στην υπηρεσία σαν αποτέλεσμα της αλληλεπίδρασης με το προσωπικό, η) εξακριβωμένες ελλείψεις και προβλήματα και θ) καθαρά γραμμένες δηλώσεις σχετικά με την ανεπάρκεια, έλλειψη. Γενικότερες συστάσεις για να διευθετηθούν αυτά τα προβλήματα περιλαμβάνουν τα ακόλουθα: εκπαίδευση του προσωπικού πάνω στην εφαρμογή των κανονισμών-λειτουργιών της εκάστοτε υπηρεσίας για την αποφυγή δηλώσεων για ανεπάρκεια, εξοικείωση των προμηθευτών των υπηρεσιών υγείας με τις αλλαγές στους κανονισμούς και συχνές συναντήσεις των υπευθύνων υγείας (*ρυθμιστών*) με τους αντιπροσώπους των προμηθευτών για να συζητήσουν θέματα και να αντλήσουν ανατροφοδότηση.

↳Το γραφείο Office of Public Services Reform (OPSR) ανέθεσε στο Ινστιτούτο MORI Social Research Institute τη διεξαγωγή έρευνας μεταξύ των ανθρώπων που είχαν επαφή με την αστυνομία μέσα στον τελευταίο χρόνο για να εκτιμηθεί το πώς αισθάνθηκαν τα άτομα αυτά για αυτή την επικοινωνία. Η MORI πήρε συνέντευξη από ένα σύνολο 800 ατόμων (ηλικίας 16+) τα οποία είχαν επαφή με την αστυνομία μέσα τον τελευταίο χρόνο. Οι συνεντεύξεις έγιναν μεταξύ 11 και 22 Νοεμβρίου 2002 από το τηλέφωνο χρησιμοποιώντας Random Digit Dialing, και οι αναλογίες στήθηκαν με βάση την ηλικία, το φύλο και δημόσιο κατάστημα της περιοχής. Στην αρχή περιλαμβανόταν μία ερώτηση για να βεβαιωθεί ότι όντως όλοι οι ερωτηθέντες είχαν έρθει σε επαφή με την αστυνομία.

Διαπιστώθηκε ότι οι ερωτηθέντες είναι πιο πιθανό να πουν ότι ήρθαν σε επαφή με την αστυνομία τον τελευταίο χρόνο για να αναφέρουν μία εγκληματική ενέργεια που έγινε σε αυτούς (44%) και είναι πιο πιθανό να έκαναν αυτή την επαφή μέσω τηλεφώνου. Ο πιο αυθόρμητος λόγος που δόθηκε για την ικανοποίηση είναι η γρήγορη απάντηση (37%), ενώ αυτοί που δυσαρεστήθηκαν είναι πιο πιθανό να αισθάνονται ότι η αστυνομία είχε μία κακή συμπεριφορά ή ότι δεν ήταν αρκετά υποστηρικτική (30%).

Σε αυτή την περίπτωση χρησιμοποιείται η key driver analysis για να προσδιοριστούν οι διαστάσεις της επικοινωνίας με την αστυνομία που είναι πιο πιθανό να επηρέασαν τις συνολικές αξιολογήσεις της επαφής. Η ανάλυση έτρεξε για παράγοντες:

Headline factors (Κύριοι παράγοντες)	**Sub-factors** (Υπο-παράγοντες)
1.τρόπος αντιμετώπισης από την αστυνομία **2.**πόσο γρήγορα απάντησε η αστυνομία **3.**παροχή πληροφοριών από τη αστυνομία **4.**ευκολία ως προς την πρόσβαση με την αστυνομία	περισσότερες ειδικές απόψεις οι οποίες μπορεί να βοηθήσουν στον προσδιορισμό πιο σχετικών στοιχείων (components) για τους headline factors (όπως η ευγένεια, η κατανόηση από τους αστυνομικούς, ευκολία εύρεσης του πλησιέστερου αστυνομικού τμήματος, κατανοητή πληροφόρηση)

Είναι αξιοσημείωτο ότι η αντιλαμβανόμενη αντιμετώπιση από την αστυνομία εμφανίζεται να έχει τόσο αντίκτυπο όσο και το πόσο γρήγορα η αστυνομία απάντησε στην αρχική επαφή.

Συνοπτικά, οι διαφορές ανάμεσα στη συνολική ικανοποίηση και τη δυσαρέσκεια δείχνουν ότι τα βήματα για τη βελτίωση των επαφών με την αστυνομία πρέπει να είναι ευαίσθητα απέναντι στα ατομικά χαρακτηριστικά κάθε ατόμου που έρχεται σε επαφή, απέναντι στο λόγο της επαφής και στη μέθοδο επαφής.

↳Λίγα είναι γνωστά για την ποιότητα της υγειονομικής περίθαλψης, διαθέσιμης σε ομάδες εθνικών μειονοτήτων. Στην απουσία εμπειρικών δεδομένων, συχνά ασκείται κριτική στην Εθνική Υπηρεσία Υγείας (National Health Service- NHS) για την αποτυχία της να ικανοποιήσει τις ανάγκες αυτών των ομάδων. Το άρθρο των Rajan Madhok, Aqueela Hameed and Raj Bhopal εκτιμά το κατά πόσο ο πληθυσμός των Πακιστανών στο Middlesbrough της Αγγλίας χρησιμοποίησε, και έμεινε ικανοποιημένος με, μία σειρά από υπηρεσίες υγείας.

Αυτή ήταν μία διαστρωμματική έρευνα με βάση την ηλικία, το φύλο και τα κοινωνικο-οικονομικά χαρακτηριστικά ενός δείγματος Πακιστανών ανθρώπων. Τα δεδομένα συγκεντρώθηκαν μέσω της συνέντευξης στο σπίτι.

Η ικανοποίηση ανάμεσα σε αυτούς που είχαν χρησιμοποιήσει τις NHS υπηρεσίες ήταν υψηλή. Το 94% ήταν ικανοποιημένο από την περίθαλψη των ιατρών παθολόγων και το 97% από την περίθαλψη των νοσοκομειακών γιατρών. Η μεγαλύτερη δυσαρέσκεια ήταν με τις υπηρεσίες ατυχημάτων και έκτακτης ανάγκης (19%), με την περίθαλψη η οποία παρασχέθηκε από τις νοσοκόμες στο νοσοκομείο και με την πληροφορία η οποία δόθηκε γύρω από τις συνθήκες ή την αντιμετώπιση (και τα δύο 12%). Από τους 34 κλινικά

ασθενείς, οι 19 ήταν ενημερωμένοι για τα "ασιατικά" γεύματα. 65% (11 στους 17) από εκείνους που είχαν τέτοια γεύματα, ήταν ικανοποιημένοι. Δυσαρέσκεια υπήρχε κυρίως με τη γεύση και την ποιότητα του φαγητού. Μόνο 3 από τους 63 (5%) εσωτερικούς ή εξωτερικούς ασθενείς ήταν ενημερωμένοι για την ύπαρξη επαγγελματία διανομέα, και κανένας δε χρησιμοποίησε αυτή την υπηρεσία. Δεκαπέντε (4 άντρες και 11 γυναίκες, 25%) είπαν ότι θα είχαν χρησιμοποιήσει την υπηρεσία του διερμηνέα εάν το γνώριζαν.

Τα συμπεράσματα είναι ότι οι Πακιστανοί ασθενείς ανέφεραν εκπληκτικά υψηλά επίπεδα ικανοποίησης με τις υπηρεσίες υγείας. Τακτικές σε πολιτιστικά ευαίσθητα γεύματα και υπηρεσίες διερμηνέα, ωστόσο, δεν εφαρμόζονταν ορθά. Τοπικά, τα ευρήματα είναι ενθαρρυντικά. Εθνικά, το μήνυμα είναι ότι είναι πιθανόν κατορθώσιμα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης με τις υπηρεσίες μεταξύ των ομάδων εθνικών μειονοτήτων.

Μία τηλεφωνική έρευνα , η Anchorage Adult Criminal Survey (AACVS), διεξήχθη από το Κέντρο Δικαιοσύνης -Justice Center- την άνοιξη του 2002, αποκαλύπτοντας μία ευρύτατα διαδεδομένη ικανοποίηση με την αστυνόμευση στην Anchorage. Η AACVS έρευνα πραγματοποιήθηκε από το τηλέφωνο σε ένα άτομο από κάθε ένα τυχαία επιλεγμένο νοικοκυριό στην Anchorage. 781 κάτοικοι έλαβαν μέρος στην AACVS έρευνα.

Περίπου το 49,3% έδειξε να έχει επαφή με την αστυνομία για τον ένα ή τον άλλο λόγο. Οι λόγοι συμπεριλάμβαναν περιστάσεις όπως μια τροχαία παράβαση, το κάλεσμα της αστυνομίας για να υποβάλλει έκθεση για ένα έγκλημα, για την παροχή πληροφοριών στην αστυνομία, η συνεργασία με την αστυνομία για να λύσουν κάποιο πρόβλημα και ο συμπτωματικός διάλογος με έναν αστυνομικό. Η πιθανότητα της επαφής ήταν σχεδόν η ίδια σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων. Η ηλικία ήταν το μόνο χαρακτηριστικό για το οποίο η επαφή ποικίλε σημαντικά. Ενώ κατά προσέγγιση 52,4% από τους 603 ερωτηθέντες ανάμεσα στις ηλικίες 18 και 54 είχαν επικοινωνία, μόνο το 37,4% από τους 163 ερωτηθέντες πάνω από 55 είχε κάποια επαφή κατά τη διάρκεια των τελευταίων 12 μηνών.

Επιπλέον, οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες (68,7%) δεν ανέφεραν αλλαγή στο επίπεδο της παρουσίας της αστυνομίας στη γειτονιά τους, κατά τη διάρκεια του περασμένου χρόνου. Οι δραστηριότητες στις οποίες είχε ανάμειξη η αστυνομία και που οι ερωτηθέντες είδαν την αστυνομία να ασχολείται κατά τη διάρκεια του προηγούμενου χρόνου ήταν: η ομιλία με τους κατοίκους (32,1%), ανάμειξη με τα παιδιά (18,6%), η δημιουργία υποκαταστημάτων-υποσταθμών (9,9%), διευκόλυνση εγκληματικού ελέγχου/ δραστηριότητες πρόληψης (9,7%), η παρακολούθηση κοινωνικών συγκεντρώσεων (7,2%)

και η ομιλία με τις επιχειρήσεις (4,8%). Μόλις ένα τέταρτο των ερωτηθέντων (23,7%) ανέφερε να έχει δει την αστυνομία και σε άλλες δραστηριότητες- κατά γενικό κανόνα, σε περιπολία. Ωστόσο, μία μεγάλη αναλογία ερωτηθέντων για την AACVS έρευνα σημείωσε ότι δεν είχε δει την αστυνομία να ανακατεύεται σε οποιαδήποτε δραστηριότητα, μολονότι ήταν ικανοί να σχολιάσουν το βαθμό της παρουσίας της αστυνομίας στη γειτονιά. Περίπου το μισό των ερωτηθέντων (51,7%) της AACVS έρευνας δήλωσε ότι το κατάστημά τους- της αστυνομίας- δεν έκανε αστυνόμευση στην κοινότητά τους.

Όσον αφορά την ικανοποίηση με την αστυνομία, από τους 781 ερωτηθέντες που εξέφρασαν ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια, κοντά το 89% (n=637) έδειξε να είναι ικανοποιημένο ή πολύ ικανοποιημένο με την αστυνομία να εξ-υπηρετεί τη γειτονία του. Ενώ μέτριες διακυμάνσεις υπάρχουν, δεν υπήρχαν σημαντικές διαφορές που να βρέθηκαν σχετικά με το φύλο, τη φυλή, την ισπανική καταγωγή, την ηλικία ή το εισόδημα.

Γενικά, οι ερωτηθέντες ήταν έντονα ικανοποιημένοι με την τοπική αστυνομία. Αυτοί που παρατήρησαν την αστυνομία στη γειτονιά τους και δεν έχουν εντοπίσει μία μείωση στη παρουσία της αστυνομίας και αυτοί που αισθάνθηκαν ότι η αστυνομία και η κοινότητα δούλεψαν μαζί τείνουν να είναι πιο ικανοποιημένοι από ότι οι άλλοι ερωτηθέντες.

↳Ο κύριος σκοπός της έρευνας που παρουσιάζεται στο φύλλο “Measuring Customer Satisfction Index:The Survey Of Thessaloniki – Greece” της Maria Morfoulaki είναι η μέτρηση και η εκτίμηση της ποιότητας υπηρεσιών των δημοσίων συγκοινωνιών στην ευρύτερη περιοχή της Θεσσαλονίκης, στην Ελλάδα, για να εξεταστεί η γενική προσέγγιση και μετά να αναπτυχθεί ένα μοντέλο για τον υπολογισμό του δείκτη ικανοποίησης του πελάτη.

Το πεδίο έρευνας περιλαμβάνει την αστική και προαστιακή περιοχή της Θεσσαλονίκης, γνωστή και ως Μείζων Περιοχή της Θεσσαλονίκης (Greater Thessaloniki Area-GTA). Η Θεσσαλονίκη είναι η δεύτερη μεγαλύτερη πόλη στη Ελλάδα με ένα πληθυσμό περίπου 1.000.000 κατοίκων και με εργατικό δυναμικό 380.000. Ο συνολικός αριθμός ταξιδιών που πραγματοποιούνται με όλα τα μέσα μεταφοράς κατά τη διάρκεια μιας τυπικής εργάσιμης μέρας (1999) ανέρχονται σε 1.600.000. Η περιοχή GTA αποτελείται από την πόλη της Θεσσαλονίκης και άλλους 17 δήμους. Η περιοχή εξυπηρετείται από ένα ιδιωτικό διαχειριστή λεωφορείων που λειτουργεί κάτω από ένα συμβόλαιο παραχώρησης με το Υπουργείο Μεταφορών. Η λειτουργία των δημοσίων συγκοινωνιών (Public Transport-PT) εποπτεύεται από μία ιδιωτική υπηρεσία Planning and Monitoring Public Agency, κάτω από τη δικαιοδοσία του Υπουργείου Μεταφορών.

Η μέτρηση της ποιότητας της υπηρεσίας έγινε δυνατή με τη μέτρηση της ικανοποίησης ενάντια σε ένα αριθμό χαρακτηριστικών (παραμέτρων) της υπηρεσίας.

Χαρακτηριστικά της ποιότητας της Υπηρεσίας επιλεγμένα για την έρευνα:

1. Διαθεσιμότητα πληροφοριών στα Αγγλικά	19. Ασφάλεια επιβάτη στις στάσεις λεωφορείων
2. Ανακοίνωση για την άφιξη του επόμενου λεωφορείου	20. Ασφάλεια επιβατών μέσα στο όχημα
3. Ύπαρξη χερουλιών	21. Ταχύτητα
4. Παροχή πληροφοριών από το προσωπικό μέσα στο λεωφορείο	22. Αξιοπιστία προγραμμάτων δρομολογίων
5. Διαθεσιμότητα σημάτων για τα σημεία επιβίβασης	23. Διαθεσιμότητα θέσεων στις στάσεις λεωφορείων
6. Διαθεσιμότητα σημάτων για τα σημεία αποβίβασης	24. Διαθεσιμότητα θέσεων μέσα στα λεωφορεία
7. Διαθεσιμότητα χαρτών μέσα στο όχημα	25. Shelter Cleanness
8. Χάρτες στις στάσεις του λεωφορείου	26. Διάκριση-ορατότητα των ονομάτων των στάσεων μέσα από το λεωφορείο
9. Διαθεσιμότητα τηλεφωνικών κέντρων ενημέρωσης	27. Καθαριότητα οχήματος
10. Άνεση καθισμάτων μέσα στο όχημα	28. Χρόνος αναμονής στις στάσεις
11. Connection Waiting Time	29. Χρόνος αναμονής τα Σαββατοκύριακα
12. Ενημέρωση για καθυστέρηση και εξηγήσεις μέσα στο όχημα	30. Walking Time for Connection
13. Ενημέρωση για καθυστέρηση και εξηγήσεις στις στάσεις των λεωφορείων	31. Χρόνος περπατήματος μέχρι της πρόσβαση στη στάση
14. Πρόσβαση ΑΜΕΑ στις στάσεις των λεωφορείων	32. Walking Time to Final destination
15. Disabled Access to Connection Point	33. Καλά ενημερωμένο προσωπικό
16. Disabled access to destination	
17. Η θερμοκρασία μέσα στο όχημα	
18. Load factor	

Η δειγματοληψία εξαρτάται πάντα από τα κονδύλια που απατούνται και το χρονικό περιορισμό. Ένα σύνολο από 381 ερωτώμενους προσεγγίστηκε τελικά, το οποίο χωρίστηκε σε δύο κατηγορίες: αυτούς που είναι καθημερινά χρήστες του ΡΤ συστήματος της Θεσσαλονίκης και αυτούς που δεν είναι συχνοί χρήστες. Τελικά προέκυψε από τους 381 ερωτώμενους, οι 219 να είναι συχνοί χρήστες και οι 162 όχι. Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν στα σπίτια των ερωτώμενων, δεδομένου ότι η μέση διάρκεια κάθε συνέντευξης ήταν 20 λεπτά.

Η factor analysis κατέληξε σε 14 πολυσύνθετους παράγοντες, 8 για την αντιλαμβανόμενη (perceived) ποιότητα και 6 για την αναμενόμενη (expected) ποιότητα:

Αντιλαμβανόμενα ποιοτικά χαρακτηριστικά		**Αναμενόμενα ποιοτικά χαρακτηριστικά**	
Σύνθετος παράγοντας		Σύνθετος παράγοντας	
Παράγ.1_1	Ποιότητα σχετικά με το όχημα	Παράγ.1_2	Ποιότητα σχετικά με το όχημα
Παράγ.2_1	Καθαριότητα-Άνεση στο όχημα	Παράγ.2_2	Χρόνος αναμονής
Παράγ.3_1	Χρόνος αναμονής –Αξιοπιστία	Παράγ.3_2	Πρόσβαση σε ανίκανους
Παράγ.4_1	Πρόσβαση σε ανίκανους	Παράγ.4_2	Πληροφορίες
Παράγ.5_1	Μεταφορά	Παράγ.5_2	Χρόνος περπατήματος
Παράγ.6_1	Ασφάλεια	Παράγ.6_2	Ασφάλεια
Παράγ.7_1	Διάθεση- παροχή πληροφοριών	Παράγ.7_2	
Παράγ.8_1	Χρόνος περπατήματος (μέχρι την πρόσβαση για τη στάση λεωφορείου)	Παράγ.8_2	

Μία καλύτερη ματιά στα παραπάνω ευρήματα αποκαλύπτει ότι "η ποιότητα που σχετίζεται με το όχημα" αποτελεί τον πιο σημαντικό παράγοντα για την πλειοψηφία των ατόμων που πήραν μέρος στη συνέντευξη, ακολουθούμενη από τον παράγοντα που αντιπροσωπεύει το "χρόνο αναμονής" . "Η πρόσβαση για τους ανάπηρους" επίσης εμφανίζεται να είναι σημαντικός παράγοντας και ακολουθείται από την "ασφάλεια".

Τελικά, τα αποτελέσματα του μοντέλου παλινδρόμησης σχετικά με το Γενικό Δείκτη Ικανοποίησης του Πελάτη (Customer Satisfaction Index-CSI) σε μία βαθμίδα από 1 έως 10 όπου το 10 είναι η μέγιστη ικανοποίηση, τόσο με πολυσύνθετους παράγοντες όσο και με δημογραφικά χαρακτηριστικά φανέρωσε τα ακόλουθα:

Παράγοντες που χρησιμοποιήθηκαν στο αναπτυξιακό μοντέλο		**Ανάλυση αποτελεσμάτων πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης**
Παράγοντας		Τελικό C.S.I. μοντέλο
Αριθμός ετών χρήσης λεωφορείου	<=3 χρόνια	C.S.I.=6,095
Αριθμός ετών χρήσης λεωφορείου	4-6 χρόνια	-1,483 (Αριθμός ετών χρήσης λεωφορείου<=3 χρόνια) ή
Αριθμός ετών χρήσης λεωφορείου	7-10 χρόνια	-1,138 (Αριθμός ετών χρήσης λεωφορείου4-6 χρόνια) ή
Connection walking time		+0.170 (transfer walking time)
Παράγ.3_1	Χρόνος αναμονής - αξιοπιστία	+0.306 (χρόνος αναμονής –αξιοπιστία)
Παράγ.6_1	Ασφάλεια	+309 (ασφάλεια)
Σκοπός ταξιδιού	Από/ για διασκέδαση	+0,687 (Από/ για διασκέδαση)

- Η ικανοποίηση του πελάτη εξαρτάται από τον αριθμό των ετών που ο επιβάτης κάνει χρήση των δημόσιων συγκοινωνιών. Όσο περισσότερο χρησιμοποιεί τις δημόσιες συγκοινωνίες τόσο πιο πολύ ικανοποιημένος είναι με το σύστημα .

- Ο Γενικός Δείκτης Ικανοποίησης του Πελάτη (CSI) εξαρτάται σημαντικά από τους παρακάτω παράγοντες οι οποίοι σχετίζονται με την ποιότητα: το χρόνο που απαιτείται για να φτάσει κάποιος στο μέσο μεταφοράς, η αξιοπιστία του δρομολογίου όπως αυτή εκφράζεται από το χρόνο αναμονής, η ασφάλεια. Όσο καλύτερο το σκορ σε αυτούς τους παράγοντες, τόσο πιο ψηλή θα είναι η εκτίμηση για το δείκτη CSI.

- Ο δείκτης CSI εξαρτάται επίσης από το σκοπό του ταξιδιού. Οι ταξιδιώτες για αναψυχή φαίνεται να επηρεάζονται περισσότερο από την προσφερόμενη ποιότητα των

δημοσίων συγκοινωνιών, προφανώς γιατί μπορεί να σκέφτονται εναλλακτικά μέσα μεταφοράς για αυτό το συγκεκριμένο σκοπό.

Οι υπεύθυνοι- αρμόδιοι για τις δημόσιες συγκοινωνίες μπορούν να χρησιμοποιήσουν αυτά τα ευρήματα και να σχεδιάσουν επεμβάσεις και ποιοτικές βελτιώσεις σε μία λίστα προτεραιοτήτων. Για παράδειγμα, προσπάθειες θα πρέπει να γίνουν για να επιτευχθεί η αξιοπιστία του δρομολογίου όχι μόνο κατά τις ώρες αιχμής αλλά επίσης και σε άλλες χρονικές περιόδους. Ομοίως, η ασφάλεια φαίνεται να παίζει σημαντικό ρόλο για όλους τους ταξιδιώτες, και προσπάθειες για αυξημένη ασφάλεια θα οδηγήσουν σε καλύτερα επίπεδα ικανοποίησης.

↳Η έκθεση για την οποία ανέλαβε την ευθύνη η Market Equity for the Passenger Transport Board (PTB) περιλαμβάνει τα αποτελέσματα έρευνας για την ικανοποίηση των χρηστών των δημοσίων συγκοινωνιών. Η Passenger Transport Board (PTB) είναι μία νομοθετημένη αρχή η οποία ιδρύθηκε από το State Government και είναι υπεύθυνη για το σχεδιασμό, τον έλεγχο και το κεφάλαιο που αφορά τη μεταφορά του επιβάτη της Νότιας Αυστραλίας. Καίριας σημασίας στις ευθύνες της για τη συνδρομή, στο σχεδιασμό και στη μεταφορά των υπηρεσιών της αποτελεί ο έλεγχος της ικανοποίησης του πελάτη. Η Market Equity επιφορτίστηκε από την Passenger Transport Board (PTB) με το σχεδιασμό, τη διεξαγωγή και την αναφορά μιας έρευνας για την ικανοποίηση του πελάτη για τους πελάτες του μητροπολιτικού τρένου, του τραμ και του λεωφορείου της Αδελαίδας.

Σε γενικές γραμμές σκοπός αυτής της έρευνας ήταν η μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη πάνω σε μια σειρά θεμάτων και κριτηρίων επίδοσης. Τα αποτελέσματα αυτής της έκθεσης αντιπροσωπεύουν τα ευρήματα από μία αυτο-συμπληρωμένη κατά την επιβίβαση μελέτη 21.984 επιβατών, η οποία διεξήχθη μεταξύ 9 και 23 Μαρτίου 2001, από τις 5.40π.μ. μέχρι τις 12μ.μ.

Τα καίρια ευρήματα αυτής της έρευνας που σχετίζονταν με την ασφάλεια αφού έχει γίνει η επιβίβαση και με τη συνολική ικανοποίηση ήταν:

✓ Η ικανοποίηση σχετικά με την ασφάλεια του επιβάτη και η συνολική ικανοποίηση εκτιμήθηκαν θετικά. 90% των επιβατών ήταν ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι με την ασφάλεια του μέσου και 82% έδωσε στο συνολικό ταξίδι τους ένα ικανοποιητικό ή πολύ ικανοποιητικό βαθμό.

✓ Η ασφάλεια του μέσου βαθμολογήθηκε υψηλότερα για το ταξίδι με το λεωφορείο, με 91% των επιβατών του λεωφορείου να δείχνουν ότι είναι ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι. Ακολουθεί το ταξίδι με το τραμ(88%) και το τρένο(85%).

✓ Η ικανοποίηση με την ασφάλεια του μέσου ήταν υψηλότερη για τις υπηρεσίες CityFree, με το 95% των επιβατών αυτής της υπηρεσίας να δείχνουν ότι είναι είτε ικανοποιημένοι είτε πολύ ικανοποιημένοι.

✓ Η συνολική ικανοποίηση ήταν μεγαλύτερη για το τραμ, με το 85% των επιβατών τραμ να δείχνει ότι ήταν είτε ικανοποιημένο είτε πολύ ικανοποιημένο με το τρέχων ταξίδι τους, μετά ακολουθεί το λεωφορείο (83%) και το τρένο (80%).

3.3 Μελέτη αναγνωρισιμότητας των ΚΕΠ για το 2005

Η έρευνα είχε ως στόχο να διερευνήσει και να αξιολογήσει το θεσμό των ΚΕΠ, ένα θεσμό σχετικά πρόσφατα ενταγμένο στη διοικητική δομή του ελληνικού κράτους και διαρκώς μεταβαλλόμενο ως προς την ποιότητα αλλά και τον όγκο των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε το χρονικό διάστημα από 24 Οκτωβρίου μέχρι και 10 Νοεμβρίου του 2005 σε όλη την ελληνική επικράτεια. Διεξήχθη με την τεχνική των τηλεφωνικών συνεντεύξεων και με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου, με σκοπό να καταλήξει στην κατασκευή τεσσάρων συγκεκριμένων δεικτών:

- Δείκτης Αναγνωρισιμότητας των ΚΕΠ,
- Δείκτης Ικανοποίησης από τα ΚΕΠ,
- Δείκτης Χρήσης / Επισκεψιμότητας των ΚΕΠ,
- Δείκτης Αξιολόγησης Εικόνας των ΚΕΠ.

Επίσης, στόχος της έρευνας ήταν να καταλήξει σε μια ολοκληρωμένη «δεικτοποίηση» ανά Νομό ή Περιφέρεια της χώρας, να καταγράψει δηλαδή περιφερειακές ή τοπικές ιδιαιτερότητες της χρήσής τους. Για το λόγο αυτό και το δείγμα της έρευνας έφτασε τα 6.009 άτομα. Η έρευνα διερεύνησε τέλος τη χρήση των δημόσιων διοικητικών υπηρεσιών στην Ελλάδα (εκτός ΚΕΠ), επιδιώκοντας να καταγράψει πιθανές διαφοροποιήσεις σε σχέση με τα ΚΕΠ, αλλά και πιθανά πεδία διεύρυνσης των υπηρεσιών των ΚΕΠ σε σχέση με τη ζήτηση που διαμορφώνεται.

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 (υπάρχει δηλαδή μία τάση για μείωση της γραφειοκρατίας).

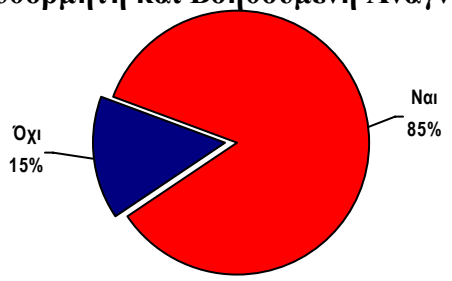
Η ενισχυμένη θέση των ΚΕΠ έχει συμβάλλει καταλυτικά και στη συνολική βελτίωση της εικόνας της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα. Είναι χαρακτηριστικό, ότι ποσοστό 45% της κοινής γνώμης θεωρεί ότι τα πράγματα ως προς τη δημόσια διοίκηση και τις λειτουργίες της πηγαίνουν καλύτερα σε σχέση με τα προηγούμενα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

3.3.1 Η Αναγνωρισιμότητα των ΚΕΠ

Βάσει της έρευνας, τα ΚΕΠ αποτελούν έναν εξαιρετικά αναγνωρίσιμο θεσμό. Το 64% των πολιτών αναγνωρίζει και ονομάζει αυθόρμητα τα ΚΕΠ ως το επίσημο γραφείο του κράτους που είναι επιφορτισμένο με τις συναλλαγές τους με το δημόσιο. Το ποσοστό αυτό ανεβαίνει ακόμη περισσότερο και φτάνει στο 85% των πολιτών, όταν υπενθυμίζεται στους ερωτώμενους η ύπαρξη των ΚΕΠ (βοηθούμενη αναγνωρισιμότητα).Αυτό αποτελεί απόδειξη του ότι ο θεσμός των ΚΕΠ έχει διεισδύσει σε μεγάλο βαθμό στην καθημερινότητα των πολιτών και έχει αποκτήσει γενικά τεράστια αναγνωρισιμότητα.

Δείκτης Αναγνωρισιμότητας ΚΕΠ

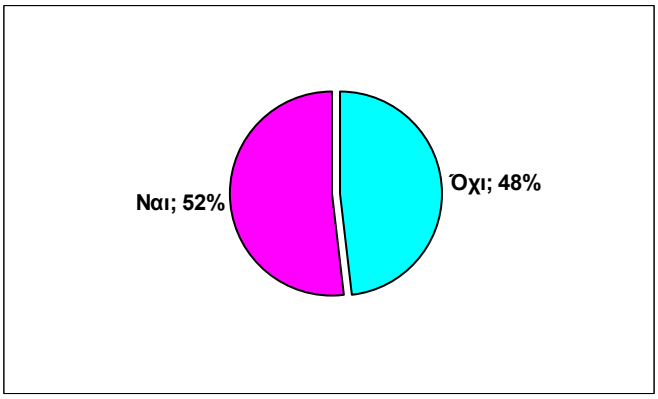
Αυθόρμητη και Βοηθούμενη Αναγνωρισιμότητα ΚΕΠ



3.3.2. Χρήση/ Επισκεψιμότητα των ΚΕΠ

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. Η μεγαλύτερη χρήση ΚΕΠ παρατηρήθηκε στους νομούς Φλωρίνης (80%), Κοζάνης (72%), Θεσσαλονίκης (63-65%), Ευρυτανίας (62%), Καστοριάς (63%), Κέρκυρας (61%). Η χρήση των ΚΕΠ είναι σημαντικά υψηλότερη στα αστικά κέντρα (56%), σε σχέση με τα ημιαστικά και τις αγροτικές περιοχές. Ειδικότερα στις τελευταίες εμφανίζεται μικρή χρήση (41 %).

Δείκτης Προσωπικής Χρήσης-Επίσκεψης σε ΚΕΠ



3.3.3 Ικανοποίηση από τα ΚΕΠ (Satisfaction Index)

Τόσο ο γενικός Δείκτης Ικανοποίησης όσο και οι επιμέρους θεματικοί δείκτες ικανοποίησης κατέγραψαν σημαντικά ποσοστά, γεγονός που επιβεβαιώνει την τεράστια κοινωνική αποδοχή των ΚΕΠ. Συγκεκριμένα:

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

• Η ικανοποίηση από την ταχύτητα παραλαβής των πιστοποιητικών / εγγράφων που ζητήθηκαν από τα ΚΕΠ έφτασε αθροιστικά το 85% (Πολύ ικανοποιημένοι 46%, αρκετά ικανοποιημένοι 39%).

• Η ικανοποίηση από τις πληροφορίες που πήραν στα ΚΕΠ (σαφήνεια οδηγιών, έγκυρη και πλήρη πληροφόρηση) έφτασε το 90% (Πολύ ικανοποιημένοι 50%, αρκετά ικανοποιημένοι 40%).

• Η ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση των υπαλλήλων των ΚΕΠ έφτασε το 93% (Πολύ ικανοποιημένοι 59%, αρκετά ικανοποιημένοι 34%).

• Η ικανοποίηση από το ωράριο λειτουργίας των ΚΕΠ έφτασε το 77% (Πολύ ικανοποιημένοι 41 %, αρκετά ικανοποιημένοι 36%).

• Η ικανοποίηση από τον εξοπλισμό των ΚΕΠ και το χώρο που στεγάζεται καταγράφηκε στο 86% (Πολύ ικανοποιημένοι 42%, αρκετά ικανοποιημένοι 44%).

• Η ικανοποίηση από την ευκολία πρόσβασης στα ΚΕΠ (εγγύτητα στη γειτονιά/ εργασία, γεωγραφική διασπορά) καταγράφηκε στο 91 % (Πολύ ικανοποιημένοι 56%, αρκετά ικανοποιημένον35%).

• Η ικανοποίηση από τη σαφήνεια και την απλότητα των εγγράφων που χρησιμοποιούνται στα ΚΕΠ έφτασε το 84% (Πολύ ικανοποιημένοι 40%, αρκετά ικανοποιημένοι 44%).

• 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%. Ο αθροιστικός δείκτης Ικανοποίησης, ο οποίος λαμβάνει υπόψη ταυτόχρονα όλα τα παραπάνω επιμέρους θεματικά πεδία, δείχνει ότι το 91 % των πολιτών εμφανίζεται με συνεκτικό τρόπο (δηλαδή σε όλα ή σχεδόν σε όλα τα θεματικά πεδία) ικανοποιημένο από τα ΚΕΠ. Μόνο ένα μικρό ποσοστό 5% έδειξε δυσαρέσκεια και οι προβαλλόμενοι λόγοι ήταν κατά βάση το προσωπικό (60%).

3.4 Περιληπτικός Πίνακας Βιβλιογραφικής Επισκόπησης

ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ	ΧΩΡΑ, ΕΤΟΣ	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ
1. Department of the Taoisearch by Ipsos MORI: *Irish Civil Service* *Customer Satisfaction Survey* *2006 Report*	Ιρλανδία, Δουβλίνο, 2006	1.226 συνεντεύξεις. Περιγραφική στατιστική.	Φύλο, ηλικία, περιοχές, κοινωνικο-οικονομική κατάσταση	Σκοπός της μελέτης είναι η αναζήτηση στατιστικών πληροφοριών έτσι ώστε να μετρηθούν αξιόπιστα οι συμπεριφορές και οι προσδοκίες των πελατών και οι εμπειρίες τους από της επαφή τους με δημόσιες υπηρεσίες και γραφεία**.** Τα συμπεράσματα της έρευνας είναι: **1.**Οι υπηρεσίες παρατηρούνται να είναι πιο εξυπηρετικές, πιο αποδοτικές , με μεγαλύτερα επίπεδα οικειότητας από ότι ήταν το 2002. **2.** Υπάρχει μία σημαντική αύξηση, συγκριτικά με το 2002, όσον αφορά τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων για την εξυπηρέτηση, όπως το e-mail (47% έναντι 27% το 2002) και το internet(46% έναντι 25% το 2002). **3.**Ένας στους πέντε πελάτες έχει κάνει χρήση του e-mail **4.**Ένας στους οκτώ έχει προσεγγίσει δημόσια υπηρεσία μέσω του internet. **5.**Υψηλά επίπεδα ικανοποίησης με το προσωπικό που ασχολείται απευθείας με τους πελάτες, το οποίο φαίνεται να είναι ευγενικό, καταρτισμένο και να εργάζεται με επαγγελματισμό. **6.**Η ανάλυση παραγόντων ευμένειας αποκαλύπτει ότι αν και η συμπεριφορά του προσωπικού σημειώνει υψηλά επίπεδα ικανοποίησης, αυτό που κατευθύνει την ικανοποίηση είναι η στάση της υπηρεσίας που εξηγείται από τις πρόσφατες εμπειρίες, την εστίαση στον πελάτη και τη χρήση διαδικασιών για έκφραση παραπόνων. **7.** Αυτό *επιβεβαιώνει* προηγούμενα αποτελέσματα έρευνας η οποία είχε διεξαχθεί στο Ηνωμένο Βασίλειο από τη MORI, η οποία προσδιόρισε τους "οδηγούς"- κλειδιά για την ικανοποίηση του πελάτη οι οποίοι είναι με σειρά σημαντικότητας: διανομή, έγκαιρος χρόνος, πληροφόρηση, επαγγελματισμός και συμπεριφορά προσωπικού.

2. TNS System Three για το Scottish Consumer Council, *"Building on Success: Consumer satisfaction with public services".*	Σκωτία, 2005	939 συνεντεύξεις.	Οι κοινωνικές τάξεις, η πληροφόρηση γύρω από την υπηρεσία, η πληροφόρηση για τους αντικειμενικούς σκοπούς της υπηρεσίας, η πρόσβαση, ο χειρισμός των λαθών-παραπόνων, ο επαγγελματισμός και η συμπεριφορά του προσωπικού και η ακρόαση των πολιτών (για να είναι εφικτή η ανατροφοδότηση πολίτη-υπηρεσίας).	Οι δημόσιες υπηρεσίες της Σκωτίας αλλάζουν, γι΄ αυτό και σκοπός της μελέτης είναι η συλλογή στοιχείων που θα βοηθήσουν στην επιτάχυνση της μεταρρύθμισης. Τα συμπεράσματα είναι ότι: **1.**Οι καταναλωτές έχουν γενικά θετική γνώμη για τις δημόσιες υπηρεσίες. **2.**Οι υπηρεσίες υγείας βρέθηκαν να έχουν τα υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης. **3.**Τα δημοτικά σχολεία βρέθηκαν να έχουν υψηλότερα % ικανοποίησης απ΄ ότι τα γυμνάσια. **4.**Η κοινωνική τάξη με μερικώς ειδικευμένους και ανειδίκευτους εργάτες ήταν λιγότερο πιθανό να χρησιμοποιήσει αθλητικά συγκροτήματα. **5.**Χαμηλά % ικανοποίησης αυτών στην κοινωνική τάξη με επαγγελματικές, διευθυντικές και τεχνικές εργασίες, οι οποίοι είναι και οι λιγότερο ικανοποιημένοι χρήστες από τις υπηρεσίες δημοτικών, νοσοκομείων και αστυνομίας. Αυτό το υψηλό % της δυσαρέσκειας μπορεί να εξηγηθεί από τις υψηλότερες προσδοκίες λόγω του αυξημένου εισοδήματος. **6.**.Η πραγματική αλλαγή στις δημόσιες υπηρεσίες μπορεί να γίνει όταν οι υπηρεσίες αρχίσουν να ακούν σε αυτά που θέλουν οι πολίτες και αυτό το συγκρίνουν με τις υπηρεσίες που παρέχουν. **7.**Τα έξι κλειδιά-παράγοντες που προσδιορίζουν την ικανοποίηση είναι: η πληροφόρηση γύρω από την υπηρεσία, η πληροφόρηση για τους αντικειμενικούς σκοπούς της υπηρεσίας, η πρόσβαση (το κατά πόσο προσιτή είναι, η διαθεσιμότητα και ο βαθμός αποδοχής), ο χειρισμός των λαθών-παραπόνων, ο επαγγελματισμός και η συμπεριφορά του προσωπικού και η ακρόαση των πολιτών (για να είναι εφικτή η ανατροφοδότηση πολίτη-υπηρεσίας).

3. Richard F.Callahan and G.Ronald Gilbert, *"End-user satisfaction and design features of public agencies",* American Review of Public Administration, Vol.35,No1,March2005,57-73	Η.Π.Α. (Φλόριντα & Rocky Mountain)	Δείγμα από 2.816 χρήστες. Παραγοντική ανάλυση.	*Ανεξάρτητες:*-άμεση ανάμειξη του χρήστη για πληρωμή για την υπηρεσία -εξάρτηση του ταμειακού κεφαλαίου της υπηρεσίας από την ικανοποίηση του χρήστη -βαθμός εστίασης της υπηρεσίας στον τελικό χρήστη -κατά πόσο ο τελικός χρήστης έχει τη δυνατότητα να επιλέξει αν θα επιστρέψει στην ίδια υπηρεσία ή αν θα απευθυνθεί κάπου αλλού *Εξαρτημένες:* -Ικανοποίηση από την υπηρεσία σε προσωπικό επίπεδο (ευγένεια, έγκυρος χρόνος, αντιμετώπιση σαν πελάτης με αξία, εύκολη αναζήτηση βοήθειας) -Ικανοποίηση από τα δεδομένα της ίδιας της υπηρεσίας (βολικές ώρες, όμορφο και καθαρό περιβάλλον, προσωπική ασφάλεια)	Η έρευνα εξετάζει τη σχέση μεταξύ χαρακτηριστικών των δημοσίων υπηρεσιών και της ικανοποίησης του τελικού χρήστη: **1.**Ανάμεσα σε μια ποικιλία από κρατικές, ομοσπονδιακές και τοπικές υπηρεσίες, ένα μεγάλος μέρος των ερωτηθέντων αντιμετώπισε ευνοϊκά τις δημόσιες υπηρεσίες που χαρακτηρίζονται από συστήματα διανομής που περιλαμβάνουν τον τοπικό σχεδιασμό, την επιλογή του τελικού χρήστη και την εστίαση στον τελικό χρήστη. **2.**Οι ερωτηθέντες έδειξαν μεγαλύτερη ικανοποίηση και στην υπηρεσία που τους παρέχεται προσωπικά και στα δεδομένα της υπηρεσίας όταν το κεφάλαιο της υπηρεσίας ήταν περισσότερο εξαρτημένο από την ικανοποίηση του χρήστη, όταν το ενδιαφέρον της υπηρεσίας ήταν υψηλό για την ικανοποίηση του χρήστη και όταν ο βαθμός κατά τον οποίο ο χρήστης έχει επιλογή στο να επιστρέψει ή να πάει κάπου αλλού ήταν υψηλός. **2.** Ωστόσο, το αντίθετο συνέβη στη μεταβλητή "ανάμειξη του χρήστη για πληρωμή για την υπηρεσία". Οι ερωτηθέντες ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι τόσο με την προσωπική υπηρεσία όσο και με τα δεδομένα της υπηρεσίας όταν ο χρήστης κατέβαλε μικρή ή καθόλου αμοιβή για τις υπηρεσίες .

4. Lola C. Duque Zuluaga, *"Public services user satisfaction: An application to «Higher Education»."*	Βαρκελώνη, 2003	Δείγμα 596 προπτυχιακών φοιτητών. Διαστρωμματική μελέτη.	Τα αποτελέσματα από την παρεχόμενη υπηρεσία, ικανοποίηση χρήστη, αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσίας, συμμετοχή χρήστη, φήμη ιδρύματος.	Σκοπός είναι η δημιουργία ενός μοντέλου ικανοποίησης του χρήστη από τις δημόσιες υπηρεσίες το οποίο ερμηνεύει τις αιτιατές σχέσεις ανάμεσα στην αντιλαμβανόμενη ποιότητα της υπηρεσίας, την ικανοποίηση του χρήστη, τη συμπαραγωγή του χρήστη, τα αποτελέσματα της υπηρεσίας και τη φήμη του ιδρύματος. Συμπεραίνει ότι: **1.**Τα αποτελέσματα της υπηρεσίας δεν εξαρτώνται μόνο από την ποιότητα της υπηρεσίας. Υπάρχουν υπηρεσίες όπου ο χρήστης συμμετέχει αποτελεσματικά στην παραγωγή και στα στάδια της μεταφοράς της παρεχόμενης υπηρεσίας. Αυτό είναι πολύ σημαντικό στην ανώτατη εκπαίδευση όπου οι φοιτητές πρέπει να πάρουν ενεργό μέρος στη συμπαραγωγή της εκπαίδευσης για να αποκομίσουν τα υψηλότερα δυνατά οφέλη (αποτελέσματα). **2.**Η αντιλαμβανόμενη ποιότητα της υπηρεσίας έχει μεγάλο αντίκτυπο στα αποτελέσματα της υπηρεσίας ενώ αυτά με τη σειρά τους αποτελούν έναν από τους πιο σημαντικούς παράγοντες που οδηγούν στην ικανοποίηση του χρήστη. **3.**Η αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση από την ποιότητα έχει ένα άμεσα δυνατό αντίκτυπο στη φήμη του ιδρύματος μέσω των αποτελεσμάτων της υπηρεσίας και της ικανοποίησης του χρήστη.

5. *Report on U.S. Fish & Wildlife Service Department of Interior,* *April 2001.*	Η.Π.Α. 2001	258 συνεντεύξεις. Αμερικανικός Δείκτης Ικανοποίησης του Πελάτη(ACSI). Multi-equation οικονομετρικό μοντέλο	Αντιλαμβανόμενη ποιότητα, προσδοκίες καταναλωτών, βοήθεια από τον εργαζόμενο-εθελοντή, περιβαλλοντική εκπαίδευση, διευκολύνσεις καταφυγίου.	Η έκθεση αναφέρεται στην ικανοποίηση του πελάτη που αφορά τους επισκέπτες των καταφυγίων του Fish& Wildlife Service και αναφέρει: **1.**Ο αμερικανικός δείκτης ικανοποίησης του πελάτη προσδιορίζεται •με βάση τις δραστηριότητες που οδηγούν στην ικανοποίηση βοήθεια υπαλλήλου/ εθελοντή (προσβασιμότητα, επαγγελματισμός), γνώση για το περιβάλλον της υπηρεσίας (προσβασιμότητα και αυξημένη γνώση) ευχέρειες που παρέχει το καταφύγιο (προσβασιμότητα και επάρκεια ευκαιριών) •με βάση τα στοιχεία που οδηγούν στην ικανοποίηση προσδοκίες του πελάτη, αναμενόμενη ποιότητα και •με βάση τα παράπονα των πελατών και την εμπιστοσύνη του επισκέπτη (αξιοπιστία και επαναχρησιμοποίηση). **2.** Ο δείκτης ικανοποίησης ACSI του 2001 για τους επισκέπτες στα καταφύγια του FWS είναι 74, από μία κλίμακα 0-100 και μεγαλύτερος από τον εθνικό δείκτη ACSI για τις υπηρεσίες του ιδιωτικού τομέα. Αυτό σημαίνει ότι τα καταφύγια του FWS έχουν καλύτερες υπηρεσίες από αυτές του μέσου ιδιωτικού τομέα. **3.** Οι επισκέπτες του καταφυγίου εμπιστεύονται την υπηρεσία Fish & Wildlife Service (FWS) και είναι πολύ αφοσιωμένοι. Μάλιστα, ένας μεγάλος αριθμός από αυτούς δείχνει ότι σίγουρα θα επισκεφτεί κάποια στιγμή στο μέλλον μία περιοχή του Fish & Wildlife Service.

6. Giselle Campozana Gouneia, Wayer Vieira de Souza, Carlos F.Luna, Paulo Roberto Borges de Souza-Junior & Celia Landmann Szwarcwald, "Health care users' satisfaction in Brasil 2003", Cad. Saude Publica, Rio de Janeiro,21 Sup:S109-S118,2005.	Βραζιλία, 2003	5.000 συνεντεύξεις. Περιγραφική ανάλυση (1^{o} στάδιο) Παραγοντική ανάλυση (2^{o} στάδιο) Παλινδρόμηση (3^{o} στάδιο)	Παράγοντες: $1^{ος}$→σχετίζεται δυνατά με τις μεταβλητές οι οποίες εκφράζουν το βαθμό ικανοποίησης από την περίθαλψη που προσφέρθηκε από τους επαγγελματίες της υγείας και περιλαμβάνει τις μεταβλητές: αντιμετώπιση με σεβασμό, σαφείς εξηγήσεις, χρόνος για να γίνουν ερωτήσεις, ενημέρωση για εναλλακτικούς τρόπους αντιμετώπισης, συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων για την αντιμετώπιση, ιδιωτική επικοινωνία με τους επαγγελματίες , μυστικότητα προσωπικών πληροφοριών. $2^{ος}$→αντικατοπτρίζει την ικανοποίηση από την πρόσβαση στις υπηρεσίες υγείας και στα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας και	Η μελέτη αναλύει την ικανοποίηση από την περίθαλψη εξωτερικών ασθενών (outpatient) και εσωτερικών ασθενών, αυτών δηλαδή που νοσηλεύτηκαν (inpatient). 1.Στη μελέτη σημειώνεται ότι η ικανοποίηση από την περίθαλψη εξαρτάται από : το χρόνο που απαιτείται για την πρόσβαση στην υπηρεσία, το χρόνο αναμονής μέχρι να γίνει η περίθαλψη, την υποδοχή και την ομιλία με σεβασμό, τη σαφήνεια των εξηγήσεων από τους λειτουργούς της υγειονομικής περίθαλψης, τη διαθεσιμότητα χρόνου για διατύπωση ερωτημάτων γύρω από το πρόβλημα υγείας ή την αντιμετώπιση του, τη δυνατότητα λήψης πληροφοριών για άλλους τρόπους αντιμετώπισης ή άλλα τεστ, τη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων για την υγειονομική περίθαλψη ή αντιμετώπιση, την ελευθερία του ασθενή να μιλήσει ιδιωτικά με τους επαγγελματίες της υγείας, τις προσωπικές πληροφορίες που μένουν εμπιστευτικές, την ελευθερία ως προς την επιλογή του γιατρού, την καθαριότητα μέσα στη μονάδα συμπεριλαμβανομένων και των τουαλετών και τη διαθεσιμότητα χώρων αναμονής και δωματίων εξέτασης. 2. Ο μικρότερος βαθμός ικανοποίησης ελήφθη από το δεύτερο από τους τρεις παράγοντες, και αφορά τόσο την περίθαλψη του εξωτερικού όσο και του εσωτερικού ασθενή (αυτού που νοσηλεύεται μέσα στο νοσοκομείο). 3. Τα αποτελέσματα επιβεβαίωσαν τα ευρήματα και άλλων μελετών στη Βραζιλία, δείχνοντας τη χειροτέρεψη στην ποιότητα των υπηρεσιών υγείας. Παράπονα υπάρχουν όσον αφορά την καθυστέρηση, στις αρκετές επισκέψεις στην υπηρεσία υγείας για να ολοκληρωθεί η μεταχείριση, καθώς και στην έλλειψη εγγύησης ως προς τη λήψη των εξετάσεων ή ακόμα και τη συνέχιση της μεταχείρισης. 4. Η καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών του ιδιωτικού τομέα

			περιλαμβάνει τις μεταβλητές: χρόνος που απαιτείται για την πρόσβαση, χρόνος αναμονής, καθαριότητα και διαθεσιμότητα χώρου για τα μέσα. 3ος→βασικά σχετίζεται με το θέμα της λύσης του προβλήματος της υγείας και περιλαμβάνει τις μεταβλητές: ικανότητες των επαγγελματιών υγείας, εξοπλισμός και διαθεσιμότητα φαρμάκων.	ερμηνεύεται από το γεγονός ότι τα άτομα που βρίσκονται στα υψηλότερα κοινωνικοοικονομικά στρώματα δεν έχουν μεγαλύτερες προσδοκίες από τη δημόσια υγειονομική περίθαλψη.

7. Ghazi Al Qatari & Dave Haran, *"Determinants of users' satisfaction with primary health care settings and services in Saudi Arabia",* International Journal for Quality in Health Care,1999,Vol.11,Number6,pp523-531.	Ανατολική Σαουδική Αραβία (Qateef) 1995	Δείγμα από 789 οικογένειες, Ανάλυση πολλαπλής παλινδρόμησης.	*Ανεξάρτητες:* Ηλικία, φύλο, επίπεδο αλφαβητισμού, περιοχή που βρίσκεται το κτίριο, τύπος κτιρίου που χρησιμοποιείται (νοικιασμένο ή φτιαγμένο εξ΄ αρχής για να στεγάσει το κέντρο περίθαλψης, συχνότητα χρήσης.	Σκοπός της έρευνας είναι να προσδιοριστούν α) τα στοιχεία της πρωτοβάθμιας υγειονομικής περίθαλψης τα οποία προκαλούν το μεγαλύτερο ενδιαφέρον από τους χρήστες των υπηρεσιών και β) οι παράγοντες οι οποίοι συσχετίζονται με την ικανοποίηση των χρηστών των κέντρων πρωτοβάθμιας υγειονομικής περίθαλψης. **1.** Αναφέρονται δέκα στοιχεία για την ποιότητα των υπηρεσιών η οποία λαμβάνεται στα κέντρα και είναι: η δομή του περιβάλλοντος, η δομή των χώρων αναμονής, ο χρόνος αναμονής, οι δραστηριότητες, ο χρόνος διαβούλευσης, τα μέτρα για τα προσωπικά δεδομένα, τα εμπιστευτικά μέτρα, η συμπεριφορά- η στάση, οι εξηγήσεις και το παρατηρούμενο αποτέλεσμα-έκβαση. **2.**Το κτίσμα (χτισμένο για το συγκεκριμένο σκοπό ή νοικιασμένο), το επίπεδο αλφαβητισμού (γραμματισμένος ή αναλφάβητος) και η χρησιμοποίηση (τακτική ή σπάνια) αποτελούν σημαντικές πηγές οι οποίες θα πρέπει να ληφθούν υπόψη ως προς τη βελτίωση της ικανοποίησης για την υγειονομική περίθαλψη της περιοχής. **3.** Το πόσο τακτικά επισκεπτόταν ο ερωτώμενος το κέντρο περίθαλψης αποτέλεσε τη μεταβλητή η οποία σχετιζόταν συνεχώς με την ικανοποίηση με κάθε ένα στοιχείο από ότι με τις άλλες μεταβλητές. **4.**Κοινωνικο-δημογραφικοί παράγοντες (ηλικία, φύλο και επίπεδο αναλφαβητισμού) έπαιξαν μικρότερο ρόλο στην επιλογή του μεγέθους της ικανοποίησης αν και κάθε παράγοντας έπαιξε αποφασιστικό ρόλο με ένα ή περισσότερα, αλλά όχι με όλα τα στοιχεία.

8. DG Information Society ανέθεσε τη μελέτη "Top of The Web" κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τη Νορβηγία και τη Ισλανδία, μία κοινοπραξία αποτελούμενη από το Rambøll Management A/S (Δανία) και την EWORX S.A. (Ελλάδα)	Κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Νορβηγία και η Ισλανδία, 2004	253 προμηθευτές e-service & 48.223 χρήστες	Χρήση & ποσοστό on-line συναλλαγών που εκτελούνται σε σχέση με τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται με τον παραδοσιακό τρόπο, αξία, γενική αξιολόγηση από το χρήστη, προβλήματα στη χρήση, βελτιώσεις στην υπηρεσία.	Οι επιδιώξεις της έρευνας του Rambøll Management είναι: α)η συγκέντρωση πληροφοριών γύρω από το μέγεθος κατά το οποίο χρησιμοποιούνται οι υπηρεσίες του δημοσίου μέσω του διαδικτύου β)η ανάλυση της ικανοποίησης του χρήστη από τις on-line υπηρεσίες του δημοσίου η οποία προσδιορίζεται από την ανταπόκριση στις ανάγκες και στις προσδοκίες. **1.** Η ικανοποίηση του χρήστη και η ποιότητα εξαρτώνται από τη χρηστικότητα (ευκολία εύρεσης της ιστοσελίδας, ευκολία στη χρήση , ταχύτητα εμφάνισης σελίδων στην οθόνη, κατανοητή γλώσσα), τα οφέλη (ο χρόνος που κερδίζεται, ευλυγισία, γρηγορότερη παροχή υπηρεσίας, περισσότερη και καλύτερη πληροφόρηση, περισσότερος έλεγχος, καλύτερη βοήθεια) και τη γενικότερη εκτίμηση της υπηρεσίας e-service (ικανοποίηση προσδοκιών του χρήστη).

9. Report on Natural Resources Conservation Service (NRCS) Department OF agriculture	Η.Π.Α. 2001	260 συνεντεύξεις, Multi equation οικονομετρικό μοντέλο	Τεχνική βοήθεια συντήρησης, εξυπηρέτηση του πελάτη, πληροφορίες για τη συντήρηση	Η έρευνα εξετάζει τις υπηρεσίες που προσφέρει η Υπηρεσία Διατήρησης Φυσικών Πόρων και συμπεραίνει ότι: **1.** Οι δραστηριότητες που οδηγούν στην Ικανοποίηση είναι: η βοήθεια για τεχνική συντήρηση(εξυπηρέτηση, χρησιμότητα), οι πληροφορίες για τη συντήρηση(προσβασιμότητα, σαφήνεια), η εξυπηρέτηση του πελάτη(ευγένεια, επαγγελματισμός) **2.** Σημαντικά κίνητρα που οδηγούν στην ικανοποίηση είναι: οι προσδοκίες του πελάτη και η αναμενόμενη ποιότητα.

10. Mark D. Bradbury & Richard L. Milford, *"Measuring Customer Service in Georgia's Local Governments: The Mystery Shopper Program"*.	Η.Π.Α., Georgia, 2001	1.649 άτομα τα οποία αναζήτησαν πληροφορίες στις ίδιες τις υπηρεσίες και 2.369 άτομα που αναζήτησαν πληροφορίες μέσω του τηλεφώνου. Έρευνα «μυστικού αγοραστή» δηλαδή ο πελάτης υποδύεται το ρόλο του πελάτη.	Ευκολία εύρεσης γραφείου, επαρκής πληροφόρηση, ευγένεια προσωπικού, πόσες φορές χτύπησε το τηλέφωνο μέχρι να απαντήσει η υπηρεσία, πόση ώρα το τηλεφώνημα ήταν σε αναμονή.	Σκοπός της έρευνας είναι η μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη α)όταν ο ίδιος πηγαίνει στην υπηρεσία και β)όταν χρησιμοποιεί το τηλέφωνο. **1.**Το προσωπικό των δημοσίων υπηρεσιών τείνει να παρέχει καλύτερη εξυπηρέτηση στους πολίτες με κατ΄ ιδίαν επικοινωνία από ότι όταν ο πολίτης χρησιμοποιεί το τηλέφωνο. **2.** Κρίνεται απαραίτητη η εκπαίδευση του προσωπικού όσον αφορά τον τρόπο συμπεριφοράς απέναντι στους πελάτες.

11."*Driving High Performance in Government: Maximizing the Value of Public-Sector Shared Services",* από την Acceture.	Αυστραλία, Καναδά, Γαλλία, Γερμανία, Ιρλανδία, Ιταλία, Ολλανδία, Σιγκαπούρη, Νότια Αφρική, Ισπανία, Σουηδία, το Ηνωμένο Βασίλειο και Η.Π.Α., 2004	Συνεντεύξεις με 143 στελέχη δημοσίων υπηρεσιών.	Αποτελεσματικότητα δημοσίων υπηρεσιών, η ζήτηση για βελτιωμένες υπηρεσίες και η πίεση του κόστους.	Η έρευνα μελετά την πορεία προς την εκτέλεση υψηλής ποιότητας δημοσίων υπηρεσιών μέσω της εφαρμογής των μοιρασμένων υπηρεσιών (*shared services*). **1.**Η αποτελεσματικότητα, η ζήτηση για βελτιωμένες υπηρεσίες και η πίεση του κόστους βρίσκονται στην κορυφή της λίστας των σημαντικών προκλήσεων που αντιμετωπίζει σήμερα ο δημόσιος τομέας. **2.**Ποσοστό 66% (94 στους 143) των ερωτηθέντων ανέφερε ότι ήδη χρησιμοποιεί τις μοιρασμένες υπηρεσίες ή ότι βρίσκεται στη διαδικασία να τις εφαρμόσει σε μερικές λειτουργίες. **3.** Το πιο εντυπωσιακό ήταν η έλλειψη έμφασης στην εξυπηρέτηση του πελάτη μέσα από μερικές πρωτοβουλίες των shared services του δημοσίου.

12. Cumberfold John, Gordon Guy, Sinha and Madhav N., *"The Creation of National Citizen Satisfaction Index",* Annual Quality Congress Proceedings, Vol.53, May1999,pp595-600.	Αμερική (Καναδά)	35.000 νοικοκυριά. Περιγραφική στατιστική.	Αντιλαμβανόμενη ποιότητα, αναμενόμενη ποιότητα και αξία, η πρόσβαση και ο έγκαιρος χρόνος, παράγοντες που αφορούν την «πίστη» των πολιτών (η υπευθυνότητα, η επικοινωνία και η αξία της αξιοπρέπεια).	Σκοπός είναι η μελέτη της ικανοποίησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Τα συμπεράσματα είναι ότι α)τα κενά μεταξύ του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα που αφορούσαν συγκεκριμένες υπηρεσίες είναι μικρότερα από αυτά που πρόσφατα υποτέθηκαν, β)οι πολίτες αξιολόγησαν το δημόσιο τομέα τουλάχιστον τόσο καλά όσο αξιολόγησαν και τον ιδιωτικό τομέα και γ)σημαντικά στοιχεία που οδηγούν στην ικανοποίηση αποτελούν το ευγενικό, με γνώσεις και ικανό προσωπικό, όπως επίσης και ο έγκαιρος χρόνος, η εντιμότητα και η απόδοση των επιθυμητών αποτελεσμάτων.

13. *"General Public Satisfaction with Public Services in Wales Survey"* της IRSOS MORI Social Research Institute	Ουαλία, 2006	1.010 συνεντεύξεις		Ο σκοπός είναι να δώσει μία γενικότερη εικόνα των παρόντων επιπέδων ικανοποίησης με τις τοπικές δημόσιες υπηρεσίες της Ουαλίας και να κάνει κάποιες συγκρίσεις με ίδιες έρευνες για το σύνολο της Αγγλίας. **1.**Η ικανοποίηση με τις τοπικές αρχές είναι ελαφρώς σε πιο χαμηλή θέση από αυτή των υπόλοιπων Βρετανών. **2.**Η έλλειψη γνώσης που έχουν οι κάτοικοι για τα τοπικά τους συμβούλια αντανακλάται στη σχετικά υψηλή αναλογία των ανθρώπων ανίκανων να εκφράσουν μία γνώμη για το τι νομίζουν για τις αρχές. Το αποτέλεσμα αυτού είναι ότι η ισορροπία της γνώμης κινείται περισσότερο προς το ότι τα συμβούλια είναι απόμακρα και μακριά από την επαφή με τους κατοίκους.

14. Bobby Duffy, *"Satisfaction and Expectations: Attitudes to public services in deprived areas".*	Αγγλία	580 συνεντεύξεις. Multivariate analysis.	Φύλο, ηλικία, εισόδημα.	Σκοπός της έρευνας είναι να μελετήσει τις προσδοκίες των κατοίκων των στερημένων περιοχών απέναντι στις δημόσιες υπηρεσίες. **1.**α)Οι κάτοικοι στις στερημένες περιοχές δεν έχουν το βαθμό των επαγγελματικών και πολιτικών επικοινωνιών εκείνων στις άλλες περιοχές , πράγμα το οποίο μπορεί να είναι σημαντικό στην άσκηση πίεσης για υπηρεσίες υψηλότερης ποιότητας. β)Μπορεί να είναι επίσης περισσότερο δύσκολο να προσελκυστεί και να διατηρηθεί προσωπικό υψηλής ποιότητας στις στερημένες περιοχές. **2.**Τέσσερις καίριες προτεραιότητες: βελτιώσεις στις υπηρεσίες της αστυνομίας, του νοσοκομείου και των λεωφορείων και στη διεύρυνση των υπηρεσιών οι οποίες παρέχονται από το ταχυδρομείο.

15. Roger A. Rennekamp, Paul D.Warner, Martha A .Nall, Charlene Jacobs and Richard C.Maurer, *"An Examination of Customer Satisfaction in the Kentucky Cooperative Extension Service",* Journal of Extension, April 2001,Volume 39, Number 2.	Kentucky, 1999	Δείγμα από 384 άτομα τα οποία συμμετείχαν σε 14 δημόσιες συναντήσεις. Διαστρωματική μελέτη.	Συχνότητα χρήσης, ηλικία, φυλή, φύλο.	Εξετάζει το κατά πόσο καλά η υπηρεσία Kentucky Cooperative Extension Service ικανοποιεί τις ανάγκες των πολιτών. **1.**Το μέσο σκορ για τη συνολική ικανοποίηση από τα προγράμματα και τις υπηρεσίες της Kentucky Cooperative Extension Service υπηρεσίας ήταν 4,6 σε μία σκάλα 5 πόντων άρα οι συμμετέχοντες ήταν υψηλά ικανοποιημένοι. **2.**Οι τέσσερις διαστάσεις της ικανοποίησης του πελάτη είναι: η συνάφεια (αν η υπηρεσία εφαρμόζει σωστά τις λειτουργίες της), η ποιότητα, η χρησιμότητα και η εξυπηρέτηση του πελάτη. **3.**Η υπηρεσία μέσω της χρήσης της εφημερίδας, του ράδιου και της τηλεόρασης μπορεί να ενημερώσει τους ανθρώπους που δε γνωρίζουν για τα προγράμματα και τις υπηρεσίες που παρέχει. **4.**Παρατηρήθηκε έλλειψη οργανωμένης παρουσίας στον παγκόσμιο ιστό (internet) γι ΄αυτό και θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί η τεχνολογία για την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών της.

16. Norman Andrzejewski and Rosalinda T.Lagua, *"Use of a Customer Satisfaction Survey by Health Care Regulators: A Tool for Total Quality Management",* Scientific Contribution.	Syracuse, 1995	Δείγμα από ανώτερα διευθυντικά στελέχη 183υπηρεσιών στον τομέα της υγείας.	Κατάρτιση, κρίση, υπευθυνότητα, επικοινωνία, διευκόλυνση και συνάφεια.	Αυτή η μελέτη περιγράφει τη χρήση μιας έρευνας ικανοποίησης του πελάτη (customer satisfaction survey) από μία υπηρεσία περίθαλψης σαν μέρος μιας συνεχούς ποιοτικής βελτίωσης που αφορά τη μεταφορά-εκτέλεση της υπηρεσίας. **1.**Τα τρία υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης του πελάτη βρίσκονταν στην ευγένεια του τακτικού προσωπικού (90%), στην αποτελεσματική χρήση του onsite χρόνου (84%) και στο σεβασμό απέναντι στους υπαλλήλους (83%). **2.**Τα τρία χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης ήταν στον τομέα της κρίσης: μόνο το 44% αισθάνθηκε ότι υπάρχει συνέπεια στο τακτικό προσωπικό κατά την ερμηνεία των κανονισμών-λειτουργιών, 45% συμφωνεί ότι οι κανονισμοί είναι ευπροσάρμοστοι και το 49% συμφωνεί ότι οι κανονισμοί προσφέρονται και εφαρμόζονται αντικειμενικά.

17.*"Police Customer Satisfaction Survey for the Office of Public Services Reform".*	2002	Συνέντευξη από ένα σύνολο 800 ατόμων (ηλικίας 16+). Περιγραφική στατιστική.	Headline factors: **1)**ο τρόπος αντιμετώπισης από την αστυνομία, **2)**πόσο γρήγορα απάντησε η αστυνομία στην αρχική επαφή, **3)**τρόπος παροχής πληροφοριών από τη αστυνομία, **4)**ευκολία ως προς την πρόσβαση με την αστυνομία Sub-factors: περισσότερες ειδικές απόψεις οι οποίες τους headline factors	Έγινε έρευνα μεταξύ των ανθρώπων που είχαν επαφή με την αστυνομία μέσα στον τελευταίο χρόνο, για να εκτιμηθεί το πώς αισθάνθηκαν τα άτομα αυτά για αυτή την επικοινωνία. **1.**Οι διαφορές ανάμεσα στη συνολική ικανοποίηση και τη δυσαρέσκεια δείχνουν ότι τα βήματα για τη βελτίωση των επαφών με την αστυνομία πρέπει να είναι *ευαίσθητα* απέναντι στα ατομικά χαρακτηριστικά κάθε ατόμου που έρχεται σε επαφή, απέναντι στο λόγο της επαφής και στη μέθοδο επαφής. **2.**Η αντιλαμβανόμενη αντιμετώπιση από την αστυνομία εμφανίζεται να έχει τόσο αντίκτυπο όσο και το πόσο γρήγορα η αστυνομία απάντησε στην αρχική επαφή.

18. Rajan Madhok, Aqueela Hameed and Raj Bhopal, *"Satisfaction with health services among the Pakistani population in Middlesbrough, England",* Journal of Public Health, Volume 20, Number 3, Pp. 295-301.	Middlesbrough, Αγγλία.	Συνέντευξη στο σπίτι σε σπίτια Πακιστανών. Διαστρωμματική έρευνα	Ηλικία Φύλο Κοινωνικο-οικονομικά χαρακτηριστικά	Ερευνά την ποιότητα της υγειονομικής περίθαλψης η οποία είναι διαθέσιμη σε ομάδες εθνικών μειονοτήτων. **1.**Οι Πακιστανοί ασθενείς ανέφεραν εκπληκτικά υψηλά επίπεδα ικανοποίησης με τις υπηρεσίες υγείας. **2**.Τακτικές σε πολιτιστικά ευαίσθητα γεύματα και υπηρεσίες διερμηνέα, ωστόσο, δεν εφαρμόζονταν ορθά. **3.**Τοπικά, τα ευρήματα είναι ενθαρρυντικά. Εθνικά, το μήνυμα είναι ότι είναι πιθανόν κατορθώσιμα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης με τις υπηρεσίες μεταξύ των ομάδων εθνικών μειονοτήτων.

19. Matthew Giblin, *"A Further Perspective on Satisfaction with Policing",* Alaska Justice Forum 20(3), Fall 2003.	Anchorage, 2002	Ένα άτομο από κάθε ένα τυχαία επιλεγμένο νοικοκυριό (781 στο σύνολο). Περιγραφική στατιστική.	Φύλο Φυλή Ισπανική καταγωγή Ηλικία Το εισόδημα του νοικοκυριού	Σκοπός είναι να ερευνηθεί το κατά πόσο είναι ευχαριστημένοι οι κάτοικοι με την αστυνόμευση στην Anchorage. **1.**Οι ερωτηθέντες ήταν έντονα ικανοποιημένοι με την τοπική αστυνομία. **2.**Οι ερωτηθέντες είδαν την αστυνομία να ασχολείται κατά τη διάρκεια του προηγούμενου χρόνου σε δραστηριότητες που αφορούσαν: την ομιλία με τους κατοίκους(32,1%),τα παιδιά(18,6%),τη δημιουργία υποκαταστημάτων(9,9%), διευκόλυνση εγκληματικού ελέγχου/ δραστηριότητες πρόληψης(9,7%),την παρακολούθηση κοινωνικών συγκεντρώσεων (7,2%) και την ομιλία με τις επιχειρήσεις (4,8%). **3.**Αυτοί που παρατήρησαν την αστυνομία στη γειτονιά τους και δεν έχουν εντοπίσει μία μείωση στη παρουσία της αστυνομίας και αυτοί που αισθάνθηκαν ότι η αστυνομία και η κοινότητα δούλεψαν μαζί τείνουν να είναι πιο ικανοποιημένοι από ότι οι άλλοι ερωτηθέντες.

20. Dr Maria Morfoulaki, Associate Professor Panagiotis Papaioannou, *"Measuring Customer Satisfction Index: The survey of Thessaloniki – Greece"*.	Greater Thessaloniki Area-(GTA), Θεσσαλονίκη, Ελλάδα	Δείγμα από 381 άτομα. Παραγοντική ανάλυση.	Έτη χρήσης του μέσου μεταφοράς, χρόνος αναμονής, αξιοπιστία προγράμματος δρομολογίων, ασφάλεια, σκοπός χρήση του μέσου μεταφοράς.	Σκοπός της έρευνας είναι η μέτρηση και η εκτίμηση της ποιότητας υπηρεσιών των δημοσίων συγκοινωνιών στην ευρύτερη περιοχή της Θεσσαλονίκης, στην Ελλάδα και η δημιουργία ενός μοντέλου για τον υπολογισμό του δείκτη ικανοποίησης του πελάτη. **1.**"Η ποιότητα που σχετίζεται με το όχημα" αποτελεί τον πιο σημαντικό παράγοντα. **2.** Η ικανοποίηση του πελάτη εξαρτάται από τον αριθμό των ετών που ο επιβάτης κάνει χρήση των δημόσιων συγκοινωνιών. Όσο περισσότερο χρησιμοποιεί τις δημόσιες συγκοινωνίες τόσο πιο πολύ ικανοποιημένος είναι με το σύστημα. **3.** Ο Γενικός Δείκτης Ικανοποίησης του Πελάτη (CSI) εξαρτάται *σημαντικά* από τους παρακάτω παράγοντες οι οποίοι σχετίζονται με την ποιότητα: το χρόνο που απαιτείται για να φτάσει κάποιος στο μέσο μεταφοράς, την αξιοπιστία του δρομολογίου όπως αυτή εκφράζεται από το χρόνο αναμονής, την ασφάλεια. Όσο καλύτερο το σκορ σε αυτούς τους παράγοντες, τόσο πιο ψηλή θα είναι η εκτίμηση για το δείκτη CSI. Ο δείκτης CSI εξαρτάται επίσης από το σκοπό του ταξιδιού. **4.**Οι ταξιδιώτες με σκοπό την αναψυχή φαίνεται να επηρεάζονται περισσότερο από την προσφερόμενη ποιότητα των δημοσίων συγκοινωνιών, προφανώς γιατί μπορεί να σκέφτονται εναλλακτικά μέσα μεταφοράς- για αυτό το συγκεκριμένο σκοπό.

21."*Customer Satisfaction Survey of Adelaide Metropolitan Train, Tram and Bus Service Customers",* A report for AdelaideMetro Passenger Transport Board, prepared by Market Equity.	Adelaide, 2001	Δείγμα 21.984 επιβατών. Περιγραφική στατιστική.		Περιλαμβάνει τα αποτελέσματα έρευνας για την ικανοποίηση των χρηστών των δημοσίων συγκοινωνιών και συγκεκριμένα του μητροπολιτικού τρένου, του τραμ και του λεωφορείου της Αδελαίδας. **1.** 90% των επιβατών ήταν ικανοποιημένο ή πολύ ικανοποιημένο με την ασφάλεια του μέσου και 82% έδωσε στο συνολικό ταξίδι του ένα ικανοποιητικό ή πολύ ικανοποιητικό βαθμό. **2.** Η ασφάλεια του μέσου βαθμολογήθηκε υψηλότερα για το ταξίδι με το λεωφορείο, με 91% των επιβατών του λεωφορείου να δείχνουν ότι είναι ικανοποιημένοι ή πολύ ικανοποιημένοι. Ακολουθεί το ταξίδι με το τραμ(88%) και στη συνέχεια το ταξίδι με το τρένο(85%).

22. "*Εθνική Έρευνα για τη Χρήση Διοικητικών Υπηρεσιών και την Αναγνωρισιμότητα/ Ικανοποίηση από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)*", Ινστιτούτο VPRC, Μέλος του ΣΕΔΕΑ, της ESOMAR και της Wapor κατόπιν ανάθεσης από το ΥΠΕΣΔΔΑ.	Ελλάδα, 2005	Σχεδιασθέν μέγεθος δείγματος 5.987 άτομα και πραγματοποιηθέν 6.009 άτομα. Ποσοτική έρευνα.		Η έρευνα είχε ως στόχο να διερευνήσει και να αξιολογήσει το θεσμό των ΚΕΠ: **1.**Το γενικό συμπέρασμα είναι ότι τα ΚΕΠ αποτελούν έναν απολύτως επιτυχημένο θεσμό, που απολαμβάνει σήμερα τη καθολική αποδοχή της ελληνικής κοινωνίας. **2.**Ο βασικός λόγος αποδοχής των ΚΕΠ είναι η αποτελεσματική και ταχύτατη εξυπηρέτηση των πολιτών σε μια σειρά συναλλαγών με το κράτος και το δημόσιο διοικητικό σύστημα (απο-γραφειοκρατικοποίηση). **3.**Η ενισχυμένη θέση των ΚΕΠ έχει συμβάλει σημαντικά στη συνολική βελτίωση της εικόνας της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα. **4.**Όλοι ο δείκτες της έρευνας (Αναγνωρισιμότητας των ΚΕΠ, Ικανοποίησης από τα ΚΕΠ, Χρήσης/ Επισκεψιμότητας των ΚΕΠ και Αξιολόγησης εικόνας των ΚΕΠ) εμφανίζονται ιδιαίτερα υψηλοί, γεγονός που καθιστά το θεσμό των ΚΕΠ ίσως τον ισχυρότερο ως προς την αξιοπιστία θεσμό της σημερινής ελληνικής κοινωνίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^{ο}: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η παρούσα έρευνα έχει στόχο να διερευνήσει την ικανοποίηση των πολιτών από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών με βάση την αντιλαμβανόμενη ποιότητα.

4.1 Παρουσίαση του δείγματος

Η έρευνα διεξήχθη στην πόλη της Καλαμάτας και το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε από 26 Απριλίου μέχρι και 6 Μαΐου του 2007 σε διακόσια ενενήντα επτά άτομα. Κατά τη επεξεργασία των απαντήσεων των ερωτηματολογίων, παρατηρήθηκε ότι από τους διακόσιους ενενήντα επτά συμμετέχοντες:

·δεκαπέντε (15) δεν επισκέφτηκαν ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (κατά το παρελθόν όμως έχουν επισκεφτεί τουλάχιστον μία φορά ΚΕΠ)

·τέσσερις (4) δεν έχουν πάει ποτέ σε ΚΕΠ

·δύο (2) δε συμπλήρωσαν καθόλου το ερωτηματολόγιο που τους δόθηκε.

Στους πίνακες συχνοτήτων, οι τιμές που παίρνει η γραμμή *τιμές που λείπουν* είναι οι μη έγκυρες δηλαδή αυτές που ‘‘δε συμπληρώθηκαν από τους ερωτώμενους’’, από αυτούς δηλαδή που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο. Άρα σε όλους τους πίνακες συχνοτήτων θα υπάρχουν τουλάχιστον δύο μη έγκυρες τιμές αφού γνωρίζουμε από την αρχή ότι δύο ερωτηματολόγια δε συμπληρώθηκαν καθόλου.

Οι απαντήσεις από τα διακόσια ενενήντα επτά ερωτηματολόγια κωδικοποιήθηκαν και μεταφέρθηκαν σε αρχείο excel και έπειτα μεταφέρθηκαν σε πρόγραμμα spss από όπου και προέκυψαν και οι πίνακες συχνοτήτων και έγιναν και οι συσχετίσεις για τις μεταβλητές της έρευνας.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι πίνακες συχνοτήτων και % αθροιστικών συχνοτήτων και σχόλια καθώς και οι αντίστοιχες γραφικές απεικονίσεις τους με τη σειρά που εμφανίζονται οι ερωτήσεις στο ερωτηματολόγιο που μοιράστηκε, χωρισμένων σε πέντε ενότητες (το ερωτηματολόγιο βρίσκεται στο παράρτημα).

Στον πίνακα των συχνοτήτων, η στήλη % δείχνει το ποσοστό των περιπτώσεων κάθε κατηγορίας του δείγματος εκτός από τις απούσες τιμές, αυτές δηλαδή που δε συμπληρώθηκαν από τους ερωτώμενους.

4.2 Πίνακες συχνοτήτων

4.2.1 «ΕΝΟΤΗΤΑ Α» Ερωτηματολογίου

Πίνακας 1:ΠΟΣΟ ΚΑΛΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΠΟΥ ΕΚΤΕΛΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

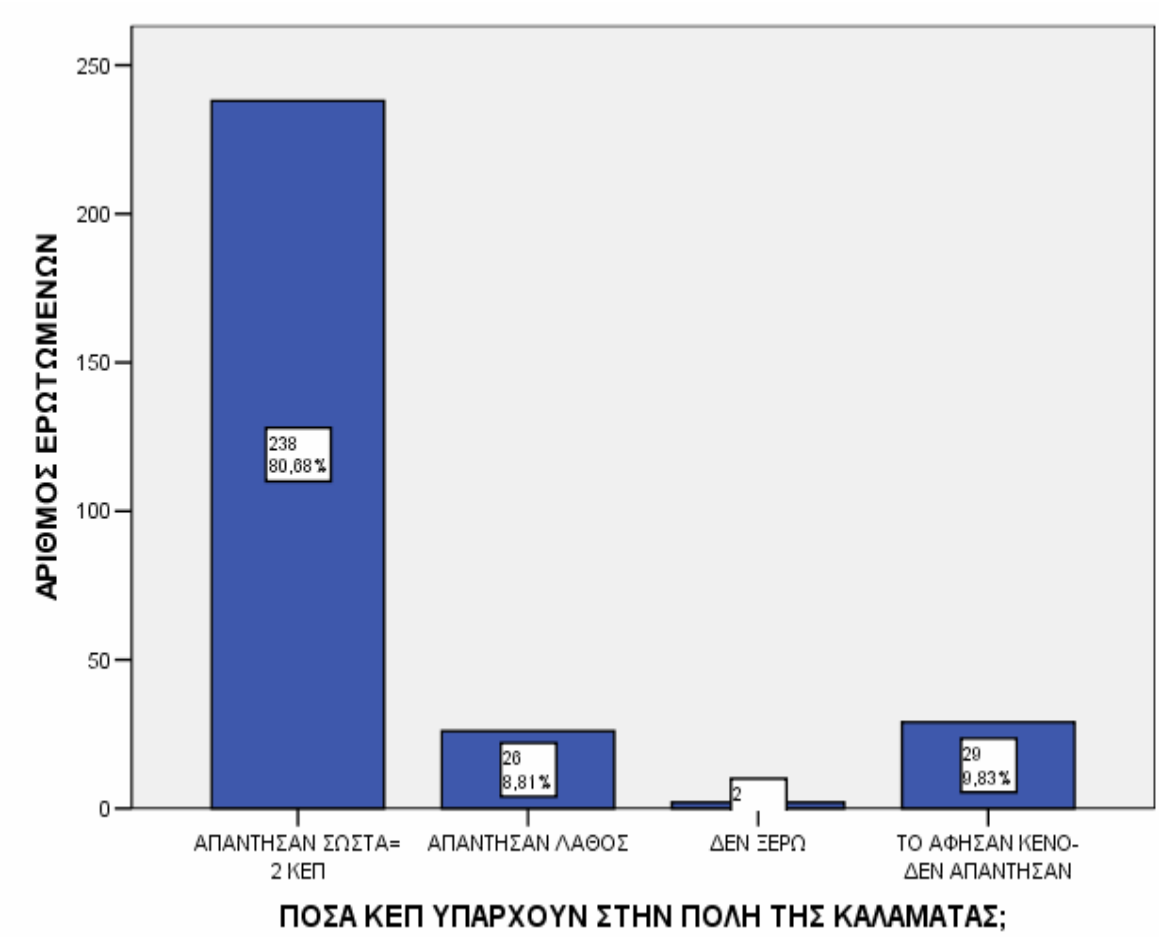
		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	6	2,0	2,0
	ΛΙΓΟ	55	18,6	20,7
	ΜΕΤΡΙΑ	108	36,6	57,3
	ΚΑΛΑ	93	31,5	88,8
	ΠΟΛΥ ΚΑΛΑ	33	11,2	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	295	100,0	
Τιμές που λείπουν		2		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Παρατηρούμε ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά εμφανίζονται για τη μέτρια και καλή γνώση των διαδικασιών που εκτελούνται από τα ΚΕΠ με ποσοστά 36,6% και 31,5 %, αντίστοιχα. Αυτό είναι πολύ ενθαρρυντικό καθώς τα ΚΕΠ θεωρούνται ένας θεσμός που μέσα σε λίγα χρόνια έχει παγιωθεί και έχει αποδείξει το μέγεθος της προσφοράς του. Επιπλέον, τα ποσοστά αυτά μαρτυρούν και το ότι οι πολίτες γνωρίζουν το είδος της εξυπηρέτησης που παρέχεται από αυτά τα Κέντρα.

Πίνακας 2:ΠΟΣΑ ΚΕΠ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΤΗΝ ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ;

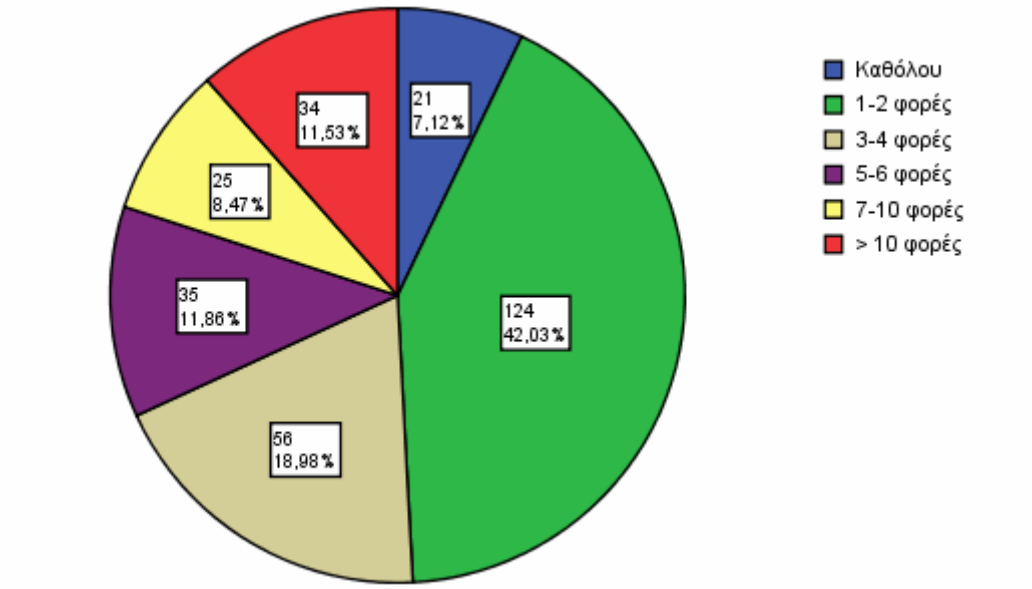
		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΣΩΣΤΟ=2 ΚΕΠ	238	80,7	80,7
	ΛΑΘΟΣ	26	8,8	89,5
	ΔΕΝ ΞΕΡΩ	2	0,7	90,2
	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕ	29	9,8	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	295	100,0	
Τιμές που λείπουν		2		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Η πόλη της Καλαμάτας με 60.000 κατοίκους περίπου μπορεί να θωρηθεί μία μικρή κοινωνία και άρα είναι και λογικό το ότι 238 από τους 295 συνολικά απάντησαν σωστά για τον αριθμό των ΚΕΠ που υπάρχουν στην πόλη. Από την άλλη, αυτό μαρτυρά και την αναγνωρισιμότητα των ΚΕΠ: δεν αποτελούν μία «αδιάφορη» υπηρεσία για τους πολίτες.

Πίνακας 3:ΠΟΣΕΣ ΦΟΡΕΣ ΕΠΙΣΚΕΦΤΗΚΑΤΕ ΤΑ ΚΕΠ ΤΟΥΣ ΤΕΛΕΥΤΑΙΟΥΣ ΔΩΔΕΚΑ ΜΗΝΕΣ;

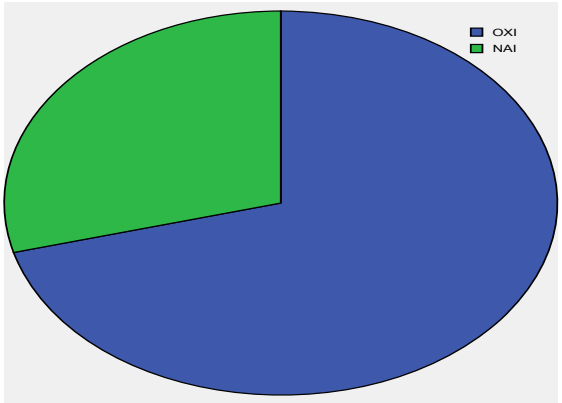
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	21	7,1	7,1
1-2 ΦΟΡΕΣ	124	42,0	49,2
3-4 ΦΟΡΕΣ	56	19,0	68,1
5-6 ΦΟΡΕΣ	35	11,9	80,0
7-10 ΦΟΡΕΣ	25	8,5	88,5
>10 ΦΟΡΕΣ	34	11,5	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	295	100,0	
Τιμές που λείπουν	2		
ΣΥΝΟΛΟ	297		



Από τους 295 που απάντησαν, ποσοστό 42% έχει επισκεφτεί τουλάχιστον μία φορά τα ΚΕΠ τους τελευταίους δώδεκα μήνες. Δηλαδή περίπου οι μισοί. Αυτό μαρτυρά την αναγκαιότητα λειτουργίας των ΚΕΠ αλλά και την αποδοχή και προτίμησή τους από τους πολίτες. Και ποσοστό 11,5% έχει επισκεφτεί το ΚΕΠ πάνω από 10 φορές τον τελευταίο χρόνο. Οι πολίτες αναγνωρίζουν τις λειτουργίες των ΚΕΠ και προτιμούν να εξυπηρετηθούν από αυτά. Αλλά και όσο πιο συχνά επισκέπτονται το ΚΕΠ, μαθαίνουν για τις υπηρεσίες του.

Πίνακας 4.1:ΑΝΑΦΕΡΑΤΕ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΠΟΥ ΠΗΓΑΤΕ ΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΦΟΡΑ ΣΤΟ ΚΕΠ

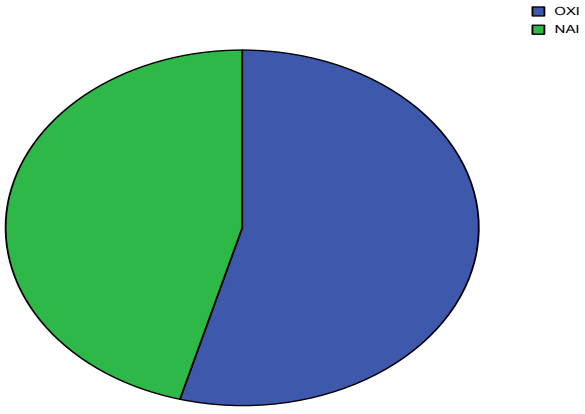
ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	209	70,8
	ΝΑΙ	86	29,2
	ΣΥΝΟΛΟ	295	100,0
Τιμές που λείπουν		2	
ΣΥΝΟΛΟ		297	



Από τους 295, οι 86- ποσοστό 29,2%- δήλωσαν ότι επισκέφτηκαν το ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο για Γενικές Πληροφορίες, άρα οι πολίτες εμπιστεύονται και συμβουλεύονται τα ΚΕΠ.

Πίνακας 4.2: ΑΝΑΦΕΡΑΤΕ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΠΟΥ ΠΗΓΑΤΕ ΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΦΟΡΑ ΣΤΟ ΚΕΠ

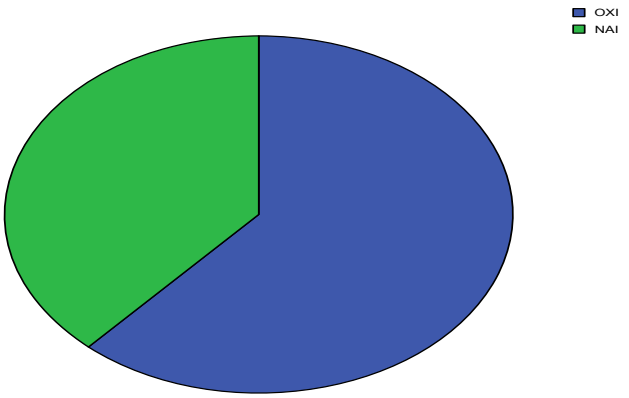
ΕΠΙΚΥΡΩΣΕΙΣ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	160	53,9
	ΝΑΙ	135	45,5
	ΣΥΝΟΛΟ	295	99,3
Τιμές που λείπουν		2	0,7
ΣΥΝΟΛΟ		297	100,0



Οι 135, σχεδόν οι μισοί δηλαδή, δήλωσαν ότι την τελευταία φορά πήγαν στο ΚΕΠ για επικυρώσεις. Πράγματι, η υπηρεσία των ΚΕΠ όσον αφορά τις επικυρώσεις εγγράφων είναι πολύ διαδεδομένη.

Πίνακας 4.3: ΑΝΑΦΕΡΑΤΕ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΠΟΥ ΠΗΓΑΤΕ ΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΦΟΡΑ ΣΤΟ ΚΕΠ

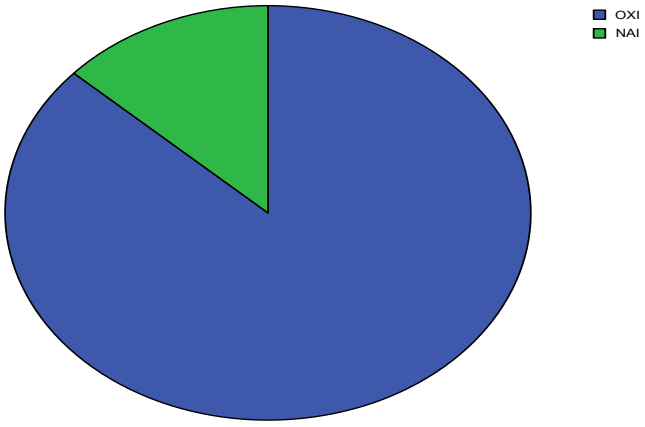
ΓΝΗΣΙΟ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	182	61,7
	ΝΑΙ	113	38,3
	ΣΥΝΟΛΟ	295	100,0
Τιμές που λείπουν		2	
ΣΥΝΟΛΟ		297	



Όπως και στις επικυρώσεις, έτσι και για το γνήσιο της υπογραφής, τα ΚΕΠ φαίνεται να είναι πολύ γνωστά για την παραπάνω υπηρεσία που παρέχουν:113 άτομα από τα 295 επισκέφτηκαν το ΚΕΠ την τελευταία φορά για θεώρηση γνησίου υπογραφής.

Πίνακας 4.4: ΑΝΑΦΕΡΑΤΕ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΠΟΥ ΠΗΓΑΤΕ ΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΦΟΡΑ ΣΤΟ ΚΕΠ

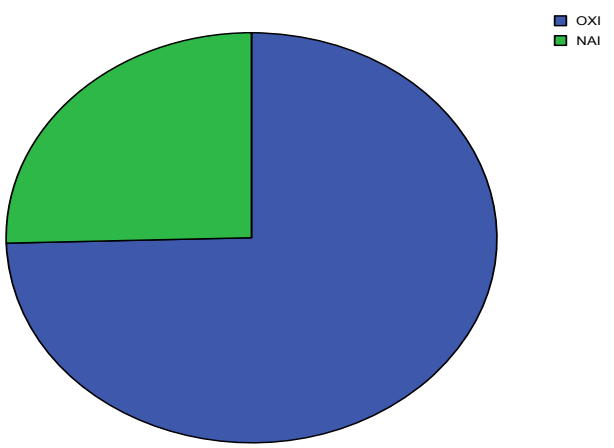
ΠΑΡΑΒΟΛΑ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	256	86,8
	ΝΑΙ	39	13,2
	ΣΥΝΟΛΟ	295	100,0
Τιμές που λείπουν		2	
ΣΥΝΟΛΟ		297	



39 άτομα δήλωσαν ότι επισκέφτηκαν το ΚΕΠ την τελευταία φορά για παράβολα. Τα παράβολα χρησιμοποιούνται συνήθως για έκδοση διαβατηρίου, σε περίπτωση απώλειας ή κομμένης ταυτότητας, σε προκηρύξεις του ΑΣΕΠ.

Πίνακας 4.5:ΑΝΑΦΕΡΑΤΕ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΠΟΥ ΠΗΓΑΤΕ ΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΦΟΡΑ ΣΤΟ ΚΕΠ

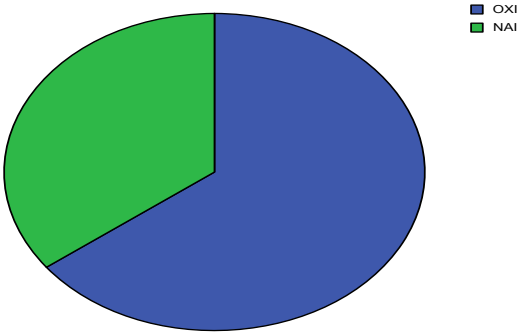
ΠΡΟΚΗΡΥΞΕΙΣ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	220	74,6
	ΝΑΙ	75	25,4
	ΣΥΝΟΛΟ	295	100,0
Τιμές που λείπουν		2	
ΣΥΝΟΛΟ		297	



Η ενημέρωση για προκηρύξεις αποτελεί μία υπηρεσία των ΚΕΠ η οποία ελκύει αρκετούς πολίτες. Αυτό φανερώνει και το ποσοστό 25,4% δηλαδή 75 άτομα απευθύνθηκαν σε ΚΕΠ για προκηρύξεις.

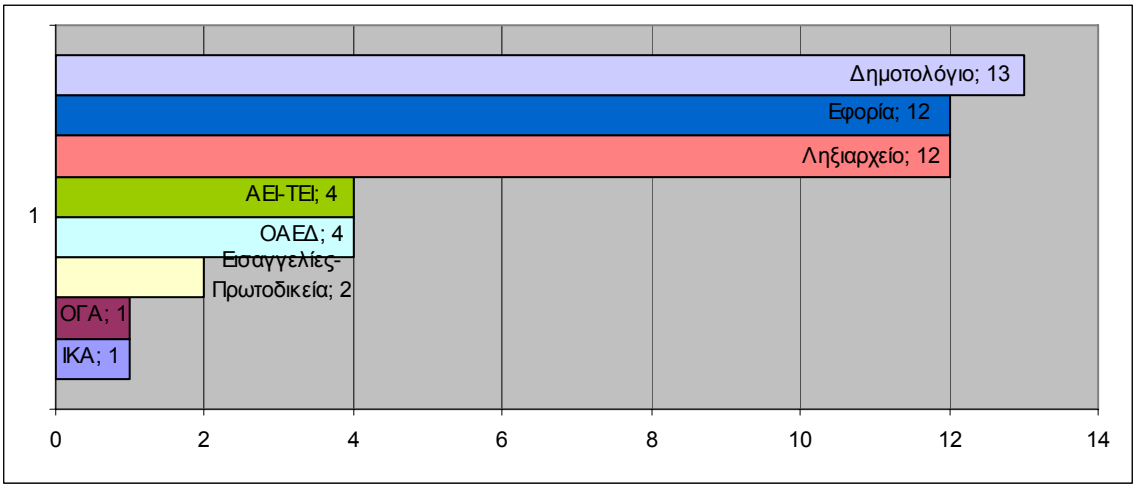
Πίνακας 4.6: ΑΝΑΦΕΡΑΤΕ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΠΟΥ ΠΗΓΑΤΕ ΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΦΟΡΑ ΣΤΟ ΚΕΠ

ΖΗΤΗΣΑ ΚΑΠΟΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	191	64,7
	ΝΑΙ	104	35,3
	ΣΥΝΟΛΟ	295	100,0
Τιμές που λείπουν		2	
ΣΥΝΟΛΟ		297	



Οι πολίτες απευθύνονται στα ΚΕΠ για να ζητήσουν πιστοποιητικά από τους δήμους τους, βεβαιώσεις από ΑΕΙ και ΤΕΙ, χαρτιά από την εφορία και γενικότερα πάσης φύσεως έγγραφα από δημόσιες υπηρεσίες. Αυτό μαρτυρά και το ποσοστό του 35,3%. Βέβαια, αν και ζητήθηκε να αναφέρουν την υπηρεσία στην οποία απευθυνόταν το πιστοποιητικό που ζήτησαν, από τα 104 άτομα που ανέφεραν ότι ζήτησαν πιστοποιητικό, μόνο τα 48 την ανέφεραν. Κάποια άτομα σημείωσαν ότι κατά τη τελευταία επίσκεψή τους στο ΚΕΠ

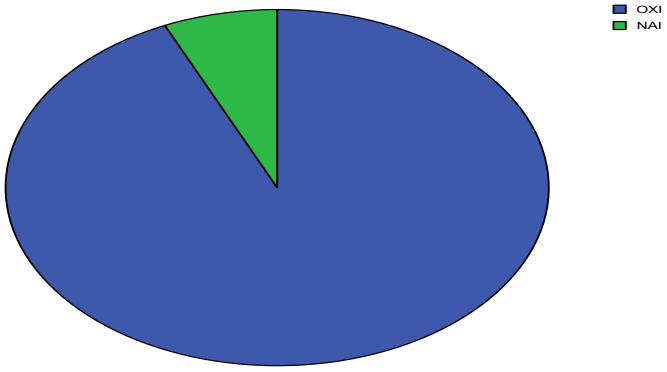
ζήτησαν περισσότερα από ένα έγγραφα, πιστοποιητικά ή βεβαιώσεις τα οποία απευθύνονταν και αναζητούνταν από διαφορετικές υπηρεσίες.



Ο παραπάνω πίνακας αναφέρει την υπηρεσία στην οποία απευθυνόταν το πιστοποιητικό που ζήτησε ο πολίτης. Παρατηρούμε ότι οι περισσότεροι ερωτώμενοι (από τους 48 που ανέφεραν την υπηρεσία που απευθυνόταν το πιστοποιητικό που ζήτησαν) ζήτησαν πιστοποιητικό από τα δημοτολόγια, ακολουθούν η εφορία και το ληξιαρχείο, οι βεβαιώσεις και τα έγγραφα από ΑΕΙ-ΤΕΙ, τα έγγραφα του ΟΑΕΔ, τα έγγραφα Εισαγγελιών και Πρωτοδικείων και τέλος έγγραφα του ΟΓΑ και του ΙΚΑ.

Πίνακας 4.7:ΑΝΑΦΕΡΑΤΕ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΠΟΥ ΠΗΓΑΤΕ ΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΦΟΡΑ ΣΤΟ ΚΕΠ

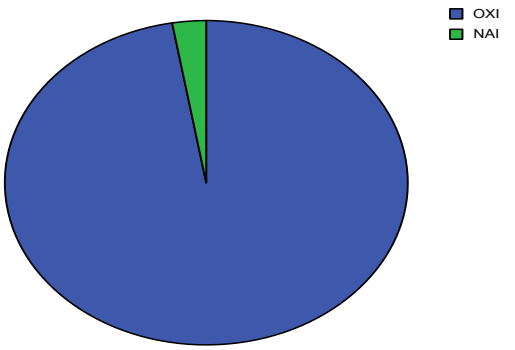
ΠΛΗΡΩΣΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ (ΣΤΟ ΜΗΧΑΝΗΜΑ ΤΗΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ)		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	275	93,2
	ΝΑΙ	20	6,8
	ΣΥΝΟΛΟ	295	100,0
Τιμές που λείπουν		2	
ΣΥΝΟΛΟ		297	



Γνωρίζοντας ότι το πιλοτικό πρόγραμμα σε συνεργασία με την τράπεζα Πειραιώς ξεκίνησε στις 27/03/2007, μπορεί να θεωρηθεί ικανοποιητικός ο αριθμός ατόμων 20- από το τυχαίο δείγμα- που πήγε σε ΚΕΠ και έκανε χρήση του μηχανήματος!

Πίνακας 4.8: ΑΝΑΦΕΡΑΤΕ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΠΟΥ ΠΗΓΑΤΕ ΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΦΟΡΑ ΣΤΟ ΚΕΠ

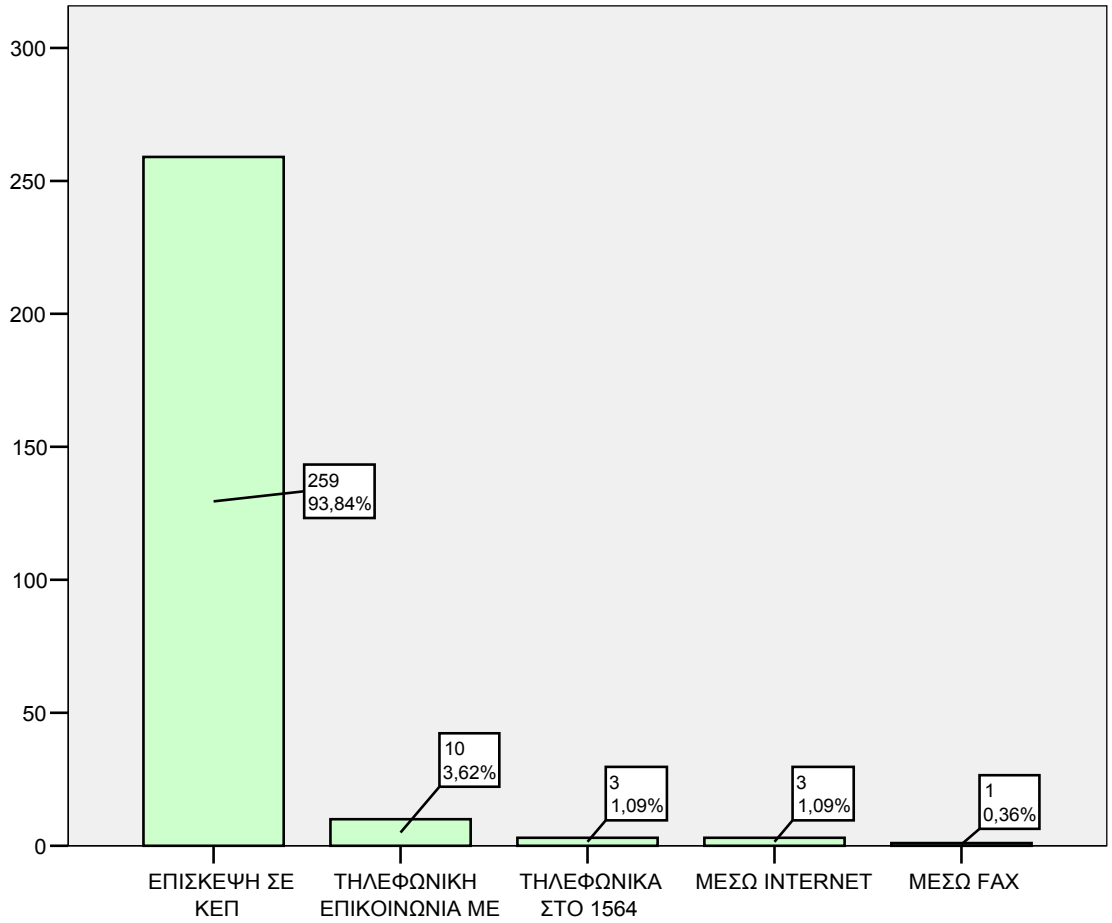
ΑΛΛΟ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	287	97,3
	ΝΑΙ	8	2,7
	ΣΥΝΟΛΟ	295	100,0
Τιμές που λείπουν		2	
ΣΥΝΟΛΟ		297	



Παρατηρείται μικρό το ποσοστό αυτών που πήγαν σε ΚΕΠ για διαδικασία εκτός από αυτές που είναι αρκετά διαδεδομένες. Και αγγίζει μόλις το 2,7% του συνολικού δείγματος, μόνο 8 άτομα.

Πίνακας 5:ΑΝ ΕΧΕΤΕ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΕΙ ΜΕ ΤΟ ΚΕΠ ΤΟΥΣ ΤΕΛΕΥΤΑΙΟΥΣ ΔΩΔΕΚΑ ΜΗΝΕΣ, ΠΟΙΑ ΗΤΑΝ Η ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΦΟΡΑ;

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΟ ΚΕΠ	259	93,8	93,8
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟ ΙΔΙΟ ΤΟ ΚΕΠ	10	3,6	97,5
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΣΤΟ 1564	3	1,1	98,6
ΜΕΣΩ INTERNET	3	1,1	99,6
ΜΕΣΩ FAX	1	0,4	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	*276	100,0	
Τιμές που λείπουν	21		
ΣΥΝΟΛΟ	297		



Την τελευταία φορά, το 93,84% των πολιτών απευθύνθηκε στο ΚΕΠ με επίσκεψη στο ίδιο το ΚΕΠ. Επειδή το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε στην Καλαμάτα, αυτό δικαιολογείται μιας και α) οι αποστάσεις είναι σχετικά μικρές και οπότε και οι πολίτες προτιμούν αυτή τη μέθοδο και β)λειτουργούν δύο ΚΕΠ στην πόλη. Η τηλεφωνική επικοινωνία είναι σε μικρό ποσοστό 3,62%.

Παρατηρούμε ακόμα ότι το σύνολο των συχνοτήτων, χωρίς τις μη έγκυρες τιμές, είναι *276 γιατί:

☞15 από τους ερωτώμενους δεν επισκέφτηκαν ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο

☞4 από τους ερωτώμενους δεν έχουν πάει ποτέ σε ΚΕΠ

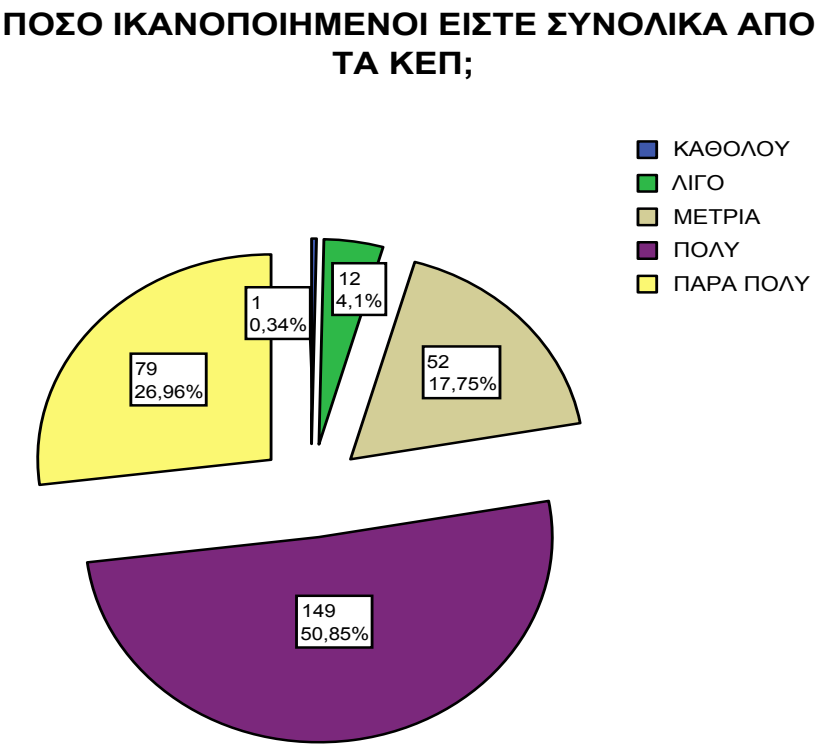
☞2 από τους ερωτώμενους δε συμπλήρωσαν καθόλου το ερωτηματολόγιο.

Άρα, αν στα 276 άτομα προσθέσουμε τις μη έγκυρες τιμές δηλαδή αυτές τις τιμές, τα πεδία του ερωτηματολογίου που δε συμπληρώθηκαν από τους ερωτώμενους προκύπτει το σύνολο των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα: 297=276+15+4+2.

4.2.2 «ΕΝΟΤΗΤΑ Β» Ερωτηματολογίου

Πίνακας 6:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	0,3	0,3
ΛΙΓΟ	12	4,1	4,4
ΜΕΤΡΙΑ	52	17,7	22,2
ΠΟΛΥ	149	50,9	73,0
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	79	27,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	293	100,0	
Τιμές που λείπουν	4		
ΣΥΝΟΛΟ	297		



Η συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ υπολογίζεται από μέτρια και πάνω και αυτό γιατί αν προσθέσουμε αυτούς που δήλωσαν μέτρια, πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένοι, είναι 280 στο σύνολο. Οι μισοί δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι άρα η συνολική εικόνα για τα ΚΕΠ είναι αρκετά θετική. Οι πολίτες αναγνωρίζουν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τα ΚΕΠ!

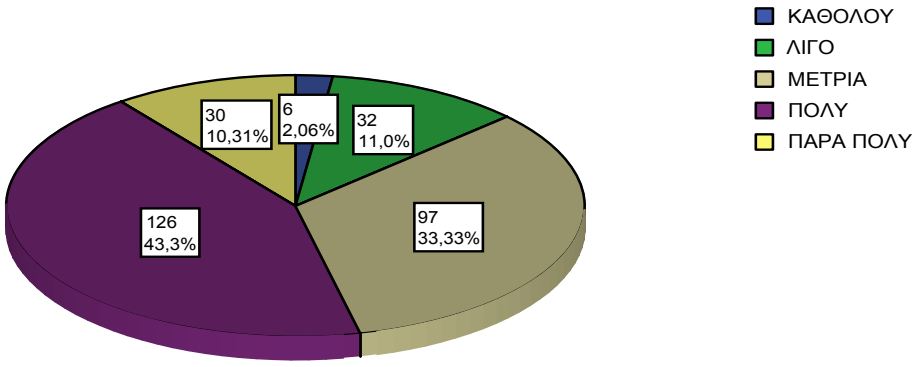
Πίνακας 7.1:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΜΕΧΡΙ ΝΑ ΑΠΕΥΘΥΝΘΩ ΣΤΟΝ ΥΠΑΛΛΗΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	53	18,2	18,2
ΛΙΓΟ	93	32,0	50,2
ΜΕΤΡΙΑ	54	18,6	68,7
ΠΟΛΥ	55	18,9	87,6
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	36	12,4	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν	6		
ΣΥΝΟΛΟ	297		

Από πολλούς ερωτώμενους δεν κατανοήθηκε η φύση της ερώτησης-επέλεξαν το «καθόλου» νομίζοντας πως αυτό αναφέρεται ***αποκλειστικά*** *στο χρόνο αναμονής, παραβλέποντας το γεγονός ότι η ερώτηση απευθυνόταν στην « ικανοποίηση σχετικά με το χρόνο αναμονής».*

Πίνακας 7.2: ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

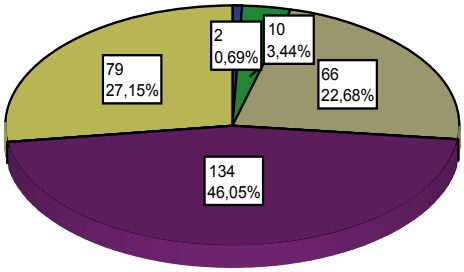
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	6	2,1	2,1
	ΛΙΓΟ	32	11,0	13,1
	ΜΕΤΡΙΑ	97	33,3	46,4
	ΠΟΛΥ	126	43,3	89,7
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	30	10,3	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Όσον αφορά τον αριθμό των υπαλλήλων, τα μεγαλύτερα ποσοστά φανερώνουν ότι οι πολίτες της Καλαμάτας είναι μέτρια (33,3%) και πολύ (43,3%) ικανοποιημένοι. Άρα η στελέχωση των ΚΕΠ σε σχέση με τον αριθμό των υπαλλήλων φαίνεται να είναι αρκετά ικανοποιητική.

Πίνακας 7.3:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

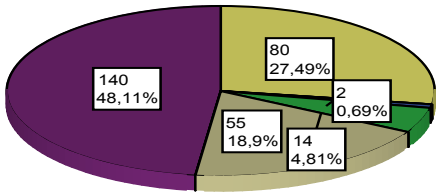
ΤΟ ΚΕΠ ΑΠΑΝΤΑ ΕΓΚΑΙΡΩΣ ΣΤΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΜΟΥ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	2	0,7	0,7
	ΛΙΓΟ	10	3,4	4,1
	ΜΕΤΡΙΑ	66	22,7	26,8
	ΠΟΛΥ	134	46,0	72,9
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	79	27,1	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Σχεδόν οι μισοί από τους ερωτώμενους φαίνονται να είναι πολύ ικανοποιημένοι όσον αφορά το χρόνο απάντησης στα αιτήματά τους (46%). Ο χρόνος διεκπεραίωσης του αιτήματος εξαρτάται και από τη φύση του αιτήματος π.χ. μία φορολογική ενημερότητα βγαίνει αμέσως από το taxisnet ενώ μία μεταδημότευση απαιτεί αρκετά δικαιολογητικά και μπορεί να ολοκληρωθεί σε μία εβδομάδα.

Πίνακας 7.4:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

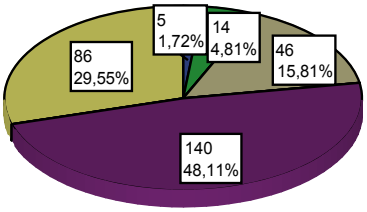
ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΖΗΤΩ ΔΙΝΟΝΤΑΙ ΑΜΕΣΑ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	2	0,7	0,7
	ΛΙΓΟ	14	4,8	5,5
	ΜΕΤΡΙΑ	55	18,9	24,4
	ΠΟΛΥ	140	48,1	72,5
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	80	27,5	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Οι πληροφορίες που ζητούν οι πολίτες όντως δίνονται άμεσα αφού το 48,1 % είναι πολύ ικανοποιημένο. Από τη στιγμή που ο πολίτης θα ζητήσει κάτι, ο υπάλληλος του απαντά γρήγορα και αυτό μαρτυρά το μέγεθος της εξυπηρέτησης που προσφέρουν τα ΚΕΠ.

Πίνακας 7.5:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

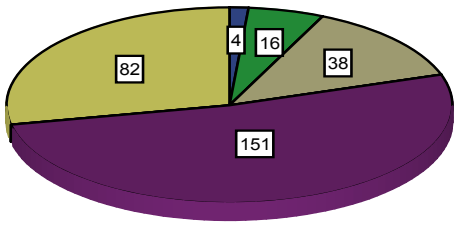
ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΖΗΤΩ ΔΙΝΟΝΤΑΙ ΜΕ ΑΚΡΙΒΕΙΑ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	5	1,7	1,7
	ΛΙΓΟ	14	4,8	6,5
	ΜΕΤΡΙΑ	46	15,8	22,3
	ΠΟΛΥ	140	48,1	70,4
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	86	29,6	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Οι μισοί δήλωσαν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι (48,1%) από την ακρίβεια των πληροφοριών. Τα ΚΕΠ φαίνεται πως αποτελούν σημαντική και αξιόπιστη πηγή πληροφόρησης για τους πολίτες.

Πίνακας 7.6:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

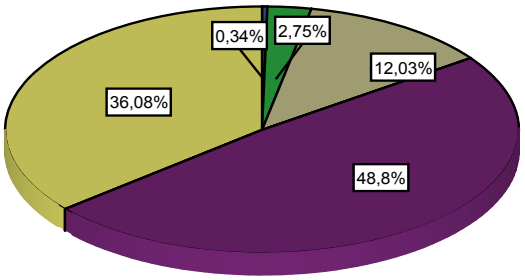
ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ Η ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΥ ΖΗΤΩ, ΜΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΜΕ ΚΑΤΑΝΟΗΤΟ ΤΡΟΠΟ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	4	1,4	1,4
	ΛΙΓΟ	16	5,5	6,9
	ΜΕΤΡΙΑ	38	13,1	19,9
	ΠΟΛΥ	151	51,9	71,8
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	82	28,2	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Και εδώ οι μισοί (51,9%) είναι πολύ ικανοποιημένοι όσον αφορά την κατανόηση των πληροφοριών που ζητούν και που τελικά λαμβάνουν από τα ΚΕΠ. Άρα είναι πραγματικότητα η εξυπηρέτηση του πολίτη από τα ΚΕΠ και ο πολίτης φαίνεται να ενημερώνεται με κατανοητό τρόπο.

Πίνακας 7.7:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

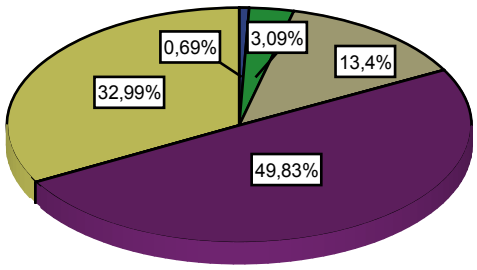
ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΖΗΤΩ ΕΙΝΑΙ ΕΓΚΥΡΕΣ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	1	0,3	0,3
	ΛΙΓΟ	8	2,7	3,1
	ΜΕΤΡΙΑ	35	12,0	15,1
	ΠΟΛΥ	142	48,8	63,9
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	105	36,1	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Το 48,8% θεωρεί ότι οι πληροφορίες που λαμβάνει από τα ΚΕΠ είναι σωστές, έγκυρες. Ο πολίτης δηλαδή φαίνεται να εμπιστεύεται τις πληροφορίες που παίρνει από τα ΚΕΠ.

Πίνακας 7.8:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

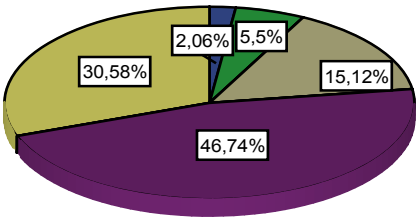
ΕΜΠΙΣΤΕΥΟΜΑΙ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	2	0,7	0,7
	ΛΙΓΟ	9	3,1	3,8
	ΜΕΤΡΙΑ	39	13,4	17,2
	ΠΟΛΥ	145	49,8	67,0
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	96	33,0	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Το 49,8% εμπιστεύεται τις πληροφορίες που του παρέχονται από τα ΚΕΠ. Αυτό μαρτυρά πως τα ΚΕΠ αποτελούν σημαντική πηγή πληροφόρησης για τον πολίτη που φαίνεται να είναι πολύ ικανοποιημένος.

Πίνακας 7.9:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

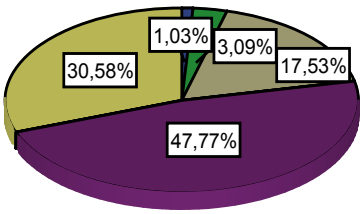
ΤΟ ΚΕΠ ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΕΙ-ΠΡΟΦΥΛΑΣΣΕΙ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΜΟΥ ΔΕΔΟΜΕΝΑ (ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΕΥΑΙΣΘΗΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ)		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	6	2,1	2,1
	ΛΙΓΟ	16	5,5	7,6
	ΜΕΤΡΙΑ	44	15,1	22,7
	ΠΟΛΥ	136	46,7	69,4
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	89	30,6	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Το 46,7% πιστεύει ότι το ΚΕΠ διαφυλάσσει τα προσωπικά δεδομένα. Άρα ο πολίτης αισθάνεται ασφαλής και δεν έχει πρόβλημα να παρουσιάσει το όποιο προσωπικό του αίτημα με μεγάλη δυσκολία.

Πίνακας 7.10:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

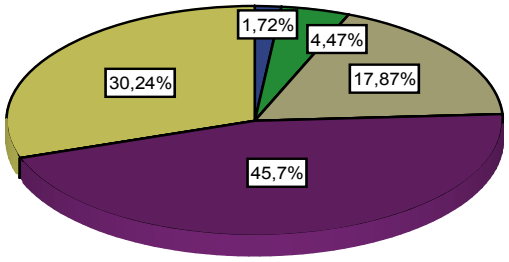
ΤΟ ΚΕΠ ΧΕΙΡΙΖΕΤΑΙ ΤΙΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΜΕ ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΗ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	3	1,0	1,0
	ΛΙΓΟ	9	3,1	4,1
	ΜΕΤΡΙΑ	51	17,5	21,6
	ΠΟΛΥ	139	47,8	69,4
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	89	30,6	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Οι πολίτες αντιλαμβάνονται πως οι υποθέσεις τους χειρίζονται από τα ΚΕΠ με συνέπεια και ευθύνη, βλέπουν δηλαδή να γίνεται «πραγματική δουλεία». Τα ποσοστά 47,8 και 30,6 δείχνουν πολύ και πάρα πολύ ικανοποίηση.

Πίνακας 7.11:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

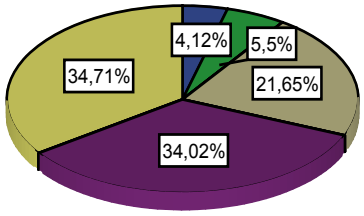
ΤΟ ΚΕΠ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ ΜΕ ΓΝΩΜΟΝΑ ΤΟ ΣΥΜΦΕΡΟΝ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	5	1,7	1,7
	ΛΙΓΟ	13	4,5	6,2
	ΜΕΤΡΙΑ	52	17,9	24,1
	ΠΟΛΥ	133	45,7	69,8
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	88	30,2	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Αποτελεί κοινή αντίληψη ότι τα ΚΕΠ λειτουργούν με βάση το συμφέρον του πολίτη. Αυτό δηλώνει το ποσοστό 45,7% που φαίνεται να υποστηρίζει πολύ αυτή την άποψη. Τα ΚΕΠ έχουν περάσει το μήνυμα στον πολίτη!

Πίνακας 7.12:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

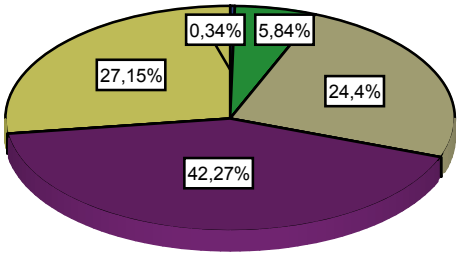
ΜΕ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΝ ΟΙ ΩΡΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΚΕΠ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	12	4,1	4,1
	ΛΙΓΟ	16	5,5	9,6
	ΜΕΤΡΙΑ	63	21,6	31,3
	ΠΟΛΥ	99	34,0	65,3
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	101	34,7	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Και τα δύο ΚΕΠ στην Καλαμάτα λειτουργούν τις καθημερινές και τα Σάββατα 8-14.00μ.μ. αλλά της Νομαρχίας είναι ανοιχτό και τα απογεύματα, τις καθημερινές. Οπότε, θα μπορούσαμε να πούμε ότι γενικότερα είναι ικανοποιημένοι, αν και είναι αρκετοί αυτοί οι οποίοι λόγω εργασίας θα ήθελαν τα εξυπηρετούνται από το ΚΕΠ του Δήμου και τα απογεύματα, πράγμα που δεν ισχύει τώρα.

Πίνακας 7.13:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

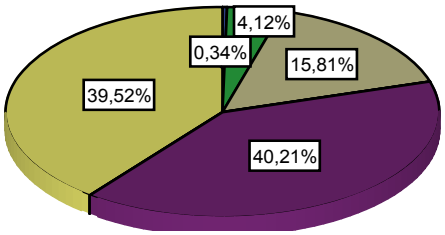
ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΕΠΙΔΕΙΚΝΥΟΥΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	1	0,3	,3
	ΛΙΓΟ	17	5,8	6,2
	ΜΕΤΡΙΑ	71	24,4	30,6
	ΠΟΛΥ	123	42,3	72,9
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	79	27,1	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Η εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους εμφανίζεται πολύ ικανοποιητική. Το 42,3% των ερωτηθέντων είναι πολύ ικανοποιημένο όσον αφορά την κατάρτιση και την εξειδίκευση των υπαλλήλων.

Πίνακας 7.14:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

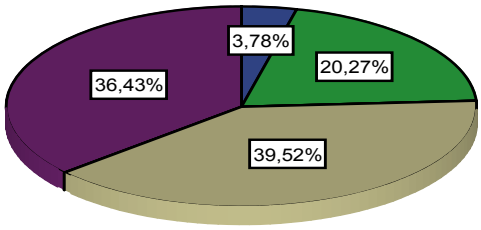
ΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΕΙΝΑΙ ΕΥΓΕΝΙΚΟΙ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	1	0,3	,3
	ΛΙΓΟ	12	4,1	4,5
	ΜΕΤΡΙΑ	46	15,8	20,3
	ΠΟΛΥ	117	40,2	60,5
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	115	39,5	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Οι υπάλληλοι εμφανίζονται να είναι ευγενικοί:σε ποσοστό 40,2% οι πολίτες είναι πολύ ικανοποιημένοι με αυτό και 39,5 πάρα πολύ ικανοποιημένοι. Τα ΚΕΠ λειτουργούν με άλλη φιλοσοφία, απομακρυσμένη από την παραδοσιακή γραφειοκρατική αντίληψη άρα μιλάμε για αλλαγή της εικόνας του δημόσιου και του κώδικα συμπεριφοράς των δημοσίων υπαλλήλων!

Πίνακας 7.15:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

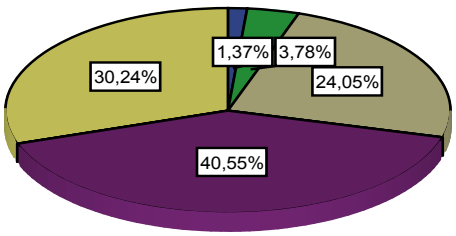
ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΔΕΙΧΝΟΥΝ ΠΡΟΘΥΜΟΙ ΝΑ ΒΟΗΘΗΣΟΥΝ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΛΙΓΟ	11	3,8	3,8
	ΜΕΤΡΙΑ	59	20,3	24,1
	ΠΟΛΥ	115	39,5	63,6
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	106	36,4	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Η προθυμία των υπαλλήλων παρουσιάζεται ικανοποιητική. Ποσοστό 20,3 φαίνεται μέτρια ικανοποιημένο, 39,5 πολύ και 36,4 πάρα πολύ. Πάντως η γενικότερη εικόνα είναι θετική αφού μόνο 11 άτομα έδειξαν να είναι λίγο ικανοποιημένα με την προθυμία των υπαλλήλων.

Πίνακας 7.16:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

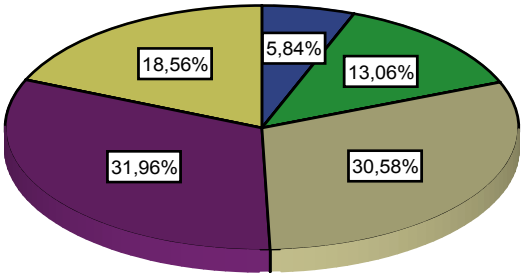
ΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΔΕΙΧΝΟΥΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΣΕ ΚΑΘΕ ΠΟΛΙΤΗ, ΞΕΧΩΡΙΣΤΑ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	4	1,4	1,4
	ΛΙΓΟ	11	3,8	5,2
	ΜΕΤΡΙΑ	70	24,1	29,2
	ΠΟΛΥ	118	40,5	69,8
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	88	30,2	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Το ενδιαφέρον των υπαλλήλων για κάθε πολίτη ξεχωριστά φαίνεται να γίνεται αντιληπτό από τους πολίτες αφού 70 άτομα μέτρια υποστηρίζουν αυτή την άποψη, 118 πολύ και 88 πάρα πολύ. Οι υπάλληλοι ασχολούνται με το αίτημα του κάθε πολίτη και αυτό από τη μεριά τους δείχνει το ενδιαφέρον και την ευθύνη που δείχνουν σε κάθε αίτημα του πολίτη.

Πίνακας 7.17:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

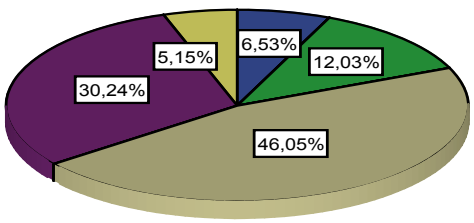
ΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΚΡΑΤΟΝ ΕΝΗΜΕΡΟΥΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΝΕΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΝΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	17	5,8	5,8
	ΛΙΓΟ	38	13,1	18,9
	ΜΕΤΡΙΑ	89	30,6	49,5
	ΠΟΛΥ	93	32,0	81,4
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	54	18,6	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Αναλόγως με το τι θα ζητήσει ο πολίτης κάθε φορά, ο υπάλληλος του ΚΕΠ μπορεί να τον ενημερώσει για το αν μπορεί να εξυπηρετηθεί από το ΚΕΠ το αίτημά του και έτσι, να γίνει η ενημέρωση του πολίτη για τις διαδικασίες που εκτελούνται από τα ΚΕΠ.

Πίνακας 7.18:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

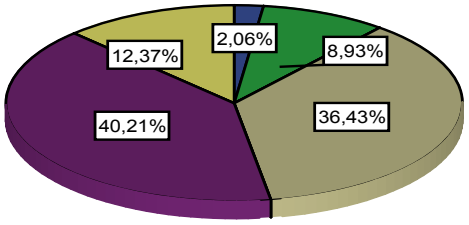
ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ ΧΩΡΟΥ ΤΟΥ ΚΕΠ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
	ΚΑΘΟΛΟΥ	19	6,5	6,5
	ΛΙΓΟ	35	12,0	18,6
	ΜΕΤΡΙΑ	134	46,0	64,6
	ΠΟΛΥ	88	30,2	94,8
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	15	5,2	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Η ικανοποίηση από τη διακόσμηση φαίνεται να είναι μέτρια σε ποσοστό 46%.Το 6,5% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο. Ενώ 30,2% φαίνεται πολύ ικανοποιημένο και 5,2% πολύ ικανοποιημένο.

Πίνακας 7.19:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

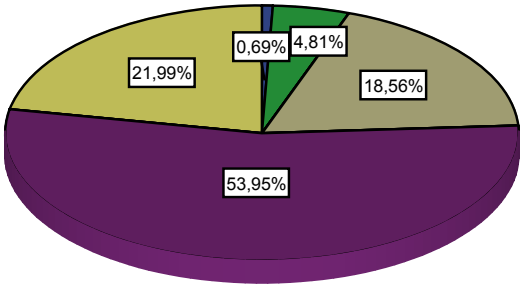
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	6	2,1	2,1
	ΛΙΓΟ	26	8,9	11,0
	ΜΕΤΡΙΑ	106	36,4	47,4
	ΠΟΛΥ	117	40,2	87,6
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	36	12,4	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Το περιβάλλον εργασίας φαίνεται να είναι αποδοτικό αρκετά αφού 40,2% των ερωτηθέντων δηλώνει πολύ ικανοποιημένο.

Πίνακας 7.20:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

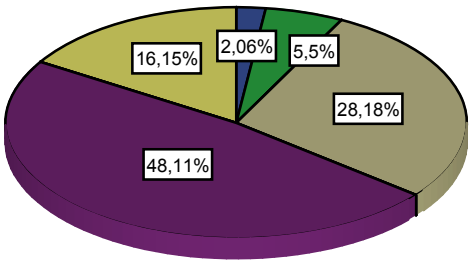
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΧΩΡΟΥ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	2	0,7	,7
	ΛΙΓΟ	14	4,8	5,5
	ΜΕΤΡΙΑ	54	18,6	24,1
	ΠΟΛΥ	157	54,0	78,0
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	64	22,0	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Ο χώρος τον ΚΕΠ εμφανίζεται να είναι καθαρός και η ικανοποίηση των πολιτών γι΄ αυτό είναι φανερή αφού 54% είναι πολύ ικανοποιημένο- από την καθαριότητα του χώρου.

Πίνακας 7.21:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

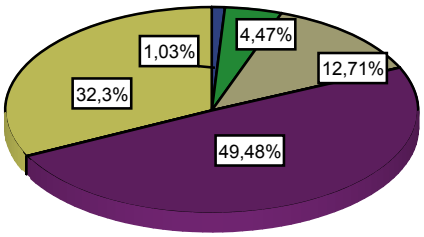
ΣΥΓΧΡΟΝΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	6	2,1	2,1
	ΛΙΓΟ	16	5,5	7,6
	ΜΕΤΡΙΑ	82	28,2	35,7
	ΠΟΛΥ	140	48,1	83,8
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	47	16,2	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Από το μέγεθος των αιτημάτων που δέχονται και εξυπηρετούν τα ΚΕΠ αναμένεται ότι ο εξοπλισμός τους είναι σύγχρονος. Αυτό δείχνει και το μεγάλο ποσοστό του 48,1 που είναι πολύ ικανοποιημένο.

Πίνακας 7.22:ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ;

ΕΥΚΟΛΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΚΕΠ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	3	1,0	1,0
	ΛΙΓΟ	13	4,5	5,5
	ΜΕΤΡΙΑ	37	12,7	18,2
	ΠΟΛΥ	144	49,5	67,7
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	94	32,3	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		

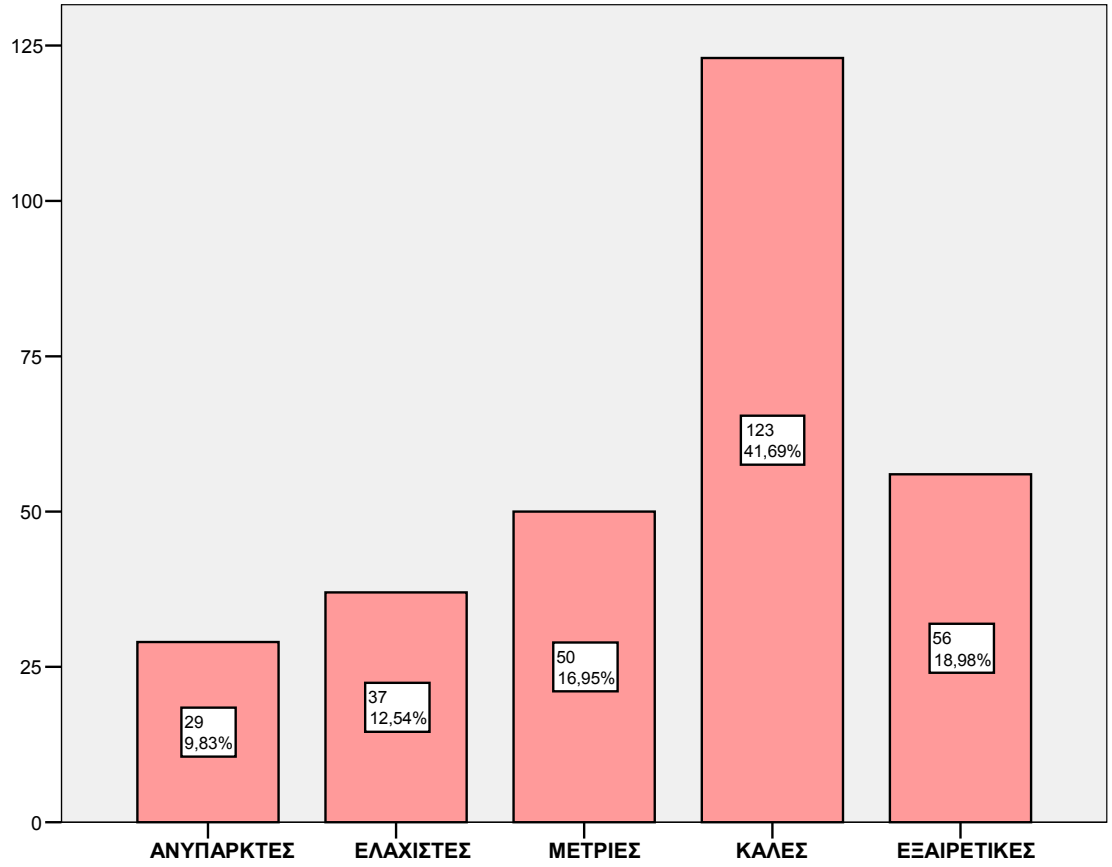


Από τη στιγμή που η έρευνα έγινε στην Καλαμάτα και υπάρχουν δύο ΚΕΠ στην πόλη, η πρόσβαση είναι ικανοποιητική για τους πολίτες αφού και τα δύο ΚΕΠ βρίσκονται σε κεντρικά σημεία, το ένα στο κτίριο της Νομαρχίας, με τη συστέγαση πολλών δημοσίων υπηρεσιών και το άλλο στον κεντρικότερο δρόμο της πόλης, κοντά στις υπηρεσίες του δήμου.

4.2.3 «ΕΝΟΤΗΤΑ Γ» Ερωτηματολογίου

Πίνακας 8:ΠΩΣ ΘΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΑΤΕ ΤΙΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΑΣ ΠΑΝΩ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ;

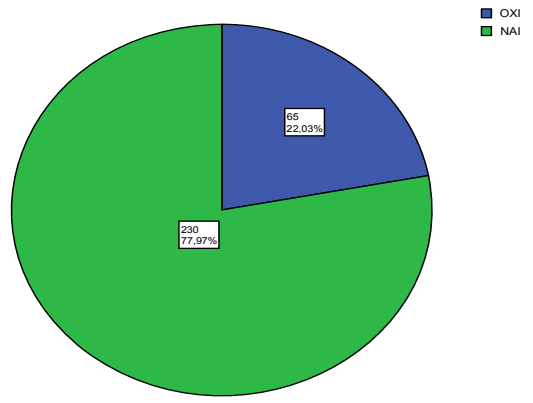
		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΑΝΥΠΑΡΚΤΕΣ	29	9,8	9,8
	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ	37	12,5	22,4
	ΜΕΤΡΙΕΣ	50	16,9	39,3
	ΚΑΛΕΣ	123	41,7	81,0
	ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΕΣ	56	19,0	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	295	100,0	
Τιμές που λείπουν		2		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Οι υπολογιστές έχουν μπει για τα καλά στη ζωή των ανθρώπων. Αυτό μαρτυρά και το ποσοστό 41,7% που χαρακτηρίζει τις γνώσεις του στη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών ως καλές, 19% ως εξαιρετικές και 16,9% μέτριες Μόνο 29 άτομα από τα 295 συνολικά δεν έχουν καθόλου γνώση ΗΥ και 37 άτομα δηλώνουν ότι οι γνώσεις τους είναι ελάχιστες.

Πίνακας 9:ΕΧΕΤΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ;

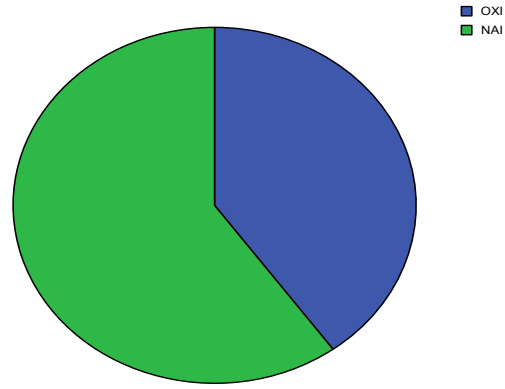
		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΟΧΙ	65	22,0	22,0
	ΝΑΙ	230	78,0	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	295	100,0	
Τιμές που λείπουν		2		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Από τα 295 άτομα συνολικά, τα 230 έχουν ΗΥ. Αυτό μαρτυρά πως πλέον, ο ΗΥ αποτελεί μία «συσκευή» που υπάρχει σχεδόν σε κάθε νοικοκυριό αφού οι λειτουργίες που προσφέρει είναι πολλές.

Πίνακας10:ΕΧΕΤΕ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ;

		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΟΧΙ	118	40,0	40,0
	ΝΑΙ	177	60,0	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	295	100,0	
Τιμές που λείπουν		2		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



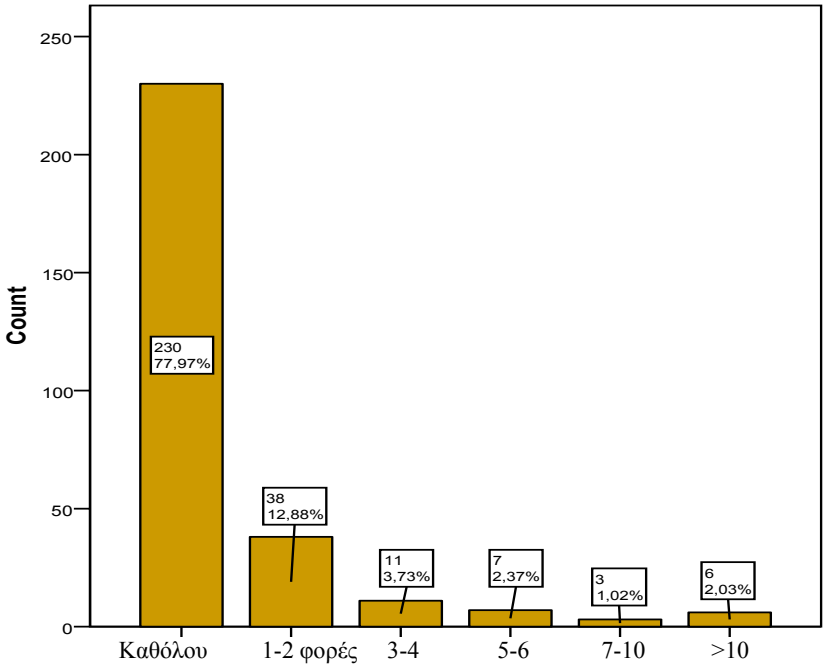
Από τα 295 άτομα συνολικά, τα 177 έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο (internet) και 118 άτομα δεν έχουν πρόσβαση. Παρατηρούμε ότι και το διαδίκτυο αποτελεί αναγκαιότητα στις μέρες μας και μέσο με μεγάλη χρησιμότητα.

Πίνακας11:ΠΟΣΕΣ ΦΟΡΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΤΕ ΤΟΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΟ ΧΡΟΝΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΚΕΠ ΜΕΣΩ ΤΟΥ INTERNET;

		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	230	78,0	78,0
	1-2 ΦΟΡΕΣ	38	12,9	90,8
	3-4 »	11	3,7	94,6
	5-6 »	7	2,4	96,9
	7-10 »	3	1,0	98,0
	>10 »	6	2,0	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	295	100,0	
Τιμές που λείπουν		2		
ΣΥΝΟΛΟ		297		

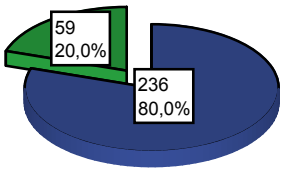
Από τα 295 άτομα, τα 230 άτομα δηλαδή ποσοστό 78% δεν χρησιμοποίησε τον τελευταίο χρόνο τις υπηρεσίες του ΚΕΠ μέσω του internet, του portal των ΚΕΠ στο διαδίκτυο. Όμως, 65 άτομα (295-230=65) έκαναν χρήση τον τελευταίο χρόνο και το 12,9% -38 άτομα-χρησιμοποίησαν 1-2φορές το portal και το 3,7% 3-4 φορές. Αυτά τα

ποσοστά είναι ενθαρρυντικά και δείχνουν ότι α)το site των ΚΕΠ δέχεται επισκέψεις από πολίτες και γίνεται σιγά σιγά γνωστό και β)η τεχνολογία της πληροφόρησης βοηθά στην εξυπηρέτηση του πολίτη και αρχίζει να αποτελεί ένα χρήσιμο και νέο μέσο επικοινωνίας πολίτη-κράτους.



Πίνακας12.1:ΑΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΤΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΚΕΠ ΜΕΣΩ ΤΟΥ INTERNET, ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΛΟΓΟ;

ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	236	80,0
	ΝΑΙ	59	20,0
	ΣΥΝΟΛΟ	295	100,0
Τιμές που λείπουν		2	
ΣΥΝΟΛΟ		297	

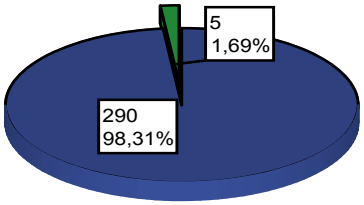


Από τα 65 άτομα που έκαναν χρήση του site των ΚΕΠ, τα 59 αναζήτησαν πληροφορίες. Δηλαδή ο κύριος λόγος που επισκέπτονται το site των ΚΕΠ είναι για ενημέρωση και αναζήτηση πληροφοριών.

Πίνακας12.2:ΑΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΤΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΚΕΠ ΜΕΣΩ ΤΟΥ INTERNET, ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΛΟΓΟ;

ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟ e-mail		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	290	98,3
	ΝΑΙ	5	1,7
	ΣΥΝΟΛΟ	295	100,0
Τιμές που λείπουν		2	
ΣΥΝΟΛΟ		297	

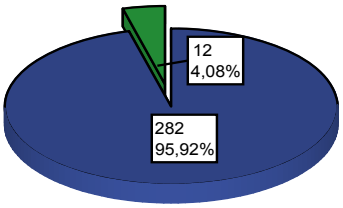
Από τα 65 άτομα που έκαναν χρήση του site των ΚΕΠ, μόνο 5 αναζήτησαν πληροφορίες με απάντηση στο e-mail. Αυτό μπορεί να ερμηνευτεί από το γεγονός ότι οι πολίτες που θέλουν να ενημερωθούν για κάποιο αίτημα τους, θα προτιμήσουν να τηλεφωνήσουν στο ΚΕΠ για να έχουν άμεση απάντηση.



Πίνακας12.3:ΑΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΤΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΚΕΠ ΜΕΣΩ ΤΟΥ INTERNET, ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΛΟΓΟ;

ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΚΑΠΟΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	282	95,9
	ΝΑΙ	12	4,1
	ΣΥΝΟΛΟ	294	100,0
Τιμές που λείπουν		3	
ΣΥΝΟΛΟ		297	

Από τα 65 άτομα που έκαναν χρήση του site των ΚΕΠ, 12 επισκέφτηκαν την ιστοσελίδα του ΚΕΠ για να κάνουν αίτηση για κάποιο πιστοποιητικό. Αυτό αποτελεί μία καινούρια μέθοδο και φαίνεται ότι έχει ανταπόκριση από τους πολίτες.



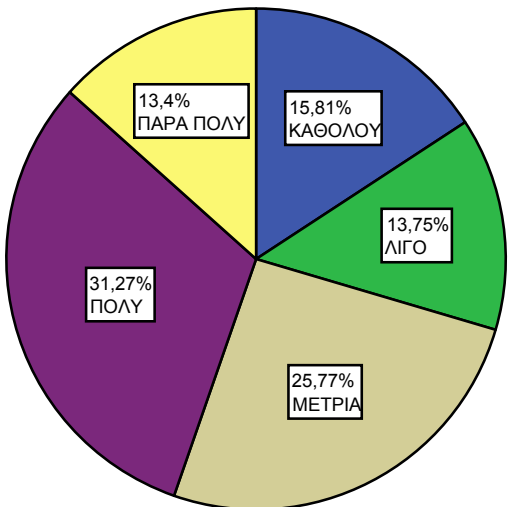
Τα άτομα που απάντησαν συνολικά στα ερωτηματολόγια.	295
Τα άτομα που δε χρησιμοποίησαν καθόλου τις υπηρεσίες του ΚΕΠ μέσω του internet.	230
Τα άτομα που έκαναν χρήση των υπηρεσιών του ΚΕΠ μέσω του internet.	65
Τα άτομα που έκαναν χρήση των υπηρεσιών του ΚΕΠ μέσω του internet για αναζήτηση πληροφοριών.	**59**
Τα άτομα που έκαναν χρήση των υπηρεσιών του ΚΕΠ μέσω του internet για αναζήτηση πληροφοριών με απάντηση στο e-mail.	**5**
Τα άτομα που έκαναν χρήση των υπηρεσιών του ΚΕΠ μέσω του internet για αίτηση για κάποιο πιστοποιητικό.	**12**

Ο παραπάνω πίνακας συνοψίζει τα αποτελέσματα των πινάκων 11, 12.1, 12.2 και 12.3. Και δείχνει ότι ορισμένοι ερωτώμενοι έκαναν χρήση των υπηρεσιών του ΚΕΠ από το internet για περισσότερους από έναν λόγους αφού 59+5+12= 76 > 65.

4.2.4 «ΕΝΟΤΗΤΑ Δ» Ερωτηματολογίου

Πίνακας13.1:ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΚΟΛΟΥΘΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΚΕΠ;

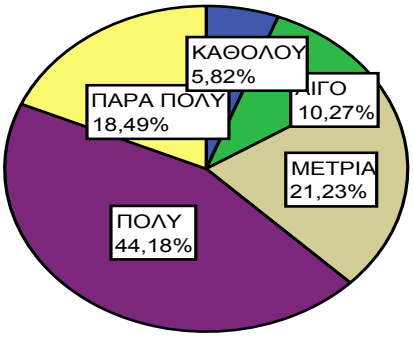
ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΚΕΠ ΣΤΗΝ ΙΔΙΑ ΠΟΛΗ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	46	15,8	15,8
	ΛΙΓΟ	40	13,7	29,6
	ΜΕΤΡΙΑ	75	25,8	55,3
	ΠΟΛΥ	91	31,3	86,6
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	39	13,4	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Ποσοστό 31,3% πιστεύει πως είναι σημαντικό να υπάρχουν πολλά ΚΕΠ στην ίδια πόλη, προφανώς για να εξυπηρετούνται οι πολίτες στα διάφορα εκλογικά διαμερίσματα της εκάστοτε πόλης.

Πίνακας13.2:ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΚΟΛΟΥΘΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΚΕΠ;

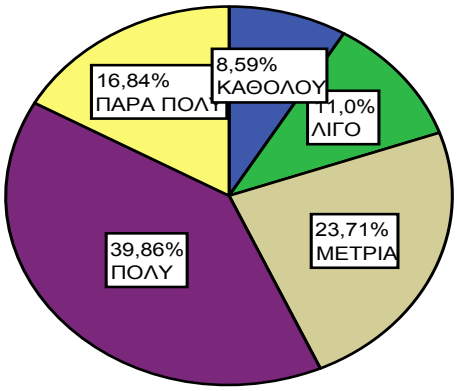
ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	17	5,8	5,8
	ΛΙΓΟ	30	10,3	16,1
	ΜΕΤΡΙΑ	62	21,2	37,3
	ΠΟΛΥ	129	44,2	81,5
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	54	18,5	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	292	100,0	
Τιμές που λείπουν		5		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Η ύπαρξη περισσοτέρων υπαλλήλων παίζει πολύ σημαντικό ρόλο για τη βελτίωση των ΚΕΠ και αυτό μαρτυρά το ποσοστό 44,2%. Καθώς ολοένα και περισσότεροι πολίτες απευθύνονται σε ΚΕΠ αφού ικανοποιούνται από τις υπηρεσίες που τους προσφέρονται, δηλαδή καθώς μεγαλώνει ο αριθμός των πολιτών γίνεται μεγαλύτερη η ανάγκη για ύπαρξη περισσοτέρων υπαλλήλων.

Πίνακας13.3:ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΚΟΛΟΥΘΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΚΕΠ;

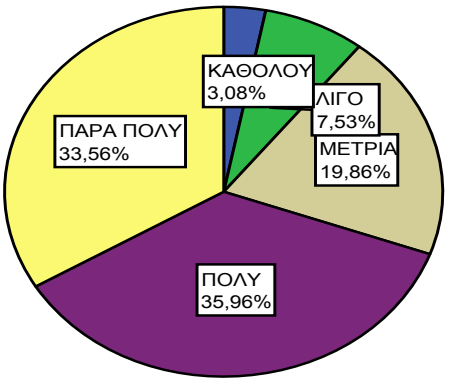
ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	25	8,6	8,6
	ΛΙΓΟ	32	11,0	19,6
	ΜΕΤΡΙΑ	69	23,7	43,3
	ΠΟΛΥ	116	39,9	83,2
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	49	16,8	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Το 8,6% πιστεύει πως η ύπαρξη καλύτερου περιβάλλοντος δε βοηθά στη βελτίωση των ΚΕΠ ενώ το 16,8% πιστεύει πως το καλύτερο περιβάλλον βοηθά πάρα πολύ στη βελτίωση.

Πίνακας13.4:ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΚΟΛΟΥΘΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΚΕΠ;

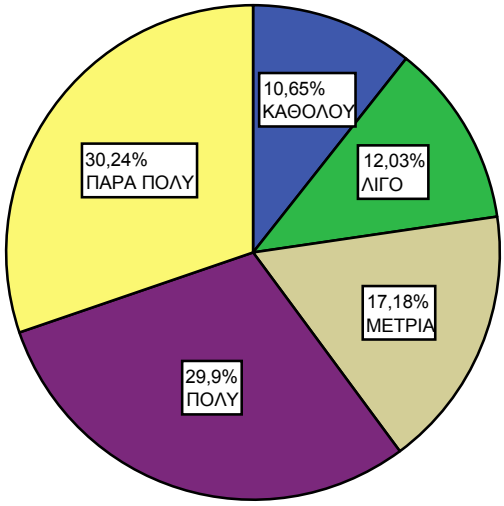
ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	9	3,1	3,1
	ΛΙΓΟ	22	7,5	10,6
	ΜΕΤΡΙΑ	58	19,9	30,5
	ΠΟΛΥ	105	36,0	66,4
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	98	33,6	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	292	100,0	
Τιμές που λείπουν		5		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Το 36% πιστεύει πως είναι πολύ σημαντικό να προστεθούν στα ΚΕΠ και άλλες διαδικασίες για να εξυπηρετείται ο πολίτης σε περισσότερα αιτήματά του. Το 33,6% πιστεύει πως είναι πολύ σημαντικό να προστεθούν και άλλες διαδικασίες και αυτό θα βοηθήσει στη βελτίωση ακόμα περισσότερο της εικόνας που έχουν για τα ΚΕΠ οι πολίτες.

Πίνακας13.5:ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΚΟΛΟΥΘΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΚΕΠ;

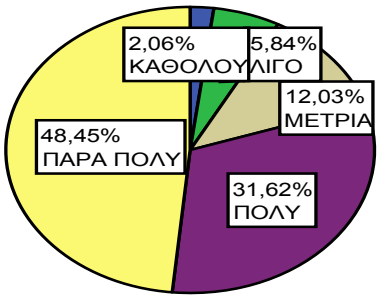
ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟΥ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	31	10,7	10,7
	ΛΙΓΟ	35	12,0	22,7
	ΜΕΤΡΙΑ	50	17,2	39,9
	ΠΟΛΥ	87	29,9	69,8
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	88	30,2	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Το 30,2%, το 29,9% και το 17,2% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι η καλύτερη εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους παίζει πάρα πολύ, πολύ και μέτρια σημαντικό ρόλο στη βελτίωση των ΚΕΠ. Σίγουρα, οι πολίτες περιμένουν να έχουν μία καλή εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους.

Πίνακας13.6:ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΚΟΛΟΥΘΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΚΕΠ;

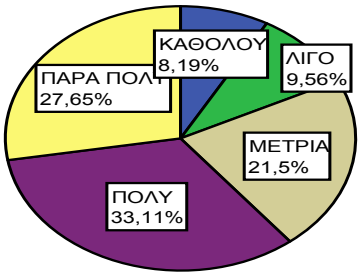
ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΤΑ ΚΕΠ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	6	2,1	2,1
	ΛΙΓΟ	17	5,8	7,9
	ΜΕΤΡΙΑ	35	12,0	19,9
	ΠΟΛΥ	92	31,6	51,5
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	141	48,5	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



141 άτομα δήλωσαν ότι είναι πάρα πολύ σημαντική η συνεργασία των δημοσίων υπηρεσιών με τα ΚΕΠ και πως αυτή η πολύ καλή συνεργασία βοηθάει στη βελτίωση των ΚΕΠ. Από τη στιγμή που σκοπός της δημιουργίας των ΚΕΠ είναι να γίνουν one stand shop υπηρεσίες άμεση εξυπηρέτησης, αν όντως η συνεργασία με τις δημόσιες υπηρεσίες βελτιωθεί, τότε ο πολίτης θα εξυπηρετείται καλύτερα.

Πίνακας13.7:ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΚΟΛΟΥΘΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΚΕΠ;

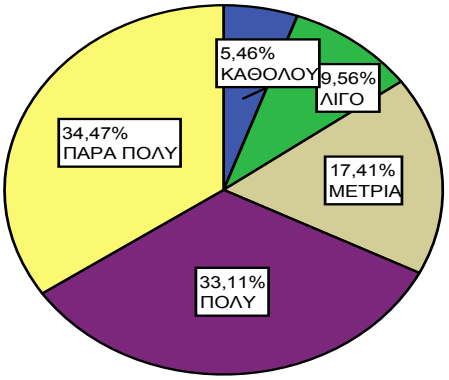
ΔΙΕΥΡΥΝΣΗ ΩΡΑΡΙΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	24	8,2	8,2
	ΛΙΓΟ	28	9,6	17,7
	ΜΕΤΡΙΑ	63	21,5	39,2
	ΠΟΛΥ	97	33,1	72,4
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	81	27,6	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	293	100,0	
Τιμές που λείπουν		4		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Όσον αφορά το ωράριο λειτουργίας των ΚΕΠ, 27,6% πιστεύει πως είναι πάρα πολύ σημαντικό να διευρυνθεί και 33,1% πολύ σημαντικό και αυτό θα λέγαμε πως αναφέρεται για όσα ΚΕΠ δεν είναι ανοιχτά και το απόγευμα.

Πίνακας13.8:ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΚΟΛΟΥΘΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΚΕΠ;

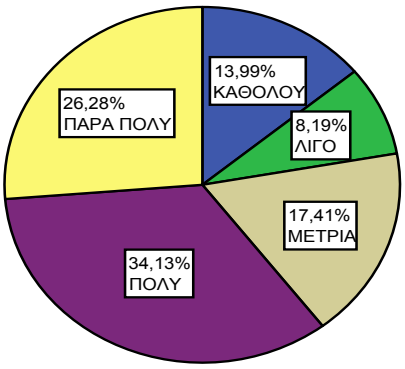
ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	16	5,5	5,5
	ΛΙΓΟ	28	9,6	15,0
	ΜΕΤΡΙΑ	51	17,4	32,4
	ΠΟΛΥ	97	33,1	65,5
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	101	34,5	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	293	100,0	
Τιμές που λείπουν		4		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Οι υπάλληλοι των ΚΕΠ πρέπει να είναι καταρτισμένοι και εξειδικευμένοι. Αυτό δείχνουν και τα ποσοστά 34,5% και 33,1% των ερωτηθέντων που πιστεύουν ότι η κατάρτιση αυτή παίζει πάρα πολύ και πολύ σημαντικό ρόλο αντίστοιχα για τη βελτίωση των ΚΕΠ.

Πίνακας13.9:ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΚΟΛΟΥΘΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΚΕΠ;

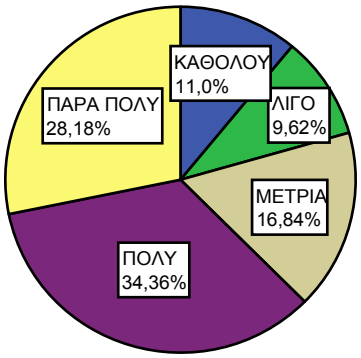
ΠΙΟ ΕΥΓΕΝΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	41	14,0	14,0
	ΛΙΓΟ	24	8,2	22,2
	ΜΕΤΡΙΑ	51	17,4	39,6
	ΠΟΛΥ	100	34,1	73,7
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	77	26,3	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	293	100,0	
Τιμές που λείπουν		4		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Το 14% υποστηρίζει ότι ο παράγοντας «πιο ευγενικό προσωπικό» δεν παίζει καθόλου σημαντικό ρόλο στη βελτίωση των ΚΕΠ και αυτό γιατί ίσως έχει μείνει ευχαριστημένο από τις μέχρι τώρα επισκέψεις του σε ΚΕΠ και συγκεκριμένα από τη συμπεριφορά των υπαλλήλων. Το 26,3 και το 34,1 τονίζουν τη σημαντικότητα αυτού του παράγοντα σε πάρα πολύ και πολύ μεγάλο βαθμό αντίστοιχα.

Πίνακας13.10:ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΚΟΛΟΥΘΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΚΕΠ;

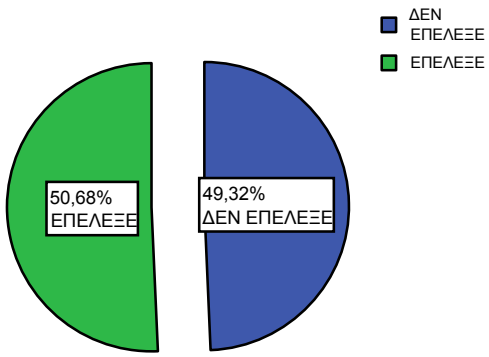
ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΗ ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΓΙΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΤΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΚΑΘΕ ΠΟΛΙΤΗ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	32	11,0	11,0
	ΛΙΓΟ	28	9,6	20,6
	ΜΕΤΡΙΑ	49	16,8	37,5
	ΠΟΛΥ	100	34,4	71,8
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	82	28,2	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	291	100,0	
Τιμές που λείπουν		6		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Και εδώ παρατηρείται ποσοστό 10,8% που θεωρεί ότι η «περισσότερη προθυμία από τους υπάλληλους» δεν παίζει καθόλου ρόλο στη βελτίωση των ΚΕΠ ίσως γιατί όσες φορές αυτά τα 32 άτομα επισκέφτηκαν το ΚΕΠ δεν εντόπισαν πρόβλημα όσον αφορά την προθυμία των υπαλλήλων. Ποσοστό 28,2 θεωρεί ότι είναι πολύ σημαντική η περισσότερη προθυμία από τους υπαλλήλους για τη βελτίωση των ΚΕΠ και 34,4 πολύ σημαντική.

Πίνακας14.1:ΠΟΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΘΑ ΘΕΛΑΤΕ ΝΑ ΠΡΟΣΤΕΘΟΥΝ ΣΤΟ ΚΕΠ;

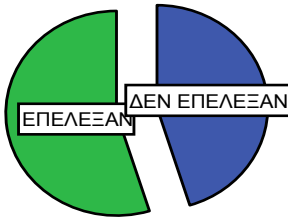
ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΚΑΡΤΑΣ ΑΝΕΡΓΙΑΣ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	144	49,3
	ΝΑΙ	148	50,7
	ΣΥΝΟΛΟ	292	100,0
Τιμές που λείπουν		5	
ΣΥΝΟΛΟ		297	



Το 50,7% επέλεξε την ανανέωση κάρτας ανεργίας ως μία διαδικασία που επιθυμεί να προστεθεί στις ήδη υπάρχουσες των ΚΕΠ. Ήδη τα ΚΕΠ συνεργάζονται με τον ΟΑΕΔ για άλλης φύσεως διαδικασίες όπως οικογενειακά και εποχικά επιδόματα, αποστολή βεβαιώσεων χρόνου επιδοτούμενης και μη ανεργίας. Η ανανέωση της κάρτας ανεργίας θα μπορούσε να προστεθεί στις 1005 υπάρχουσες διαδικασίες που διεκπεραιώνονται ήδη από τα ΚΕΠ.

Πίνακας14.2:ΠΟΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΘΑ ΘΕΛΑΤΕ ΝΑ ΠΡΟΣΤΕΘΟΥΝ ΣΤΟ ΚΕΠ;

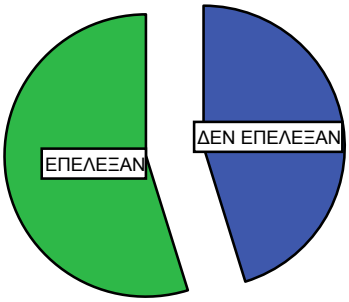
ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΝΣΗΜΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΙΚΑ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	132	45,2
	ΝΑΙ	160	54,8
	Σύνολο	292	100,0
Τιμές που λείπουν		5	
ΣΥΝΟΛΟ		297	



Περισσότεροι από μισοί από τους ερωτώμενους, δηλαδή 160 άτομα δήλωσαν πως θα ήθελαν να είναι δυνατή η αποστολή ενσήμων ΙΚΑ στο ΚΕΠ.

Πίνακας14.3:ΠΟΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΘΑ ΘΕΛΑΤΕ ΝΑ ΠΡΟΣΤΕΘΟΥΝ ΣΤΟ ΚΕΠ;

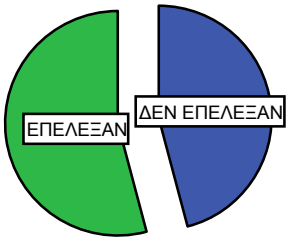
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΠΡΟΚΗΡΥΞΕΙΣ ΤΟΥ ΑΣΕΠ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	134	45,9
	ΝΑΙ	158	54,1
	ΣΥΝΟΛΟ	292	100,0
Τιμές που λείπουν		5	
ΣΥΝΟΛΟ		297	



134 άτομα επέλεξαν την ηλεκτρονική συμπλήρωση αιτήσεων για προκηρύξεις του ΑΣΕΠ ως μία διαδικασία που θα επιθυμούσαν να προστεθεί στα ΚΕΠ. Πρέπει να σημειωθεί ότι μέχρι σήμερα οι αιτήσεις αποστέλλονται ταχυδρομικώς με συστημένη επιστολή, όπου συνημμένα υποβάλλεται και παράβολο δημοσίου 15 ευρώ και η συμπλήρωση τους δεν είναι τόσο απλή. Επομένως, η ηλεκτρονική συμπλήρωση θα μείωνε τα λάθη των αιτήσεων αλλά και το κόστος, από τη μεριά των συμμετεχόντων.

Πίνακας14.4:ΠΟΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΘΑ ΘΕΛΑΤΕ ΝΑ ΠΡΟΣΤΕΘΟΥΝ ΣΤΟ ΚΕΠ;

ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ (ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΤΑΒΕΡΝΕΣ, ΚΑΦΕΤΕΡΙΕΣ, SNAK BAR)		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	212	72,6
	ΝΑΙ	80	27,4
	ΣΥΝΟΛΟ	292	100,0
Τιμές που λείπουν		5	
ΣΥΝΟΛΟ		297	



212 άτομα δεν επέλεξαν αυτή τη διαδικασία. 80 όμως συμφώνησαν πως η χορήγηση αδειών καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος θα μπορούμε να διεκπεραιωθεί από τα ΚΕΠ, έτσι ώστε να μην αναγκάζεται ο πολίτης να απευθύνεται στη νομαρχία και στο δήμο αλλά και σε άλλες υπηρεσίες για την έκδοση αυτής της άδειας.

Πίνακας14.5:ΠΟΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΘΑ ΘΕΛΑΤΕ ΝΑ ΠΡΟΣΤΕΘΟΥΝ ΣΤΟ ΚΕΠ;

ΑΛΛΟ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	280	95,9
	ΝΑΙ	12	4,1
	ΣΥΝΟΛΟ	292	100,0
Τιμές που λείπουν		5	
ΣΥΝΟΛΟ		297	

Δώδεκα άτομα (12) σημείωσαν πως θα ήθελαν τα ΚΕΠ να έχουν και άλλες διαδικασίες. Παρατίθενται παρακάτω οι διαδικασίες που ονομάστηκαν από ορισμένους ερωτώμενους αφού δεν προσδιόρισαν όλοι τη διαδικασία, αν και επέλεξαν πως θα ήθελαν να διεκπεραιώνεται και άλλη διαδικασία από τα ΚΕΠ.

Συγκεκριμένα, ένα άτομο ανέφερε πως θα επιθυμούσε το ΚΕΠ να αναλάβει όπως γινόταν παλιότερα, την έκδοση διαβατηρίου. Πρέπει να σημειωθεί ότι αυτή η διαδικασία γινόταν στα ΚΕΠ μέχρι και το τέλος Δεκεμβρίου του 2005, δηλαδή το ΚΕΠ συγκέντρωνε όλα τα δικαιολογητικά που απαιτούνταν και η διαβίβασή τους στις νομαρχίες που ήταν υπεύθυνες για την έκδοση γινόταν ιδιόχειρα, με φυσική παρουσία του υπαλλήλου του ΚΕΠ στη νομαρχία. Αυτό δημιουργούσε προβλήματα σε ορισμένα ΚΕΠ, απομακρυσμένα από την πόλη αφού ένας υπάλληλος έπρεπε να φύγει από τη δουλεία του για μια ολόκληρη μέρα λόγω απόστασης και έτσι, μειωνόταν και ο αριθμός των υπαλλήλων. Από το 2006 τα διαβατήρια εκδίδονται από την ελληνική αστυνομία.

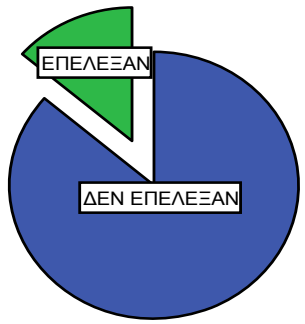
Άλλο ένα άτομο ανέφερε ως μελλοντική αρμοδιότητα των ΚΕΠ τις αστυνομικές ταυτότητες. Αυτό όμως φαντάζει ουτοπία αφού η ταυτότητα είναι άκρως προσωπικό δεδομένο και η έκδοσή της δεν αποτελεί τόσο απλή υπόθεση.

Δύο άτομα ανέφεραν πως θα επιθυμούσαν στο μηχάνημα της Πειραιώς να εξοφλούνται και λογαριασμοί νερού. Αυτό μαρτυρά πως αν και το πρόγραμμα αυτό, της συνεργασίας ΚΕΠ και τράπεζας Πειραιώς είναι πιλοτικό και εφαρμόζεται μόλις από τα τέλη Μαρτίου 2007, έχει τύχει αποδοχής αφού εκφράζεται και η επιθυμία για εξόφληση και άλλου είδους λογαριασμού κοινής ωφελείας.

Τέλος, αναφέρθηκε ως επιθυμία η επικύρωση ξενόγλωσσων πτυχίων και όχι η υποβολή τους συνημμένα με υπεύθυνη δήλωση όπου και δηλώνει ο ενδιαφερόμενος ότι το φωτοαντίγραφο που επισυνάπτει είναι σωστό φωτοαντίγραφο από το πρωτότυπο. Βάσει νόμου όμως, οι ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες δε μπορούν να επικυρώνουν απλές φωτοτυπίες ξενόγλωσσων εγγράφων από τη στιγμή που δεν έχουν εκδοθεί από το ελληνικό κράτος παρά μόνο στην περίπτωση που έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο.

Πίνακας14.6:ΠΟΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΘΑ ΘΕΛΑΤΕ ΝΑ ΠΡΟΣΤΕΘΟΥΝ ΣΤΟ ΚΕΠ;

ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΗ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	252	86,3
	ΝΑΙ	40	13,7
	ΣΥΝΟΛΟ	292	100,0
Τιμές που λείπουν		5	
ΣΥΝΟΛΟ		297	



40 άτομα επέλεξαν πως δε θέλουν να προστεθούν άλλες διαδικασίες στα ΚΕΠ. Ορισμένοι από τους συμμετέχοντες δήλωσαν προφορικά πως δικαιολογία για αυτή τους την επιλογή ήταν η ύπαρξη ήδη αρκετών διαδικασιών στα ΚΕΠ!

4.2.5 «ΕΝΟΤΗΤΑ Ε» Ερωτηματολογίου

Πίνακας15:ΦΥΛΟ

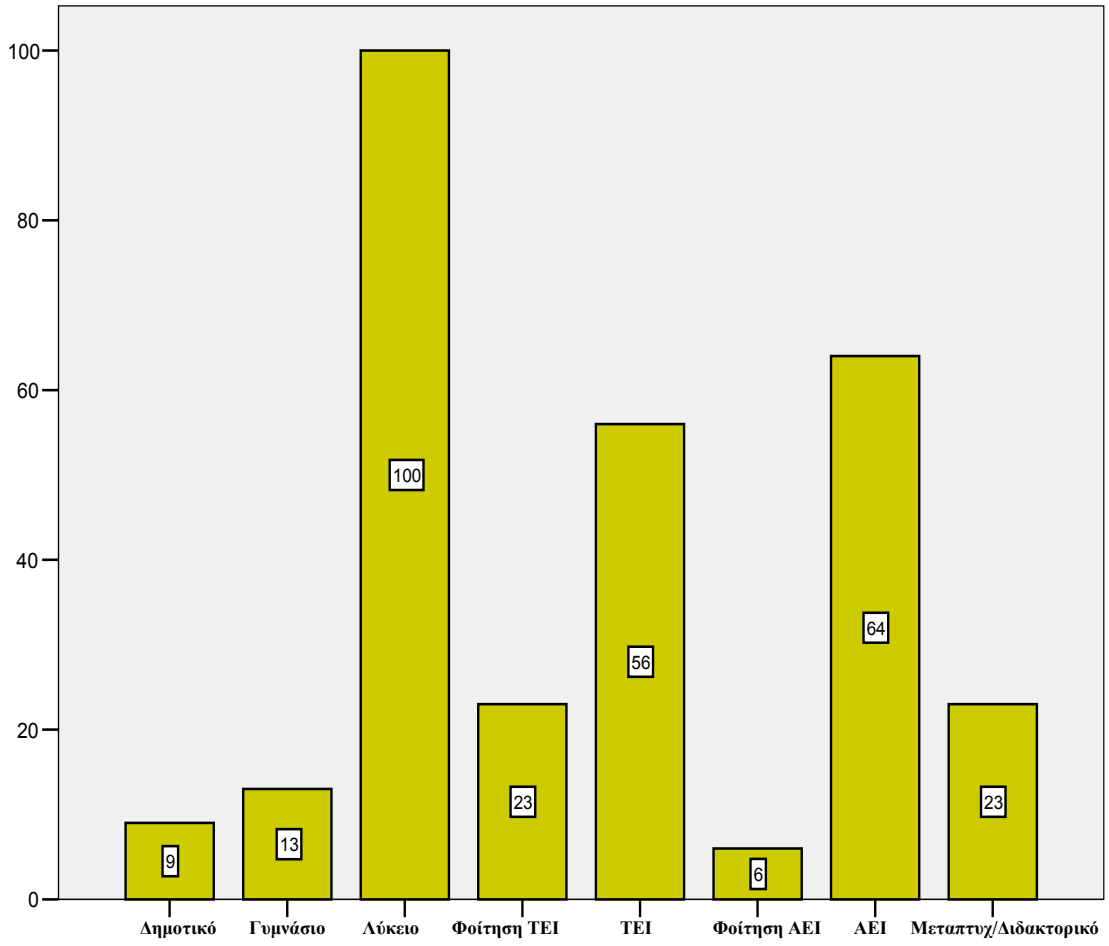
		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	184	62,6
	ΑΝΔΡΑΣ	110	37,4
	ΣΥΝΟΛΟ	294	100,0
Τιμές που λείπουν		3	
ΣΥΝΟΛΟ		297	



Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από 184 γυναίκες και 110 άνδρες. Το ποσοστό των αντρών είναι 37/41% και των γυναικών 62,59%.

Πίνακας16:ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ- ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

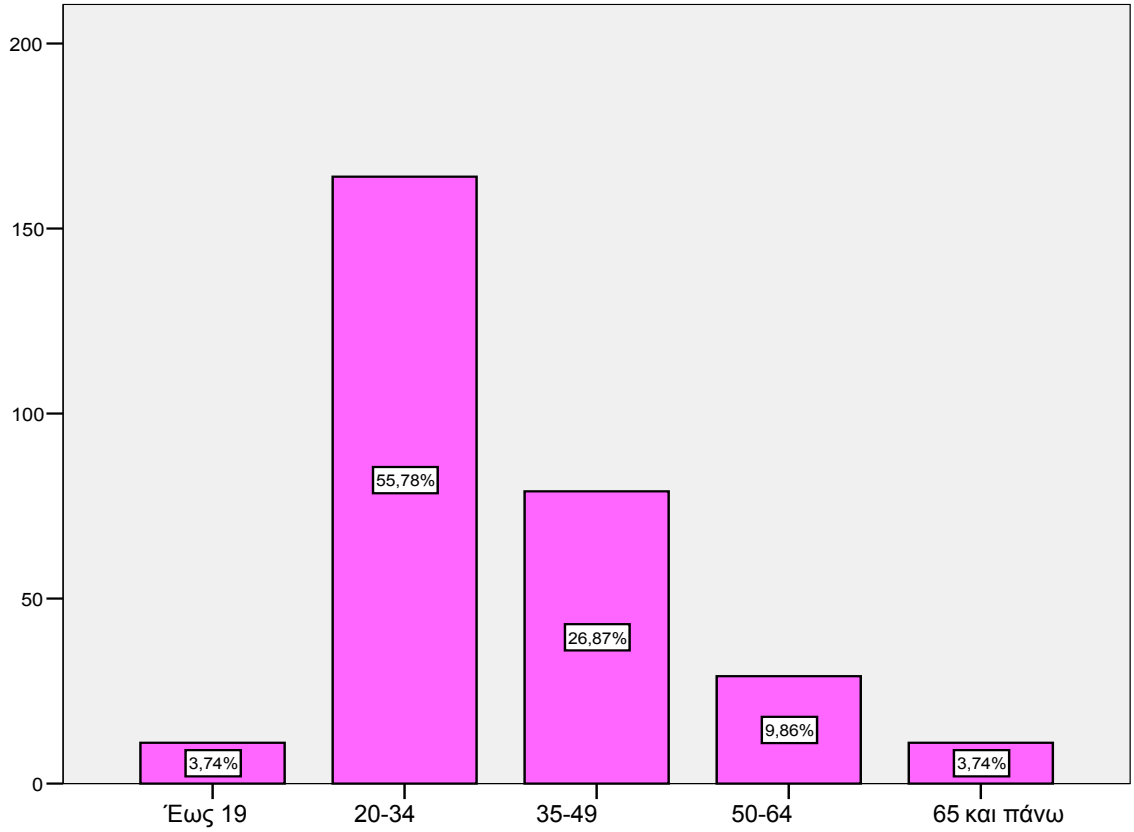
		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΔΗΜΟΤΙΚΟ	9	3,1	3,1
	ΓΥΜΝΑΣΙΟ	13	4,4	7,5
	ΛΥΚΕΙΟ	100	34,0	41,5
	ΦΟΙΤΗΣΗ ΤΕΙ (χωρίς πτυχίο)	23	7,8	49,3
	ΤΕΙ	56	19,0	68,4
	ΦΟΙΤΗΣΗ ΑΕΙ (χωρίς πτυχίο)	6	2,0	70,4
	ΑΕΙ	64	21,8	92,2
	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ/ ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	23	7,8	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	294	100,0	
Τιμές που λείπουν		3		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Το μεγαλύτερο ποσοστό όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων συγκεντρώνουν οι απόφοιτοι λυκείου με 34%.Ακολουθούν οι κάτοχοι πτυχίου ΑΕΙ με 21,8% και στη συνέχεια οι κάτοχοι πτυχίου ΤΕΙ με 18,9%. Αξιοσημείωτο αποτελεί ότι ποσοστό 7,8% δηλαδή 23 ερωτηθέντες είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού Διπλώματος που φανερώνει ότι στις μέρες μας είναι αρκετοί αυτοί οι οποίοι δεν αρκούνται σε ένα πρώτο πτυχίο αλλά συνεχίζουν τη μόρφωση και κατάρτισή τους.

Πίνακας17:ΗΛΙΚΙΑ

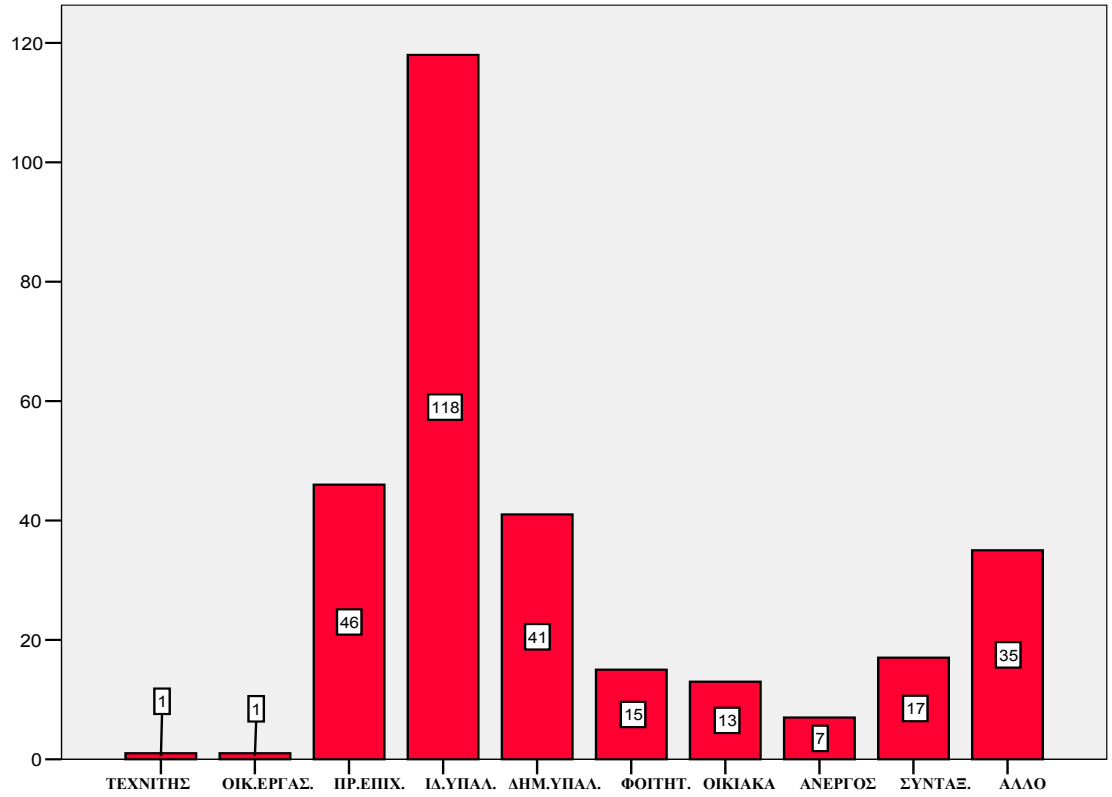
		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	Έως 19	11	3,7	3,7
	20-34	164	55,8	59,5
	35-49	79	26,9	86,4
	50-64	29	9,9	96,3
	65 και πάνω	11	3,7	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	294	100,0	
Τιμές που λείπουν		3		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Η ηλικία που εμφανίζεται με τη μεγαλύτερη συχνότητα στο δείγμα είναι από 20 έως 34 και ποσοστό 55,8% . Ακολουθεί η ηλικία από 35-49 με ποσοστό 26,9%, έπειτα η ηλικία από 50-64 με ποσοστό 9,9% και τελευταίες εμφανίζονται οι ηλικίες από 65 και πάνω με ποσοστό 3,7%.

Πίνακας18:ΠΟΙΑ Η ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ

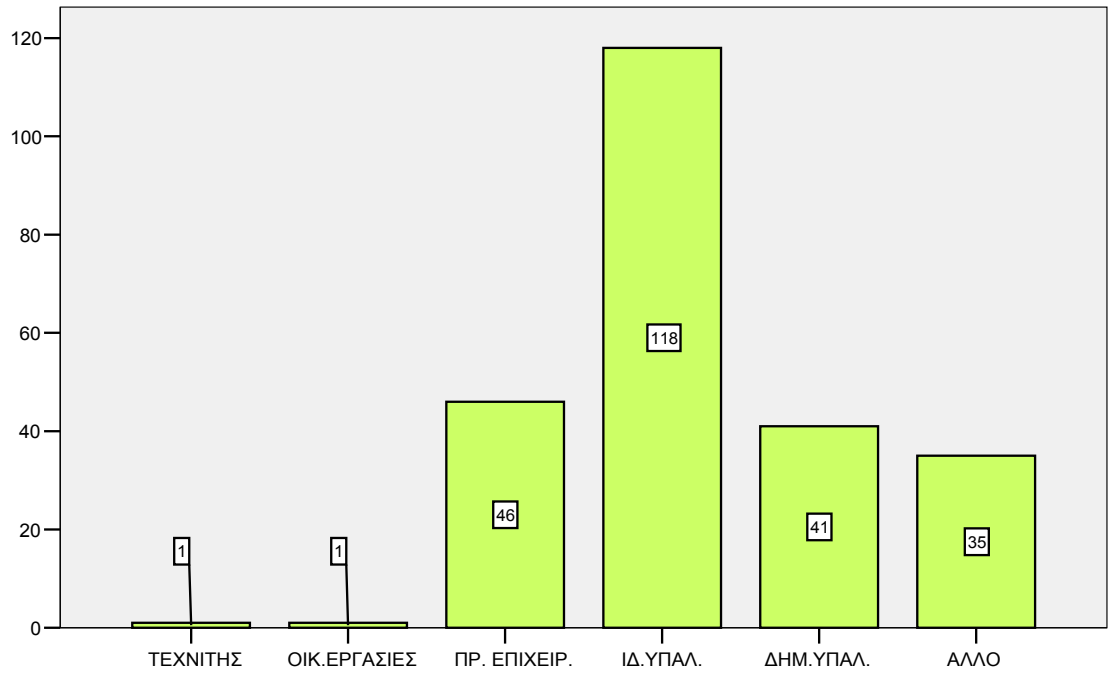
		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΤΕΧΝΙΤΗΣ	1	0,3	0,3
	ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	1	0,3	0,7
	ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	46	15,6	16,3
	ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	118	40,1	56,5
	ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	41	13,9	70,4
	ΦΟΙΤΗΤΗΣ/ ΤΡΙΑ	15	5,1	75,5
	ΟΙΚΙΑΚΑ	13	4,4	79,9
	ΑΝΕΡΓΟΣ	7	2,4	82,3
	ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ	17	5,8	88,1
	ΑΛΛΟ	35	11,9	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	294	100,0	
Τιμές που λείπουν		3		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



Η κατηγορία απασχόλησης με τη μεγαλύτερη συχνότητα είναι αυτή των ιδιωτικών υπαλλήλων. Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν 118 άτομα. Ακολουθούν οι ιδιοκτήτες προσωπικής επιχείρησης με συχνότητα 46 και έπειτα οι δημόσιοι υπάλληλοι με συχνότητα 41. Οι κατηγορίες με τη μικρότερη συχνότητα εμφάνισης είναι τεχνίτης και οικοδομικές εργασίες με συχνότητα μόνο ένα, για την κάθε κατηγορία.

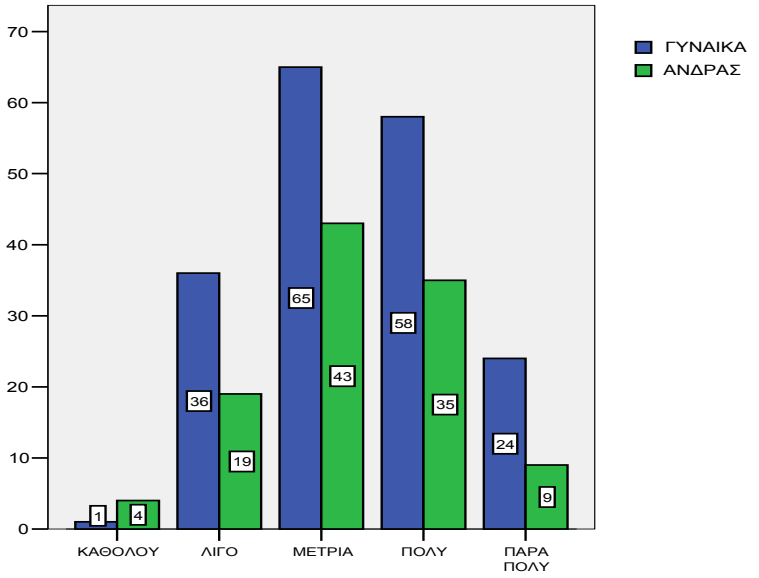
Πίνακας19:ΠΟΙΑ Η ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ

		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΤΕΧΝΙΤΗΣ	1	0,4	0,4
	ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	1	0,4	0,8
	ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	46	19,0	19,8
	ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	118	48,8	68,6
	ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	41	16,9	85,5
	ΑΛΛΟ	35	14,5	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	242	100,0	
Τιμές που λείπουν		55		
ΣΥΝΟΛΟ		297		



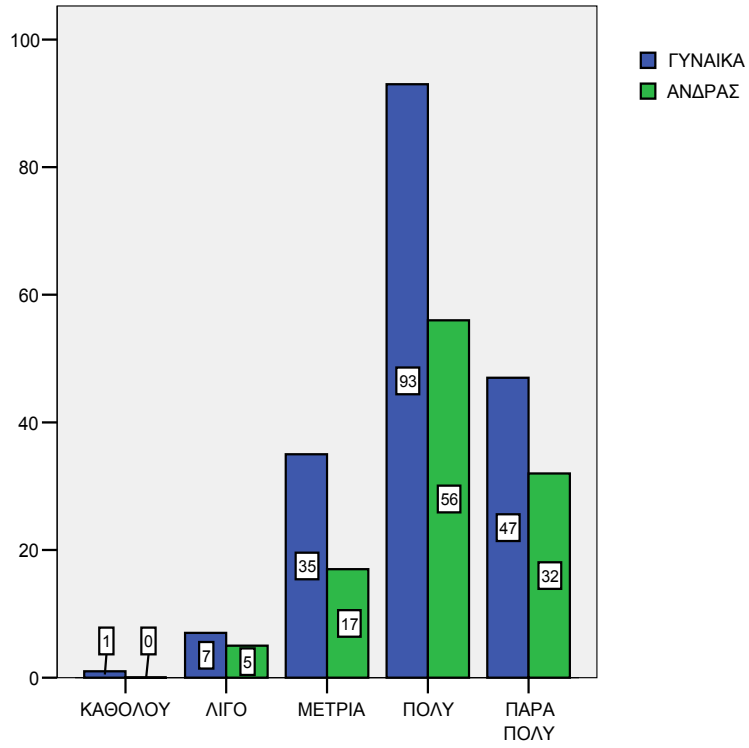
Στον πίνακα αυτό δημιουργήσαμε μία νέα μεταβλητή η οποία περιλαμβάνει όλες τις κατηγορίες απασχόλησης του προηγούμενου πίνακα εκτός από τις κατηγορίες φοιτητής/ τρια, οικιακά, άνεργος και συνταξιούχος. Δηλαδή αυτός ο πίνακας παρουσιάζει αποκλειστικά τις κατηγορίες εργαζομένων. Έτσι, και πάλι οι ιδιωτικοί υπάλληλοι εμφανίζουν τη μεγαλύτερη συχνότητα, ακολουθούν οι ιδιοκτήτες προσωπικής επιχείρησης, οι δημόσιοι υπάλληλοι, αυτοί που έχουν «άλλη» απασχόληση χωρίς να προσδιορίσουν ακριβώς το είδος της απασχόλησής τους και τέλος οι τεχνίτες και οι οικοδόμοι που εμφανίζουν και τη μικρότερη συχνότητα (ένας για κάθε μία από τις δύο κατηγορίες).

4.3 Γραφήματα «διπλής» εισόδου



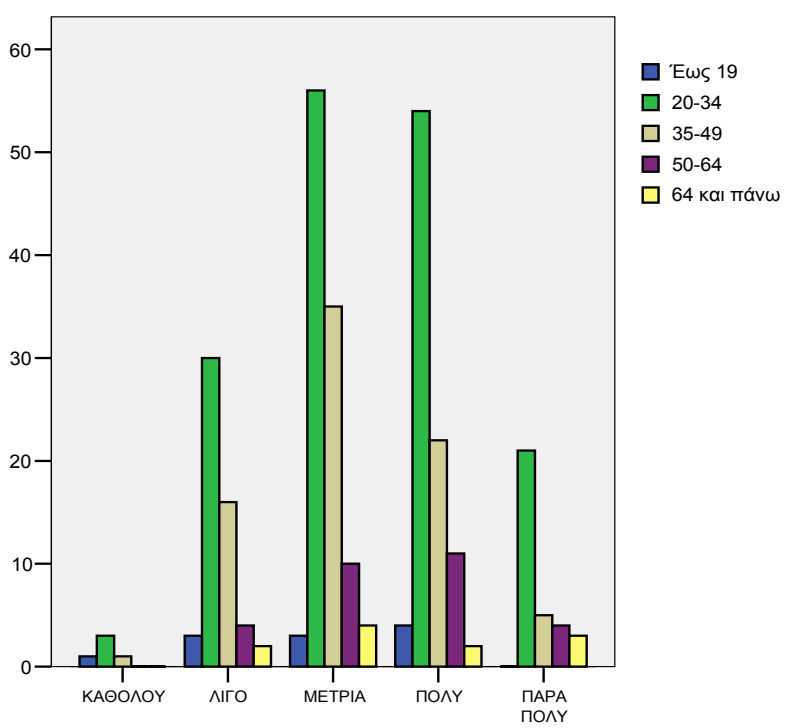
ΓΝΩΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΝΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ

Παρατηρούμε ότι τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες δηλώνουν ότι έχουν μέτρια και καλή γνώση των διαδικασιών και λειτουργιών που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ. Εκεί εμφανίζονται οι μεγαλύτερες συχνότητες και για τους δύο.



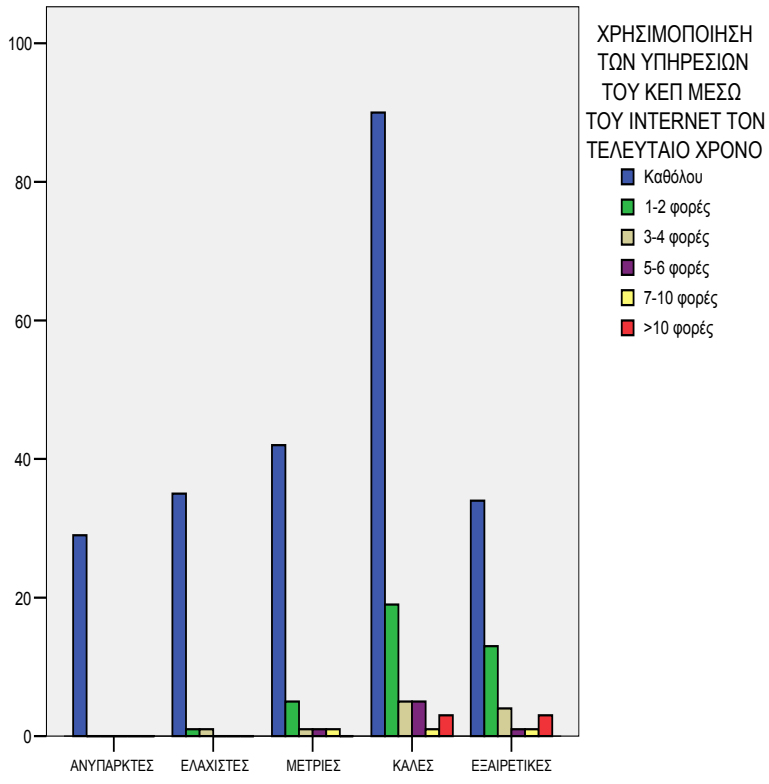
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ

Τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες δηλώνουν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι σε σχέση με τη συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ.



ΓΝΩΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΠΟΥ ΕΚΤΕΛΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ

Οι ηλικίες 20-34 και 35-49 εμφανίζουν τη μεγαλύτερη συχνότητα και δείχνουν να γνωρίζουν μέτρια και πολύ τις διαδικασίες και λειτουργίες που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ.



ΓΝΩΣΕΙΣ ΠΑΝΩ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΗΥ

Καθώς βελτιώνεται η γνώση χειρισμού ΗΥ, αυξάνεται η συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών του ΚΕΠ μέσω του internet.

4.4 Συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ και ικανοποίηση από τα ΚΕΠ σε σχέση με διάφορες μεταβλητές

Συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ και ικανοποίηση από τα ΚΕΠ σε σχέση με την εξυπηρέτηση (τα μεγαλύτερα ποσοστά που εμφανίζονται).

- Αυτοί που είναι πολύ ικανοποιημένοι συνολικά από τα ΚΕΠ, βρίσκουν πολύ ικανοποιητικό τον αριθμό των υπαλλήλων σε ποσοστό 26,5%.
- Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι όσον αφορά τον έγκαιρο χρόνο απάντησης στα αιτήματά του από το ΚΕΠ σε ποσοστό 32%.
- Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι όσον αφορά το αν οι πληροφορίες που ζητούν δίνονται άμεσα σε ποσοστό 33,7%.
- Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι σε σχέση με το ότι οι πληροφορίες που ζητούν δίνονται με ακρίβεια σε ποσοστό 35,4%.
- Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι σε σχέση με το ότι οι πληροφορίες και η ενημέρωση που ζητούν τους παρέχονται με κατανοητό τρόπο σε ποσοστό 35,1%.

Συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ και ικανοποίηση από τα ΚΕΠ σε σχέση με την εμπιστοσύνη(τα μεγαλύτερα ποσοστά που εμφανίζονται).

- Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι σε σχέση με το ότι εμπιστεύονται τις πληροφορίες που τους παρέχονται από τα ΚΕΠ σε ποσοστό 34,7%.
- Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι σε σχέση με το ΚΕΠ διασφαλίζει τα προσωπικά τους δεδομένα σε ποσοστό 27,8%. Ενώ αυτοί που είναι συνολικά πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι σε σχέση με το ΚΕΠ διασφαλίζει τα προσωπικά τους δεδομένα σε ποσοστό 14,4%.
- Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι όσον αφορά το χειρισμό των υποθέσεών τους με συνέπεια και ευθύνη σε ποσοστό 29,2%.

- Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι σε σχέση με το ότι το ΚΕΠ λειτουργεί με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη σε ποσοστό 29,6%.
- Αυτοί που είναι συνολικά πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι σε σχέση με τις ώρες λειτουργίας του ΚΕΠ σε ποσοστό 17,5%.

Συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ και ικανοποίηση από τα ΚΕΠ σε σχέση με το προσωπικό (τα μεγαλύτερα ποσοστά που εμφανίζονται).

- Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι με την κατάρτιση και την εξειδίκευση που επιδεικνύουν οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ σε ποσοστό 29,2%. Και ποσοστό 18,2% είναι αυτοί που είναι συνολικά πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ και δείχνουν να είναι και πάρα πολύ ικανοποιημένοι με την κατάρτιση και την εξειδίκευση που επιδεικνύουν οι εργαζόμενοι.
- Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι με την ευγένεια των υπαλλήλων σε ποσοστό 26,5%. Και ποσοστό 21,3% είναι αυτοί που είναι συνολικά πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ και δείχνουν να είναι και πάρα πολύ ικανοποιημένοι με την ευγένεια των υπαλλήλων.
- Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι από την προθυμία των υπαλλήλων να βοηθήσουν σε ποσοστό 25,8%.
- Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι από το ενδιαφέρον που δείχνουν οι υπάλληλοι σε κάθε πολίτη ξεχωριστά σε ποσοστό 24,7%.
- Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι αναφορικά με την ενημέρωσή τους από τους υπαλλήλους για τις διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ σε ποσοστό 18,2%.

Συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ και ικανοποίηση από τα ΚΕΠ σε σχέση με το περιβάλλον τον ΚΕΠ (τα μεγαλύτερα ποσοστά που εμφανίζονται).

- Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να είναι μέτρια ικανοποιημένοι με τη διακόσμηση του χώρου του ΚΕΠ σε ποσοστό 27,8%. Αυτοί που είναι συνολικά μέτρια ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να μην είναι καθόλου ικανοποιημένοι με τη διακόσμηση του χώρου του ΚΕΠ σε ποσοστό 4,1%.

- Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι αναφορικά με το αποδοτικό περιβάλλον των ΚΕΠ σε ποσοστό 22,7%.
- Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι με την καθαριότητα του χώρου των ΚΕΠ σε ποσοστό 32,3%.
- Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι αναφορικά με το σύγχρονο εξοπλισμό των ΚΕΠ σε ποσοστό 26,8%.
- Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ, δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι με την ευκολία πρόσβασης στο ΚΕΠ σε ποσοστό 27,8%.

4.5 Ικανοποίηση από τα ΚΕΠ, εξετάζοντας τις επιμέρους μεταβλητές από τους παράγοντες εξυπηρέτηση, εμπιστοσύνη, προσωπικό και περιβάλλον

Οι επιμέρους μεταβλητές σχετικά με την ικανοποίηση από τα ΚΕΠ κατέγραψαν υψηλά ποσοστά, γεγονός που επιβεβαιώνει την τεράστια κοινωνική αποδοχή των ΚΕΠ.

Συγκεκριμένα, σχετικά με την *εξυπηρέτηση*:

•Η ικανοποίηση από τον αριθμό των υπαλλήλων των ΚΕΠ έφτασε αθροιστικά το 53,6% (πολύ ικανοποιημένοι 43,3%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 10,3%).

•Η ικανοποίηση σχετικά με τον έγκαιρο χρόνο απάντησης στα αιτήματα των πολιτών έφτασε αθροιστικά το 73,1% (πολύ ικανοποιημένοι 46%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 27,1%).

•Η ικανοποίηση από τις πληροφορίες που πήραν στα ΚΕΠ (άμεσα) έφτασε το 75,6% (πολύ ικανοποιημένοι 48,1%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 27,5%).

•Η ικανοποίηση από τις πληροφορίες που πήραν από τα ΚΕΠ (ακρίβεια πληροφοριών) έφτασε το 77,7% (πολύ ικανοποιημένοι 48,1%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 29,6%).

•Η ικανοποίηση από τις πληροφορίες που πήραν από τα ΚΕΠ (κατανοητός τρόπος παροχής) έφτασε το 80,1% (πολύ ικανοποιημένοι 51,9%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 28,2%).

•Η ικανοποίηση από τις πληροφορίες που πήραν από τα ΚΕΠ (εγκυρότητα) καταγράφηκε στο 84,9% (πολύ ικανοποιημένοι 48,8%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 36,1%).

Σχετικά με την *εμπιστοσύνη*:

•Η ικανοποίηση από τις πληροφορίες που πήραν από τα ΚΕΠ (εμπιστοσύνη) καταγράφηκε στο 82,8% (πολύ ικανοποιημένοι 49,8%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 33%).

• Η ικανοποίηση από τη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων από τα ΚΕΠ έφτασε το 77,3% (πολύ ικανοποιημένοι 46,7%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 30,6%).

•Η ικανοποίηση από το χειρισμό των υποθέσεων στα ΚΕΠ (με συνέπεια και ευθύνη) φτάνει το 78,4% (πολύ ικανοποιημένοι 47,8%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 30,6%).

•Η ικανοποίηση από τη λειτουργία των ΚΕΠ με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη έφτασε το 75,9% (πολύ ικανοποιημένοι 45,7%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 30,2%).

•Η ικανοποίηση από τις ώρες λειτουργίας των ΚΕΠ φτάνει το 68,7% (πολύ ικανοποιημένοι 34%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 34,7%).

Σχετικά με το *προσωπικό*:

•Η ικανοποίηση από την κατάρτιση και εξειδίκευση των υπαλλήλων των ΚΕΠ καταγράφηκε στο 69,4% (πολύ ικανοποιημένοι 42,3%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 27,1%).

•Η ικανοποίηση από την ευγένεια των υπαλλήλων έφτασε το 79,7% (πολύ ικανοποιημένοι 40,2%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 39,5%).

•Η ικανοποίηση από την προθυμία των υπαλλήλων να βοηθήσουν φτάνει το 75,9% (πολύ ικανοποιημένοι 39,5%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 36,4%).

•Η ικανοποίηση από το ενδιαφέρον που δείχνουν οι υπάλληλοι σε κάθε πολίτη ξεχωριστά έφτασε το 70,7% (πολύ ικανοποιημένοι 40,5%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 30,2%).

•Η ικανοποίηση από την ενημέρωση που γίνεται από τους υπαλλήλους για τις διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ φτάνει το 50,6% (πολύ ικανοποιημένοι 32%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 18,6%).

Σχετικά με το *περιβάλλον*:

•Η ικανοποίηση από τη διακόσμηση του χώρου του ΚΕΠ καταγράφηκε στο 35,4% (πολύ ικανοποιημένοι 30,2%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 5,2%).

•Η ικανοποίηση από το αποδοτικό περιβάλλον εργασίας έφτασε το 52,6% (πολύ ικανοποιημένοι 40,2%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 12,4%).

•Η ικανοποίηση από την καθαριότητα του χώρου του ΚΕΠ φτάνει το 76% (πολύ ικανοποιημένοι 54%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 22%).

•Η ικανοποίηση από το σύγχρονο εξοπλισμό έφτασε το 64,3% (πολύ ικανοποιημένοι 48,1%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 16,2%).

•Η ικανοποίηση από την ευκολία πρόσβασης στο ΚΕΠ φτάνει το 81,8% (πολύ ικανοποιημένοι 49,5%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 32,3%).

4.6 Συσχετίσεις Spearman

	total satisf	staff	on time	directly	accuracy	understanding	valid	believe	personal data	consistency	ctiz good	hours	skill	courtesy	willingness	interest	process inf	decor	efficient env	cleanliness	equipment	access
total sat	1	,237**	,588**	,609**	,594**	,578**	,503**	,500**	,398**	,509**	,524**	,190**	,609**	,551**	,530**	,553**	,464**	,219**	,379**	,356**	,279**	,283**
staff	,237**	1	,389*	,333**	,303**	,318**	,314**	,288**	,318**	,322**	,256**	,201**	,315**	,263**	,231**	,266**	,285**	,278**	,360**	,353**	,249**	,212**
on time	,588**	,389**	1	,768**	,686**	,670**	,614**	,532**	,497**	,548**	,520**	,251**	,555**	,560**	,546**	,559**	,484**	,230**	,372**	,383**	,332**	,292**
directly	,609**	,333**	,768**	1	,740**	,714**	,623**	,559**	,477**	,568**	,520**	,254**	,577**	,577**	,577**	,558**	,438**	,224**	,340**	,412**	,346**	,357**
accuracy	,594**	,303**	,686**	,740**	1	,774**	,683**	,620**	,513**	,565**	,546**	,271**	,581**	,547**	,570**	,546**	,488**	,230**	,345**	,359**	,346**	,291**
understanding	,578**	,318**	,670**	,714**	,774**	1	,706**	,596**	,508**	,560**	,562**	,315**	,592**	,526**	,568**	,531**	,456**	,281**	,380*	,383**	,330**	,350**
valid	,503**	,314**	,614**	,623**	,683**	,706**	1	,642**	,492**	,593**	,516**	,309**	,535**	,442**	,495**	,444**	,381**	,223**	,294**	,369**	,261**	,305**
believe	,500**	,288**	,532**	,559**	,620**	,596**	,642**	1	,603**	,747**	,632**	,354**	,587**	,506**	,548**	,515**	,472**	,188**	,332**	,414**	,362**	,400**
personal data	,398**	,318**	,497**	,477**	,513**	,508**	,492**	,603**	1	,646**	,585**	,302**	,449**	,494**	,439**	,430**	,439**	,215**	,350**	,333**	,299**	,318**
consistency	,509**	,322**	,548**	,568**	,565**	,560**	,593**	,747**	,646**	1	,755**	,361**	,599**	,581*	,547**	,545**	,515**	,211**	,348**	,376**	,354**	,316**
citiz good	,524**	,256**	,520**	,520**	,546**	,562**	,516**	,632**	,585**	,755**	1	,349**	,594**	,517**	,568**	,539**	,496**	,235**	,354**	,288**	,262**	,327**
hours	,190**	,201**	,251**	,254**	,271**	,315**	,309**	,354**	,302**	,361**	,349**	1	,275**	,205**	,229**	,236**	,212**	,241**	,249**	,236**	,251**	,324**
skill	,609**	,315**	,555**	,577**	,581**	,592**	,535**	,587**	,449**	,599**	,594**	,275**	1	,697**	,704**	,698**	,673**	,265**	,402**	,390**	,355**	,344**
courtesy	,551**	,263**	,560**	,577**	,547**	,526**	,442**	,506**	,494**	,581**	,517**	,205**	,697**	1	,839**	,789**	,634**	,236**	,391**	,452**	,380**	,368**
willingness	,530**	,231**	,546**	,577**	,570**	,568**	,495**	,548**	,439**	,547**	,568**	,229**	,704**	,839**	1	,821**	,658**	,277**	,410**	,456**	,366**	,377**
interest	,553**	,266**	,559**	,558**	,546**	,531**	,444**	,515**	,430**	,545**	,539**	,236**	,698**	,789**	,821**	1	,692**	,268**	,442**	,462**	,405**	,380**
process inf	,464**	,285**	,484**	,438**	,488**	,456**	,381**	,472**	,439**	,515**	,496**	,212**	,673**	,634**	,658**	,692**	1	,317**	,443**	,414**	,365**	,360**
decor	,219**	,278**	,230**	,224**	,230**	,281**	,223**	,188**	,215**	,211**	,235**	,241**	,265**	,236**	,277**	,268**	,317**	1	,625**	,461**	,495**	,305**
efficien env	,379**	,360**	,372**	,340**	,345**	,380**	,294**	,332**	,350**	,348**	,354**	,249**	,402**	,391**	,410**	,442**	,443**	,625**	1	,593**	,521**	,461**
cleanline	,356**	,353**	,383**	,412**	,359**	,383**	,369**	,414**	,333**	,376**	,288**	,236**	,390**	,452**	,456**	,462**	,414**	,461**	,593**	1	,591**	,538(**
equipmen	,279**	,249**	,332**	,346**	,346**	,330**	,261**	,362**	,299**	,354**	,262**	,251**	,355**	,380**	,366**	,405**	,365**	,495**	,521**	,591**	1	,480(**
access	,283**	,212**	,292**	,357**	,291**	,350**	,305**	,400**	,318**	,316**	,327**	,324**	,344**	,368**	,377**	,380**	,360**	,305**	,461**	,538**	,480**	1

Η συσχέτιση είναι σημαντική σε επίπεδο ,01. Όλες οι μεταβλητές σχετίζονται μεταξύ τους. Η ερμηνεία των μεταβλητών παρουσιάζεται παρακάτω.

4.7 Οικονομετρική Ανάλυση- Μοντέλα παλινδρόμησης

4.7.1 Εκτίμηση της πολλαπλής παλινδρόμησης για την εξαρτημένη μεταβλητή total satisf: «συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ»

Από τη στιγμή που σκοπός της έρευνας είναι η διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ΚΕΠ (Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών) με βάση την αντιλαμβανόμενη ποιότητα, η ερευνητική υπόθεση διαμορφώνεται με βάση το παρακάτω μοντέλο:

total satisf= f (serv, trus, pers, env)

όπου *total satisf*= η συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ και

όπου *serv*= οι παράγοντες που προσδιορίζουν την *εξυπηρέτηση* στα ΚΕΠ και περιλαμβάνει τις μεταβλητές

staff: ικανοποιητικός αριθμός υπαλλήλων

on time: το ΚΕΠ απαντά εγκαίρως στα αιτήματα των πολιτών

directly: οι πληροφορίες που ζητούν οι πολίτες δίνονται άμεσα

accuracy: οι πληροφορίες που ζητούν οι πολίτες δίνονται με ακρίβεια

understanding: οι πληροφορίες και η ενημέρωση που ζητούν οι πολίτες, τους παρέχονται με κατανοητό τρόπο

valid: οι πληροφορίες που ζητούν οι πολίτες δίνονται είναι έγκυρες

όπου *trus*= οι παράγοντες που προσδιορίζουν την *εμπιστοσύνη* απέναντι στα ΚΕΠ και περιλαμβάνει τις μεταβλητές

believe: οι πολίτες εμπιστεύονται τις πληροφορίες που παρέχονται από τα ΚΕΠ

personal data: το ΚΕΠ διασφαλίζει- προφυλάσσει τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών (εχεμύθεια όσον αφορά ευαίσθητα δεδομένα)

consistency: το ΚΕΠ χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη

citiz good: το ΚΕΠ λειτουργεί με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη

hours: εξυπηρέτηση σχετικά με τις ώρες λειτουργίας του ΚΕΠ

όπου *pers*= οι παράγοντες που αναφέρονται στο *προσωπικό* των ΚΕΠ και περιλαμβάνει τις μεταβλητές

skill: οι εργαζόμενοι επιδεικνύουν κατάρτιση και εξειδίκευση

courtesy: οι υπάλληλοι είναι ευγενικοί

willingness: οι εργαζόμενοι δείχνουν πρόθυμοι να βοηθήσουν

interest: οι υπάλληλοι δείχνουν ενδιαφέρον σε κάθε πολίτη ξεχωριστά

process information: οι υπάλληλοι κρατούν ενήμερους τους πολίτες για τις διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ

όπου *env*= οι παράγοντες που αναφέρονται στο *περιβάλλον* των ΚΕΠ και περιλαμβάνει τις μεταβλητές

decor: διακόσμηση χώρου ΚΕΠ

efficient env: αποδοτικό περιβάλλον εργασίας

cleanliness: καθαριότητα χώρου

equipment: σύγχρονος εξοπλισμός

access: ευκολία πρόσβασης στο ΚΕΠ.

Δηλαδή η ερευνητική υπόθεση H_1 είναι αν η συνολική ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ μπορεί να προβλεφθεί από το μοντέλο total satisf= f (serv, trus, pers, env).

Η παλινδρόμηση έγινε με τη χρήση του πακέτου spss. Στην αρχή έγινε παλινδρόμηση χωριστά για κάθε ανεξάρτητη μεταβλητή που περιλαμβάνεται στους παράγοντες «serv, trus, pers, env» (εξυπηρέτηση, εμπιστοσύνη, προσωπικότητα, πειβάλλον) – από staff έως access- με την εξαρτημένη μεταβλητή «total satisf: συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ». Τελευταία, έγινε η παλινδρόμηση όλων των ανεξάρτητων μεταβλητών από staff έως access με την εξαρτημένη μεταβλητή total satisf. Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από το σύνολο των παλινδρομήσεων:

	Εξαρτημένη	**Ανεξάρτητη**	**β**	**t**	**D-W**	**R^2**	**υποστήριξη**
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	Total satisf	staff	,226	4,476	1,639	,065	χαμηλή
	Total satisf	on time	,559	12,354	1,895	,346	μέτρια
	Total satisf	directly	,575	13,243	1,839	,378	μέτρια
	Total satisf	accuracy	,511	11,995	1,844	,332	μέτρια
	Total satisf	understanding	,541	12,524	1,861	,352	μέτρια
	Total satisf	valid	,520	9,927	1,822	,254	μέτρια
ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ	Total satisf	believe	,484	9,479	1,884	,237	μέτρια
	Total satisf	personal data	,343	7,455	1,798	,161	μέτρια
	Total satisf	consistency	,483	10,037	1,876	,259	μέτρια
	Total satisf	citiz good	,456	10,321	1,888	,269	μέτρια
	Total satisf	hours	,145	3,393	1,663	,038	χαμηλή
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	Total satisf	skill	,541	12,717	1,949	,359	μέτρια
	Total satisf	courtesy	,479	10,235	1,991	,266	μέτρια
	Total satisf	willingness	,468	9,744	1,901	,247	μέτρια
	Total satisf	interest	,460	10,461	1,832	,275	μέτρια
	Total satisf	process information	,332	8,900	1,706	,215	μέτρια
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	Total satisf	decor	,212	4,376	1,630	,062	χαμηλή
	Total satisf	efficient env	,341	7,093	1,687	,148	μέτρια
	Total satisf	cleanliness	,322	5,912	1,656	,108	μέτρια
	Total satisf	equipment	,229	4,433	1,656	,064	χαμηλή
	Total satisf	access	,253	4,773	1,697	,073	χαμηλή
	Total satisf	Όλες οι παραπάνω	,997	4,006	1,988	0,522	υψηλή

Από τα παραπάνω είναι φανερή η υψηλή προβλεψιμότητα του μοντέλου. Το R^2 που προκύπτει από την παλινδρόμηση της εξαρτημένης «συνολική ικανοποίηση των πολιτών από τα ΚΕΠ» με όλες τις ανεξάρτητες μεταβλητές που περιλαμβάνονται στους παράγοντες serv, trus, pers, env είναι 0,522. Οι ανεξάρτητες μεταβλητές ερμηνεύουν το 52,2% της παλινδρόμησης. Αυτό σημαίνει ότι όλοι οι παράγοντες που διερευνήθηκαν ερμηνεύουν σε πολύ μεγάλο βαθμό την έννοια της συνολικής ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες του ΚΕΠ. Άρα, όταν ο πολίτης δηλώνει ότι είναι συνολικά ικανοποιημένος από τα ΚΕΠ, λαμβάνει υπόψη του και τους τέσσερις παράγοντες δηλαδή και την εξυπηρέτηση, και την εμπιστοσύνη, και το προσωπικό αλλά και το περιβάλλον του ΚΕΠ!

Κάνοντας παλινδρόμηση για όλες τις μεταβλητές που αναφέρονται στην ικανοποίηση από τα ΚΕΠ και στους παράγοντες εξυπηρέτηση, εμπιστοσύνη, προσωπικό και περιβάλλον και επιλέγοντας ως εξαρτημένη μεταβλητή τη συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ, βρέθηκαν ωστόσο και μη στατιστικά σημαντικές μεταβλητές. Οπότε, επαναλάβαμε την παλινδρόμηση, επιλέγοντας αυτή τη φορά μόνο τις μεταβλητές που ήταν στατιστικά σημαντικές. Έτσι, εκτιμήθηκε το μοντέλο πολλαπλής παλινδρόμησης για την εξαρτημένη μεταβλητή «συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ» με τις στατιστικά σημαντικές μεταβλητές «οι πληροφορίες που ζητούν οι πολίτες δίνονται άμεσα» και «οι πληροφορίες και η ενημέρωση που ζητούν οι πολίτες παρέχονται με κατανοητό τρόπο» που αναφέρονται στην *εξυπηρέτηση*, «το ΚΕΠ λειτουργεί με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη» που αναφέρεται στον παράγοντα *εμπιστοσύνη*, «οι εργαζόμενοι επιδεικνύουν εξειδίκευση και κατάρτιση» που αναφέρεται στον παράγοντα *προσωπικό* και «αποδοτικό περιβάλλον εργασίας» που αναφέρεται στο *περιβάλλον*.

4.7.2 Εκτίμηση της πολλαπλής παλινδρόμησης για την εξαρτημένη μεταβλητή total satisf: «συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ»- διορθωμένο μοντέλο

	Μοντέλο
Μεταβλητές	Συντελεστής (Estimate)
Σταθερά	0,862*** (04,455)
directly	0,233*** (3,870)
understanding	0,154* (2,629)
citiz good	0,118** (2,480)
skill	0,213*** (3,998)
efficient env	0,88** (2,121)
N (αριθμός παρατηρήσεων)	290
R^2	0,502
R^2 adj.	0,493
F – statistic	57,384
Σημείωση: Τα ***,** και * δηλώνουν τη στατιστική σημαντικότητα σε επίπεδο 1%, 5% και 10% αντίστοιχα. Μέσα στις παρενθέσεις παρουσιάζεται η t- statistic.	

Η εξίσωση της παλινδρόμησης είναι:

total satisfy = 0,862+0,233*directly+0,154*understanding+0,118*(citiz good) +0,213*skill+ 0,88*(efficient env)

όπου

total satisf= συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ

directly= οι πληροφορίες που ζητούν οι πολίτες δίνονται άμεσα

understanding= οι πληροφορίες και η ενημέρωση που ζητούν οι πολίτες παρέχονται με κατανοητό τρόπο

citiz good= το ΚΕΠ λειτουργεί με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη

skill= οι εργαζόμενοι επιδεικνύουν εξειδίκευση και κατάρτιση

efficient env= αποδοτικό περιβάλλον εργασίας.

Στην εξίσωση αυτού του μοντέλου η εξαρτημένη μεταβλητή «συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ» παίρνει τιμές από 1 έως 5 για την επιλογή καθόλου, λίγο, μέτρια, πολύ και πάρα πολύ, αντίστοιχα.

Η μεταβλητή «οι πληροφορίες που ζητούν οι πολίτες δίνονται άμεσα» -σχετικά με την ικανοποίηση από τα ΚΕΠ για τη συγκεκριμένη μεταβλητή- παίρνει τιμές από 1 έως 5 για κάθε επιλογή καθόλου, λίγο, μέτρια, καλά και πολύ καλά, αντίστοιχα. Ο συντελεστής της μεταβλητής «δίνονται άμεσα οι πληροφορίες» ισούται με 0,233 δηλαδή για κάθε αύξηση κατά μία μονάδα της μεταβλητής «δίνονται άμεσα οι πληροφορίες», αναμένεται κατά μέσο όρο αύξηση 0,233 μονάδες της συνολικής ικανοποίησης από τα ΚΕΠ, δεδομένου ότι οι υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές παραμένουν σταθερές. Είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 1%.

Η μεταβλητή «οι πληροφορίες και η ενημέρωση που ζητούν οι πολίτες παρέχονται με κατανοητό τρόπο» -σχετικά με την ικανοποίηση από τα ΚΕΠ για τη συγκεκριμένη μεταβλητή- παίρνει τιμές από 1 έως 5 για κάθε επιλογή καθόλου, λίγο, μέτρια, καλά και πολύ καλά, αντίστοιχα. Ο συντελεστής της μεταβλητής «δίνονται με κατανοητό τρόπο οι πληροφορίες» ισούται με 0,154 δηλαδή για κάθε αύξηση κατά μία μονάδα της μεταβλητής «δίνονται με κατανοητό τρόπο οι πληροφορίες», αναμένεται κατά μέσο όρο αύξηση 0,154 μονάδες της συνολικής ικανοποίησης από τα ΚΕΠ, δεδομένου ότι οι υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές παραμένουν σταθερές. Είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 10%.

Η μεταβλητή «το ΚΕΠ λειτουργεί με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη» -σχετικά με την ικανοποίηση από τα ΚΕΠ για τη συγκεκριμένη μεταβλητή- παίρνει τιμές από 1 έως 5 για κάθε επιλογή καθόλου, λίγο, μέτρια, καλά και πολύ καλά, αντίστοιχα. Ο συντελεστής της μεταβλητής ισούται με 0,118 δηλαδή για κάθε αύξηση κατά μία μονάδα της μεταβλητής «το ΚΕΠ λειτουργεί με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη», αναμένεται κατά μέσο όρο αύξηση 0,118 μονάδες της συνολικής ικανοποίησης από τα ΚΕΠ, δεδομένου ότι οι υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές παραμένουν σταθερές. Είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 5%.

Η μεταβλητή «οι εργαζόμενοι επιδεικνύουν εξειδίκευση και κατάρτιση» -σχετικά με την ικανοποίηση από τα ΚΕΠ για τη συγκεκριμένη μεταβλητή- παίρνει τιμές από 1 έως 5 για κάθε επιλογή καθόλου, λίγο, μέτρια, καλά και πολύ καλά, αντίστοιχα. Ο συντελεστής της μεταβλητής ισούται με 0,213 δηλαδή για κάθε αύξηση κατά μία μονάδα της μεταβλητής «οι εργαζόμενοι επιδεικνύουν εξειδίκευση και

κατάρτιση», αναμένεται κατά μέσο όρο αύξηση 0,213 μονάδες της συνολικής ικανοποίησης από τα ΚΕΠ, δεδομένου ότι οι υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές παραμένουν σταθερές. Είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 1%.

Η μεταβλητή «αποδοτικό περιβάλλον εργασίας» -σχετικά με την ικανοποίηση από τα ΚΕΠ για τη συγκεκριμένη μεταβλητή- παίρνει τιμές από 1 έως 5 για κάθε επιλογή καθόλου, λίγο, μέτρια, καλά και πολύ καλά, αντίστοιχα. Ο συντελεστής της μεταβλητής ισούται με 0,88 δηλαδή για κάθε αύξηση κατά μία μονάδα της μεταβλητής «αποδοτικό περιβάλλον εργασίας», αναμένεται κατά μέσο όρο αύξηση 0,88 μονάδες της συνολικής ικανοποίησης από τα ΚΕΠ, δεδομένου ότι οι υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές παραμένουν σταθερές. Είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 5%.

Στο μοντέλο αυτό το R^2 ισούται με 0,502 δηλαδή το μοντέλο επεξηγεί το 50,2% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής . Το R^2 adj. είναι 0,493. Η F – statistic του μοντέλου είναι 57,384 με p-value=0,000 που σημαίνει ότι θα υπάρχει γραμμική σχέση της εξαρτημένης μεταβλητής με μία τουλάχιστον ανεξάρτητη, άρα δεν είναι δεκτή η υπόθεση ότι $b_1= b_2 = b_3 =…= b_8 =0$ σε 99% επίπεδο σημαντικότητας.

Τα αποτελέσματα της παλινδρόμησης έδειξαν ότι όσο πιο άμεσα και πιο γρήγορα δίνονται οι πληροφορίες στους πολίτες από τη στιγμή που οι ίδιοι θα απευθυνθούν στα ΚΕΠ, τόσο αυξάνεται η συνολική ικανοποίησή τους από τα ΚΕΠ. Το ίδιο ισχύει και με το αν ο τρόπος που δίνονται οι πληροφορίες είναι απλός και κατανοητός: η συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ αυξάνεται όσο πιο απλές και κατανοητές είναι οι πληροφορίες. Οι πολίτες στην έρευνα έδειξαν ότι αναγνωρίζουν τη λειτουργία του ΚΕΠ με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη. Επίσης, οι πολίτες αναγνωρίζουν την κατάρτιση και εξειδίκευση των υπαλλήλων · όταν το αντιλαμβάνονται, αυξάνεται και η συνολική τους ικανοποίηση από τα ΚΕΠ. Αλλά και το περιβάλλον εργασίας καθώς γίνεται πιο αποδοτικό, οδηγεί στην αύξηση της ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες των ΚΕΠ.

4.7.3 Εκτίμηση της πολλαπλής παλινδρόμησης για την εξαρτημένη μεταβλητή visiting times: «φορές που επισκεφτήκατε τα ΚΕΠ τους τελευταίους 12 μήνες»

	Μοντέλο
Μεταβλητές	Συντελεστής (Estimate)
Σταθερά	0,665** (2,253)
process	0,312*** (4,057)
information	0,469** (2,917)
attestation	0,441** (2,942)
signature	0,354** (2,343)
handbill	1,203*** (7,157)
certificate	0,519*** (3,379)
peiraiws	1,011*** (3,513)
education	0,072* (1,909)
N (αριθμός παρατηρήσεων)	293
R^2	0,363
R^2 adj.	0,345
F – statistic	20,261
Σημείωση: Τα ***,** και * δηλώνουν τη στατιστική σημαντικότητα σε επίπεδο 1%, 5% και 10% αντίστοιχα. Μέσα στις παρενθέσεις παρουσιάζεται η t- statistic.	

Στον παραπάνω πίνακα παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της παλινδρόμησης για τη μεταβλητή «φορές που επισκεφτήκατε τα ΚΕΠ τους τελευταίους 12 μήνες», η οποία και αποτελεί την εξαρτημένη μεταβλητή.

Η εξίσωση της παλινδρόμησης είναι η εξής:

visiting times= 0,665+ 0,312*process + 0,469*information +0,441*attestation +0,354*signature+1,203*handbill+0,519*certificate+1,011*peiraiws+0,072*education όπου

visiting times= φορές που επισκεφτήκατε τα ΚΕΠ τους τελευταίους 12 μήνες

process= γνώση των διαδικασιών και λειτουργιών που εκτελούνται από τα ΚΕΠ

information= την τελευταία φορά μέσα στους τελευταίους 12 μήνες επισκεφτήκατε τα ΚΕΠ για γενικές πληροφορίες

attestation= την τελευταία φορά μέσα στους τελευταίους 12 μήνες επισκεφτήκατε τα ΚΕΠ για επικυρώσεις

signature= την τελευταία φορά μέσα στους τελευταίους 12 μήνες επισκεφτήκατε τα ΚΕΠ για γνήσιο υπογραφής

handbill= την τελευταία φορά μέσα στους τελευταίους 12 μήνες επισκεφτήκατε τα ΚΕΠ για προκηρύξεις

certificate= την τελευταία φορά μέσα στους τελευταίους 12 μήνες επισκεφτήκατε τα ΚΕΠ για αναζήτηση κάποιου πιστοποιητικού

peiraiws= την τελευταία φορά μέσα στους τελευταίους 12 μήνες επισκεφτήκατε τα ΚΕΠ για πληρωμή λογαριασμών κοινής ωφελείας στο μηχάνημα της Πειραιώς

education= εκπαίδευση- μορφωτικό επίπεδο

Στην εξίσωση του μοντέλου αυτού η εξαρτημένη μεταβλητή «φορές που επισκεφτήκατε τα ΚΕΠ τους τελευταίους 12 μήνες» παίρνει τιμές από 1 έως 6 για την επιλογή καθόλου, 1-2 φορές, 3-4 φορές, 5-6 φορές, 7-10 φορές και >10 φορές, αντίστοιχα.

Η μεταβλητή «γνώση των διαδικασιών και λειτουργιών που εκτελούνται από τα ΚΕΠ» παίρνει τιμές από 1 έως 5 για κάθε επιλογή καθόλου, λίγο, μέτρια, καλά και πολύ καλά, αντίστοιχα. Ο συντελεστής της μεταβλητής «γνώση διαδικασιών» ισούται με 0,312 δηλαδή για κάθε αύξηση κατά μία μονάδα της μεταβλητής «γνώση διαδικασιών», αναμένεται κατά μέσο όρο αύξηση 0,312 μονάδες όσον αφορά τις επισκέψεις στο ΚΕΠ, δεδομένου ότι οι υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές παραμένουν σταθερές. Είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 1%.

Η μεταβλητή «την τελευταία φορά μέσα στους τελευταίους 12 μήνες επισκεφτήκατε τα ΚΕΠ για γενικές πληροφορίες» παίρνει τιμές από 0 έως 1, αν δεν επιλεγεί και αν επιλεγεί, αντίστοιχα. Ο συντελεστής της ανεξάρτητης μεταβλητής «για γενικές πληροφορίες» είναι 0,469 και αυτό σημαίνει ότι για κάθε αύξηση στον αριθμό επισκέψεων στα ΚΕΠ για γενικές πληροφορίες υπάρχει μεταβολή στον

αριθμό επισκέψεων στα ΚΕΠ κατά 0,469 μονάδες, δεδομένου ότι όλες οι υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές παραμένουν σταθερές. Πρόκειται για μία μεταβλητή η οποία είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο 5%.

Η μεταβλητή «την τελευταία φορά μέσα στους τελευταίους 12 μήνες επισκεφτήκατε τα ΚΕΠ για επικυρώσεις» παίρνει τιμές από 0 έως 1, αν δεν επιλεγεί και αν επιλεγεί, αντίστοιχα. Ο συντελεστής της ανεξάρτητης μεταβλητής «για επικυρώσεις» είναι 0,441 και αυτό σημαίνει ότι για κάθε αύξηση στον αριθμό επισκέψεων στα ΚΕΠ για επικυρώσεις υπάρχει μεταβολή στον αριθμό επισκέψεων στα ΚΕΠ κατά 0,441 μονάδες, δεδομένου ότι όλες οι υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές παραμένουν σταθερές. Πρόκειται για μία μεταβλητή η οποία είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο 5%.

Η μεταβλητή «την τελευταία φορά μέσα στους τελευταίους 12 μήνες επισκεφτήκατε τα ΚΕΠ για γνήσιο υπογραφής» παίρνει τιμές από 0 έως 1, αν δεν επιλεγεί και αν επιλεγεί, αντίστοιχα. Ο συντελεστής της ανεξάρτητης μεταβλητής «για γνήσιο υπογραφής» είναι 0,354 και αυτό σημαίνει ότι για κάθε αύξηση στον αριθμό επισκέψεων στα ΚΕΠ για γνήσιο υπογραφής υπάρχει μεταβολή στον αριθμό επισκέψεων στα ΚΕΠ κατά 0,354 μονάδες, δεδομένου ότι όλες οι υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές παραμένουν σταθερές. Πρόκειται για μία μεταβλητή η οποία είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο 5%.

Η μεταβλητή «την τελευταία φορά μέσα στους τελευταίους 12 μήνες επισκεφτήκατε τα ΚΕΠ για προκηρύξεις» παίρνει τιμές από 0 έως 1, αν δεν επιλεγεί και αν επιλεγεί, αντίστοιχα. Ο συντελεστής της ανεξάρτητης μεταβλητής «για προκηρύξεις» είναι 1,203 και αυτό σημαίνει ότι για κάθε αύξηση στον αριθμό επισκέψεων στα ΚΕΠ για προκηρύξεις υπάρχει μεταβολή στον αριθμό επισκέψεων στα ΚΕΠ κατά 1,203 μονάδες, δεδομένου ότι όλες οι υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές παραμένουν σταθερές. Πρόκειται για μία μεταβλητή η οποία είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο 1%.

Η μεταβλητή «την τελευταία φορά μέσα στους τελευταίους 12 μήνες επισκεφτήκατε τα ΚΕΠ για αναζήτηση κάποιου πιστοποιητικού» παίρνει τιμές από 0 έως 1, αν δεν επιλεγεί και αν επιλεγεί, αντίστοιχα. Ο συντελεστής της ανεξάρτητης μεταβλητής «για κάποιο πιστοποιητικό» είναι 0,519 και αυτό σημαίνει ότι για κάθε αύξηση στον αριθμό επισκέψεων στα ΚΕΠ για αναζήτηση κάποιου πιστοποιητικού υπάρχει μεταβολή στον αριθμό επισκέψεων στα ΚΕΠ κατά 0,519 μονάδες, δεδομένου

ότι όλες οι υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές παραμένουν σταθερές. Πρόκειται για μία μεταβλητή η οποία είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο 1%.

Η μεταβλητή «την τελευταία φορά μέσα στους τελευταίους 12 μήνες επισκεφτήκατε τα ΚΕΠ για πληρωμή λογαριασμών κοινής ωφέλειας στο μηχάνημα της Πειραιώς» παίρνει τιμές από 0 έως 1, αν δεν επιλεγεί και αν επιλεγεί, αντίστοιχα. Ο συντελεστής της ανεξάρτητης μεταβλητής «για εξόφληση λογαριασμών» είναι 1,011 και αυτό σημαίνει ότι για κάθε αύξηση στον αριθμό επισκέψεων στα ΚΕΠ για εξόφληση λογαριασμών υπάρχει μεταβολή στον αριθμό επισκέψεων στα ΚΕΠ κατά 1,011 μονάδες, δεδομένου ότι όλες οι υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές παραμένουν σταθερές. Πρόκειται για μία μεταβλητή η οποία είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο 1%.

Η μεταβλητή «εκπαίδευση- μορφωτικό επίπεδο» παίρνει τιμές από 1 έως 8, για επιλογή δημοτικό, γυμνάσιο, λύκειο, φοίτηση ΤΕΙ, ΤΕΙ, φοίτηση ΑΕΙ, ΑΕΙ, μεταπτυχιακό/ διδακτορικό, αντίστοιχα. Ο συντελεστής της ανεξάρτητης μεταβλητής «εκπαίδευση» είναι 0,072 και αυτό σημαίνει ότι καθώς βελτιώνεται το μορφωτικό επίπεδο υπάρχει μεταβολή στον αριθμό επισκέψεων στα ΚΕΠ κατά 0,072 μονάδες, δεδομένου ότι όλες οι υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές παραμένουν σταθερές. Πρόκειται για μία μεταβλητή η οποία είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο 5%.

Στο μοντέλο αυτό το R^2 ισούται με 0,363 δηλαδή το μοντέλο επεξηγεί το 36,3% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής visiting times . Το R^2 adj. είναι 0,345. Η F – statistic του μοντέλου είναι 20,261 με p-value=0.000 που σημαίνει ότι θα υπάρχει γραμμική σχέση της εξαρτημένης μεταβλητής με μία τουλάχιστον ανεξάρτητη, άρα δεν είναι δεκτή η υπόθεση ότι $b_1= b_2 = b_3 =…= b_8 =0$ σε 99% επίπεδο σημαντικότητας.

Τα αποτελέσματα της παλινδρόμησης έδειξαν ότι το πόσες φορές οι πολίτες θα απευθυνθούν σε ΚΕΠ εξαρτάται και από το πόσο καλά οι ίδιοι γνωρίζουν τις διαδικασίες και τις υποθέσεις που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ. Άρα, όσο πιο καλά γνωρίζει κάποιος τις λειτουργίες και διαδικασίες του ΚΕΠ, τόσο πιο πιθανό είναι να αυξηθούν οι επισκέψεις του σε αυτά τα κέντρα. Ακόμα, οι πολίτες απευθύνονται στα ΚΕΠ για επικυρώσεις, για γνήσιο υπογραφής, για γενικές πληροφορίες, για προκηρύξεις ή για πληρωμή λογαριασμών στο μηχάνημα της Πειραιώς και αυτό δείχνει πως έχουν παγιωθεί οι υπηρεσίες αυτές στα ΚΕΠ. Επίσης, τα πιο μορφωμένα άτομα χρησιμοποιούν περισσότερο τις υπηρεσίες των ΚΕΠ.

4.7.4 Εκτίμηση της πολλαπλής παλινδρόμησης για την εξαρτημένη μεταβλητή internet services: «φορές που χρησιμοποιήσατε τον τελευταίο χρόνο τις υπηρεσίες του ΚΕΠ μέσω του internet»

	Μοντέλο
Μεταβλητές	Συντελεστής (Estimate)
Σταθερά	0,659 (4,271)
information internet	1,652*** (18,252)
mail	1,108*** (3,955)
certificate internet	1,165*** (6,204)
plus process	0,470* (2,648)
collaboration	0,082** (2,276)
N (αριθμός παρατηρήσεων)	289
R^2	0,649
R^2 adj.	0,643
F – statistic	105,126
Σημείωση: Τα ***,** και * δηλώνουν τη στατιστική σημαντικότητα σε επίπεδο 1%, 5% και 10% αντίστοιχα. Μέσα στις παρενθέσεις παρουσιάζεται η t- statistic.	

Στον παραπάνω πίνακα παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της παλινδρόμησης για τη μεταβλητή «φορές που χρησιμοποιήσατε τον τελευταίο χρόνο τις υπηρεσίες του ΚΕΠ μέσω του internet», η οποία και αποτελεί την εξαρτημένη μεταβλητή.

Η εξίσωση της παλινδρόμησης είναι η εξής:

internet services=0,659+1,652*(information internet)+1,108*mail+1,165*(certificate internet)+ 0,470*(plus process) +0,082*collaboration

όπου

internet services= φορές που χρησιμοποιήσατε τον τελευταίο χρόνο τις υπηρεσίες του ΚΕΠ μέσω του internet

information internet= χρήση των υπηρεσιών του ΚΕΠ μέσω του internet για αναζήτηση πληροφοριών

mail= χρήση των υπηρεσιών του ΚΕΠ μέσω του internet για αναζήτηση πληροφοριών με απάντηση στο mail

certificate internet= χρήση των υπηρεσιών του ΚΕΠ μέσω του internet για αίτηση για κάποιο πιστοποιητικό

plus process= πρόσθεση και άλλης διαδικασίας στα ΚΕΠ

collaboration= καλύτερη συνεργασία των δημοσίων υπηρεσιών για τη βελτίωση των ΚΕΠ

Στην εξίσωση του μοντέλου αυτού η εξαρτημένη μεταβλητή «φορές που χρησιμοποιήσατε τον τελευταίο χρόνο τις υπηρεσίες του ΚΕΠ μέσω του internet» παίρνει τιμές από 1 έως 6 για την επιλογή καθόλου, 1-2 φορές, 3-4 φορές, 5-6 φορές, 7-10 φορές και >10 φορές, αντίστοιχα.

Η μεταβλητή «χρήση των υπηρεσιών του ΚΕΠ μέσω του internet για αναζήτηση πληροφοριών» παίρνει τιμές από 0 έως 1, όταν δεν επιλέγετε και όταν επιλέγετε. Ο συντελεστής της μεταβλητής «για αναζήτηση πληροφοριών» ισούται με 1,652 δηλαδή για κάθε αύξηση κατά μία μονάδα της μεταβλητής «για αναζήτηση πληροφοριών», αναμένεται κατά μέσο όρο αύξηση 1,652 μονάδες στη χρήση των υπηρεσιών του ΚΕΠ μέσω του internet, δεδομένου ότι οι υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές παραμένουν σταθερές. Είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 1%.

Η μεταβλητή «χρήση των υπηρεσιών του ΚΕΠ μέσω του internet για αναζήτηση πληροφοριών με απάντηση στο mail» παίρνει τιμές από 0 έως 1, όταν δεν επιλέγετε και όταν επιλέγετε, αντίστοιχα. Ο συντελεστής της μεταβλητής «για αναζήτηση πληροφοριών με απάντηση στο mail» ισούται με 1,108 δηλαδή για κάθε αύξηση κατά μία μονάδα της μεταβλητής «για αναζήτηση πληροφοριών με απάντηση στο mail», αναμένεται κατά μέσο όρο αύξηση 1,652 μονάδες στη χρήση των υπηρεσιών του ΚΕΠ μέσω του internet, δεδομένου ότι οι υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές παραμένουν σταθερές. Είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 1%.

Η μεταβλητή «χρήση των υπηρεσιών του ΚΕΠ μέσω του internet για αίτηση για κάποιο πιστοποιητικό» παίρνει τιμές από 0 έως 1, όταν δεν επιλέγετε και όταν επιλέγετε, αντίστοιχα. Ο συντελεστής της μεταβλητής «για αίτηση για κάποιο πιστοποιητικό» ισούται με 1,165 δηλαδή για κάθε αύξηση κατά μία μονάδα της

μεταβλητής «για αίτηση για κάποιο πιστοποιητικό», αναμένεται κατά μέσο όρο αύξηση 1,652 μονάδες στη χρήση των υπηρεσιών του ΚΕΠ μέσω του internet, δεδομένου ότι οι υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές παραμένουν σταθερές. Είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 1%.

Η μεταβλητή «πρόσθεση και άλλης διαδικασίας στα ΚΕΠ» παίρνει τιμές από 0 έως 1, όταν δεν επιλέγετε και όταν επιλέγετε, αντίστοιχα. Ο συντελεστής της μεταβλητής «και άλλη διαδικασία στα ΚΕΠ» ισούται με 0,470 δηλαδή για κάθε αύξηση κατά μία μονάδα της μεταβλητής «πρόσθεση και άλλης διαδικασίας στα ΚΕΠ», αναμένεται κατά μέσο όρο αύξηση 0,470 μονάδες στη χρήση των υπηρεσιών του ΚΕΠ μέσω του internet, δεδομένου ότι οι υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές παραμένουν σταθερές. Είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 10%.

Η μεταβλητή «πόσο σημαντικός είναι ο παράγοντας καλύτερη συνεργασία των δημοσίων υπηρεσιών για τη βελτίωση των ΚΕΠ» παίρνει τιμές από 1 έως 5, για επιλογή καθόλου, λίγο, μέτρια, πολύ και πάρα πολύ, αντίστοιχα. Ο συντελεστής της μεταβλητής «καλύτερη συνεργασία των δημοσίων υπηρεσιών» ισούται με 0,082 δηλαδή για κάθε αύξηση κατά μία μονάδα της μεταβλητής «καλύτερη συνεργασία των δημοσίων υπηρεσιών», αναμένεται κατά μέσο όρο αύξηση 0,082 μονάδες στη χρήση των υπηρεσιών του ΚΕΠ μέσω του internet, δεδομένου ότι οι υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές παραμένουν σταθερές. Είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 5%.

Στο μοντέλο αυτό το R^2 ισούται με 0,649 δηλαδή το μοντέλο επεξηγεί το 64,9% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής . Το R^2 adj. είναι 0,643. Η F – statistic του μοντέλου είναι 105,126 με p-value=0,000 που σημαίνει ότι θα υπάρχει γραμμική σχέση της εξαρτημένης μεταβλητής με μία τουλάχιστον ανεξάρτητη, άρα δεν είναι δεκτή η υπόθεση ότι $b_1= b_2 = b_3 =…= b_5 =0$ σε 99% επίπεδο σημαντικότητας.

Τα αποτελέσματα της παλινδρόμησης έδειξαν ότι η χρήση των υπηρεσιών του ΚΕΠ μέσω του internet αυξάνεται με την αναζήτηση από τους πολίτες στο internet πληροφοριών, απαντήσεων στο mail τους ή κάνοντας αίτηση για να τους χορηγηθεί κάποιο πιστοποιητικό.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η αποτελεσματικότητα, η ζήτηση για βελτιωμένες υπηρεσίες και η πίεση του κόστους βρίσκονται στην κορυφή της λίστας των σημαντικών προκλήσεων που αντιμετωπίζει σήμερα ο δημόσιος τομέας, βάσει και της έρευνας "Driving High Performance in Government: Maximizing the Value of Public-Sector Shared Services" από την Acceture. Για αυτό και αποτελεί αναγκαιότητα για τις δημόσιες υπηρεσίες η διαδικασία αναδιάρθρωσής τους. Καθώς, λοιπόν, οι απαιτήσεις των καταναλωτών- πολιτών αυξάνονται, οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να αναζητήσουν όχι μόνο καινούριους τρόπους αναφορικά με την εξυπηρέτηση των πολιτών αλλά και πιο βελτιωμένους, ταυτόχρονα, χρησιμοποιώντας νέα μέσα και εκμεταλλευόμενες πάντα την ανάπτυξη της τεχνολογίας.

Ήδη, στην Ελλάδα μέσω της τηλεφωνικής γραμμής **1564** αλλά και του site - των ΚΕΠ- **www.kep.gov.gr** επιχειρείται η εξυπηρέτηση των πολιτών με τη χρήση νέων μεθόδων επικοινωνίας, καλύπτοντας με αυτό τον τρόπο τις αυξημένες ανάγκες των πολιτών, προσαρμοσμένες στα νέα δεδομένα της τεχνολογικής εξέλιξης. Στην έρευνα που διεξήχθη στην πόλη της Καλαμάτας, είναι χαρακτηριστικό ότι από τα διακόσια ενενήντα εφτά άτομα που συμμετείχαν στη συμπλήρωση ερωτηματολογίου σχετικά με την ικανοποίηση από τα ΚΕΠ, τα εξήντα πέντε δήλωσαν ότι έχουν κάνει τον τελευταίο χρόνο χρήση των υπηρεσιών του ΚΕΠ μέσω του internet, ποσοστό δηλαδή 22% ή αλλιώς περίπου ένας στους πέντε. Οι λόγοι χρήσης των υπηρεσιών του ΚΕΠ μέσω του internet αναφέρονται παρακάτω: πενήντα εννέα άτομα δήλωσαν ότι απλά αναζήτησαν πληροφορίες, πέντε ότι αναζήτησαν πληροφορίες με απάντηση στο mail τους και δώδεκα ότι έκαναν αίτηση για κάποιο πιστοποιητικό. Προκύπτει, έτσι, ότι κάποιοι από τους ερωτώμενους έκαναν χρήση της υπηρεσίας internet για περισσότερους από έναν λόγους.

Πρέπει να σημειωθεί ότι σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών υπηρεσιών internet και την ποιότητα των υπηρεσιών αυτών είναι σημαντικό να ληφθούν υπόψη παράγοντες όπως: η ευκολία εύρεσης της ιστοσελίδας, η ευκολία στη χρήση, η ταχύτητα εμφάνισης σελίδων στην οθόνη, η κατανοητή γλώσσα, ο χρόνος που κερδίζεται, η ευλυγισία, η γρηγορότερη παροχή υπηρεσίας, η περισσότερη και καλύτερη πληροφόρηση, η καλύτερη βοήθεια και η ικανοποίηση των προσδοκιών του χρήστη. Αυτό αποτελεί συμπέρασμα της έρευνας "Top of The Web" η οποία

πραγματοποιήθηκε για τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τη Νορβηγία και τη Ισλανδία το 2004, σχετικά με τη χρήση του διαδικτύου για τις υπηρεσίες του δημοσίου.

Από τα παραπάνω είναι εμφανής η αναγκαιότητα απόκτησης καλύτερης γνώσης από τη πλευρά των κυβερνήσεων όσον αφορά την αντιμετώπιση των πολιτών τους, των απόψεών τους, των προσδοκιών τους, των συνηθειών τους , των επιπέδων αντίληψης και ικανοποίησης που αφορούν τη διανομή-τη μεταφορά των δημοσίων υπηρεσιών.

Αυτή η γνώση αλλά και ο αναπροσανατολισμός της δράσης των δημοσίων υπηρεσιών θα βοηθήσουν τις δημόσιες υπηρεσίες να κάνουν εκτίμηση της παρουσίας τους και του τρόπου που λειτουργούν έτσι ώστε να πάρουν ακριβείς αποφάσεις γύρω από τη παραγωγή και μεταφορά υψηλότερης ποιότητας δημοσίων υπηρεσιών.

Οι δύο θεμελιώδεις συνιστώσες της αποστολής του κράτους είναι α) η κοινωνική δικαιοσύνη και β) η οικονομική ευημερία. Αυτές οι δύο συνιστώσες καθορίζουν τη στρατηγική αναμόρφωσης της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και επιχειρησιακά αυτό εκφράζεται μέσω της επανίδρυσής της. Επομένως, το ζητούμενο είναι η σχεδίαση και η οργάνωση δημοσίων πολιτικών που αποσκοπούν στην επανίδρυση της δημόσιας διοίκησης.

Για αυτό και η βιομηχανία του κράτους καλείται να γίνει μια καλή και αποτελεσματική βιομηχανία, να έχει παραγωγική μηχανή και να δίνει ωραία προϊόντα στους πολίτες - πελάτες της. Αν κατορθωθεί αυτή η βιομηχανία να δίνει τα προϊόντα της καλά, με σεβασμό στους πολίτες, να έχει καλά προϊόντα από τα πιο απλά μέχρι τα πιο σύνθετα, τότε αυτή είναι η *διοικητική μεταρρύθμιση*.

Σίγουρα, η σταδιακή μετάβαση από το γραφειοκρατικό μοντέλο της διοίκησης σε διοίκηση στόχων και αποτελεσμάτων έχει ξεκινήσει. Τα ΚΕΠ είναι πρωτεργάτες σ΄ αυτή τη μετάβαση και οδηγούν στη συνολική διοικητική μεταρρύθμιση της χώρας αφού μέσω αυτών επιτυγχάνεται:

- ο μέγιστος βαθμός διαφάνειας για τη διοίκηση,
- η εξάλειψη της διαφθοράς και
- η ίση μεταχείριση των πολιτών.

Είναι προφανές ότι πρώτος και άμεσος στόχος της λειτουργίας των ΚΕΠ είναι η μετατροπή των σχέσεων του κράτους με τους πολίτες από τραυματικές που είναι μέχρι τώρα σε σχέσεις φιλικές, σχέσεις εμπιστοσύνης και ουσίας. Οι φιλοδοξίες βέβαια είναι πολύ μεγαλύτερες. Γι΄ αυτό μέσα από τα ΚΕΠ επιδιώκεται η

κινητοποίηση της κοινωνίας των πολιτών και η δημιουργία ενός νέου διοικητικού πολιτισμού, δημιουργώντας ένα νέο φορτίο αξιών, πάντα με επίκεντρο τον πολίτη-πελάτη!

Τα ΚΕΠ εξελίσσονται σε υπηρεσίες μιας στάσης δηλαδή σε υπηρεσίες που επιτρέπουν την εξυπηρέτηση του πολίτη και τη διεκπεραίωση πολύπλοκων διοικητικών διαδικασιών από έναν υπάλληλο έστω και αν οι διαδικασίες αυτές εμπλέκουν περισσότερους από έναν δημοσίους φορείς.

Η ικανοποίηση του πολίτη πρέπει να κατευθύνει κάθε υπηρεσία, παρεχόμενη από το δημόσιο για αυτό και η ποιότητα της υπηρεσίας θα πρέπει να είναι υψηλή. Έχοντας τα ΚΕΠ ως σκοπό λειτουργίας τους αυτή την ικανοποίηση του πολίτη, έχουν ήδη αναγνωριστεί ως θεσμός που οδηγεί στη μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα. Οι πολίτες δείχνουν να αναγνωρίζουν το μέγεθος των υπηρεσιών που όχι μόνο προσφέρονται αλλά και ικανοποιούνται από τα ΚΕΠ. Έτσι, το σύνθημα των ΚΕΠ, «*ΚΕΠ και έγινε*», δεν αποτελεί ουτοπία αλλά ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του πολίτη!

Τα παραπάνω δικαιολογούνται και από τα αποτελέσματα της Μελέτης Αναγνωρισιμότητας των ΚΕΠ που πραγματοποιήθηκε το 2005 από το Ινστιτούτο VPRC για το ΥΠΕΣΣΔΑ αλλά και από την επιτόπια έρευνα η οποία διεξήχθη Απρίλιο με Μάιο του 2007 με διανομή ερωτηματολογίου στην πόλη της Καλαμάτας. Και οι δύο έρευνες έδειξαν υψηλά ποσοστά ικανοποίησης από τα ΚΕΠ, με 94% για την πρώτη και 77,9% για τη δεύτερη. Γενικά, η αναγνωρισιμότητα του ΚΕΠ ως θεσμού που ικανοποιεί πάγιες ανάγκες των πολιτών φανερώνεται και από τα ποσοστά επισκεψιμότητας: στην έρευνα της VPRC το 60% δήλωσε ότι έχει επισκεφτεί τουλάχιστον μία φορά τα ΚΕΠ ενώ στην έρευνα για τη πόλη της Καλαμάτας το 42% δήλωσε ότι έχει επισκεφτεί ΚΕΠ τουλάχιστον μία φορά τον τελευταίο χρόνο. Επομένως, μπορεί να λεχθεί ότι τα ΚΕΠ αποτελούν αναγνωρίσιμο θεσμό και ότι παρέχουν υπηρεσίες στους πολίτες με υψηλά ποσοστά ικανοποίησης, πράγμα πρωτόγνωρο για τα δεδομένα του ελληνικού δημοσίου.

Όσον αφορά τη διαμόρφωση της καλής εικόνας των ΚΕΠ και της έντονης συμμετοχής τους στα δρώμενα προς την αναμόρφωση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, τα αποτελέσματα της έρευνας στην πόλη της Καλαμάτας έδειξαν ότι οι πολίτες είναι ικανοποιημένοι σε μεγάλο βαθμό από τη συμπεριφορά των υπαλλήλων των ΚΕΠ: αναφορικά με την ευγένεια του προσωπικού η ικανοποίηση φτάνει το 79,7%, με την προθυμία 75,9% και με την επίδειξη ενδιαφέροντος απέναντι σε κάθε

πολίτη ξεχωριστά 70,7% (τα ποσοστά αφορούν πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένους). Αυτό προκύπτει και από την έρευνα της MORI το 2006 για τις δημόσιες υπηρεσίες της Ιρλανδίας όπου προέκυψαν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης με το προσωπικό που ασχολείται απευθείας με τους πελάτες, το οποίο φαίνεται να είναι ευγενικό, καταρτισμένο και να εργάζεται με επαγγελματισμό. Το ίδιο επισημαίνεται και στην έρευνα των Cumberfold John, Gordon Guy, Sinha and Madhav N. όπου αναφέρεται ότι "παράγοντες που οδηγούν στην ικανοποίηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες αποτελούν το ευγενικό, με γνώσεις και ικανό προσωπικό".

Είναι χαρακτηριστικό επίσης ότι από τα αποτελέσματα της έρευνας στην Καλαμάτα προέκυψαν υψηλά ποσοστά ικανοποίησης σχετικά με μεταβλητές που αναφέρονται στην εξυπηρέτηση των πολιτών από τα ΚΕΠ. Ο έγκαιρος χρόνος απάντησης στα αιτήματα των πολιτών, η αμεσότητα, η εγκυρότητα, η ακρίβεια και κατανόηση των πληροφοριών παρεχόμενων από τα ΚΕΠ συγκεντρώνουν ποσοστά ικανοποίησης 73,1%, 75,6%, 84,9%, 77,7% και 80,1%, αντίστοιχα!

Από την οικονομετρική ανάλυση της έρευνας για τα ΚΕΠ που έγινε στην πόλη της Καλαμάτας προέκυψε ότι όταν ο πολίτης δηλώνει ότι είναι συνολικά ικανοποιημένος από τα ΚΕΠ, λαμβάνει υπόψη του τέσσερις παράγοντες δηλαδή και την εξυπηρέτηση, και την εμπιστοσύνη, και το προσωπικό αλλά και το περιβάλλον του ΚΕΠ!

Τα αποτελέσματα της παλινδρόμησης έδειξαν ότι όσο πιο άμεσα και πιο γρήγορα δίνονται οι πληροφορίες στους πολίτες από τη στιγμή που οι ίδιοι θα απευθυνθούν στα ΚΕΠ, τόσο αυξάνεται η συνολική ικανοποίησή τους από τα ΚΕΠ. Το ίδιο ισχύει και με το αν ο τρόπος που δίνονται οι πληροφορίες είναι απλός και κατανοητός: η συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ αυξάνεται όσο πιο απλές και κατανοητές είναι οι πληροφορίες. Οι πολίτες στην έρευνα έδειξαν ότι αναγνωρίζουν τη λειτουργία του ΚΕΠ με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη. Επίσης, οι πολίτες αναγνωρίζουν την κατάρτιση και εξειδίκευση των υπαλλήλων· όταν το αντιλαμβάνονται, αυξάνεται και η συνολική τους ικανοποίηση από τα ΚΕΠ. Αλλά και το περιβάλλον εργασίας καθώς γίνεται πιο αποδοτικό, οδηγεί στην αύξηση της ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες των ΚΕΠ.

Από την έρευνα προέκυψε ακόμα ότι το πόσες φορές οι πολίτες θα απευθυνθούν σε ΚΕΠ εξαρτάται και από το πόσο καλά οι ίδιοι γνωρίζουν τις διαδικασίες και τις υποθέσεις που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ. Άρα, όσο πιο καλά γνωρίζει κάποιος τις λειτουργίες και διαδικασίες του ΚΕΠ, τόσο πιο πιθανό είναι να

αυξηθούν οι επισκέψεις του σε αυτά τα κέντρα. Ακόμα, οι πολίτες απευθύνονται στα ΚΕΠ για επικυρώσεις, για γνήσιο υπογραφής, για γενικές πληροφορίες, για προκηρύξεις ή για πληρωμή λογαριασμών στο μηχάνημα της Πειραιώς και αυτό δείχνει πως έχουν παγιωθεί οι υπηρεσίες αυτές στα ΚΕΠ. Επίσης, τα πιο μορφωμένα άτομα φαίνεται να χρησιμοποιούν περισσότερο τις υπηρεσίες των ΚΕΠ.

Κοινό συμπέρασμα και των δύο ερευνών με αντικείμενο την ικανοποίηση των πολιτών από τα ΚΕΠ είναι ότι τα ΚΕΠ αποτελούν έναν απολύτως επιτυχημένο θεσμό, που απολαμβάνει σήμερα την καθολική αποδοχή της ελληνικής κοινωνίας!

Υιοθετώντας την άποψη του προϊστάμενου του ΚΕΠ Δήμου Καλαμάτας *κ. Σαρακινού Ιωάννη* θα λέγαμε ότι τα ΚΕΠ όντως αποτελούν το **«ψιλικατζίδικο της δημόσιας διοίκησης»** και το πρώτο μεγάλο βήμα της διοικητικής μεταρρύθμισης της χώρας μας που αναμφισβήτητα έχει πιάσει τόπο!



Θα συμπεραίναμε πως η ικανοποίηση του πολίτη-καταναλωτή πρέπει να αποτελεί πρωταρχικό στόχο της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών. Κάθε δημόσια υπηρεσία θα πρέπει:

I. να αναζητήσει καινούριους και καλύτερους τρόπους για να δώσει στους πολίτες- καταναλωτές πληροφορίες υψηλής ποιότητας έτσι ώστε αυτοί να γνωρίζουν τι να περιμένουν από τις υπηρεσίες· άρα πρέπει να επιτευχθεί βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις ώστε να γίνουν ταχύτερες, απλούστερες, φιλικότερες
II. να τοποθετηθεί ανοιχτά και να ξεκαθαρίσει ποιες υπηρεσίες προσφέρει και ποιες όχι
III. να μετρήσει και να αναφέρει την ικανοποίηση του καταναλωτή, με ένα συνεπή και συστηματικό τρόπο, διεξάγοντας μάλιστα δημοσκοπήσεις για τους πολίτες- καταναλωτές για να βρεθούν και να ερευνηθούν οι ανάγκες τους και οι προτιμήσεις τους αλλά και
IV. να εκτιμήσει την ποιότητα των διοικητικών διαδικασιών της, εισάγοντας τη διαδικασία πιστοποίησης βάσει έγκυρων, αξιόπιστων και διεθνώς αποδεκτών προτύπων και προδιαγραφών και καθιερώνοντας μηχανισμούς επιθεώρησης και ελέγχου των πιστοποιημένων διαδικασιών. Στόχος για τη συστηματική εισαγωγή των προτύπων ISO και στην ελληνική δημόσια διοίκηση είναι η βελτίωση της ποιότητας των διοικητικών διαδικασιών, ο έλεγχος της

συμμόρφωσης στα προδιαγεγραμμένα πρότυπα και η αξιολόγηση της λειτουργικότητας των διαδικασιών διοίκησης βάσει των προδιαγραφών.

V. να αξιολογήσει την απόδοση των υπαλλήλων της, εντοπίζοντας τόσο τις δυνατότητες όσο και τις αδυναμίες των υπηρετούντων υπαλλήλων.

VI. να καθιερώσει σύστημα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας με άλλα λόγια η κάθε δημόσια υπηρεσία να ενισχύσει την ικανότητά της για αυτο-αξιολόγηση. Μέσω αυτής της διαδικασίας καθίσταται δυνατή:

※ η επισήμανση των αδυναμιών και δυνατοτήτων μιας δημόσιας υπηρεσίας

※ η μέτρηση της προόδου που συντελείται με την πάροδο του χρόνου

※ ο σχεδιασμός προγραμμάτων διοικητικής βελτίωσης.

VII. να επανεξετάσει και να κάνει κριτική όσον αφορά την προσβασιμότητα, τη διαθεσιμότητα και το βαθμό αποδοχής των υπηρεσιών της· τα παραπάνω θα πρέπει να τα εξετάσει και από την πλευρά των μειονεκτικών ομάδων (*εξυπηρέτηση ειδικών ομάδων πολιτών*) όπως αυτοί με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο ή τα άτομα με ειδικές ανάγκες και τους ηλικιωμένους αλλά και ομάδες πληθυσμού- πολιτών που έχουν προβλήματα χειρισμού της ελληνικής γλώσσας (π.χ. ευρωπαίοι πολίτες, οικονομικοί μετανάστες, παλιννοστούντες). Σήμερα, βρίσκονται σε πολύ αρχική φάση οι υπηρεσίες για αυτή την κατηγορία (Κέντρα υποδοχής αλλοδαπών, πολύγλωσσοι ιστοχώροι ορισμένων υπηρεσιών και οργανισμών). Άρα το μέτρο της εξυπηρέτησης ειδικών ομάδων πολιτών πρέπει να εστιάζεται κατά κύριο λόγο σε θέματα που αφορούν την καλύτερη εξυπηρέτησή τους από τις δημόσιες υπηρεσίες, οι ίσες ευκαιρίες πρόσβασης στην πληροφόρηση και η συμμετοχή τους στα κοινά έτσι ώστε να ενισχυθεί η λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης με όρους δημοκρατίας, ισότητας και ίσων ευκαιριών για το σύνολο του πληθυσμού.

VIII. να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των εσωτερικών λειτουργιών των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης (*Cut Red Tape- άρση διοικητικών εμποδίων*). Από τη στιγμή που οι πραγματικές ανάγκες των πολιτών μεταβάλλονται καθημερινά, είναι απαραίτητη η ανάγκη επανεξέτασης σε τακτά χρονικά διαστήματα της αναγκαιότητας ορισμένων υφιστάμενων κανόνων, πρακτικών και υπηρεσιών λαμβάνοντας υπόψη τα σύγχρονα δεδομένα αλλά και την εξέλιξη της τεχνολογίας. Πολλοί από τους υπάρχοντες νόμους και ρυθμίσεις, όχι μόνο δεν ανταποκρίνονται πλέον στις σύγχρονες ανάγκες της κοινωνίας αλλά αντιθέτως, δυσχεραίνουν τις σχέσεις

Κράτους- Πολίτη που επιβαρύνουν τους πολίτες και τις επιχειρήσεις αλλά και τη Δημόσια Διοίκηση.

IX. να χρησιμοποιήσει τη νέα τεχνολογία, δημιουργώντας έτσι και νέες μεθόδους πρόσβασης των πολιτών και των επιχειρήσεων στις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης (ανάπτυξη υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και παρουσία των υπηρεσιών στο διαδίκτυο) όπου απαιτείται αλλά θα πρέπει και να λαμβάνει υπόψη της ότι δεν έχουν για παράδειγμα όλοι οι πολίτες-καταναλωτές πρόσβαση στις υπηρεσίες internet.

X. να συνεργαστεί με άλλες δημόσιες υπηρεσίες για να αναπτυχθούν υπηρεσίες μιας στάσης παρεχόμενων από Δημόσιες Υπηρεσίες (ολοκληρωμένες συναλλαγές). Με τις ολοκληρωμένες συναλλαγές ο πολίτης και οι επιχειρήσεις θα μπορούν να εξυπηρετούνται πλήρως από τη δημόσια υπηρεσία που έχει την αρμοδιότητα για την έκδοση της τελικής διοικητικής πράξης – υπηρεσίας χωρίς να απαιτείται η προσέλευσή του σε άλλες εμπλεκόμενες δημόσιες υπηρεσίες (για παράδειγμα ήδη εφαρμόζεται η αυτεπάγγελτη αναζήτηση ορισμένων πιστοποιητικών- χωρίς τη μεσολάβηση του πολίτη ή της επιχείρησης). Ποσοστό, άλλωστε, 80,1% των ερωτηθέντων από την έρευνα που έγινε στην πόλη της Καλαμάτας τόνισε ότι η καλύτερη συνεργασία των δημοσίων υπηρεσιών με τα ΚΕΠ αποτελεί σημαντικό παράγοντα (αθροιστικά, πολύ και πάρα πολύ) για τη βελτίωση των ΚΕΠ.

XI. να διαθέτει υπηρεσία- γραφείο παραπόνων των πολιτών- καταναλωτών η οποία και θα αποτελεί μία σημαντική πηγή πληροφοριών για βελτίωση των υπηρεσιών της

XII. να εκπαιδεύσει το προσωπικό που βρίσκεται στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης και επικοινωνίας με τους πολίτες- καταναλωτές για να εξασφαλίσει το ότι οι καταναλωτές αισθάνονται ότι αντιμετωπίζονται με σεβασμό. Από τη στιγμή που «*ο δημόσιος υπάλληλος παραμένει και πολίτης, οφείλει να συμπεριφέρεται απέναντι στους πολίτες με τον ίδιο τρόπο που θα απαιτούσε να συμπεριφέρονται οι άλλοι στον ίδιο και στους οικείους του με: ευπρέπεια, σεβασμό, ανιδιοτέλεια και ακεραιότητα*».

XIII. να ενθαρρύνει το προσωπικό να δει τους καταναλωτές σαν ενεργούς και δραστήριους «συνεργάτες», οι οποίοι μεταφέρουν και στην υπηρεσία τις γνώσεις και τις ικανότητές τους παρά σαν παθητικούς αποδέκτες

XIV. να ακούει τη «φωνή των πολιτών- καταναλωτών», χτίζοντας ένα διάλογο με τους ανθρώπους που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες. Αυτό συμφωνεί και με το συμπέρασμα της έρευνας του TNS System Three για το Scottish Consumer Counncil, 2005 όπου χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι "Η πραγματική αλλαγή στις δημόσιες υπηρεσίες μπορεί να γίνει όταν οι υπηρεσίες αρχίσουν να ακούν σε αυτά που θέλουν οι πολίτες και αυτό το συγκρίνουν με τις υπηρεσίες που παρέχουν".

XV. να αναγνωρίσει και να ανταμείψει την επιτυχία όταν η υπηρεσία απέναντι στον πολίτη- καταναλωτή βελτιώνεται

XVI. να βελτιώσει τις συνθήκες που αφορούν στην υποδοχή και την άμεση επαφή πολίτη- καταναλωτή και παρέχοντος την υπηρεσία

XVII. να διευκολύνει τη διαδικασία εξυπηρέτησης του πολίτη, ελαττώνοντας τους πολύπλοκους διακανονισμούς που συνδέονται με τα επίσημα έντυπα και τις ρυθμίσεις

XVIII. να βρεθεί κοντά στον πολίτη, μέσω της αποκέντρωσης του καταμερισμού δηλαδή των μεγάλων, κεντρικών υπηρεσιών σε μικρές και πιο προσιτές μονάδες.

Οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να προσπαθήσουν να προσεγγίσουν τις απαιτήσεις των πολιτών-καταναλωτών καθώς αυτές αλλάζουν με το πέρασμα των χρόνων και θα πρέπει να υιοθετήσουν μία στάση «*στροφής προς τον πολίτη-καταναλωτή*». Η στροφή αυτή πρόκειται για μία διοικητική φιλοσοφία που εστιάζεται στον καταναλωτή προκειμένου να εξυπηρετηθεί το κοινό και ρυθμίζει διάφορες πρακτικές διαδικασίες που θα κάνουν τις υπηρεσίες να ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες των καταναλωτών- πολιτών.

Μόνο τότε η κάθε είδους δημόσια υπηρεσία θα γίνει πιο δεκτική από τους πολίτες!

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Άρθρα

Department of the Taoisearch by Ipsos MORI: *Irish Civil Service Customer Satisfaction Survey 2006 Report.*

TNS System Three για το Scottish Consumer Council, *"Building on Success: Consumer satisfaction with public services".*

Richard, F.C. and Ronald G., Gilbert, 2005,*"End-user satisfaction and design features of public agencies",* American Review of Public Administration,Vol.35, No1,57-73.

Duque Zuluaga L. C., *"Public services user satisfaction: An application to «Higher Education»."*

Report on U.S. Fish & Wildlife Service Department of Interior, April 2001.

Campozana Gouneia G., Wayer Vieira de Souza, Carlos F.Luna, Paulo Roberto Borges de Souza-Junior and Celia Landmann Szwarcwald, 2003, *"Health care users' satisfaction in Brasil 2003",*Cad. Saude Publica, Rio de Janeiro,21 Sup:S109-S118, 2005.

Ghazi Al Qatari and Dave Haran, 1999, *"Determinants of users' satisfaction with primary health care settings and services in Saudi Arabia",*International Journal for Quality in Health Care,Vol.11, Number6, pp523-531.

DG Information Society:*"Top of The Web.*

Report on Natural Resources Conservation Service (NRCS) Department OF agriculture.

Bradbury M.D. and Richard L. Milford,*"Measuring Customer Service in Georgia's Local Governments: The Mystery Shopper Program".*

"*Driving High Performance in Government: Maximizing the Value of Public-Sector Shared Services",*από την Acceture.

Cumberfold J., Gordon G., Sinha and Madhav N., 1999*,"The Creation of National Citizen Satisfaction Index",* Annual Quality Congress Proceedings,Vol.53,pp595-600.

"General Public Satisfaction with Public Services in Wales Survey" της IRSOS MORI Social Research Institute.

Duffy B.,*"Satisfaction and Expectations: Attitudes to public services in deprived areas"*.Roger A. Rennekamp, Paul D.Warner, Martha A .Nall, Charlene Jacobs and Richard C.Maurer, 2001, *"An Examination of Customer Satisfaction in the Kentucky Cooperative Extension Service",* Journal of Extension, Volume 39, Number 2.

Norman Andrzejewski and Rosalinda T.Lagua, *"Use of a Customer Satisfaction Survey by Health Care Regulators: A Tool for Total Quality Management",* Scientific Contribution.

"Police Customer Satisfaction Survey for the Office of Public Services Reform".

Rajan Madhok, Aqueela Hameed and Raj Bhopal, **"***Satisfaction with health services among the Pakistani population in Middlesbrough, England",* Journal of Public Health, Volume 20, Number 3, Pp. 295-301.

Giblin M.,2003 *"A Further Perspective on Satisfaction with Policing",* Alaska Justice Forum 20(3).

Dr Maria Morfoulaki, Associate Professor Panagiotis Papaioannou,*"Measuring Customer Satisfction Index: The survey of Thessaloniki – Greece".*

"*Customer Satisfaction Survey of Adelaide Metropolitan Train, Tram and Bus Service Customers",* A report for Adelaide Metro Passenger Transport Board, prepared by Market Equity.

"*Εθνική Έρευνα για τη Χρήση Διοικητικών Υπηρεσιών και την Αναγνωρισιμότητα/ Ικανοποίηση από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)*", Ινστιτούτο VPRC, Μέλος του ΣΕΔΕΑ, της ESOMAR και της Wapor κατόπιν ανάθεσης από το ΥΠΕΣΔΔΑ.

Spais G.S. and Petropoulos I.I., "*Measuring CEO's perceptions for the value of customer satisfaction measurement of social services",* Journal of Business & Society, Volume 18, Number 1, pp.88-106.

Wisniewski M., 2001, "*Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services*", Managing Service Quality, Volume 11, Number 6, pp.380-388.

Wisniewski M. and Donnely,M.,1996,*"Measuring service quality in the public sector; the potential for SERVQUAL"*, Total Quality Management, Volume 7, Number 4, pp357-365.

"Η Συμβολή της Στρατηγικής της Λισσαβόνας στο Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Μοντέλο", Γνώμη της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής της Ελλάδος.

Βιβλία

"Οδηγός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών", Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Αθήνα, Μάρτιος 2007.

"Οδηγός Καλής Συμπεριφοράς Δημοσίων Υπαλλήλων", Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Σύζευξις.

"Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση"- Ημερίδα, Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Αθήνα, 4 Μαΐου 2007.

"Εισαγωγή στη Διαχείριση Τεχνολογικών Καινοτομιών: Από την Τεχνολογική Στρατηγική ως την Ανάπτυξη Νέων Προϊόντων και Υπηρεσιών μέσω Καινοτομικών Ιδεών", Σπαής Γ., εκδόσεις Κριτική, Αθήνα 2007.

*"Από τη Δημόσια Γραφειοκρατία στο δημόσιο management",*Μιχαλόπουλος Ν. και Μακρυδημήτρης Αντ., εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2003.

"Οι δημόσιες υπηρεσίες: Η Εργασία τους για τον καταναλωτή", Epstain, Joyce, Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβιώσεως και Εργασίας, 1991.

"Public sector Management, Theory, Critique and Practice", McKavitt D. and Lawton A., The open university, 1994.

"*Public services management*", Rose A. and Lawton A, Financial Times, Prentice Hall, 1999.

"*Public sector reform: Rationale, Trends and Problems*", edited by Lane J. L., Sage, 1997.

"Στατιστική με το spss 10 για Windows", Howitt D., and Cramer Duncan, εκδόσεις "Κλειδάριθμος", 2001.

"Συσχέτιση, Απλή Παλινδρόμηση, Πολλαπλή Παλινδρόμηση", Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, Σημειώσεις μαθήματος Οικονομετρίας, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών τμήματος Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας.

Διαδικτυακοί Τόποι

www.kep.gov.gr	**Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών**
www.ypes.gr	**Υπουργείο Εσωτερικών**
www.statistics.gr	**Στατιστική Υπηρεσία**
www.europa.eu	
www.oke-esc.eu	
www.direct.gov.yk	
www.italia.gov.it	
www.unpan.org	**United Nations Public Service Award**
www.help.gn.at	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Πίνακες διπλής εισόδου

Πίνακας διπλής εισόδου 1: Μορφωτικό επίπεδο και φύλο

		ΦΥΛΟ		
		ΓΥΝΑΙΚΑ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	ΔΗΜΟΤΙΚΟ	5	4	9
		1,7%	1,4%	3,1%
	ΓΥΜΝΑΣΙΟ	11	2	13
		3,7%	,7%	4,4%
	ΛΥΚΕΙΟ	59	41	100
		20,1%	13,9%	34,0%
	ΦΟΙΤΗΣΗ ΤΕΙ	17	6	23
		5,8%	2,0%	7,8%
	ΤΕΙ	37	19	56
		12,6%	6,5%	19,0%
	ΦΟΙΤΗΣΗ ΑΕΙ	2	4	6
		,7%	1,4%	2,0%
	ΑΕΙ	42	22	64
		14,3%	7,5%	21,8%
	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ/ ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	11	12	23
		3,7%	4,1%	7,8%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		184	110	294
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		62,6%	37,4%	100,0%

Πίνακας διπλής εισόδου 2: Ηλικία και φύλο

		ΦΥΛΟ		
		ΓΥΝΑΙΚΑ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
ΗΛΙΚΙΑ	Έως 19	6	5	11
		2,0%	1,7%	3,7%
	20-34	113	51	164
		38,4%	17,3%	55,8%
	35-49	50	29	79
		17,0%	9,9%	26,9%
	50-64	12	17	29
		4,1%	5,8%	9,9%
	65 και πάνω	3	8	11
		1,0%	2,7%	3,7%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		184	110	294
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		62,6%	37,4%	100,0%

Πίνακας διπλής εισόδου 3: Απασχόληση και φύλο

		ΦΥΛΟ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
		ΓΥΝΑΙΚΑ	ΑΝΔΡΑΣ	
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ	ΤΕΧΝΙΤΗΣ	0	1	1
		0,0%	0,3%	0,3%
	ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	0	1	1
		0,0%	0,3%	0,3%
	ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	23	23	46
		7,8%	7,8%	15,6%
	ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	82	36	118
		27,9%	12,2%	40,1%
	ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	29	12	41
		9,9%	4,1%	13,9%
	ΦΟΙΤΗΤΗΣ/ ΤΡΙΑ	10	5	15
		3,4%	1,7%	5,1%
	ΟΙΚΙΑΚΑ	13	0	13
		4,4%	0,0%	4,4%
	ΑΝΕΡΓΟΣ	6	1	7
		2,0%	0,3%	2,4%
	ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ	4	13	17
		1,4%	4,4%	5,8%
	ΑΛΛΟ	17	18	35
		5,8%	6,1%	11,9%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		184	110	294
		62,6%	37,4%	100,0%

Πίνακας διπλής εισόδου 4: Απασχόληση (όλοι εργάζονται) και φύλο

		ΦΥΛΟ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
		ΓΥΝΑΙΚΑ	ΑΝΔΡΑΣ	% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ (όλοι εργάζονται)	ΤΕΧΝΙΤΗΣ	0	1	1
		0,0%	0,4%	0,4%
	ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	0	1	1
		0,0%	0,4%	0,4%
	ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	23	23	46
		9,5%	9,5%	19,0%
	ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	82	36	118
		33,9%	14,9%	48,8%
	ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	29	12	41
		12,0%	5,0%	16,9%
	ΑΛΛΟ	17	18	35
		7,0%	7,4%	14,5%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		151	91	242
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		62,4%	37,6%	100,0%

Πίνακας διπλής εισόδου 5: Γνώση διαδικασιών και λειτουργιών που εκτελούνται από τα ΚΕΠ και φύλο

		ΦΥΛΟ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
		ΓΥΝΑΙΚΑ	ΑΝΔΡΑΣ	% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
ΓΝΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΠΟΥ ΕΚΤΕΛΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ	ΚΑΘΟΛΟΥ	1	4	5
		0,3%	1,4%	1,7%
	ΛΙΓΟ	36	19	55
		12,2%	6,5%	18,7%
	ΜΕΤΡΙΑ	65	43	108
		22,1%	14,6%	36,7%
	ΠΟΛΥ	58	35	93
		19,7%	11,9%	31,6%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	24	9	33
		8,2%	3,1%	11,2%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		184	110	294
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		62,6%	37,4%	100,0%

Πίνακας διπλής εισόδου 6: Πόσα ΚΕΠ υπάρχουν στην Καλαμάτα και φύλο

		ΦΥΛΟ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
		ΓΥΝΑΙΚΑ	ΑΝΔΡΑΣ	
ΠΟΣΑ ΚΕΠ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΤΗΝ ΚΑΛΑΜΑΤΑ	ΣΩΣΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ=2	151	87	238
		51,4%	29,6%	81,0%
	ΛΑΘΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΗ	14	12	26
		4,8%	4,1%	8,8%
	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕ	2	0	2
		0,7%	0,0%	0,7%
	ΔΕΝ ΞΕΡΩ	17	11	28
		5,8%	3,7%	9,5%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		184	110	294
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		62,6%	37,4%	100,0%

Πίνακας διπλής εισόδου 7:Πόσες φορές επισκέφτηκαν το ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο και φύλο

		ΦΥΛΟ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
		ΓΥΝΑΙΚΑ	ΑΝΔΡΑΣ	
ΠΟΣΕΣ ΦΟΡΕΣ ΕΠΙΣΚΕΦΤΗΚΑΝ ΚΕΠ ΤΟΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΟ ΧΡΟΝΟ	Καθόλου	13	8	21
		4,4%	2,7%	7,1%
	1-2 φορές	77	46	123
		26,2%	15,6%	41,8%
	2-3 φορές	31	25	56
		10,5%	8,5%	19,0%
	4-5 φορές	23	12	35
		7,8%	4,1%	11,9%
	7-10 φορές	18	7	25
		6,1%	2,4%	8,5%
	> 10 φορές	22	12	34
		7,5%	4,1%	11,6%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		184	110	294
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		62,6%	37,4%	100,0%

Πίνακας διπλής εισόδου 8: Μέθοδος τελευταίας επικοινωνίας με το ΚΕΠ τους τελευταίους 12 μήνες και φύλο

		ΦΥΛΟ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
		ΓΥΝΑΙΚΑ	ΑΝΔΡΑΣ	
ΜΕΘΟΔΟΣ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟ ΚΕΠ ΤΟΥΣ ΤΕΛΕΥΤΑΙΟΥΣ 12 ΜΗΝΕΣ	Επίσκεψη στο ΚΕΠ	161	98	259
		58,3%	35,5%	93,8%
	Τηλεφωνική επικοινωνία με το ίδιο το ΚΕΠ	8	2	10
		2,9%	0,7%	3,6%
	Τηλεφωνικά στο 1564	3	0	3
		1,1%	0,0%	1,1%
	Μέσω internet	2	1	3
		0,7%	0,4%	1,1%
	Μέσω fax	0	1	1
		0,0%	0,4%	0,4%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		174	102	276*
		63,0%	37,0%	100,0%

** Το σύνολο είναι 276 γιατί:*

☞15 από τους ερωτώμενους δεν επισκέφτηκαν ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο

☞4 από τους ερωτώμενους δεν έχουν πάει ποτέ σε ΚΕΠ

☞2 από τους ερωτώμενους δε συμπλήρωσαν καθόλου το ερωτηματολόγιο.

Άρα, 276+15+4+2=297 που είναι το σύνολο των ατόμων που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο.

Πίνακας διπλής εισόδου 9: Συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ από τα ΚΕΠ και φύλο

		ΦΥΛΟ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
		ΓΥΝΑΙΚΑ	ΑΝΔΡΑΣ	
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ	ΚΑΘΟΛΟΥ	1	0	1
		0,3%	0,0%	0,3%
	ΛΙΓΟ	7	5	12
		2,4%	1,7%	4,1%
	ΜΕΤΡΙΑ	35	17	52
		11,9%	5,8%	17,7%
	ΠΟΛΥ	93	56	149
		31,7%	19,1%	50,9%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	47	32	79
		16,0%	10,9%	27,0%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		183	110	293
		62,5%	37,5%	100,0%

Πίνακας διπλής εισόδου 10: Γνώσεις πάνω στη χρήση ΗΥ και φύλο

		ΦΥΛΟ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
		ΓΥΝΑΙΚΑ	ΑΝΔΡΑΣ	
ΓΝΩΣΕΙΣ ΠΑΝΩ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΗΥ	ΑΝΥΠΑΡΚΤΕΣ	17	12	29
		5,8%	4,1%	9,9%
	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ	24	13	37
		8,2%	4,4%	12,6%
	ΜΕΤΡΙΕΣ	32	18	50
		10,9%	6,1%	17,0%
	ΚΑΛΕΣ	85	37	122
		28,9%	12,6%	41,5%
	ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΕΣ	26	30	56
		8,8%	10,2%	19,0%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		184	110	294
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		62,6%	37,4%	100,0%

Πίνακας διπλής εισόδου 11: Κατοχή ΗΥ από τους ερωτώμενους και φύλο

			ΦΥΛΟ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
			ΓΥΝΑΙΚΑ	ΑΝΔΡΑΣ	
ΚΑΤΟΧΗ ΗΥ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΥΣ	ΟΧΙ		39	26	65
			13,3%	8,8%	22,1%
	ΝΑΙ		145	84	229
			49,3%	28,6%	77,9%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ			184	110	294
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ			62,6%	37,4%	100,0%

Πίνακας διπλής εισόδου 12: Χρησιμοποίηση των υπηρεσιών του ΚΕΠ μέσω του internet και φύλο

		ΦΥΛΟ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
		ΓΥΝΑΙΚΑ	ΑΝΔΡΑΣ	
ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΚΕΠ ΜΕΣΩ ΤΟΥ INTERNET	Καθόλου	139	90	229
		47,3%	30,6%	77,9%
	1-2 φορές	28	10	38
		9,5%	3,4%	12,9%
	3-4 φορές	7	4	11
		2,4%	1,4%	3,7%
	5-6 φορές	5	2	7
		1,7%	0,7%	2,4%
	7-10 φορές	1	2	3
		0,3%	0,7%	1,0%
	> 10 φορές	4	2	6
		1,4%	0,7%	2,0%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		184	110	294
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		62,6%	37,4%	100,0%

Πίνακας διπλής εισόδου 13: Μορφωτικό επίπεδο και γνώση των διαδικασιών και λειτουργιών που εκτελούνται από τα ΚΕΠ

		ΓΝΩΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΠΟΥ ΕΚΤΕΛΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ					ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	ΔΗΜΟΤΙΚΟ	0	3	3	0	3	9
		0,0%	1,0%	1,0%	0,0%	1,0%	3,1%
	ΓΥΜΝΑΣΙΟ	0	2	7	3	1	13
		0,0%	0,7%	2,4%	1,0%	0,3%	4,4%
	ΛΥΚΕΙΟ	4	18	35	35	8	100
		1,4%	6,1%	11,9%	11,9%	2,7%	34,0%
	ΦΟΙΤΗΣΗ ΤΕΙ	0	5	9	8	1	23
		0,0%	1,7%	3,1%	2,7%	,3%	7,8%
	ΤΕΙ	0	12	22	17	5	56
		0,0%	4,1%	7,5%	5,8%	1,7%	19,0%
	ΦΟΙΤΗΣΗ ΑΕΙ	0	2	2	1	1	6
		0,0%	0,7%	,7%	0,3%	0,3%	2,0%
	ΑΕΙ	1	13	20	21	9	64
		,3%	4,4%	6,8%	7,1%	3,1%	21,8%
	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ / ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	0	0	10	8	5	23
		0,0%	0,0%	3,4%	2,7%	1,7%	7,8%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		5	55	108	93	33	294
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		1,7%	18,7%	36,7%	31,6%	11,2%	100,0%

Πίνακας διπλής εισόδου 14: Μορφωτικό επίπεδο και συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ

		ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ					ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	ΔΗΜΟΤΙΚΟ	0	0	2	1	6	9
		0,0%	,0%	0,7%	0,3%	2,0%	3,1%
	ΓΥΜΝΑΣΙΟ	0	0	2	7	4	13
		,0%	,0%	,7%	2,4%	1,4%	4,4%
	ΛΥΚΕΙΟ	1	6	17	48	27	99
		0,3%	2,0%	5,8%	16,4%	9,2%	33,8%
	ΦΟΙΤΗΣΗ ΤΕΙ	0	1	8	9	5	23
		0,0%	0,3%	2,7%	3,1%	1,7%	7,8%
	ΤΕΙ	0	3	6	31	16	56
		0,0%	1,0%	2,0%	10,6%	5,5%	19,1%
	ΦΟΙΤΗΣΗ ΑΕΙ	0	1	2	2	1	6
		0,0%	0,3%	0,7%	0,7%	0,3%	2,0%
	ΑΕΙ	0	1	12	34	17	64
		0,0%	0,3%	4,1%	11,6%	5,8%	21,8%
	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ/ ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	0	0	3	17	3	23
		0,0%	0,0%	1,0%	5,8%	1,0%	7,8%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		1	12	52	149	79	293
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		0,3%	4,1%	17,7%	50,9%	27,0%	100,0%

Πίνακας διπλής εισόδου 15: Μορφωτικό επίπεδο και γνώσεις πάνω στη χρήση ΗΥ

		ΓΝΩΣΕΙΣ ΠΑΝΩ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΗΥ					ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	ΔΗΜΟΤΙΚΟ	7	1	0	0	1	9
		2,4%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	3,1%
	ΓΥΜΝΑΣΙΟ	4	5	2	0	2	13
		1,4%	1,7%	0,7%	0,0%	0,7%	4,4%
	ΛΥΚΕΙΟ	17	22	21	29	11	100
		5,8%	7,5%	7,1%	9,9%	3,7%	34,0%
	ΦΟΙΤΗΣΗ ΤΕΙ	0	3	7	7	6	23
		0,0%	1,0%	2,4%	2,4%	2,0%	7,8%
	ΤΕΙ	1	4	11	32	8	56
		0,3%	1,4%	3,7%	10,9%	2,7%	19,0%
	ΦΟΙΤΗΣΗ ΑΕΙ	0	0	1	3	2	6
		0,0%	0,0%	,3%	1,0%	0,7%	2,0%
	ΑΕΙ	0	2	8	40	14	64
		0,0%	0,7%	2,7%	13,6%	4,8%	21,8%
	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ/ ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	0	0	0	11	12	23
		0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	4,1%	7,8%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		29	37	50	122	56	294
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		9,9%	12,6%	17,0%	41,5%	19,0%	100,0%

Πίνακας διπλής εισόδου 16: Ηλικία και γνώση των διαδικασιών και λειτουργιών που εκτελούνται από τα ΚΕΠ

		ΓΝΩΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΠΟΥ ΕΚΤΕΛΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ					ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
ΗΛΙΚΙΑ	Έως 19	1	3	3	4	0	11
		0,3%	1,0%	1,0%	1,4%	0,0%	3,7%
	20-34	3	30	56	54	21	164
		1,0%	10,2%	19,0%	18,4%	7,1%	55,8%
	35-49	1	16	35	22	5	79
		0,3%	5,4%	11,9%	7,5%	1,7%	26,9%
	50-64	0	4	10	11	4	29
		0,0%	1,4%	3,4%	3,7%	1,4%	9,9%
	65 και πάνω	0	2	4	2	3	11
		0,0%	,7%	1,4%	,7%	1,0%	3,7%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		5	55	108	93	33	294
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		1,7%	18,7%	36,7%	31,6%	11,2%	100,0%

Πίνακας διπλής εισόδου 17: Ηλικία και συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ

		ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ					ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
ΗΛΙΚΙΑ	Έως 19	0	0	1	6	4	11
		0,0%	0,0%	0,3%	2,0%	1,4%	3,8%
	20-34	0	8	26	93	37	164
		0,0%	2,7%	8,9%	31,7%	12,6%	56,0%
	35-49	1	2	19	34	22	78
		0,3%	0,7%	6,5%	11,6%	7,5%	26,6%
	50-64	0	2	5	12	10	29
		0,0%	0,7%	1,7%	4,1%	3,4%	9,9%
	65 και πάνω	0	0	1	4	6	11
		0,0%	,0%	0,3%	1,4%	2,0%	3,8%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		1	12	52	149	79	293
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		0,3%	4,1%	17,7%	50,9%	27,0%	100,0%

Πίνακας διπλής εισόδου 18: Απασχόληση και γνώση διαδικασιών και λειτουργιών που εκτελούνται από τα ΚΕΠ

		ΓΝΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΠΟΥ ΕΚΤΕΛΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ					ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ	ΤΕΧΝΙΤΗΣ	0	1	0	0	0	1
		0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
	ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	0	0	1	0	0	1
		0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
	ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	1	7	20	16	2	46
		0,3%	2,4%	6,8%	5,4%	0,7%	15,6%
	ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	3	21	43	41	10	118
		1,0%	7,1%	14,6%	13,9%	3,4%	40,1%
	ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	0	12	14	10	5	41
		0,0%	4,1%	4,8%	3,4%	1,7%	13,9%
	ΦΟΙΤΗΤΗΣ/ ΤΡΙΑ	0	1	7	7	0	15
		0,0%	0,3%	2,4%	2,4%	0,0%	5,1%
	ΟΙΚΙΑΚΑ	0	2	6	2	3	13
		0,0%	0,7%	2,0%	0,7%	1,0%	4,4%
	ΑΝΕΡΓΟΣ	0	2	2	1	2	7
		0,0%	0,7%	0,7%	0,3%	0,7%	2,4%
	ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ	0	1	5	4	7	17
		0,0%	,3%	1,7%	1,4%	2,4%	5,8%
	ΑΛΛΟ	1	8	10	12	4	35
		0,3%	2,7%	3,4%	4,1%	1,4%	11,9%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		5	55	108	93	33	294
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		1,7%	18,7%	36,7%	31,6%	11,2%	100,0%

Πίνακας διπλής εισόδου 19: Απασχόληση και συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ

		ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ					ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ	ΤΕΧΝΙΤΗΣ	0	0	1	0	0	1
		0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
	ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	0	0	0	1	0	1
		0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
	ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	1	1	7	28	9	46
		0,3%	0,3%	2,4%	9,6%	3,1%	15,7%
	ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	0	5	17	65	30	117
		0,0%	1,7%	5,8%	22,2%	10,2%	39,9%
	ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	0	4	7	24	6	41
		0,0%	1,4%	2,4%	8,2%	2,0%	14,0%
	ΦΟΙΤΗΤΗΣ/ ΤΡΙΑ	0	0	3	6	6	15
		0,0%	0,0%	1,0%	2,0%	2,0%	5,1%
	ΟΙΚΙΑΚΑ	0	0	2	4	7	13
		0,0%	0,0%	0,7%	1,4%	2,4%	4,4%
	ΑΝΕΡΓΟΣ	0	0	2	3	2	7
		0,0%	,0%	0,7%	1,0%	0,7%	2,4%
	ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ	0	1	4	4	8	17
		0,0%	0,3%	1,4%	1,4%	2,7%	5,8%
	ΑΛΛΟ	0	1	9	14	11	35
		0,0%	0,3%	3,1%	4,8%	3,8%	11,9%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		1	12	52	149	79	293
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		0,3%	4,1%	17,7%	50,9%	27,0%	100,0%

Συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ και ικανοποίηση από τα ΚΕΠ σε σχέση με την εξυπηρέτηση.

		ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΟΝ ΑΡΙΘΜΟ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ, ΕΙΝΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ Ο ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΟΥΣ;					ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ	ΚΑΘΟΛΟΥ	0	0	0	1	0	1
		0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
	ΛΙΓΟ	1	3	4	2	1	11
		0,3%	1,0%	1,4%	0,7%	0,3%	3,8%
	ΜΕΤΡΙΑ	3	12	18	15	3	51
		1,0%	4,1%	6,2%	5,2%	1,0%	17,5%
	ΠΟΛΥ	2	10	51	77	9	149
		0,7%	3,4%	17,5%	26,5%	3,1%	51,2%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	0	7	24	31	17	79
		0,0%	2,4%	8,2%	10,7%	5,8%	27,1%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		6	32	97	126	30	291
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		2,1%	11,0%	33,3%	43,3%	10,3%	100,0%

		ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΕΙΣΤΕ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΟΤΙ ΤΟ ΚΕΠ ΑΠΑΝΤΑ ΕΓΚΑΙΡΩΣ ΣΤΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΣΑΣ					ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ	ΚΑΘΟΛΟΥ	0	1	0	0	0	1
		0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
	ΛΙΓΟ	1	1	6	2	1	11
		0,3%	0,3%	2,1%	0,7%	0,3%	3,8%
	ΜΕΤΡΙΑ	1	6	30	12	2	51
		0,3%	2,1%	10,3%	4,1%	0,7%	17,5%
	ΠΟΛΥ	0	2	26	93	28	149
		0,0%	0,7%	8,9%	32,0%	9,6%	51,2%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	0	0	4	27	48	79
		0,0%	0,0%	1,4%	9,3%	16,5%	27,1%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		2	10	66	134	79	291
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		0,7%	3,4%	22,7%	46,0%	27,1%	100,0%

		ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΕΙΣΤΕ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΟΤΙ ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΖΗΤΑΤΕ ΔΙΝΟΝΤΑΙ ΑΜΕΣΑ					ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ	ΚΑΘΟΛΟΥ	0	1	0	0	0	1
		0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
	ΛΙΓΟ	0	5	3	2	1	11
		0,0%	1,7%	1,0%	0,7%	0,3%	3,8%
	ΜΕΤΡΙΑ	2	6	26	14	3	51
		0,7%	2,1%	8,9%	4,8%	1,0%	17,5%
	ΠΟΛΥ	0	2	24	98	25	149
		0,0%	0,7%	8,2%	33,7%	8,6%	51,2%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	0	0	2	26	51	79
		0,0%	0,0%	0,7%	8,9%	17,5%	27,1%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		2	14	55	140	80	291
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		0,7%	4,8%	18,9%	48,1%	27,5%	100,0%

		ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΕΙΣΤΕ ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΟΤΙ ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΖΗΤΑΤΕ ΔΙΝΟΝΤΑΙ ΜΕ ΑΚΡΙΒΕΙΑ					ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ	ΚΑΘΟΛΟΥ	0	1	0	0	0	1
		0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
	ΛΙΓΟ	1	3	2	4	1	11
		0,3%	1,0%	0,7%	1,4%	0,3%	3,8%
	ΜΕΤΡΙΑ	3	8	23	13	4	51
		1,0%	2,7%	7,9%	4,5%	1,4%	17,5%
	ΠΟΛΥ	0	2	18	103	26	149
		0,0%	0,7%	6,2%	35,4%	8,9%	51,2%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	0	3	20	55	79
		0,3%	0,0%	1,0%	6,9%	18,9%	27,1%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		5	14	46	140	86	291
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		1,7%	4,8%	15,8%	48,1%	29,6%	100,0%

		ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΕΙΣΤΕ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΟΤΙ ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ Η ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΥ ΖΗΤΑΤΕ ΣΑΣ ΔΙΝΟΝΤΑΙ ΜΕ ΚΑΤΑΝΟΗΤΟ ΤΡΟΠΟ					ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ	1	0	1	0	0	0	1
		0,0%	0,3%	0,0%	,0%	0,0%	,3%
	2	2	1	4	4	0	11
		0,7%	0,3%	1,4%	1,4%	0,0%	3,8%
	3	2	12	16	18	3	51
		0,7%	4,1%	5,5%	6,2%	1,0%	17,5%
	4	0	2	15	102	30	149
		0,0%	0,7%	5,2%	35,1%	10,3%	51,2%
	5	0	0	3	27	49	79
		0,0%	0,0%	1,0%	9,3%	16,8%	27,1%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		4	16	38	151	82	291
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		1,4%	5,5%	13,1%	51,9%	28,2%	100,0%

		ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΕΙΣΤΕ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΟΤΙ ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΖΗΤΑΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ ΕΙΝΑΙ ΕΓΚΥΡΕΣ					
		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ	ΚΑΘΟΛΟΥ	0	0	1	0	0	1
		0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
	ΛΙΓΟ	0	2	3	6	0	11
		0,0%	0,7%	1,0%	2,1%	,0%	3,8%
	ΜΕΤΡΙΑ	1	4	18	20	8	51
		0,3%	1,4%	6,2%	6,9%	2,7%	17,5%
	ΠΟΛΥ	0	2	10	95	42	149
		0,0%	0,7%	3,4%	32,6%	14,4%	51,2%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	0	0	3	21	55	79
		0,0%	0,0%	1,0%	7,2%	18,9%	27,1%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		1	8	35	142	105	291
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		,3%	2,7%	12,0%	48,8%	36,1%	100,0%

Συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ και ικανοποίηση από τα ΚΕΠ σε σχέση με την εμπιστοσύνη.

		ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΑΝ ΕΜΠΙΣΤΕΥΕΣΤΕ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ					ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ % ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ
		ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ	ΚΑΘΟΛΟΥ	0	0	1	0	0	1
		0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
	ΛΙΓΟ	1	3	1	3	3	11
		0,3%	1,0%	0,3%	1,0%	1,0%	3,8%
	ΜΕΤΡΙΑ	0	3	24	17	7	51
		0,0%	1,0%	8,2%	5,8%	2,4%	17,5%
	ΠΟΛΥ	1	2	12	101	33	149
		0,3%	0,7%	4,1%	34,7%	11,3%	51,2%
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	0	1	1	24	53	79
		0,0%	0,3%	0,3%	8,2%	18,2%	27,1%
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ		2	9	39	145	96	291
% ΚΑΤΑ ΣΕΙΡΑ		0,7%	3,1%	13,4%	49,8%	33,0%	100,0%

Ερωτηματολόγιο

«ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ»

Τα στοιχεία του ερωτηματολογίου θα χρησιμοποιηθούν για ερευνητικούς σκοπούς .Θα τηρηθεί απόλυτη εχεμύθεια κατά την επεξεργασία των στοιχείων.

«ΕΝΟΤΗΤΑ Α»

1. Πόσο καλά γνωρίζετε τις διαδικασίες και λειτουργίες που εκτελούνται από τα ΚΕΠ;

ΚΑΘΟΛΟΥ ☐	ΛΙΓΟ ☐	ΜΕΤΡΙΑ ☐	ΚΑΛΑ ☐	ΠΟΛΥ ΚΑΛΑ ☐

2. Πόσα ΚΕΠ υπάρχουν στην πόλη της Καλαμάτας;

.....

3. Πόσες φορές επισκεφτήκατε τα ΚΕΠ τους τελευταίους δώδεκα μήνες;

Καθόλου	☐
1-2 φορές	☐
3-4 »	☐
5-6 »	☐
7-10 »	☐
> 10 »	☐

4. Αν έχετε επισκεφτεί το ΚΕΠ τους τελευταίους δώδεκα μήνες, αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τ ε λ ε υ τ α ί α φορά στο ΚΕΠ *(μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα, αν την τ ε λ ε υ τ α ί α φορά πήγατε για περισσότερους από έναν λόγους)*.

Γενικές πληροφορίες	☐	
Επικυρώσεις	☐	
Γνήσιο υπογραφής	☐	
Παράβολα	☐	
Προκηρύξεις	☐	
Ζήτησα κάποιο πιστοποιητικό	☐	Υπηρεσία που απευθυνόταν (π.χ. ΟΑΕΔ, εφορία, δημοτολόγια, ληξιαρχεία, ΟΓΑ κ.ά.): *(σημειώστε)*……
Πλήρωσα λογαριασμούς κοινής ωφελείας (στο μηχάνημα της τράπεζας Πειραιώς)	☐	
ΑΛΛΟ	☐	Υπηρεσία που απευθυνόταν: *(σημειώστε)*……

5. Αν έχετε επικοινωνήσει με το ΚΕΠ τους τελευταίους δώδεκα μήνες, ποια ήταν η μέθοδος επικοινωνίας την τ ε λ ε υ τ α ί α φορά;

Επίσκεψη στο ΚΕΠ	☐
Τηλεφωνική επικοινωνία με το ίδιο το ΚΕΠ	☐
Τηλεφωνικά στο 1564	☐
Μέσω INTERNET	☐
Μέσω FAX	☐

«ΕΝΟΤΗΤΑ Β»

6. Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από τα ΚΕΠ;

ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
☐	☐	☐	☐	☐

7. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα ΚΕΠ; *(σημειώστε με ✓)*

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	**ΚΑΘΟΛΟΥ**	**ΛΙΓΟ**	**ΜΕΤΡΙΑ**	**ΠΟΛΥ**	**ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ**
1. Χρόνος αναμονής μέχρι να απευθυνθώ στον υπάλληλο.					
2. Ικανοποιητικός αριθμός υπαλλήλων.					
3. Το ΚΕΠ απαντά εγκαίρως στα αιτήματα μου.					
4. Οι πληροφορίες που ζητώ, δίνονται άμεσα.					
5. Οι πληροφορίες που ζητώ δίνονται με ακρίβεια.					
6. Οι πληροφορίες και η ενημέρωση που ζητώ, μου παρέχονται με κατανοητό τρόπο.					
7. Οι πληροφορίες που ζητώ είναι έγκυρες.					
ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ	**ΚΑΘΟΛΟΥ**	**ΛΙΓΟ**	**ΜΕΤΡΙΑ**	**ΠΟΛΥ**	**ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ**
8. Εμπιστεύομαι τις πληροφορίες που παρέχονται από το ΚΕΠ.					
9. Το ΚΕΠ διασφαλίζει –προφυλάσσει τα προσωπικά μου δεδομένα (εχεμύθεια όσον αφορά ευαίσθητα δεδομένα).					
10. Το ΚΕΠ χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη.					
11. Το ΚΕΠ λειτουργεί με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη.					
12. Με εξυπηρετούν οι ώρες λειτουργίας του ΚΕΠ.					
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	**ΚΑΘΟΛΟΥ**	**ΛΙΓΟ**	**ΜΕΤΡΙΑ**	**ΠΟΛΥ**	**ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ**
13. Οι εργαζόμενοι επιδεικνύουν κατάρτιση και εξειδίκευση.					
14. Οι υπάλληλοι είναι ευγενικοί.					
15. Οι εργαζόμενοι δείχνουν πρόθυμοι να βοηθήσουν.					
16. Οι υπάλληλοι δείχνουν ενδιαφέρον σε κάθε πολίτη, ξεχωριστά.					
17. Ο υπάλληλοι κρατούν ενήμερους τους πολίτες για τις διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ.					
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	**ΚΑΘΟΛΟΥ**	**ΛΙΓΟ**	**ΜΕΤΡΙΑ**	**ΠΟΛΥ**	**ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ**
18. Διακόσμηση χώρου του ΚΕΠ.					
19. Αποδοτικό περιβάλλον εργασίας.					
20. Καθαριότητα χώρου.					
21. Σύγχρονος εξοπλισμός.					
22. Ευκολία πρόσβασης στο ΚΕΠ.					

«ΕΝΟΤΗΤΑ Γ»

8. Πώς θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις σας πάνω στη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών;

ΑΝΥΠΑΡΚΤΕΣ	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ	ΜΕΤΡΙΕΣ	ΚΑΛΕΣ	ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΕΣ
☐	☐	☐	☐	☐

	ΝΑΙ	**ΟΧΙ**
9. Έχετε ηλεκτρονικό υπολογιστή;	☐	☐
10. Έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο;	☐	☐

11. Πόσες φορές χρησιμοποιήσατε τον τελευταίο χρόνο τις υπηρεσίες του ΚΕΠ μέσω του internet;

Καθόλου	☐
1-2 φορές	☐
3-4 »	☐
5-6 »	☐
7-10 »	☐
> 10 »	☐

12. Αν χρησιμοποιήσατε τις υπηρεσίες του ΚΕΠ μέσω του internet, για ποιο λόγο;

1. Αναζήτηση πληροφοριών.	☐
2. Αναζήτηση πληροφοριών με απάντηση στο e-mail.	☐
3. Αίτηση για κάποιο πιστοποιητικό.	☐

«ΕΝΟΤΗΤΑ Δ »

13. Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των ΚΕΠ; *(σημειώστε με ✓)*

	ΚΑΘΟΛΟΥ	**ΛΙΓΟ**	**ΜΕΤΡΙΑ**	**ΠΟΛΥ**	**ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ**
1. Περισσότερα ΚΕΠ στην ίδια πόλη.					
2. Περισσότεροι υπάλληλοι.					
3. Καλύτερο περιβάλλον.					
4. Περισσότερες αρμοδιότητες.					
5. Καλύτερη εξυπηρέτηση από τους υπάλληλους.					
6. Καλύτερη συνεργασία των δημοσίων υπηρεσιών με τα ΚΕΠ.					
7. Διεύρυνση ωραρίου λειτουργίας.					
8. Καλύτερη κατάρτιση και εξειδίκευση υπαλλήλων.					
9. Πιο ευγενικό προσωπικό.					
10. Περισσότερη προθυμία από τους υπαλλήλους για διεκπεραίωση του αιτήματος μου.					

14. Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στο ΚΕΠ; *(μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα)*

1. Ανανέωση κάρτας ανεργίας	☐
2. Αποστολή ενσήμων από το ΙΚΑ.	☐
3. Ηλεκτρονική συμπλήρωση αιτήσεων για προκηρύξεις του ΑΣΕΠ.	☐
4. Χορήγηση αδειών καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος (εστιατόρια, ταβέρνες, καφετέριες, snak bar)	☐
5. Άλλο……*(σημειώστε)* …… …… …… ……	
6. Καμία άλλη	☐

«ΕΝΟΤΗΤΑ Ε»

ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

15. Φύλο

ΑΝΔΡΑΣ ☐	ΓΥΝΑΙΚΑ ☐

16. Εκπαίδευση – Μορφωτικό Επίπεδο

Δημοτικό	☐
Γυμνάσιο	☐
Λύκειο	☐
Φοίτηση ΤΕΙ (χωρίς πτυχίο)	☐
ΤΕΙ	☐
Φοίτηση ΑΕΙ (χωρίς πτυχίο)	☐
ΑΕΙ	☐
Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό	☐

17. Ηλικία

Έως 19	☐
20-34	☐
35-49	☐
50-64	☐
65 και πάνω	☐

18. Ποια είναι η απασχόληση σας;

Τεχνίτης (π.χ. υδραυλικός, ηλεκτρολόγος)	☐
Οικοδομικές εργασίες (π.χ. ελαιοχρωματιστής, κτίστης)	☐
Προσωπική επιχείρηση(π.χ. κατάστημα, συνεργείο)	☐
Ιδιωτικός υπάλληλος	☐
Δημόσιος υπάλληλος	☐
Φοιτητής/ τρια	☐
Οικιακά	☐
Άνεργος	☐
Συνταξιούχος	☐
Άλλο	☐



Σας ευχαριστώ!

Αίτηση ΚΕΠ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΚΕΠ 0580

Α Ι Τ Η Σ Η – ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ (άρθρο 8 Ν.1599/1986)

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8 παρ. 4 Ν. 1599/1986)

Περιγραφή αιτήματος :

ΠΡΟΣ:		**ΑΡΙΘΜ. ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ**	**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ**
		Συμπληρώνεται από την Υπηρεσία	

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΟΥΝΤΟΣ (ΜΕ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΕΥΑΝΑΓΝΩΣΤΑ) :

Ο – Η Όνομα:		Επώνυμο:	
Όνομα Πατέρα:		Επώνυμο Πατέρα:	
Όνομα Μητέρας:		Επώνυμο Μητέρας:	
Αριθ. Δελτ. Ταυτότητας:		Α.Φ.Μ:	
Ημερομηνία γέννησης(1):		Τόπος Γέννησης:	
Τόπος Κατοικίας:	Οδός:	Αριθ:	ΤΚ:
Τηλ:	Fax:	E – mail:	

ΟΡΙΣΜΟΣ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ(4) (για κατάθεση αίτησης ή παραλαβή τελικής διοικητικής πράξης) :

Σε περίπτωση που δε συντάσσεται η εξουσιοδότηση στο παρόν έντυπο απαιτείται προσκόμιση εξουσιοδότησης με επικύρωση του γνήσιου της υπογραφής από δημόσια υπηρεσία ή συμβολαιογραφικού πληρεξουσίου.

ΟΝΟΜΑ:		ΕΠΩΝΥΜΟ:	
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΠΑΤΕΡΑ:		ΑΔΤ:	
ΟΔΟΣ:	ΑΡΙΘ:	Τ.Κ:	
Τηλ:	Fax:	E – mail:	

Επιλέξτε με ποιο τρόπο θέλετε να παραλάβετε την απάντησή σας:

- [x] 1. Να την παραλάβετε ο ίδιος από την υπηρεσία μας
- [ ] 2. Να την παραλάβει εκπρόσωπός σας
- [ ] 3. Να την παραλάβετε από άλλο σημείο
- [ ] 4. Να σας αποσταλεί με fax στον αριθμό

ΑΡΙΣΤΟΜΕΝΟΥΣ 6 24100 Τηλ: 2721092800 Fax: 2721095700 email: d.kalamatas@kep.gov.gr

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ:	ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΕ ΜΕ ΤΗΝ ΑΙΤΗΣΗ
1.	☐
2.	☐
3.	☐
4.	☐
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:	

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις [2], που προβλέπονται από τις διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, δηλώνω ότι:

02/06/2007

(3) Εξουσιοδοτώ το ΚΕΠ (άρθρο 31 Ν. 3013/2002) να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες (αναζήτηση δικαιολογητικών κλπ) για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής μου.
(4) Εξουσιοδοτώ τον / την πιο πάνω αναφερόμενο / η να καταθέσει την αίτηση ή / και να παραλάβει την τελική πράξη *(διαγράφεται όταν δεν ορίζεται εκπρόσωπος)*.

(Υπογραφή)

(1) Αναγράφεται ολογράφως και κατόπιν αριθμητικά, ως πλήρης εξαψήφιος αριθμός η ημερομηνία γέννησης: πχ η 7 Φεβρουαρίου 1969 γράφεται αριθμητικά: 070269
(2) «Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων σκόπευε να προσπορίσει στον εαυτόν του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάπτοντας τρίτον ή σκόπευε να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών

Πρωτοκόλληση

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΚΕΠ 0580

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

Αίτημα:					
Υπηρεσία Υποβολής:					
Αριθμ. Πρωτοκόλλου:			**Ημ/νια αιτήματος:**	02/06/2007	
Αρμόδιος Υπάλληλος:	**Όνομα:**	ΙΩΑΝΝΑ	**Επώνυμο:**	ΓΚΟΥΛΟΥΣΗ	
Αιτών:	**Όνομα:**		**Επώνυμο:**		

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΟΥ ΕΠΕΛΕΓΗ:
Ιδιόχειρη παραλαβή από την Υπηρεσία μας.

Ο Υπάλληλος

(υπογραφή)
02/06/2007

Άρθρο 31, νόμος 3013, τις 01/05/2002 περί σύστασης των ΚΕΠ

«Βεβαίωση της ταυτοπροσωπίας ανηλίκων κάτω των δεκατεσσάρων ετών, οι οποίοι δεν είναι κάτοχοι δελτίου αστυνομικής ταυτότητας ή άλλου συναφούς δημοσίου εγγράφου, επειδή δεν έχουν συμπληρώσει την απαιτούμενη από το νόμο ηλικία και για τους οποίους απαιτείται βεβαίωση των στοιχείων της ταυτότητάς τους για έκδοση διαβατηρίου ή για άλλο νόμιμο λόγο»

Άρθρο 30
Μεταβατικές και καταργούμενες διατάξεις

1. Μέχρι την έκδοση του προεδρικού διατάγματος, που προβλέπεται από τη διάταξη του άρθρου 14 παρ. 1, για τον Οργανισμό της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, εξακολουθούν να ισχύουν οι ρυθμίσεις του π.δ. 379 (ΦΕΚ 248 Α΄).

2. Από τη θέση σε ισχύ του νόμου αυτού καταργούνται:

α. Οι διατάξεις του ν.2344/1995 (ΦΕΚ 248 Α΄) με εξαίρεση εκείνες των άρθρων 4 παρ. 1, 13 παρ. 1 και 18 αυτού.

β. Η διάταξη του άρθρου 6 παρ. 19α του ν. 2052/1992 (ΦΕΚ 94 Α΄).

γ. Οι διατάξεις του ν. 2641/1998 (ΦΕΚ 211 Α΄) «Παλλαϊκή Άμυνα και άλλες διατάξεις», κατά το μέρος που διαλαμβάνουν ρυθμίσεις για την πολιτική προστασία σε καιρό ειρήνης.

3. Ομοίως καταργείται κάθε άλλη διάταξη, η οποία είναι αντίθετη στις ρυθμίσεις του παρόντος νόμου.

Άρθρο 31
Σύσταση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών

1. Στις Περιφέρειες, Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, Νομαρχιακά Διαμερίσματα των Ενιαίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, Δήμους και Κοινότητες συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.). Αποστολή των Κέντρων αυτών είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες. Ειδικότερα το Κ.Ε.Π.:

Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων.

Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών, για τη 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. 2690/1999).

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 οποιονδήποτε 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 οποιονδήποτε 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 Κ.Ε.Π. στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί με συστημένη επιστολή και με αντικαταβολή.

Επιπλέον το Κ.Ε.Π. παρέχει και τις εξής υπηρεσίες:

Επικύρωση διοικητικών εγγράφων.

Θεώρηση γνησίου υπογραφής.

Χορήγηση παραβόλων, κινητών επισήμων και υπεύθυνων δηλώσεων.

Χορήγηση του αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας, μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS.

Με κοινές αποφάσεις του Υπουργού ΕΣΔΔΑ και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού καθορίζονται οι διοικητικές διαδικασίες με τα αντίστοιχα έντυπά τους, που πραγματοποιούνται και από τα ΚΕΠ. Με κοινές υπουργικές αποφάσεις μπορούν να καθορίζονται διαδικασίες του ευρύτερου δημόσιου τομέα, οι οποίες μπορούν να πραγματοποιούνται και από τα ΚΕΠ.

2. Σε κάθε Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση, στα Νομαρχιακά Διαμερίσματα των Ενιαίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, καθώς και στους Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού με πληθυσμό άνω των είκοσι χιλιάδων κατοίκων, το συνιστώμενο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών λειτουργεί σε επίπεδο Διεύθυνσης, η οποία απαρτίζεται από τα εξής δύο Τμήματα:

α) Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών, με αρμοδιότητες ανάλογες με αυτές που περιγράφονται στην παράγραφο 1.

β) Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης, στο οποίο αποστέλλονται από τα Κ.Ε.Π. αιτήσεις πολιτών, η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του οικείου Ο.Τ.Α. α΄ ή β΄ βαθμού. Το Τμήμα προωθεί τα αιτήματα στις αρμόδιες για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσίες, παρακολουθεί τη διαδικασία διεκπεραίωσης και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών, παραλαμβάνει το σχετικό έγγραφο και το αποστέλλει στο Κ.Ε.Π. της αρχικής υποβολής της αίτησης. Επίσης το Τμήμα τηρεί τα σχετικά με τη διακίνηση των ανωτέρω αναφερόμενων αιτήσεων πολιτών στατιστικά στοιχεία, υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών.

3. Στις Περιφέρειες το Τμήμα Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Πολιτών που λειτουργεί βάσει των διατάξεων της παραγράφου 12 του άρθρου 6 του ν. 2503/1997 μετονομάζεται σε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών, που λειτουργεί επίσης σε επίπεδο αυτοτελούς Τμήματος, υπαγόμενο στη Γενική Διεύθυνση της Περιφέρειας, το οποίο ασκεί τις αρμοδιότητες που περιγράφονται στην παράγραφο 1, καθώς και αυτές που αναφέρονται στο εδάφιο β΄ της παραγράφου 2. Ο Γενικός Διευθυντής της Περιφέρειας ασκεί το συντονισμό και την εποπτεία όλων των Κ.Ε.Π. που λειτουργούν στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και τους Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού των γεωγραφικών ορίων της Περιφέρειας και συνεργάζεται με το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης σε όλα τα θέματα που αφορούν την προσπάθεια βελτίωσης των σχέσεων της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες.

4. α) Στους Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού με πληθυσμό από πέντε έως είκοσι χιλιάδες κατοίκους, το συνιστώμενο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών λειτουργεί σε επίπεδο Τμήματος, υπαγόμενο στη Διεύθυνση Διοίκησης ή στην ανάλογης αρμοδιότητας οργανική μονάδα, όπου δεν υφίσταται Διεύθυνση Διοίκησης και σε περίπτωση που δεν υφίσταται Διεύθυνση λειτουργεί σε επίπεδο αυτοτελούς Τμήματος υπαγόμενο στο Δήμαρχο, με τις αρμοδιότητες που περιγράφονται στην παράγραφο 1, καθώς και αυτές που αναφέρονται στο εδάφιο β΄ της παραγράφου 2.

β) Στους Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού με πληθυσμό μέχρι πέντε χιλιάδες κατοίκους, το συνιστώμενο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών λειτουργεί σε επίπεδο Αυτοτελούς Γραφείου υπαγόμενο στον Δήμαρχο ή στον Πρόεδρο της Κοινότητας, με τις αρμοδιότητες που περιγράφονται στην παράγραφο 1, καθώς και αυτές που αναφέρονται στο εδάφιο β΄ της παραγράφου 2.

5. Τα Κέντρα Πληροφόρησης – Εξυπηρέτησης Πολιτών, που λειτουργούν στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και τους Δήμους, καταργούνται και οι αρμοδιότητές τους εφεξής ασκούνται από τις μονάδες που συνιστώνται με το παρόν άρθρο.

6. Τα Κ.Ε.Π. στεγάζονται σε χώρους προσβάσιμους στα άτομα με αναπηρίες κατά τις διατάξεις του Γενικού Οικοδομικού Κανονισμού.

7. Με αποφάσεις του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης ορίζεται, κατά περίπτωση, ο χρόνος έναρξης της λειτουργίας των Κ.Ε.Π..

8. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης μπορούν να καθορισθούν λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο άσκησης των αρμοδιοτήτων των Κ.Ε.Π..

9. Στη Διεύθυνση Οργάνωσης και Απλούστευσης Διαδικασιών ή στην αντίστοιχης αρμοδιότητας οργανική μονάδα, επιπέδου Διεύθυνσης, κάθε Υπουργείου προστίθενται οι εξής αρμοδιότητες:

α) Η συνεχής παρακολούθηση των αλλαγών που επέρχονται στις διοικητικές διαδικασίες του φορέα και η άμεση ενημέρωση της Διεύθυνσης Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης γι' αυτές τις αλλαγές. Στην ίδια Γενική Γραμματεία δημιουργείται ειδική διαδικτυακή πύλη για την υποστήριξη της λειτουργίας των Κ.Ε.Π., υποστηριζόμενη από τη Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Επεξεργασίας Στοιχείων.

β) Η ενημέρωση της Διεύθυνσης Σχέσεων Κράτους – Πολίτη του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης για τις αλλαγές που επέρχονται στο περιεχόμενο του «Οδηγού του Πολίτη» αρμοδιότητας των υπηρεσιών του φορέα.

10. Η Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης έχει την αρμοδιότητα συντονισμού και εποπτείας της λειτουργίας των Κ.Ε.Π., καθώς και της υποβολής προτάσεων και της εφαρμογής μέτρων για τη βελτίωση των συνθηκών λειτουργίας τους και την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

11. Για τις ανάγκες λειτουργίας των Κ.Ε.Π. καθιερώνεται:

α) Προαιρετική θητεία πτυχιούχων Πανεπιστημιακής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης ετήσιας διάρκειας.

β) Απασχόληση φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή αποφοίτων Ι.Ε.Κ., Τ.Ε.Ε. ή άλλων σχολών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ειδικότητας προγραμματιστή ή χειριστή ηλεκτρονικών υπολογιστών.

γ) Απασχόληση σπουδαστών Τ.Ε.Ι. για την πραγματοποίηση της εξάμηνης πρακτικής τους άσκησης με απαραίτητη προϋπόθεση τη γνώση χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Το ύψος των αποδοχών των ανωτέρω καθορίζεται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

12. α) Η πρόσληψη πτυχιούχων Πανεπιστημιακής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης προαιρετικής θητείας γίνεται με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου διάρκειας (1) έτους, χωρίς δυνατότητα ανανέωσης και σε ποσοστό 50% για κάθε εκπαιδευτική βαθμίδα. Σε περίπτωση έλλειψης υποψηφίων κατηγορίας ΠΕ οι θέσεις καλύπτονται από υποψηφίους κατηγορίας ΤΕ και αντιστρόφως. Η επιλογή των ανωτέρω γίνεται από τον φορέα στον οποίο υπάγεται το Κ.Ε.Π., με τα κριτήρια και τη διαδικασία του άρθρου 18 του ν. 2190/1994, όπως ισχύει, και υπόκειται σε έλεγχο από το Α.Σ.Ε.Π..

β) Η πρόσληψη φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή αποφοίτων Ι.Ε.Κ., Τ.Ε.Ε. ή άλλων σχολών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ειδικότητας προγραμματιστών ή χειριστών ηλεκτρονικών υπολογιστών, γίνεται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 21 του ν. 2190/1994, όπως ισχύει. Οι ανωτέρω απασχολούνται έως έξι (6) ώρες την ημέρα για χρονικό διάστημα που δεν θα υπερβαίνει συνολικά για τον κάθε προσλαμβανόμενο τους οκτώ (8) μήνες κατ' έτος. Απαραίτητο τυπικό προσόν των ως άνω προσλαμβανομένων είναι η γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών. Ο τρόπος διαπίστωσης καθορίζεται με την προκήρυξη. Οι καταρτιζόμενοι πίνακες κατάταξης των ως άνω υποψηφίων μπορεί να ισχύουν για δύο ή τρία χρόνια από την κατάρτισή τους, εφόσον αυτό αναφέρεται ρητώς στη σχετική προκήρυξη. Η πρόσληψη του εκάστοτε αναγκαίου προσωπικού κατά τη διάρκεια της διετίας ή τριετίας γίνεται με τη σειρά που οι υποψήφιοι περιλαμβάνονται στους παραπάνω πίνακες. Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται οι διατάξεις της παραγράφου 21 του άρθρου 21 του ν. 2190/1994, όπως ισχύει.

13. Προϊστάμενοι των Κ.Ε.Π. ορίζονται υπάλληλοι των οικείων φορέων ως εξής:

α) Στα Κ.Ε.Π. επιπέδου Διεύθυνσης υπάλληλοι με βαθμό Διευθυντή των κλάδων ΠΕ Διοικητικού – Οικονομικού ή ΤΕ Διοικητικού – Λογιστικού.

β) Στα Κ.Ε.Π. επιπέδου Τμήματος, αυτοτελούς ή μη και επιπέδου αυτοτελούς Γραφείου, καθώς και στα Τμήματα των Κ.Ε.Π. επιπέδου Διεύθυνσης, υπάλληλοι των κλάδων ΠΕ Διοικητικού – Οικονομικού ή ΤΕ Διοικητικού – Λογιστικού και εν ελλείψει ΔΕ Διοικητικού – Λογιστικού ή ΔΕ Διοικητικών Γραμματέων.

14. Στις προβλεπόμενες από τις οικείες οργανικές διατάξεις με βαθμό Διευθυντή των φορέων της παραγράφου 2, προστίθεται από μία (1) θέση βαθμού Διευθυντή εκτός βαθμολογικής κλίμακας, για τους κλάδους ΠΕ Διοικητικού – Οικονομικού ή ΤΕ Διοικητικού – Λογιστικού, με αντίστοιχη μείωση μιας (1) θέσεως των ενιαίων βαθμών, ενός εκ των κλάδων αυτών.

15. α) Για τις ανάγκες του προγράμματος «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» και σε όλους τους εμπλεκόμενους Δήμους των Νομών Λέσβου, Σάμου, Χίου, Κυκλάδων και Δωδεκανήσου, συνιστώνται ενενήντα έξι (96) θέσεις προσωπικού, με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου, οι οποίες κατανέμονται ανά μία (1) θέση για κάθε Δήμο με εξαίρεση τους Δήμους Ερεσού – Αντίσης του Νομού Λέσβου και Φούρνων – Κορσεών του Νομού Σάμου, στους οποίους συνιστώνται δύο (2) θέσεις για τον καθένα. Από τις ενενήντα έξι (96) θέσεις, οι δεκατέσσερις (14) ορίζονται ως Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης, οι έντεκα (11) ως Τεχνολογικής Εκπαίδευσης, οι εβδομήντα (70) ως Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και η μία (1) ως Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης. Η κατανομή των ανωτέρω θέσεων σε κάθε Δήμο, κατά εκπαιδευτική βαθμίδα, καθορίζεται με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

β) Η διάρκεια των συμβάσεων εργασίας είναι τριετής και δύναται να ανανεούται, ανάλογα με την πορεία του Προγράμματος, για ίσο χρόνο κάθε φορά.

γ) Για την πρόσληψη προσωπικού για τις θέσεις του άρθρου αυτού απαιτείται εμπειρία, ο χρόνος της οποίας προσδιορίζεται με την προκήρυξη, σε αντίστοιχα ή παρεμφερή προγράμματα.

δ) Η επιλογή του προσωπικού αυτού γίνεται από τον οικείο φορέα με τη διαδικασία του άρθρου 18 του ν. 2190/1994, όπως ισχύει, και έλεγχο του Α.Σ.Ε.Π..

ε) Με την προκήρυξη δύναται να ορίζεται ανώτατο όριο ηλικίας ανώτερο του εκάστοτε προβλεπομένου.