



# ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ  
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

---

## **Ανάπτυξη εργαλείου υποστήριξης αποφάσεων για το διοικητικό μετασχηματισμό με βάση στοιχεία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών**

---

Η Διπλωματική Εργασία  
παρουσιάστηκε ενώπιον  
του Διδακτικού Προσωπικού του  
Πανεπιστημίου Αιγαίου

---

Σε Μερική Εκπλήρωση  
των Απαιτήσεων για το Δίπλωμα του  
Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών  
Τεχνολογίες και Διοίκηση Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων  
του  
Τμήματος Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων

---

της  
ΑΝΤΩΝΟΠΟΥΛΟΥ ΚΥΡΙΑΚΗΣ  
ΧΕΙΜΕΡΙΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ 2009

Η ΤΡΙΜΕΛΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΔΙΔΑΣΚΟΝΤΩΝ ΕΓΚΡΙΝΕΙ  
ΤΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ  
ΤΗΣ ΑΝΤΩΝΟΠΟΥΛΟΥ ΚΥΡΙΑΚΗΣ:

---

Δρ. Ι. ΧΑΡΑΛΑΜΠΙΔΗΣ, Επιβλέπων 11/02/2009  
Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και  
Επικοινωνιακών Συστημάτων

---

Επίκουρος Καθηγητής Ε. ΛΟΥΚΗΣ, Μέλος  
Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και  
Επικοινωνιακών Συστημάτων

---

Επίκουρος Καθηγητής Σ. ΚΟΚΟΛΑΚΗΣ, Μέλος  
Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και  
Επικοινωνιακών Συστημάτων

# Περίληψη

Η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα είναι ένας τομέας που παρουσιάζει πολλά προβλήματα και πολλές δυσλειτουργίες. Τα τελευταία χρόνια γίνονται προσπάθειες για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης με αποτέλεσμα κάθε πολίτης να έχει πρόσβαση στη διοικητική πληροφόρηση έτσι ώστε να δημιουργηθεί μία σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και του κάθε πολίτη.

Οι τομείς όπου δυσλειτουργεί η δημόσια διοίκηση είναι:

- Αναποτελεσματικό Σύστημα Διοίκησης
- Δαιδαλώδες Νομικό και Κανονιστικό Πλαίσιο
- Χαμηλή Ποιότητα Υπηρεσιών
- Η Προβληματική Σχέση Πολίτη – Κράτους

Η ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών έχει δημιουργήσει νέες ανάγκες και νέες προκλήσεις για τη δημιουργία μιας πιο λειτουργικής και πιο αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης.

Για την εκπλήρωση του παραπάνω στόχου δημιουργούνται τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών προσπαθούν να μετατραπούν σε κέντρα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τη διευκόλυνση του κάθε πολίτη

Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δηλαδή της χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για την εκπλήρωση επιχειρησιακών στοχεύσεων, συμπεριλαμβάνει την ικανοποίηση 3 στόχων:

- Την ανάδειξη ενός ανοικτού και διαφανούς δημόσιου τομέα
- Την ανάπτυξη διοικητικών υπηρεσιών που θα βρίσκονται στη διάθεση όλων
- Την εξασφάλιση ενός παραγωγικού δημόσιου τομέα

Σκοπός της διπλωματικής εργασίας είναι η δημιουργία ενός εργαλείου υποστήριξης που θα αφορά το διοικητικό μετασχηματισμό. Με τη βοήθεια στοιχείων των ΚΕΠ θα διεξαχθούν αποτελέσματα που θα αφορούν: τις πιστοποιημένες διαδικασίες, τα νέα κανάλια διανομής, τους φορείς, τους χρόνους απόκρισης, τα ΚΕΠ ανά νομό και τις εναλλαγές ανά έτος.

# Abstract

Civil administration in Greece is an area facing many problems and troubles. In recent years, efforts are being made to modernize civil administration so that every citizen has access to administrative information in order to be created trust relationships between the government and every citizen.

The areas where civil administration malfunctions are:

- Inefficient Administration System
- Labyrinthine Legal and Regulatory Framework
- Low Quality Services
- Problematic relationship of Citizen – State

The rapid development of information and communication technologies has brought up new needs and challenges in creating a more functional and more efficient civil administration.

To fulfill the above objective, Citizens' Service Centers (KEPs) are being created which will be turned into electronic governance centers to facilitate every citizen.

The concept of e-Government, meaning the use of Information and Communication Technologies (ICT) to meet operational targets, include the satisfaction of three goals:

- The emergence of an open and transparent public sector
- The development of administrative services that will be available to all
- The insurance of a productive public sector

The purpose of this thesis is to create a support tool for the administrative transformation. With the help of data provided by KEP results will be drawn about: certified processes, new distribution channels, organizations, response times, KEP for each district and alternations per year.

## Ευχαριστίες - Αφιερώσεις

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον υπεύθυνο καθηγητή μου Ιωάννη Χαραλαμπίδη για την καθοδήγηση και οργάνωση της διπλωματικής μου εργασίας και για το πάντα θετικό πνεύμα του. Ακόμη τους καθηγητές μου Λουκή Ευριπίδη και Κοκολάκη Σπύρο για τη συμβολή τους στην διεύρυνση των γνώσεων και των πνευματικών μου οριζώντων.

Θα ήθελα να πω ένα μεγάλο ευχαριστώ στους γονείς μου Κωνσταντίνο και Σωτηρία για την πολύτιμη συμπαράστασή τους όλα αυτά τα χρόνια.

Θα ήταν παράληψη να μην ευχαριστήσω τη Μαρία και το Μπάμπη οι οποίοι μου στάθηκαν απόλυτα καθ' όλη τη διάρκεια του μεταπτυχιακού προγράμματος, καθώς και κατά το δύσκολο έργο της συγγραφής της διπλωματικής εργασίας.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα , όλους εκείνους οι οποίοι με το δικό τους τρόπο μου προσέφεραν τη βοήθειά τους και τη στήριξή τους κατά τη διάρκεια του μεταπτυχιακού προγράμματος

# Πίνακας Περιεχομένων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - Εισαγωγή .....	12
1.1 Αντικείμενο της διπλωματικής.....	12
1.2 Δομή της Διπλωματικής Εργασίας .....	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα.....	14
2.1 Εισαγωγή.....	14
2.2 Ο ρόλος της Δημόσιας Διοίκησης .....	15
2.3 Νομική υπόσταση της Δημόσιας Διοίκησης .....	16
2.3.1 Αρχή νομιμότητας.....	19
2.3.2 Αρχή δημοσίου συμφέροντος .....	20
2.3.3 Αρχή προστασίας του διοικούμενου .....	20
2.3.4 Αρχή της ισότητας των διοικούμενων ενώπιον των δημόσιων υπηρεσιών .....	21
2.3.5 Αρχή αιτιολόγησης των αποφάσεων της διοίκησης .....	21
2.3.6 Αρχή χρηστής διοίκησης, .....	21
2.3.7 Αρχή αναλογικότητας .....	21
2.3.8 Αρχή της καλής λειτουργίας της διοίκησης.....	21
2.3.9 Άλλες ειδικότερες αρχές.....	21
2.4 Κρίσιμες διοικητικές παθογένειες της Δημόσιας Διοίκησης.....	22
2.4.1 Αναποτελεσματικό Σύστημα Διοίκησης .....	22
2.4.2 Δαιδαλώδες Νομικό και Κανονιστικό Πλαίσιο.....	22
2.4.3 Χαμηλή Ποιότητα Υπηρεσιών.....	23
2.4.4 Η Προβληματική Σχέση Πολίτη – Κράτους.....	23
2.5 Γραφειοκρατικό πρότυπο Διοίκησης .....	24
2.6 Εκσυγχρονισμός Δημόσιας Διοίκησης .....	25
2.6.1 Άμεσες αλλαγές για την αναμόρφωση του Δημόσιου Τομέα.....	28
2.7 Μέτρα για τη βελτίωση της Δημόσιας Διοίκησης .....	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - ΚΕΠ και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση .....	33
3.1 Εισαγωγή.....	33
3.2 Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	34
3.3 Γενικά στοιχεία των ΚΕΠ.....	36
3.4. ΚΕΠ – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και οι στόχοι της.....	39
3.4.1. Προσβάσιμη ηλεκτρονική κυβέρνηση από τα Άτομα με Ειδικές Ανάγκες.....	43
3.4.2. Τρόποι πρόσβασης των πολιτών στη δημόσια πληροφορία.....	43
3.4.2.1 Πληροφοριακά – ενημερωτικά έντυπα για διοικητικά θέματα .....	44
3.4.2.2 Λειτουργία Τηλεφωνικών Κέντρων Πληροφόρησης Πολιτών .....	45

3.4.2.3 Ιστοσελίδες.....	46
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - Παρουσίαση δεδομένων .....	48
4.1 Παρουσίαση των δεδομένων από τα ΚΕΠ.....	48
4.2 Τρόπος επεξεργασίας των δεδομένων .....	61
4.3 Παρουσίαση του εργαλείου .....	62
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - Παρουσίαση των αποτελεσμάτων.....	63
5.1 Παρεχόμενες υπηρεσίες .....	63
5.1.1 Πιστοποιημένες διαδικασίες ανά φορέα .....	63
5.2 Ζήτηση υπηρεσιών .....	65
5.2.1 Οι 20 πιο συχνά ζητούμενες διαδικασίες για το 2007 ανά κανάλι παροχής .....	65
5.2.1.1 Portal .....	65
5.2.1.2 Τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης των ΚΕΠ .....	67
5.2.1.3 ΚΕΠ .....	68
5.2.1.4 Συγκεντρωτικά .....	69
5.2.2 Αιτήσεις Πιστοποιημένων Διαδικασιών ανά Νομό.....	71
5.2.3. Μελλοντικές προβλέψεις ποσοστού αύξησης αιτήσεων πιστοποιημένων διαδικασιών ανά πολίτη.....	77
5.2.4. Μελλοντικές προβλέψεις για τα νέα κανάλια παροχής υπηρεσιών .....	79
5.2.5. Πλήθος Αιτήσεων Διαδικασιών που διεκπεραιώνονται ανά Ημέρα .....	81
5.3 Χρόνος ανταπόκρισης οργανισμών δημοσίου τομέα .....	83
5.3.1 Διαδικασίες ανά φορέα και χρόνος ανταπόκρισής τους.....	83
5.3.2 Αύξηση Αιτήσεων ανά Πιστοποιημένη Διαδικασία και ποσοστό μείωσης χρόνου διεκπεραίωσής της .....	88
5.3.3 ΚΕΠ με περισσότερες διαδικασίες και με μικρότερο χρόνο απόκρισης .....	96
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	101

## Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 4-1.Δεδομένα 1ου αρχείου .....	48
Πίνακας 4-2.Δεδομένα 2ου α' αρχείου .....	48
Πίνακας 4-3.Δεδομένα 2ου β' αρχείου .....	49
Πίνακας 4-4.Δεδομένα 3ου αρχείου .....	49
Πίνακας 4-5.Δεδομένα 4ου αρχείου .....	49
Πίνακας 4-6.Δεδομένα 5ου αρχείου .....	50
Πίνακας 4-7.Δεδομένα 6ου αρχείου .....	50
Πίνακας 4-8.Δεδομένα 7ου αρχείου .....	50
Πίνακας 4-9.Δεδομένα 8ου αρχείου .....	50
Πίνακας 4-10.Δεδομένα 9ου α' αρχείου .....	51
Πίνακας 4-11.Δεδομένα 9ου β' αρχείου .....	51
Πίνακας 4-12.Δεδομένα 9ου γ' αρχείου .....	52
Πίνακας 4-13.Δεδομένα 9ου δ' αρχείου .....	52
Πίνακας 4-14.Δεδομένα 10ου αρχείου .....	52
Πίνακας 4-15.Δεδομένα 11ου αρχείου .....	53
Πίνακας 4-16.Δεδομένα 12ου αρχείου .....	53
Πίνακας 4-17.Δεδομένα 13ου αρχείου .....	53
Πίνακας 4-18.Δεδομένα 14ου αρχείου .....	54
Πίνακας 4-19.Δεδομένα 15ου αρχείου .....	54
Πίνακας 4-20.Δεδομένα 16ου αρχείου .....	54
Πίνακας 4-21.Δεδομένα 17ου αρχείου .....	55
Πίνακας 4-22.Δεδομένα 18ου αρχείου .....	55
Πίνακας 4-23.Δεδομένα 19ου αρχείου .....	55
Πίνακας 4-24.Δεδομένα 20ου αρχείου .....	56
Πίνακας 4-25.Δεδομένα 21ου αρχείου .....	56
Πίνακας 4-26.Δεδομένα 22ου αρχείου .....	56
Πίνακας 4-27.Δεδομένα 23ου αρχείου .....	57
Πίνακας 4-28.Δεδομένα 24ου αρχείου .....	57
Πίνακας 4-29.Δεδομένα 25ου αρχείου .....	57
Πίνακας 4-30.Δεδομένα 26ου α' αρχείου .....	58
Πίνακας 4-31.Δεδομένα 26ου β' αρχείου .....	58



Πίνακας 4-32.Δεδομένα 26ου γ' αρχείου .....	58
Πίνακας 4-33.Δεδομένα 27ου αρχείου .....	59
Πίνακας 4-34.Δεδομένα 28ου αρχείου .....	59
Πίνακας 4-35.Δεδομένα 29ου αρχείου .....	59
Πίνακας 4-36.Δεδομένα 30ου αρχείου .....	59
Πίνακας 4-37.Δεδομένα 31ου αρχείου .....	60
Πίνακας 4-38.Δεδομένα 32ου αρχείου .....	60
Πίνακας 5-1.Πιστοποιημένες διαδικασίες ανά φορέα .....	64
Πίνακας 5-2.Αιτήσεις Πιστοποιημένων Διαδικασιών ανά Νομό .....	74
Πίνακας 5-3.Μελλοντικές προβλέψεις ποσοστού αύξησης αιτήσεων πιστοποιημένων διαδικασιών ανά πολίτη .....	77
Πίνακας 5-4.Μελλοντικές προβλέψεις για τα νέα κανάλια παροχής υπηρεσιών .....	79
Πίνακας 5-5.Αύξηση Αιτήσεων ανά πιστοποιημένη διαδικασία και ποσοστό μείωσης χρόνου διεκπεραίωσης της.....	92

## Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 2-1. Η θέση της διοίκησης στο πολιτικό σύστημα (κοινοβουλευτική δημοκρατία)	18
Εικόνα 3-1. Δικτυακή Πύλη <a href="http://www.kep.gov.gr">www.kep.gov.gr</a>	38
Εικόνα 3-2. Σύστημα διοικητικής πληροφόρησης	38
Εικόνα 3-3. Στατιστικά Στοιχεία των ΚΕΠ	38
Εικόνα 4-1. Τρόπος επεξεργασίας των δεδομένων	61
Εικόνα 4-2. Το εργαλείο	62
Εικόνα 5-1. Πιστοποιημένες διαδικασίες ανά φορέα	65
Εικόνα 5-2. Πλήθος αιτήσεων πιστοποιημένων διαδικασιών που διεκπεραιώθηκαν μέσω Portal	66
Εικόνα 5-3. Πλήθος αιτήσεων πιστοποιημένων διαδικασιών που διεκπεραιώθηκαν μέσω τηλεφωνικού κέντρου	67
Εικόνα 5-4. Πλήθος αιτήσεων πιστοποιημένων διαδικασιών που διεκπεραιώθηκαν μέσω ΚΕΠ	69
Εικόνα 5-5. Πλήθος αιτήσεων πιστοποιημένων διαδικασιών που διεκπεραιώθηκαν μέσω (ΚΕΠ, Portal, τηλεφωνικού κέντρου)	70
Εικόνα 5-6. Αιτήσεις Πιστοποιημένων Διαδικασιών ανά Νομό	75
Εικόνα 5-7. Ο Νομός με το μεγαλύτερο ποσοστό αύξησης αιτήσεων πιστοποιημένων διαδικασιών	76
Εικόνα 5-8. Ο Νομός με το μικρότερο ποσοστό αύξησης αιτήσεων πιστοποιημένων	76
Εικόνα 5-9. Συνολικές Αιτήσεις Πιστοποιημένων Διαδικασιών	78
Εικόνα 5-10. Αιτήσεις Διαδικασιών ανά Πολίτη	78
Εικόνα 5-11. Ποσοστό αύξησης αιτήσεων	79
Εικόνα 5-12. Μελλοντικές προβλέψεις για το πλήθος αιτήσεων που θα διεκπεραιώνουν τα ΚΕΠ	80
Εικόνα 5-13. Μελλοντικές προβλέψεις για το πλήθος αιτήσεων που θα διεκπεραιώνει το τηλεφωνικό κέντρο των ΚΕΠ	80
Εικόνα 5-14. Μελλοντικές προβλέψεις για το πλήθος αιτήσεων που θα διεκπεραιώνονται μέσω Portal	81
Εικόνα 5-15. Πλήθος Αιτήσεων Διαδικασιών που διεκπεραιώνονται ανά Ημέρα για το έτος 2005	82

Εικόνα 5-16.Πλήθος Αιτήσεων Διαδικασιών που διεκπεραιώνονται ανά Ημέρα για το έτος 2006.....	82
Εικόνα 5-17.Πλήθος Αιτήσεων Διαδικασιών που διεκπεραιώνονται ανά Ημέρα για το έτος 2007.....	83
Εικόνα 5-18.Οι φορείς που επιλύουν τις περισσότερες υποθέσεις.....	84
Εικόνα 5-19.Οι φορείς που επιλύουν τις λιγότερες υποθέσεις.....	85
Εικόνα 5-20.Οι πιο γρήγοροι φορείς .....	86
Εικόνα 5-21.Οι πιο χρονοβόροι φορείς .....	87
Εικόνα 5-22.Η διαδικασία με το μεγαλύτερο ποσοστό αύξησης ζήτησης .....	93
Εικόνα 5-23.Η διαδικασία με το μικρότερο ποσοστό αύξησης ζήτησης .....	93
Εικόνα 5-24.Η διαδικασία που βελτίωσε περισσότερο το χρόνο διεκπεραίωσης της.....	94
Εικόνα 5-25.Οι διαδικασίες που μείωσαν περισσότερο το χρόνο διεκπεραίωσης τους...	95
Εικόνα 5-26.Τα ΚΕΠ που διεκπεραίωσαν τις περισσότερες διαδικασίες .....	97
Εικόνα 5-27.Τα ΚΕΠ που διεκπεραίωσαν τις λιγότερες διαδικασίες.....	98
Εικόνα 5-28.Τα 20 ΚΕΠ που ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των διαδικασιών τους είναι ο μικρότερος .....	99
Εικόνα 5-29.Τα 20 ΚΕΠ που ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των διαδικασιών τους είναι ο μεγαλύτερος .....	100

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - Εισαγωγή

## 1.1 Αντικείμενο της διπλωματικής

Με τη δημιουργία του πετυχημένου θεσμού των ΚΕΠ αλλάζει ριζικά η σχέση Κράτους – Πολίτη. Για τη διευκόλυνση του κάθε Πολίτη βλέπουμε την εξέλιξη των ΚΕΠ είτε μέσω των πυλών πληροφόρησης (Portal) είτε μέσω του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών των ΚΕΠ που μειώνουν αρκετά το χρόνο διεκπεραίωσης μίας διαδικασίας.

Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ή αλλιώς η ψηφιακή παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης και συναλλαγών μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και των πολιτών έχει πλέον ενεργό ρόλο στη δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα.

Στη συγκεκριμένη διπλωματική εργασία οι φάσεις που ακολουθήθηκαν είναι οι παρακάτω. Αρχικά έγινε η πρόσκτηση και η ανάλυση στοιχείων από τα ΚΕΠ, αναπτύχθηκε ένα πρωτότυπο σύστημα επεξεργασίας σε περιβάλλον (λογιστικών φύλλων Excel). Στη συνέχεια αναπτύχθηκαν συναρτήσεις – μεταβλητές και οι δείκτες. Τέλος έγινε εξαγωγή των τελικών μεταβλητών, δεικτών και συμπερασμάτων.

Ο σκοπός της διπλωματικής είναι η ανάπτυξη ενός εργαλείου υποστήριξης αποφάσεων για το διοικητικό μετασχηματισμό με βάση στοιχεία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών. Ο τρόπος με το οποίο συλλέγονται τα δεδομένα από τα ΚΕΠ είναι ο ακόλουθος: υπάρχει ένα back office των ΚΕΠ όπου καταλήγουν τα πληροφοριακά συστήματα όλων των επιμέρους ΚΕΠ και στη συνέχεια συνδέεται στο Management Information System των ΚΕΠ και εκεί συλλέγονται όλα τα στοιχεία. Μετά την πρόσκτηση των αρχικών στοιχείων δημιουργείται ένα μοντέλο μεταβλητών αρχικά πρωτογενείς μεταβλητές και στη συνέχεια δευτερογενείς. Βάση αυτών παράγεται ένα μοντέλο δεικτών και ως αποτέλεσμα εμφανίζονται οι τελικοί δείκτες. Για να γίνουν πιο κατανοητά τα συμπεράσματα όπου κατέληξε η συγκεκριμένη μελέτη χρησιμοποιήθηκε ένα υπό σύστημα γραφικών παραστάσεων.

## 1.2 Δομή της Διπλωματικής Εργασίας

Η παρούσα διπλωματική αποτελείται από τα εξής κεφάλαια

- Το πρώτο κεφάλαιο αποτελεί μία εισαγωγή στο περιεχόμενο και το σκοπό της διπλωματικής αυτής εργασίας, καθώς και της δομής της
- Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα ο ρόλος της, η νομική της υπόσταση, οι κρίσιμες διοικητικές παθογένειές της καθώς και τα μέτρα βελτίωσης της.
- Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται εκτενής αναφορά για την έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, γενικά στοιχεία που αφορούν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών και ποιοι είναι οι στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω των ΚΕΠ.
- Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται αναλυτικά τα δεδομένα που χρησιμοποιήθηκαν, ο τρόπος επεξεργασίας τους και το εργαλείο που δημιουργήθηκε.
- Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που κατέληξε η έρευνα με μορφή διαγραμμάτων.
- Στο έκτο κεφάλαιο αναφέρονται τα συμπεράσματα που κατέληξε η συγκεκριμένη διπλωματική εργασία
- Τέλος, παρατίθενται επίσης η βιβλιογραφία πάνω στην οποία βασίστηκε η εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα

### 2.1 Εισαγωγή

Ο δημόσιος τομέας στο πλαίσιο άσκησης της δημόσιας πολιτικής του, συγκεντρώνει, επεξεργάζεται και διαδίδει τεράστιες ποσότητες πληροφοριών. Οι πληροφορίες του δημόσιου τομέα είναι πολύ σημαντικές για το συμμετοχικό χαρακτήρα της κοινωνίας μας και για την καθημερινή ζωή, αλλά αποτελούν και βασική πηγή για την οικονομική δραστηριότητα και την ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Η εξέλιξη προς την κατεύθυνση της κοινωνίας της πληροφορίας και της γνώσης επηρεάζει τη ζωή κάθε πολίτη παρέχοντάς του τη δυνατότητα για νέους τρόπους πρόσβασης στη γνώση και απόκτησή της.

Τα τελευταία δεκαπέντε χρόνια, επικρατεί μια σημαντική τάση ανανέωσης και αναδόμησης του δημόσιου τομέα σε παγκόσμια κλίμακα [1]. Ο δημόσιος τομέας, υφίσταται ριζικές αλλαγές στη δομή του (αποκέντρωση υπηρεσιών και δημιουργία τοπικών κυβερνήσεων, ιδιωτικοποιήσεις και μετοχοποιήσεις μεγάλων δημόσιων οργανισμών, εισαγωγή νέων τεχνολογιών στις δημόσιες υπηρεσίες κτλ.), καθώς και σημαντικές πιέσεις από τους πολίτες προς την κατεύθυνση προσφοράς καλύτερων υπηρεσιών, ακολουθώντας τις γρήγορες εξελίξεις που πραγματοποιούνται στον ιδιωτικό τομέα. Ταυτόχρονα όμως, ο προϋπολογισμός του δημόσιου τομέα βρίσκεται διαρκώς υπό ασφυκτική πίεση. Στα πλαίσια αυτού του απαιτητικού και ιδιαίτερα ανταγωνιστικού περιβάλλοντος, ο δημόσιος τομέας θα πρέπει να εκπληρώσει περισσότερες υπηρεσίες, με τις ίδιες ή και πολλές φορές λιγότερες πηγές χρηματοδότησης. Ήδη από τη δεκαετία του 1990, έχει ξεκινήσει μια σημαντική προσπάθεια για τη διαμόρφωση μιας νέας φιλοσοφίας και ιδεολογίας στο δημόσιο τομέα [2]. Σημαντικές αναμορφώσεις του δημόσιου τομέα πραγματοποιήθηκαν στη Νέα Ζηλανδία, στην Αυστραλία, στο Ηνωμένο Βασίλειο, στον Καναδά και στις Η.Π.Α., για τη δημιουργία της λεγόμενης Νέας Διοίκησης – New Public Administration. Πολλές όμως από τις προσπάθειες αυτές κρίθηκαν ως μη ικανοποιητικές [3]. Αρκετές κυβερνήσεις σε ολόκληρο τον κόσμο, συχνά θλίβονται για την έλλειψη επιχειρηματικής συμπεριφοράς στο δημόσιο τομέα τους θεωρώντας ότι η επιχειρηματική νοοτροπία αποτελεί το μέσο για την αναδιοργάνωση και την μετάβαση του δημόσιου τομέα στη νέα εποχή [4]

Σε εθνικό αλλά και πανευρωπαϊκό επίπεδο έχει διαμορφωθεί μία κοινή παραδοχή για την ανάγκη ύπαρξης μιας δημόσιας διοίκησης ικανής να ανταποκρίνεται στις ανάγκες όλων των κοινωνικών ομάδων χωρίς αποκλεισμούς, και ει δυνατόν να διαβλέπει και να προετοιμάζεται για τις ανάγκες αυτές. Η αντίληψη που πρέπει να καλλιεργηθεί στη Δημόσια Διοίκηση, είναι ότι η πρόσβαση στις πληροφορίες αφορά όλους τους πολίτες, ανεξάρτητα από γεωγραφικές τοπολογίες, κοινωνικούς - μορφωτικούς περιορισμούς και οικονομικές διαφοροποιήσεις. Η καθολική πρόσβαση των πολιτών στην διοικητική πληροφόρηση αποτελεί απαραίτητη

προϋπόθεση για τη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα στη διοίκηση και τον πολίτη ενώ ταυτόχρονα διασφαλίζει τη διαφάνεια στη διοικητική δράση.

Η ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών της πληροφορικής και της επικοινωνίας, καθώς και των δυνατοτήτων που παρέχει η χρήση του διαδικτύου σήμερα, έχει δημιουργήσει νέες προκλήσεις για την επιδίωξη μιας εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, και την επαφή των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες. Η εισαγωγή των νέων αυτών τεχνολογικών εφαρμογών, στην καθημερινή λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, βασίζεται στην αντίληψη ότι η πρόσβαση στους φορείς της, πρέπει και μπορεί να διευκολυνθεί με κάθε τρόπο και έναντι οποιουδήποτε τιμήματος. Κατά αυτόν τον τρόπο, ο λειτουργικός εκσυγχρονισμός του κράτους έχει ως επίκεντρο και γνώμονα δράσης τον πολίτη, τα δικαιώματα, τις ανάγκες και τα προβλήματά του[5].

## **2.2 Ο ρόλος της Δημόσιας Διοίκησης**

Η διοίκηση είναι το εκτελεστικό όργανο των αποφάσεων της εκάστοτε κρατικής εξουσίας, διαμεσολαβητής εξουσίας-πολιτών. Όλοι γνωρίζουμε ότι ο μοχλός για να μπορέσει να κινηθεί το κράτος και για να μπορέσουν να υπάρξουν αποτελέσματα σε ότι αφορά την πρόοδο της κοινωνίας, από την ανάπτυξη μέχρι τα λοιπά κοινωνικά μεγέθη, είναι η ίδια η δημόσια διοίκηση. Με άλλα λόγια, δημόσια διοίκηση είναι η οργάνωση που ρόλος της είναι η συγκεκριμενοποίηση και υλοποίηση των στόχων που θέτει η πολιτική ηγεσία με τις αποφάσεις της. Αποστολή της πλέον και η εξυπηρέτηση των υποθέσεων του πολίτη και όχι απλά η εξουσιαστική επιβολή άνωθεν αποφάσεων.

Οι λειτουργίες της διοίκησης μπορούν να ταξινομηθούν σε: α) λειτουργίες του πυρήνα του κράτους (άμυνα, διεθνείς σχέσεις, ασφάλεια και τήρηση της τάξης, δικαιοσύνη), β) οικονομικές λειτουργίες (επιβολή φόρων, έκδοση νομίματος, εξωτερικό εμπόριο, δημόσιες επενδύσεις), γ) κοινωνικές λειτουργίες (αναδιανομή εισοδήματος, προστασία υγείας, προστασία ασθενέστερων ομάδων πληθυσμού, οργάνωση σχέσεων εργασίας, προστασία περιβάλλοντος), δ) λειτουργίες παιδείας και πολιτισμού (εκπαίδευση, προαγωγή επιστημονικής έρευνας, διαρκής επιμόρφωση, προστασία και ανάδειξη πολιτιστικής κληρονομιάς, ανάπτυξη γραμμάτων και τεχνών). Η ανωτέρω ταξινόμηση δεν είναι απόλυτη, ορισμένες λειτουργίες μπορούν να ενταχθούν σε περισσότερες κατηγορίες (π.χ. κοινωνικές και λειτουργίες παιδείας και πολιτισμού)[6].

Δεν μπορεί να υπάρξει κράτος δημοκρατικό και αποτελεσματικό χωρίς μια δημοκρατική και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση. Και για να γίνει αυτό χρειάζεται

συνέχεια στη Δημόσια Διοίκηση. Οι πολιτικές ηγεσίες, οι κυβερνήσεις, γενικά, όπως απαιτεί η δημοκρατική αρχή, έρχονται και παρέρχονται, απομένει ως συνέχεια του κράτους η ίδια η Δημόσια Διοίκηση, η οποία πρέπει να είναι προσηλωμένη στο δημόσιο συμφέρον πέρα και έξω από άλλες σκοπιμότητες που δεν ταιριάζουν στο ρόλο της.

Χρειάζεται δηλαδή να διαμορφωθεί μια δημόσια διοίκηση η οποία να εφαρμόζει τις πολιτικές για τις οποίες καλούνται οι κυβερνήσεις να κυβερνήσουν, σύμφωνα με τη λαϊκή ετυμολογία, αλλά και να μπορέσει να διαμορφώνει τη συνέχεια η οποία είναι απαραίτητη για να υπάρχει αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα. Προς την κατεύθυνση αυτή της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας, τα τελευταία χρόνια οι κυβερνήσεις όλων των αναπτυγμένων χωρών έχουν υιοθετήσει το δόγμα: «Οι Δημόσιες Υπηρεσίες υπάρχουν για να εξυπηρετούν τους πολίτες και τις επιχειρήσεις».

Στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια άρχισαν να εφαρμόζονται πολιτικές που έχουν ακριβώς αυτό το στόχο, δηλαδή 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 αντιαναπτυξιακό ρόλο.

Η ανάπτυξη και η συνεχής βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, συνδέεται άρρηκτα με την εξυγίανση και την αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών και τούτο όχι μόνο διότι 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 Δημόσια Διοίκηση πρέπει να εκφράζει ένα Κράτος Δικαίου και να εξυπηρετεί και όχι να διοικεί τον πολίτη και συγχρόνως πρέπει να είναι και αποτελεσματική για το λόγο αυτό οφείλει χωρίς να χάσει το δημόσιο χαρακτήρα της να χρησιμοποιήσει μεθόδους της σύγχρονης επιστημονικής διοίκησης που λειτούργησαν θετικά στον ιδιωτικό τομέα και παράλληλα η Δημόσια Διοίκηση πρέπει να έχει και αναπτυξιακό χαρακτήρα[7].

## **2.3 Νομική υπόσταση της Δημόσιας Διοίκησης**

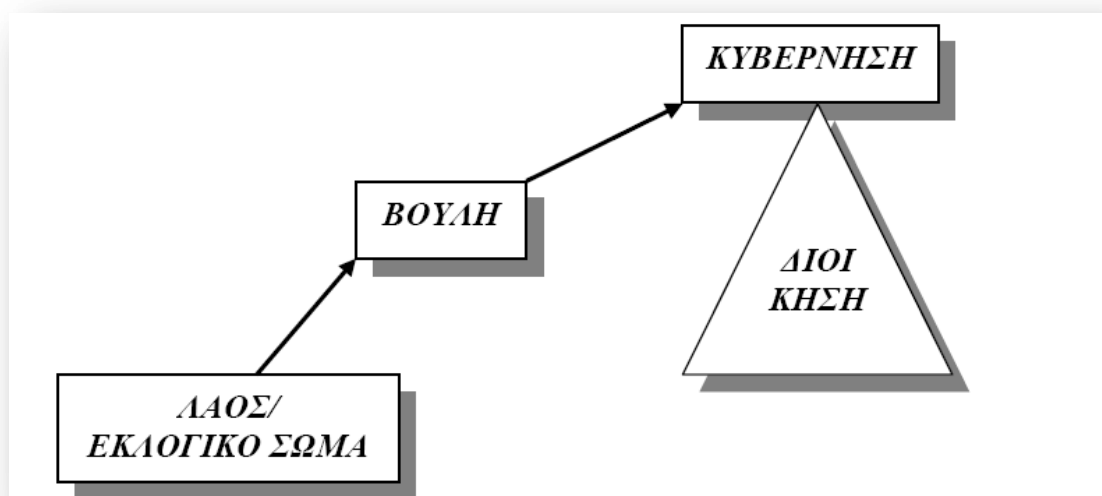
Η διοίκηση δεν είναι αφ' εαυτής δημοκρατικός θεσμός. Σε αντίθεση με τις περιοδικές εναλλαγές της πολιτικής εξουσίας στο πλαίσιο ενός δημοκρατικού πολιτικού συστήματος, η διοίκηση χαρακτηρίζεται από σταθερότητα και συνέχεια, χαρακτηριστικά βέβαια απαραίτητα για την αδιάλειπτη λειτουργία του κράτους. Έτσι, οι δημόσιοι



υπάλληλοι δεν εκλέγονται από το λαό, αλλά είναι διορισμένοι, λειτουργούν υποστηρικτικά της εκάστοτε κρατικής εξουσίας, έχουν οι ίδιοι δημόσια εξουσία και παραμένουν στη θέση τους ανεξαρτήτως πολιτικών αλλαγών, εκτός αν υποπέσουν σε σοβαρά πειθαρχικά και ποινικά αδικήματα. Επομένως, η διοίκηση, ως ουσιαστικά επαγγελματικός μηχανισμός, μπορεί κάλλιστα να λειτουργήσει και υπέρ αυταρχικών καθεστώτων – οπότε ο βαθμός νομιμοποίησής της συναρτάται από το βαθμό νομιμοποίησης και αποδοχής των καθεστώτων αυτών – ή και να καταλήξει να χρησιμοποιεί η ίδια αυταρχικές μεθόδους. Εξάλλου, ως μηχανισμός υλοποίησης του κρατικού καταναγκασμού, έχει εξ ορισμού άριστη σχέση με τους πολίτες, οι οποίοι δε συναλλάσσονται συνήθως με τη διοίκηση με ελεύθερη επιλογή, όπως συμβαίνει στον ιδιωτικό τομέα, αλλά καταφεύγουν υποχρεωτικά σε αυτήν για τη διεκπεραίωση των πολλαπλών υποθέσεων τους με το κράτος.

Στα σύγχρονα δημοκρατικά πολιτικά συστήματα, λαμβάνει τη νομιμοποίησή της έμμεσα από το γεγονός ότι οφείλει να ενεργεί εντός ενός νομοθετικά καθορισμένου και εκ των προτέρων γνωστού πλαισίου κανόνων, οι οποίοι έχουν τεθεί από μία νόμιμα αναδειχθείσα κρατική εξουσία που λειτουργεί σύμφωνα με την αρχή του κράτους δικαίου, με σεβασμό των θεμελιωδών ατομικών, κοινωνικών, πολιτικών δικαιωμάτων των πολιτών και χάριν του δημοσίου συμφέροντος. Για τη νομιμοποίηση επομένως της δράσης της είναι απαραίτητη η συμμόρφωσή της με τους νόμους. Οι νόμοι αποτελούν την εγγύηση και προσδιορίζουν τις διαδικασίες μέσω των οποίων οι δράσεις του πολιτικοδιοικητικού μηχανισμού αποκτούν κοινωνική αποδοχή. Οι δραστηριότητές της συνεπώς πρέπει να εντάσσονται στο πλαίσιο των νόμων και των κατευθύνσεων και οδηγιών της πολιτικής ηγεσίας υπό τον έλεγχο της οποίας τίθεται η δημόσια διοίκηση. Η διοίκηση λοιπόν αφενός διακρίνεται από την πολιτική, αφετέρου υπάγεται σε αυτήν. Η παραδοσιακή ωστόσο διάκριση πολιτικής (=απόφαση) και διοίκησης (=εκτέλεση) στην πράξη είναι τεχνητή, καθώς η δημόσια διοίκηση αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του πολιτικού συστήματος, ενώ πολλαπλές είναι και οι μεταξύ τους αλληλεξαρτήσεις. Έτσι, η διοίκηση με την τεχνογνωσία που διαθέτει συμμετέχει στη διαμόρφωση των σχεδίων νόμων και κανονιστικών πράξεων αφενός, αφετέρου κατά την εκτέλεση έχει σημαντική ευχέρεια ως προς την διαμόρφωση και εξειδίκευση του περιεχομένου των αποφάσεων των πολιτικών οργάνων, με ό,τι αυτό συνεπάγεται για την έκταση και την αποτελεσματικότητα της εφαρμογής τους. Από την άλλη, οι ίδιοι οι πολιτικά

προϊστάμενοι των δημοσίων υπηρεσιών (Υπουργοί κλπ), παράλληλα με τον πολιτικό τους ρόλο, ασκούν και διοικητικά καθήκοντα.



**Εικόνα 2-1. Η θέση της διοίκησης στο πολιτικό σύστημα (κοινοβουλευτική δημοκρατία)**

Η σύνδεση της δημόσιας διοίκησης με το πολιτικό σύστημα συνεπάγεται σειρά περιορισμών στη λειτουργία της που προκύπτουν από τις αυξημένες απαιτήσεις απέναντί της. Τέτοιοι περιορισμοί είναι :

- Νομικοί (αρχή νομιμότητας, δικαιώματα και εγγυήσεις, διαφάνεια, έλεγχος),
- Πολιτικοί (νομιμοποίηση, υποταγή στην πολιτική ηγεσία και την κυβερνητική πολιτική),
- Οικονομικοί (δημόσιο λογιστικό, τρόπος χρήσης δημοσίων πόρων),
- Τεχνικοί (μορφές οργάνωσης και μέθοδοι δράσης).

Ο συνδυασμός όλων αυτών διαμορφώνει ένα περιοριστικό πλέγμα λειτουργίας και συντελεί στη δυσκαμψία και στη βραδύτητα που χαρακτηρίζουν τη διοικητική δράση. Δεν πρέπει να λησμονηθεί όμως ότι σε ορισμένο βαθμό οι δυσκαμψίες, βραδύτητες κλπ. είναι σκόπιμες και ηθελημένες, αφού αποτελούν τρόπο να εξασφαλισθεί ο δημοκρατικός έλεγχος της διοίκησης και η αποφυγή της αυθαιρεσίας στην άσκηση της εξουσίας [6].

Ειδικότερα, η διοίκηση δεσμεύεται στη δράση της από μία σειρά αρχών που έχουν νόημα και εφαρμογή μόνο στο πλαίσιο ενός δημοκρατικού και συνταγματικά οργανωμένου κράτους δικαίου:

### **2.3.1 Αρχή νομιμότητας**

Η αρχή της νομιμότητας έχει ουσιαστικά την έννοια ότι η Διοίκηση οφείλει να ενεργεί μέσα στα πλαίσια που καθορίζουν οι θεσμοθετημένοι κανόνες δικαίου. Τέτοιοι κανόνες κατά ιεραρχική σειρά είναι:

1. οι κανόνες του ευρωπαϊκού δικαίου (άρθρο 28 παρ. 2 & 3 Σ/τος),
2. οι συνταγματικές διατάξεις,
3. οι κανόνες των διεθνών συνθηκών που έχουν κυρωθεί με νομοθετικές πράξεις και επικυρωθεί (άρθρο 28 παρ 1 Σ/τος),
4. οι κανόνες που έχουν θεσπιστεί με νομοθετικές πράξεις (άρθρα 70-77 & 42 Σ/τος),
5. οι κανονιστικές πράξεις της διοίκησης που έχουν εκδοθεί βάσει νομοθετικής εξουσιοδότησης (άρθρο 43 Σ/τος) ή βάσει του άρθρου 83 Σ/τος.

Κατά έναν ευρύτερο όμως και ορθότερο προσδιορισμό, η αρχή της νομιμότητας συνεπάγεται την υπαγωγή της Δημόσιας Διοίκησης στο σύνολο των κανόνων δικαίου από οποιαδήποτε πηγή και αν προέρχονται, οι οποίοι διέπουν την οργάνωση, τη λειτουργία και τη δράση της. Στην περίπτωση αυτή περιλαμβάνονται επιπλέον οι γενικώς παραδεδεγμένοι κανόνες του διεθνούς δικαίου, οι γενικές αρχές του διοικητικού δικαίου, οι νομολογιακοί κανόνες, καθώς και οι κανόνες που θεσπίζονται με κανονιστικές πράξεις που εκδίδονται σύμφωνα με το άρθρο 43 παρ.1 Σ/τος. Η αρχή της νομιμότητας έχει δύο διαφορετικές έννοιες. Η πρώτη αναφέρεται στη μη αντίθεση προς τους κανόνες δικαίου. Η δεύτερη στη συμφωνία ή αρμονία με αυτούς. Στην ελληνική έννομη τάξη, η διοίκηση υποχρεούται να ενεργεί σύμφωνα με τη δεύτερη έννοια της αρχής της νομιμότητας, δηλαδή δεν αρκεί οι ενέργειές της να μην είναι απλώς αντίθετες σε κανόνες δικαίου για να τηρείται η αρχή της νομιμότητας, αλλά πρέπει να είναι σύμφωνες με αυτούς (δέσμια αρμοδιότητα) ή να βρίσκονται σε αρμονία με τα πλαίσια που αυτοί θέτουν (διακριτική ευχέρεια). Αντίθετα, στον ιδιωτικό βίο, η νομιμότητα καλύπτεται με την πρώτη έννοια. Με άλλα λόγια, η δημόσια διοίκηση μπορεί να πράττει μόνο ό,τι της επιτρέπεται από το νόμο, ενώ οι ιδιώτες μπορούν να πράττουν οτιδήποτε δεν απαγορεύεται. Κατά συνέπεια, η διοίκηση δε μπορεί να επιβάλλει ορισμένη συμπεριφορά ή κύρωση στους πολίτες, αν

δεν της το επιτρέπει ο νόμος και ο πολίτης αντίστοιχα έχει νόμιμη αξίωση από την πολιτεία να μην του περιορίζει τη δράση του πέρα από τα όρια που προβλέπει ο νόμος. Διαφορετικά, η δράση της διοίκησης είναι παράνομη.

### **2.3.2 Αρχή δημοσίου συμφέροντος**

Είναι το συμφέρον που υποκείμενό του είναι ο λαός που έχει οργανωθεί με την έννομη τάξη σε κράτος. Συνεπώς, το δημόσιο συμφέρον α) έχει κοινωνικό χαρακτήρα και β) συνδέεται με την έννομη τάξη. Το δημόσιο συμφέρον καθορίζεται από τους κανόνες δικαίου είτε ως ένα από τα στοιχεία του περιεχομένου των κανόνων, είτε ως σκοπός των νομικών πράξεων και υλικών ενεργειών της διοίκησης. Ο προσδιορισμός του δημοσίου συμφέροντος από το Σ/μα είτε καθορίζει τα επιτρεπόμενα όρια περιορισμού ενός ατομικού δικαιώματος είτε ιδρύει δέσμευση του νομοθετικού οργάνου για τη ρύθμιση ορισμένων θεμάτων. Αόριστη νομική έννοια που πρέπει να εξειδικεύεται κάθε φορά που γίνεται επίκλησή της (σε τι ακριβώς συνίσταται το δημόσιο συμφέρον στην προκειμένη περίπτωση) και να συνδυάζεται με την αρχή της αναλογικότητας, για την αποφυγή καταχρηστικής χρήσης της που θα οδηγούσε πιθανώς σε ουσιαστικό περιορισμό των δικαιωμάτων των πολιτών. Συχνά παρουσιάζονται συγκρούσεις συμφερόντων (π.χ. βιομηχανική ανάπτυξη – ποιότητα περιβάλλοντος), όπου το πολιτικοδιοικητικό σύστημα καλείται να προκρίνει, μέσα από μια πολύπλοκη διαδικασία βάσει αξιακών, οικονομικών κλπ κριτηρίων, τη βέλτιστη λύση τη δεδομένη στιγμή. Το περιεχόμενο της έννοιας του δημοσίου συμφέροντος δεν είναι σταθερό αλλά σε μεγάλο βαθμό διαμορφώνεται από τις βασικές επιλογές της πολιτικής εξουσίας. Ως προς την εξειδίκευσή του, σημαντικός είναι και ο ρόλος της νομολογίας των ανώτατων διοικητικών δικαστηρίων, τα οποία σε πολλές περιπτώσεις προκρίνουν άλλα αξιολογικά κριτήρια από τα κριτήρια της εκτελεστικής εξουσίας. Οποσδήποτε το δημόσιο συμφέρον είναι υπέρτερο του προσωπικού «εγωιστικού» συμφέροντος έκαστου ατόμου, στοχεύει στην ικανοποίηση γενικότερων κοινωνικών αιτημάτων, και τελικά αποβαίνει σε όφελος ακόμα και των ίδιων των θιγόμενων σε συγκεκριμένη περίπτωση (π.χ. αναγκαστική απαλλοτρίωση για την κατασκευή σχολείων, δρόμων κλπ. Ακόμα και οι θιγόμενοι ιδιοκτήτες απολαμβάνουν τελικά τις παρεχόμενες υπηρεσίες).

### **2.3.3 Αρχή προστασίας του διοικούμενου**

Πρόκειται ουσιαστικά για την αρχή της νομιμότητας ιδωμένη από την πλευρά του διοικούμενου, συσχετίζεται και με την αρχή της ασφάλειας δικαίου καθώς και της

δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του πολίτη στις αποφάσεις της διοίκησης. Η προστασία εκφράζεται με δύο μορφές: α) αρνητικά και συνίσταται στην αδυναμία των οργάνων να βλάπτουν τα έννομα συμφέροντα ή δικαιώματα του πολίτη(status negativus) και β) θετικά, με την έννοια ότι τα διοικητικά όργανα έχουν την υποχρέωση να αναπτύσσουν ορισμένη δραστηριότητα για την εξυπηρέτηση συγκεκριμένου έννομου συμφέροντος ή την ικανοποίηση δικαιώματος του πολίτη (status positivus).

#### **2.3.4 Αρχή της ισότητας των διοικουμένων ενώπιον των δημόσιων υπηρεσιών**

#### **2.3.5 Αρχή αιτιολόγησης των αποφάσεων της διοίκησης**

Αιτιολογία σαφής, ειδική και επαρκής.

#### **2.3.6 Αρχή χρηστής διοίκησης,**

Που επιβάλλει στη διοίκηση να ενεργεί σύμφωνα με το αίσθημα δικαίου που επικρατεί, ώστε να αποφεύγονται οι ανεπιεικείς και απλώς δογματικές ερμηνευτικές εκδοχές και να επιδιώκεται η προσαρμογή των κανόνων δικαίου στις επικρατούσες κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες.

#### **2.3.7 Αρχή αναλογικότητας**

Κατά την οποία σε περίπτωση λήψης μέτρου δυσμενούς για τον πολίτη, πρέπει το μέτρο αυτό να είναι α) αναγκαίο, δηλαδή να μην υπάρχει άλλο λιγότερο επαχθές ή αποτελεσματικότερο μέτρο για την επίτευξη του επιδιωκόμενου σκοπού, β) πρόσφορο, δηλαδή να εξυπηρετεί τον επιδιωκόμενο σκοπό και γ) ανάλογο του σκοπού, δηλαδή η αναγκαστική επιβάρυνση του πολίτη να περιορίζεται στο μέτρο που είναι απαραίτητο για την επίτευξη του σκοπού.

#### **2.3.8 Αρχή της καλής λειτουργίας της διοίκησης**

#### **2.3.9 Άλλες ειδικότερες αρχές**

Η εκ των προτέρων πρόβλεψη διαδικασιών.

- Η πρόσβαση στα διοικητικά έγγραφα.
- Η άσκηση των αρμοδιοτήτων των ανεξάρτητων διοικητικών αρχών.
- Το δικαίωμα του «αναφέρεσθε» στις αρχές και η παροχή δικαστικής προστασίας[8].

## **2.4 Κρίσιμες διοικητικές παθογένειες της Δημόσιας Διοίκησης**

### **2.4.1 Αναποτελεσματικό Σύστημα Διοίκησης**

Η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα της Δημόσιας Διοίκησης καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από τη λειτουργία και τις δυνατότητες του συστήματος διοίκησης. Το υφιστάμενο σύστημα διοίκησης των δημοσίων υπηρεσιών δεν παρέχει πράγματι δυνατότητα άσκησης διοίκησης.

Το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα αποτελεί περιοριστικό παράγοντα άσκησης διοίκησης και λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης.

Πέρα όμως από τα προβλήματα που σχετίζονται με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, το σημερινό σύστημα διοίκησης εμφανίζει και αδυναμίες στην εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων και εργαλείων διοίκησης, τα οποία διασφαλίζουν την αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία του.

### **2.4.2 Δαιδαλώδες Νομικό και Κανονιστικό Πλαίσιο**

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 του και αφετέρου δημιουργεί ένα πλαίσιο λειτουργίας προσανατολισμένο στους κανόνες και όχι στο αποτέλεσμα.

Με άλλα λόγια το υφιστάμενο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο είναι σε σημαντικό βαθμό υπεύθυνο για τη διοικητική εικόνα και λειτουργία του δημοσίου τομέα της χώρας μας.

### **2.4.3 Χαμηλή Ποιότητα Υπηρεσιών**

Η χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών που παρέχει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις είναι χαρακτηριστικό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης όπως είναι οργανωμένη και λειτουργεί σήμερα.

Οι βασικές αιτίες που προσδιορίζουν τη χαμηλή ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών είναι:

- Οι γραφειοκρατικές διαδικασίες
- Οι άσκοπες μετακινήσεις μεταξύ φορέων και υπηρεσιών
- Η ελλιπής ενημέρωση
- Οι επικαλύψεις αρμοδιοτήτων
- Οι υψηλοί χρόνοι διεκπεραίωσης αιτημάτων
- Μη φιλική αντιμετώπιση
- Διαφθορά και αδιαφάνεια

### **2.4.4 Η Προβληματική Σχέση Πολίτη – Κράτους**

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 σ' 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, προκαλεί σκεπτικισμό και ανασφάλεια στον πολίτη που είναι αποδέκτης των υπηρεσιών της.

Τα συναισθήματα που προκύπτουν από τα φαινόμενα αδιαφάνειας και διαφθοράς που μαστίζουν τη δημόσια διοίκηση, καθώς και από το χαμηλό επίπεδο ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, το οποίο αναγκάζει τον πολίτη να ταλαιπωρείται και να χάνει χρόνο και χρήμα για να διεκπεραιώνει τις όποιες συναλλαγές έχει με το «ΔΗΜΟΣΙΟ».

## 2.5 Γραφειοκρατικό πρότυπο Διοίκησης

Μετά από μελέτη της Παγκόσμιας Τράπεζας εντοπίζεται ως κύρια αδυναμία προσέλκυσης και ίδρυσης νέων εταιρειών, η γραφειοκρατία και ειδικότερα στην Ελλάδα όπου κατατάσσεται στην εκατοστή εικοστή πέμπτη (125) θέση σε σύνολο εκατόν τριάντα δύο (132) κρατών, ως προς τον αριθμό των διαδικασιών που απαιτούνται και τις ανάλογες ημέρες για την ίδρυση μιας νέας εταιρείας.

Προφανώς αναλογικά επηρεάζεται ο ρυθμός δημιουργίας θέσεων εργασίας και ενίσχυσης της απασχόλησης και γενικότερα η ανταγωνιστικότητα της Ελληνικής οικονομίας.

Αντίστοιχα όμως συμπεράσματα επιβεβαιώνονται και από άλλη έκθεση, σύμφωνα με την οποία η ανταγωνιστικότητα της Ελληνικής οικονομίας από την τεσσαρακοστή έκτη (46) θέση το 2003 έπεσε στην τεσσαρακοστή ένατη (49) το 2004, θεωρώντας ως μία αιτία τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης.

Το οργανωτικό υπόδειγμα της «γραφειοκρατίας», το οποίο αναλύθηκε και τυποποιήθηκε από τον M. Weber, αποτελεί οργανωτική μορφή παγκόσμιας εμβέλειας που έχει επηρεάσει τόσο τις δημόσιες οργανώσεις όσο και το επιχειρηματικό πεδίο σε όλον τον πλανήτη. Κατά τον Weber, «η γραφειοκρατική διοίκηση σημαίνει ουσιωδώς την άσκηση ελέγχου πάνω στη βάση της γνώσης», την οποία περαιτέρω διέκρινε σε «τεχνική γνώση» του εκάστοτε αντικειμένου της διοίκησης (λ.χ. ιατρική, οικονομικά, πολεοδομία κλπ) και σε «ειδική γνώση των δεδομένων», της γραφειοκρατικής δηλαδή διαδικασίας. Αυτή η κατηγορία διοικητικής γνώσης δεν προσφέρεται σε αυτούς που βρίσκονται εκτός της γραφειοκρατικής οργάνωσης και δεν έχουν πρόσβαση στα μυστικά της. Στην καθομιλουμένη η «γραφειοκρατία» συγχέεται με την «εγγραφοκρατία»[9].

Κύρια χαρακτηριστικά του γραφειοκρατικού μοντέλου διοίκησης: α) κυριαρχία των κανόνων και διατάξεων που διαμορφώνουν πάγιες και σταθερές διαδικασίες και τρόπους συμπεριφοράς, β) ιεραρχική διαβάθμιση της ευθύνης, της αρμοδιότητας και της εξουσίας στο εσωτερικό περιβάλλον της γραφειοκρατικής οργάνωσης που έτσι αποκτά πυραμιδοειδή δομή, γ) εσωτερική τμηματοποίηση, διαίρεση/ κατανομή της εργασίας, δ) σταθερή και τακτική εγχρήματα αμοιβή των απασχολούμενων στη γραφειοκρατία.



Πλεονεκτήματα: κατάτμηση και περιγραφή αρμοδιοτήτων και καθορισμός καθηκόντων ανά ιεραρχικό επίπεδο και ανά οργανική μονάδα, εξειδίκευση, επαγγελματισμός, έλεγχος, σταθερότητα, συνέχεια.

Μειονεκτήματα: νομικισμός και τεχνικιστική θεώρηση προβλημάτων δημοσίου χαρακτήρα, έλλειψη ταχύτητας και ευελιξίας, περιττή εγγραφοκρατία, αυταρχισμός εντός της οργάνωσης και απέναντι στους πολίτες, πολυδιάσπαση διοικητικών διαδικασιών, φόβος ανάληψης πρωτοβουλιών, αδιαφορία, παθητικότητα, χρηματισμός και διαφθορά και τελικά αναποτελεσματικότητα.

«Η γραφειοκρατία αποτελεί το κοινωνικό εκείνο υποσύστημα που δεν υπόκειται εύκολα σε αλλαγές, αντιτίθεται σε αυτές και τις αποκρούει σχεδόν με κάθε μέσο και κάθε κόστος» ή αλλιώς είναι «η οργάνωση που δεν μπορεί να διορθώσει τη συμπεριφορά της μαθαίνοντας από τα λάθη της». Πράγματι, αποτελώντας μια μεγάλου μεγέθους τυπική οργάνωση που έχει διατηρηθεί για αρκετό χρονικό διάστημα σε ορισμένο χώρο, έχει καταστεί πλέον θεσμός, πράγμα που εν πολλοίς συνεπάγεται τη μετατροπή της από μια ενδιάμεση εργαλειακή – χρηστική αξία σε αυταξία τελικά και αυτοσκοπό.

## **2.6 Εκσυγχρονισμός Δημόσιας Διοίκησης**

Στην Ελλάδα, η ανάγκη για αλλαγές στη Δημόσια Διοίκηση είναι κρίσιμη και αποτελεί το ζητούμενο για τη μεγάλη πλειοψηφία των ελλήνων πολιτών. Σύμφωνα και με το κείμενο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Πολιτεία»: «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»[10].

Συνεπώς, είναι ιδιαίτερα ικανοποιητικό το γεγονός ότι στο πλαίσιο του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (ΕΣΠΑ) για την Περίοδο 2007-2013 έχει σχεδιασθεί και εγκριθεί, για πρώτη φορά στην ιστορία των Κοινοτικών Πλαισίων Στήριξης, ειδικό Επιχειρησιακό πρόγραμμα για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση.

Οι όποιες αλλαγές και εναλλακτικές λύσεις στη δομή και τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να περιλαμβάνουν τη βελτίωση των διαδικασιών λήψης αποφάσεων, τη μέτρηση της απόδοσης, την αυξημένη υπευθυνότητα, τον αυστηρό έλεγχο, τον προγραμματισμό, και τη βέλτιστη διαχείριση των πόρων.

Κεντρικός στόχος θα πρέπει να είναι η μείωση του κόστους της λειτουργίας και η βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών για τον πολίτη. Οι όποιες αλλαγές και εναλλακτικές λύσεις στη δομή και τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να περιλαμβάνουν τη βελτίωση των διαδικασιών λήψης αποφάσεων, τη μέτρηση της απόδοσης, την αυξημένη υπευθυνότητα, τον αυστηρό έλεγχο, τον προγραμματισμό, και τη βέλτιστη διαχείριση των πόρων.

Κεντρικός στόχος θα πρέπει να είναι η μείωση του κόστους της λειτουργίας και η βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών για τον πολίτη.

Το μεγάλο μέγεθος του δημόσιου τομέα (στις χώρες του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης-ΟΟΣΑ αντιπροσωπεύει μεταξύ του 36 και 57% του ΑΕΠ, σύμφωνα με στοιχεία του 2004) καταδεικνύει τη σημασία και τον ισχυρό αντίκτυπο που θα έχουν οι όποιες αλλαγές στην ποιότητα ζωής των πολιτών και στην ανταγωνιστικότητα της οικονομίας.

Βασικές παγκόσμιες προκλήσεις και παράγοντες-κλειδιά για την αντιμετώπισή τους

Σύμφωνα πάλι με τον ΟΟΣΑ, οι κυβερνήσεις βρίσκονται σήμερα αντιμέτωπες με τρεις βασικές προκλήσεις: 1ον: Την ανάγκη για παροχή εκτεταμένων και ποιοτικών υπηρεσιών, με αποτελεσματική χρήση των διαθέσιμων πόρων. 2ον: Τη δημιουργία μιας Δημόσιας Διοίκησης με πελατοκεντρική νοοτροπία, η οποία απαντά υπεύθυνα και αποτελεσματικά στις απαιτήσεις των πολιτών. 3ον: Την ανταπόκρισή των Κυβερνήσεων στην απαίτηση των πολιτών για μεγαλύτερη συμμετοχή στη λήψη των αποφάσεων[10].

Ως βασικός παράγοντας «ζήτησης» αυτών των αλλαγών και των προσαρμογών, πέρα από το σύνολο των πολιτών κατά τη διάρκεια των εκλογικών αναμετρήσεων, κρίνεται και η κοινωνία των πολιτών. Η κοινωνία των πολιτών, η οποία απαιτεί συνεχώς αναβαθμισμένες ευκαιρίες όχι μόνο για μεγαλύτερη αντιπροσώπευση στη λήψη αποφάσεων, αλλά και περισσότερη και ενεργή συμμετοχή και δέσμευση στις δημόσιες

υποθέσεις, με τη χρήση καινοτόμων θεσμικών μηχανισμών, όπως η δημόσια διαβούλευση και το impact assessment.

Ένας δεύτερος κρίσιμος παράγοντας είναι η καινοτομία. Η έννοια της καινοτομίας και της διάχυσής της στο Δημόσιο Τομέα είναι ιδιαίτερα σημαντική στην κατεύθυνση του επαναπροσδιορισμού ή της επανίδρυσης του Κράτους και του ρόλου του.

Μια καινοτομία μπορεί να περιλαμβάνει την ενσωμάτωση νέων στοιχείων, ή τον καινοτόμο συνδυασμό υπαρχόντων στοιχείων. Αναφέρεται σε νέα προϊόντα, νέες πολιτικές και προγράμματα, σε νέες προσεγγίσεις, και σε νέες διαδικασίες.

Κατά συνέπεια, η καινοτομία στη Δημόσια Διοίκηση είναι μια αποτελεσματική και δημιουργική απάντηση στα νέα προβλήματα ή μια νέα απάντηση στα παλαιά προβλήματα. Η καινοτομία στη Δημόσια Διοίκηση συμβάλλει στην ανοιχτή διακυβέρνηση και μπορεί να προωθηθεί σημαντικά μέσω της εκπαίδευσης όσων στελεχώνουν την κρατική μηχανή.

Μέσω της καινοτομίας μπορεί η δημόσια διοίκηση να αναζωογονηθεί ουσιαστικά. Να γίνει περισσότερο δυναμική, αποδοτική, υπεύθυνη. Για να συμβεί αυτό απαιτούνται καινοτομίες στην οργανωτική δομή της, στον τρόπο που κινητοποιεί και χρησιμοποιεί τους ανθρώπινους, υλικούς, τεχνολογικούς και οικονομικούς πόρους για την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες.

Η εισαγωγή καινοτομιών στη διακυβέρνηση μπορεί να δημιουργήσει αυξημένη πιστιθέμενη αξία στο παραγόμενο έργο. Μπορεί επίσης να βελτιώσει την εικόνα των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα και να δημιουργήσει ένα θετικό περιβάλλον εργασίας στο δημόσιο τομέα και μία νοοτροπία συνεχούς βελτίωσης. Επίσης, είναι σημαντικό να τονιστεί ότι μία μικρή καινοτομία στον τρόπο λειτουργίας της δημοσίας διοίκησης μπορεί να αποφέρει σημαντικό όφελος για τους πολίτες και την κοινωνία. Για το λόγο αυτό κρίνεται απαραίτητη η ιεράρχηση των αλλαγών και των καινοτομιών με βάση κριτήρια, όπως:

- το κόστος εισαγωγής τους,
- το όφελος από την εισαγωγή τους για τους πολίτες,
- τον απαιτούμενο χρόνο για την υιοθέτησή τους,

- τις παράπλευρες συνέπειες που έχει σε άλλες λειτουργίες του δημόσιου τομέα.

### **2.6.1 Άμεσες αλλαγές για την αναμόρφωση του Δημόσιου Τομέα**

#### Σε θεσμικό επίπεδο:

Η περαιτέρω εφαρμογή της Κανονιστικής Μεταρρύθμισης (Better Regulation-Impact Assessment)[11], με στόχο την ενίσχυση της διαβούλευσης-διαφάνειας και τον υπολογισμό του κόστους και του οφέλους κάθε νομοθετικής πρωτοβουλίας.

Η επέκταση της χρήσης των Συμπράξεων Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ), ως μέσο ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης

#### Σε καθημερινό-πρακτικό επίπεδο:

Η εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων διοίκησης και διαχείρισης (π.χ. Balanced Scorecard)[12] και η επέκταση της χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στο εσωτερικό (εκσυγχρονισμός των πληροφοριακών συστημάτων, μηχανοργάνωση) και στο εξωτερικό (e-government) περιβάλλον της Δημόσιας Διοίκησης.

Ιδιαίτερα η εκτεταμένη χρήση του e-government αποτελεί τον καταλύτη των αλλαγών (βελτίωση αποτελεσματικότητας και καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών-πελατών) και βασικό εργαλείο για την ενίσχυση της διαφάνειας. Η μείωση του αριθμού των σημείων επαφής των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση αποδεδειγμένα οδηγεί σε περιορισμό των «συναλλαγών» και της διαφθοράς.

Διαφάνεια και αποτελεσματικότητα πρέπει να προχωρούν μαζί, έτσι επιτυγχάνεται και η βέλτιστη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης.

Η κρισιμότητα του ανθρώπινου δυναμικού...

Ωστόσο, για να πετύχουν οι παραπάνω παρεμβάσεις απαιτείται να αλλάξουν νοοτροπίες και συνήθειες πολλών ετών. Σύμφωνα με άρθρο που δημοσιεύθηκε στο Harvard Business Review: για να αλλάξει ένας οργανισμός, θα πρέπει να αλλάξουν τα κίνητρά του, ο έλεγχός του, η ισχύς του και η κουλτούρα του.

Και αυτό δεν μπορεί να γίνει με διαταγές ή νομοθετήματα μόνο. Χρειάζονται και αυτά για να καθορίσουν το πλαίσιο, ωστόσο χρειάζονται και άλλου είδους κίνητρα. Είναι

σημαντικό να κατανοήσουμε ότι αυτό που ονομάζουμε Δημόσια Διοίκηση δεν είναι μία αφηρημένη έννοια, αλλά απαρτίζεται από ανθρώπους. Στελέχη κατώτερα, μεσαία και ανώτερα.

Συνεπώς, ο όποιος εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης θα κριθεί και από την κινητοποίηση των δημοσίων υπαλλήλων. Θα πρέπει τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης να γίνουν μέρος-φορείς της αλλαγής. Να πιστέψουν σε αυτή και να την υλοποιήσουν. Να ενστερνιστούν την αναγκαιότητα των αλλαγών και να τις κάνουν κτήμα τους.

Το σημείο-κλειδί για την εφαρμογή των αλλαγών και των μεταρρυθμίσεων

Καθοριστικός παράγοντας για την επιτυχή έκβαση των αλλαγών και των μεταρρυθμίσεων στη Δημόσια Διοίκηση αποτελεί η ενίσχυση της εμπιστοσύνης. Η ενίσχυση της εμπιστοσύνης είναι το σημείο κλειδί για να λειτουργήσει ο ενάρετος κύκλος που ανατροφοδοτεί την ορθή λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης και τη σχέση της με την πολιτική ηγεσία και τους πολίτες. Είναι βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματική λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης και καταλύτης επιτυχίας των όποιων αλλαγών.

Χωρίς εμπιστοσύνη, κανείς δεν πιστεύει στην χρησιμότητα των αλλαγών και στην καθαρότητα των προτάσεων. Απαιτείται, λοιπόν, εμπιστοσύνη τόσο στο εσωτερικό περιβάλλον των δημόσιων υπηρεσιών, όσο και μεταξύ του κράτους και των πολιτών, αλλά και μεταξύ των στελεχών της δημόσιας διοίκησης και της Κυβέρνησης.

Η εμπιστοσύνη στην Κυβέρνηση είναι θεμελιώδες στοιχείο της Δημοκρατίας και η κάμψη της μπορεί να ασκήσει σημαντική επίδραση στον τρόπο με τον οποίο οι πολίτες αντιλαμβάνονται, συμμορφώνονται και αλληλεπιδρούν με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Η ενίσχυση της εμπιστοσύνης, θα πρέπει να είναι ο παράλληλος και επιτακτικός στόχος, ο οποίος θα προωθείται σε αρμονία με όλες τις προηγουμένως αναφερθείσες πρωτοβουλίες. Είναι το στοιχείο που θα λειτουργεί συνεκτικά μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων (stakeholders): Δημόσια Διοίκηση, πολίτες, Κυβέρνηση, και που θα μπορέσει να εγγυηθεί την ομαλή μετάβαση σε ένα νέο Κράτος περισσότερο αποτελεσματικό. Ένα Κράτος που σέβεται τους πόρους που διαχειρίζεται και σέβεται τους «πελάτες» του, δηλαδή τους πολίτες.

## 2.7 Μέτρα για τη βελτίωση της Δημόσιας Διοίκησης

Το Υπουργείο Εσωτερικών στα πλαίσια της διοικητικής μεταρρύθμισης και της ανάγκης καταπολέμησης της γραφειοκρατίας, της αποτελεσματικής λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών, της ανταπόκρισης του στελεχιακού δυναμικού της στις αυξημένες απαιτήσεις των πολιτών και στα νέα πρότυπα διοίκησης, στην ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών στις καθημερινές συναλλαγές τους με τη Διοίκηση και τελικά στην εμπέδωση της εμπιστοσύνης τους στην επάρκεια των δημοσίων υπηρεσιών και στη βελτίωση των σχέσεων Κράτους – Πολίτη, προχώρησε στη λήψη μέτρων όπως:[7]

Ο Νόμος 3242/2004 [13] με τον οποίο προωθήθηκαν μέτρα που αφορούν μεταξύ των άλλων τη δυνατότητα καθορισμού σειράς δικαιολογητικών που θα αναζητούνται από την υπηρεσία για λογαριασμό του πολίτη, καθώς και την κατάργηση της υποχρέωσης του πολίτη να προσκομίζει διπλά δικαιολογητικά στις διάφορες υπηρεσίες που συμπράττουν στις επόμενες φάσεις της ίδιας διοικητικής διαδικασίας.

Ενδεικτικά αναφέρουμε πιστοποιητικά που θα αναζητούνται από την υπηρεσία και για τα οποία έχουν εκδοθεί οι προβλεπόμενες Υπουργικές αποφάσεις:

α) Πιστοποιητικά αστικής κατάστασης, δηλαδή:

- Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης γέννησης
- Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης γάμου
- Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης θανάτου
- Αντίγραφο Πιστοποιητικού γέννησης του ενδιαφερόμενου
- Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης
- Πιστοποιητικό Εγγραφής στα Μητρώα Αρρένων

β) Πιστοποιητικά και βεβαιώσεις του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων

γ) Δικαιολογητικά αρμοδιότητας του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας

δ) Πιστοποιητικά στρατολογικής κατάστασης

Για τη βελτίωση των σχέσεων Κράτους – Πολίτη το Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, προχώρησε στις ακόλουθες ενέργειες.

α) Στον ορισμό των 50 ημερών ως ανωτάτου ορίου για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών.

β) Στην υποχρέωση για έγγραφη ενημέρωση και αιτιολόγηση στους πολίτες της ενδεχόμενης αδυναμίας εμπρόθεσμης διεκπεραίωσης.

γ) Την καταβολή πλήρους αποζημίωσης σε περίπτωση υπέρβασης των παραπάνω προθεσμιών.

δ) Την υποχρέωση παραλαβής όλων των αιτήσεων των πολιτών, ακόμη και αν αυτές δεν συνοδεύονται από τα αναγκαία δικαιολογητικά, τα οποία ο ενδιαφερόμενος μπορεί να προσκομίσει κατά την παραλαβή των πιστοποιητικών που ζήτησε, και ακόμη

ε) Την καθιέρωση αστικής ευθύνης υπαλλήλων για τη μη συμμόρφωσή τους με τελεσίδικες δικαστικές αποφάσεις.

Επίσης, με το Νόμο 3242/2004[13] και τις διατάξεις που ακολούθησαν

α) Άρχισε η μετατροπή των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών σε Κέντρα Ολοκληρωμένων συναλλαγών και η συνακόλουθη ταχύτατη αύξηση των αρμοδιοτήτων τους για την ουσιαστική εξυπηρέτηση του πολίτη.

β) Εξασφαλίστηκαν οι πόροι που εγγυώνται τη βιωσιμότητα των ΚΕΠ κατά το νέο τους ρόλο και ψηφίστηκαν οι διατάξεις που επιτρέπουν στα ΚΕΠ να αποκτήσουν σταθερό και εξειδικευμένο προσωπικό, αξιοποιώντας ιδίως το προσωπικό που ήδη υπηρετεί.

γ) Περαιτέρω βρίσκεται σε εξέλιξη η ίδρυση ΚΕΠ στο Υπουργείο Εξωτερικών για την εξυπηρέτηση των απόδημων Ελλήνων.

Τα ΚΕΠ διεκπεραιώνουν σήμερα 1039 πιστοποιημένες διαδικασίες, ενώ θεσμοθετούνται και άλλες που θα διεκπεραιώνονται on line από αυτά ήτοι:

Χορήγηση δελτίου κοινωνικού τουρισμού του ΕΟΤ .

Σειρά δικαιολογητικών (12 στον αριθμό) που χορηγούνται από τα επιμελητήρια π.χ. βεβαίωση ελέγχου και θεώρησης καταστατικού κλπ.

Σειρά δικαιολογητικών καθημερινής χρησιμότητας – όπως είναι η ηλεκτρονική υποβολή της δήλωσης για το Ε9, η βεβαίωση απόδοσης ΑΦΜ κλπ.

Σειρά δικαιολογητικών που χορηγούνται από το ΙΚΑ κλπ.

Περαιτέρω με το άρθρο 16 του Νόμου 3345/16-6-2005[14] «Οικονομικά θέματα Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και ρύθμιση διοικητικών θεμάτων» που ψηφίστηκε πρόσφατα προβλέπεται νέα διεύρυνση των αρμοδιοτήτων των ΚΕΠ ως εξής.

Η βεβαίωση ταυτοπροσωπίας χορηγείται πλέον από τα ΚΕΠ.

Επίσης καταργείται η περιττή διαδικασία βεβαίωσης του γνησίου της υπογραφής κατά την αυτοπρόσωπη προσέλευσή τους στις δημόσιες υπηρεσίες ή τα ΚΕΠ, ενώ πλέον ακριβή αντίγραφα από αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων ή εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές, τα οποία έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο ή Δημόσια Αρχή, επικυρώνονται από όλες τις διοικητικές αρχές και τα ΚΕΠ.

Η επικύρωση αντιγράφων εγγράφων που έχουν εκδοθεί από ημεδαπή διοικητική αρχή δεν απαιτείται, αν τα αντίγραφα αυτά συνοδεύονται από υπεύθυνη δήλωση, στην οποία ο ενδιαφερόμενος βεβαιώνει την ακρίβεια των στοιχείων.

Τα επικυρωμένα σύμφωνα με τα παραπάνω, αντίγραφα γίνονται υποχρεωτικά δεκτά από τη Διοίκηση, όπως τα πρωτότυπα.

Επίκειται επίσης η ένταξη μιας σειράς νέων διαδικασιών, σε συνεργασία του Υπουργείου Εσωτερικών με τα συναρμόδια Υπουργεία, έτσι ώστε να λυθούν τα προβλήματα της καθημερινότητας του πολίτη, όπως είναι η πληρωμή με πιστωτικές κάρτες των τελών κυκλοφορίας, λογαριασμών ΔΕΚΟ, ασφαλιστικών και αγροτικών εισφορών κλπ.

Το Υπουργείο Εσωτερικών στην κατεύθυνση χρησιμοποίησης των νέων τεχνολογιών και ιδίως της πληροφορικής προς το σκοπό της βελτίωσης των λειτουργιών και του τρόπου παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, προωθεί στο πλαίσιο της αναθεώρησης του Επιχειρησιακού Προγράμματος «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ», για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και δυνατότητα ηλεκτρονικών συναλλαγών με πολίτες και επιχειρήσεις.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - ΚΕΠ και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

### 3.1 Εισαγωγή

Με την δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, οι σχέσεις Κράτους-Πολίτη περνούν σε μια νέα εποχή: Το Κράτος αλλάζει πρόσωπο γίνεται ακόμα πιο φιλικό και ανταποκρίνεται στις ανάγκες του πολίτη άμεσα και αποτελεσματικά. Γιατί με τα ΚΕΠ, ο πολίτης του 21ου αιώνα είναι στο επίκεντρο.

Για τη διευκόλυνση του κάθε πολίτη αντιλαμβανόμαστε ότι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών προσπαθούν να μετατραπούν σε κέντρα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μιας χώρας, αποτελεί στις μέρες μας έναν από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους τομείς της νέας οικονομίας. Τα αποτελέσματα της εισόδου της συγκεκριμένης τεχνολογικής επανάστασης είναι ορατά πλέον σε κάθε πολίτη στην καθημερινή του συνδιαλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες. Έρευνες που έχουν γίνει μετά την είσοδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις ισχυρότερες οικονομίες του κόσμου απέδειξαν ότι η τεχνολογική υποστήριξη της δημόσιας διοίκησης ενίσχυσε σημαντικά στην παραγωγικότητα του δημόσιου τομέα ο οποίος λειτουργεί αποδοτικότερα και με μεγαλύτερη διαφάνεια πατάσσοντας με αυτό τον τρόπο τα φαινόμενα διαφθοράς.

Οι κυβερνήσεις χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες με αυξανόμενο ρυθμό στην καθημερινή λειτουργία τους. Το γεγονός αυτό έχει ως παρεπόμενο την αύξηση στην μελέτη πάνω στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση τα τελευταία χρόνια. Οι ερευνητές αναπτύσσουν θεωρητικά και εννοιολογικά μοντέλα για να κατανοήσουν διάφορες οπτικές του e-Government ( Cresswell & Pardo [15] , Dawes, Pardo & Cresswell [16], Fountain [17] Gil – Garcia & Pardo[18], Gupta & Jana [19], Moon [20] )

Η έρευνα και η ανάπτυξη προτύπων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατευθυνόταν μέχρι πρόσφατα από παράγοντες από τον χώρο της προσφοράς. Η μελέτη κι εφαρμογή περιοριζόταν κυρίως σε εθνικό επίπεδο.

Ωστόσο, το ενδιαφέρον μεταφέρθηκε πρόσφατα στον χώρο ζήτησης, δηλαδή τον κάθε πολίτη. Έρευνα που αφορά θέματα των χρηστών γίνεται όλο και πιο συχνά. Το ενδιαφέρον μετατοπίζεται από το κρατικό επίπεδο σε περισσότερο πολιτικοκεντρικό, με θέματα όπως η ευχρηστία και η λειτουργικότητα. Ωστόσο η έρευνα σε τοπικό επίπεδο

έχει μείνει πίσω και ο Gronlund [21] πιστεύει ότι η έλλειψη προόδου σε τοπικό επίπεδο οφείλεται σε συγκρουόμενους στόχους ή διαφορετικές προτεραιότητες. Οι κυβερνητικές υπηρεσίες σε διαφορετικά επίπεδα έχουν διαφορετικές απαιτήσεις και η έρευνα θα πρέπει να εστιάζει σε αυτές, προκειμένου να πετύχει συνολικά το εγχείρημα.

### **3.2 Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιλαμβάνει την χρήση της Πληροφοριακής Τεχνολογίας και ειδικά του Διαδικτύου για την βελτίωση των κρατικών υπηρεσιών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις άλλες κρατικές υπηρεσίες. Διαθέτει τη δυνατότητα της άμεσης σύνδεσης της πολιτείας με τους πολίτες της με έναν τρόπο που δημιουργεί νέες ευκαιρίες και ταυτόχρονα νέες προκλήσεις. Το e- Government μπορεί να διευκολύνει τους πελάτες να αλληλεπιδράσουν και να δεχτούν υπηρεσίες από την Πολιτεία 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Με δεδομένη την ποικιλομορφία των προσεγγίσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ανά τον κόσμο, η δημιουργία ενός λειτουργικού ορισμού για το e-Government καθίσταται εξαιρετικά δύσκολη Halcin [22]. Έχουν διατυπωθεί διάφοροι ορισμοί για την έννοια της Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Άλλοι είναι μάλλον περιορισμένοι, εστιάζοντας μόνο στην χρήση των νέων τεχνολογιών, ενώ άλλοι βλέπουν το e- Government με πιο ευρύ πρίσμα, σαν εγχείρημα μετασχηματισμού της διακυβέρνησης. Παρακάτω δίνονται οι πιο παγκόσμια αποδεκτοί ορισμοί:

- « Η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό την βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών». (Ευρωπαϊκή Ένωση)

- « Η χρήση από την κυβέρνηση εφαρμογών Διαδικτύου και άλλων τεχνολογιών, σε συνδυασμό με διαδικασίες που ενσωματώνουν αυτές τις τεχνολογίες για την ενίσχυση της πρόσβασης στην κρατική πληροφορία και υπηρεσία προς το κοινό, άλλες υπηρεσίες και κρατικές οντότητες, ή την βελτίωση σε κυβερνητικές λειτουργίες ως προς την αποτελεσματικότητα, την ποιότητα των υπηρεσιών και τον μετασχηματισμό τους». (Κυβέρνηση ΗΠΑ, [23])

- « Η χρήση τεχνολογιών της πληροφορίας και των τηλεπικοινωνιών, ειδικά του Διαδικτύου, σαν εργαλείο για καλύτερη Διακυβέρνηση». (OECD [24])
- «Η χρήση του Διαδικτύου για την διανομή των κρατικών πληροφοριών και υπηρεσιών στους πολίτες» (UN & ASPA, [25])
- «Η χρήση της τεχνολογίας και ειδικά των διαδικτυακών εφαρμογών για την ενίσχυση της πρόσβασης και την αποτελεσματική απόδοση των κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών». (Brown and Brudney [26])
- «Οι σχέσεις μεταξύ των κυβερνήσεων, των πελατών τους (επιχειρήσεις, άλλες κυβερνήσεις και πολίτες) και των προμηθευτών τους (επιχειρήσεις, άλλες κυβερνήσεις και πολίτες)». (Means and Schneider [27])

Οι ορισμοί αυτοί μπορούν να αποδεχτούν χρήσιμοι στην περιγραφή του e-Government με έναν ευρύ τρόπο, αλλά προσφέρουν ελάχιστη εμβάθυνση σε θέματα και εκτιμήσεις που αφορούν το προκείμενο και αποτυγχάνουν στο να αποτυπώσουν τις πιο περίπλοκες πτυχές του μετασχηματισμού της διακυβέρνησης και του ρόλου των τεχνολογιών. Συνεπώς όλες οι εκτιμήσεις επικεντρώνονται στην παροχή υπηρεσιών με ελάχιστη έμφαση στον πραγματικό μετασχηματισμό των ίδιων των υπηρεσιών, ή των διαδικασιών που σχετίζονται με την παροχή τους. (Grant and Chau, [28]). Οι επιστήμονες αυτοί επισημαίνουν επίσης ότι οποιαδήποτε σύλληψη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οφείλει να επισημάνει διάφορα θέματα πέρα από την παροχή υπηρεσιών. Βασιζόμενοι σε μία περιεκτική βιβλιογραφική ανασκόπηση, προτείνουν τον εξής ορισμό:

«Μια ευρεία πρωτοβουλία μετασχηματισμού, που διευκολύνεται από τις νέες τεχνολογίες για α) την ανάπτυξη και παροχή ενιαίων και ολοκληρωμένων κρατικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, β) την διευκόλυνση της αποτελεσματικής διοίκησης και γ) την υποστήριξη των οικονομικών και κοινωνικών στόχων και πολιτών, των επιχειρήσεων και της κοινωνίας σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο».

Ο ορισμός αυτός εστιάζει εξίσου σε τεχνολογικά, οικονομικά, διοικητικά, οργανωτικά και κοινωνικά θέματα, ενώ τα νομικά ζητήματα δεν θίγονται άμεσα. Για την επιπλέον διαπίστωση της πολυπλοκότητας των εγχειρημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, δεν πρέπει να αγνοηθούν αρχές όπως α) η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως ένα εγχείρημα μετασχηματισμού, β) οι διαφορετικές πιθανές λύσεις, γ) η σχέση μεταξύ του e-Government και των τεχνολογιών και δ) η διαπίστωση ότι είναι ένα παγκόσμιο φαινόμενο με το οποίο ασχολούνται συστηματικά χιλιάδες άνθρωποι.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν είναι απλά η παροχή υπολογιστών σε κρατικούς λειτουργούς ή η αυτοματοποίηση παλιών διαδικασιών. Ούτε η χρήση των υπολογιστών αλλά ούτε και η αυτοματοποίηση περίπλοκων διαδικασιών μπορεί να επιφέρει μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στην κυβέρνηση ή να προάγει την δημόσια συμμετοχή. Η μεμονωμένη εστίαση σε τεχνολογικές λύσεις δε θα μεταβάλλει την νοοτροπία των γραφειοκρατών που δεν βλέπουν τον πολίτη σαν πελάτη της κυβέρνησης και συμμετοχο στην λήψη αποφάσεων. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι περισσότερο Διακυβέρνηση, παρά Ηλεκτρονική. (The e-Government Imperative, OECD, [29]).

Στη σημερινή εποχή της τεχνολογίας, το e-Government είναι η επανάσταση στην παραδοσιακή διακυβέρνηση. Όπως παλαιότερα το τηλέφωνο και το φαξ θεωρούνταν καινοτομίες στις συναλλαγές με το κράτος, έτσι θεωρείται σήμερα και το e- Government.

### **3.3 Γενικά στοιχεία των ΚΕΠ**

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), τα οποία αποτελούν πρωτοβουλία του υπουργείου Εσωτερικών και συγχρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Γ' ΚΠΣ, Έργο Αριάδνη) και το πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας, είναι υπηρεσιακές μονάδες που έχουν ως σκοπό να περιορίσουν τις μετακινήσεις των συναλλασσομένων με τη Δημόσια Διοίκηση πολιτών, από γραφείο σε γραφείο και από υπηρεσία σε υπηρεσία, διεκπεραιώνοντας υποθέσεις από την υποβολή του σχετικού αιτήματος (αίτησης) μέχρι την ικανοποίησή του, για τις οποίες υποθέσεις συναρμόδιες είναι υπηρεσιακές μονάδες (Δ/νσεις, Τμήματα) ενός φορέα (π.χ. Δήμος, Νομαρχία) ή δικτύου φορέων (π.χ. ένα Υπουργείο, μία Νομαρχία, ένα Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου).

Η σελίδα αποτελεί ίσως τη λειτουργικότερη εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, καθώς υπηρετεί ουσιαστικά τον πολίτη, δίνοντας λύσεις σε όλες σχεδόν τις άλλοτε χρονοβόρες και «κοπιώδεις» συναλλαγές με τη Δημόσια Διοίκηση. Κύριος στόχος της ιστοσελίδας είναι η διάθεση ολοκληρωμένων υπηρεσιών, έτσι ώστε ο πολίτης να εξυπηρετείται εύκολα και γρήγορα μέσω Internet

Μέσω του δικτυακού τόπου [www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr) μπορούμε μεταξύ άλλων:

- Να «κατεβάσουμε» στον υπολογιστή μας οποιοδήποτε έντυπο αίτησης επιθυμούμε, επιλέγοντας θεματική ενότητα (π.χ. Αστική Κατάσταση, Εμπόριο –

Οικονομία, Πολεοδομία κ.λπ) ή Κρατικό Φορέα (Υπουργείο Ανάπτυξης, Υπουργείο Εσωτερικών κ.λπ.).

➤ Να διαβάσουμε τον αναλυτικό Οδηγό του Πολίτη στις Διοικητικές Διαδικασίες (βάσει θεματικής ενότητας).

➤ Να μεταβούμε μέσω των συνδέσεων στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις όλων των κρατικών φορέων της χώρας.

➤ Να ενημερωθούμε για τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των ΚΕΠ της Ελλάδας και να διαβάσουμε ειδήσεις που αφορούν στην καλύτερη εξυπηρέτηση και αποσκοπούν στην έγκαιρη πληροφόρηση μας (προκηρύξεις διαγωνισμών, προσλήψεις, ανακοινώσεις κ.λπ.).

➤ Να συμμετάσχουμε σε δημόσιες συζητήσεις (forum).

➤ Μέσα από τη σελίδα «Επικοινωνία», μπορούμε να υποβάλλουμε τα ερωτήματά μας («Οι Πολίτες Ρωτούν»), επιλέγοντας αν επιθυμούμε απάντηση μέσω e-mail, τηλεφώνου ή φαξ. ή/και να αποστείλουμε προτάσεις και σχόλια για τη βελτίωση της υπηρεσίας («Οι Πολίτες Προτείνουν»).

➤ Μέσα από το site μπορούμε να εγγραφούμε στο Newsletter (Ενημερωτικό Δελτίο) του ΚΕΠ, ώστε να λαμβάνουμε στο ηλεκτρονικό μας ταχυδρομείο την πιο πρόσφατη πληροφόρηση για τις υπηρεσίες που προστίθενται στον κόμβο, ειδήσεις κ.ά.

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, τα οποία παρέχουν 24ωρη τηλεφωνική εξυπηρέτηση μέσω του 1564, εμπλουτίζονται διαρκώς με νέες υπηρεσίες προς τους πολίτες, καλύπτοντας το σύνολο σχεδόν των υπουργείων. Αξίζει τέλος να σημειωθεί ότι το περιεχόμενο του δικτυακού τόπου [ker.gov.gr](http://ker.gov.gr) είναι διαθέσιμο σε 4 γλώσσες (Ελληνικά, Γαλλικά, Γερμανικά, Αγγλικά).



Εικόνα 3-1. Δικτυακή Πύλη www.kep.gov.gr



Εικόνα 3-2. Σύστημα διοικητικής πληροφόρησης

Ποσοποιημένες διαδικασίες / Εξυπηρετούμενοι πελάτες

Έτος	Μήνες	Ποσοποιημένες διαδικασίες				Εξυπηρετούμενοι πελάτες					Διαδικασίες ανά Πελάτη
		Ετήσιο Σύνολο	Μηνιαίος Μ.Ο.	Πρόβλεψη Έτους	Διαφορετικές	Διαχρονικό Σύνολο	Ετήσιο Σύνολο	Νέοι Πελάτες	Μηνιαίος Μ.Ο.	Πρόβλεψη Έτους	
2009	1,25	308.448	246.758	2.961.096	479	6.971.455	244.418	100.957	195.534	2.348.400	1,26
2008	12	3.687.866	307.321		695	6.862.408	2.396.427	1.345.477	199.202		1,54
2007	12	3.476.618	289.710		708	5.517.021	2.263.173	1.427.067	188.598		1,54
2006	12	3.126.853	260.571		743	4.089.954	1.920.468	1.324.606	160.038		1,63
2005	12	2.305.433	192.119		562	2.765.268	1.503.981	1.219.870	125.332		1,53
2004	12	1.643.391	136.949		480	1.545.398	1.188.526	1.188.526	99.044		1,38
2003	8	423.769	52.970			356.872	356.872	356.872	44.609		1,19

Εικόνα 3-3. Στατιστικά Στοιχεία των ΚΕΠ

### 3.4. ΚΕΠ – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και οι στόχοι της

Αναφερόμενοι στην έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δηλαδή της χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για την εκπλήρωση επιχειρησιακών στοχεύσεων, συμπεριλαμβάνουμε την εκτίμηση ικανοποίησης, κατά βάση, τριών στόχων:

- Την ανάδειξη ενός ανοικτού και διαφανούς δημόσιου τομέα. Οι διοικητικές υπηρεσίες πρέπει να είναι περισσότερο προσιτές και υπόλογες στους πολίτες. Οι ΤΠΕ ισχυροποιούν τους δεσμούς επικοινωνίας και μπορούν να φέρουν τις κυβερνήσεις πλησιέστερα στους πολίτες με την προώθηση της συμμετοχής των τελευταίων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

- Την ανάπτυξη διοικητικών υπηρεσιών που θα βρίσκονται στη διάθεση όλων. Ένας δημόσιος τομέας επικεντρωμένος στον πολίτη δεν θα πρέπει να αποκλείει κανέναν από τις υπηρεσίες του και θα πρέπει να αντιμετωπίζει ξεχωριστά κάθε πολίτη, παρέχοντας εξατομικευμένες υπηρεσίες. Οι νέες τεχνολογίες πρέπει να συμβάλλουν στη βελτίωση της πρόσβασης στην πληροφόρηση και οι δημόσιες υπηρεσίες να διατίθενται σε όλους, με πολλαπλούς διαύλους αλληλεπίδρασης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι επίσης κατάλληλη για να παρέχει εξατομικευμένες υπηρεσίες, συγκεντρώνοντας πληροφορίες από διάφορες πηγές και απαιτεί την προώθηση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των διαφόρων διοικητικών υπηρεσιών.

- Την εξασφάλιση ενός παραγωγικού δημόσιου τομέα, ικανού να συμβάλει στην καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των διαθέσιμων οικονομικών πόρων που προέρχονται από το μόχθο του φορολογούμενου. Βασική προϋπόθεση είναι οι επενδύσεις στις νέες τεχνολογίες να συνδυάζονται με επενδύσεις για την αναδιοργάνωση των δημοσίων διοικήσεων και βελτίωση των δεξιοτήτων των δημοσίων υπαλλήλων.

Με τις ψηφιακές τεχνολογίες παρέχεται η δυνατότητα ευκολότερης πρόσβασης και χρήσης του πλούτου των πληροφοριών του δημόσιου τομέα. Με το "ηλεκτρονικό κράτος" θα μπορούσε να μετασχηματιστεί η οργάνωση του δημόσιου τομέα, ανταποκρινόμενη ταχύτερα στις υπηρεσίες που παρέχει. Μπορεί να αυξηθεί η απόδοση, να περιοριστεί το κόστος, να αυξηθεί η διαφάνεια και να επιταχυνθούν οι συνήθεις διοικητικές διαδικασίες για πολίτες και επιχειρήσεις.

Η ηλεκτρονική πρόσβαση θα αποτελούσε επίσης μείζονα συμβολή στην επιτάχυνση της μετάβασης προς την κοινωνία των πληροφοριών ενισχύοντας τις σημαντικότερες διαδικτυακές υπηρεσίες. Σκοπός του e-Government είναι να καταστεί ευκολότερη η πρόσβαση σε δημόσιες πληροφορίες μέσω της επέκτασης και απλοποίησης της πρόσβασης των πολιτών στο διαδίκτυο.

Επίσης, μιλώντας για Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, συμπεριλαμβάνουμε και το εξαιρετικά σημαντικό πεδίο της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, όπου εφαρμογές όπως ηλεκτρονικές ψηφοφορίες και ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις με τους πολίτες, έχουν τα τελευταία χρόνια αρχίσει να ανιχνεύονται και να υλοποιούνται. Είναι προφανές ότι για την επιτυχή υλοποίηση τέτοιων εφαρμογών υπάρχει η ανάγκη για καλά πληροφορημένους πολίτες, εξοικειωμένους με τη χρήση των νέων τεχνολογιών, οι οποίες τους επιτρέπουν την πρόσβαση σε πλήθος πληροφοριακών δεδομένων που επηρεάζουν την καθημερινότητά τους[7].

Η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι επιφορτισμένη με την ευθύνη διαμόρφωσης ενιαίου πλαισίου κατευθύνσεων και κανόνων που αφορούν όχι απλά στην υλοποίηση των έργων Πληροφορικής αλλά στη λειτουργική διασύνδεση και παραγωγή αποτελεσμάτων για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του πολίτη.

Έχει την ευθύνη για την υλοποίηση και προώθηση του Επιχειρησιακού Προγράμματος “Πολιτεία”, το οποίο αποτελεί το βασικό μοχλό συντονισμένης προώθησης των μεταρρυθμιστικών τομών και παρεμβάσεων στη δημόσια διοίκηση. Η βασική του επιδίωξη αφορά στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, κάτι που θέτει στο κέντρο της μεταρρυθμιστικής προσπάθειας το στόχο για μεταστροφή του εσωστρεφούς διοικητικού περιβάλλοντος σε ένα σύγχρονο περιβάλλον που διέπεται από εξωστρέφεια και μετατοπίζει τον προσανατολισμό του προς την κοινωνία και τον πολίτη. Η δεύτερη μεγάλη σύγχρονη πρόκληση της διοικητικής μεταρρύθμισης είναι η αποτελεσματική εφαρμογή των αρχών και μεθόδων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προαναφέρθηκαν.

Ένας από τους κύριους άξονες των σημαντικότερων δράσεων που πραγματοποιούνται, σε εθνικό επίπεδο, στο πλαίσιο του Ε.Π. «Πολιτεία» αποτελεί η Πρόσβαση στην Πληροφόρηση και η Ολοκληρωμένη Εξυπηρέτηση του Πολίτη.



Η λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών περιορίζει τις μετακινήσεις που απαιτούνται από τους πολίτες προκειμένου να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις τους και προάγει την ίση μεταχείριση των πολιτών καθώς παρέχουν ίσες δυνατότητες συναλλαγής με τη Δημόσια Διοίκηση ανεξάρτητα από την γεωργική τους τοποθεσία. Η σταδιακή ένταξη στο σύστημα διεκπεραίωσης μέσω των ΚΕΠ όλων των διοικητικών διαδικασιών, αποτελεί τον κεντρικό στόχο του Προγράμματος, που θα υλοποιηθεί ακριβώς με τη χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, με τη δημιουργία των απαραίτητων υποδομών, με την κατάλληλη εκπαίδευση και υποστήριξη του ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και με την εφαρμογή καινοτομικών μεθόδων διοίκησης και επικοινωνίας με τους πολίτες.

Όμως, η διασφάλιση υψηλού επιπέδου ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών μπορεί να επιτευχθεί με την καλύτερη πρόσβαση των πολιτών στη δημόσια πληροφορία και προχωρώντας ένα βήμα πιο πέρα, με την απευθείας ηλεκτρονική εξυπηρέτησή του, χωρίς να απαιτείται η οποιαδήποτε εμπλοκή του στη διαδικασία συλλογής των πληροφοριών που διαθέτει ήδη το Κράτος γι' αυτόν. Ο απώτερος στόχος λοιπόν, είναι η υπάρχουσα διαδικασία να προχωρήσει ένα βήμα πιο πέρα, δηλαδή με την πραγματοποίηση των συναλλαγών των πολιτών με τη Διοίκηση μέσω των Κ.Ε.Π. με μορφές ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης.

Επίσης, η ενιαιοποίηση των εντύπων των υπηρεσιών που παρέχονται προς τους πολίτες, που αφορούν στην πορεία διεκπεραίωσης αυτών των διοικητικών διαδικασιών, με την παράλληλη ψηφιοποίησή τους, αποτελεί έναν ακόμη στόχο του Ε.Π. «Πολιτεία». Έτσι ουσιαστικά, θα δημιουργηθούν ηλεκτρονικές βάσεις πληροφοριακών δεδομένων, οι οποίες ενσωματωμένες σε ένα ολοκληρωμένο σύστημα, θα συμβάλλουν αποφασιστικά στην μετατροπή παραδοσιακών λειτουργιών του κράτους, σε ηλεκτρονικά διεκπεραιούμενες λειτουργίες. Ένα παράδειγμα αποτελούν τα Ηλεκτρονικά Κέντρα Πληροφόρησης Πολιτών. Στόχο έχουν την άμεση πρόσβαση των πολιτών σε Τοπικές Τράπεζες Πληροφοριών των Περιφερειών και των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, είτε μέσω του διαδικτύου, είτε μέσω διεσπαρμένων Σημείων Πληροφόρησης (Infokiosks), είτε με φυσική παρουσία. Απευθυνόμενοι στο Κέντρο οι πολίτες λαμβάνουν πληροφορίες για ποικίλα ζητήματα της περιοχής (όπως Επαγγελματικός Οδηγός, Δημόσιες Υπηρεσίες, δρομολόγια, θέματα για τη νεολαία, εκδηλώσεις, Τουριστικός Οδηγός κ.λ.π.).

Ακόμη, η αναμόρφωση και συνεχής επικαιροποίηση των διαδικτυακών τόπων των φορέων της δημόσιας διοίκησης, ώστε να επιτευχθεί αποτελεσματικότερη και πιο έγκυρη πληροφόρηση των πολιτών για διοικητικά θέματα, αποτελεί μία ακόμη προτεραιότητα του μεταρρυθμιστικού προγράμματος «Πολιτεία». Η αναμόρφωση αυτή θα αφορά τόσο στο περιεχόμενο, όσο και στην δομή των διαδικτυακών τόπων, η κατασκευή των οποίων, θα πρέπει να βασίζεται στην δυναμική και οριζόντια παρουσίαση των θεμάτων και όχι μόνο στην κάθετη παρουσίασή τους.

Σημαντική προτεραιότητα αποτελεί και η δημιουργία του “πάνελ πολιτών”. Στο θεσμό αυτό θα συμμετέχουν πολίτες, οι οποίοι θα επιλεγούν αντιπροσωπευτικά ώστε να εκφράζουν όλες τις κοινωνικές τάσεις και θα επικοινωνούν με το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης ηλεκτρονικά, προκειμένου να εκφράζουν την γνώμη τους για τα προτεινόμενα μέτρα διοικητικής μεταρρύθμισης. Ήδη στο πλαίσιο του Προγράμματος «Πολιτεία» αναμένεται η επιλογή αναδόχου του έργου «Ανάπτυξη και Υποστήριξη Πάνελ Πολιτών» που θα έχει ως στόχο τη δημιουργία συστήματος λήψης και επεξεργασίας αιτημάτων, θέσεων και αποφάσεων των πολιτών, με την αξιοποίηση των τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Παράλληλα, με την ανάπτυξη και εφαρμογή των Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων Περιφερειών και Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων πρόκειται να εξασφαλιστεί η εσωτερική επικοινωνία των υπηρεσιών των δεκατριών Περιφερειών, με ομογενοποιημένο και συμβατό τρόπο, παρέχοντας κατ’ αυτόν τον τρόπο καλύτερες υπηρεσίες στον πολίτη. Ακόμη, τα συστήματα ηλεκτρονικών υπηρεσιών που θα λειτουργήσουν τόσο στο Συνήγορο του Πολίτη όσο και στο ΑΣΕΠ, με την έγκυρη ενημέρωση των πολιτών, ειδικότερα για τα θέματα προσλήψεων προσωπικού στο δημόσιο τομέα όλο το 24ωρο, πρόκειται να οδηγήσουν στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών επικοινωνίας του πολίτη μαζί τους και να συμβάλλουν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας των υπηρεσιών αυτών και στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Στα έργα υποδομής για την εγκαθίδρυση της απαραίτητης τεχνολογικής υποδομής για τη μεταφορά πληροφοριακών δεδομένων ανήκει το Δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ». Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι ένα έργο του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ), με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημόσιου Τομέα. Πρόκειται για ένα δίκτυο

πρόσβασης και κορμού για τους φορείς του Δημοσίου, με σκοπό να καλύψει όλες τις ανάγκες για τη μεταξύ τους επικοινωνία με Τηλεφωνία (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς), Δεδομένα (επικοινωνία υπολογιστών - Internet) και Video (τηλεδιάσκεψη - τηλεεκπαίδευση).

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

### **3.4.1. Προσβάσιμη ηλεκτρονική κυβέρνηση από τα Άτομα με Ειδικές Ανάγκες**

Μία πρωτοβουλία της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί η εξασφάλιση της παροχής προσβάσιμων από τα Άτομα με Ειδικές Ανάγκες υπηρεσιών ηλεκτρονικής κυβέρνησης, πρωταρχικά από το ΥΠΕΣΔΔΑ και κατ' επέκταση από ολόκληρη την Δημόσια Διοίκηση. Το Ε.Π. «Πολιτεία» προωθεί έργα που αφορούν στη διευκόλυνση των ατόμων με Ειδικές Ανάγκες σε ό,τι αφορά την πρόσβασή τους στα δημόσια κτίρια, αλλά και την εξυπηρέτησή τους κατά προτεραιότητα και την πληροφόρησή τους για τα θέματα που τους αφορούν, όπως π.χ. μέσω της έκδοσης και κυκλοφορίας "Όδηγού του Πολίτη για τα Α.Μ.Ε.Α." καθώς και την απλούστευση διοικητικών διαδικασιών που αφορούν σε Α.Μ.Ε.Α.

### **3.4.2. Τρόποι πρόσβασης των πολιτών στη δημόσια πληροφορία**

Η πρόσβαση των πολιτών στην δημόσια πληροφορία γίνεται συνήθως με τρεις τρόπους: είτε μέσω τηλεφώνου, είτε διαδικτύου, είτε μέσω της προσωπικής τους παρουσίας στις υπηρεσίες ή στα ΚΕΠ. Με τις μεταρρυθμιστικές παρεμβάσεις που υλοποιούνται, ο στόχος είναι να μειωθούν οι μετακινήσεις των πολιτών για λόγους αναζήτησης πληροφόρησης και να επικρατήσει ως προσφορότερος τρόπος διοικητικής πληροφόρησης η πρόσβαση σε αυτήν μέσω του διαδικτύου.

Η παροχή της δημόσιας πληροφόρησης κατηγοριοποιείται ως εξής:

### 3.4.2.1 Πληροφοριακά – ενημερωτικά έντυπα για διοικητικά θέματα

Τα έντυπα που μπορεί να εκδίδονται από τις δημόσιες υπηρεσίες σε τακτική ή όχι περιοδική βάση, διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο, στην προσπάθεια ενημέρωσης των πολιτών για την διοικητική δραστηριότητα και για αυτό πρέπει να καταβάλλεται προσπάθεια από κάθε φορέα για την έκδοση ενημερωτικών εντύπων για τους πολίτες, όταν ιδιαίτερα εφαρμόζεται ένα νέο μέτρο που τους αφορά άμεσα.

#### • Οδηγοί του Πολίτη

Το βιβλίο αυτό περιλαμβάνει ουσιαστικές πληροφορίες για τη δομή και την οργάνωση της υπηρεσίας που το εκδίδει, τη λειτουργία της, την εσωτερική διάρθρωσή της, τις αρμοδιότητες της κάθε μιας οργανικής μονάδας και τους υπαλλήλους της. Οι κυριότερες όμως και βασικότερες πληροφορίες, που παρέχει ο 'Οδηγός' αφορούν στην αναλυτική περιγραφή των υπηρεσιών που προσφέρονται στους πολίτες, καθώς και της διαδικασίας που ακολουθείται (π.χ. αρμόδια υπηρεσία και υπάλληλοι, τύπος αίτησης, απαραίτητα δικαιολογητικά που πρέπει να συνυποβληθούν, νομικό πλαίσιο, χρόνος διεκπεραίωσης κ.τ.λ.) ώστε οι υπηρεσίες αυτές να φθάσουν στους αποδέκτες τους, οι οποίοι δεν είναι άλλοι από τους πολίτες. Η έκδοση και η ευρεία διανομή ενός τέτοιου βιβλίου στους πολίτες, τους βοηθά στις συναλλαγές που έχουν με τις δημόσιες υπηρεσίες, αφού μπορούν να έχουν εκ των προτέρων μια βασική ενημέρωση για τις υποχρεώσεις τους, στο πλαίσιο μιας διοικητικής διαδικασίας, της οποίας είναι μέτοχοι. Έτσι διευκολύνονται αφάνταστα και οι υπάλληλοι της υπηρεσίας, οι οποίοι πολλές φορές είναι αναγκασμένοι να εξηγούν αυτονόητα πράγματα στους πολίτες, με αποτέλεσμα την απώλεια χρόνου και γενικότερα τη δυσλειτουργία της υπηρεσίας. Στο πλαίσιο αυτό, έχουν συνταχθεί και διατίθενται «Οδηγοί» που αφορούν στις Διευθύνσεις Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων για συγκεκριμένους τομείς πολιτικής, όπως είναι ο Οδηγός του Αγρότη, ο Οδηγός σε θέματα Υγείας – Πρόνοιας κ.α

Ο «Οδηγός του Πολίτη» που περιλαμβάνει το σύνολο των διοικητικών διαδικασιών που διεκπεραιώνονται από τις δημόσιες υπηρεσίες καθώς και όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, διατίθεται έντυπα και ηλεκτρονικά σε όλους τους πολίτες. Αποτελεί μία έγκυρη πηγή πληροφόρησης για τα ισχύοντα στις δημόσιες υπηρεσίες και πολύτιμο βοήθημα όχι μόνο για τον κάθε πολίτη αλλά και για τις ίδιες τις δημόσιες υπηρεσίες, οι οποίες είναι περισσότερο αποτελεσματικές όταν συναλλάσσονται με ενημερωμένους πολίτες.

- Εφημερίδα «Δημοσιογραφικά»

Από τη Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης εκδίδεται ειδικό έντυπο με πληροφορίες για προκηρύξεις προσλήψεων προσωπικού στο δημόσιο τομέα, το οποίο αποστέλλεται σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας.

- Χάρτες Υποχρεώσεων των Πολιτών

Οι Χάρτες αυτοί αποτελούν έναν εξειδικευμένο και αναλυτικό 'Οδηγό διοικητικών διαδικασιών', τον οποίο μπορούν να χρησιμοποιούν οι πολίτες, ως πληροφοριακό υλικό στις επαφές τους με τη δημόσια διοίκηση. Αφετέρου, περιλαμβάνουν συγκεκριμένες και μετρήσιμες δεσμεύσεις για ποιοτική παροχή υπηρεσιών, καθώς και τρόπο ελέγχου της τήρησης αυτών των δεσμεύσεων (π.χ. ο Χάρτης Υποχρεώσεων προς τους πολίτες, που έχει συνταχθεί από το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών).

- Διάφορα ενημερωτικά έντυπα

Διάφορα ενημερωτικά έντυπα που εκδίδουν κατά καιρούς Υπουργεία και άλλοι δημόσιοι φορείς προκειμένου να γνωστοποιήσουν τις δράσεις τους, να ενημερώσουν τους πολίτες και τις επιχειρήσεις για προγράμματα στα οποία μπορούν να συμμετάσχουν, κλπ.

#### 3.4.2.2 Λειτουργία Τηλεφωνικών Κέντρων Πληροφόρησης Πολιτών

Ο σκοπός της λειτουργίας των Κέντρων αυτών είναι η παροχή πληροφοριών διαφόρων κατηγοριών (π.χ. διοικητικά θέματα, δρομολόγια, τουριστικά ζητήματα, θέματα για τη νεολαία, πολιτιστικά δρώμενα, επαγγελματικά ζητήματα κ.α.) προς τους ενδιαφερόμενους πολίτες.

Για παράδειγμα, το 1464, αποτελεί το τηλεφωνικό κέντρο που παρέχει διοικητική πληροφόρηση στους πολίτες 24 ώρες το 24ωρο, για όλες τις διοικητικές διαδικασίες και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται. (π.χ. αρμοδιότητας Υπουργείων, Νομαρχιών, Δήμων, Ασφαλιστικών Ταμείων καθώς και όλες τις προκηρύξεις και διαγωνισμούς που βρίσκονται σε εξέλιξη, τα αποτελέσματα του ΑΣΕΠ, τις ενδεικτικές τιμές του Πιλοτικού Παρατηρητηρίου Τιμών, πληροφορίες για προγράμματα ΟΑΕΔ κ.α.).

Ένα ακόμη παράδειγμα αποτελεί και το Κέντρο Πληροφόρησης του Κέντρου Ερευνών για Θέματα Ισότητας που λειτουργεί υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας

Ισότητας και το οποίο στοχεύει στην πληροφόρηση των πολιτών σε όλα τα θέματα ισότητας των φύλων και των ευκαιριών. Στο πλαίσιο υλοποίησης του έργου περιλαμβάνεται η δημιουργία διαδικτυακής πύλης, η οποία θα λειτουργεί με στόχο την παροχή πληροφόρησης τηλεφωνικά, προσωπικά και ηλεκτρονικά, με ταυτόχρονη διασύνδεσή της με αντίστοιχες ιστοσελίδες πληροφόρησης άλλων φορέων.

#### 3.4.2.3 Ιστοσελίδες

Οι διαδικτυακοί τόποι των δημοσίων φορέων αναβαθμίζονται συνεχώς με κατεύθυνση την παροχή πλήρους ενημέρωσης των πολιτών στα αντικείμενα αρμοδιότητάς τους, αλλά και την σταδιακή εισαγωγή και παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς αυτούς.

Ορισμένα παραδείγματα αποτελούν:

- Η ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου

Από την ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου καλύπτεται πλέον η ανάγκη του πολίτη για άμεση και αξιόπιστη πρόσβαση στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως από την ηλεκτρονική κυκλοφορία της στο διαδίκτυο. Επίσης, ο πολίτης, με μία τηλεφωνική κλήση, έχει τη δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης για τις δημοσιεύσεις του Εθνικού Τυπογραφείου.

- Ιστοσελίδες άλλων δημοσίων φορέων

Επίσης, σε ότι αφορά τα Υπουργεία και άλλους φορείς, γίνονται προσπάθειες για την καλύτερη ηλεκτρονική παρουσίαση των θεμάτων που χειρίζονται, με ιδιαίτερη έμφαση στην καλύτερη πληροφόρηση των πολιτών. Ορισμένα από τα καλύτερα παραδείγματα ιστοσελίδων που παρέχουν ολοκληρωμένη πληροφόρηση στους πολίτες αποτελούν:

Η ιστοσελίδα του Υπουργείου Οικονομικών, TAXISnet (<http://www.taxisnet.gr>) μέσω της οποίας δίνεται η δυνατότητα ενημέρωσης για το σύνολο των δημοσιονομικών συναλλαγών καθώς και η δυνατότητα για την ηλεκτρονική υποβολή φορολογικών δηλώσεων, αλλά και άλλων διαδικασιών. Η ιστοσελίδα του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας, ([www.stratologia.gr](http://www.stratologia.gr)) όπου οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να στείλουν ηλεκτρονικά την αίτησή τους για έκδοση πιστοποιητικών στα αρμόδια στρατολογικά γραφεία Η ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας ([www.ggb.gr/licensing/html/](http://www.ggb.gr/licensing/html/)) όπου δίνονται πληροφορίες για αδειοδοτήσεις επιχειρήσεων και ο ενδιαφερόμενο επενδυτής

μπορούν να μάθουν τις απαραίτητες διαδικασίες και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για να αποκτήσουν τις άδειες εγκατάστασης και λειτουργίας της δικής τους επιχείρησης. Συμπληρώνοντας μία φόρμα με ερωτήσεις για τα χαρακτηριστικά της επιχείρησης που σκοπεύει να ιδρύσει, του επιστρέφεται μία λίστα με όλες τις διαδικασίες και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται. Επίσης, η ιστοσελίδα του ΙΚΑ ([www.ika.gr](http://www.ika.gr)), στην οποία διατίθενται πληροφορίες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Εργοδοτών στη χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών, όπως οδηγίες ηλεκτρονικής συμπλήρωσης και υποβολής Αναλυτικών Περιοδικών Δηλώσεων (ΑΠΔ), πλήκτρα βοήθειας σε όλα τα βήματα συμπλήρωσης και υποβολής τους, τεχνικές προδιαγραφές καθώς και απαντήσεις στις συχνότερες ερωτήσεις.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - Παρουσίαση δεδομένων

### 4.1 Παρουσίαση των δεδομένων από τα ΚΕΠ

Τα δεδομένα τα οποία χρησιμοποιήθηκαν έτσι ώστε να υλοποιηθεί η έρευνα συλλέχθηκαν από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Η μορφή των δεδομένων ήταν σε φύλλα εργασίας Microsoft Office Excel.

Στο πρώτο αρχείο τα δεδομένα που μας παραθέτονται αφορούν τα δικαιολογητικά που χρειάζονται έτσι ώστε να χορηγηθεί μία πιστοποιημένη διαδικασία καθώς και ποιος φορέας τη χορηγεί.

Υπηρεσία	Τίτλος	Δικαιολογητικά
ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ (ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΩΝ - ΜΗΤΡΩΩΝ - ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΩΝ)	Εγγραφή ενηλίκου σε δημοτολόγιο όταν είναι γραμμένος μόνο στα μητρώα αρρένων	0024 Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης
ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ (ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΩΝ - ΜΗΤΡΩΩΝ - ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΩΝ)	Εγγραφή ενηλίκου σε δημοτολόγιο όταν είναι γραμμένος μόνο στα μητρώα αρρένων	0182 Χορήγηση Βεβαίωσης Μόνιμης Κατοικίας
ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ (ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΩΝ - ΜΗΤΡΩΩΝ - ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΩΝ)	Εγγραφή ενηλίκου σε δημοτολόγιο όταν είναι γραμμένος μόνο στα μητρώα αρρένων	0183 Χορήγηση Πιστοποιητικού Εγγραφής στα μητρώα Αρρένων

Πίνακας 4-1.Δεδομένα 1ου αρχείου

Στο δεύτερο αρχείο αναφέρεται ποια είναι η αρμόδια υπηρεσία για την έκδοση κάθε πιστοποιημένης διαδικασίας καθώς και ο τίτλος της. Επίσης στο δεύτερο φύλλο εργασίας του αρχείου αναφέρονται αναλυτικά δεδομένα όπως (διευθύνσεις, τηλέφωνα, Τ.Κ κτλ) για την κάθε αρμόδια υπηρεσία.

Κωδικός	Τίτλος διαδικασίας	Αρμόδια Υπηρεσία για την έκδοση
25	Ανανέωση Διαβατηρίου Ενηλίκου	(ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΩΝ) ΤΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
26	Έκδοση διαβατηρίου ανηλίκου (14-18) ετών	(ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΩΝ) ΤΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
27	Έκδοση διαβατηρίου ανηλίκου κάτω των 14 ετών	(ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΩΝ) ΤΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
28	Έκδοση Διαβατηρίου Ενηλίκου (Ατομικό Διαβατήριο)	(ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΩΝ) ΤΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
122	Έκδοση άδειας οδήγησης κατηγορίας Β	ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ

Πίνακας 4-2.Δεδομένα 2ου α' αρχείου



Αρμόδια Υπηρεσία για την έκδοση	Οδός	Αριθ	ΤΚ	ΠΟΛΗ	ΤΗΛΕΦΩ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΑΣΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΤΕΡΜΑ ΑΡΓΥΡΟΚΑΣΤΡΟΥ		65404	ΚΑΒΑΛΑ	2510247092
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΑΣΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ	ΛΕΩΦΟΡΟΣ ΓΕΩΡΓΙΚΗΣ ΣΧΟ	46	55134	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	2310409114
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΑΣΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ	ΖΥΓΟΜΑΛΛΗ	11	45332	ΙΩΑΝΝΙΝΑ	2651025467
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΑΣΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ	ΤΣΙΜΙΣΚΗ	5	41110	ΛΑΡΙΣΑ	2410670720

**Πίνακας 4-3. Δεδομένα 2ου β' αρχείου**

Στο τρίτο αρχείο εμφανίζονται οι υπηρεσίες και ποιος είναι ο αρμόδιος φορέας τους καθώς επίσης αν είναι τελικές υπηρεσίες και αν ανήκουν στις υπηρεσίες i2010. Αναφέρεται και το μέγιστο επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης και το τρέχον επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης στην Ελλάδα για την κάθε υπηρεσία.

A/A	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ	ΤΕΛΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	i2010	Μέγιστο Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης	Τρέχον Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης στην Ελλάδα
1	Φορολογία Εισοδήματος	ΥΠΟΙΟ	N	N	4	4
2	Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας (συμπεριλαμβανομένης αίτησης για εργασία σε φορείς του δημοσίου)	ΟΑΕΔ	N	N	4	3
3	Κοινωνική ασφάλιση: επιδόματα ανεργίας, οικογενειακές παροχές, ιατρικά έξοδα, επιδόματα σπουδών	ΟΑΕΔ, Υπ. Απασχ., Υπ. Υγείας, Νομαρχία	N	N	4	2

**Πίνακας 4-4. Δεδομένα 3ου αρχείου**

Στο τέταρτο αρχείο τα δεδομένα αναφέρουν τις πιστοποιημένες διαδικασίες ανά φορέα και ποια δικαιολογητικά απαιτούνται για την χορήγησή τους, καθώς και τον τρόπο αποστολής και παραλαβής τους.

ON-LINE Επιμελητήρια	Πιστοποιημένες Διαδικασίες	ΤΡΟΠΟΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ	ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ
1	Χορήγηση on-line βεβαιώσεων και πιστοποιητικών αρμοδιότητας της Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων Ελλάδας (Επιμελητήρια).	e-send	e-send
	Προσπαιτούμενα Δικαιολογητικά	ΤΡΟΠΟΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ	ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ
1	Αίτηση χορήγησης αντιγράφου εκκαθαριστικού σημειώματος φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων	manual	fax
	Προσπαιτούμενα Δικαιολογητικά	ΤΡΟΠΟΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ	ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ
2	Αίτηση Χορήγησης Αντιγράφου Φορολογικής Ενημερότητας	manual	fax
	Προσπαιτούμενα Δικαιολογητικά	ΤΡΟΠΟΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ	ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ

TAXISNET

1532 Δεν απαιτούνται δικαιολογητικά

1534 Δεν απαιτούνται δικαιολογητικά

**Πίνακας 4-5. Δεδομένα 4ου αρχείου**

Στο πέμπτο αρχείο εμφανίζονται όλα τα αστυνομικά τμήματα και αντίστοιχα το πλήθος των πιστοποιημένων εργασιών που έφεραν εις πέρας και ο μέσος χρόνος ανταπόκρισης του κάθε παραρτήματος για το 2007

Φορέας: ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ		
Ομάδα Διαδικασιών: Όλες οι Πιστοποιημένες Διαδικασίες Τρόπος Αποστολής: Όλοι Τρόπος Παραλαβής: Όλοι		
Α/Α	Παραρτήματα Φορέα	Πλήθος Πιστ. Διαδικασιών Παραρτήματος
1	10ο ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	1 6,05 Ημ.
2	ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΡΙΚΑΛΩΝ Ν.Α. ΤΡΙΚΑΛΩΝ	3 2,64 Ημ.
3	ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟ ΜΕΓΑΡΟ ΧΑΝΙΩΝ Ν.Α. ΧΑΝΙΩΝ	18 9,25 Ημ.
4	ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟ ΤΜΗΜΑ Α ΑΓΡΙΝΙΟΥ	29 22,46 Ημ.
5	ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟ ΤΜΗΜΑ Α ΑΙΓΑΛΕΩ	1 0,19 Ημ.
6	ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟ ΤΜΗΜΑ Α ΓΛΥΦΑΔΑΣ	3 23,25 Ημ.
7	ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟ ΤΜΗΜΑ Α ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ Ν.Α. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	6 23,49 Ημ.

#### Πίνακας 4-6.Δεδομένα 5ου αρχείου

Στο έκτο αρχείο τα δεδομένα αφορούν τις πιστοποιημένες διαδικασίες που κλήθηκαν να λύσουν ξεχωριστά κάθε ΚΕΠ, το ποσοστό που καλύπτουν και το μέσο χρόνο ανταπόκρισης τους για το 2005

Α	Τίτλος ΚΕΠ	#Διαδ.	Ποσοστό	Μ.Χ.	Περιφέρεια	Νομός
	ΚΕΠ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ Ν.					
1	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ)	44.453	1,95%	30	ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΝΟΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
2	ΑΘΗΝΑΣ - ΠΕΙΡΑΙΑ	33.497	1,47%	38	ΑΤΤΙΚΗΣ	ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΑΘΗΝΩΝ-ΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ
3	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	28.529	1,25%	21	ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΝΟΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

#### Πίνακας 4-7.Δεδομένα 6ου αρχείου

Στο έβδομο αρχείο τα δεδομένα είναι αντίστοιχα του έκτου αρχείου αλλά για το 2006

Α/Α	Τίτλος ΚΕΠ	#Διαδ.	Ποσοστό	Μ.Χ.	Περιφέρεια	Νομός
	ΚΕΠ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ Ν.					
1	ΑΘΗΝΑΣ - ΠΕΙΡΑΙΑ	44.748	1,44%	18	ΑΤΤΙΚΗΣ	ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΑΘΗΝΩΝ-ΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ
2	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ)	43.449	1,40%	28	ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΝΟΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
3	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	32.604	1,05%	24	ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΝΟΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

#### Πίνακας 4-8.Δεδομένα 7ου αρχείου

Στο όγδοο αρχείο τα δεδομένα είναι αντίστοιχα του έκτου αρχείου αλλά για το 2007

Α/Α	Τίτλος ΚΕΠ	#Διαδ.	Ποσοστό	Μ.Χ.	Περιφέρεια	Νομός
	ΚΕΠ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ Ν.					
1	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ)	49.787	1,47%	20	ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΝΟΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
2	ΑΘΗΝΑΣ - ΠΕΙΡΑΙΑ	48.315	1,43%	17	ΑΤΤΙΚΗΣ	ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΑΘΗΝΩΝ-ΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ
3	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	37.712	1,11%	18	ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΝΟΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

#### Πίνακας 4-9.Δεδομένα 8ου αρχείου

Στο ένατο αρχείο εμφανίζονται τέσσερις πίνακες των οποίων οι πληροφορίες είναι αναρτημένες και στην ιστοσελίδα των ΚΕΠ. Στον πρώτο πίνακα αναφέρεται το σύνολο των πιστοποιημένων διαδικασιών που κλήθηκαν να εξυπηρετήσουν οι αρμόδιοι υπάλληλοι ανά έτος, ο μηνιαίος μέσος όρος, το πλήθος των εξυπηρετούμενων πελατών, οι νέοι πελάτες ανά έτος ο μηνιαίος μέσος όρος τους και οι διαδικασίες που αντιστοιχούν ανά πελάτη.

Έτος	Μήνες Υπολογισμών	Πιστοπ. Διαδικασίες			Εξυπηρετούμενοι Πελάτες			Διαδικασίες ανα Πελάτη
		Ετήσιο Σύνολο	Μηνιαίος Μ.Ο	Διαφορετικές	Ετήσιο Σύνολο	Νέοι Πελάτες	Μηνιαίος Μ.Ο	
2008	1,86	464.728	249.854	514	354.516	176.309	190.600	1,31
2007	12	3.476.518	289.710	708	2.263.173	1.427.067	188.598	1,54
2006	12	3.126.853	260.571	743	1.920.468	1.324.686	160.039	1,63
2005	12	2.305.433	192.119	562	1.503.981	1.219.870	125.332	1,53
2004	12	1.643.391	136.949	480	1.188.526	1.188.526	99.044	1,38
2003	8	423.759	52.970	-	356.872	356.872	44.609	1,19

**Πίνακας 4-10.Δεδομένα 9ου α' αρχείου**

Ο δεύτερος πίνακας περιλαμβάνει στοιχεία που αφορούν το σύνολο των υποθέσεων και διαχωρίζει ποιες από αυτές εξυπηρετήθηκαν από τα ΚΕΠ, ποιες από πύλες πληροφόρησης (Portal) και ποιες από τη τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης ΚΕΠ ανά έτος.

Έτος	Σύνολο Υποθέσεων	Προέλευση Υποθέσεων		
		ΚΕΠ	Portal	1564
2008	464.728	457.466	2.050	5.212
2007	3.476.518	3.432.345	10.791	33.382
2006	3.126.853	3.119.561	687	6.605
2005	2.305.433	2.305.433	0	0
2004	1.643.391	1.643.391	0	0
2003	423.759	423.759	0	0

**Πίνακας 4-11.Δεδομένα 9ου β' αρχείου**

Ο τρίτος πίνακας παρουσιάζει το σύνολο των φορέων και του νέους φορείς ανά έτος, το σύνολο των πιστοποιημένων διαδικασιών τις νέες και τις αυτεπάγγελτες πιστοποιημένες διαδικασίες ανά έτος

Έτος	Φορείς		Πιστοπ. Διαδικασίες		
	Σύνολο	Νέοι	Σύνολο	Νέες	Αυτεπάγγελτες
2008	73	0	1.037	0	30
2007	72	1	1.037	32	30
2006	70	9	1.005	161	30
2005	61	9	844	59	11
2004	52	0	785	1	0
2003	52	-	784	-	-

Πίνακας 4-12. Δεδομένα 9ου γ' αρχείου

Τέλος ο τέταρτος πίνακας αναφέρεται στο σύνολο των ΚΕΠ στην Ελλάδα.

Έτος	ΚΕΠ ( Βάσει ΦΕΚ Έναρξης Λειτουργίας )		ΚΕΠ * ( Βάσει Ένταξης στο e- Κερ )	
	Σύνολο	Νέα	Σύνολο	Νέα
2008	1.063	0	1.051	3
2007	1.062	13	1.048	34
2006	1.049	5	1.014	30
2005	1.044	10	984	64
2004	1.034	219	920	209
2003	815	-	711	-

Πίνακας 4-13. Δεδομένα 9ου δ' αρχείου

Το δέκατο αρχείο παρουσιάζει το πλήθος των πιστοποιημένων διαδικασιών που ζητήθηκαν να διεκπεραιωθούν μέσω των πυλών πληροφόρησης για το έτος 2006

Κωδ.	Τίτλος Πιστοποιημένης Διαδικασίας	# Διαδ.	Ποσοστό Φορέας	
17	Χορήγηση Αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης του ενδιαφερόμενου	313	45,56%	ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ
24	Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης (των ιδίων)	163	23,73%	ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ
700	Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης	137	19,94%	ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ
701	Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου	47	6,84%	ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ
702	Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Θανάτου	8	1,16%	ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ

Πίνακας 4-14. Δεδομένα 10ου αρχείου

Οι πληροφορίες του ενδέκατου αρχείου είναι αντίστοιχες του δέκατου αλλά για το έτος 2007

<b>Κωδ.</b>	<b>Τίτλος Πιστοποιημένης Διαδικασίας</b>	<b>#Διαδ.</b>	<b>Ποσοστό Φορέας</b>
17	Χορήγηση Αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης του ενδιαφερόμενου	3.779	35,02% ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ
24	Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης (των ιδίων)	1.866	17,29% ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ
700	Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης	1.623	15,04% ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ
230	Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου	1.193	11,06% ΠΟΙΝΙΚΑ ΜΗΤΡΩΑ
701	Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου	556	5,15% ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ

**Πίνακας 4-15.Δεδομένα 11ου αρχείου**

Το δωδέκατο αρχείο παρουσιάζει το πλήθος και το ποσοστό των πιστοποιημένων διαδικασιών που διεκπεραιώθηκαν μέσω του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών των ΚΕΠ για το έτος 2006.

<b>Κωδ.</b>	<b>Τίτλος Πιστοποιημένης Διαδικασίας</b>	<b>#Διαδ.</b>	<b>Ποσοστό Φορέας</b>
17	Χορήγηση Αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης του ενδιαφερόμενου	3.479	52,67% ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ
24	Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης (των ιδίων)	1.544	23,38% ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ
700	Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης	576	8,72% ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ
701	Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου	316	4,78% ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ

**Πίνακας 4-16.Δεδομένα 12ου αρχείου**

Αντίστοιχα δεδομένα με το δωδέκατο αρχείο παρουσιάζονται και στο δέκατο τρίτο αλλά για το έτος 2007

<b>Κωδ.</b>	<b>Τίτλος Πιστοποιημένης Διαδικασίας</b>	<b>#Διαδ.</b>	<b>Ποσοστό Φορέας</b>
17	Χορήγηση Αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης του ενδιαφερόμενου	16.551	49,58% ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ
24	Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης (των ιδίων)	6.874	20,59% ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ
700	Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης	3.751	11,24% ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ
230	Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου	2.045	6,13% ΠΟΙΝΙΚΑ ΜΗΤΡΩΑ

**Πίνακας 4-17.Δεδομένα 13ου αρχείου**

Το δέκατο τέταρτο αρχείο εμφανίζει τις πιστοποιημένες διαδικασίες ανά φορέα και το μέσο χρόνο ανταπόκρισης του κάθε φορέα σε ημέρες για το έτος 2007

<b>Φορέας</b>	<b>Πλήθος Πιστ. Διαδικασιών</b>	<b>Μ.Χ. Ανταπόκρισης</b>
<b>1</b> ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ	2.199	12,89 Ημ.
<b>2</b> ΔΗΜΟΙ - ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ	107.157	9,13 Ημ.
<b>3</b> ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ	975.414	3,56 Ημ.
<b>4</b> [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ] ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΑΛΙΕΙΑΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ	402	6,63 Ημ.
<b>5</b> ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ] ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΑΝΩΝΥΜΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ	54	17,52 Ημ.

**Πίνακας 4-18.Δεδομένα 14ου αρχείου**

Το δέκατο πέμπτο αρχείο περιέχει αναλυτικά των αριθμό των υποθέσεων διαχωρισμένες σε αυτές των ΚΕΠ, σε αυτές του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης και σε αυτές των πυλών πληροφόρησης (Portal) που καλούνται να λύσουν σε καθημερινή βάση για το έτος 2005.

Ημέρα	Ημερομηνία	Υποθέσεις ΚΕΠ	Υποθέσεις Call Center	Υποθέσεις Portal	Ημέρας	Ορόσημα
ΔΕΥ	3/1/2005	6.230	0	0	6.230	-
ΤΡΙ	4/1/2005	8.059	0	0	8.059	-
ΤΕΤ	5/1/2005	7.568	0	0	7.568	- Έναρξη:ΕΝΑΡΞΗ Π.Δ: ( 9999 ) Αίτηση περί επιστροφής, αναδρομικά, κρατήσεων υπέρ ΛΑΦΚΑ
ΠΑΡ	7/1/2005	6.771	0	0	6.771	-

**Πίνακας 4-19.Δεδομένα 15ου αρχείου**

Το δέκατο έκτο αρχείο παρουσιάζει τις αντίστοιχες πληροφορίες για το 2006

Ημέρα	Ημερομηνία	Υποθέσεις ΚΕΠ	Υποθέσεις Call Center	Υποθέσεις Portal	Ημέρας	Ορόσημα
ΚΥΡ	1/1/2006	1	0	0	1	-
ΔΕΥ	2/1/2006	4.357	0	0	4.357	-
ΤΡΙ	3/1/2006	7.168	0	0	7.168	-
ΤΕΤ	4/1/2006	7.430	0	0	7.430	-
ΠΕΜ	5/1/2006	6.225	0	0	6.225	-

**Πίνακας 4-20.Δεδομένα 16ου αρχείου**

Και το δέκατο έβδομο αρχείο παρουσιάζει τις αντίστοιχες πληροφορίες για το 2007

Ημέρα	Ημερομηνία	Υποθέσεις ΚΕΠ	Υποθέσεις Call Center	Υποθέσεις Portal	Σύνολο Ημέρας	Ορόσημα
ΔΕΥ	1/1/2007	0	0	1	1	-
ΤΡΙ	2/1/2007	7.513	80	8	7.601	-
ΤΕΤ	3/1/2007	10.630	51	9	10.690	-
ΠΕΜ	4/1/2007	11.297	84	15	11.396	-
ΠΑΡ	5/1/2007	9.662	16	14	9.692	-

**Πίνακας 4-21. Δεδομένα 17ου αρχείου**

Στο δέκατο όγδοο αρχείο παρουσιάζεται το πλήθος και το ποσοστό των μη πιστοποιημένων διαδικασιών που ζητούνται από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών για το 2005.

<b>A</b>	<b>Τίτλος Ενέργειας</b>	<b>#Ενερ.</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>1</b>	<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ</b>	<b>9.058.073</b>	<b>44,03%</b>
<b>2</b>	<b>ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΩΝ ΘΕΩΡΗΣΗ ΓΝΗΣΙΟΥ</b>	<b>6.824.594</b>	<b>33,17%</b>
<b>3</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ</b>	<b>4.690.429</b>	<b>22,80%</b>
	<b>Σύνολο Ενεργειών</b>		<b>20.573.096</b>

**Πίνακας 4-22. Δεδομένα 18ου αρχείου**

Το δέκατο ένατο αρχείο παρουσιάζει αντίστοιχα δεδομένα με τα παραπάνω για το 2006

<b>A</b>	<b>Τίτλος Ενέργειας</b>	<b>#Ενερ.</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>1</b>	<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ</b>	<b>9.196.657</b>	<b>39,39%</b>
<b>2</b>	<b>ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΩΝ ΘΕΩΡΗΣΗ ΓΝΗΣΙΟΥ</b>	<b>8.114.782</b>	<b>34,76%</b>
<b>3</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ</b>	<b>6.035.186</b>	<b>25,85%</b>
	<b>Σύνολο Ενεργειών</b>		<b>23.346.625</b>

**Πίνακας 4-23. Δεδομένα 19ου αρχείου**

Αντίστοιχα το εικοστό αρχείο για το 2007

<b>A</b>	<b>Τίτλος Ενεργειας</b>	<b>#Ενερ.</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>1</b>	<b>ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>7.167.677</b>	<b>36,51%</b>
<b>2</b>	<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΘΕΩΡΗΣΗ ΓΝΗΣΙΟΥ</b>	<b>6.867.386</b>	<b>34,98%</b>
<b>3</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ</b>	<b>5.597.400</b>	<b>28,51%</b>
	<b>Σύνολο Ενεργειών</b>		<b>19.632.463</b>

**Πίνακας 4-24.Δεδομένα 20ου αρχείου**

Στο εικοστό πρώτο αρχείο παρουσιάζεται το πλήθος και το ποσοστό των πιστοποιημένων διαδικασιών ανά διαδικασία και φορέα για το χρονικό διάστημα από 01/01/2003 – 25/02/2008

<b>Κωδ.</b>	<b>Τίτλος Πιστοποιημένης Διαδικασίας</b>	<b>#Διαδ.</b>	<b>Ποσοστό Φορέας</b>
	Χορήγηση Αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης του		
17	ενδιαφερόμενου	<b>1.474.839</b>	<b>13,38% ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ</b>
	Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης		
24	(των ιδίων)	<b>1.271.202</b>	<b>11,53% ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ</b>
0	Αίτηση Γενικής Χρήσης	<b>881.225</b>	<b>7,99% -</b>
	Αίτηση Χορήγησης Αντιγράφου Φορολογικής		
1534	Ενημερότητας	<b>724.029</b>	<b>6,57% TAXISNET</b>

**Πίνακας 4-25.Δεδομένα 21ου αρχείου**

Αντίστοιχα για το 2004 παρουσιάζονται τα στοιχεία στο εικοστό δεύτερο αρχείο

<b>Κωδ.</b>	<b>Τίτλος Πιστοποιημένης Διαδικασίας</b>	<b>#Διαδ.</b>	<b>Ποσοστό Φορέας</b>
0	Αίτηση Γενικής Χρήσης	<b>289.412</b>	<b>17,63% -</b>
230	Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου	<b>161.097</b>	<b>9,82% ΠΟΙΝΙΚΑ ΜΗΤΡΩΑ</b>
	Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης (των		
24	ιδίων)	<b>159.080</b>	<b>9,69% ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ</b>
	Χορήγηση Αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης του		
17	ενδιαφερόμενου	<b>145.632</b>	<b>8,87% ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ</b>

**Πίνακας 4-26.Δεδομένα 22ου αρχείου**



Αντίστοιχα για το 2005 εμφανίζονται τα στοιχεία στο εικοστό τρίτο αρχείο

Κωδ.	Τίτλος Πιστοποιημένης Διαδικασίας	#Διαδ.	Ποσοστό	Φορέας
24	Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης (των ιδίων)	254.909	11,06%	ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ
17	Χορήγηση Αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης του ενδιαφερόμενου	233.639	10,13%	ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ
28	Έκδοση Διαβατηρίου Ενηλίκου (Ατομικό Διαβατήριο)	163.951	7,11%	ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΑΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ
1534	Αίτηση Χορήγησης Αντιγράφου Φορολογικής Ενημερότητας	155.155	6,73%	TAXISNET

#### Πίνακας 4-27.Δεδομένα 23ου αρχείου

Για το 2006 αντίστοιχες πληροφορίες υπάρχουν στο εικοστό τέταρτο αρχείο

Κωδ.	Τίτλος Πιστοποιημένης Διαδικασίας	#Διαδ.	Ποσοστό	Φορέας
17	Χορήγηση Αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης του ενδιαφερόμενου	466.377	14,92%	ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ
24	Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης (των ιδίων)	393.511	12,59%	ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ
1534	Αίτηση Χορήγησης Αντιγράφου Φορολογικής Ενημερότητας	238.022	7,61%	TAXISNET
0	Αίτηση Γενικής Χρήσης	210.827	6,74%	-

#### Πίνακας 4-28.Δεδομένα 24ου αρχείου

Τέλος για το 2007 τα αντίστοιχα δεδομένα βρίσκονται στο εικοστό πέμπτο αρχείο

Κωδ.	Τίτλος Πιστοποιημένης Διαδικασίας	#Διαδ.	Ποσοστό	Φορέας
17	Χορήγηση Αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης του ενδιαφερόμενου	561.232	16,14%	ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ
24	Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης (των ιδίων)	384.977	11,07%	ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ
1534	Αίτηση Χορήγησης Αντιγράφου Φορολογικής Ενημερότητας	204.119	5,87%	TAXISNET
0	Αίτηση Γενικής Χρήσης	199.757	5,75%	-

#### Πίνακας 4-29.Δεδομένα 25ου αρχείου

Στο εικοστό έκτο αρχείο εμφανίζονται οι πιστοποιημένες διαδικασίες που διεκπεραιώθηκαν ανά νομό για το έτος 2005

Νομός	Πιστοπ. Διαδ.	Ποσοστό
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	82.245	3,57%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	22.882	0,99%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΑΘΗΝΩΝ-ΑΝΑΤΟΛΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	104.311	4,53%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΑΘΗΝΩΝ-ΔΥΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	73.386	3,18%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΑΘΗΝΩΝ-ΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	127.038	5,51%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΑΘΗΝΩΝ-ΝΟΤΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	79.317	3,44%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΔΡΑΜΑΣ	26.291	1,14%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΕΒΡΟΥ	41.864	1,82%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΚΑΒΑΛΑΣ	35.732	1,55%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΞΑΝΘΗΣ	24.966	1,08%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	86.501	3,75%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΡΟΔΟΠΗΣ	20.635	0,90%

**Πίνακας 4-30.Λεδομένα 26ου α' αρχείου**

Για το 2006

Νομός	Πιστοπ. Διαδ.	Ποσοστό
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	111.200	3,56%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	31.511	1,01%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΑΘΗΝΩΝ-ΑΝΑΤΟΛΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	123.873	3,96%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΑΘΗΝΩΝ-ΔΥΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	103.951	3,32%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΑΘΗΝΩΝ-ΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	156.548	5,01%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΑΘΗΝΩΝ-ΝΟΤΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	98.418	3,15%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΔΡΑΜΑΣ	32.895	1,05%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΕΒΡΟΥ	54.178	1,73%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΚΑΒΑΛΑΣ	46.692	1,49%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΞΑΝΘΗΣ	34.617	1,11%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	115.317	3,69%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΡΟΔΟΠΗΣ	42.095	1,35%

**Πίνακας 4-31.Λεδομένα 26ου β' αρχείου**

Για το 2007

Νομός	Πιστοπ. Διαδ.	Ποσοστό
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	137.621	3,96%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	36.045	1,04%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΑΘΗΝΩΝ-ΑΝΑΤΟΛΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	162.419	4,67%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΑΘΗΝΩΝ-ΔΥΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	130.057	3,74%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΑΘΗΝΩΝ-ΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	294.598	8,47%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΑΘΗΝΩΝ-ΝΟΤΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ	127.686	3,67%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΔΡΑΜΑΣ	29.680	0,85%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΕΒΡΟΥ	64.096	1,84%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΚΑΒΑΛΑΣ	45.552	1,31%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΞΑΝΘΗΣ	36.453	1,05%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	136.334	3,92%
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΡΟΔΟΠΗΣ	36.996	1,06%

**Πίνακας 4-32.Λεδομένα 26ου γ' αρχείου**

Στο εικοστό έβδομο αρχείο παρουσιάζεται το πλήθος και ο χρόνος που χρειάζεται να ολοκληρωθεί μια διαδικασία για το έτος 2004

Κωδ. Διαδικασία	Ολοκλ.	
	Διαδ.	Μ.Χ. Φορέας
1379 Χορήγηση εφάπαξ παροχής.	2	535 NAT
1374 Εξαγορά υπηρεσίας από το ΚΕΑΝ και παροχή σύνταξης.	1	475 NAT
581 Χορήγηση άδειας αγοράς συναλλάγματος.	1	449 ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

#### Πίνακας 4-33.Δεδομένα 27ου αρχείου

Στο εικοστό όγδοο αρχείο παρουσιάζονται τα αντίστοιχα στοιχεία με τα παραπάνω αλλά για το έτος 2005

Κωδ. Διαδικασία	Ολοκλ. Διαδ. Μ.Χ. Φορέας	
	1353 Απόκτηση Πτυχίου Ναυκλήρου Ε.Ν.	1
1375 Επιστροφή εισφορών ΚΕΑΝ. Χορήγηση οριστικής άδειας επεξεργασίας και διάθεσης λυμάτων ? αποβλήτων σύμφωνα με την	2	425 NAT ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ
1691 Ε1β/221/65 Υγ. Διάταξη.	1	381 [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]

#### Πίνακας 4-34.Δεδομένα 28ου αρχείου

Αντίστοιχες πληροφορίες εμφανίζονται και στο εικοστό ένατο αρχείο για το έτος 2006

Κωδ. Διαδικασία	Ολοκλ. Διαδ. Μ.Χ. Φορέας	
	2199 ΤΕΑΥΕΚ-Χορήγηση επιδόματος συζύγου.  Χορήγηση αδειών εκμετάλλευσης λατομείων	1
460 μαρμάρων	1	232 ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]
Απονομή σύνταξης θανάτου ΤΣΑΥ σε χήρες και		
91 ορφανά συνταξιούχου	4	192 ΤΣΑΥ

#### Πίνακας 4-35.Δεδομένα 29ου αρχείου

Και για το 2007 τα αντίστοιχα δεδομένα εμφανίζονται στο τριακοστό αρχείο

Κωδ. Διαδικασία	Ολοκλ. Διαδ. Μ.Χ. Φορέας	
	Επανεγγραφή άμεσου μέλους στον κλάδο υγείας	
154 ΤΣΜΕΔΕ	1	249 ΤΣΜΕΔΕ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Πτυχιούχου Έχολής Γραφικών Τεχνών και		ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΣΟΤΙΜΙΑΣ ΤΙΤΛΩΝ
974 Καλλιτεχνικών-Φωτογράφου (ΤΤ). ΤΣΑΥ-Αναγνώριση χρόνου στρατιωτικής θητείας με τις	1	112 ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
2179 διατάξεις του Ν. 1358/83.	1	106 ΤΣΑΥ

#### Πίνακας 4-36.Δεδομένα 30ου αρχείου

Στο τριακοστό πρώτο αρχείο παρουσιάζονται το πλήθος των πιστοποιημένων διαδικασιών που ανήκουν σε κάθε φορέα και ποιες είναι αυτές, ο τρόπος αποστολής, ο τρόπος παραλαβής τους και το πλήθος των ΚΕΠ που τις εκτέλεσαν για το χρονικό διάστημα 2005 – 2007.

Φορέας	Πιστοποιημένες Διαδικασίες	Τρόπος Αποστολής	Τρόπος Παραλαβής	Πλήθος	ΚΕΠ που διεκπεραιώσαν διαδικασίες του φορέα
<b>ON-LINE Επιμελητήρια</b>	<b>1</b> (2041) Χορήγηση on-line βεβαιώσεων και πιστοποιητικών αρμοδιότητας της Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων Ελλάδας (Επιμελητήρια).			<b>2.497</b>	
	1	e-send	e-send	2.497	193
<b>ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ</b>	<b>1</b> (5007) Προγράμματα Κοινωνικού Τουρισμού Αγροτικής Εστίας 2005 - θέση σε ισχύ Δελτίου Κοινωνικού Τουρισμού.			<b>12.773</b>	
	1	Δεν Αποστέλλεται	Δεν Παραλαμβάνεται	12.773	566
<b>ΑΕΙ</b>	<b>4</b> (0107) Χορήγηση Αντιγράφου Πτυχίου Πανεπιστημίου (0112) Χορήγηση Πιστοποιητικού Αναλυτικής Βαθμολογίας Πανεπιστημίου. (0113) Χορήγηση Πιστοποιητικού Σπουδών Πανεπιστημίου. (0211) Χορήγηση παύρου από Πανεπιστήμιο.	e-fax post Fax post	manual manual manual	<b>38.758</b>	
	1	e-fax	manual	6.015	681
	2	Fax	manual	9.052	746
	3	e-fax	manual	22.950	862
	4	post	manual	741	308

**Πίνακας 4-37.Δεδομένα 31ου αρχείου**

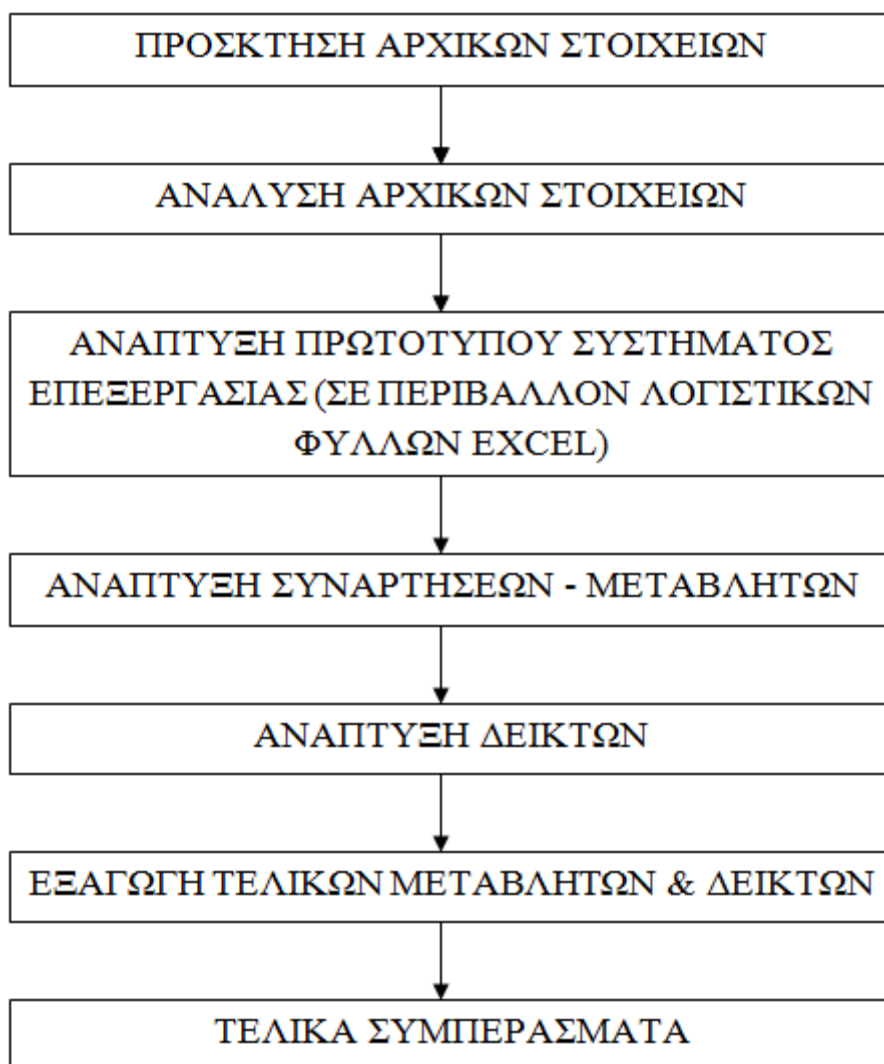
Τέλος στο τριακοστό δεύτερο αρχείο παρουσιάζεται το πλήθος, το ποσοστό των διαδικασιών ανά ΚΕΠ και το μέσο χρόνο ανταπόκρισής τους.

Τίτλος ΚΕΠ	#Διαδ.	Ποσοστό	Μ.Χ.	Περιφέρεια
ΚΕΠ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ)	<b>190.350</b>	<b>1,76%</b>		<b>27 ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ</b>
ΚΕΠ ΕΝΙΑΙΑΣ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΘΗΝΑΣ - ΠΕΙΡΑΙΑ	<b>130.953</b>	<b>1,21%</b>		<b>22 ΑΤΤΙΚΗΣ</b>
ΚΕΠ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	<b>122.634</b>	<b>1,14%</b>		<b>23 ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ</b>
ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ Ν. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	<b>87.539</b>	<b>0,81%</b>		<b>19 ΚΡΗΤΗΣ</b>
ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΑΛΑΜΑΡΙΑΣ, Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	<b>80.662</b>	<b>0,75%</b>		<b>10 ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ</b>

**Πίνακας 4-38.Δεδομένα 32ου αρχείου**

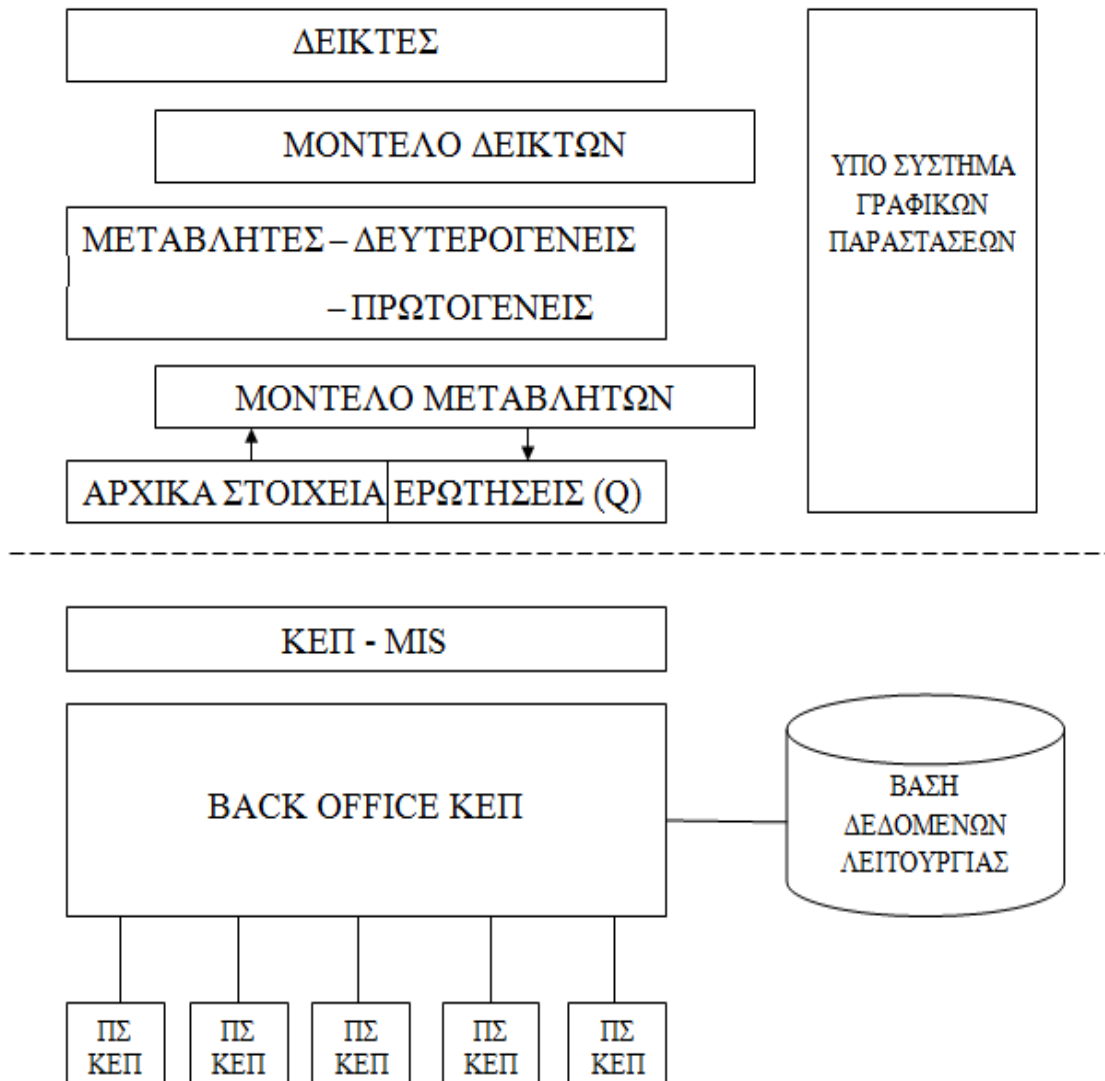
## 4.2 Τρόπος επεξεργασίας των δεδομένων

Ο τρόπος με τον οποίο επεξεργάστηκαν τα παραπάνω δεδομένα παρουσιάζεται στο παρακάτω διάγραμμα



Εικόνα 4-1. Τρόπος επεξεργασίας των δεδομένων

### 4.3 Παρουσίαση του εργαλείου



Εικόνα 4-2. Το εργαλείο

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - Παρουσίαση των αποτελεσμάτων

### 5.1 Παρεχόμενες υπηρεσίες

#### 5.1.1 Πιστοποιημένες διαδικασίες ανά φορέα

Μετά από επεξεργασία των στοιχείων του τέταρτου αρχείου παρουσιάζεται ο παρακάτω πίνακας με τα ακόλουθα αποτελέσματα

ΦΟΡΕΙΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠ. ΔΙΑΔ.	ΦΟΡΕΙΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠ. ΔΙΑΔ.
ON-LINE Επιμελητήρια	1	ΕΟΤ	3
TAXISNET	15	ΕΥΔΑΠ	20
ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ	1	ΕΦΕΤΕΙΑ	3
ΑΕΙ	4	Ι.Ε.Κ.	2
ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ	33	ΙΚΑ	34
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	1	ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	1
ΔΕΗ	18	ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ	3
ΔΗΜΟΙ - ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ	10	ΛΙΜΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	18
ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ	11	ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	10
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	4	ΜΗΤΡΩΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ	4
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΑΛΙΕΙΑΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	11	NAT	15
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΑΝΩΝΥΜΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	1	ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ	2
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΑΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	4	ΟΑΕΔ	13
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΟΡΥΚΤΟΥ ΠΛΟΥΤΟΥ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	58	ΟΑΕΕ	17
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΔΑΣΩΝ [ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ]	17	ΟΑΠ – ΔΕΗ	22
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	3	ΟΓΑ	58
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΗΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	25	ΟΕΕΚ	1
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ]	34	ΟΕΚ	4

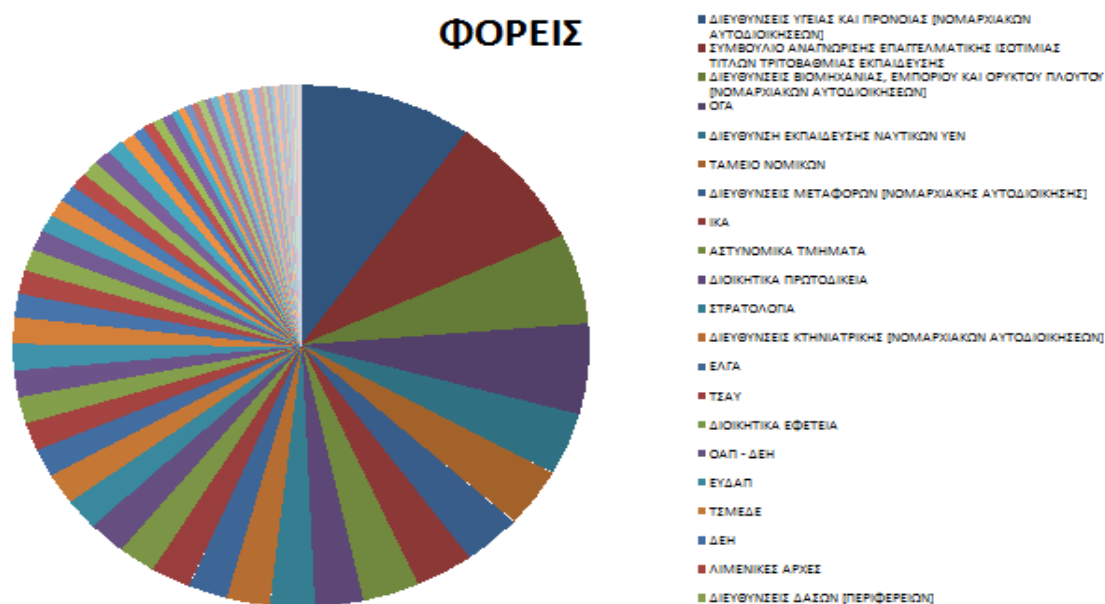
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ, ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ	17	ΟΙΚΟΣ ΝΑΥΤΟΥ	6
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	3	ΟΠΕΠ Α.Ε - ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ	1
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	101	ΠΟΙΝΙΚΑ ΜΗΤΡΩΑ	1
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΝΟΜ. ΑΥΤΟΔΙΟΙΚ.	9	ΠΡΟΞΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	11
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ ΠΕΡΙΟΧΩΝ ΥΠΕΧΩΔΕ	3	ΠΡΩΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΔΕΑ	1
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΝΑΥΤΙΚΩΝ ΥΕΝ	40	ΠΡΩΤΟΔΙΚΕΙΑ	17
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΥΠΕΠΘ	2	ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ	26
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ	10	ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΣΟΤΙΜΙΑΣ ΤΙΤΛΩΝ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	86
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΝΑΥΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΥΕΝ	4	ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ	3
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΕΦΕΤΕΙΑ	22	ΣΧΟΛΕΙΑ ΜΕΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	1
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΠΡΩΤΟΔΙΚΕΙΑ	28	Τ.Α.Ξ.Υ	6
ΔΟΑΤΑΠ	6	ΤΑΜΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ	38
ΔΟΥ	2	ΤΑΜΕΙΟ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ ΚΑΙ ΔΑΝΕΙΩΝ	3
ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑΜΟΣΧΕΥΣΕΩΝ (ΕΟΜ)	2	ΤΕΑΥΕΚ	8
ΕΙΡΗΝΟΔΙΚΕΙΑ	7	ΤΕΙ	3
ΕΙΣΑΓΓΕΛΙΕΣ ΕΦΕΤΩΝ	1	ΤΣΑΥ	23
ΕΙΣΑΓΓΕΛΙΕΣ ΠΡΩΤΟΔΙΚΩΝ	1	ΤΣΜΕΔΕ	20
ΕΛΓΑ	23	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	14
		ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ	5

**Πίνακας 5-1.Πιστοποιημένες διαδικασίες ανά φορέα**

Στον παραπάνω πίνακα παρουσιάζεται το πλήθος των πιστοποιημένων διαδικασιών που αντιστοιχούν σε κάθε φορέα. Το σύνολο των διαδικασιών είναι ίσο με 1035 διαδικασίες και παρατηρείται πως οι περισσότερες διεκπεραιώνονται από τις ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ (ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ) και από το ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΣΟΤΙΜΙΑΣ



ΤΙΤΛΩΝ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα



Εικόνα 5-1. Πιστοποιημένες διαδικασίες ανά φορέα

## 5.2 Ζήτηση υπηρεσιών

### 5.2.1 Οι 20 πιο συχνά ζητούμενες διαδικασίες για το 2007 ανά κανάλι παροχής

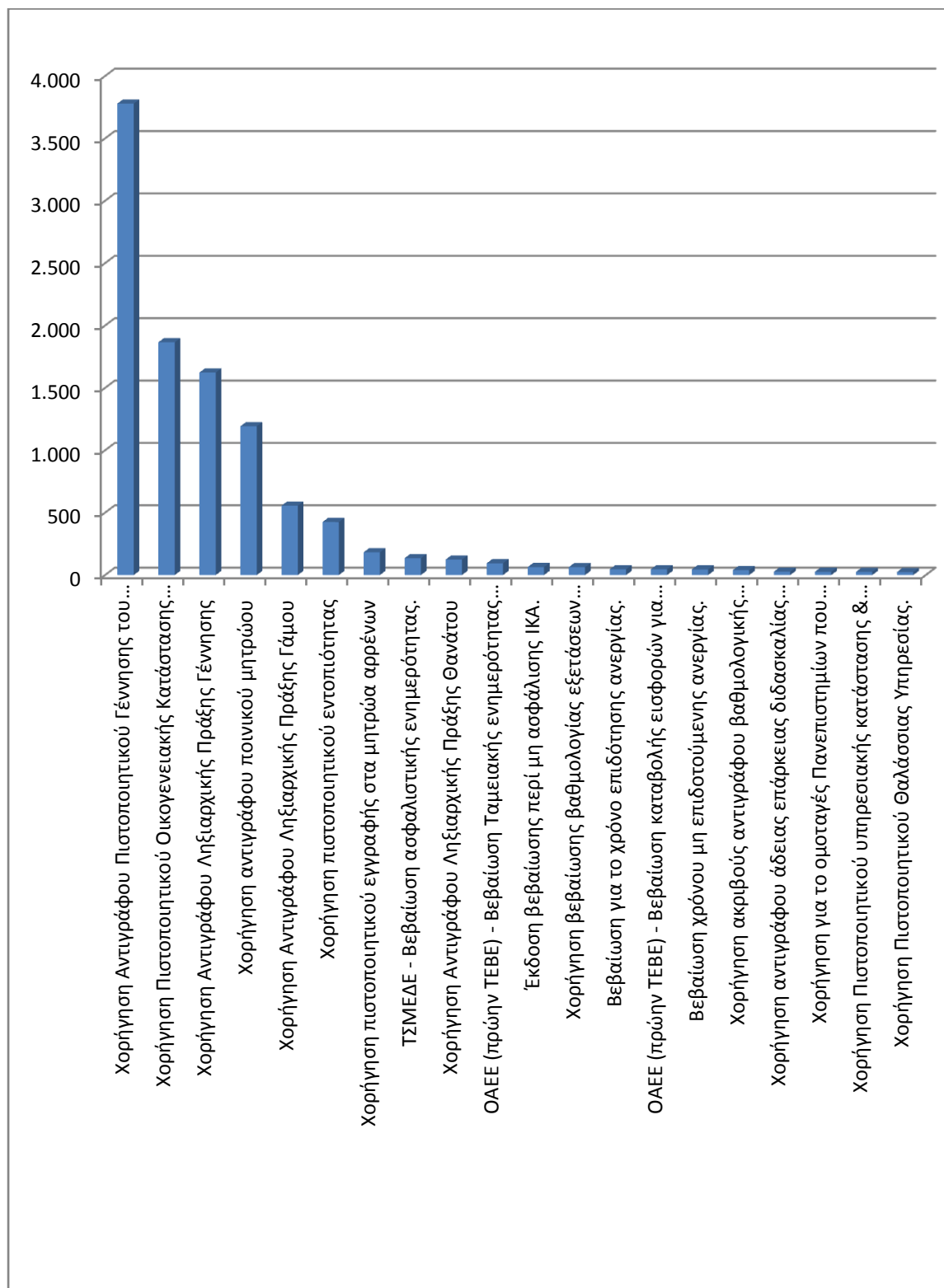
Μετά από επεξεργασία των στοιχείων του ενδέκατου, δέκατου τρίτου και εικοστού πέμπτου αρχείου εμφανίζονται οι 20 πιο συχνά ζητούμενες υπηρεσίες για το 2007 ανά κανάλι παροχής.

#### 5.2.1.1 Portal

Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζεται ο αριθμός των αιτήσεων ανά πιστοποιημένη διαδικασία που διεκπεραιώθηκε μέσω των πυλών πληροφόρησης και συμβολίζεται με  $ΑΔΡ(x, i)$ .

Μεταβλητή	$ΑΔΡ(x, i)$
Περιγραφή	Αριθμός Αιτήσεων Πολιτών ανά Πιστοποιημένη Διαδικασία (x) μέσω (Portal) για το έτος (i)
Παράμετροι	x: Η πιστοποιημένη διαδικασία που προσφέρεται στον Πολίτη μέσω (Portal)
	i: το έτος 2007

Όπως παρουσιάζεται στο παρακάτω διάγραμμα η διαδικασία με τις περισσότερες αιτήσεις είναι η χορήγηση αντιγράφου Πιστοποιητικού γέννησης.



Εικόνα 5-2. Πλήθος αιτήσεων πιστοποιημένων διαδικασιών που διεκπεραιώθηκαν μέσω

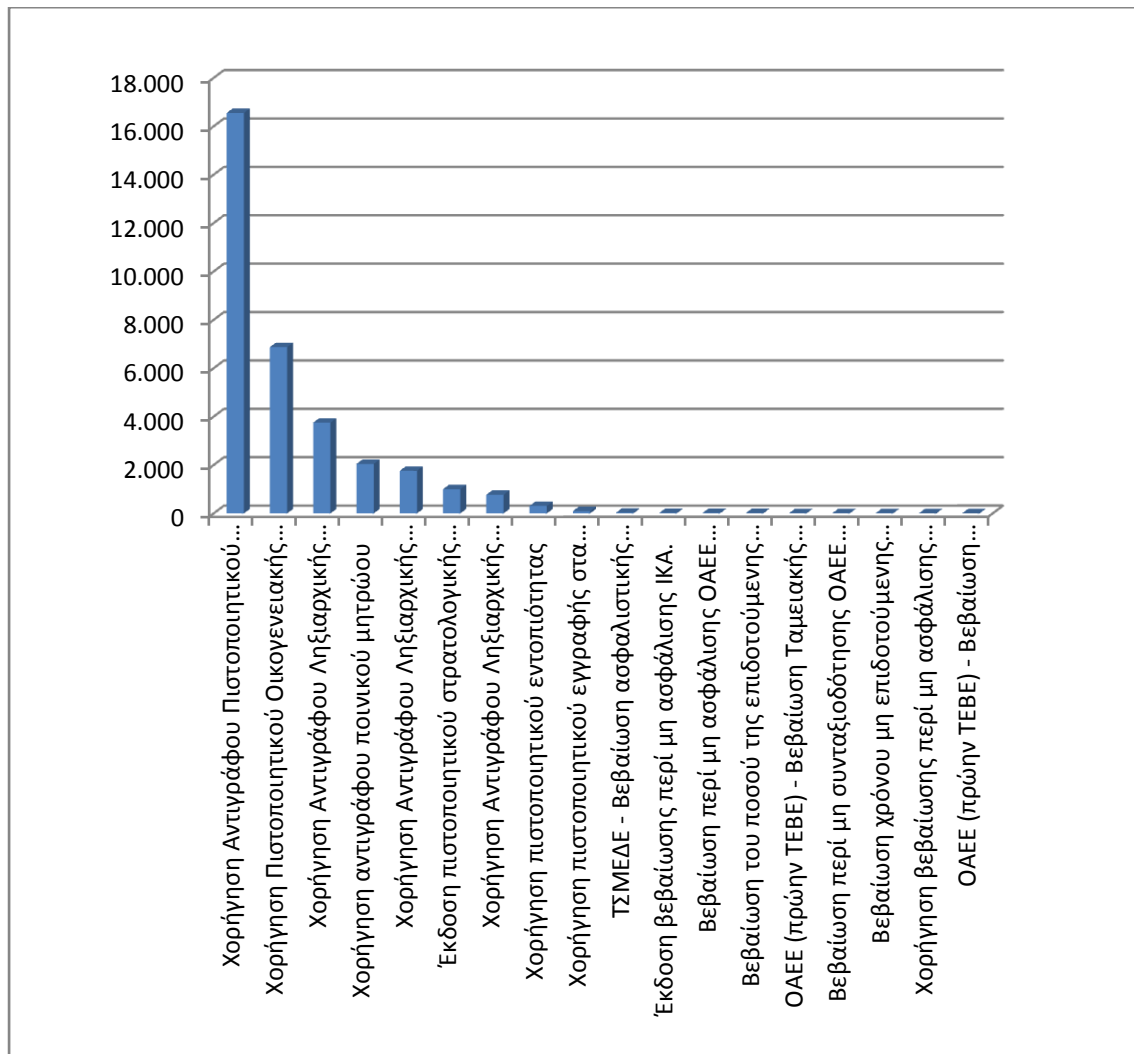
Portal

### 5.2.1.2 Τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης των ΚΕΠ

Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζονται όλες οι αιτήσεις πιστοποιημένων διαδικασιών που διεκπεραιώθηκαν μέσω του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης των ΚΕΠ και συμβολίζονται με  $ADT(y, i)$

Μεταβλητή	$ADT(y, i)$
Περιγραφή	Αριθμός Αιτήσεων Πολιτών ανά Πιστοποιημένη Διαδικασία (y) μέσω τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης ΚΕΠ για το έτος i
Παράμετροι	y: Η πιστοποιημένη διαδικασία που προσφέρεται στον Πολίτη μέσω τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης ΚΕΠ
	i: το έτος 2007

Η διαδικασία με τις περισσότερες αιτήσεις με μεγάλη διαφορά από τη δεύτερη είναι η χορήγηση αντιγράφου Πιστοποιητικού γέννησης.



**Εικόνα 5-3. Πλήθος αιτήσεων πιστοποιημένων διαδικασιών που διεκπεραιώθηκαν μέσω τηλεφωνικού κέντρου**

### 5.2.1.3 ΚΕΠ

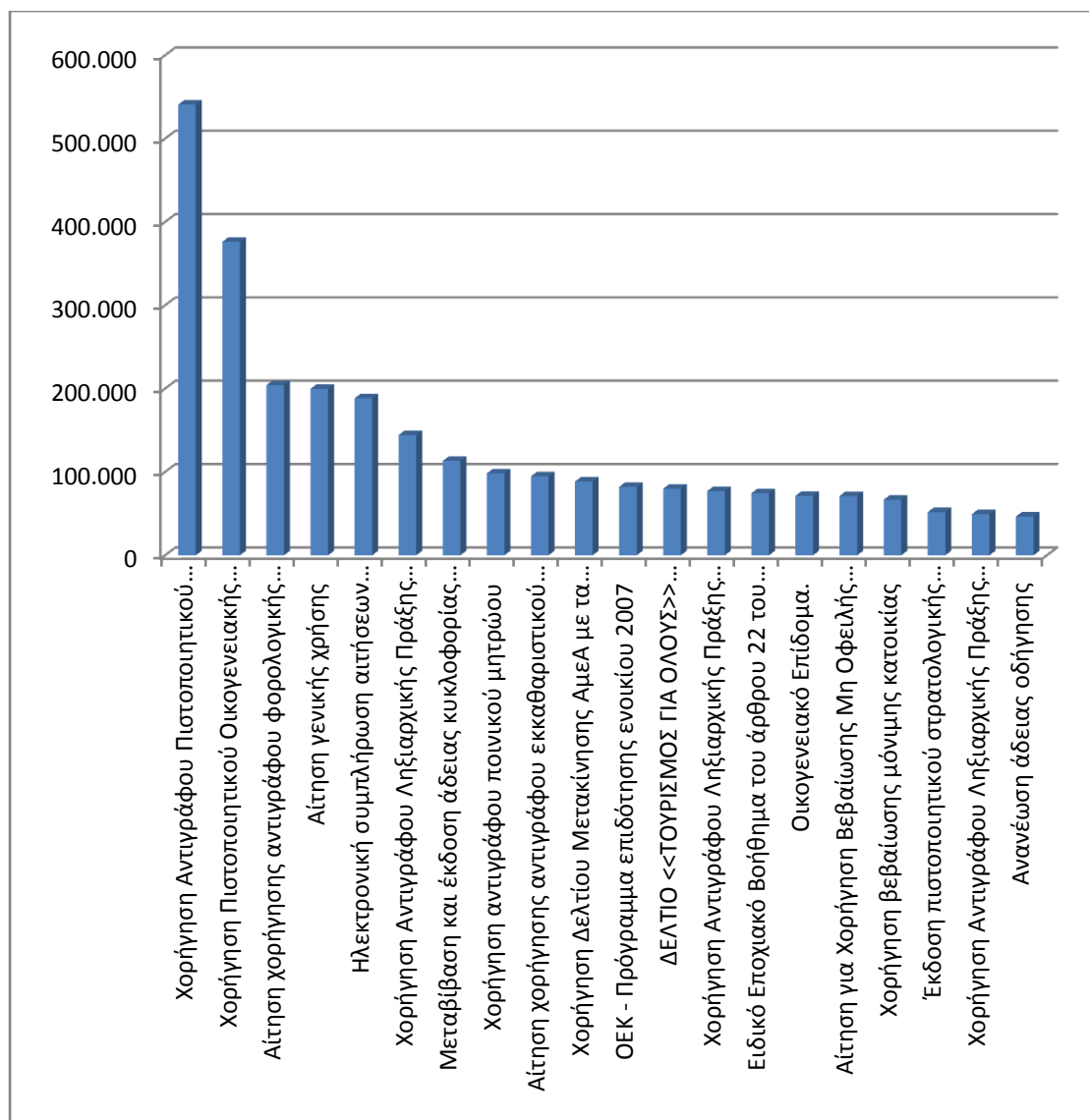
Στη συνέχεια για να υπολογιστούν πόσες αιτήσεις διαδικασιών διεκπεραιώθηκαν μέσω των ΚΕΠ χρησιμοποιήθηκε η παρακάτω μεταβλητή

$$ΑΑΔΚ(w, i) = ΑΑΔΣ(z, i) - (ΑΑΔΡ(x, i) + ΑΑΔΤ(y, i))$$

Μεταβλητή	$ΑΑΔΚ(w, i)$
Περιγραφή	Αριθμός Αιτήσεων Πολιτών ανά Πιστοποιημένη Διαδικασία (w) μέσω ΚΕΠ για το έτος i
Παράμετροι	w: Η πιστοποιημένη διαδικασία που προσφέρεται στον Πολίτη μέσω ΚΕΠ
	i: το έτος 2007

Μεταβλητή	$ΑΑΔΣ(z, i)$
Περιγραφή	Συνολικός Αριθμός Αιτήσεων Πολιτών ανά Πιστοποιημένη Διαδικασία (z) μέσω (Portal, τηλεφώνου, ΚΕΠ)
Παράμετροι	z: Η πιστοποιημένη διαδικασία που προσφέρεται στον Πολίτη μέσω (Portal, τηλεφώνου, ΚΕΠ)
	i: το έτος 2007

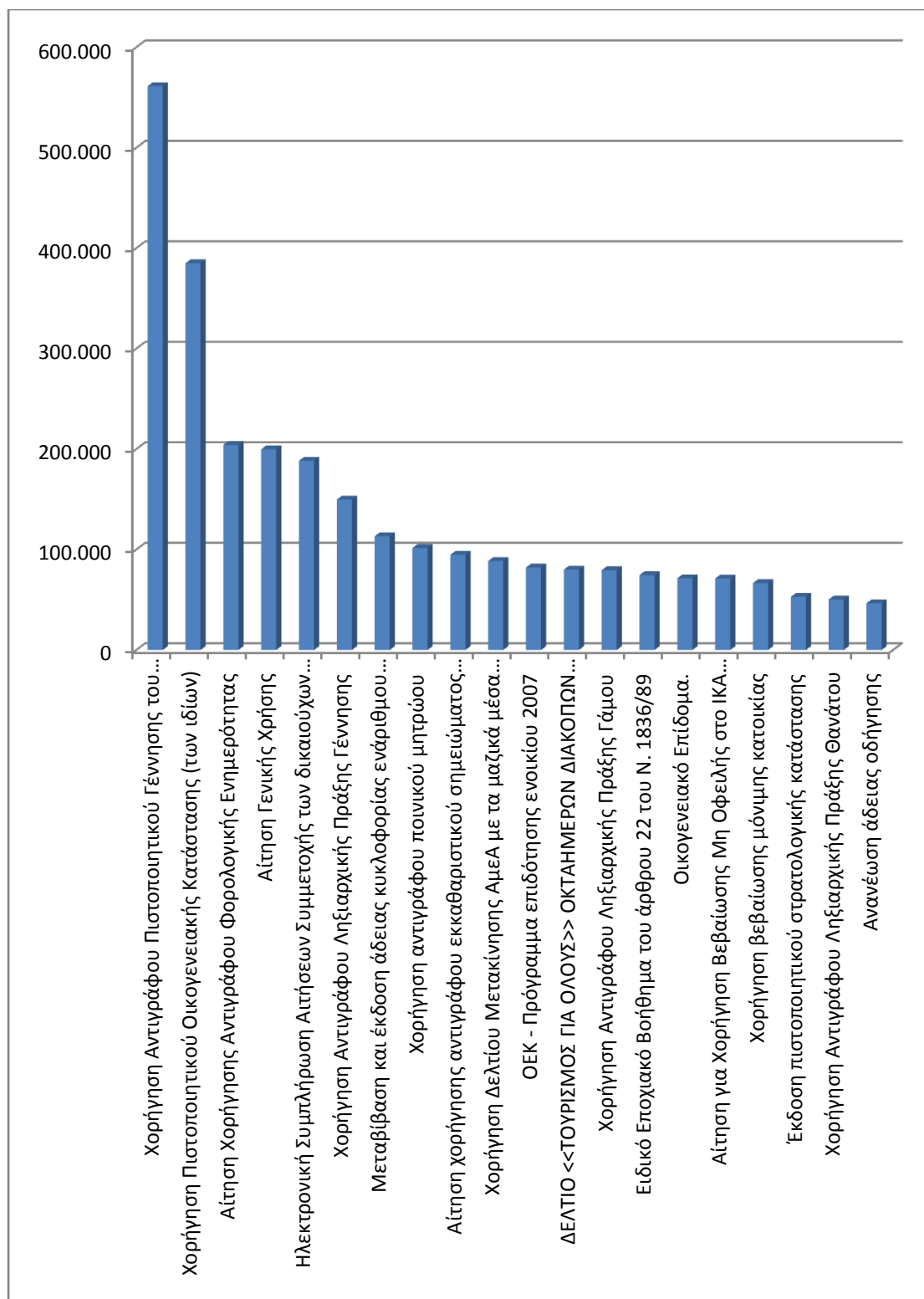
Η διαδικασία με τις περισσότερες αιτήσεις που ζητήθηκε μέσω των ΚΕΠ όπως παρουσιάζεται στο παρακάτω διάγραμμα είναι η χορήγηση αντιγράφου Πιστοποιητικού γέννησης.



**Εικόνα 5-4. Πλήθος αιτήσεων πιστοποιημένων διαδικασιών που διεκπεραιώθηκαν μέσω ΚΕΠ**

#### 5.2.1.4. Συγκεντρωτικά

Και τέλος παρουσιάζονται οι 20 πιο συχνά ζητούμενες υπηρεσίες από τους πολίτες είτε μέσω των πυλών πληροφόρησης, είτε μέσω του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών είτε με επίσκεψη των πολιτών στα ΚΕΠ για το έτος 2007



**Εικόνα 5-5.Πλήθος αιτήσεων πιστοποιημένων διαδικασιών που διεκπεραιώθηκαν μέσω (ΚΕΠ, Portal, τηλεφωνικού κέντρου)**

### 5.2.2 Αιτήσεις Πιστοποιημένων Διαδικασιών ανά Νομό

Ύστερα από επεξεργασία των δεδομένων του εικοστού έκτου αρχείου παρουσιάζονται τα παρακάτω αποτελέσματα.

Στη δεύτερη, τέταρτη και έκτη στήλη παρουσιάζεται ο αριθμός αιτήσεων ανά πιστοποιημένη διαδικασία ανά νομό για τα αντίστοιχα έτη 2005, 2006 και 2007 και τις συμβολίζουμε με  $AA\Delta N(x, j, i)$

Μεταβλητή	$AA\Delta N(x, j, i)$
Περιγραφή	Αριθμός Αιτήσεων ανά Πιστοποιημένη Διαδικασία (x) ανά Νομό (j) για το έτος i
Παράμετροι	x: Η πιστοποιημένη διαδικασία που προσφέρεται στον Πολίτη
	j : ο κάθε Νομός
	i: το κάθε έτος

Στην τρίτη, πέμπτη και έβδομη στήλη υπολογίζεται ο δείκτης κατά κεφαλή ζήτηση πιστοποιημένων διαδικασιών ανά νομό και ανά έτος βάση του πληθυσμού του κάθε νομού τον μέσο όρο των διαδικασιών ανά πολίτη για τα έτη 2005, 2006, 2007 και συμβολίζεται με  $KKZ\Delta N(x, j, i)$  όπου

$$KKZ\Delta N(x, j, i) = \frac{AA\Delta N(x, j, i)}{\Pi(j)}$$

Μεταβλητή	$KKZ\Delta N(x, j, i)$
Περιγραφή	Κατά Κεφαλή ζήτηση Πιστοποιημένων Διαδικασιών (x) για το έτος (i) στο Νομό (j)
Παράμετροι	x: Η πιστοποιημένη διαδικασία που προσφέρεται στον Πολίτη
	j : ο κάθε νομός
	i: το κάθε έτος

Μεταβλητή	$\Pi(j)$
Περιγραφή	Πληθυσμός ανά Νομό (j)
Παράμετροι	j : ο κάθε νομός

Στην όγδοη στήλη υπολογίζουμε το άθροισμα των διαδικασιών

$$\Sigma AA\Delta N(x, j, i) = AA\Delta N(x, j, i) + AA\Delta N(x, j, i + 1) + AA\Delta N(x, j, i + 2)$$

Μεταβλητή	$\Sigma A\Delta N(x)(j)(i)$
Περιγραφή	Συνολικός Αριθμός Αιτήσεων Πιστοποιημένων Διαδικασιών (x) ανά Νομό (j)
Παράμετροι	x: Η πιστοποιημένη διαδικασία που προσφέρεται στον Πολίτη
	j : ο κάθε Νομός
	i : το έτος (i=2005 – 2007)

Στην ένατη στήλη εμφανίζεται ο πληθυσμός  $\Pi(j)$  βάση των στοιχείων της τελευταίας απογραφής της στατιστικής υπηρεσίας του 2001

Στη δέκατη στήλη υπολογίζεται βάση του παρακάτω τύπου ο δείκτης Συνολική Κατά Κεφαλή ζήτηση Πιστοποιημένων Διαδικασιών ανά Νομό

$$\Sigma K K Z N(x, j, i) = \frac{\Sigma A \Delta N(x, j, i)}{\Pi(j)}$$

Μεταβλητή	$\Sigma K K Z N(x, j, i)$
Περιγραφή	Συνολική Κατά Κεφαλή ζήτηση ανά Πιστοποιημένη Διαδικασία (x) ανά Νομό (j) για το έτος (i)
Παράμετροι	x: Η πιστοποιημένη διαδικασία που προσφέρεται στον Πολίτη
	j : ο κάθε Νομός
	i : το έτος (i=2005 – 2007)

Και τέλος στην ενδέκατη στήλη υπολογίζεται το Ποσοστό Αύξησης Αιτήσεων ανά Πιστοποιημένη Διαδικασία ανά Νομό βάση του τύπου

$$\Pi A Z \Delta N(x, j, i) = \left[ \frac{A \Delta N(x, j, i+2) - A \Delta N(x, j, i)}{A \Delta N(x, j, i)} * 100 \right]$$

Μεταβλητή	$\Pi A Z \Delta N(x, j, i)$
Περιγραφή	Ποσοστό Αύξησης Αιτήσεων ανά Πιστοποιημένη Διαδικασία (x) ανά Νομό (j) για το έτος (i)
Παράμετροι	x: Η πιστοποιημένη διαδικασία που προσφέρεται στον Πολίτη
	j : ο κάθε Νομός
	i : το έτος (i=2005 – 2007)

Λόγω όλων των παραπάνω παρουσιάζεται ο παρακάτω πίνακας του οποίου τα αποτελέσματα δείχνουν πως ο νομός με το μεγαλύτερο ποσοστό αύξησης αιτήσεων ανά πιστοποιημένη διαδικασία είναι ο νομός Κιλκίς με ποσοστό 161,95% και ο νομός με τη μικρότερο ποσοστό αύξησης αιτήσεων είναι ο νομός Κέρκυρας με ποσοστό -4,54

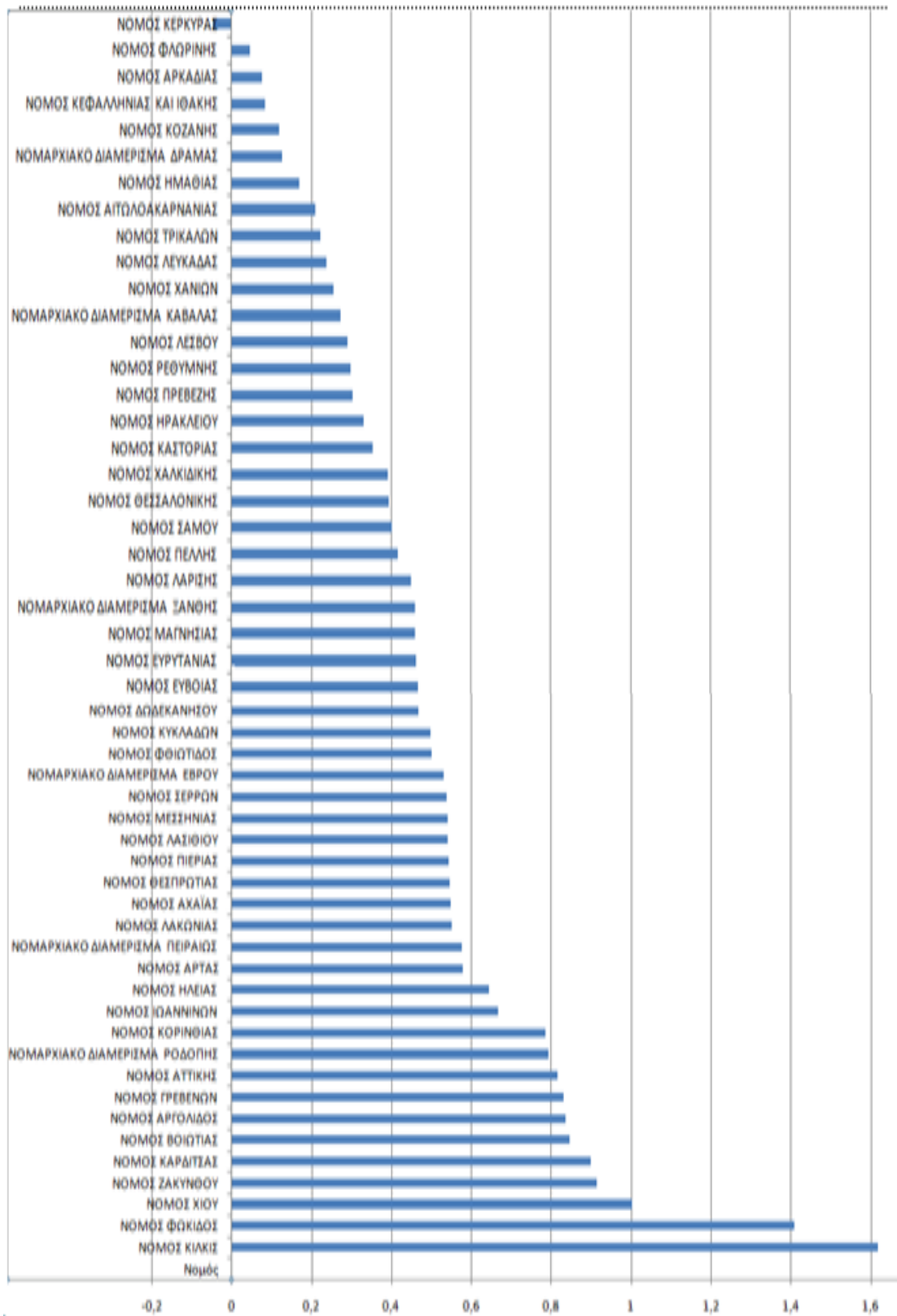


Νομός	ΠΙΣΤ. Δ 2005	Μ.Ο. Δ2005/ΠΑ	ΠΙΣΤ. Δ 2006	Μ.Ο. Δ2006/ΠΑ	ΠΙΣΤ Δ 2007	Μ.Ο. Δ2007/ΠΑ	Συνολικά	Πληθυσμός	Μ.Ο. ΔΙΑΔ/ΠΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
<u>ΝΟΜΟΣ ΚΙΛΚΙΣ</u>	9.455	0,1060	20.411	0,2288	24.767	0,2776	54.633	89.227	0,6123	161,95%
<u>ΝΟΜΟΣ ΦΩΚΙΔΟΣ</u>	5.753	0,1186	13.604	0,2803	13.863	0,2857	33.220	48.526	0,6846	140,97%
<u>ΝΟΜΟΣ ΧΙΟΥ</u>	22.053	0,4233	38.907	0,7468	44.197	0,8483	105.157	52.098	2,0184	100,41%
<u>ΝΟΜΟΣ ΖΑΚΥΝΘΟΥ</u>	9.596	0,2481	17.007	0,4397	18.380	0,4752	44.983	38.680	1,1630	91,54%
<u>ΝΟΜΟΣ ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ</u>	24.633	0,1902	50.700	0,3914	46.774	0,3611	122.107	129.536	0,9426	89,88%
<u>ΝΟΜΟΣ ΒΟΙΩΤΙΑΣ</u>	24.034	0,1833	42.657	0,3253	44.364	0,3383	111.055	131.129	0,8469	84,59%
<u>ΝΟΜΟΣ ΑΡΓΟΛΙΔΟΣ</u>	16.773	0,1593	33.554	0,3187	30.809	0,2926	81.136	105.295	0,7706	83,68%
<u>ΝΟΜΟΣ ΓΡΕΒΕΝΩΝ</u>	6.706	0,1743	13.534	0,3517	12.279	0,3191	32.519	38.481	0,8451	83,10%
<u>ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΑΘΗΝΩΝ - ΑΝΑΤΟΛΙΚΟΣ, ΔΥΤΙΚΟΣ, ΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΚΑΙ ΝΟΤΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ</u>	489.179	0,1300	625.501	0,1662	888.426	0,2360	2.003.106	3.764.348	0,5321	81,62%
<u>ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΡΟΔΟΠΗΣ</u>	20.635	0,1867	42.095	0,3808	36.996	0,3347	99.726	110.538	0,9022	79,29%
<u>ΝΟΜΟΣ ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ</u>	29.568	0,1921	52.979	0,3442	52.843	0,3433	135.390	153.941	0,8795	78,72%
<u>ΝΟΜΟΣ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ</u>	29.212	0,1716	47.063	0,2764	48.734	0,2863	125.009	170.244	0,7343	66,83%
<u>ΝΟΜΟΣ ΗΛΕΙΑΣ</u>	23.200	0,1206	45.950	0,2389	38.160	0,1984	107.310	192.340	0,5579	64,48%
<u>ΝΟΜΟΣ ΑΡΤΑΣ</u>	15.246	0,1971	27.749	0,3588	24.076	0,3113	67.071	77.334	0,8673	57,92%
<u>ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ</u>	86.501	0,4923	115.317	0,6563	136.334	0,7760	338.152	175.697	1,9246	57,61%
<u>ΝΟΜΟΣ ΛΑΚΩΝΙΑΣ</u>	25.754	0,2584	37.972	0,3810	39.977	0,4011	103.703	99.671	1,0405	55,23%
<u>ΝΟΜΟΣ ΑΧΑΪΑΣ</u>	30.204	0,0924	45.052	0,1379	46.816	0,1433	122.072	326.794	0,3735	55,00%
<u>ΝΟΜΟΣ ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ</u>	7.878	0,1731	16.835	0,3699	12.176	0,2676	36.889	45.508	0,8106	54,56%
<u>ΝΟΜΟΣ ΠΙΕΡΙΑΣ</u>	29.989	0,2326	46.528	0,3608	46.266	0,3588	122.783	128.950	0,9522	54,28%
<u>ΝΟΜΟΣ ΛΑΣΙΘΙΟΥ</u>	17.759	0,2340	29.624	0,3903	27.392	0,3609	74.775	75.903	0,9851	54,24%
<u>ΝΟΜΟΣ ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ</u>	33.178	0,1920	53.890	0,3118	51.164	0,2960	138.232	172.825	0,7998	54,21%
<u>ΝΟΜΟΣ ΣΕΡΡΩΝ</u>	38.586	0,1924	51.971	0,2591	59.423	0,2963	149.980	200.561	0,7478	54,00%
<u>ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΕΒΡΟΥ</u>	41.864	0,2907	54.178	0,3762	64.096	0,4450	160.138	144.023	1,1119	53,11%
<u>ΝΟΜΟΣ ΦΘΙΩΤΙΔΟΣ</u>	24.156	0,1350	32.528	0,1818	36.290	0,2029	92.974	178.896	0,5197	50,23%
<u>ΝΟΜΟΣ ΚΥΚΛΑΔΩΝ</u>	40.349	0,3629	58.432	0,5256	60.437	0,5436	159.218	111.181	1,4321	49,79%
<u>ΝΟΜΟΣ ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ</u>	39.105	0,2085	52.954	0,2823	57.457	0,3063	149.516	187.564	0,7971	46,93%
<u>ΝΟΜΟΣ ΕΥΒΟΙΑΣ</u>	45.215	0,2073	59.832	0,2744	66.417	0,3046	171.464	218.078	0,7863	46,89%
<u>ΝΟΜΟΣ ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ</u>	5.552	0,1734	8.634	0,2696	8.122	0,2536	22.308	32.026	0,6966	46,29%
<u>ΝΟΜΟΣ ΜΑΓ'ΝΗΣΙΑΣ</u>	38.960	0,1875	51.561	0,2481	56.918	0,2739	147.439	207.836	0,7094	46,09%
<u>ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΞΑΝΘΗΣ</u>	24.966	0,2425	34.617	0,3362	36.453	0,3541	96.036	102.959	0,9328	46,01%
<u>ΝΟΜΟΣ ΛΑΡΙΣΗΣ</u>	54.809	0,1972	71.626	0,2577	79.538	0,2861	205.973	277.973	0,7410	45,12%
<u>ΝΟΜΟΣ ΠΕΛΛΗΣ</u>	38.880	0,2694	48.656	0,3371	55.176	0,3823	142.712	144.340	0,9887	41,91%
<u>ΝΟΜΟΣ ΣΑΜΟΥ</u>	11.256	0,2632	14.252	0,3332	15.789	0,3691	41.297	42.774	0,9655	40,27%

<u>ΝΟΜΟΣ</u> <u>ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ</u>	286.209	0,2731	335.436	0,3200	399.575	0,3812	1.021.220	1.048.151	0,9743	39,61%
<u>ΝΟΜΟΣ</u> <u>ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ</u>	35.355	0,3291	46.792	0,4355	49.242	0,4584	131.389	107.432	1,2230	39,28%
<u>ΝΟΜΟΣ</u> <u>ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ</u>	17.961	0,3385	25.562	0,4818	24.322	0,4584	67.845	53.054	1,2788	35,42%
<u>ΝΟΜΟΣ</u> <u>ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ</u>	82.032	0,2778	110.124	0,3729	109.337	0,3702	301.493	295.312	1,0209	33,29%
<u>ΝΟΜΟΣ</u> <u>ΠΡΕΒΕΖΗΣ</u>	15.519	0,2616	20.172	0,3400	20.256	0,3414	55.947	59.334	0,9429	30,52%
<u>ΝΟΜΟΣ</u> <u>ΡΕΘΥΜΝΗΣ</u>	23.644	0,2891	30.620	0,3744	30.748	0,3760	85.012	81.781	1,0395	30,05%
<u>ΝΟΜΟΣ</u> <u>ΛΕΣΒΟΥ</u>	42.633	0,4053	62.135	0,5907	55.120	0,5240	159.888	105.194	1,5199	29,29%
<u>ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ</u> <u>ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ</u> <u>ΚΑΒΑΛΑΣ</u>	35.732	0,2525	46.692	0,3300	45.552	0,3219	127.976	141.499	0,9044	27,48%
<u>ΝΟΜΟΣ</u> <u>ΧΑΝΙΩΝ</u>	49.841	0,3364	60.843	0,4106	62.609	0,4226	173.293	148.163	1,1696	25,62%
<u>ΝΟΜΟΣ</u> <u>ΛΕΥΚΑΔΑΣ</u>	11.102	0,4926	12.038	0,5342	13.749	0,6101	36.889	22.536	1,6369	23,84%
<u>ΝΟΜΟΣ</u> <u>ΤΡΙΚΑΛΩΝ</u>	41.901	0,3003	64.666	0,4634	51.296	0,3676	157.863	139.548	1,1312	22,42%
<u>ΝΟΜΟΣ</u> <u>ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ</u>	50.457	0,2260	61.320	0,2746	61.103	0,2737	172.880	223.285	0,7743	21,10%
<u>ΝΟΜΟΣ</u> <u>ΗΜΑΘΙΑΣ</u>	53.207	0,3691	69.719	0,4836	62.286	0,4320	185.212	144.172	1,2847	17,06%
<u>ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ</u> <u>ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ</u> <u>ΔΡΑΜΑΣ</u>	26.291	0,2573	32.895	0,3219	29.680	0,2905	88.866	102.184	0,8697	12,89%
<u>ΝΟΜΟΣ</u> <u>ΚΟΖΑΝΗΣ</u>	46.205	0,2953	52.686	0,3367	51.720	0,3306	150.611	156.464	0,9626	11,94%
<u>ΝΟΜΟΣ</u> <u>ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ ΚΑΙ</u> <u>ΙΘΑΚΗΣ</u>	6.727	0,1700	7.539	0,1905	7.305	0,1846	21.571	39.579	0,5450	8,59%
<u>ΝΟΜΟΣ</u> <u>ΑΡΚΑΔΙΑΣ</u>	33.834	0,3343	40.442	0,3995	36.495	0,3605	110.771	101.223	1,0943	7,86%
<u>ΝΟΜΟΣ</u> <u>ΦΛΩΡΙΝΗΣ</u>	36.415	0,6651	42.918	0,7839	38.093	0,6957	117.426	54.751	2,1447	4,61%
<u>ΝΟΜΟΣ</u> <u>ΚΕΡΚΥΡΑΣ</u>	49.364	0,4350	48.084	0,4237	47.121	0,4152	144.569	113.479	1,2740	-4,54%

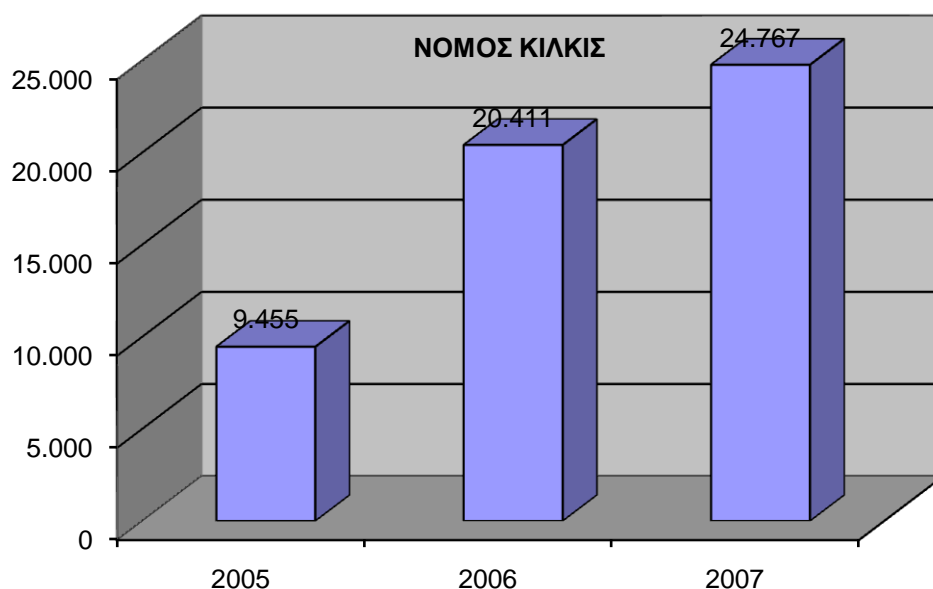
**Πίνακας 5-2.Αιτήσεις Πιστοποιημένων Διαδικασιών ανά Νομό**

Το αντίστοιχο διάγραμμα του παραπάνω πίνακα είναι το ακόλουθο



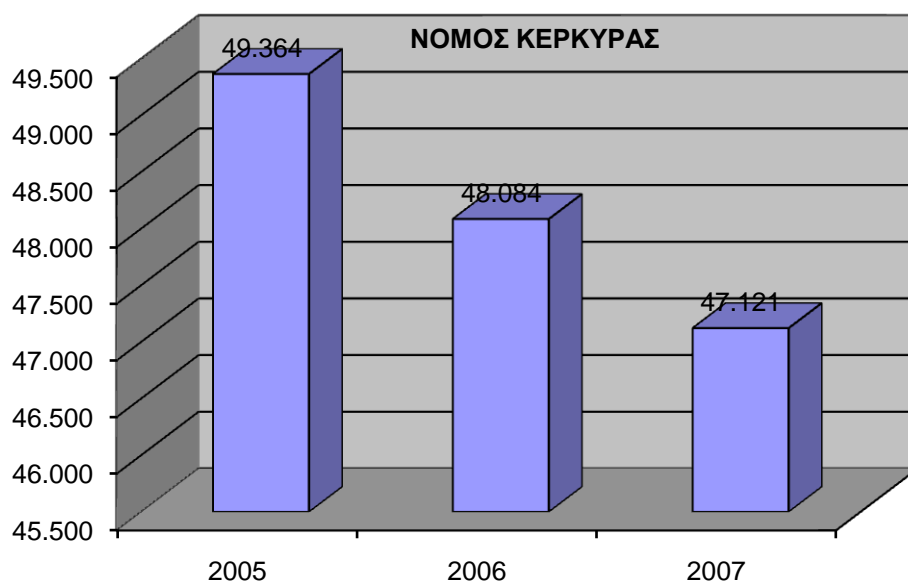
Εικόνα 5-6.Αιτήσεις Πιστοποιημένων Διαδικασιών ανά Νομό

Επίσης στο παρακάτω διάγραμμα εμφανίζεται η αναλυτική εικόνα του Νομού Κιλκίς όπου είναι ο νομός με το μεγαλύτερο ποσοστό αύξησης αιτήσεων πιστοποιημένων διαδικασιών



**Εικόνα 5-7.Ο Νομός με το μεγαλύτερο ποσοστό αύξησης αιτήσεων πιστοποιημένων διαδικασιών**

και του Νομού Κέρκυρας όπου είναι ο νομός με τη μικρότερο ποσοστό αύξησης αιτήσεων πιστοποιημένων διαδικασιών



**Εικόνα 5-8.Ο Νομός με το μικρότερο ποσοστό αύξησης αιτήσεων πιστοποιημένων**

### 5.2.3. Μελλοντικές προβλέψεις ποσοστού αύξησης αιτήσεων πιστοποιημένων διαδικασιών ανά πολίτη

Αθροίζοντας όλες τις αιτήσεις πιστοποιημένων διαδικασιών ανά έτος και διαιρώντας τες με το συνολικό πληθυσμό της Ελλάδος  $\left(\frac{\sum AADN(x,j,i)}{\Sigma\P(i)}\right)$ ,  $\left(\frac{\sum AADN(x,j,i+1)}{\Sigma\P(i)}\right)$  και  $\left(\frac{\sum AADN(x,j,i+2)}{\Sigma\P(i)}\right)$  εμφανίζεται η αύξηση των αιτήσεων των πιστοποιημένων διαδικασιών ανά πολίτη από το 2005 στο 2007. Επίσης υπολογίζοντας  $\left(\frac{\sum AADN(x,j,i+1)}{\Sigma\P(i)}\right) - \left(\frac{\sum AADN(x,j,i)}{\Sigma\P(i)}\right) / \left(\frac{\sum AADN(x,j,i)}{\Sigma\P(i)}\right)$  βλέπουμε το ποσοστό αύξησης του έτους 2006 σε σχέση με το έτος 2005 των αιτήσεων των πιστοποιημένων διαδικασιών. Αντίστοιχα υπολογίζουμε και για τα υπόλοιπα έτη

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ</b>	<b>2.305.433</b>	<b>3.126.853</b>	<b>3.476.518</b>	<b>4.140.686</b>	<b>4.726.229</b>	<b>5.311.771</b>
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ</b>	<b>11.112.417</b>	<b>11.112.417</b>	<b>11.112.147</b>	<b>11.112.147</b>	<b>11.112.147</b>	<b>11.112.147</b>
<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΝΑ ΠΟΛΙΤΗ</b>	<b>0,207</b>	<b>0,281</b>	<b>0,313</b>	<b>0,373</b>	<b>0,425</b>	<b>0,478</b>
<b>ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΥΞΗΣΗΣ</b>		<b>35,63%</b>	<b>11,18%</b>	<b>19,10%</b>	<b>14,14%</b>	<b>12,39%</b>

Πίνακας 5-3.Μελλοντικές προβλέψεις ποσοστού αύξησης αιτήσεων πιστοποιημένων διαδικασιών ανά πολίτη

Και τα αντίστοιχα διαγράμματα



Εικόνα 5-9.Συνολικές Αιτήσεις Πιστοποιημένων Διαδικασιών



Εικόνα 5-10.Αιτήσεις Διαδικασιών ανά Πολίτη



**Εικόνα 5-11.Ποσοστό αύξησης αιτήσεων**

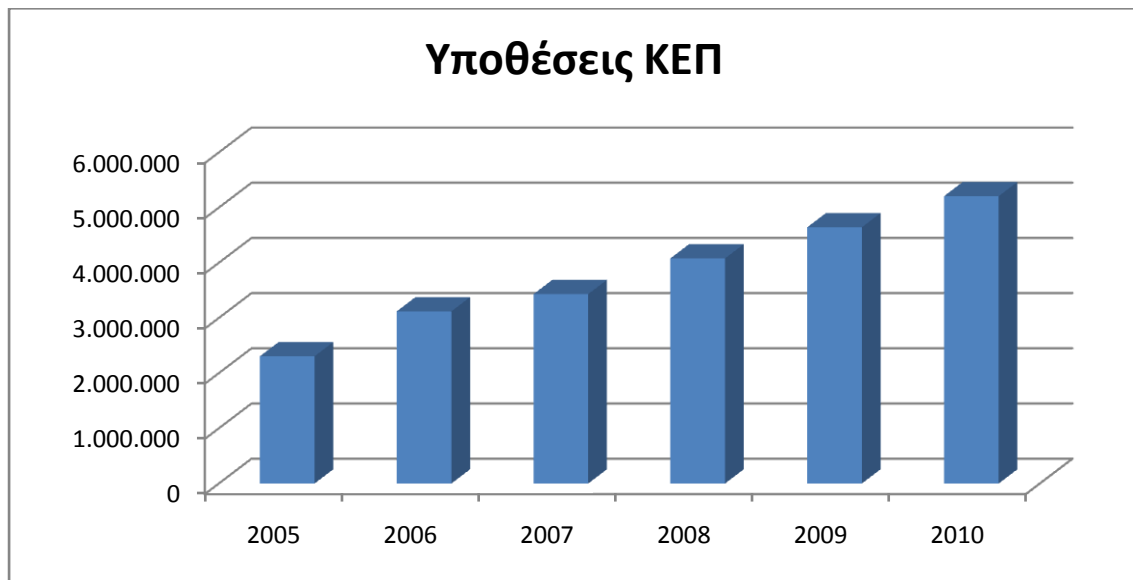
#### **5.2.4. Μελλοντικές προβλέψεις για τα νέα κανάλια παροχής υπηρεσιών**

Βάση των στοιχείων του ένατου αρχείου εμφανίζεται ο διαχωρισμός των πιστοποιημένων διαδικασιών σε αυτές που διεκπεραιώνονται στα ΚΕΠ σε αυτές των πυλών πληροφόρησης και σε αυτές του τηλεφωνικού κέντρου των ΚΕΠ. Με τη βοήθεια των παραπάνω στοιχείων δίδεται η δυνατότητα προβλέψεων για τον τρόπο όπου θα επιλέγουν οι πολίτες να εξυπηρετηθούν στο μέλλον.

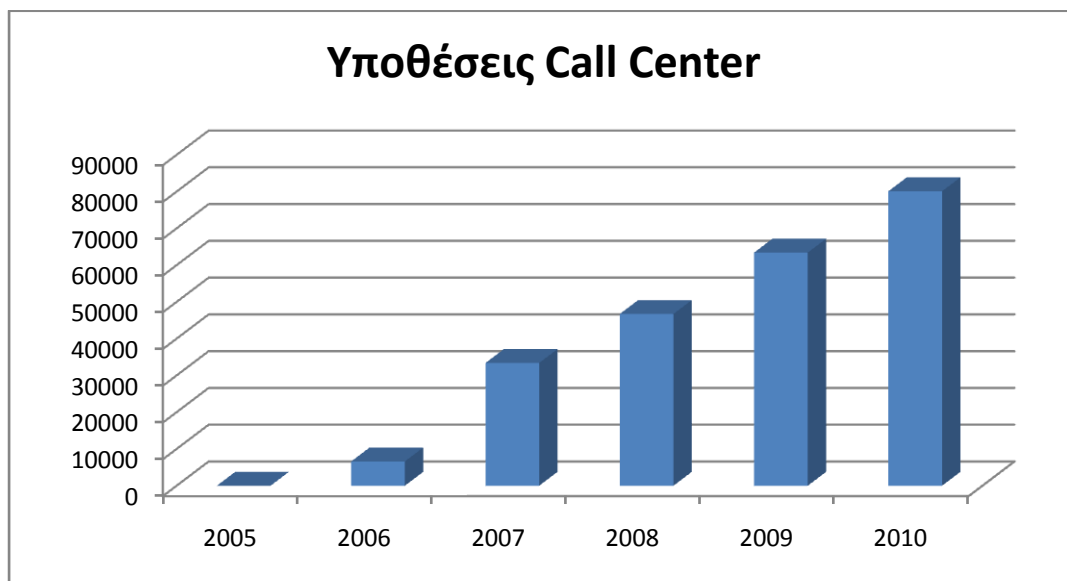
<b>ΕΤΟΣ</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Υποθέσεις ΚΕΠ	2.305.433	3.119.561	3.432.345	4.079.358	4.642.814	5.206.270
Υποθέσεις Call Center	0	6.605	33.382	46.711	63.402	80.093
Υποθέσεις Portal	0	687	10.791	14.617	20.013	25.408
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΑ</b>	<b>2.305.433</b>	<b>3.126.853</b>	<b>3.476.518</b>	<b>4.140.686</b>	<b>4.726.229</b>	<b>5.311.771</b>

**Πίνακας 5-4.Μελλοντικές προβλέψεις για τα νέα κανάλια παροχής υπηρεσιών**

Και τα αντίστοιχα διαγράμματα για τις υποθέσεις των ΚΕΠ

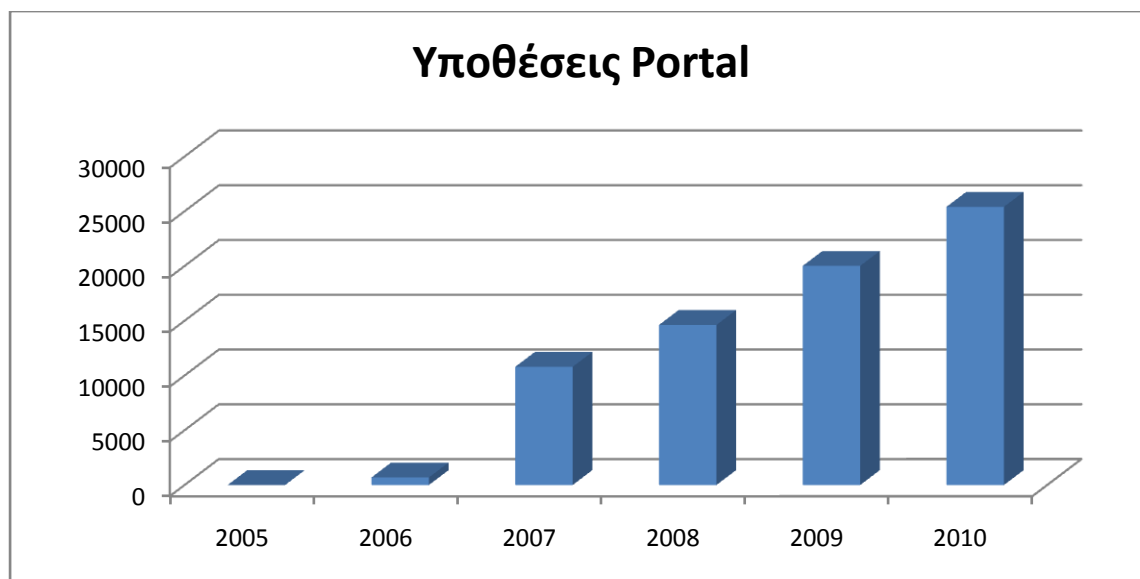


**Εικόνα 5-12.Μελλοντικές προβλέψεις για το πλήθος αιτήσεων που θα διεκπεραιώνουν τα ΚΕΠ**



**Εικόνα 5-13.Μελλοντικές προβλέψεις για το πλήθος αιτήσεων που θα διεκπεραιώνει το τηλεφωνικό κέντρο των ΚΕΠ**



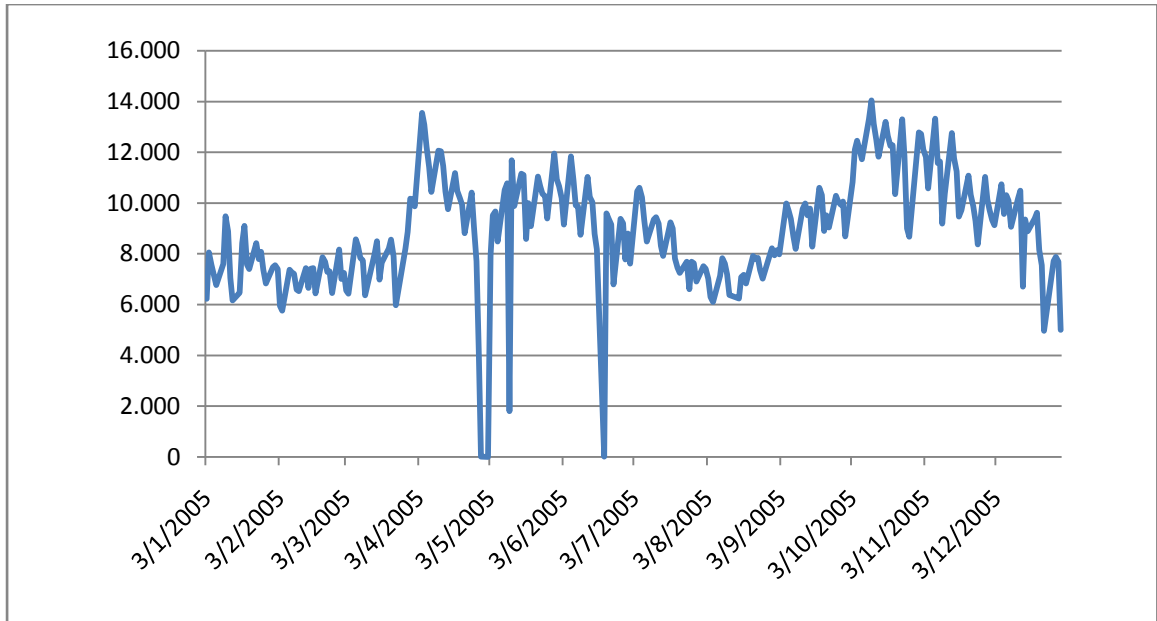


**Εικόνα 5-14.Μελλοντικές προβλέψεις για το πλήθος αιτήσεων που θα διεκπεραιώνονται μέσω Portal**

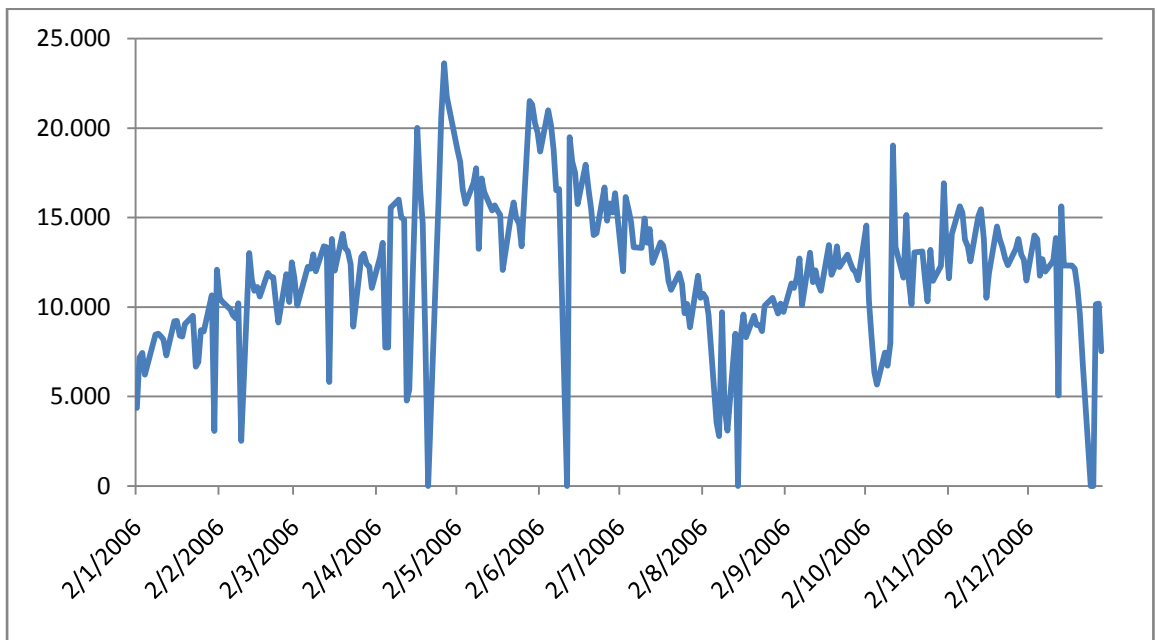
#### 5.2.5. Πλήθος Αιτήσεων Διαδικασιών που διεκπεραιώνονται ανά Ημέρα

Βάση των στοιχείων του 15<sup>ου</sup>, 16<sup>ου</sup> και 17<sup>ου</sup> αρχείου παρουσιάζεται στα παρακάτω διαγράμματα τις συνολικές αιτήσεις πιστοποιημένων διαδικασιών (ΚΕΠ, Portal, τηλέφωνο) που διεκπεραιώνονται ανά ημέρα

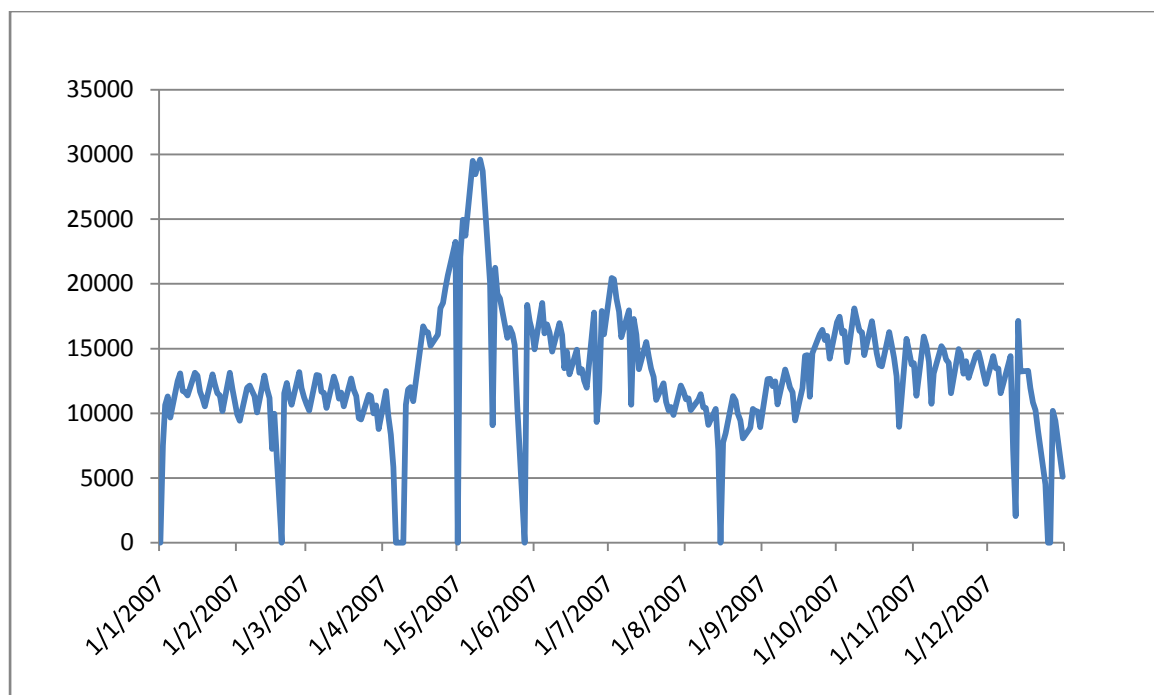
Μεταβλητή	$\Sigma\text{ΑΑΔΜ}(z, m, i)$
Περιγραφή	Συνολικός Αριθμός Αιτήσεων Πιστοποιημένων Διαδικασιών (z) μέσω (Portal, τηλεφώνου, ΚΕΠ) ανά ημέρα (m) για το έτος i
Παράμετροι	z: Η υπηρεσία που προσφέρεται στον Πολίτη μέσω (Portal, τηλεφώνου, ΚΕΠ)
	m : η κάθε μέρα
	i: το κάθε έτος



**Εικόνα 5-15.Πλήθος Αιτήσεων Διαδικασιών που διεκπεραιώνονται ανά Ημέρα για το έτος 2005**



**Εικόνα 5-16.Πλήθος Αιτήσεων Διαδικασιών που διεκπεραιώνονται ανά Ημέρα για το έτος 2006**



Εικόνα 5-17. Πλήθος Αιτήσεων Διαδικασιών που διεκπεραιώνονται ανά Ημέρα για το έτος 2007

### 5.3 Χρόνος ανταπόκρισης οργανισμών δημοσίου τομέα

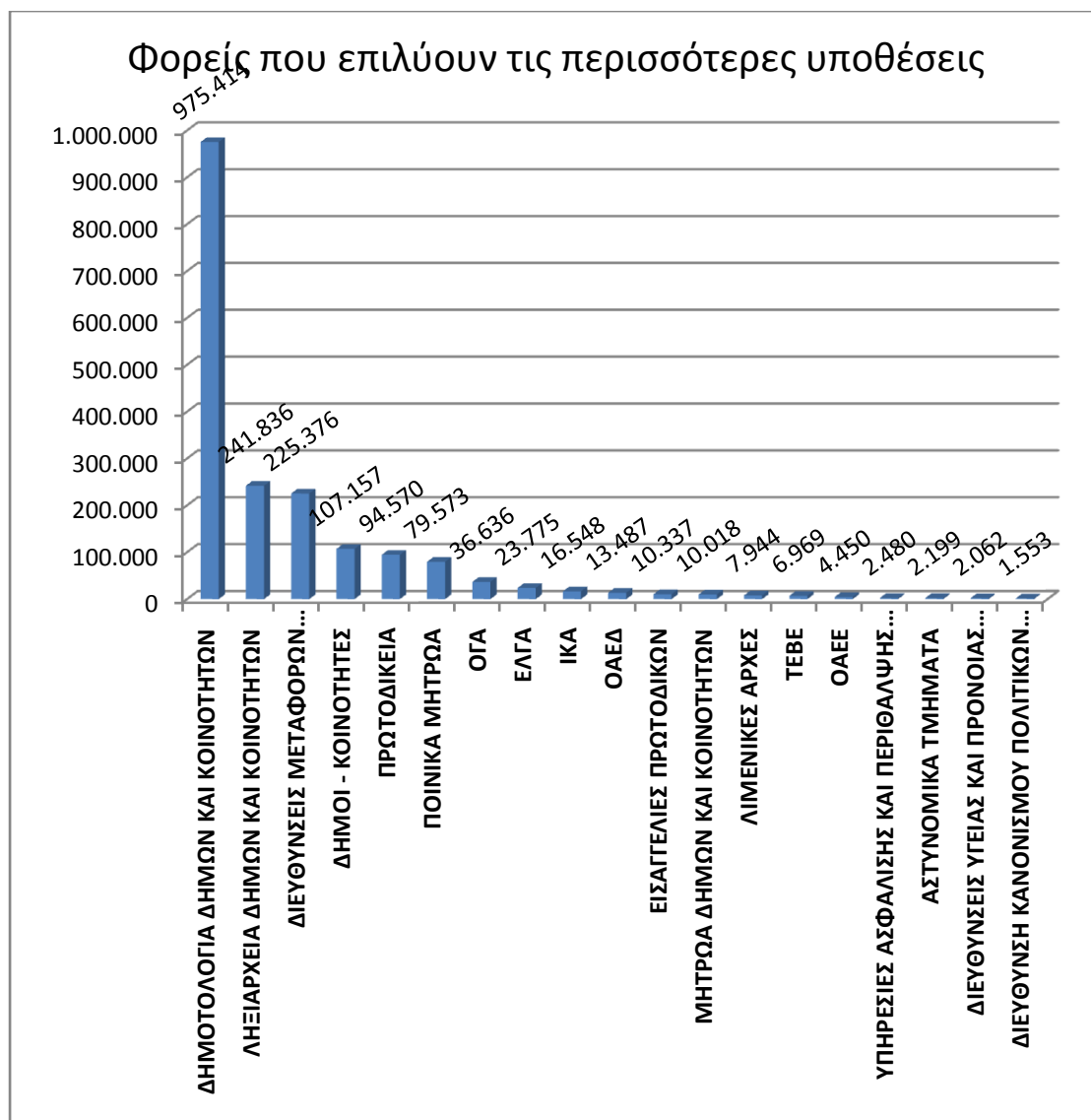
#### 5.3.1 Διαδικασίες ανά φορέα και χρόνος ανταπόκρισής τους

Στο Κεφάλαιο 5.3 θα αναλύεται η σχέση που έχει ο χρόνος με την διεκπεραίωση των υποθέσεων των ΚΕΠ και το κατά πόσο βελτιώνεται.

Αναλύοντας τα στοιχεία του 14<sup>ου</sup> αρχείου καταλήγουμε στα παρακάτω στοιχεία.  $AΔΦ(x, f, i)$

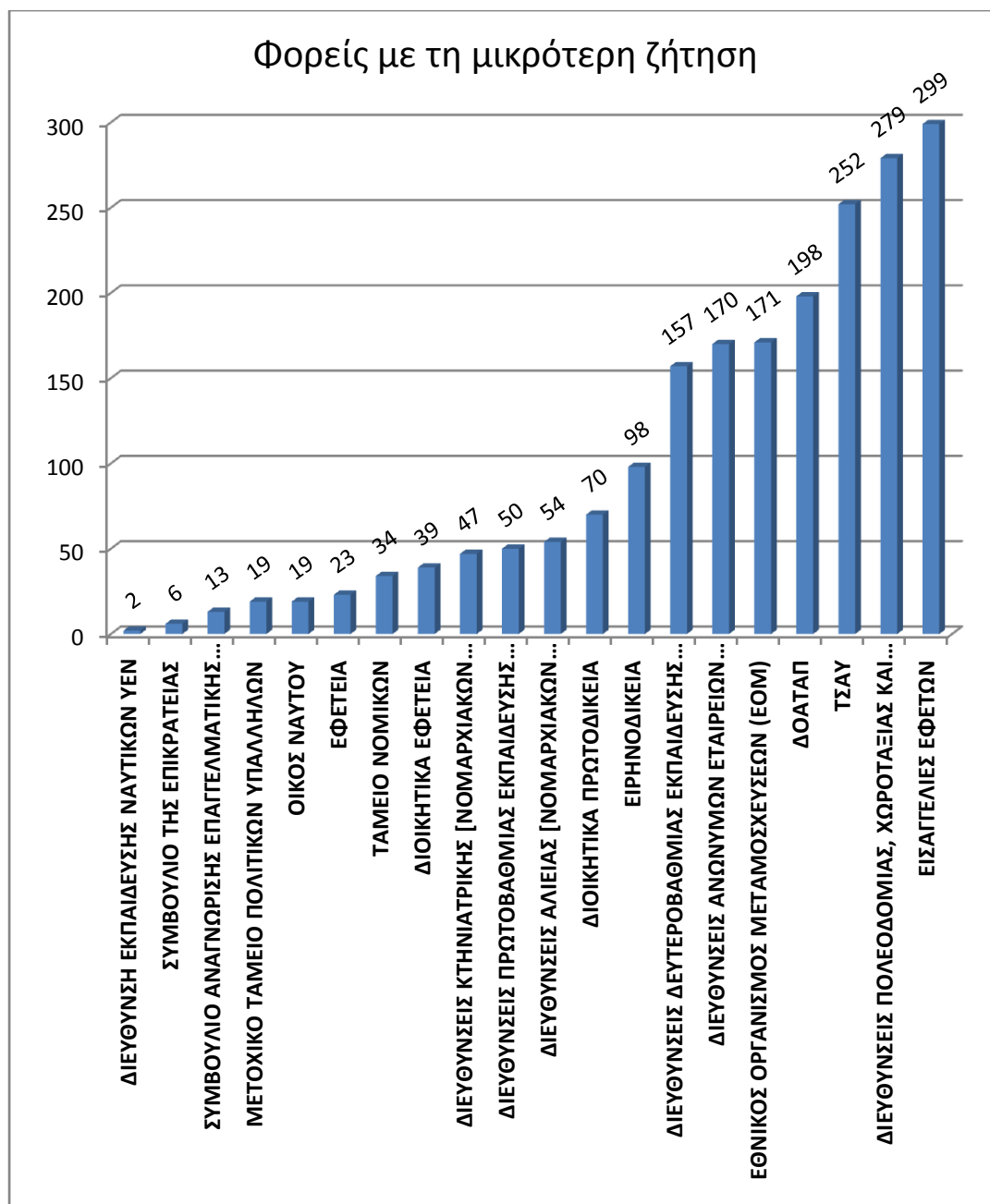
Μεταβλητή	$AΔΦ(x, f, i)$
Περιγραφή	Αριθμός Αιτήσεων Πιστοποιημένων Διαδικασιών (x) ανά Φορέα (f) για το έτος I
Παράμετροι	x: Η πιστοποιημένη διαδικασία που προσφέρεται στον Πολίτη
	f: ο κάθε φορέας
	i: το έτος 2007

Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζονται οι 20 φορείς που επιλύουν τις περισσότερες υποθέσεις



Εικόνα 5-18.Οι φορείς που επιλύουν τις περισσότερες υποθέσεις

Αντίθετα στο επόμενο διάγραμμα φαίνονται οι 20 φορείς που διεκπεραιώνουν τις λιγότερες υποθέσεις

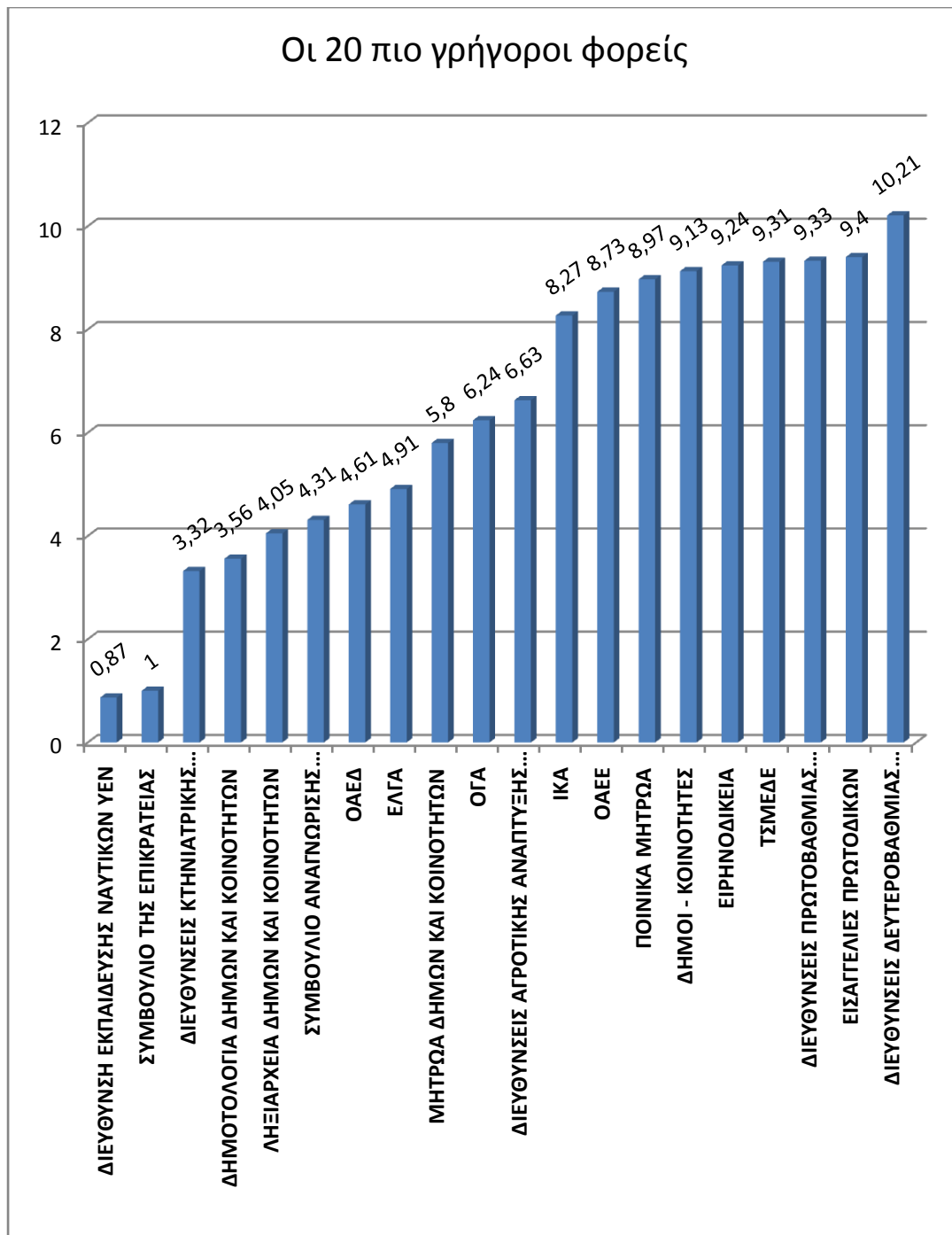


Εικόνα 5-19.Οι φορείς που επιλύουν τις λιγότερες υποθέσεις

Στο επόμενο διάγραμμα παρουσιάζονται οι 20 φορείς που διεκπεραιώνουν στο μικρότερο χρονικό διάστημα μία διαδικασία. Ο μέσος χρόνος απόκρισης ανά φορέα βάση πιστοποιημένων διαδικασιών ανά έτος είναι ίσος με

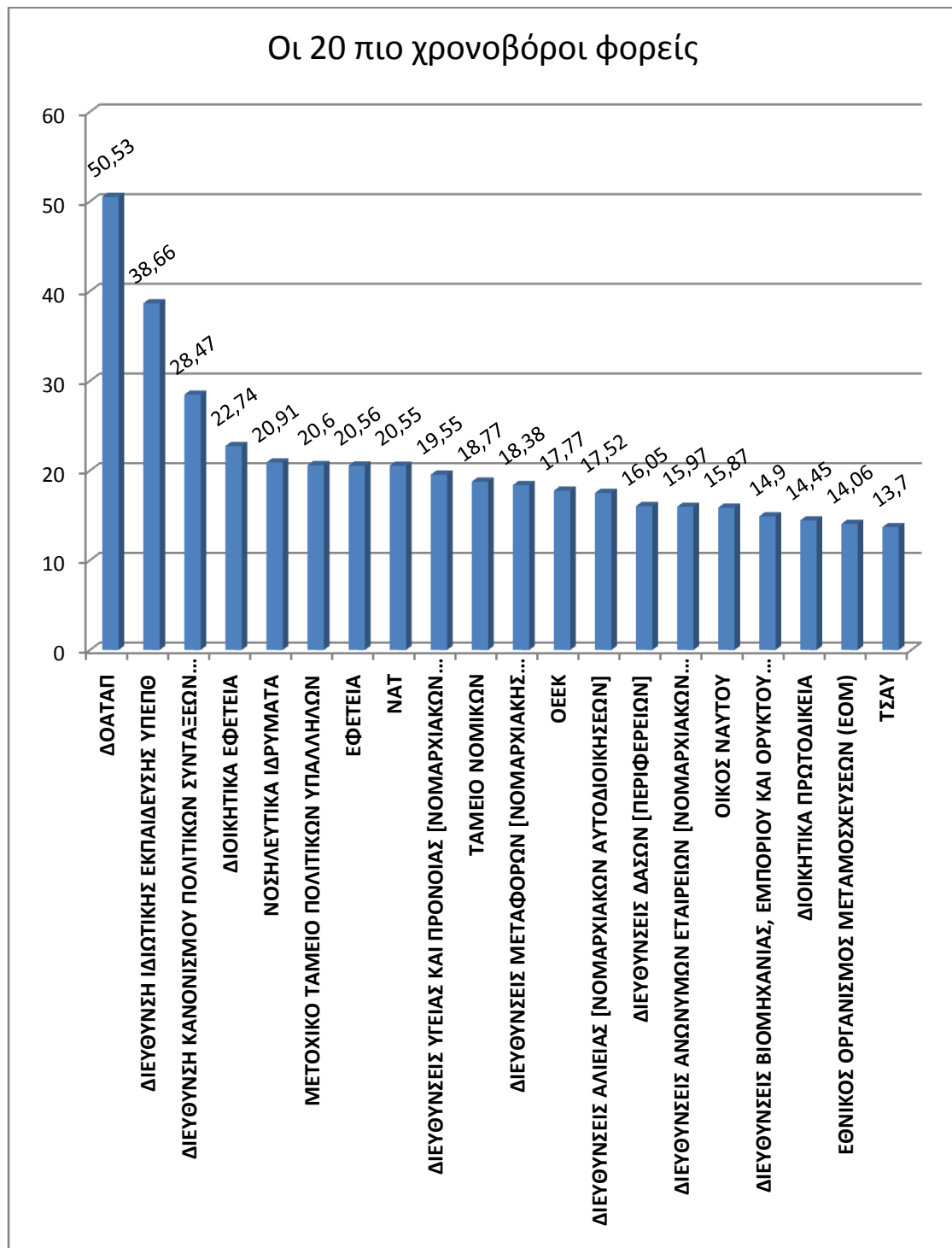
$$ΜΧΦΔ(x, f, t, i) = X(t)/ΑΑΔΦ(x, f, i)$$

Μεταβλητή	$M\chi\Phi\Delta (x, f, t, i)$
Περιγραφή	Μέσος χρόνος (t) απόκρισης του κάθε φορέα (f) ανά διαδικασία (x) ανά έτος (i)
Παράμετροι	x: Η πιστοποιημένη διαδικασία που προσφέρεται στον Πολίτη
	f: ο κάθε φορέας
	t: ο χρόνος διεκπεραίωσης
	i: το έτος 2007



Εικόνα 5-20.Οι πιο γρήγοροι φορείς

Αντίστοιχα οι 20 πιο χρονοβόροι φορείς βάση του μέσου χρόνου απόκρισης του κάθε φορέα ανά διαδικασία είναι οι ακόλουθοι



Εικόνα 5-21.Οι πιο χρονοβόροι φορείς

### 5.3.2 Αύξηση Αιτήσεων ανά Πιστοποιημένη Διαδικασία και ποσοστό μείωσης χρόνου διεκπεραίωσής της

Μετά από επεξεργασία των δεδομένων των του 27<sup>ου</sup>, 28<sup>ου</sup>, 29<sup>ου</sup> και 30<sup>ου</sup> αρχείου εμφανίζονται τα συμπεράσματα που παραθέτονται παρακάτω. Αρχικά επιλέχθηκαν οι 60 διαδικασίες με τη μεγαλύτερη ζήτηση βάση του έτους 2007 και αντιστοιχήθηκε η ζήτησή τους και για τα έτη 2004,2005 και 2006. Με αυτό τον τρόπο δημιουργήθηκε ένα νέος πίνακας όπου περιείχε τις 60 αυτές διαδικασίες, αφαιρέθηκαν όμως 15 από αυτές διότι τα στοιχεία τους δεν αντιστοιχούσαν και για τα 4 έτη.

Στη δεύτερη, τέταρτη, έκτη και όγδοη στήλη παρουσιάζεται το πλήθος αιτήσεων της κάθε πιστοποιημένης διαδικασίας για το έτη 2004, 2005, 2006 και 2007 αντίστοιχα

Μεταβλητή	<i>ΠΑΠΔ(x, i)</i>
Περιγραφή	Πλήθος Αιτήσεων της κάθε Πιστοποιημένης Διαδικασίας (x) για το έτος i
Παράμετροι	x: Η πιστοποιημένη διαδικασία που προσφέρεται στον Πολίτη i: το κάθε έτος

Στη τρίτη, πέμπτη, έβδομη και ένατη στήλη εμφανίζεται ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης της κάθε πιστοποιημένης διαδικασίας για τα έτη 2004, 2005, 2006 και 2007 αντίστοιχα.

Μεταβλητή	<i>ΜΧΔ(x, t, i)</i>
Περιγραφή	Μέσος χρόνος (t) διεκπεραίωσης Πιστοποιημένης Διαδικασίας (x) για το έτος (i)
Παράμετροι	x: Η πιστοποιημένη διαδικασία που προσφέρεται στον Πολίτη t : ο χρόνος διεκπεραίωσης i: το κάθε έτος

Στην δέκατη στήλη εμφανίζεται το ποσοστό αύξησης ζήτησης της κάθε Πιστοποιημένης Διαδικασίας για τη χρονική περίοδο 2004 – 2007.

$$ΠΑΖΔ(x, i) = \left( \frac{ΠΑΠΔ(x, i+3) - ΠΑΠΔ(x, i)}{ΠΑΠΔ(x, i)} \right) * 100$$

Μεταβλητή	<i>ΠΑΖΔ(x, i)</i>
Περιγραφή	Ποσοστό αύξησης ζήτησης της κάθε πιστοποιημένης διαδικασίας (x) στο χρονικό διάστημα (i)
Παράμετροι	x: Η πιστοποιημένη διαδικασία που προσφέρεται στον Πολίτη i : το έτος i =2004 - 2007



Αντίστοιχα στην ενδέκατη στήλη εμφανίζεται το ποσοστό μείωσης χρόνου διεκπεραίωσης της κάθε διαδικασίας το οποίο υπολογίζεται βάση του τύπου

$$ΠΜΧΔ(x,t,i) = \left( \frac{ΜΧΔ(x,t,i+3) - ΜΧΔ(x,t,i)}{ΜΧΔ(x,t,i)} \right) * 100$$

Μεταβλητή	$ΠΜΧ(x, t, i)$
Περιγραφή	Ποσοστό μείωσης χρόνου (t) για κάθε πιστοποιημένη διαδικασία (x) στο χρονικό διάστημα (i)
Παράμετροι	x: Η πιστοποιημένη διαδικασία που προσφέρεται στον Πολίτη
	t : ο χρόνος διεκπεραίωσης
	i : το έτος i =2004 - 2007

	Ολοκλ. Διαδ.	Μ.Χ. 2004	Ολοκλ. Διαδ.	Μ.Χ. 2005	Ολοκλ. Διαδ.	Μ.Χ. 2006	Ολοκλ. Διαδ.	Μ.Χ. 2007	Ποσοστό Αύξησης Διαδικασιών	Ποσοστό Μείωσης Χρόνου
Χορήγηση Αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης του ενδιαφερόμενου	143.941	10	231.385	9	462.759	7	549.031	7	281,43%	-30,00%
Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης (των ιδίων)	157.687	9	253.127	8	391.091	5	377.198	5	139,21%	-44,44%
Αίτηση Χορήγησης Αντιγράφου Φορολογικής Ενημερότητας	94.587	2	155.089	1	237.780	1	202.214	1	113,79%	-50,00%
Αίτηση Γενικής Χρήσης	287.715	27	144.018	16	208.711	10	193.616	11	-32,71%	-59,26%
Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης	54.856	15	77.935	12	117.566	8	145.869	8	165,91%	-46,67%
Μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας ενάριθμου επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης (I.X.).	8.468	28	31.366	31	62.693	26	107.561	23	1170,21%	-17,86%
Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου	158.519	22	130.089	24	125.879	15	97.813	14	-38,30%	-36,36%
Αίτηση χορήγησης αντιγράφου εκκαθαριστικού σημειώματος φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων	61.290	1	135.246	1	177.722	0	93.775	1	53,00%	0,00%

Χορήγηση Δελτίου Μετακίνησης ΑμεΑ με τα μαζικά μέσα συγκοινωνίας.	3.302	25	57.328	11	75.128	5	86.977	3	2534,07%	-88,00%
Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου	30.853	15	46.680	12	72.918	8	77.528	8	151,28%	-46,67%
Ειδικό Εποχιακό Βοήθημα του άρθρου 22 του Ν. 1836/89	43.244	21	49.251	13	60.040	8	70.877	8	63,90%	-61,90%
Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης Μη Οφειλής στο ΙΚΑ (Ασφαλιστική Ενημερότητα)	14.819	2	31.595	1	48.237	1	70.248	1	374,04%	-50,00%
Οικογενειακό Επίδομα.	21.025	21	39.733	17	53.681	11	68.511	11	225,85%	-47,62%
Χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας	35.608	4	50.683	4	80.825	4	65.532	4	84,04%	0,00%
Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης	27.488	18	38.922	17	48.828	17	50.975	16	85,44%	-11,11%
Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Θανάτου	18.297	11	33.080	9	44.341	6	49.107	7	168,39%	-36,36%
Ανανέωση άδειας οδήγησης	12.331	26	22.809	28	30.614	22	44.642	21	262,03%	-19,23%
Χορήγηση πιστοποιητικού περί δημοσιεύσεως ή μη διαθήκης	14.381	16	25.207	16	32.123	14	40.870	15	184,19%	-6,25%
Χορήγηση Πιστοποιητικού Εγγύτερων Συγγενών	13.046	12	24.885	10	34.500	8	38.329	9	193,80%	-25,00%
Άρση παρακράτησης κυριότητας επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.).	2.262	23	7.697	27	16.869	23	34.603	24	1429,75%	4,35%
Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας	7.561	5	11.228	5	21.825	4	23.905	5	216,16%	0,00%
Δήλωση ζημιάς φυτικής παραγωγής.	2.066	6	6.721	26	25.012	7	19.246	7	831,56%	16,67%
Χορήγηση Κάρτας Πολιτισμού.	40.545	18	14.512	16	14.777	6	18.662	6	-53,97%	-66,67%
Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη πτωχεύσεως.	10.330	19	17.299	19	19.667	16	18.145	18	75,65%	-5,26%

Χορήγηση αντιγράφου άδειας οδήγησης ελληνικής ή άλλου κράτους ? μέλους της Ε.Ε. λόγω απώλειας, κλοπής, φθοράς.	4.773	37	7.550	38	9.627	28	13.752	26	188,12%	-29,73%
Βεβαίωση από δήμο περί μη οφειλής ΤΑΠ	4.646	10	10.060	9	15.207	6	12.383	7	166,53%	-30,00%
Μεταδημότευση συζύγων και τέκνων από άλλο δήμο όταν όλα τα μέλη της οικογένειας είναι γραμμένα στον αυτό δήμο ή κοινότητα	5.494	36	7.736	36	21.792	24	12.070	30	119,69%	-16,67%
Χορήγηση Πιστοποιητικού Σπουδών (Σπουδαστικής Κατάστασης)Τ.Ε.Ι./Α.Σ.Π.Α.Ι.Τ.Ε.	2.815	19	5.196	13	8.319	11	12.050	10	328,06%	-47,37%
Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη θέσεως σε δικαστική συμπαράσταση(πρώην δικαστική απαγόρευση ή αντίληψη).	11.865	23	18.840	22	16.765	19	11.488	17	-3,18%	-26,09%
Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη διώξεως ως φυγόποινου	13.580	19	15.959	19	11.337	16	10.774	14	-20,66%	-26,32%
Χορήγηση αντιγράφου άδειας κυκλοφορίας επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.) λόγω απώλειας, φθοράς ή κλοπής.	1.698	29	4.274	29	6.426	23	10.734	22	532,16%	-24,14%
Χορήγηση Πιστοποιητικού Σπουδών Πανεπιστημίου.	2.858	14	4.581	13	7.484	10	10.494	10	267,18%	-28,57%
Χορήγηση πιστοποιητικού εγγραφής στα μητρώα αρρένων	4.173	17	6.950	13	9.526	7	9.813	7	135,15%	-58,82%
Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου	2.874	35	4.997	35	7.637	23	9.023	22	213,95%	-37,14%
Βεβαίωση χρόνου ανεργίας.	3.262	3	4.461	3	7.245	4	8.635	5	164,71%	66,67%
ΟΓΑ - Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας.	1.413	4	2.793	5	6.431	4	6.016	5	325,76%	25,00%

Οριστική διαγραφή αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας από τα οικεία μητρώα λόγω καταστροφής, διάλυσης ή οριστικής εξαγωγής του στο εξωτερικό.	6.101	48	9.428	43	6.434	33	5.944	25	-2,57%	-47,92%
Αντικατάσταση άδειας οδήγησης με αντίστοιχη κοινοτικού τύπου	2.837	32	4.088	36	3.840	26	5.912	25	108,39%	-21,88%
Χορήγηση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στον ΟΓΑ	3.843	14	6.583	12	6.376	9	5.798	8	50,87%	-42,86%
Μεταδημότευση Συζύγων όταν ο ένας είναι ήδη Δημότης.	2.074	34	2.960	32	6.832	20	5.365	25	158,68%	-26,47%
Μεταδημότευση άγαμου σε δημοτολόγιο δήμου ή κοινότητας εκτός του τόπου καταγωγής του ίδιου ή των γονέων του	2.299	38	2.862	38	8.687	24	5.256	29	128,62%	-23,68%
Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη λύσεως γάμου	2.254	20	3.529	18	4.609	17	5.244	19	132,65%	-5,00%
Βεβαίωση περί μη ασφάλισης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ).	5.116	15	6.042	13	4.515	16	2.719	15	-46,85%	0,00%
Χορήγηση πιστοποιητικού περί τροποποίησης καταστατικού εταιρείας ? περί μη λύσεως εταιρείας.	5.079	12	3.665	13	2.742	18	1.434	18	-71,77%	50,00%
Έκδοση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης ΙΚΑ.	5.002	9	5.738	11	6.178	14	2.970	15	-40,62%	66,67%

**Πίνακας 5-5.Αύξηση Αιτήσεων ανά πιστοποιημένη διαδικασία και ποσοστό μείωσης χρόνου διεκπεραίωσης της**

Αναλύοντας τα στοιχεία του παραπάνω πίνακα η διαδικασία με το μεγαλύτερο ποσοστό αύξησης ζήτησης είναι η «Χορήγηση Δελτίου Μετακίνησης ΑμεΑ με τα μαζικά μέσα συγκοινωνίας» με ποσοστό 2534,07%.



**Εικόνα 5-22. Η διαδικασία με το μεγαλύτερο ποσοστό αύξησης ζήτησης**

Αντίθετα η διαδικασία με το μικρότερο ποσοστό αύξησης ζήτησης είναι η Χορήγηση πιστοποιητικού περί τροποποίησης καταστατικού εταιρείας (περί μη λύσεως εταιρείας.) με ποσοστό -71,77%.



**Εικόνα 5-23. Η διαδικασία με το μικρότερο ποσοστό αύξησης ζήτησης**

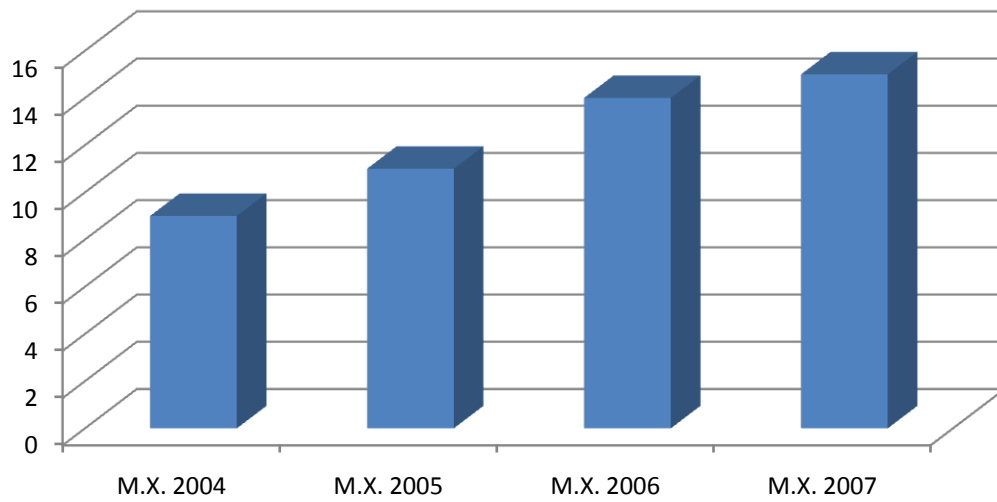
Αντίστοιχα αναλύοντας τα στοιχεία της 11<sup>ης</sup> στήλης η διαδικασία που στο πέρασμα του χρόνου βελτίωσε περισσότερο το χρόνο διεκπεραίωσής της είναι «η Χορήγηση Δελτίου Μετακίνησης ΑμεΑ με τα μαζικά μέσα συγκοινωνίας» με ποσοστό -88%.



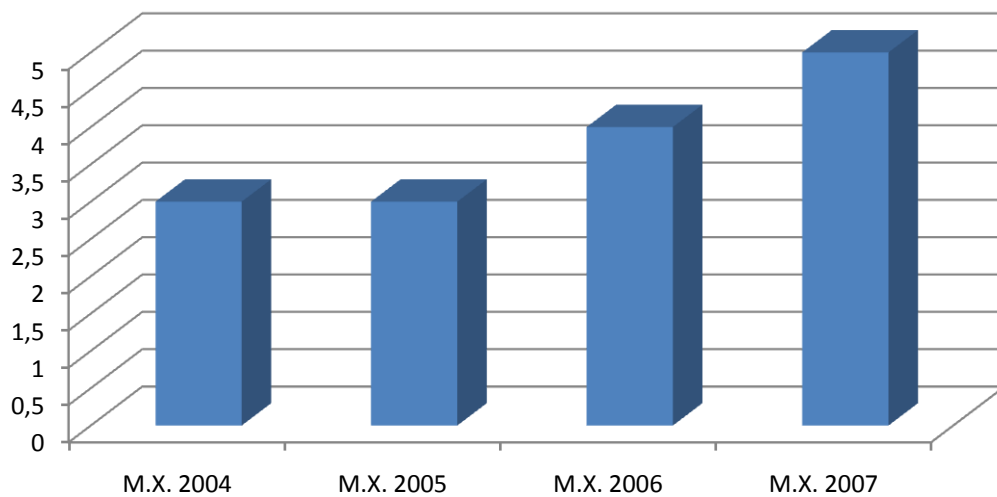
**Εικόνα 5-24. Η διαδικασία που βελτίωσε περισσότερο το χρόνο διεκπεραίωσης της**

Αντίθετα οι διαδικασίες που μείωσαν περισσότερο το χρόνο διεκπεραίωσής τους από το 2004 στο 2007 είναι η «Έκδοση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης ΙΚΑ» και η «Βεβαίωση χρόνου ανεργίας» και οι 2 με ίδιο ποσοστό 66,67%

### Έκδοση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης ΙΚΑ.



### Βεβαίωση χρόνου ανεργίας.



Εικόνα 5-25.Οι διαδικασίες που μείωσαν περισσότερο το χρόνο διεκπεραίωσης τους

### 5.3.3 ΚΕΠ με περισσότερες διαδικασίες και με μικρότερο χρόνο απόκρισης

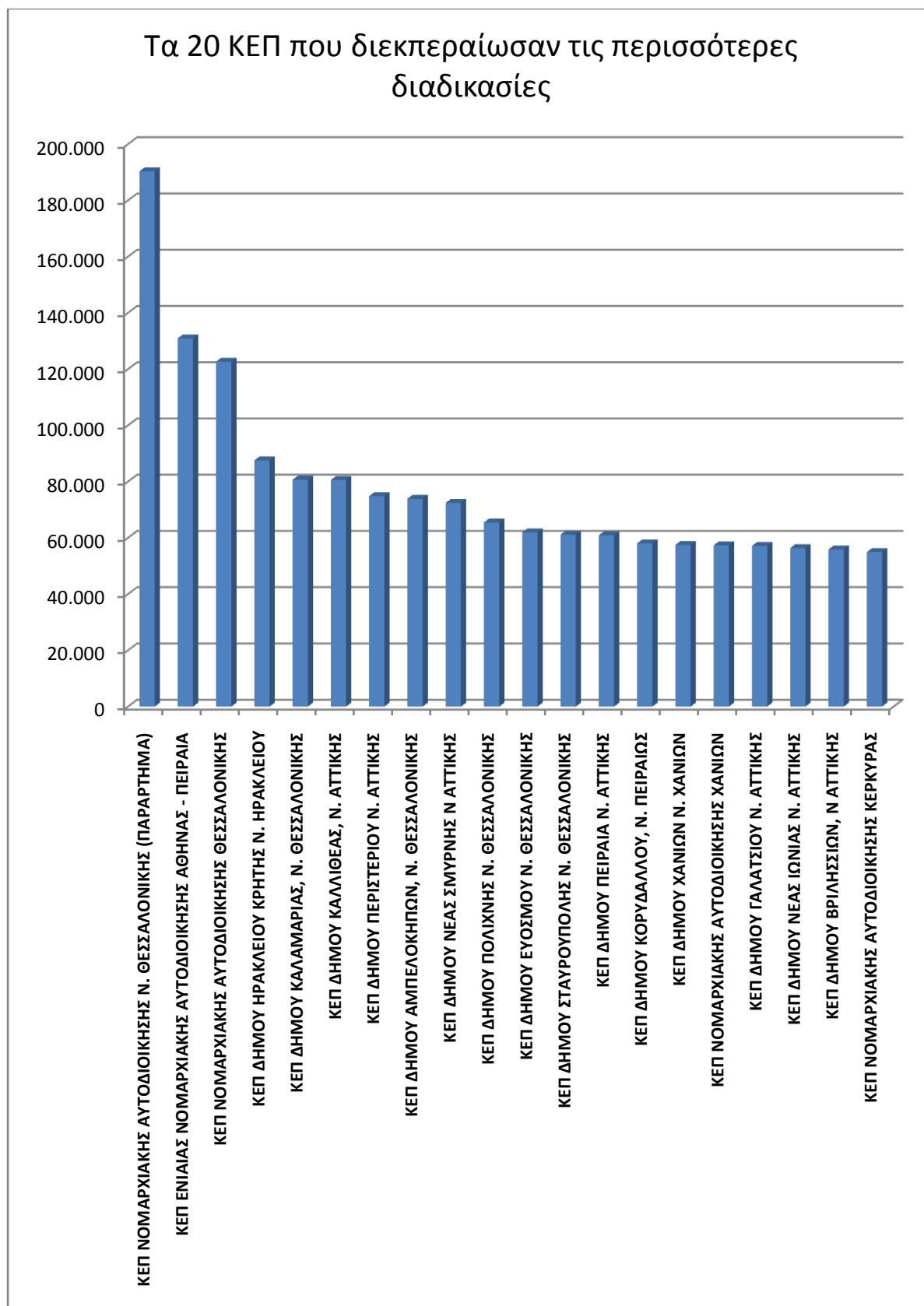
Τα στοιχεία του 32<sup>ου</sup> αρχείου παρουσιάζουν το πλήθος των πιστοποιημένων διαδικασιών που διεκπεραίωσε το κάθε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών ξεχωριστά και τους μέσους χρόνους ανταπόκρισής τους.

Το πλήθος των πιστοποιημένων διαδικασιών που διεκπεραίωσε το κάθε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών ξεχωριστά συμβολίζεται με  $ΠΠΔΚ(x, k, i)$ .

Μεταβλητή	$ΠΠΔΚ(x, k, i)$
Περιγραφή	Πλήθος Πιστοποιημένων Διαδικασιών (x) ανά ΚΕΠ (k) για το έτος (i)
Παράμετροι	x: Η πιστοποιημένη διαδικασία που προσφέρεται στον Πολίτη
	k: ο το κάθε ΚΕΠ
	i : το έτος (2004-2007)

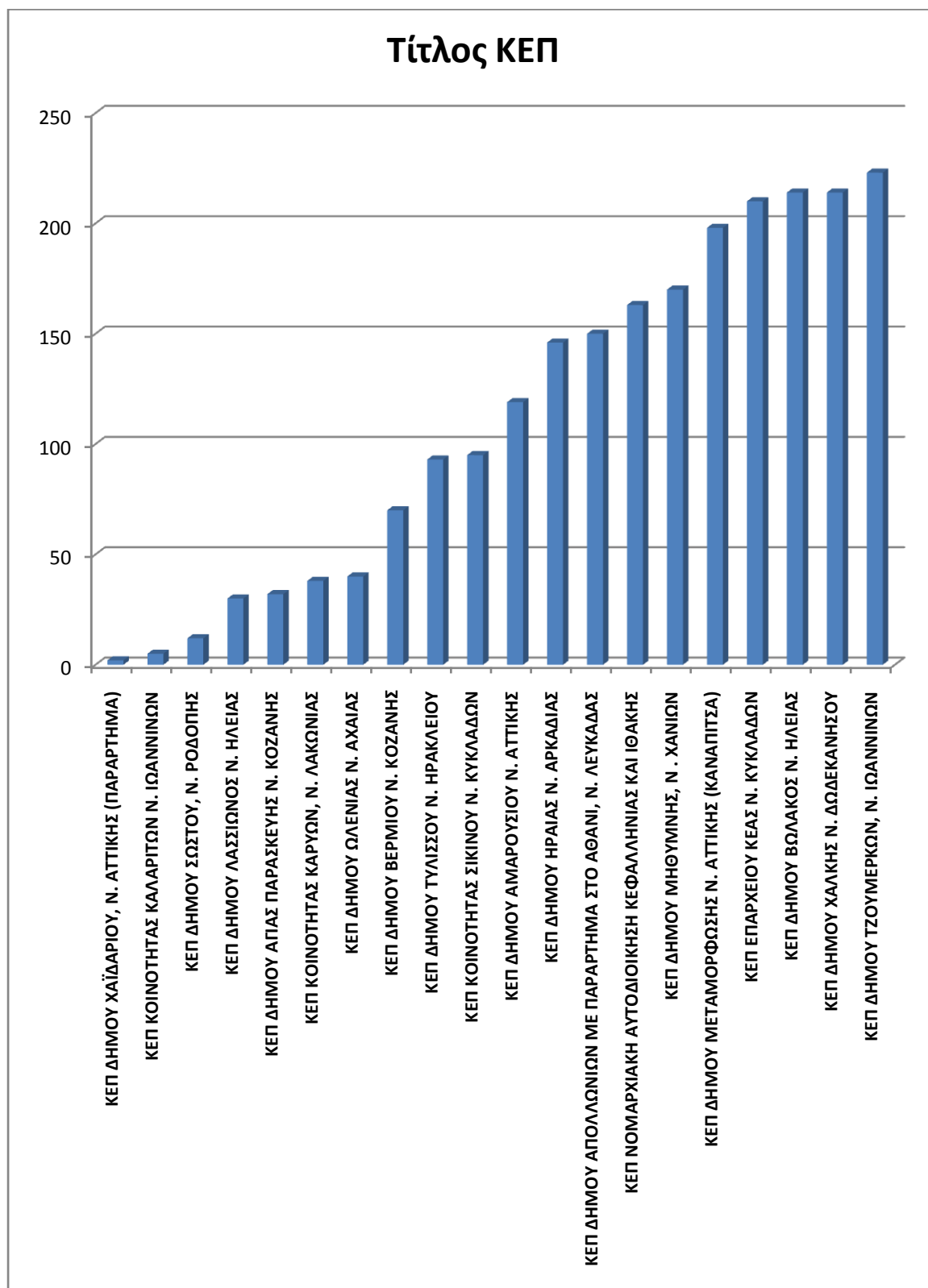
Το παρακάτω διάγραμμα εμφανίζει τα 20 ΚΕΠ που διεκπεραίωσαν τις περισσότερες διαδικασίες για το χρονικό διάστημα 2004 – 2007





Εικόνα 5-26. Τα ΚΕΠ που διεκπεραίωσαν τις περισσότερες διαδικασίες

Αντίθετα τα 20 ΚΕΠ που διεκπεραίωσαν τις λιγότερες πιστοποιημένες διαδικασίες για το χρονικό διάστημα 2004 – 2007 εμφανίζονται στο παρακάτω διάγραμμα

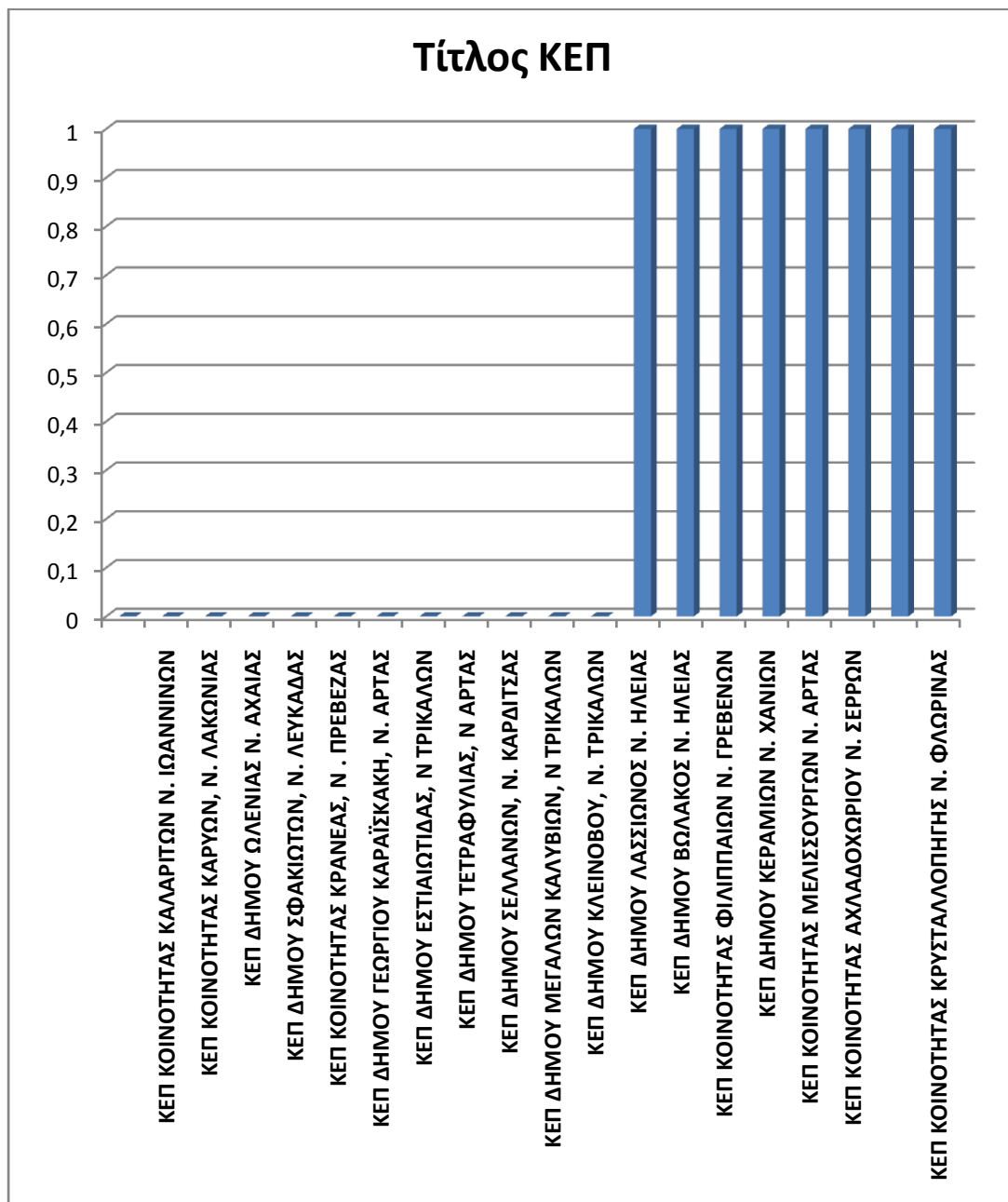


Εικόνα 5-27. Τα ΚΕΠ που διεκπεραίωσαν τις λιγότερες διαδικασίες

Ο μέσος χρόνος ανταπόκρισης του κάθε ΚΕΠ ανά διαδικασία συμβολίζεται με

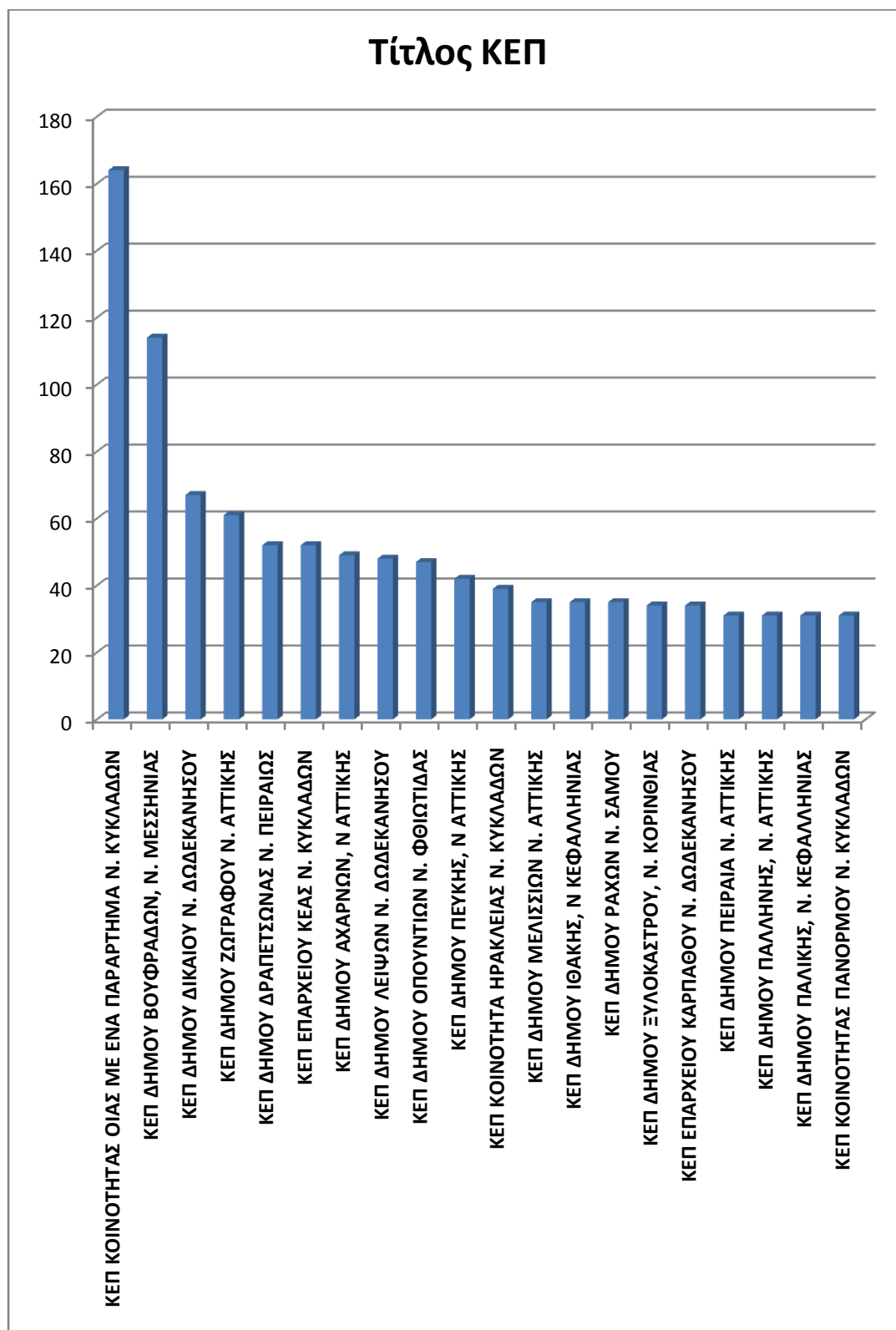
Μεταβλητή	$M\chi\Delta K (t, x, k, i)$
Περιγραφή	Μέσος Χρόνος (t) διεκπεραίωσης πιστοποιημένων διαδικασιών (x) ανά ΚΕΠ (k) για το έτος (i)
Παράμετροι	x: Η πιστοποιημένη διαδικασία που προσφέρεται στον Πολίτη
	k: ο το κάθε ΚΕΠ
	t : ο χρόνος διεκπεραίωσης
	i : το έτος (2004-2007)

Τα 20 ΚΕΠ που ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των πιστοποιημένων διαδικασιών τους είναι ο μικρότερος σε σχέση με τα υπόλοιπα 1051 ΚΕΠ είναι τα ακόλουθα.



Εικόνα 5-28. Τα 20 ΚΕΠ που ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των διαδικασιών τους είναι ο μικρότερος

Αντίθετα τα 20 ΚΕΠ με το μεγαλύτερο μέσο χρόνο διεκπεραίωσης πιστοποιημένων διαδικασιών είναι τα ακόλουθα.



Εικόνα 5-29. Τα 20 ΚΕΠ που ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των διαδικασιών τους είναι ο μεγαλύτερος

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Συμπεράσματα στα οποία κατέληξε η μελέτη μας είναι τα ακόλουθα

- Οι φορείς που διεκπεραιώνουν τις περισσότερες διαδικασίες είναι οι ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ (ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ) και το ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΣΟΤΙΜΙΑΣ ΤΙΤΛΩΝ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
- Η πιστοποιημένη διαδικασία που παρουσίασε τη μεγαλύτερη ζήτηση μέσω των πυλών πληροφόρησης (Portal), μέσω του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης των ΚΕΠ και μέσω των ΚΕΠ είναι η «Χορήγηση αντιγράφου Πιστοποιητικού γέννησης»
- Με τη βοήθεια του δείκτη ΠΑΖΔΝ «Ποσοστό Αύξησης Ζήτησης Αιτήσεων ανά Πιστοποιημένη Διαδικασία ανά Νομό ανά έτος» υπολογίστηκε πως οι νομοί με το μεγαλύτερο ποσοστό αύξησης ζήτησης αιτήσεων ανά πιστοποιημένη διαδικασία είναι ο νομός Κιλκίς με ποσοστό 161,95% και ο νομός Φωκίδος με ποσοστό 140,97%. Αντίθετα οι νομοί με τη με το μικρότερο ποσοστό αύξησης ζήτησης αιτήσεων ανά πιστοποιημένη διαδικασία είναι ο νομός Κέρκυρας με ποσοστό -4,54% και ο νομός Φλωρίνης με ποσοστό 4,61%
- Οι προβλέψεις που αφορούν της αύξησης ζήτησης διαδικασιών ανά πολίτη παρουσιάζουν πως το ποσοστό αύξησης για το 2009 είναι ίσο με 14,14% και για το 2010 είναι 12,39%
- Βάση των προβλέψεων για τον τρόπο όπου θα επιλέγουν οι πολίτες να εξυπηρετηθούν στο μέλλον παρουσιάζεται μεγαλύτερη αύξηση στις πύλες πληροφόρησης (portal)
- Τους καλοκαιρινούς μήνες οι εργασίες των ΚΕΠ έχουν πολύ μικρότερο όγκο σε σχέση με τους ανοιξιάτικους μήνες όπου ο όγκος δουλειάς είναι αρκετά μεγάλος
- Οι φορείς που επιλύουν το μεγαλύτερο πλήθος υποθέσεων είναι τα Δημοτολόγια Δήμων και Κοινοτήτων και τα Ληξιαρχεία Δήμων και Κοινοτήτων αντίθετα οι φορείς που επιλύουν το μικρότερο πλήθος υποθέσεων είναι η Διεύθυνση Εκπαίδευσης Ναυτικών ΥΕΝ και το Συμβούλιο της Επικρατείας

- Οι φορείς που επιλύουν στο μικρότερο χρονικό διάστημα μία υπόθεση είναι η Διεύθυνση Εκπαίδευσης Ναυτικών ΥΕΝ και το Συμβούλιο της Επικρατείας ενώ αντίθετα οι φορείς που επιλύουν στο μεγαλύτερο χρονικό διάστημα μία υπόθεση είναι το ΔΟΑΤΑΠ και η Διεύθυνση Ιδιωτικής Εκπαίδευσης ΥΠΕΠΘ
- Η ζήτηση Πιστοποιημένων Διαδικασιών χρόνο με το χρόνο αυξάνεται
- Το μεγαλύτερο ποσοστό αύξησης παρουσιάζεται στα νέα κανάλια διανομής (Call Center, Portal)
- Οι πιστοποιημένες διαδικασίες με τη μεγαλύτερη ζήτηση δεν είναι τελικές
- Το μεγαλύτερο ποσοστό των ΚΕΠ που ο μέσος χρόνος απόκρισής τους είναι μεγαλύτερος βρίσκονται σε νησιά
- Η διαδικασία με τη μεγαλύτερη ζήτηση και το μεγαλύτερο ποσοστό μείωσης χρόνου διεκπεραίωσης της είναι η «Χορήγηση Δελτίου Μετακίνησης ΑμεΑ με τα μαζικά μέσα συγκοινωνίας»

#### Προοπτική

- Να γίνει το εργαλείο ένα μόνιμο εργαλείο επεξεργασίας δεικτών και ανάλυσης προόδου των ΚΕΠ αλλά και άλλων οργανισμών / υπηρεσιών

## Βιβλιογραφία

- [1] Reorganizing Government D Osborne, T Gaebler, 1992
- [2] From old public administration to new public management Patrick Dunleavy ; Christopher Hood 1991
- [3] The Reinventing Government Movement Johan Åbrandt 1999
- [4] Does Entrepreneurial Government Reduce the Scope for Scrutiny of the Public Service? McKenna 1996
- [5] Η Διαχείριση της δημόσιας πληροφορίας και η δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών σε αυτήν Παπαθεοδώρου
- [6] ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ Έννοια, αντικείμενο και αποστολή της Δημόσιας Διοίκησης Σοφία Μπαξεβανίδου
- [7] Ο Ρόλος της Δημόσιας Διοίκησης και της Αυτοδιοίκησης στην Ανάπτυξη και την Εξυπηρέτηση του Πολίτη Γεώργιος Βαθρακούλης
- [8] ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ Ετήσια έκθεση 2000
- [9] Legitimate authority and bureaucracy, M Weber - The Great Writings in Management and Organizational Behavior, 1987
- [10] Σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση: Οι νέες απαιτήσεις και ο καταλύτης για το βέλτιστο αποτέλεσμα Κωνσταντίνος Αγγελόπουλος 2008
- [11] [http://ec.europa.eu/enterprise/regulation/better\\_regulation/impact\\_assessment/index.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/regulation/better_regulation/impact_assessment/index.htm)
- [12] [http://en.wikipedia.org/wiki/Balanced\\_scorecard](http://en.wikipedia.org/wiki/Balanced_scorecard)
- [13] <http://www.kead.gr/N3242.pdf>
- [14] [http://www.dsnet.gr/Epikairothta/Nomothesia/n3345\\_05.htm](http://www.dsnet.gr/Epikairothta/Nomothesia/n3345_05.htm)

- [15] Cresswell, A.M. & Pardo. T.A. (2001). «Implications of legal and organizational issues for urban digital government development». *Government Information Quarterly*
- [16] Dawes S.S., Pardo T.A. & Cresswell A.M. (2004) «Designing electronic government information access programs: A holistic approach». *Government Information Quarterly*
- [17] Fountain J. E (2001) « Building the virtual state. Information technology and institutional change». Washington, D.C. Brookings Institution Press
- [18] Gil-Garcia J.R. & Pardo T.A. (2005) «E – government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations» *Government Information Quarterly*
- [19] Gupta M.P. & Jana D. (2003) «E-government evaluation: A framework and case study.» *Government Information Quarterly*
- [20] Moon M.J. (2002). «The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality? » *Public Administration Review*
- [21] Gronlund A (2004) «State of the art in e-Gov research – a survey», in Tranmuller R (Ed) *Electronic Government: Third International Conference. EGOV 2004*
- [22] Halcin L. E (2004) «Electronic government: Government capability and terrorist resource». *Government Information Quarterly*
- [23] US government (2002). *The e-government act of 2002» HR*
- [24] OECD (2003) «Challenges for E-government Development» 5<sup>th</sup> Global Forum on Reinventing Government Mexico City
- [25] United Nations & American Society for Public Administration (ASPA) (2002) «Benchmarking e-government. A global perspective». New York NY:UN Publications
- [26] Brown M.M., & Brudney, J.L. (2001 October) «Achieving advanced electronic government services: An examination of obstacles and implications from an international perspective». Paper presented at the National Public Management Research Conference, Bloomington IN
- [27] Means G., Schneider, D. (2000) «Meta-capitalism: The e-business revolution and the design of 21<sup>st</sup> century companies and markets». New York: John Wiley & Sons Inc.



- [28] Grant, G., & Chau, D. (2005) «Developing a generic framework for e-government»  
Journal of Global Information Management
- [29] Organisation for Economic Co-operation and Development (2003) «The e-government imperative: Main findings.»
- [30] <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/MyNewPortal/?lng=el>
- [31] <http://www.newsphone.gr/files/kepcv.pdf>
- [32] [http://www.lotsofessays.com/essay\\_search/Osborne\\_Gaebler.html](http://www.lotsofessays.com/essay_search/Osborne_Gaebler.html)
- [33] <http://www.informaworld.com/smpp/content~content=a907434324~db=all>
- [34] <http://alpha.fdu.edu/~schieman/courses/6619/readings/cultural-perspective.pdf>
- [35] <http://scholar.google.gr/scholar?hl=el&lr=&q=McKenna%2C+1996+administration+public>
- [36] <http://www.synigoros.gr/annual00/A.pdf>