

2023-05

þý › μ<sup>1</sup> Ä ¿ Å Á<sup>3</sup> - ± Ä É ½ š . • . . 0 ±<sup>1</sup>  
 þý μ<sup>¾</sup> Å À . Á - Ä . Ã . Ä É ½ À ¿ »<sup>1</sup> Ä Î ½ 0 ±  
 þý À μ Á<sup>-</sup> ¿ ´ ¿ Ä . Â À ± ½ ´ . ¼<sup>-</sup> ± Â . œ μ »  
 þý À μ Á<sup>-</sup> À Ä É Ã . Â Ã Ä ¿ š . • . . œ ¿<sup>1</sup> Á Î  
 þý ” ® ¼ ¿ Å ! ±<sup>1</sup> Ã Ä ¿ Í

þý ” Á ¿ Å<sup>30</sup> - 0 . , œ ± Á<sup>-</sup> ±

þý œ μ Ä ± Å Ä Å Ç<sup>1±0</sup> Ì Á Ì<sup>3</sup> Á ± ¼ ¼ ± ” . ¼ Ì Ã<sup>1±</sup> Â ”<sup>1</sup> ¿<sup>-0</sup> . Ã . Â , £ Ç ¿ » ® Ý<sup>10</sup> ¿ ½ ¿ ¼<sup>10</sup> Î ½ • Ä<sup>1</sup> Ä<sup>1</sup>  
 þý ”<sup>1</sup> ¿<sup>-0</sup> . Ã . Â , ± ½ μ Ä<sup>1</sup> Ã Ä ® ¼<sup>1</sup> ¿ • μ - Ä ¿ »<sup>1</sup> Â - Æ ¿ Å



**ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**Λειτουργία των Κ.Ε.Π. και εξυπηρέτηση πολιτών  
κατά την περίοδο της πανδημίας.**

**Μελέτη περίπτωσης στο Κ.Ε.Π. Μοιρών 0796  
Δήμου Φαιστού**

**ΔΡΟΥΓΚΑΚΗ ΜΑΡΙΑ**

**ΜΑΪΟΣ 2023**



**ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**Λειτουργία των Κ.Ε.Π. και εξυπηρέτηση των πολιτών κατά την περίοδο της πανδημίας. Μελέτη περίπτωσης στο Κ.Ε.Π. Μοιρών 0796 Δήμου Φαιστού**

**Διατριβή η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση Εξ' αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις**

**ΔΡΟΥΓΚΑΚΗ ΜΑΡΙΑ**

**ΜΑΪΟΣ 2023**

*Πνευματικά δικαιώματα*

Copyright ©, Μαρία Δρουγκάκη, 2023

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της διατριβής από το Πανεπιστημίου Νεάπολις  
δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων  
του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου

**Σελίδα εγκυρότητας**

**Όνοματεπώνυμο Φοιτητή/Φοιτήτριας: Μαρία Δρουγκάκη**

***Τίτλος Μεταπτυχιακής Διατριβής: Λειτουργία των Κ.Ε.Π. και εξυπηρέτηση των πολιτών κατά την περίοδο της πανδημίας . Μελέτη περίπτωσης στο Κ.Ε.Π. Μοιρών 0796 Δήμου Φαιστού***

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις 15/05/2023 από τα μέλη της Εξεταστικής

Επιτροπής,  
Εξεταστική Επιτροπή:

Επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος) :  
Χρυσομαλλίδης Χαράλαμπος

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής:

Ψυχάλης Μάριος

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής :

Λατσού Δήμητρα

## **Υπεύθυνη Δήλωση**

Η Μαρία Δρουγκάκη, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Λειτουργία των Κ.Ε.Π. και εξυπηρέτηση των πολιτών κατά την περίοδο της πανδημίας. Μελέτη περίπτωσης στο Κ.Ε.Π. Μοιρών 0796 Δήμου Φαιστού.» αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

Η Δηλούσα

Μαρία Δρουγκάκη

## **Ευχαριστίες**

Η ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής αυτής εργασίας θα ήταν αδύνατη χωρίς την πολύτιμη υποστήριξη του καθηγητή μου κ. Χρυσομαλλίδη Χαράλαμπου. Του εκφράζω ένα βαθύ ευχαριστώ για όλη τη βοήθεια που μου προσέφερε. Θέλω, επίσης, να ευχαριστήσω βαθύτατα τον σύζυγό μου, Αλέξανδρο, και τα παιδιά μου, Μάνο, Σταύρο και Μαρία-Ειρήνη για την άμετρη συμπαράσταση, βοήθεια και κατανόηση που έδειξαν σε όλη τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών. Θέλω πάντα να θυμούνται ότι οι γνώσεις που αποκτάμε μας συνοδεύουν σε όλη μας τη ζωή. Ευχαριστώ τους γονείς μου, Δέσποινα και Σταύρο, για τη συμπαράστασή τους σε όλη την πορεία της ζωής μου. Νιώθω την ανάγκη να ευχαριστήσω την αδερφή μου Ελπίδα και τον Θεοδωρή καθώς και τους γονείς του συζύγου μου, για την πολύτιμη συμπαράστασή τους σε όλη τη διάρκεια αυτού του απαιτητικού ταξιδιού. Ευχαριστώ πολύ τον κ. Αντωνίου Θεόδωρο, εκπαιδευτικό για την άριστη συνεργασία που είχαμε για την ολοκλήρωση της εμπειρικής έρευνας στα πλαίσια εκπόνησης αυτής της εργασίας. Χρωστάω, επίσης, ένα μεγάλο ευχαριστώ στον κ. Στιβακτάκη Ευστάθιο, Σχολικό Σύμβουλο για τον πολύτιμο χρόνο που διέθεσε για να μου δώσει εξηγήσεις πάνω στο θέμα, αλλά και για την προθυμία και τη βοήθεια του, που ποτέ δε δίστασε να μου δώσει. Ευχαριστώ πολύ, τους πολίτες της Περιφερειακής Ενότητας Φαιστού για την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων.

Ηράκλειο, Μάιος 2023

## Συντομογραφίες

ΒΨΜ: Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.: Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης

ΚΕΠ: Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

ΚτΠ: Κοινωνία της Πληροφορίας

Μ: Μέσος όρος

Μ.Ο.: Μέσος όρος

ΝΔΜ: Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ

ΣτΕ: Συμβούλιο της Επικρατείας

Τ.Α.: Τυπική απόκλιση

ΤΠΕ: Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών

ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.: Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	9
ABSTRACT .....	10
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	11
ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 <sup>ο</sup> .....	13
ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	13
1.1. Διαδρομή της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης από το 1950.....	13
1.2. Σύνδεση Δημόσιας Διοίκησης με τον θεσμό των Κ.Ε.Π. ....	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 <sup>ο</sup> .....	19
ΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΑΡΧΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ Κ.Ε.Π. ....	19
2.1. Εισαγωγικά στοιχεία και πρόδρομοι των Κ.Ε.Π. ....	19
2.2. Πρόγραμμα «Ποιότητα για τον Πολίτη» .....	20
2.3. Πρόγραμμα «Πολιτεία» .....	20
2.4. Πρόγραμμα «Αστερίας» .....	21
2.5. Η σύσταση και η λειτουργία πέντε πιλοτικών Κ.Ε.Π. ....	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 <sup>ο</sup> .....	26
ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΚΕΠ.....	26
3.1. Ο θεσμός των Κ.Ε.Π. ....	26
3.2. Παρεχόμενες υπηρεσίες των Κ.Ε.Π.....	28
3.3. Πύλη Ermis .....	29
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 <sup>ο</sup> .....	31
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	31
4.1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: η περίπτωση της Ελλάδας .....	31
4.2. Επίδραση της πανδημίας στον ψηφιακό μετασχηματισμό των Κ.Ε.Π. ....	32
4.3. Πύλη gov.gr.....	34
4.4. MyKEPlive.....	36
ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ .....	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 <sup>ο</sup> .....	40
Μεθοδολογία της έρευνας .....	40
5.1. Διατύπωση ερευνητικού προβλήματος - Αναγκαιότητα της έρευνας.....	40
5.2. Σκοπός, στόχοι και ερευνητικά ερωτήματα .....	40
5.3. Μεθοδολογικό πλαίσιο έρευνας .....	41
5.4. Πληθυσμός και δείγμα της έρευνας.....	42
5.5. Δομή και περιγραφή του ερωτηματολογίου .....	43
5.6. Αναλυτική παρουσίαση ερωτηματολογίου .....	45
5.7. Στατιστική επεξεργασία .....	45
5.8. Αξιοπιστία – Εγκυρότητα .....	46

5.9. Περιορισμοί της έρευνας .....	47
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 <sup>ο</sup> .....	48
Αποτελέσματα πρωτογενούς έρευνας .....	48
6.1. Δείγμα και δημογραφικά στοιχεία .....	48
6.2. Περιγραφικά αποτελέσματα έρευνας.....	52
6.2.1 Θέσεις των πολιτών για τα ΚΕΠ κατά τη διάρκεια της πανδημίας .....	52
6.2.2. Θέματα εξυπηρέτησης από τα Κ.Ε.Π. κατά τη διάρκεια της πανδημίας .....	54
6.2.3. Τήρηση τυπικής λειτουργίας των ΚΕΠ κατά τη διάρκεια της πανδημίας.....	56
6.2.4. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και το μέλλον των Κ.Ε.Π. ....	59
6.3. Επαγωγικά αποτελέσματα έρευνας.....	65
6.3.1. Θεματολογία επίσκεψης στα Κ.Ε.Π. και γνώση νέων τεχνολογιών .....	65
6.3.2. Τήρηση τυπικής λειτουργίας των Κ.Ε.Π. από τους υπαλλήλους κατά τη διάρκεια της πανδημίας και γνώση νέων τεχνολογιών .....	66
6.3.3. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το μέλλον των ΚΕΠ και γνώση νέων τεχνολογιών .....	67
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 <sup>ο</sup> .....	72
Συζήτηση, συμπεράσματα, προτάσεις.....	72
7.1. Συζήτηση και συμπεράσματα.....	72
7.2. Προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....	76
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	79
Ξενόγλωσση:.....	79
Ελληνόγλωσση:.....	79
ΝΟΜΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ .....	81
ΑΡΘΡΑ .....	82
ΙΣΤΟΤΟΠΟΙ: .....	82
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	83
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ .....	83

## Κατάλογος πινάκων

Πίνακας 1 Κατανομή συχνοτήτων των απαντήσεων με βάση την ηλικία .....	49
Πίνακας 2 Κατανομή συχνοτήτων των απαντήσεων με βάση το επίπεδο σπουδών .....	50
Πίνακας 3 Κατανομή συχνοτήτων των απαντήσεων με βάση το επίπεδο σπουδών .....	50
Πίνακας 4 Κατανομή συχνοτήτων των απαντήσεων των συμμετεχόντων με βάση το επάγγελμα .....	51
Πίνακας 5 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των ερωτήσεων για τις θέσεις των συμμετεχόντων .....	53
Πίνακας 6 Κατανομή συχνοτήτων των ερωτήσεων για τις θέσεις των συμμετεχόντων για τα Κ.Ε.Π. ....	54
Πίνακας 7 Θέματα επίσκεψης στα Κ.Ε.Π. την περίοδο της πανδημίας.....	55
Πίνακας 8 Αποτελεσματικότεροι τρόποι προσφερόμενων υπηρεσιών από τα Κ.Ε.Π. ....	63
Πίνακας 9 Θεματολογία επίσκεψης στα ΚΕΠ κατά την περίοδο της πανδημίας κατά γνώση νέων τεχνολογιών.....	65
Πίνακας 10 Συχνότητες τήρησης τυπικού πρωτοκόλλου.....	66
Πίνακας 11 Χρήση ψηφιακών αλλαγών κατά την πανδημία .....	67
Πίνακας 12 Προσαρμογή και ωφέλεια από τις αλλαγές στη Κεντρική Διοίκηση και Κ.Ε.Π. ....	68
Πίνακας 13 Αλλαγές και σχέση πολιτών με τα ΚΕΠ.....	69
Πίνακας 14 Τρόποι για αποτελεσματικότερες προσφερόμενες υπηρεσίες από τα ΚΕΠ κατά γνώση νέων τεχνολογιών .....	70

## Κατάλογος διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1 Κατανομή συμμετεχόντων κατά φύλο .....	48
Διάγραμμα 2 Κατανομή συμμετεχόντων κατά ηλικιακή ομάδα .....	49
Διάγραμμα 3 Κατανομή συμμετεχόντων κατά επίπεδο σπουδών .....	50
Διάγραμμα 4 Κατανομή συχνοτήτων των απαντήσεων των συμμετεχόντων με βάση το επάγγελμα .....	51
Διάγραμμα 5 Γνώση νέων τεχνολογιών .....	52
Διάγραμμα 6 Τήρηση πρωτοκόλλου και εξυπηρέτηση των προκαθορισμένων ραντεβού ...	56
Διάγραμμα 8 Αριθμός υπαλλήλων κατά την πανδημία .....	58
Διάγραμμα 9 Εξυπηρετικότητα κατά την πανδημία .....	58
Διάγραμμα 10 Συχνότητα επίσκεψης κατά την πανδημία .....	59
Διάγραμμα 11 Χρήση ψηφιακών αλλαγών κατά την πανδημία.....	60
Διάγραμμα 12 Προσαρμογή στις ψηφιακές αλλαγές για ωφέλεια από αυτές .....	61
Διάγραμμα 13 Ψηφιακές αλλαγές και σχέση πολιτών με τα ΚΕΠ.....	62
Διάγραμμα 14 Υποστηρικτικός ρόλος δημοτικών αρχών για ενίσχυση ρόλου των Κ.Ε.Π. ..	64
Διάγραμμα 15 Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών μόνο από δημόσιες υπηρεσίες εκτός των ΚΕΠ .....	64

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) αποτελούν έναν από τους καίριους θεσμούς, που δημιουργήθηκαν στο πλαίσιο της αναδιοργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης, με κύριο στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών και με βασικό άξονα τη μείωση της γραφειοκρατίας, που επί πολλές δεκαετίες ταλαιπωρεί τον ελληνικό Δημόσιο Τομέα. Με βάση τις τελευταίες εξελίξεις που διαδραματίστηκαν παγκοσμίως εξαιτίας της υγειονομικής κρίσης, η εφαρμογή των πρακτικών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κρίθηκε επιτακτική ανάγκη από τις κυβερνήσεις. Η έρευνα έχει ως αντικείμενο τη μέτρηση της αποδοτικότητας των Κ.Ε.Π., κατά την πανδημία, με βάση τις αντιλήψεις των πολιτών για την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν τα Κ.Ε.Π. στην περιφερειακή ενότητα του Δήμου Φαιστού της Περιφέρειας Κρήτης. Ως ερευνητικό εργαλείο συλλογής στοιχείων χρησιμοποιήθηκε αυτοσχέδιο ερωτηματολόγιο βασισμένο στη βιβλιογραφία και στην προσωπική βιοματική εμπειρία της ερευνήτριας. Τα ευρήματα έδειξαν μια θετική στάση των πολιτών για τα Κ.Ε.Π., οι πολίτες εξυπηρετήθηκαν για διάφορα θέματα τους δια ζώσης ή από τις ψηφιακές υπηρεσίες τους, κατά την πανδημία. Οι συμμετέχοντες γενικά είχαν θετική άποψη για την ψηφιακή διακυβέρνηση και τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Η αναβάθμιση των υφιστάμενων και η δημιουργία νέων δημόσιων εφαρμογών στα Κ.Ε.Π., σηματοδοτεί μία νέα εποχή γεμάτη με οφέλη, αλλά και κρυφούς κινδύνους για την ελληνική Δημόσια Διοίκηση.

Λέξεις κλειδιά: Κ.Ε.Π., πανδημία, πολίτες, ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ψηφιακός, μετασχηματισμός, Δημόσια Διοίκηση

## **ABSTRACT**

The Citizen Service Centers (CSCs) are one of the key institutions, created in the context of the reorganization of the Public Administration, with the main objective of serving the citizens and with the main axis of reducing the bureaucracy, which has been suffering for many decades the Greek Public Sector. Based on the latest developments that took place worldwide due to the health crisis, the implementation of e-Government practices was deemed imperative by governments. The purpose of the research is to measure the efficiency of the (CSCs), during the pandemic, based on citizens' perceptions of the quality of the services provided by the (CSCs). in the Phaistos regional unit of the Region of Crete. As a research tool for data collection, this draft questionnaire was used based on the literature and the personal experiential experience of the researcher. The findings showed a positive attitude of citizens towards CSCs, citizens were served for various issues in their lives or by their digital services, during the pandemic. In addition, the participants generally had a positive view of digital governance and the digital transformation of public administration. The upgrading of existing and the creation of new public applications in (CSCs) marks a new era full of benefits, but also hidden risks for the Greek public administration. .

Key words: (CSCs), pandemic, citizens, e-government, digital transformation, public administration.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η πανδημία Covid-19, έπληξε ολόκληρο τον πλανήτη και είχε σημαντικό αντίκτυπο σε πολλούς τομείς, επηρεάζοντας και στην παγκόσμια οικονομία. Το μεγαλύτερο μέρος των περιοριστικών πολιτικών των κυβερνήσεων έχει άμεσες επιπτώσεις που είναι ορατές και αλλάζουν τον τρόπο οργάνωσης και παροχής υπηρεσιών σε πολλές χώρες, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο οι κάτοικοι και οι επιχειρήσεις ζουν την κοινωνική και οικονομική τους ζωή. Οι κυβερνήσεις έχουν αποφασίσει ότι οι πρακτικές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πρέπει να εφαρμοστούν υπό το φως και των πρόσφατων εξελίξεων που σημειώθηκαν παγκοσμίως ως αποτέλεσμα της υγειονομικής κρίσης. Η πανδημία, πέρα από το τεράστιο πλήγμα που δημιούργησε στην παγκόσμια υγεία και πολλούς ακόμη τομείς, διαπιστώσαμε πως αποτέλεσε το εφαλτήριο για την εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η συγκεκριμένη διπλωματική εργασία αποτελείται από δυο μέρη και είναι δομημένη σε επτά κεφάλαια, τα οποία διαρθρώνονται ως εξής: Το Α' μέρος περιλαμβάνει τη θεωρητική προσέγγιση του θέματος ενώ το Β' μέρος την ανάλυση, την παρουσίαση, το σχολιασμό των αποτελεσμάτων και τα συμπεράσματα της έρευνας.

Το πρώτο μέρος αποτελείται από τέσσερα κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η πορεία της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης έως την ίδρυση των Κ.Ε.Π. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα προγράμματα- πρόδρομοι των Κ.Ε.Π. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται ο θεσμός των Κ.Ε.Π. και η λειτουργία τους κατά την πανδημία. Στο τέταρτο κεφάλαιο του θεωρητικού μέρους γίνεται αναφορά στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και στον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Το δεύτερο μέρος αποτελείται από τρία κεφάλαια. Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία της εμπειρικής έρευνας. Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα περιγραφικά και επαγωγικά αποτελέσματα της έρευνας. Τέλος στο τελευταίο έβδομο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα γενικά συμπεράσματα και προτάσεις για περαιτέρω διερεύνηση του ρόλου των Κ.Ε.Π., αλλά και προτάσεις για την αποτελεσματικότερη λειτουργία τους μετά την covid-19 εποχή.

# **ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

### ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

#### 1.1. Διαδρομή της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης από το 1950

Τόσο ο εκσυγχρονισμός όσο και η μεταρρύθμιση της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης αποτέλεσαν σε βάθος χρόνου αντικείμενο μελέτης και υποβολής εκθέσεων από ημεδαπούς και αλλοδαπούς ερευνητές και εμπειρογνώμονες που μετά από συστηματική διερεύνηση πρότειναν λύσεις για την αντιμετώπιση των παρουσιαζόμενων δυσχερειών.

Από το 1950 σε έκθεσή του ο τότε Πάρεδρος και μετέπειτα Πρόεδρος του ΣτΕ, Γεώργιος Μαραγκόπουλος, υπογράμμισε ότι έπρεπε να επικεντρωθεί η προσοχή στις μεθόδους επιλογής του προσωπικού και κατά συνέπεια στον τρόπο εκπαίδευσής του, ώστε να αναταχθεί το δυσμενές διοικητικό κλίμα. Στην έκθεση του Κυριάκου Βαρβαρέσου το 1952, τονίζεται ότι για να βελτιωθεί η οικονομική κατάσταση της χώρας πρέπει να βελτιωθεί η λειτουργία του διοικητικού μηχανισμού και να συνεχιστεί με την εφαρμογή ενός αντικειμενικού και αξιόπιστου συστήματος προσλήψεων των δημόσιων λειτουργών. Και η «Έκθεσις αφορώσα την Διοικητικήν Αναδιοργάνωσιν εν Ελλάδι» του εμπειρογνώμονα του ΟΟΣΑ, καθηγητή G. Langrad το 1964 κινήθηκε στην ίδια κατεύθυνση, εισηγούμενος τη θωράκιση του ανθρώπινου δυναμικού με τα απαραίτητα γνωσιακά εφόδια και τις ανάλογες δεξιότητες ώστε να καταστεί πραγματικότητα ο διοικητικός εκσυγχρονισμός. Κατά τη διάρκεια του δικτατορικού καθεστώτος συντάχθησαν δύο ακόμη εκθέσεις: η πρώτη το 1970, στο εξωτερικό, από τον εμπειρογνώμονα του ΟΟΣΑ, Αργυριάδη, ενώ η δεύτερη συντάχθηκε σε ελληνικό έδαφος το 1972 από τον Σταυριανόπουλο. Τα πορίσματα και των δύο αυτών εκθέσεων διαπίστωναν την ύπαρξη των ίδιων προβλημάτων τονίζοντας την ανάγκη για «αντικειμενική και δίκαιη εξέλιξη και προαγωγή του ανθρώπινου δυναμικού» (Καραστάθης, 2018,σ.65). Σύμφωνα με τον Καραστάθη από την περίοδο της δικτατορίας έως και το τέλος της δεκαετίας του 1970 δεν

παρατηρήθηκε κάποια μεταβολή στον κρατικό μηχανισμό ούτε υιοθετήθηκαν πρακτικές που είχαν κάνει την εμφάνισή τους στις ΗΠΑ και σε Ευρωπαϊκές χώρες.

Η «Έκθεση της Επιτροπής για τον ανθρώπινο παράγοντα» του Προέδρου της Οικουμενικής Κυβέρνησης Ξενοφόντα Ζολώτα το 1990 και η έκθεση που συνέταξε η Επιτροπή υπό την προεδρία του τότε Αντιπροέδρου του Συμβουλίου της Επικρατείας Μιχαήλ Δεκλερή το 1992, τόνιζαν την ανάγκη αύξησης της παραγωγικότητας, ενίσχυσης των εκτελεστικών λειτουργιών των κεντρικών διοικητικών δομών και υιοθέτησης μεθόδων διοικητικού εξορθολογισμού με έμφαση στην εφαρμογή των αρχών του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ (Ν.Δ.Μ.). Ο Καθηγητής Ι. Σπράος υπέβαλε το 1998 στον τότε Πρωθυπουργό Σημίτη την έκθεσή του για την «Ποιότητα στη Δημόσια Διοίκηση»: στο κείμενό της επεσημάνθη μια σειρά μέτρων που μπορούσαν να βελτιώσουν την ποιότητα του διοικητικού μηχανισμού.

Με το Ν.2880/2001(ΦΕΚ9/Α/30-1-2001) θεσπίστηκε το πρόγραμμα «Πολιτεία» για τη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό του δημόσιου τομέα. Στο θεματολόγιό του συμπεριλαμβάνονται υποπρογράμματα για την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, την εισαγωγή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π.), την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και φυσικά την ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού.

Όλες οι προτάσεις των εμπειρογνομόνων αφού κατέδειξαν τη διάρκεια του προβληματισμού όσον αφορά μείζονα ζητήματα της ελληνικής διοίκησης, τη σισύφεια απόπειρα για τη μεταρρύθμισή της και την αέναη πτώση του βράχου προς τα πίσω καταλήγουν στην προσοχή που πρέπει να δοθεί ώστε να στελεχωθεί καταλλήλως και να εκπαιδευτεί όπως αρμόζει το ανθρώπινο προσωπικό που αναλαμβάνει τη λειτουργία του διοικητικού μηχανισμού. Στο επίκεντρο της προσοχής όλων σχεδόν των εκθέσεων τέθηκε το ανθρώπινο δυναμικό και «οι προτάσεις συγκεντρώνονται στη βελτίωση των αποτελεσμάτων του διοικητικού έργου και στη μέτρηση της οικονομικότητας των επιλογών της διοίκησης.» (Καραβέργος 2010, σ.18).

Οι θεσμικές παρεμβάσεις του ελληνικού κράτους τα τελευταία χρόνια θεωρούνται ικανοποιητικές, αν και δεν επαρκούν για την επίτευξη των στόχων που έχει θέσει η Ευρωπαϊκή Ένωση. Οι παρεμβάσεις αυτές πρέπει να υποστηριχθούν από μέτρα λειτουργικού εκσυγχρονισμού και να υποβοηθηθούν από μεθοδολογικά εργαλεία. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π.), το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης, οι Αρχές Καλής Νομοθεσίας και το Ν.Δ.Μ. συμβάλλουν στη μεταρρυθμιστική

διαδικασία και αποτελούν θεσμικά εργαλεία στα χέρια των δημοσίων υπαλλήλων που τους βοηθούν να επιτελέσουν τα δύσκολα και σημαντικά καθήκοντά τους.

Συμπερασματικά, όλα τα παραπάνω καταδεικνύουν τις ποιοτικές ελλείψεις που ενυπάρχουν στη Δημόσια Διοίκηση και καταλήγουν στο προφανές πόρισμα ότι υπάρχει επείγουσα ανάγκη μεταρρύθμισής της.

## **1.2. Σύνδεση Δημόσιας Διοίκησης με τον θεσμό των Κ.Ε.Π.**

Για όλες τις κυβερνήσεις του ελληνικού κράτους η οργάνωση και η λειτουργία του κρατικού μηχανισμού αποτέλεσε, και συνεχίζει να αποτελεί ακόμη και σήμερα, ένα ακανθώδες πρόβλημα. Το βεμπεριανό οργανωτικό σύστημα, του οποίου ο Max Weber υπήρξε ιδρυτής του, έγινε γνωστό με τον όρο γραφειοκρατία και χαρακτηρίζεται από «συγκεντρωτισμό, ιεραρχία, εξουσία, πειθαρχία, κανόνες, καταμερισμό της εργασίας» (Ρωσσίδης κ.α. 2020, σ. 98). Προσπαθώντας να περιγράψουμε, ακροθιγώς, αυτόν τον τύπο οργάνωσης παρατηρούμε ότι χαρακτηρίζεται μεταξύ άλλων από συγκεντρωτισμό, συγκεκριμένους κανονισμούς, τυπολατρία, καταμερισμό εργασίας, αυστηρά καθορισμένη ιεραρχική δομή πυραμοειδούς σχηματισμού, πειθαρχία, ακαμψία, προκαθορισμένη ροή εργασίας, προσήλωση στις διοικητικές διαδικασίες, νοοτροπία αποφυγής κινδύνων και εσωστρέφεια. Λειτουργώντας κατ' αυτό τον τρόπο η γραφειοκρατική οργάνωση είναι ικανή να αντιμετωπίσει και να διαχειριστεί επιτυχώς γνωστά και ελεγχόμενης φύσης δημόσια προβλήματα: συνεπώς λειτουργεί αποτελεσματικά σε «σταθερές και απλές συνθήκες δράσης βασιζόμενη στο τυπολατρικό της καθεστώς» (Ρωσσίδης κ.α. 2020, σ. 98).

Τα γραφειοκρατικά οργανωμένα συστήματα ήταν ικανά να παράξουν αποτελεσματικά «όσο λειτουργούσαν σε στατικά περιβάλλοντα και όσο οι οργανισμοί τηρούσαν τις κατάλληλες οργανωτικές και διοικητικές προδιαγραφές» (Ρωσσίδης κ.α. 2020, σ.99) που αναφερόταν στο μέγεθος, στη ιεραρχική διάρθρωση, την οργανωτική δομή και το βαθμό τυπικότητας. Συνθήκες όμως όπως η δημόσια κατακραυγή έναντι των κυβερνήσεων λόγω της εφαρμογής μάταιων δημοσίων πολιτικών στις δεκαετίες του '60 και του '70, οι πετρελαϊκές κρίσεις, η αυξανόμενη ανεργία, η παγκόσμια οικονομική κρίση έθεσαν υπό αμφισβήτηση τις αρχές του βεμπεριανού συστήματος.(Kisner, M., Vigoda-Gadot, E., 2017). Η έντονη κριτική και η αμφισβήτηση που δέχτηκε το βεμπεριανό σύστημα συνδυαστικά με τις νέες και

ευμετάβλητες επικρατούσες συνθήκες της χρηματοοικονομικής στενότητας οδήγησαν στην ταχύτατη εξάπλωση ενός νέου μοντέλου οργάνωσης, του Ν.Δ.Μ. Το βεμπεριανό οργανωτικό σύστημα του παρελθόντος δεν θεωρείται πλέον ο καταλληλότερος τρόπος για την αντιμετώπιση των διαχρονικών προβλημάτων της διοίκησης. Στον κατάλογο των αιτιών της εμφάνισης και της επικράτησης του Ν.Δ.Μ. πρέπει να προσθέσουμε και την αυξανόμενη πίεση από την πλευρά των πολιτών προς τις κυβερνήσεις τους και τις αυξημένες αξιώσεις από τους πολίτες για την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών και αποτελεσματικότερης διαχείρισης των δημοσίων πόρων.

Η μόνη κατάλληλη αντιμετώπιση για αυτή τη βαθιά γενικευμένη κρίση της διοίκησης φαίνεται να είναι η ταχεία εξέλιξη και προσαρμογή της στο σύγχρονο πολιτικό κλίμα, αποκτώντας ένα φιλικότερο, πιο ποιοτικό πρόσωπο και, τουλάχιστον σταδιακά, απομακρυνόμενη από το γραφειοκρατικό μοντέλο διοίκησης. Εστιάζοντας στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση είμαστε υποχρεωμένοι να δεχτούμε ότι τις τελευταίες δεκαετίες έχουν συντελεστεί αρκετές μεταρρυθμιστικές προσπάθειες, χωρίς πάντα να έχουν να προσδοκώμενα αποτελέσματα. Ανάμεσα σ' αυτές συμπεριλαμβάνονται:

- α) η καθιέρωση προτύπων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
- β) ο εξορθολογισμός και η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών
- γ) η θεσμική αποκέντρωση
- δ) η ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας
- ε) η εφαρμογή των προγραμμάτων ιδιωτικοποίησης
- στ) η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες μέσω των εναλλακτικών μορφών εξυπηρέτησής τους
- ζ) η κατάρτιση και η εκπαίδευση του υπάρχοντος προσωπικού με την ενίσχυση των γνώσεων και των δεξιοτήτων του ώστε να προσφέρουν ποιοτικότερες και αποτελεσματικότερες υπηρεσίες.

Η πρώτη προσπάθεια ενσωμάτωσης μεθόδων, ανάλογων με αυτές που πρεσβεύει το Ν.Δ.Μ., γίνεται με την ψήφιση του Ν.1943/1991» (Ρωσσίδης, 2014, σ.79) περί «εκσυγχρονισμού της οργάνωσης και λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης αναβάθμισης του προσωπικού της και άλλων διατάξεων» (Ν.1943/1991). Ακολούθησαν οι Νόμοι 2839/2000 και 2880/2001(ΦΕΚ Α'9/30.01.2001). Ο Ν.2880/2001 Πρόγραμμα «Πολιτεία» αποτελεί ίσως την πιο αξιόλογη προσπάθεια για τη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης εισάγοντας στοιχεία του Ν.Δ.Μ. Ο Ν.2880/2001 διαρθρώνεται συνολικά σε οκτώ

υποπρογράμματα· ένα εξ' αυτών στοχεύει στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών- πολιτών και των επιχειρήσεων. Ένα άλλο αναφέρεται στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης· ενώ το τέταρτο υποπρόγραμμα του αναφέρεται σε θέματα στοχοθεσίας και αδιάλειπτης επιμόρφωσης των εργαζομένων. Ο εξωστρεφής χαρακτήρας του Ν.Δ.Μ. και η δέσμευσή του στο τρίπτυχο αποδοτικότητα-αποτελεσματικότητα-οικονομικότητα θεωρείται ότι συμπληρώνει και δεν έρχεται σε αντίθεση με τις παραδοσιακές αρχές της νομιμότητας και της ισότητας των ευκαιριών.

Δράσεις όπως η χρήση των Τ.Π.Ε. και η βελτίωση της παροχής υπηρεσιών μέσω διαφόρων εναλλακτικών καναλιών παροχής υπηρεσιών συναντώνται σε διάφορα προγράμματα διοικητικής μεταρρύθμισης παγκοσμίως. Στην Ελλάδα, διάφορα προγράμματα έχουν εφαρμοστεί στο πλαίσιο του Ν.Δ.Μ. από το 1998. Η αποδοχή και η υιοθέτηση των αρχών του Ν.Δ.Μ. στην Ελλάδα υπήρξε επιφυλακτική και κάπως αργή. Αυτό οφείλεται σε εγγενείς αιτίες, όπως οι οικονομικές δυσκολίες, οι εκπαιδευτικές ελλείψεις, η πολιτική ατομία, εκτός από τη γενική οικονομική, κοινωνική και πολιτική καθυστέρηση. Η Ευρωπαϊκή Ένωση υπήρξε αναμφίβολα παράγοντας προώθησης και χρηματοδότησης διαφόρων μεταρρυθμιστικών προγραμμάτων: μετά τη Σύνοδο Κορυφής της Λισαβόνας τον Μάρτιο του 2000, η σχετική ρευστότητα σε ευρωπαϊκό επίπεδο έδωσε ώθηση στην ελληνική διοίκηση, με τις "παγωμένες" μεταρρυθμίσεις να έρχονται και πάλι στο προσκήνιο. Γνωστά μεταρρυθμιστικά προγράμματα του τότε Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Δημόσιας Διοίκησης, που αναφέρονταν στην αναδιάρθρωση της Δημόσιας Διοίκησης, ήταν τα προγράμματα «Ποιότητα για τον Πολίτη», «Πολιτεία» και «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013». Οι δράσεις αυτών των προγραμμάτων μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:

- «οι τηλεφωνικές αιτήσεις,
- η εισαγωγή νέων τεχνολογιών για την εξυπηρέτηση των πολιτών (τηλεομύτυπο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ηλεκτρονικοί τόποι των δημόσιων υπηρεσιών στο διαδίκτυο),
- η απλούστευση των διαδικασιών με κατάργηση δικαιολογητικών και φορέων,
- η ενιαιοποίηση και η ψηφιοποίηση των διοικητικών εντύπων,
- η δημιουργία υπηρεσιών μια στάσης,
- η απογευματινή λειτουργία των υπηρεσιών,
- η έκδοση χαρτών δικαιωμάτων των πολιτών,

- οι κωδικοποιήσεις και η βελτίωση της ποιότητας των κανονιστικών ρυθμίσεων
- η εισαγωγή συστημάτων μέτρησης της αποδοτικότητας δημοσίων υπηρεσιών και υπαλλήλων» (Καρκατσούλης, 2004 σ.50-51)
- «η μηχανοργάνωση και διασύνδεση των κρατικών, αποκεντρωμένων και αυτοδιοικητικών υπηρεσιών»(Καρκατσούλης, 2004 σ.184).

Όλες αυτές οι δράσεις, που γεννήθηκαν από τη φιλοσοφία του Ν.Δ.Μ., αποτέλεσαν τον ακρογωνιαίο λίθο για την ίδρυση των Κ.Ε.Π., συνδέοντας το όνομα τους τόσο με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση όσο και με ταχύτερες, αποτελεσματικότερες και φιλικότερες υπηρεσίες.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>

### ΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΑΡΧΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.

#### 2.1. Εισαγωγικά στοιχεία και πρόδρομοι των Κ.Ε.Π.

Οι παρουσιαζόμενες αδυναμίες της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, τόσο σε θεσμικό όσο και σε λειτουργικό επίπεδο έχουν αποτελέσει και συνεχίζουν να αποτελούν αντικείμενο ερευνών, μελετών και ακαδημαϊκών συζητήσεων από ημεδαπούς και αλλοδαπούς ερευνητές προτείνοντας ποικίλα μέτρα αντιμετώπισης του φαινομένου.

Συμπορευόμενη με τις ανάγκες της εποχής, που καθορίζονται από τα αιτήματα των πολιτών, η ελληνική Δημόσια Διοίκηση είναι υποχρεωμένη να μεταβεί από το βεμπεριανό μοντέλο λήψης αποφάσεων στο μοντέλο της σύγχρονης ανταποκριτικής, πελατοκεντρικής και λιγότερο κοστοβόρας διοίκησης. Επομένως η διοικητική μεταρρύθμιση, ανεξάρτητα αν έλαβε χώρα με κάποια σχετική καθυστέρηση σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες, αποτελεί το «όχημα» μέσω του οποίου οι δημόσιες πολιτικές θα δώσουν έμφαση στην βελτιστοποίηση της εξυπηρέτησης του πολίτη. Τέτοιου είδους πολιτικές έκαναν την εμφάνισή τους στην Ελλάδα κατά τη δεκαετία του '90. Μάλιστα το 1998 ονομάστηκε «Έτος Ποιότητας».

Το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. υιοθέτησε για πρώτη φορά ένα πρόγραμμα «για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από δημόσιους φορείς» (Μυρισίδου, χ.χ. σ.58) και έγινε φανερή η βούληση του κρατικού μηχανισμού για παροχή ποιοτικά αναβαθμισμένων υπηρεσιών με την εφαρμογή ποικίλων προγραμμάτων, ασχέτως με τα αμφισβητούμενα κάποιες φορές, αποτελέσματα που επέφεραν. Σε αυτά εντάσσονται τα προγράμματα «Ποιότητα για τον Πολίτη», «Πολιτεία», «ΑΣΤΕΡΙΑΣ». Η αξιοσημείωτη επιτυχία του «Αστερία» οδήγησε στην επέκτασή του σε εθνικό επίπεδο με την ονομασία Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.). Χάρη στην πνοή, την έμπνευση, το όραμα και τον δυναμισμό τους, τα Κ.Ε.Π. κατάφεραν να εδραιωθούν πείθοντας τους πολίτες ότι δημιουργήθηκαν για να διευκολύνουν τις δημόσιες συναλλαγές Σύμφωνα με τον Καρκατσούλη, τα Κ.Ε.Π. υιοθέτησαν το μοντέλο των "υπηρεσιών μιας στάσης" με επιτυχία στην Ελλάδα, μια ευρωπαϊκή χώρα όπου δεν υπήρχε γνώση ή εμπειρία στον τομέα αυτό. Κατά την

ίδρυσή τους, οι εν λόγω υπηρεσίες μίας στάσης έπρεπε να αντιμετωπίσουν και να επιλύσουν "τοπογραφικά προβλήματα, τη διασπορά των αρμοδιοτήτων σε διαφορετικά επίπεδα διοίκησης και την ανάπτυξη βασικών συστημάτων επικοινωνίας" (Καρκατσούλης, 2017 σ. 185). Ίσως πολύ περισσότερο από ό,τι αναμενόταν, αντιμετώπισαν με επιτυχία αυτά τα προβλήματα και συνεχίζουν παρέχοντας απλόχερα τις πολύτιμες υπηρεσίες τους.

## **2.2. Πρόγραμμα «Ποιότητα για τον Πολίτη»**

Το πρόγραμμα «Ποιότητα για τον Πολίτη» διατρέχει η ιδέα της αναγνώρισης των αναγκών που έχουν οι πολίτες, η υλοποίηση κατάλληλων δημόσιων πολιτικών και η υποκίνηση των υπηρεσιών χρησιμοποιώντας τον μεταξύ τους ανταγωνισμό ώστε να επιτευχθούν οι τιθέμενοι στόχοι. Στα πλαίσια του προγράμματος προωθήθηκε η χρήση νέων τεχνολογιών στη Δημόσια Διοίκηση (fax, email) μετά την ψήφιση του Ν.2672/1998 (Άρθρο 14), τυπώθηκαν «Χάρτες Δικαιωμάτων των Πολιτών» και «Οδηγοί του Πολίτη», σημειώθηκε επέκταση του συστήματος για έκδοση πιστοποιητικών και βεβαιώσεων μέσω κλήσεων στο τηλεφωνικό κέντρο του Ο.Τ.Ε. με τον αριθμό 1502.

Αξιοσημείωτα είναι:

- Η δημιουργία Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών σε 39 Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις. Αρμοδιότητά τους ήταν η συλλογή, επεξεργασία και διαχείριση πληροφοριών γενικού διοικητικού ή και τοπικού ενδιαφέροντος.
- Οι υπηρεσίες μιας στάσης. Υπό πιλοτική μορφή λειτούργησαν 9 υπηρεσίες σε Διευθύνσεις των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων. Τα ιδιαίτερα χρήσιμα αποτελέσματα της πιλοτικής εφαρμογής μέσω της διάχυσης αποτέλεσαν το υπόβαθρο για το σχεδιασμό των Κ.Ε.Π.

## **2.3. Πρόγραμμα «Πολιτεία»**

Στη σύνοδο Κορυφής της Λισαβόνας (23-24/3/2000) και της Φέιρας (19-20/6/2000) δόθηκε έμφαση στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης των ευρωπαϊκών κρατών.

Σύμφωνο με αυτό το εκσυγχρονιστικό πλαίσιο είναι και το Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ». Το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. ανά τριετία συντάσσει το Εθνικό Σχέδιο Δράσεων

για τη Δημόσια Διοίκηση (Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ») με στόχο την «ευθυγράμμιση» της εθνική μας πολιτικής για τη Δημόσια Διοίκηση σύμφωνα με τις οδηγίες των Συνόδων της Λισαβόνας και της Φέιρα. Το Πρόγραμμα εγκρίνεται με απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου και εξειδικεύεται σε Κεντρικά και Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα. Σε αυτά συμπεριλαμβάνονται όλα τα μέτρα και τα έργα που αφορούν τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Το Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» προσπάθησε να επιφέρει μια τομή στον τρόπο διαχείρισης του δημόσιου τομέα καθώς παράσχει εργαλεία του Ν.Δ.Μ. καθιστώντας ξεκάθαρη την πρόθεση της διοίκησης να προσφέρει αποτελεσματικότερες και ποιοτικότερες υπηρεσίες.

Στους στόχους του συμπεριλαμβάνονται :

- Καλύτερη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού, συμπεριλαμβανομένου ενός τριετούς σχεδίου προσλήψεων, αξιολόγησης βάσει επιδόσεων και κατάρτισης- εκπαίδευσης των εργαζομένων για τη βελτίωση των τυπικών και ουσιαστικών προσόντων τους.
- Προώθηση των Τ.Π.Ε. και βελτίωση των υποδομών, διασφαλίζοντας ότι τα κτίρια είναι προσβάσιμα στα άτομα με αναπηρία.
- Αποκέντρωση των αρμοδιοτήτων στις περιφέρειες και στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, κωδικοποίηση της νομοθεσίας, απλούστευση της νομοθεσίας και των πολύπλοκων διοικητικών διαδικασιών.
- Βελτίωση της σχέσης διοίκησης και διοικούμενων με την απογευματινή λειτουργία των υπηρεσιών, τη λειτουργία Υπηρεσιών Περιορισμένων Διαδρομών ή Υπηρεσιών μιας Στάσης (one stop shop, one step service, guiche unique), την καταχώρηση υπηρεσιακών ιστοσελίδων στο διαδίκτυο και την έκδοση εγγράφων κατόπιν τηλεφωνικής αίτησης στη γραμμή 1502.

#### **2.4. Πρόγραμμα «Αστερίας»**

Το διοικητικό Πρόγραμμα που αναπτύχθηκε για την εξυπηρέτηση των απομακρυσμένων από τα διοικητικά κέντρα αιγαιοπελαγίτικων νησιών μέσω των δημόσιων υπηρεσιών, με βασική του ιδέα «να μετακινείται ο φάκελος της υπόθεσης και όχι ο πολίτης», έφερε την ονομασία «Αστερίας» και υλοποιήθηκε από το Υπουργείο Αιγαίου. Στόχος του ήταν να αντιμετωπιστούν οι δυσκολίες πρόσβασης σε διοικητικές υπηρεσίες που αντιμετώπιζαν οι νησιώτες εξαιτίας του γεωγραφικού

κατακερματισμού που επιφέρει δυσχέρειες στις μετακινήσεις.

Τα προβλήματα αυτά οφειλόταν κυρίως στα γεωγραφικά χαρακτηριστικά των νησιών, τα οποία ήταν εντονότερα λόγω των περιορισμένων διαθέσιμων πόρων. Συνεπώς, ήταν απαραίτητο να αναπτυχθούν ειδικές δημόσιες πολιτικές που θα μπορούσαν να λειτουργήσουν αποτελεσματικά, ποιοτικά, αποδοτικά και οικονομικά. Οι δημόσιες πολιτικές που αφορούσαν την ηπειρωτική χώρα έπρεπε να αναδιαμορφωθούν και να διαφοροποιηθούν προκειμένου να αποφέρουν θετικά αποτελέσματα για τα νησιά. Το πρόγραμμα ήταν μια μορφή αποκέντρωσης, μεταφέροντας την ευθύνη και τους πόρους σε ένα διοικητικό επίπεδο πιο κοντά στους πολίτες, δηλαδή στην Τοπική Αυτοδιοίκηση. Για το εμπόδιο των περιορισμένων υποδομών, το διαδίκτυο έδωσε λύση. Στην περίπτωση των νησιών, είναι εμπειρικά τεκμηριωμένο ότι η αποκέντρωση μπορεί να λάβει τη μορφή «ενός "ελάχιστου" κράτους, το οποίο οριοθετείται στις αρμοδιότητες που παρουσιάζουν, στατιστικά, τη μεγαλύτερη συχνότητα ζήτησης» (Καρκατσούλης, 2004 σ. 187).

Έτσι, ο «Αστερίας» φάνηκε να αποτελεί παράδειγμα καλής πρακτικής που θα μπορούσε να χρησιμεύσει ως πρότυπο για ευρύτερη εφαρμογή στην Ελλάδα. Πράγματι, ο δυναμισμός του ξεχώρισε και απέδειξε ότι οι όποιες ελλείψεις και τα εμπόδια μπορούσαν να παρακαμφθούν εάν η πολιτική υποστηριζόταν από την τοπική κοινωνία. Συμπληρωματικά η τεχνολογία λειτούργησε ως μηχανισμός ανατροφοδότησης, αφού κατέγραψε το είδος και το περιεχόμενο των αρμοδιοτήτων που πραγματικά απαιτούνταν για τους νησιώτες. Με βάση αυτό το έργο, για πρώτη φορά στη χώρα μας, δημιουργήθηκε ένας δικτυακός τόπος στο διαδίκτυο [www.yrai.gr](http://www.yrai.gr). Το όλο πρόγραμμα βασίστηκε στην ιδέα της διασφάλισης της διαφάνειας σε όλες τις διοικητικές πράξεις και, για το σκοπό αυτό, περιελάμβανε πληροφορίες σχετικά με τα απαιτούμενα συνημμένα, την ισχύουσα νομοθεσία και το χρόνο που απαιτείται για τη διεκπεραίωση υποθέσεων από την αρμόδια υπηρεσία. Με τον τρόπο αυτό εξασφαλιζόταν ότι ο αιτών και ο αρμόδιος γνώριζαν πάντοτε σε ποιο στάδιο βρισκόταν η αίτηση και, φυσικά, ποιος ήταν υπεύθυνος σε περίπτωση αδικαιολόγητης καθυστέρησης. Με τον τρόπο αυτό δημιουργήθηκε ένα ηλεκτρονικό σύστημα παρακολούθησης των αιτήσεων, καθώς και ένα σύστημα δικτύωσης των ΟΤΑ του Αιγαίου, των νομαρχιών, των νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων και των λοιπών κρατικών υπηρεσιών.

Για τη λειτουργία του δημιουργήθηκε «Γραφείο του Πολίτη» σε κάθε Νομαρχία, Επαρχείο και Δήμο έχοντας την κατάλληλη υλικοτεχνική υποδομή και

όντας στελεχωμένο με εξειδικευμένο υπάλληλο, που ήταν επιφορτισμένος με την εξυπηρέτηση των πολιτών. Έτσι τα «Γραφεία του Πολίτη» αποτέλεσαν το μέσο με το οποίο εισήχθησαν οι αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και οι υπηρεσίες μιας στάσης στη χώρα μας. Η εφαρμογή, που εφαρμόστηκε πιλοτικά στο νησί της Σερίφου το 1999, παρείχε 30 διαφορετικά διοικητικά έντυπα και επεκτάθηκε στα νησιά του βόρειου και νότιου Αιγαίου, προσθέτοντας νέα ηλεκτρονικά έντυπα και διαδικασίες. Το πρόγραμμα «Αστερίας» σηματοδοτήθηκε ως η πρώτη ολοκληρωμένη προσπάθεια για τη δημιουργία ενός εκτεταμένου δικτύου απομακρυσμένων, διασυνδεδεμένων και πιο ευέλικτων και αποτελεσματικών υπηρεσιών προς τους πολίτες.

## **2.5. Η σύσταση και η λειτουργία πέντε πιλοτικών Κ.Ε.Π.**

Την «τραυματική» σχέση που συνέδεε τον πολίτη με το κράτος του ήρθαν να μεταβάλλουν ριζικά και να αναστρέψουν τα Κ.Ε.Π.<sup>1</sup>(Μπένος χ.χ.), γι' αυτό άλλωστε είναι παραδεκτό ότι ο εκσυγχρονισμός, ανάμεσα στο κράτος και τους πολίτες του, ταυτίζεται με τη χρονική περίοδο ίδρυσης τους. Αυτή η σχέση αντιπαλότητας μετατράπηκε σε μια σχέση εμπιστοσύνης και φιλικής εξυπηρέτησης.

Ο Μπένος σε συνέντευξή του εξομολογείται ότι η ιδέα για τα ΚΕΠ άρχισε να διαμορφώνεται σε ένα συνέδριο το 1998 στους Δελφούς με θέμα την εισαγωγή των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση, με τη συμμετοχή εμπειρογνομόνων, πολιτικών και ακαδημαϊκών· εκεί προσφέροντας ο καθένας τις εμπειρίες του από το δικό του μετερίζι, παρουσίασαν και ανέπτυξαν τις ανειλημμένες σε άλλες χώρες πρωτοβουλίες για την εξυπηρέτηση των πολιτών. Εκεί διαπιστώθηκε ότι σε άλλες χώρες είχε ήδη εφαρμοστεί η πρακτική των υπηρεσιών μιας στάσης, που αφορούσε μια μονάχα υπηρεσία. Στην Ελλάδα η ιδέα αυτή διευρύνθηκε και συνεχίστηκε με την καθετοποίηση των προσφερόμενων από το κράτος στους πολίτες του προϊόντων. Σ' αυτή τη βάση δημιουργήθηκαν τα Κ.Ε.Π., που αποτελούν μια παγκόσμια καινοτομία και χαρακτηρίστηκαν από τον Μπένο ως «υποκαταστήματα του κράτους»<sup>2</sup>. Ο ιδιαίτερα επιτυχημένος αυτός θεσμός το 2007 έλαβε τη διάκριση «Good Practice Label 2007» στο συνέδριο της Ευρωπαϊκής

---

<sup>1</sup><https://benos.gr/kentra-exypiretisis-politon/>

<sup>2</sup><https://benos.gr/i-schetiki-syzitisi-gia-tin-idrysi-ton-k/>

Ένωσης στη Λισαβόνα, με θέμα την «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση».

Τα Κ.Ε.Π. δεν υπήρξαν ένας θεσμός που επιβλήθηκαν από το εξωτερικό στην Ελλάδα, ούτε έγινε στη χώρα μας κάποια υπόδειξη από πολυεθνικές εταιρείες τεχνολογίας. Αντιθέτως, χώρες όπως η Γαλλία και το Μεξικό ενδιαφέρθηκαν για αυτή την καινοτομία και η πολιτεία της Νέας Υόρκης το εξέτασε ως case study, ενώ ο ΟΗΕ δια του οργανισμού Δημόσιας Διοίκησης δέχτηκε και υιοθέτησε αίτημα επτά βαλκανικών κρατών για την επέκταση των Κ.Ε.Π. στην ευρύτερη περιοχή (insider, 2021).

Το πρώτο πιλοτικό Κ.Ε.Π., όταν Υπουργός Εσωτερικών ήταν η Βάσω Παπανδρέου, ιδρύθηκε στις 2 Ιουλίου 2001(Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ/Φ.1/οικ.14095/26.6.2001) στην πλατεία του Συντάγματος στην Αθήνα (Όθωνος 10 και Αμαλίας 2), σε έναν ισόγειο χώρο και εγκαινιάστηκε από τον τότε Πρωθυπουργό Σημίτη. Το επόμενο Κ.Ε.Π. με ευθύνη της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας λειτούργησε στη Θεσσαλονίκη στις 3 Σεπτεμβρίου 2001 (Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ/Φ.1/οικ.17358/9.8.2001). Ο Δήμος Αθηναίων στις 10 Οκτωβρίου 2001 ίδρυσε ένα Κ.Ε.Π. στο Δήμο Περιστερίου και άλλο ένα στο Δήμο Πειραιά. Ενώ λίγες μέρες αργότερα ιδρύθηκε στο Ηράκλειο της Κρήτης (Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ/Φ.1/οικ.18910/6.9.2001) το πέμπτο στη σειρά πιλοτικό Κ.Ε.Π. Ήδη από την ίδρυση των πρώτων Κ.Ε.Π. σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Ηράκλειο προσδόθηκε στο θεσμό μια διακομματική αποδοχή, που απαιτούνταν χωρίς να ήταν δεδομένη. Από την πρώτη στιγμή της ίδρυσης τους αγκαλιάστηκαν θερμά από το κοινό, καθώς έδειξαν μια, έστω και καθυστερημένη, κρατική ευαισθησία στον «κατατρεγμένο» από το κράτος πολίτη. Ένα κράτος «που απασχολούσε περισσότερους από ένα εκατομμύριο υπαλλήλους αλλά δεν εξυπηρετούσε τον πολίτη». (insider, 2021). Η σκέψη που κυριάρχησε για την ίδρυση των Κ.Ε.Π. ήταν η εσωτερική οργάνωση της παραγωγής των κρατικών διοικητικών προϊόντων, έτσι ώστε να έρχονται τελικά στους πολίτες με έναν τρόπο άμεσο, απλό και εύκολα προσιτό. Ο ιδρυτής τους φιλοδοξούσε σε αυτά να αρχίζουν και να ολοκληρώνονται όλες οι διοικητικές υποθέσεις των πολιτών, από το απλούστατο πιστοποιητικό γέννησης μέχρι τη σύνταξη.

Κρίνοντας από τη μέχρι σήμερα εξελικτική πορεία του θεσμού, με σιγουριά πια ισχυριζόμαστε, ότι ο πρωταρχικός στόχος δημιουργίας τους, ο περιορισμός της ταλαιπωρίας του πολίτη κατά τη συναλλαγή του με τους φορείς, έχει επιτευχθεί. Ο

πολίτης δε χρειάζεται πλέον να στέκεται μπροστά σε ατελείωτες ουρές υπηρεσιών των Υπουργείων και άλλων δημόσιων φορέων για να εξυπηρετηθεί. Η Δημόσια Διοίκηση πλέον μπορεί να προσφέρει τις υπηρεσίες της από ένα ενιαίο σημείο αναφοράς. Επιπρόσθετα η εξυπηρέτηση σήμερα έγινε πιο ανθρώπινη, πιο φιλική αφού ο πολίτης γνωρίζει πια που μπορεί και πρέπει να απευθυνθεί αφιερώνοντας ελάχιστο χρόνο για τη συναλλαγή με την έως τώρα απόλυτα αυστηρά γραφειοκρατικά οργανωμένη Δημόσια Διοίκηση.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>

### ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΚΕΠ

#### 3.1. Ο θεσμός των Κ.Ε.Π.

Τα Κ.Ε.Π. υπήρξαν το αποτέλεσμα μιας ολόκληρης σειράς μεταρρυθμιστικών προσπαθειών που είχαν ως σκοπό τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα Κ.Ε.Π. ιδρύθηκαν σύμφωνα με το Ν.3013/2002, άρθρο 31 (ΦΕΚ102Α/1-5-2002) στοχεύοντας στη μείωση της γραφειοκρατίας καθώς και στην ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών στις συναλλαγές τους με το δημόσιο.

Τα Κ.Ε.Π. κατά γενική παραδοχή αποτελούν την πρώτη αξιολογημένη μεταρρυθμιστική προσπάθεια που με «όχημα» την εισαγωγή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατόρθωσε να αναβαθμίσει όλες τις παρεχόμενες προς τους πολίτες υπηρεσίες (Πολύζος, 2020). Πιο συγκεκριμένα στη παράγραφο 1 του προαναφερθέντος νόμου ορίζεται: *«Στις Περιφέρειες, τις Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τους Δήμους και τις Κοινότητες συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Αποστολή των Κέντρων αυτών είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες»*(Ν.3013/2002).

Αρχικά, λοιπόν, το ζητούμενο από την ίδρυση και λειτουργία τους ήταν να άρουν το διοικητικό βάρος κατά το πρώτο στάδιο «επαφής» του πολίτη με τους κρατικούς φορείς από όλες τις άλλες υπηρεσίες του δημόσιου· στόχευαν λοιπόν στη μείωση της «επαφής» όλων των υπολοίπων δομών ώστε να γίνουν τα Κ.Ε.Π ο μοναδικός αποδέκτης των αιτημάτων από τους πολίτες. Συνεπώς με την ίδρυσή τους δημιουργήθηκε ένα « front desk» με τους υπαλλήλους των Κ.Ε.Π., που με τη σειρά τους απελευθέρωσαν υπαλλήλους των υπηρεσιών που ασχολούνταν με το κοινό. Με αυτό τον τρόπο εξοικονομήθηκαν πόροι, εργατοώρες αλλά το μεγαλύτερο όφελος εντοπίζεται στο γεγονός της απλοποίησης των διαδικασιών.

Η σκέψη για αυτή την απλούστευση των διαδικασιών βασίστηκε στην ιδέα *«ότι το κράτος είναι μια μεγάλη βιομηχανία παραγωγής διοικητικών υπηρεσιών για τους πολίτες του»* (Δέδε, 2017, σ. 187). Οι υπηρεσίες αυτές που ανέρχονται γύρω στις

1200 οργανώθηκαν και αποτυπώθηκαν σε ηλεκτρονική μορφή. Σε κάθε συναλλαγή των πολιτών με το κράτος αντιστοιχεί ένα ηλεκτρονικό έντυπο, υπογεγραμμένο από τους συναρμόδιους Υπουργούς και ενταγμένο, με τη διαδικασία της διοικητικής πιστοποίησης, στις υποθέσεις που διεκπεραιώνουν τα Κ.Ε.Π. Σε αυτό το έντυπο συμπεριλαμβάνονται η αίτηση και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Σε κάθε πιστοποιημένη διαδικασία, τα απαραίτητα δικαιολογητικά, οι προϋποθέσεις καθώς και το κόστος (π.χ. αιτήσεις σε Πρωτοδικείο ή Ειρηνοδικείο χρειάζονται παράβολο αξίας 5€) που απαιτείται για την ολοκλήρωσή της σύμφωνα με όσα ισχύουν είναι κοινά για όλα τα ΚΕΠ και τις συναρμόδιες υπηρεσίες. Η απαίτηση διαφορετικών, εκτός των ορισθέντων στην αντίστοιχη ΚΥΑ, δικαιολογητικών είναι μη σύννομη. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται η διαφάνεια και η ίση μεταχείριση των πολιτών για κάθε υπόθεση (Λοβέρδου, 2003). Έτσι σύμφωνα με τη Δέδε «το κράτος οργανώνει την παραγωγική του αλυσίδα και τοποθετεί ομοιοειδώς τα προϊόντα του στα Κ.Ε.Π. όλης της χώρας» (Δέδε, 2017, σ. 187) Το σύνολο αυτών των εντύπων είναι συγκεντρωμένα και «τοποθετημένα» σε έναν κεντρικό υπολογιστή – το portal του δημοσίου- και από εκεί «τροφοδοτούνται» όλα τα Κ.Ε.Π. της επικράτειας.

Ας εξετάσουμε ένα παράδειγμα της λειτουργίας των Κ.Ε.Π. Προσερχόμενος κάθε πολίτης στα Κ.Ε.Π. έρχεται σε επαφή με τον εκπαιδευμένο υπάλληλο που αναζητά στον υπολογιστή το κατάλληλο ηλεκτρονικό έντυπο. Το έντυπο- περιέχει αίτηση και δικαιολογητικά- συμπληρώνεται αυτοστιγμεί., πρωτοκολλάται στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο των Κ.Ε.Π. εκτυπώνεται και υπογράφεται από τον αιτούντα. Ο πολίτης έτσι παρέχει την εξουσιοδότηση στον υπάλληλο να συγκεντρώσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά, αν απαιτούνται, αντ' αυτού. Υπογεγραμμένη η αίτηση αποστέλλεται στην καθ' ύλην αρμόδια υπηρεσία με τον προσφορότερο κάθε φορά τρόπο, μέσω email, ταχυδρομείου ή fax μέχρι το τέλος του 2020, αφού από την 01/01/2021 βάσει του Ν.4722/2020, η χρήση του fax καταργήθηκε από τις δημόσιες υπηρεσίες. Όταν έρθει η απάντηση ο πολίτης ενημερώνεται τηλεφωνικά ή με sms για να παραλάβει το έγγραφό του, το οποίο μπορεί να του προωθηθεί και με ηλεκτρονικό τρόπο.

### 3.2. Παρεχόμενες υπηρεσίες των Κ.Ε.Π.

Σύμφωνα με το Ν.3013/2002, Άρθρο 31, § 1 «*το Κ.Ε.Π. ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων*». Αυτό σημαίνει ότι τώρα πια ο πολίτης δε χρειάζεται να μετακινείται από υπηρεσία σε υπηρεσία προκειμένου να συγκεντρώσει τα απαραίτητα έγγραφα. Αυτή τη χρονοβόρα, κοστοβόρα και κάποιες φορές εκνευριστική διαδικασία αναλαμβάνουν πλέον τα Κ.Ε.Π. Οι πολίτες υποβάλλοντας σε αυτά τις αιτήσεις τους μπορούν να λάβουν τα απαντητικά έγγραφα που επιθυμούν είτε την ίδια στιγμή, για υποθέσεις που τα έγγραφα εκδίδονται online, ή μετά από μικρό χρονικό διάστημα, με μία δεύτερη επίσκεψη στα Κ.Ε.Π. και όχι στην υπηρεσία έκδοσης, η οποία συχνότατα δε βρίσκεται στον τόπο διαμονής τους.

Θα μπορούσαμε να ταξινομήσουμε σε δύο μεγάλες κατηγορίες τις προσφερόμενες από τα Κ.Ε.Π. υπηρεσίες: στην πρώτη κατηγορία συμπεριλαμβάνονται οι σχετικές με τη Δημόσια Διοίκηση πληροφορίες: για τις υποθέσεις αυτής της κατηγορίας ο πολίτης την ίδια στιγμή πληροφορείται για όλες τις συναλλαγές του Δημοσίου ή αν το αίτημά του χρήζει περαιτέρω διερεύνησης ενημερώνεται μεταγενέστερα τηλεφωνικά. Στη δεύτερη συμπεριλαμβάνονται οι υπηρεσίες που σχετίζονται με αιτήσεις των πολιτών προς τους κρατικούς φορείς, αποτυπωμένες σε συγκεκριμένα ηλεκτρονικά έντυπα, στα οποία συνυπάρχουν αίτηση και απαιτούμενα δικαιολογητικά, βοηθώντας στη διάδοση της διαφάνειας και κυρίως στην διευκόλυνση των πολιτών, αφού όλες οι υπηρεσίες υποχρεούνται να ζητούν τα ίδια δικαιολογητικά για την έκδοση όμοιων διοικητικών πράξεων. Αφού πρωτοκολληθεί στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο e-ker, ο πολίτης λαμβάνει απόδειξη υποβολής, η οποία περιλαμβάνει τον αριθμό πρωτοκόλλου, την ημερομηνία υποβολής, την υπηρεσία στην οποία απευθύνεται η αίτηση και τα στοιχεία του υπαλλήλου που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει την υπόθεση, ακολούθως διαβιβάζεται, με email, online ή και ταχυδρομικώς (ως το 2020 έτος κατάργησης της χρήσης του fax στο δημόσιο διαβιβαζόταν και με fax), εντός της επόμενης από την υποβολή της ημέρα. Όλες οι αρμόδιες υπηρεσίες έχουν ανώτατο χρονικό περιθώριο 50 ημερών για να απαντήσουν.

Όπως σε κάθε αίτηση αντιστοιχεί ένα και μοναδικό ηλεκτρονικό έντυπο έτσι

και σε κάθε πολίτη αντιστοιχεί ένας μοναδικός κωδικός. Αυτός αποδίδεται σε κάθε πολίτη την πρώτη φορά που κάνει αίτηση μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος των Κ.Ε.Π., τα στοιχεία του καταγράφονται σε φόρμα που αυτόματα αποκτά τον κωδικό. Οποιαδήποτε άλλη φορά απευθυνθεί σε οποιοδήποτε Κ.Ε.Π. ο υπάλληλος δεν καταχωρεί εκ νέου τα στοιχεία του· απλά αναζητώντας τον με τον αριθμό της ταυτότητά του ή με το ονοματεπώνυμο και το πατρώνυμό του, μπορεί να τον εντοπίσει, τον επιλέγει και τα στοιχεία του καταχωρούνται αυτόματα στη νέα αίτηση.

### 3.3. Πύλη Ermis

Η πύλη Ermis υπήρξε η αφετηρία του εγχειρήματος για τη δημιουργία εθνικών πυλών στον ελλαδικό χώρο. Αποτελεί την ενιαία διαδικτυακή πύλη της Δημόσιας Διοίκησης, που παρέχει σε πολίτες και επιχειρήσεις από τις 9 Νοεμβρίου 2015, πληροφόρηση και μια πλειάδα ηλεκτρονικών υπηρεσιών για όσους διαθέτουν κωδικούς TAXISnet. Ακόμη και οι Έλληνες του εξωτερικού έχουν πρόσβαση στην πύλη, συνεπώς μπορούν να παραλάβουν ηλεκτρονικά, αφού πρώτα έχουν υποβάλει την αντίστοιχη αίτηση, όλα τα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις· ο φορέας υλοποίησής της ήταν η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. (ΚτΠ Α.Ε.), ενώ ο φορέας χρηματοδότησης και λειτουργίας της το Υπουργείο Εσωτερικών. Μεταφορικά τα Κ.Ε.Π. έχουν χαρακτηριστεί ως «υποκαταστήματα» του κράτους ενώ η πύλη Ermis είναι «το ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της Δημόσιας Διοίκησης, για όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις που επιθυμούν να έχουν πληροφόρηση και διεκπεραίωση των συναλλαγών τους με το σύνολο του Δημοσίου.

Φιλοδοξία της συγκεκριμένης πύλης ήταν η είσοδος της Ελλάδας στην εποχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συμβάλλοντας έτσι στη γενικότερη εκσυγχρονιστική προσπάθεια της Δημόσιας Διοίκησης και καθιστώντας την αλληλεπίδραση με τον κρατικό μηχανισμό πλέον μια πραγματικότητα, διευκολύνοντας όλες τις συναλλαγές. Όπως χαρακτηριστικά έχει λεχθεί η εκτύπωση κάθε πιστοποιητικού γίνεται πλέον θέμα «μερικών κλικ με μόνη προϋπόθεση την ύπαρξη κωδικών TAXISnet». Πρωταρχικός σκοπός των οραματιστών της ήταν «να συγκεντρώσει και να οργανώσει τις διαθέσιμες πληροφορίες του δημόσιου τομέα με δομημένο τρόπο, ώστε να μπορούν να διατίθενται ελεύθερα.»<sup>3</sup> (Δικτυακός Τόπος Διαβουλεύσεων)

<sup>3</sup><http://www.opengov.gr/ogp/?p=52>

Έτσι νοηματοδοτείται η προσπάθεια να καταστεί η πύλη το μοναδικό σημείο επαφής για τις συναλλαγές πολιτών και επιχειρήσεων με το σύνολο των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, που παρέχει ασφαλείς υπηρεσίες με τη χρήση κλιμακούμενων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης.

Στους στόχους της πύλης συγκαταλέγονται:

- Η συλλογή, οργάνωση και διανομή των απαιτούμενων πληροφοριών από τους δημόσιους φορείς
- Η ανάπτυξη των απαιτούμενων υποδομών ώστε να ενισχυθεί η διαλειτουργικότητα - που θα επιφέρει την παροχή υπηρεσιών από ένα και μόνο σημείο -των πληροφοριακών συστημάτων του δημοσίου.
- Η παροχή διαφορετικών μεθόδων ταυτοποίησης για τις πραγματοποιηθείσες συναλλαγές<sup>4</sup>(Δικτυακός Τόπος Διαβουλεύσεων).

Τις προσφερόμενες από την συγκεκριμένη πύλη υπηρεσίες μπορούμε να τις χωρίσουμε σε 2 κατηγορίες:

- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τις οποίες η παραλαβή του αποτελέσματος δεν είναι άμεση. Όταν ο ενδιαφερόμενος χρησιμοποιήσει τη συγκεκριμένη επιλογή τότε θα έχει τη δυνατότητα να παραλάβει το απαντητικό του έγγραφο είτε από την ηλεκτρονική του θυρίδα είτε από το Κ.Ε.Π. που θα του έχει ζητηθεί να επιλέξει ως Κ.Ε.Π. που θα διαχειριστεί το αίτημά του. Εφιστάται η προσοχή του αιτούντος, σε περίπτωση που επιθυμεί να παραλάβει το έγγραφό του σε ψηφιοποιημένη μορφή, να επιλέξει ένα Κ.Ε.Π. με δυνατότητα ψηφιοποίησης εγγράφων.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες με άμεση παραλαβή του αποτελέσματος.. Αυτές οι υπηρεσίες εν έτει 2023 από την πύλη gov.gr ( κατόπιν μεταπτώσεως).

<sup>4</sup> ο.π.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>

### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

#### 4.1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: η περίπτωση της Ελλάδας

Όλα τα σύγχρονα ευρωπαϊκά κράτη καταβάλλουν ιδιαίτερες προσπάθειες για να υλοποιήσουν μια σημαντικότερη προτεραιότητα της εθνικής στρατηγικής τους, αυτήν της ψηφιακής διακυβέρνησης ή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η οποία ταυτίζεται με την ψηφιοποίηση της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της δημιουργίας μιας ενιαίας ψηφιακής πύλης. Στον ελληνικό χώρο έχουν καταγραφεί αρκετά και σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση αυτή, αλλά η συγκεκριμένη προσπάθεια δεν έχει ακολουθήσει την ένταση και τη δυναμική των υπόλοιπων ευρωπαϊκών χωρών.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΒΨΜ) χαρακτηρίζεται ως το «όχημα» που θα μεταβάλει τον τρόπο με τον οποίο το κράτος εξυπηρετεί τους πολίτες του, αναπροσαρμόζει τις διαδικασίες του, υλοποιεί ποικίλες δράσεις και αντιμετωπίζει τα προβλήματα που ανακύπτουν (ΒΨΜ 2020-2025,2021). Η Ελλάδα, κατά την πανδημία, υλοποίησε αρκετά μέτρα για την ψηφιοποίηση της Δημόσιας Διοίκησης, χωρίς όμως να καταστεί δυνατή η ισότιμη κατάταξη της χώρας μας με τα υπόλοιπα ευρωπαϊκά κράτη στον τομέα αυτό. Η Ελλάδα κατατάσσεται στην 25<sup>η</sup> σειρά κατάταξης, ανάμεσα στα 27 κράτη-μέλη της ΕΕ για το 2022, βάσει του δείκτη DESI<sup>5</sup>. Είναι ενθαρρυντικό ότι παρατηρήθηκε θετική εξέλιξη καθώς το 2020 ιεραρχηθήκαμε στην 27<sup>η</sup> θέση και παρά τις δυσκολίες που αντιμετωπίσαμε, λόγω πανδημίας, πετύχαμε την κατάταξή μας στην 25<sup>η</sup> θέση· γεγονός που αποδεικνύει ότι εργαζόμαστε σκληρά για να καλύψουμε τις υπάρχουσες διαφορές με τις άλλες Ευρωπαϊκές χώρες.

<sup>5</sup><https://digital-strategy.ec.europa.eu/el/policies/desi>

Φαίνεται όμως ότι η εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι μια δύσκολη και χρονοβόρα υπόθεση παρά τα σημαντικά πλεονεκτήματά της στον τομέα της κοινωνίας και της οικονομίας. Φυσικά σημαντικότερη προϋπόθεση του ψηφιακού μετασχηματισμού αποτελεί η αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών· αυτές πρέπει να επανασχεδιαστούν με ανθρωποκεντρική και πελατοκεντρική φιλοσοφία δίνοντας στον πολίτη τη δυνατότητα να έχει μια ταχύτερη, φιλικότερη και σαφώς ασφαλέστερη εξυπηρέτηση, τόσο με τη φυσική του αυτοπρόσωπη παρουσία στις υπηρεσίες όσο και για την εξ αποστάσεως εξυπηρέτησή του.

Η ραγδαία ταχύτητα των τεχνολογικών μεταβολών συνδυαζόμενη με τη χαμηλή ψηφιακή ωριμότητα δημιουργεί μια αδήριτη ανάγκη για την Ελληνική πολιτεία να ενεργήσει σε πολλαπλά επίπεδα και κυρίως σε περιορισμένο χρονικό ορίζοντα ώστε να υλοποιηθεί μια «ολιστική» ψηφιακή προσέγγιση (ΒΨΜ, 2021). Αυτή η πρόκληση είναι ένα μεγάλο στοίχημα που πρέπει να κερδίσουμε ως έθνος για να μην αντιμετωπίσουμε ψηφιακό χάσμα σε σχέση με τους ευρωπαίους εταίρους μας.

#### **4.2. Επίδραση της πανδημίας στον ψηφιακό μετασχηματισμό των Κ.Ε.Π.**

Η πανδημία ήταν πια μια εφιαλτική πραγματικότητα και για την Ελλάδα, μετά την επιβεβαίωση κρουσμάτων στις 26 Φεβρουαρίου 2020, που απαιτούσε αλλαγές στον τρόπο ζωής, εργασίας, μάθησης ακόμη και στον τρόπο ψυχαγωγίας όλων μας. Ο κρατικός μηχανισμός έπρεπε να λειτουργήσει εντατικότερα και πιο αποτελεσματικά απ' ό,τι σε κανονικές συνθήκες για να αποφύγουμε την κατάρρευση. Τα Κ.Ε.Π. έχοντας διανύσει μια επιτυχημένη εικοσαετή πορεία στο χώρο της Δημόσιας Διοίκησης και έχοντας κερδίσει την αποδοχή και την αναγνώριση των πολιτών – σε τέτοιο βαθμό όπως καμιά άλλη υπηρεσία - έφτασαν να λειτουργούν μέσα στην πανδημική κρίση με εντονότερους ρυθμούς. Η πανδημία οδήγησε επιτακτικά στην αναγκαιότητα για αλλαγές στην ψηφιοποίηση των υπηρεσιών που προσέφεραν τα Κ.Ε.Π. και στην εξ αποστάσεως ικανοποίηση των αιτημάτων που υποβάλλονταν.

Η ελληνική Δημόσια Διοίκηση στην προσπάθειά της να ελέγξει και να περιορίσει, κατά το δυνατόν, τις αρνητικές συνέπειες της πανδημίας εξέδωσε αρκετές Πράξεις Νομοθετικού Περιεχομένου (Π.Ν.Π.) και διευκρινιστικές εγκυκλίους. Στις 25/02/2020 (ΦΕΚ Α'42/25.02.2020) εκδόθηκε η πρώτη με θέμα «Κατεπείγοντα μέτρα αποφυγής και περιορισμού της διάδοσης κορωνοϊού».

Τα άρθρα 4 και 5, της Π.Ν.Π. 11/03/2020 ( ΦΕΚ Α΄55/11.03.2020) αναφέρονται σε έκτακτα και προσωρινά μέτρα για την αγορά εργασίας οργανώνοντας τον εργασιακό τόπο και χρόνο. Καθιερώνεται λοιπόν η εξ αποστάσεως εργασία, καθώς και η εκ περιτροπής αλλά και η εργασία με μειωμένο ωράριο ή ακόμα και η παροχή εργασίας κατά πλήρες ωράριο αλλά σε διαφορετικό χρόνο από το προβλεπόμενο ωράριο λειτουργίας της υπηρεσίας, η άδεια ειδικού σκοπού για τη διευκόλυνση των εργαζομένων γονέων, καθιερώθηκαν ώρες προσέλευσης του κοινού. Συνεχώς και αδιαλείπτως οι υπάλληλοι του δημόσιου τομέα ενημερώνονταν με εγκυκλίους του Υπουργείου Εσωτερικών για τον τρόπο λειτουργίας των υπηρεσιών τους.

Παρά τις αρνητικές και δυσάρεστες συνέπειες που συνδέθηκαν με την πανδημία είμαστε υποχρεωμένοι να παραδεχτούμε ότι υπήρξαν και θετικά αποτελέσματά της: πυροδότησε ένα μεταρρυθμιστικό κύμα του κρατικού μηχανισμού,πίστευσε διαδικασίες που επί σειρά ετών ήταν αναγκαίες, επιβεβλημένες και προγραμματισμένες αλλά, ή δεν είχαν πραγματοποιηθεί ή ενώ είχαν ξεκινήσει δεν είχαν ολοκληρωθεί. Στην τελευταία κατηγορία εντάσσεται και η διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού, η οποία τέθηκε σε εφαρμογή με ταχύτατους ρυθμούς. Η πανδημία όχι μόνοπίστευσε τη χρήση διάφορων προγραμμάτων ένταξης των ψηφιακών υπηρεσιών, αλλά άμβλυσε και ενδεχόμενες αντιδράσεις που θα υπήρχαν σε κανονικές συνθήκες για την ενσωμάτωση των ψηφιακών υπηρεσιών. Ολόκληρος ο κρατικός μηχανισμός εξαναγκάστηκε να κινηθεί με τις ταχύτητες του διαδικτύου. Η Ελλάδα πέτυχε κάτι που κανείς δεν πίστευε ότι μπορούσε να κατορθώσει. Έτσι η πύλη gov.gr δόθηκε σε χρήση δύο μήνες νωρίτερα, το Μάρτιο του 2020, με αρχική εκκίνηση τις 501 υποθέσεις, οι οποίες από την πρώτη μέρα αυξήθηκαν σε 503, με την προσθήκη της υπεύθυνης δήλωσης και της εξουσιοδότησης. Αυτή η μετάβαση από το γραφειοκρατικό τρόπο οργάνωσης στη νέα ψηφιακή εποχή αποτελούνταν από σειρά νέων, άγνωστων πρακτικών, για την πλειοψηφία του πληθυσμού, όπως την έκδοση πιστοποιητικών μέσω της πύλης gov.gr, τη χρήση της ψηφιακής υπογραφής, τις τηλεδιασκέψεις, την τηλεκπαίδευση, την τηλεργασία ή την έκδοση διαφόρων εγγράφων μέσω θυρίδων. Σύμφωνα με άρθρο του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στις 17 Απριλίου 2023, η επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού «αποτυπώνεται εύγλωττα στα αποτελέσματα της εμβληματικής μεταρρύθμισης που φέρει το όνομα gov.gr. Σε αυτό συγκεντρώσαμε 501 ψηφιακές υπηρεσίες που παρείχε το ελληνικό Δημόσιο αλλά βρισκόταν σκόρπιες με αποτέλεσμα οι πολίτες να μην τις γνωρίζουν και να μην τις

χρησιμοποιούν»<sup>6</sup>.(Πιερρακάκης, 2023).

Οι πολίτες από τη πρώτη στιγμή έδειξαν εξαιρετική ανταπόκριση στις παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες. Αλλά για την ψηφιακή πρόοδο που συντελέστηκε μέσω του gov.gr «οι αριθμοί μιλούν από μόνοι τους»<sup>7</sup>: από το 2020 που το gov. gr ξεκίνησε την πορεία του με τις 501 ψηφιοποιηθείσες υπηρεσίες φτάνουμε στο 2023 όπου ο αριθμός έχει τριπλασιαστεί προσφέροντας 1535 υπηρεσίες.

### 4.3. Πύλη gov.gr

Χρησιμοποιώντας την εμπειρία που είχε αποκτηθεί από την Πύλη ΕΡΜΗΣ ως οδηγό για την αποφυγή των παρελθόντων λαθών αποφασίστηκε η δημιουργία μιας Πύλης που θα αναπτύσσονταν με την ευρωπαϊκή χρηματοδότηση, αλλά εν συνεχεία η συντήρηση, η λειτουργία και η απαιτούμενη αναβάθμισή της θα καλύπτονταν από εθνικούς πόρους.(Παπαβασιλείου, 2020). Σε αυτό το πλαίσιο κινήθηκε το νεοσυσταθέν Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΦΕΚ 119/8.7.2019, άρθρο 1) που δρομολόγησε τη δημιουργία της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr. Η πύλη θεσμοθετήθηκε με το άρθρο 52 του Ν.4635/2019 και δόθηκε σε δοκιμαστική λειτουργία στις 21/03/2020. Σχεδιάστηκε στη βάση καλών πρακτικών από άποψη εμπειρίας χρήσης και στοχεύει στην ενοποίηση της δομής αλλά και της φιλοσοφίας των υπηρεσιών για να αποκτήσει το δημόσιο ένα ενιαίο, περισσότερο εξυπηρετικό και φιλικό πρόσωπο. Σήμερα έχουμε τη δυνατότητα να διεκπεραιώσουμε μέσω του gov.gr 1535 υπηρεσίες που κατατάσσονται σε 11 κατηγορίες:

- Γεωργία και κτηνοτροφία,
- Δικαιοσύνη,
- Επιχειρηματική δραστηριότητα,
- Εργασία και ασφάλιση,
- Οικογένεια,
- Περιουσία και φορολογία,
- Πολίτης και καθημερινότητα,
- Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός,

---

<sup>6</sup><https://mindigital.gr/archives/50293> χρόνια gov.gr – Ένα κράτος ψηφιακό, η Ελλάδα σε κίνηση.

<sup>7</sup>ο.π.

- Στράτευση,
- Υγεία και πρόνοια<sup>8</sup> (<https://www.gov.gr/>).

Μέσω αυτής της πύλης πολίτες και επιχειρήσεις έχουν πλέον πρόσβαση στις ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχονται από κάθε δημόσιο φορέα και οργανισμό εύκολα, άμεσα, με μεγάλη ταχύτητα και κυρίως μέσω ενιαίας ταυτοποίησης. Στόχος του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι πριν τη μετατροπή οποιασδήποτε διαδικασίας σε ψηφιακή, αυτή η διαδικασία να έχει προηγουμένως απλοποιηθεί, κατανοώντας ότι το ζητούμενο είναι η καταπολέμηση της γραφειοκρατίας και όχι η ψηφιοποίηση της. «Το gov.gr είναι το ίδιο το ψηφιακό κράτος που εξελίσσεται δυναμικά: αποτελεί τη μεταφορά φυσικών υπηρεσιών στην οθόνη του πολίτη, του επιχειρηματία ή του δημοσίου υπαλλήλου άνευ περιττών υποχρεώσεων και γραφειοκρατικών εμποδίων.»<sup>9</sup> Το gov.gr έχει ως πρότυπο τη βρετανική πλατφόρμα gov.uk.

Η πύλη αυτή δημιουργήθηκε λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες τόσο των πολιτών όσο και των επιχειρήσεων και φιλοδοξώντας να ενοποιήσει τη γενικότερη φιλοσοφία αλλά και τη δομή των προσφερόμενων υπηρεσιών ώστε το Δημόσιο να αποκτήσει πια ένα εξωστρεφές και ταυτόχρονα πιο φιλικό πρόσωπο συνδυαζόμενο με τη μεγαλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση προς τους πολίτες. Στην παρούσα φάση λειτουργία του, το gov.gr λειτουργεί ως ένας κατάλογος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Σε μεταγενέστερη φάση και στην ολοκληρωμένη πλέον μορφή του θα έχει μετασχηματιστεί στο κέντρο της ψηφιακής εξυπηρέτησης που θα συγκεντρώνει στις σελίδες του όλες τις λύσεις και όλα όσα θα πρέπει οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να γνωρίζουν για τις δημόσιες συναλλαγές τους. Φιλοδοξεί να μετατραπεί στο ένα και μοναδικό σημείο επαφής του δημοσίου με τους πολίτες, προσφέροντας εύκολη και απρόσκοπτη πρόσβαση, ταχεία εύρεση και διεκπεραίωση δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών από τους ενδιαφερόμενους. Στόχος παραμένει ότι κάθε υπηρεσία που θα ψηφιοποιείται μελλοντικά θα ενσωματώνεται στο gov.gr.

Η δήλωση της γέννησης ήταν η πρώτη πράξη που απλουστεύτηκε και ψηφιοποιήθηκε μέσω του εθνικού προγράμματος απλούστευσης διαδικασιών και με τη νέα της μορφή πια αποτελεί μέρος του οικοσυστήματος του gov.gr. Μια από τις καινοτομίες της διαδικτυακής πύλης είναι η προσφερόμενη δυνατότητα ηλεκτρονικά συμπληρωμένης και υπογεγραμμένης υπεύθυνης δήλωσης και εξουσιοδότησης, από

<sup>8</sup> <https://www.gov.gr/>

<sup>9</sup> <https://mindigital.gr/archives/50293> χρόνια gov.gr – Ένα κράτος ψηφιακό, η Ελλάδα σε κίνηση.

την 21<sup>η</sup> Μαρτίου 2020, με τη χρήση των κωδικών TAXISnet. Η δυνατότητα κάθε ενδιαφερόμενου να συμπληρώσει, να υπογράψει και να υποβάλει ηλεκτρονικά υπεύθυνες δηλώσεις και εξουσιοδοτήσεις αποτελεί αναμφίβολα μια πρωτοποριακή ιδέα που συμβάλλει στην απλούστευση των διαδικασιών και στην ελαχιστοποίηση του χρόνου διεκπεραίωσης καθημερινών συναλλαγών με το Δημόσιο, χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του πολίτη.

Ιδιαίτερα θετικό χαρακτηρίζεται το γεγονός ότι στην αρχική ιδέα σύλληψης συμπεριλαμβάνεται και η ιδέα της συνεχούς εξέλιξης, της βελτίωσης, της επικαιροποίησης των προσφερόμενων υπηρεσιών με βάση σχόλια, προτάσεις, παρατηρήσεις και αξιολογήσεις των χρηστών. Από την άλλη και οι πολίτες αλλά και οι επιχειρήσεις διεκδικούν καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες και το gov.gr αποτελεί την εθνική πύλη που δεσμεύεται να τους τις παρέχει στηριζόμενο στη δική τους πολύτιμη συνδρομή.

#### **4.4. MyKEPlive**

Την έκδοση του Ν.4704/2020(ΦΕΚ Α΄/133/14.07.2020) «Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις», άρθρο 33, ακολούθησε η με αρ.20530 (ΦΕΚ Α΄ 133/14.07.2020) απόφαση του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης όπου καθορίζονται οι όροι για την εξυπηρέτηση των ενδιαφερομένων μέσω ειδικής σύγχρονης πλατφόρμας με τηλεδιάσκεψη. Δημιούργησαν την ψηφιακή εφαρμογή myKEPlive. Η MyKEPlive είναι μια άκρως νεωτεριστική ψηφιακή διαδικασία της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, που συνδυάζει το περιβάλλον κράτησης (δημιουργία ραντεβού) με το περιβάλλον διενέργειας τηλεδιάσκεψης (videoconference) μέσω ενός κρυπτογραφημένου ασφαλούς καναλιού (Γαλαζούλα κ. ά, χ.χ.), που θεσμοθετήθηκε από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στην προσπάθειά του να επιταχύνει τη διαδικασία ψηφιακού μετασχηματισμού. Η συγκεκριμένη εφαρμογή συγκαταλέγεται στην ομπρέλα των υπηρεσιών myDesklive, που σχεδιάστηκε και προσφέρεται από τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. Μέσα στην πανδημία τέθηκε σε εφαρμογή αυτός ο νέος πρωτόγνωρος τρόπος εξυπηρέτησης προσφέροντας τη δυνατότητα, σε πολίτες και νόμιμους εκπροσώπους των νομικών προσώπων, να εξυπηρετηθούν εξ αποστάσεως, για συγκεκριμένες υπηρεσίες, από τους υπαλλήλους των Κ.Ε.Π., αφού αιτηθούν ραντεβού έχοντας επιλέξει την επιθυμητή ώρα και μέρα, από την υπάρχουσα λίστα διαθεσιμότητας. Η καινοτομία της εφαρμογή έγκειται στο γεγονός ότι ο

ενδιαφερόμενος μπορεί να κάνει την επιθυμητή κράτηση από οποιαδήποτε συσκευή με πρόσβαση στο διαδίκτυο. Ολόκληρη η εφαρμογή είναι online με μόνα προαπαιτούμενα την ύπαρξη μιας συσκευής για να συνδεθείς στο internet, τη δυνατότητα πρόσβασης στο internet και την εισαγωγή των κωδικών TAXISnet.(Παλαιού,2022).

Ο πολίτης εισερχόμενος στην πλατφόρμα, κατόπιν αυθεντικοποίησης χρησιμοποιώντας τους κωδικούς TAXISnet, θα επιλέγει το θεματικό πεδίο της υπηρεσίας που τον ενδιαφέρει από τα 5 προσφερόμενα πεδία :

- Διοικητική πληροφόρηση – ενημέρωση,
- Διεκπεραίωση αίτησης,
- Υπηρεσίες προς επιχειρήσεις,
- Εξυπηρέτηση πολίτη με αναπηρία,
- Εξυπηρέτηση από το Δήμο.

Έπειτα επιλέγει ημερομηνία και ώρα, καταχωρεί τα απαραίτητα για την επικοινωνία στοιχεία (όνομα, email, αριθμό κινητού τηλεφώνου, διεύθυνση κατοικίας και θέμα), επιλέγει τον επιθυμητό τρόπο παραλαβής της πιθανής παραγόμενης διοικητικής πράξης και αφού επιβεβαιώσει την ορθότητα των στοιχείων του και συναινέσει στη διαβίβαση και επεξεργασία τους από τον υπάλληλο του Κ.Ε.Π. θα οριστικοποιήσει την κράτησή του. Κατόπιν αυτού θα λάβει από την πλατφόρμα ηλεκτρονικό μήνυμα επιβεβαίωσης με το σύνδεσμο για τη συμμετοχή του στην τηλεδιάσκεψη αλλά και την προσφερόμενη δυνατότητα για ακύρωση του ραντεβού, εφόσον παραστεί ανάγκη. Με την ενεργοποίηση του συνδέσμου για την τηλεδιάσκεψη την προγραμματισμένη ημέρα και ώρα θα συμμετάσχει σε αυτήν, αφού πρώτα γίνει ταυτοποίησή του από τον υπάλληλο του Κ.Ε.Π., μέσω του εγγράφου ταυτοποίησης που έχει καταχωρήσει στην υποβληθείσα αίτηση. Φυσικά διασφαλίζεται και η αυθεντικοποίηση του χρήστη καθώς ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. εισέρχεται με κωδικούς/διαπιστευτήρια που του έχουν αποδοθεί από τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. Ο υπάλληλος υποχρεούται να ενημερώσει τον πολίτη ότι η τηλεδιάσκεψη δεν καταγράφεται, τηρουμένων των διατάξεων περί προστασίας προσωπικών δεδομένων. Πριν τη λήξη της τηλεσυνάντησης ο υπάλληλος έχει υποχρέωση να επιβεβαιώσει τον τρόπο με τον οποίο επιθυμεί να παραληφθεί το τελικό διοικητικό προϊόν· δίνεται η δυνατότητα ο αιτών να το παραλάβει ηλεκτρονικά ή ακόμη και με χρέωση της υπηρεσίας στην ταχυδρομική του διεύθυνση.

Τα οφέλη αυτού του τρόπου εξυπηρέτησης είναι πολλαπλά τόσο για τον πολίτη όσο και για την υπηρεσία. Στα οφέλη για τον ενδιαφερόμενο συμπεριλαμβάνονται : η εξοικονόμηση χρόνου, η ευελιξία στον προγραμματισμό του ραντεβού - με δυνατότητα ακύρωσης και επαναπρογραμματισμού, αλλά και άμεση ενημέρωση αν προκύψει κάτι εκτάκτως από την πλευρά του φορέα- η εξυπηρέτηση από οποιοδήποτε Κ.Ε.Π. ανά την επικράτεια, η δυνατότητα καθορισμού ραντεβού και για πρόσωπα που δεν διαθέτουν κωδικούς TAXISnet, η εξυπηρέτηση κατοίκων του εξωτερικού και το κυριότερο από όλα η εξυπηρέτηση με παρουσία διερμηνέα νοηματικής γλώσσας/χειλοανάγνωσης, όταν το απαιτεί η περίπτωση που εξυπηρετείται (Γαλαζούλα κ.ά., χ.χ.). Με τη χρήση της συγκεκριμένης εφαρμογής έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετηθούν και οι Έλληνες της διασποράς. Αξίζει να μνημονεύσουμε τις δυνατότητες που προσφέρονται μέσω του MyKEPlive στα άτομα με αναπηρία αλλά και σε αυτά τα άτομα που διαβιούν σε απομακρυσμένες περιοχές, όπου παρά τον μεγάλο αριθμό Κ.Ε.Π. που βρίσκονται διάσπαρτα στη γεωγραφικά κατακερματισμένη χώρα μας, δεν υπάρχει κάποιο Κ.Ε.Π. πλησίον τους. Σε αυτές τις περιπτώσεις διακρίνουμε τον προοδευτικό χαρακτήρα του ψηφιακού κράτους που ευνοεί, και δικαιολογημένα το πράττει, τους λιγότερο ευνοημένους, τα άτομα με ειδικές ανάγκες, τους απομονωμένους σε νησιωτικές ή ορεινές περιοχές.

Ενώ στα οφέλη για τα ίδια τα Κ.Ε.Π. και γενικά για τον κρατικό μηχανισμό συμπεριλαμβάνονται: η αποσυμφόρηση των υπηρεσιών, η δημιουργία ενός κράτους με φιλικό και εξυπηρετικό πρόσωπο το οποίο διαθέτει μια υπηρεσία που εξελίσσεται και προσαρμόζεται στις ανάγκες των δοκιμαζόμενων πολιτών, η εξαγωγή, ανάλυση, μελέτη και αξιολόγηση από τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. των στατιστικών στοιχείων χρήσης ανά υπόθεση, ώστε να γίνουν απαραίτητες τροποποιήσεις ή βελτιώσεις, το γεγονός ότι καθίσταται μετρήσιμος ο βαθμός ικανοποίησης και τέλος η αξιοποίηση των προτεινόμενων, από ίδιους τους συναλλασσόμενους, τρόπων βελτίωσης.

# **ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ**

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup>

### Μεθοδολογία της έρευνας

#### 5.1. Διατύπωση ερευνητικού προβλήματος - Αναγκαιότητα της έρευνας

Ως γενικός προβληματισμός θα μπορούσε να διατυπωθεί το γεγονός ότι μια υπηρεσία που απευθύνεται στον πολίτη, όπως τα Κ.Ε.Π., ακόμη και όταν «λειτουργεί καλά», αυτό δεν σημαίνει αυτόματα ότι οι εξυπηρετούμενοι γίνονται ωφελούμενοι, ότι δηλαδή, αποκομίζουν πραγματικό όφελος από την υπηρεσία που τους παρασχέθηκε. Το ερώτημα είναι κατά πόσον οι παρεχόμενες υπηρεσίες είχαν πραγματική προστιθέμενη αξία, συμπεριλαμβανομένων σχετικών, χρήσιμων και αναγκαίων πληροφοριών, ειδικής υποστήριξης και εντατικής και αποτελεσματικής βοήθειας. Σε αυτόν τον προβληματισμό, αυτοί που καλούνται και πρέπει να απαντήσουν δεν είναι οι εργαζόμενοι στα Κ.Ε.Π., αλλά ακριβώς αυτοί που εξυπηρετήθηκαν. Ασφαλώς η άποψη της διοίκησης και των εμπειρογνομόνων συνεκτιμάται, ως ιδιαίτερα σημαντική. Ωστόσο, η βασική ιδέα, η οποία δεν πρέπει να παραγνωρίζεται από κανέναν, είναι ότι, τα Κ.Ε.Π. που απευθύνονται στον πολίτη, θεσμοθετήθηκαν, συστάθηκαν και χρηματοδοτήθηκαν για την αποτελεσματική και ικανοποιητική γι' αυτόν εξυπηρέτηση. Είναι σαφές ότι η διαρκής μελέτη του ζητήματος της αξιολόγησης των Κ.Ε.Π. κρίνεται σημαντική και αναγκαία, καθώς μάλιστα το τελευταίο διάστημα δρομολογούνται και νέες ψηφιακές αλλαγές στην λειτουργία τους, στο πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Βασική επιδίωξη της παρούσας έρευνας αποτελεί η διερεύνηση των απόψεων των πολιτών για την αξιολόγησή τους εστιάζοντας στις γενικές θέσεις τους για τα Κ.Ε.Π., την θεματολογία για την οποία απευθύνονται, την εξυπηρετικότητα που εισπράττουν, την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και το μέλλον αυτών.

#### 5.2. Σκοπός, στόχοι και ερευνητικά ερωτήματα

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση των απόψεων των πολιτών για το βαθμό ικανοποίησης από τις προσφερόμενες υπηρεσίες, κατά την πανδημία, από

το Κ.Ε.Π. Μοιρών της Περιφερειακής Ενότητας Φαιστού του Ηρακλείου Κρήτης.

Τα κύρια **ερευνητικά ερωτήματα** που προέκυψαν από τον σκοπό της έρευνας ήταν τα εξής:

- Σε ποιο βαθμό εξυπηρετήθηκαν οι πολίτες από τα Κ.Ε.Π.;
- Κατά πόσο η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να αναβαθμίσει τις προσφερόμενες υπηρεσίες των Κ.Ε.Π.;
- Διαφέρουν οι απόψεις των ανδρών από τις γυναίκες για τις προσφερόμενες υπηρεσίες, την θεματολογία επίσκεψης, την εξυπηρετικότητα και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση;

### **5.3. Μεθοδολογικό πλαίσιο έρευνας**

Οι επικρατέστερες στρατηγικές έρευνας στο πεδίο των κοινωνικών επιστημών διακρίνονται σε ποιοτικές, ποσοτικές και μεικτές (που συνδυάζουν και αξιοποιούν τα χαρακτηριστικά ποιοτικών και ποσοτικών ερευνών) (Creswell, 2016). Η εκάστοτε μέθοδος και τεχνική που ακολουθείται καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό τόσο από τη φύση του ζητήματος που κάθε φορά τίθεται όσο και τον σκοπό και τους επιμέρους στόχους της έρευνας (Βάμβουκας, 2007). Στην ποσοτική έρευνα ο ερευνητής ενδιαφέρεται για την ανακάλυψη των νόμων που συνδέουν τα κοινωνικά φαινόμενα με τις αιτίες τους, επιδιώκοντας την καταγραφή των αντικειμενικών μετρήσεων της πραγματικότητας και την ανάδειξη πιθανών αιτιών (Σαραφίδου, 2011). Για τον λόγο αυτό και στην παρούσα έρευνα προκρίνεται η ποσοτική ερευνητική διάσταση. Η επιλογή της είναι συμβατή με τα ερευνητικά ερωτήματα και βασίζεται στο γεγονός πως οι κεντρικές έννοιες που περιλαμβάνονται στα υπό διερεύνηση ερωτήματα αφορούν μεταβλητές, οι οποίες, αφού πρώτα οριστούν λειτουργικά για να αποφευχθεί η πολλαπλότητα των ερμηνειών και στη συνέχεια συγκεκριμενοποιηθούν εμπειρικά, μπορούν να αποτυπωθούν ποσοτικά. Μέσα από την καταγραφή των απόψεων σε επιμέρους παραμέτρους της αξιολόγησης, επιχειρείται η διερεύνηση των μεταβλητών και παραγόντων που μπορούν να επιδράσουν στη στάση των υποκειμένων, στη διαφοροποίηση των απαντήσεών τους και τη διαμόρφωση γενικών τάσεων και ομοιομορφιών στο δείγμα της έρευνας. Παράλληλα, ανιχνεύονται τυχόν συσχετίσεις ανάμεσα στις μεταβλητές όπως και με συγκεκριμένα δημογραφικά χαρακτηριστικά του πληθυσμού - στόχου. Επιπλέον, η ποσοτική έρευνα δίνει τη δυνατότητα στον

ερευνητή να λειτουργήσει ως αποστασιοποιημένος παρατηρητής, γεγονός που περιορίζει το ενδεχόμενο να επιδράσει είτε άμεσα είτε έμμεσα στις απαντήσεις των συμμετεχόντων. Στα πλαίσια της ποσοτικής διάστασης επελέγη ως μέθοδος η έρευνα επισκόπησης, που προβλέπει την εφαρμογή ενός συγχρονικού σχεδίου για τη συλλογή δεδομένων σε ένα ευρύ δείγμα πληθυσμού σε δεδομένο χρονικό σημείο, με σκοπό την καταγραφή και διαπίστωση της υπάρχουσας κατάστασης και την ανάδειξη των σχέσεων (Cohen & Manion, 2007).

Ως καταλληλότερο μέσο συλλογής των δεδομένων κρίθηκε το δομημένο ανώνυμο ερωτηματολόγιο, καθώς βοηθά στην συγκέντρωση ποσοτικών δεδομένων σε σύντομο χρονικό διάστημα, δεν είναι δαπανηρό και επιτρέπει τη συλλογή στοιχείων από ένα ευρύτερο δείγμα σε σχέση με τη συνέντευξη. Επιπλέον, επειδή το δείγμα της έρευνας απαντά στο ίδιο πλαίσιο ερωτήσεων παρέχεται η δυνατότητα σύγκρισης των αποτελεσμάτων. Η δε ανωνυμία των απαντήσεων αποτελεί σε μεγάλο βαθμό εγγύηση της ειλικρίνειας των συμμετεχόντων, στην οποία συμβάλλει επίσης και η μη απαίτηση παρουσίας του ερευνητή (Βάμβουκας, 2007), (Cohen & Manion, 2007).

#### **5.4. Πληθυσμός και δείγμα της έρευνας**

Βασικό στοιχείο μιας έρευνας αποτελεί ο προσδιορισμός του ερευνητέου πληθυσμού (Cohen & Manion, 2007). Ως πληθυσμός της παρούσας έρευνας ορίστηκαν οι πολίτες του Δήμου Φαιστού της Περιφέρειας Κρήτης. Ο αριθμός των ατόμων του πληθυσμού είναι 23.622 κάτοικοι, σύμφωνα με την απογραφή του 2021. Ο Δήμος Φαιστού, Δήμος της Περιφέρειας Κρήτης, αποτελεί συνένωση των τριών πρώην Καποδιστριακών Δήμων Ζαρού, Τυμπακίου και Μοιρών, διαθέτει πλούσιο πολιτισμικό απόθεμα, σπουδαία ιστορία, σημαντική αγροτική παραγωγή και σπουδαία μνημεία. Η έδρα του δήμου Φαιστού βρίσκεται στις Μοίρες, ενώ ιστορική έδρα του έχει οριστεί το Τυμπάκι. Βρίσκεται και ανήκει διοικητικά στην Περιφέρεια Κρήτης. Κύρια ασχολία των κατοίκων του δήμου Φαιστού είναι η γεωργία, η κτηνοτροφία και ο τουρισμός.

Το επόμενο βήμα στον σχεδιασμό της έρευνας αφορά τη δειγματοληπτική στρατηγική και τον καθορισμό του μεγέθους του δείγματος (Cohen et al., 2007). Επειδή ωστόσο καταγράφονται πρακτικές δυσκολίες να συλλεγούν πληροφορίες από το σύνολο του πληθυσμού – στόχου (έλλειψη χρόνου, διαθέσιμοι πόροι,

προαπαιτούμενα γραφειοκρατικά ζητήματα), το ενδιαφέρον στρέφεται στην προσπάθεια συλλογής πληροφοριών από ένα - κατά το δυνατόν - αντιπροσωπευτικό υποσύνολο του μελετώμενου πληθυσμού, το οποίο συνιστά αυτό που ονομάζεται «ερευνητικό δείγμα» (Cohen & Manion, 2007). Υπό το πρίσμα αυτό σε επισκοπήσεις μικρής κλίμακας, όπως η παρούσα εργασία, επιλέγεται η μη πιθανοτική δειγματοληψία, η οποία βασίζεται σε διαθέσιμα υποκείμενα στα οποία ο ερευνητής έχει εύκολη πρόσβαση (βολικό δείγμα) και συνεισφέρουν στη διαδικασία μέχρι τη συμπλήρωση ενός ικανοποιητικού αριθμού δειγμάτων (Cohen & Manion, 2007). Η εστίαση στο συγκεκριμένο ερευνητικό δείγμα γίνεται με επίγνωση ότι δεν αντιπροσωπεύει το ευρύτερο σώμα των πολιτών του Δήμου Φαιστού και δεν αναμένεται να καταγράψει ομοιομορφίες και συμπεράσματα με καθολική ισχύ. Η επιλεγείσα ερευνητική μεθοδολογία κρίνεται πως μπορεί να υπηρετήσει τον κύριο σκοπό της έρευνας, την καταγραφή δηλαδή των απόψεων των πολιτών του Δήμου Φαιστού αναφορικά με την λειτουργία των Κ.Ε.Π. κατά την περίοδο της πανδημίας. Η έρευνα διεξήχθη από 27 Μαρτίου έως 24 Απριλίου 2023. Η χορήγηση των ερωτηματολογίων έγινε σε έντυπη μορφή. Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από τους συμμετέχοντες στους εργασιακούς τους χώρους και στο Κ.Ε.Π. Μοιρών, ενώ το ποσοστό απόκρισης κυμάνθηκε στο 95%. Δίδονταν οι απαραίτητες διευκρινίσεις όπου απαιτούνταν, όπως για τις βασικές γνώσεις τους για τις νέες τεχνολογίες. Συμπληρώθηκαν συνολικά 100 ερωτηματολόγια, αριθμός που κρίνεται σχετικά ικανοποιητικός δεδομένου του περιορισμένου χρόνου υλοποίησης της παρούσας μελέτης.

### **5.5. Δομή και περιγραφή του ερωτηματολογίου**

Το ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους και τις αρχές που ορίζονται από τη μεθοδολογία της εκπαιδευτικής έρευνας (Bell, 1997). Ο σχεδιασμός των ερωτήσεων έγινε με κύρια επιδίωξη τη δημιουργία ενός ερωτηματολογίου απλού, εύχρηστου και κατανοητού, ανταποκρινόμενου στο επίπεδο των συμμετεχόντων στην έρευνα, ενώ οι ερωτήσεις επελέγησαν με κριτήριο την άμεση συσχέτισή τους με τους θεωρητικούς προσανατολισμούς της έρευνας, τον σκοπό και τους ερευνητικούς στόχους. Ιδιαίτερο βάρος δόθηκε ακολούθως στην ευκρίνεια των οδηγιών συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου και τη διαβεβαίωση εξασφάλισης της ανωνυμίας. Η κατασκευή του ερωτηματολογίου στηρίχθηκε στη

διαθέσιμη ελληνική βιβλιογραφία, με βασικό γνώμονα τον βαθμό συμφωνίας και συνάφειας των ερωτήσεων με το θεωρητικό πλαίσιο της έρευνας. Στη σύνταξη του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκαν κατά κύριο λόγο ερωτήσεις «κλειστού τύπου», στις οποίες ο ερωτώμενος καλείται να επιλέξει την απάντηση που τον εκφράζει μέσα από ένα δομημένο πλαίσιο πιθανών απαντήσεων. Οι «κλειστού τύπου» ερωτήσεις διευκολύνουν αφενός την ταξινόμηση - κωδικοποίηση των επιλογών και επεξεργασία των δεδομένων από πλευράς του ερευνητή και αφετέρου τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου από τους ερωτωμένους, παρέχοντας εγγυήσεις αντικειμενικότητας των πληροφοριών (Cohen & Manion, 2007). Ωστόσο, οι ερωτήσεις αυτού του τύπου περιορίζουν τον αριθμό των διαθέσιμων απαντήσεων, επομένως δεν μπορεί να θεωρηθεί πως συντελούν στην εξαντλητική κάλυψη του θέματος. Αντίθετα οι ερωτήσεις «ανοιχτού τύπου» από την άλλη πλευρά θεωρείται πως δυσκολεύουν τους συμμετέχοντες λειτουργώντας ανασταλτικά στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, ενώ και η κωδικοποίηση και ανάλυση των στοιχείων καθίσταται δυσχερής περιορίζοντας την αξιοπιστία της έρευνας. Έτσι καταλήξαμε να μην χρησιμοποιήσουμε καθόλου ανοιχτού τύπου ερωτήσεις.

Οι ερωτήσεις των προδιαγεγραμμένων «κλειστών» απαντήσεων του ερωτηματολογίου έχουν την μορφή (Cohen & Manion, 2007):

α) διαζευκτικής (Ναι – Όχι) ή εναλλακτικής απάντησης, όπου ο ερωτώμενος καλείται να επιλέξει μια από τις προτεινόμενες εναλλακτικές απαντήσεις (Φύλο, γνώση νέων τεχνολογιών, κλπ.),

β) απαντήσεων πολλαπλής επιλογής (μη αποκλειόμενων εναλλακτικών απαντήσεων), όπου ο ερωτώμενος έχει τη δυνατότητα να επιλέξει περισσότερες εναλλακτικές απαντήσεις (π.χ. περίπτωση ερωτήσεων ιεράρχησης ή κατάταξης), διευρύνοντας το φάσμα των διαθέσιμων απαντήσεων, επομένως και κάλυψης των απόψεων που αντιπροσωπεύουν τα υποκείμενα.

γ) απαντήσεων διαβαθμισμένης πεντάβαθμης ιεραρχικής κλίμακας τύπου Likert, όπου οι ερωτώμενοι καλούνται να επιλέξουν ένα από τα επίπεδα της κλίμακας που εκφράζει την άποψή τους (βαθμός συμφωνίας ή διαφωνίας, σημαντικότητας ή μη, θετικής ή αρνητικής εξέλιξης) αναφορικά με παραμέτρους του θέματος. Στις ερωτήσεις αυτής της μορφής δόθηκε επίσης η επιλογή μη απάντησης (Δεν απαντώ / Δεν έχω γνώμη), εφόσον ο ερωτώμενος δεν έχει γνώμη επί του θέματος ή δεν θέλει

να απαντήσει, παρέχοντας την αίσθηση ελευθερίας απάντησης και διευκολύνοντας τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

### **5.6. Αναλυτική παρουσίαση ερωτηματολογίου**

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από δύο μέρη. Το **πρώτο μέρος** περιλαμβάνει πέντε ερωτήσεις που αφορούν ποιοτικές μεταβλητές (προσωπικά και δημογραφικά χαρακτηριστικά) τα οποία σκιαγραφούν το προφίλ των συμμετεχόντων του δείγματος. Συγκεκριμένα, ζητείται από τους συμμετέχοντες να καταγράψουν το φύλο, την ηλικία, το επίπεδο σπουδών, το επάγγελμα και τη γνώση νέων τεχνολογιών. Το **δεύτερο μέρος** αποτελείται από ερωτήσεις που αφορούσαν τις θέσεις των πολιτών για τα Κ.Ε.Π. κατά την διάρκεια της πανδημίας σε πενταβάθμια κλίμακα Likert. Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής για τα θέματα που απευθύνθηκαν να διεκπεραιώσουν στα Κ.Ε.Π. Μια άλλη ομάδα ερωτήσεων σκοπό είχε να διερευνήσει τον βαθμό τήρησης της τυπικής λειτουργίας των Κ.Ε.Π. από τους υπαλλήλους με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Τέλος περιλαμβάνονταν ερωτήσεις σε τακτική κλίμακα για τις απόψεις των συμμετεχόντων αναφορικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και το μέλλον των Κ.Ε.Π.

### **5.7. Στατιστική επεξεργασία**

Η ανάλυση των δεδομένων που προέκυψαν μετά και τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου έρευνας έγινε με τη βοήθεια του λογισμικού προγράμματος στατιστικής SPSS 27. Με βάση τα ερευνητικά ερωτήματα ακολούθησε επιλογή και ομαδοποίηση των ερωτήσεων. Οι μεταβλητές ταξινομήθηκαν σε ανεξάρτητες και εξαρτημένες. Ως ανεξάρτητες μεταβλητές ορίστηκαν: το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο σπουδών, κ.λπ.. Εξαρτημένες μεταβλητές αποτέλεσαν η στάση και οι απόψεις των πολιτών απέναντι στις επιμέρους διαστάσεις της αξιολόγησης των προσφερόμενων υπηρεσιών των Κ.Ε.Π., όπως προσδιορίστηκαν από τα ερευνητικά ερωτήματα. Το πρώτο επίπεδο της στατιστικής επεξεργασίας περιλαμβάνει την περιγραφική ανάλυση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου μέσα από πίνακες συχνότητας και διαγράμματα. Ειδικότερα, περιλαμβάνει τις ανεξάρτητες – κατηγορικές μεταβλητές του δείγματος (δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά), καταγράφηκε η συχνότητα (n) και η σχετική συχνότητα (%) των απαντήσεων του δείγματος. Πέρα

από τη συχνότητα (n) και την σχετική συχνότητα (%), υπολογίστηκε ο μέσος όρος (M.O.) ή (M) και η τυπική απόκλιση (T.A.) ή (SD) των απαντήσεων (πλην των ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής). Σε επίπεδο επαγωγικής στατιστικής ανάλυσης για τον έλεγχο συνάφειας και ύπαρξης ή μη στατιστικά σημαντικών διαφορών ανάμεσα στις ανεξάρτητες (κατηγορικές) και τις εξαρτημένες μεταβλητές χρησιμοποιήθηκε ο στατιστικός έλεγχος ανεξαρτησίας  $\chi^2$  (chi square test of independence). Για τη σύγκριση των μέσων όρων ανάμεσα σε μια εξαρτημένη ποσοτική και μια ανεξάρτητη ποιοτική μεταβλητή με δύο τιμές αξιοποιήθηκε ο έλεγχος t-test (Independent Sample t-test). Για όλες τις περιπτώσεις στατιστικής ανάλυσης χρησιμοποιήθηκε ως ελάχιστο επίπεδο σημαντικότητας (για να ισχύει δηλαδή η μηδενική υπόθεση) το  $p < 0,05$ .

### **5.8. Αξιοπιστία – Εγκυρότητα**

Προκειμένου μια έρευνα να παρέχει επαρκώς έγκυρα και συνεπή στοιχεία, οι πληροφορίες που παρέχει πρέπει να είναι αξιόπιστες και έγκυρες.

Ο έλεγχος της αξιοπιστίας αποτελεί αναγκαία συνθήκη προκειμένου να εξαχθούν υψηλού βαθμού αξιοπιστίας αποτελέσματα, καθώς διασφαλίζει πως το ίδιο δείγμα, κάτω από τις ίδιες επαναλαμβανόμενες συνθήκες, θα παρουσιάζει σταθερά τα ίδια αποτελέσματα, περιορίζοντας το τυχαίο σφάλμα. Αντικατοπτρίζει τον βαθμό στον οποίο τα αποτελέσματα της έρευνας μπορούν να αναπαραχθούν, όταν επαναληφθούν υπό τις ίδιες συνθήκες, δηλαδή την συνέπεια ενός μέτρου. Στην παρούσα εργασία η αξιοπιστία διασφαλίστηκε καθώς η ερευνήτρια δημιούργησε το ερωτηματολόγιο βασιζόμενη στην πολύ προσεκτική μελέτη των συναφών ερευνών που παρατίθενται στο θεωρητικό μέρος, χωρίς να περιλαμβάνει προσωπικές ερωτήσεις που θα μπορούσαν να διαφοροποιηθούν σε διαφορετικό χρόνο. Οι ερωτήσεις του ήταν κατανοητές και γραμμένες σε απλό λόγο για να αποφευχθεί οποιαδήποτε δυσκολία απάντησης από τους συμμετέχοντες στην έρευνα.

Σύμφωνα με την Creswell (2016), η εγκυρότητα αντικατοπτρίζει τον βαθμό στον οποίο τα αποτελέσματα μιας έρευνας μετρούν αυτό που προοριζόταν να μετρήσει η μελέτη, δηλαδή την ακρίβεια ενός μέτρου. Ενώ η αξιοπιστία σχετίζεται με την ακρίβεια του πραγματικής διαδικασίας μέτρησης η εγκυρότητα αφορά στην επιτυχία της μελέτης, στη μέτρηση αυτού που οι ερευνητές σχεδίασαν να μετρήσουν. Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας θεωρούνται έγκυρα γιατί έχουν αποδώσει με

ακρίβεια τις απαντήσεις των συμμετεχόντων. Μεγάλη ήταν η συνεισφορά για το σκοπό αυτό του επιβλέποντα Καθηγητή. Το ερωτηματολόγιο, λοιπόν, χαρακτηρίζεται ως έγκυρο (μετρά τα στοιχεία εκείνα για τα οποία δημιουργήθηκε) και αξιόπιστο (αφού δεν περιλαμβάνει τυχαίο σφάλμα και οι μετρήσεις του χαρακτηρίζονται από ακρίβεια, συνέπεια, επαναληπτικότητα και αναπαραγωγιμότητα).

## 5.9. Περιορισμοί της έρευνας

Όπως οι περισσότερες εμπειρικές μελέτες, έτσι και η συγκεκριμένη υπόκειται σε κάποιους περιορισμούς που δεν επιτρέπουν τη γενίκευση των ευρημάτων της. Συγκεκριμένα, το δείγμα της παρούσας έρευνας είναι μικρό σε σχέση με τον αριθμό των εξυπηρετούμενων από τα Κ.Ε.Π. της χώρας, επομένως και τα αποτελέσματα δεν είναι αντιπροσωπευτικά του συνόλου. Ένας βασικός παράγοντας που ενδεχομένως περιόρισε τη συμμετοχή περισσότερων συμμετεχόντων ήταν το σύντομο χρονικό διάστημα που διατέθηκε για την προώθηση και συλλογή των ερωτηματολογίων σε συνδυασμό με τις γιορτές του Πάσχα. Επιπλέον, όπως και σε κάθε εργασία ποσοτικής μεθόδου, η ανωνυμία των ερωτωμένων και ο τρόπος αντιμετώπισης των ερωτήσεων (σοβαρός, πρόχειρος, σκοπιμότητα) επηρεάζουν τον βαθμό αξιοπιστίας.

Η παρούσα εργασία θα μπορούσε να αποτελέσει μια καλή αφετηρία για μεγαλύτερη εμβάθυνση στον τρόπο λειτουργίας και διοίκησης των Κ.Ε.Π. Προτείνεται η υλοποίηση μελλοντικών ερευνών με πιο αντιπροσωπευτικό δείγμα εξυπηρετούμενων πολιτών, το οποίο θα αναδείξει όλα τα χαρακτηριστικά και τις πτυχές των προβλημάτων στα Κ.Ε.Π. Τέλος οι ανάγκες και οι αντιλήψεις των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. δεν παύουν να αποτελούν ενδιαφέρον πεδίο για έρευνα και περαιτέρω βελτίωση, εφόσον η θεσμοθέτηση και λειτουργία των Κ.Ε.Π. αποτέλεσε ορόσημο για τη σταδιακή μετάβαση από το παραδοσιακό μοντέλο διοίκησης στο Ν.Δ.Μ.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6<sup>ο</sup>

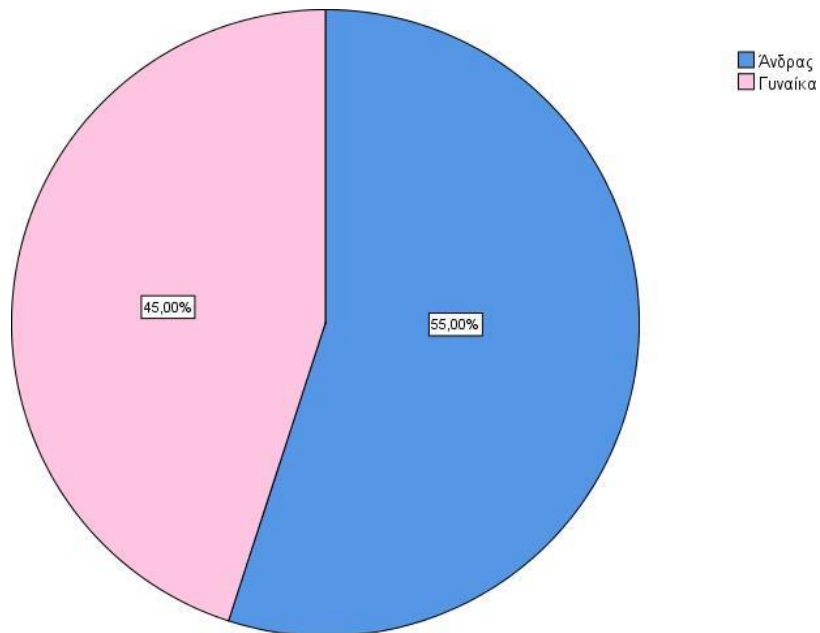
### Αποτελέσματα πρωτογενούς έρευνας

#### 6.1. Δείγμα και δημογραφικά στοιχεία

Στην πρώτη ενότητα του ερωτηματολογίου περιλαμβάνονται προσωπικές ερωτήσεις που έχουν ως στόχο τη διάγνωση των δημογραφικών στοιχείων του δείγματος, καθώς και ερωτήσεις που προσπαθούν να αναδείξουν τη σχέση του δείγματος με το υπό εξέταση θέμα.

- **Φύλο**

Από τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων προκύπτει ότι σε σύνολο 100 συμμετεχόντων το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 55 άνδρες (55,00 %) και 45 γυναίκες (45,00 %) ( Διάγραμμα 1)



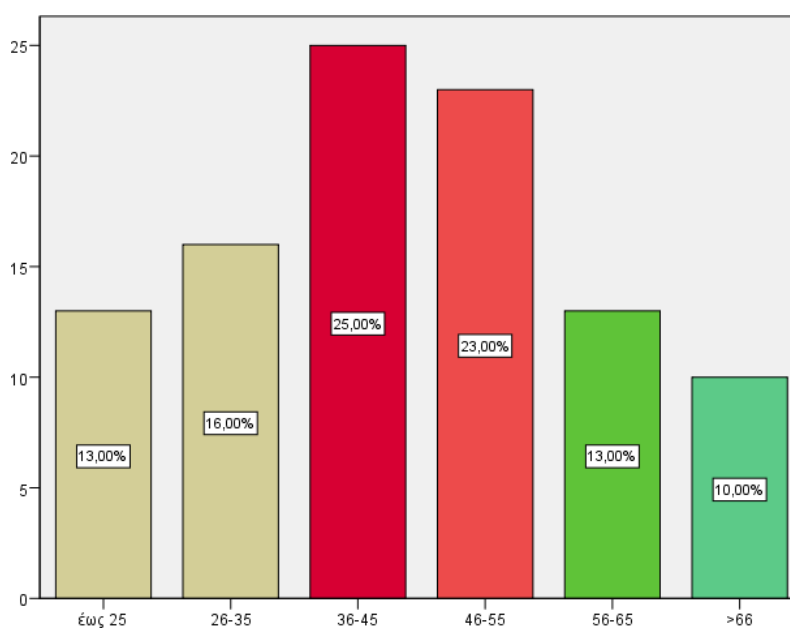
Διάγραμμα 1 Κατανομή συμμετεχόντων κατά φύλο

- **Ηλικία**

Αναφορικά με την ηλικία των συμμετεχόντων στην έρευνα ( πίνακας 1 και διάγραμμα 2) τα μικρότερα ποσοστά εκπροσώπησης αφορούν την ηλικιακή ομάδα >66 (10.00%). Το μεγαλύτερο ποσοστό εκπροσώπησης καταγράφηκε στις ηλικιακές ομάδες 36-45 (25.00%) και 46-55 (23.00%) αντίστοιχα. Οι άλλες ηλικιακές ομάδες εκπροσωπήθηκαν σχεδόν ισόποσα από 13.00% έως 16.00%.

*Πίνακας 1 Κατανομή συχνοτήτων των απαντήσεων με βάση την ηλικία*

Ηλικιακές ομάδες	n	%	Αθροιστική συχνότητα
έως 25	13	13.00	13.00
26-35	16	16.00	29.00
36-45	25	25.00	54.00
46-55	23	23.00	77.00
56-65	13	13.00	90.00
>66	10	10.00	100.00
Σύνολο	100	100.00	



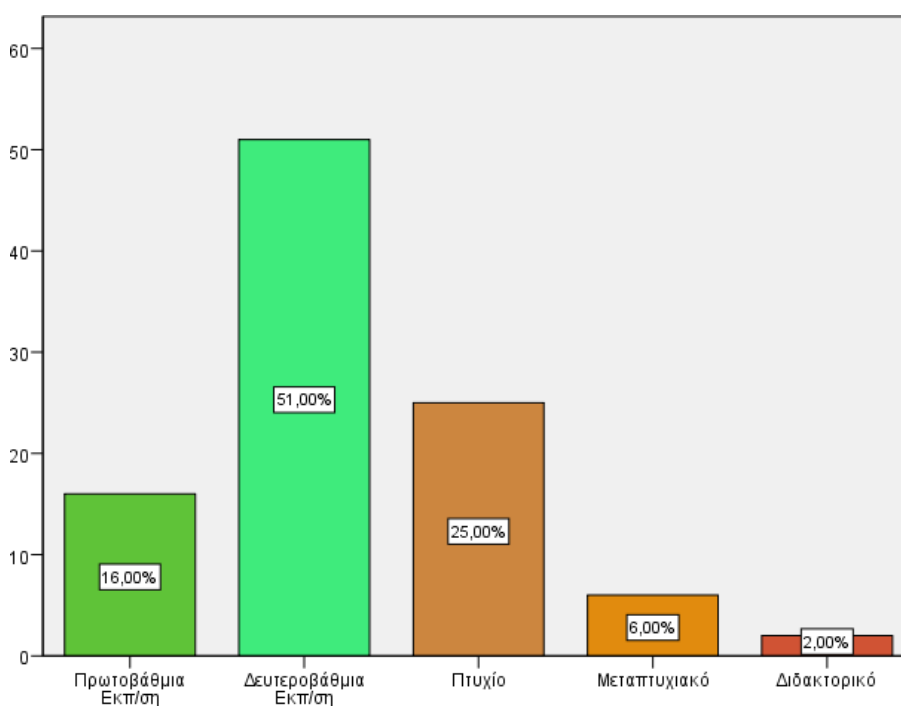
*Διάγραμμα 2 Κατανομή συμμετεχόντων κατά ηλικιακή ομάδα*

- **Επίπεδο σπουδών**

Στο τρίτο ερώτημα εξετάστηκε το εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων. Όσον αφορά το επίπεδο σπουδών, η πλειοψηφία των ερωτωμένων είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (51.00%), για να ακολουθήσουν στη συνέχεια οι πτυχιούχοι (25.00%) και στη συνέχεια οι απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης (16.00%). Οι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου ήταν 6.00% και 2.00% αντίστοιχα. (Πίνακας 2 και διάγραμμα 3).

*Πίνακας 2 Κατανομή συχνοτήτων των απαντήσεων με βάση το επίπεδο σπουδών*

Επίπεδο σπουδών	n	%	Αθροιστική συχνότητα
Πρωτοβάθμια Εκπ/ση	16	16.00	16.00
Δευτεροβάθμια Εκπ/ση	51	51.00	67.00
Πτυχίο	25	25.00	92.00
Μεταπτυχιακό	6	6.00	98.00
Διδακτορικό	2	2.00	100.00
Σύνολο		100.00	



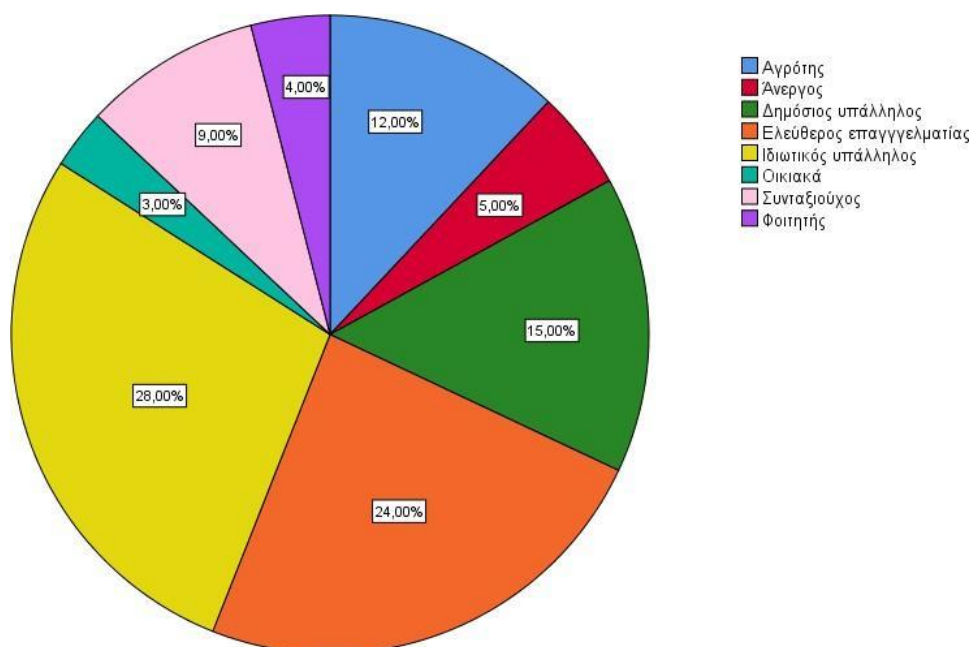
*Διάγραμμα 3 Κατανομή συμμετεχόντων κατά επίπεδο σπουδών*

• **Επάγγελμα**

Η επαγγελματική κατάσταση ήταν το αντικείμενο της τέταρτης ερώτησης και τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον πίνακα 4 και διάγραμμα 4. Η επιλογή «Ιδιωτικός υπάλληλος» συγκέντρωσε το 28.00% των απαντήσεων, η επιλογή «Ελεύθερος επαγγελματίας» 24.00%, «Δημόσιος/α υπάλληλος» το 15.00%, «Αγρότης» το 12.00%. Οι επιλογές «άνεργος», «οικιακά», «συνταξιούχος» και «φοιτητής» σημείωσαν τα μικρότερα ποσοστά.

*Πίνακας 4 Κατανομή συχνοτήτων των απαντήσεων των συμμετεχόντων με βάση το επάγγελμα*

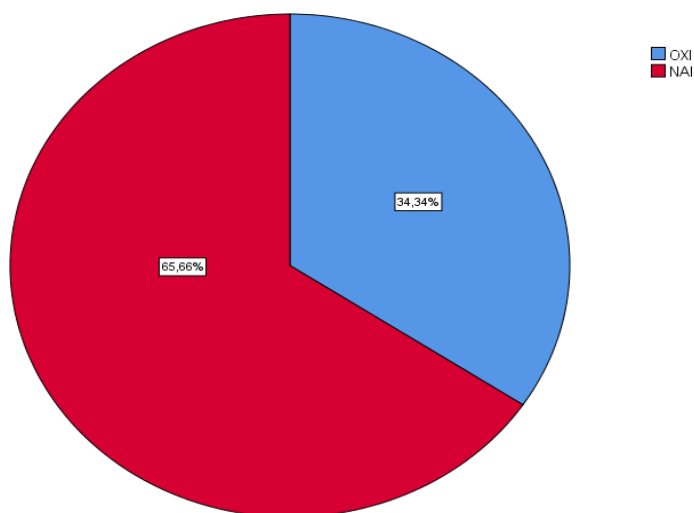
<b>Επαγγέλματα</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Αγρότης	12	12.00
Άνεργος	5	5.00
Δημόσιος υπάλληλος	15	15.00
Ελεύθερος επαγγελματίας	24	24.00
Ιδιωτικός υπάλληλος	28	28.00
Οικιακά	3	3.00
Συνταξιούχος	9	9.00
Φοιτητής	4	4.00
Σύνολο	100	100.00



*Διάγραμμα 4 Κατανομή συχνοτήτων των απαντήσεων των συμμετεχόντων με βάση το επάγγελμα*

### Γνώση νέων τεχνολογιών

Οι επιπτώσεις από την ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών και τη διείσδυση της πληροφορικής σε όλους σχεδόν τους τομείς της ανθρώπινης δράσης είναι πάρα πολλές. Επανακαθορίζουν και διαμορφώνουν με ριζοσπαστικό τρόπο όχι μόνο τις μορφές της οικονομικής δραστηριότητας αλλά και την εκπαίδευση και τελικά την ποιότητα ζωής των πολιτών. Στο πλαίσιο της παρούσας μελέτης ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να δηλώσουν γενικά τις βασικές γνώσεις τους για τις νέες τεχνολογίες. Στο διάγραμμα 5 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των απαντήσεων.



Διάγραμμα 5 Γνώση νέων τεχνολογιών

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτώμενων, η μεγάλη πλειοψηφία 65.66% δήλωσε ότι έχει γνώση των νέων τεχνολογιών, ενώ σαφώς λιγότεροι 34.34% ήταν εκείνοι που δήλωσαν ότι δεν γνωρίζουν για νέες τεχνολογίες (υπολογιστής, διαδίκτυο, κ.λπ.).

## 6.2. Περιγραφικά αποτελέσματα έρευνας

### 6.2.1 Θέσεις των πολιτών για τα ΚΕΠ κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Η αξιολόγηση όπως αναφέρθηκε και στο θεωρητικό μέρος της έρευνας αποτελεί βασική λειτουργία της διοίκησης. Σκοπός των τριών ερωτήσεων ήταν να διερευνηθεί

ο βαθμός της συμφωνίας (διαφωνώ απόλυτα 1 έως συμφωνώ απόλυτα 5) των υποκειμένων της έρευνας αναφορικά με τις θέσεις τους για τα Κ.Ε.Π. κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Έτσι προέκυψαν οι θέσεις των συμμετεχόντων για τα Κ.Ε.Π. Στους πίνακες 5 και 6 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της αξιολόγησης των Κ.Ε.Π.

*Πίνακας 5 Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις των ερωτήσεων για τις θέσεις των συμμετεχόντων*

<b>Ερωτήσεις θέσεων για τα Κ.Ε.Π.</b>	<b>n</b>	<b>M.O.</b>	<b>T.A.</b>
Να παίρνω με άμεσο τρόπο αξιόπιστες πληροφορίες	100	4.47	0.52
Να διευκολύνομαι σε ποια άλλη υπηρεσία να απευθύνομαι, για την επίλυση του προβλήματός μου.	100	4.43	0.67
Να νοιώθω ότι βρίσκομαι σε ένα φιλικό εξυπηρετικό περιβάλλον.	100	4.5	0.54

Από τα αποτελέσματα (πίνακας 5), φαίνεται ότι οι συμμετέχοντες έχουν θετικότερη άποψη για τον θεσμό των Κ.Ε.Π. Ειδικότερα «*συμφωνούν απόλυτα*» με την ερώτηση «*Να παίρνω με άμεσο τρόπο αξιόπιστες πληροφορίες*» (M.O.= 4.47, T.A= 0.52), καθώς και με την ερώτηση «*Να διευκολύνομαι σε ποια άλλη υπηρεσία να απευθύνομαι, για την επίλυση του προβλήματός μου*» (M.O.= 4.43, T.A= 0.67), αλλά και με την ερώτηση «*Να νιώθω ότι βρίσκομαι σε ένα φιλικό εξυπηρετικό περιβάλλον*» (M.O.=4.50, T.A.=0.54).

**Πίνακας 6 Κατανομή συχνοτήτων των ερωτήσεων για τις θέσεις των συμμετεχόντων για τα Κ.Ε.Π.**

Ερωτήσεις θέσεων για τα ΚΕΠ	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ αρκετά	Ούτε συμφωνώ ούτε και διαφωνώ	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ απόλυτα
			%		
Να παίρνω με άμεσο τρόπο αξιόπιστες πληροφορίες.	0.00	0.00	1.00	51.00	48.00
Να διευκολύνομαι σε ποια άλλη υπηρεσία να απευθύνομαι, για την επίλυση του προβλήματός μου.	0.00	0.00	10.00	37.00	53.00
Να νοιώθω ότι βρίσκομαι σε ένα φιλικό εξυπηρετικό περιβάλλον.	0.00	0.00	2.00	46.00	52.00

Ειδικότερα (πίνακας 6), με την με την ερώτηση «Να παίρνω με άμεσο τρόπο αξιόπιστες πληροφορίες» δήλωσε ότι «συμφωνεί απόλυτα» το 48.00% των ερωτηθέντων (n=100), το 51.00% «συμφωνεί αρκετά», ενώ μόλις το 1.00% «ούτε συμφωνεί ούτε και διαφωνεί». Αναφορικά με την ερώτηση «Να διευκολύνομαι σε ποια άλλη υπηρεσία να απευθύνομαι, για την επίλυση του προβλήματός μου», το 53.00% των ερωτηθέντων δηλώνει πως «συμφωνεί απόλυτα», το 37.00 % δηλώνει ότι «συμφωνώ αρκετά», ενώ το 10.00 % «ούτε συμφωνεί ούτε και διαφωνεί». Ο βαθμός της θετικής στάσης για τα Κ.Ε.Π. ενισχύεται και από την ερώτηση «Να νιώθω ότι βρίσκομαι σε ένα φιλικό εξυπηρετικό περιβάλλον», καθώς το 52.00% των ερωτηθέντων δήλωσε πως «συμφωνεί απόλυτα», το 46.00% «συμφωνεί αρκετά», ενώ ουδέτερα διάκειται το 2.00% των ερωτηθέντων δηλώνοντας πως «ούτε συμφωνεί ούτε και διαφωνεί». Βάσει των αποτελεσμάτων φαίνεται πως οι συμμετέχοντες στην πλειοψηφία τους έχουν θετική άποψη για τα Κ.Ε.Π., αφού δεν δηλώθηκαν καθόλου ότι διαφωνούν αρκετά ή απόλυτα στις ερωτήσεις που τους τέθηκαν για αξιολόγηση.

### **6.2.2. Θέματα εξυπηρέτησης από τα Κ.Ε.Π. κατά τη διάρκεια της πανδημίας**

Τα θέματα για τα οποία απευθύνθηκαν οι συμμετέχοντες αποτέλεσαν τον δεύτερο άξονα της παρούσας μελέτης. Για το σκοπό αυτό τέθηκαν πέντε συνηθισμένα θέματα, με βάση την εργασιακή εμπειρία της ερευνήτριας και κλήθηκαν οι συμμετέχοντες να επιλέξουν περισσότερα του ενός. Επιπλέον τους δόθηκε η ευκαιρία

Επιπλέον τους δόθηκε η ευκαιρία να επιλέξουν και δική τους θεματολογία που τους οδήγησε να επισκεφθούν τα Κ.Ε.Π. Οι απαντήσεις τους παρατίθενται στον πίνακα 7.

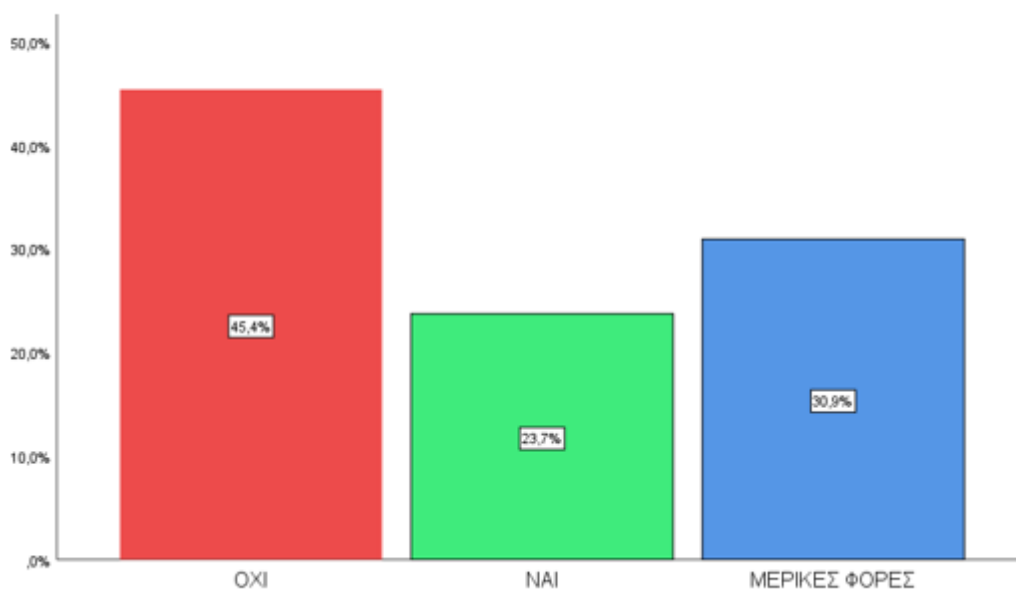
**Πίνακας 7 Θέματα επίσκεψης στα Κ.Ε.Π. την περίοδο της πανδημίας**

Θέματα επίσκεψης στα ΚΕΠ	Απαντήσεις		% ερωτώμενων
	n	%	
Για γνήσια υπογραφών σε υπεύθυνες δηλώσεις , εξουσιοδοτήσεις, ή άλλα έγγραφα	74	0.46	0.74
Για έκδοση πιστοποιητικών (οικογενειακής κατάστασης, γέννησης εμβολιασμού, νόσησης, rapid	49	0.30	0.49
Για προγραμματισμό ραντεβού εμβολιασμού.	13	0.08	0.13
Για επικαιροποιήσεις ΑΜΚΑ	14	0.09	0.14
Για πιστοποιητικά Πρωτοδικείων και Ειρηνοδικείων	11	0.07	0.11
Σύνολο	161	100.00	161.00

Σύμφωνα με τον πίνακα 7 δόθηκαν 161 θετικές απαντήσεις, 74 για «γνήσια υπογραφών σε υπεύθυνες δηλώσεις , εξουσιοδοτήσεις, ή άλλα έγγραφα», 49 «για έκδοση πιστοποιητικών (οικογενειακής κατάστασης, γέννησης εμβολιασμού, νόσησης, rapid test)», 13 για «προγραμματισμό ραντεβού εμβολιασμού», 14 για «επικαιροποιήσεις ΑΜΚΑ» και 11 για «πιστοποιητικά Πρωτοδικείων και Ειρηνοδικείων». Το 46.00 % των απαντήσεων ήταν θετικές απαντήσεις για «γνήσια υπογραφών σε υπεύθυνες δηλώσεις , εξουσιοδοτήσεις, ή άλλα έγγραφα», το 30.00% για «για έκδοση πιστοποιητικών (οικογενειακής κατάστασης, γέννησης εμβολιασμού, νόσησης, rapid test)», το 8.00% για «προγραμματισμό ραντεβού εμβολιασμού», το 9.00% για «επικαιροποιήσεις ΑΜΚΑ» και 7.00% για «πιστοποιητικά Πρωτοδικείων και Ειρηνοδικείων». Το 74.00% των συμμετεχόντων ανέφεραν μεταξύ των θεμάτων που έχουν επισκεφθεί τα Κ.Ε.Π. για «γνήσια υπογραφών σε υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις, ή άλλα έγγραφα», 49.00% για «για έκδοση πιστοποιητικών (οικογενειακής κατάστασης, γέννησης εμβολιασμού, νόσησης, rapid test)», 13.00% για «προγραμματισμό ραντεβού εμβολιασμού», 14.00% για «επικαιροποιήσεις ΑΜΚΑ» και 11.00% για «πιστοποιητικά Πρωτοδικείων και Ειρηνοδικείων».

### 6.2.3. Τήρηση τυπικής λειτουργίας των ΚΕΠ κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Η τήρηση της τυπικής λειτουργίας των Κ.Ε.Π. την περίοδο της πανδημίας αποτέλεσε τον τρίτο άξονα της παρούσας μελέτης. Στόχος ήταν να διερευνηθεί σε ποιο βαθμό οι υπάλληλοι τήρησαν το τυπικό πρωτόκολλο λειτουργίας των Κ.Ε.Π. κατά την πανδημία, σύμφωνα με το οποίο έπρεπε να εξυπηρετούνται μόνο εξαιρετικά επείγοντα περιστατικά κατόπιν προγραμματισμένου ραντεβού ένα ανά 15 λεπτά, ή το παρέκαμψαν για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Στο διάγραμμα 6 παρουσιάζονται συνδυαστικά οι απαντήσεις στην ερώτηση «Τηρήθηκε το τυπικό πρωτόκολλο των προκαθορισμένων ραντεβού;»

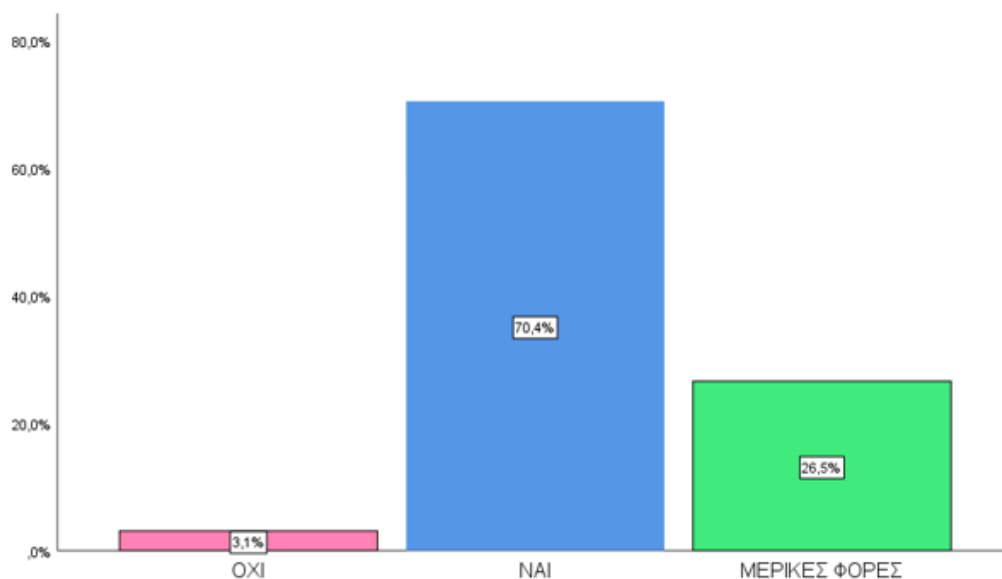


*Διάγραμμα 6 Τήρηση πρωτοκόλλου και εξυπηρέτηση των προκαθορισμένων ραντεβού*

Από το διάγραμμα 6 φαίνεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες (45.40%) δήλωσαν ότι δεν τηρήθηκε το τυπικό πρωτόκολλο των προκαθορισμένων ραντεβού, το (23.70%) ότι υπήρξε τήρηση και το (30.90%) ότι συνέβη μερικές φορές. Στο διάγραμμα 7 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ερώτησης «Υπήρξε εξυπηρέτηση πολιτών στο ΚΕΠ χωρίς ραντεβού;».

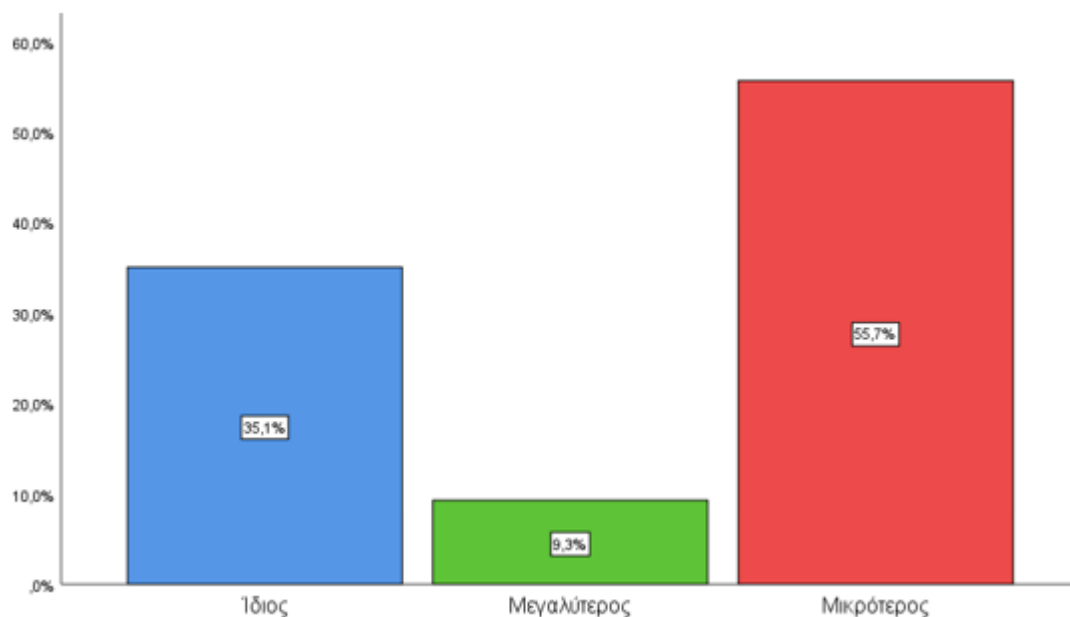
Από το διάγραμμα 7 φαίνεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες (70.40%) δήλωσαν ότι υπήρξε εξυπηρέτηση χωρίς ραντεβού, το (26.50%) ότι συνέβη μερικές φορές και μόλις (3.10%) ότι δεν εξυπηρετήθηκαν.

Στο διάγραμμα 8 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ερώτησης «Ο αριθμός υπαλλήλων παρέμεινε: α) ο ίδιος, β) μεγαλύτερος, γ) μικρότερος».



*Διάγραμμα 7 Υπήρξε εξυπηρέτηση χωρίς ραντεβού*

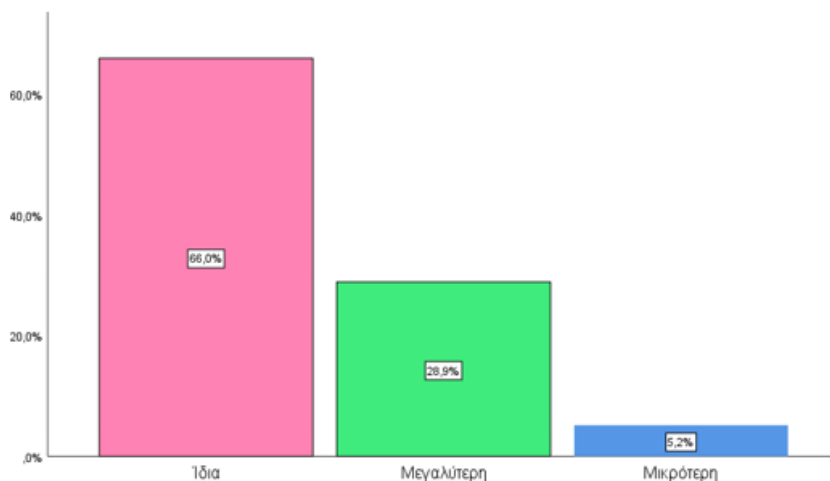
Από το διάγραμμα 7 φαίνεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες (55.70%) δήλωσαν ότι ο αριθμός των υπαλλήλων κατά την περίοδο της πανδημίας παρέμεινε μικρότερος, το (35.10%) ότι παρέμεινε ο ίδιος και μόλις (9.30%) ότι αυξήθηκε



*Διάγραμμα 7 Αριθμός υπαλλήλων κατά την πανδημία*

Στο διάγραμμα 8 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ερώτησης «Ο αριθμός υπαλλήλων παρέμεινε: α) ο ίδιος, β) μεγαλύτερος, γ) μικρότερος».

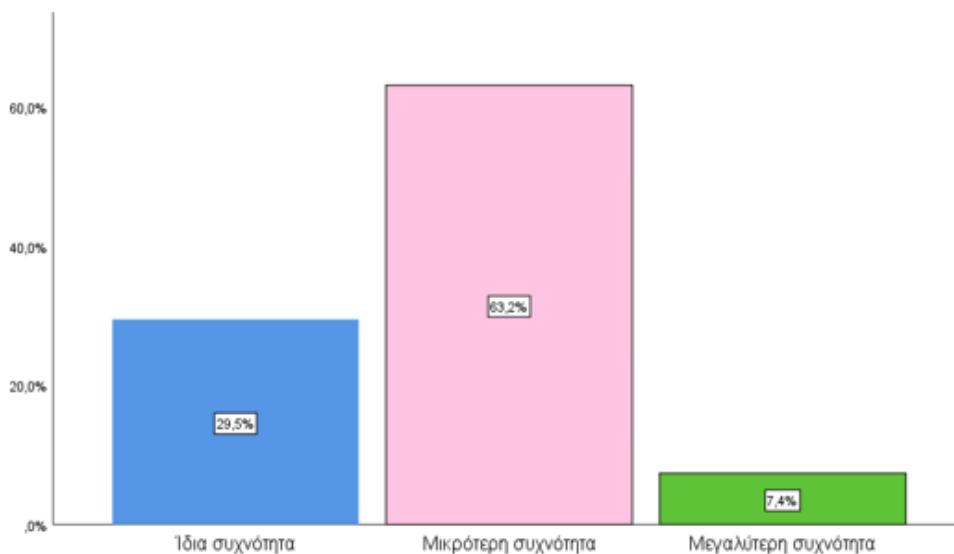
Από το διάγραμμα 8 φαίνεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες (66.00%) δήλωσαν ότι παρέμεινε η ίδια εξυπηρετικότητα κατά την περίοδο της πανδημίας, το (28.90%) ότι αυξήθηκε και μόλις (5.20%) ότι μειώθηκε



*Διάγραμμα 8 Εξυπηρετικότητα κατά την πανδημία*

Από το διάγραμμα 9 φαίνεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες (66.00%) δήλωσαν ότι παρέμεινε η ίδια εξυπηρετικότητα κατά την περίοδο της πανδημίας, το (28.90%) ότι αυξήθηκε και μόλις (5.20%) ότι μειώθηκε

.Στο διάγραμμα 10 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ερώτησης «Επισκεπτόσαστε συχνότερα τα Κ.Ε.Π.»:



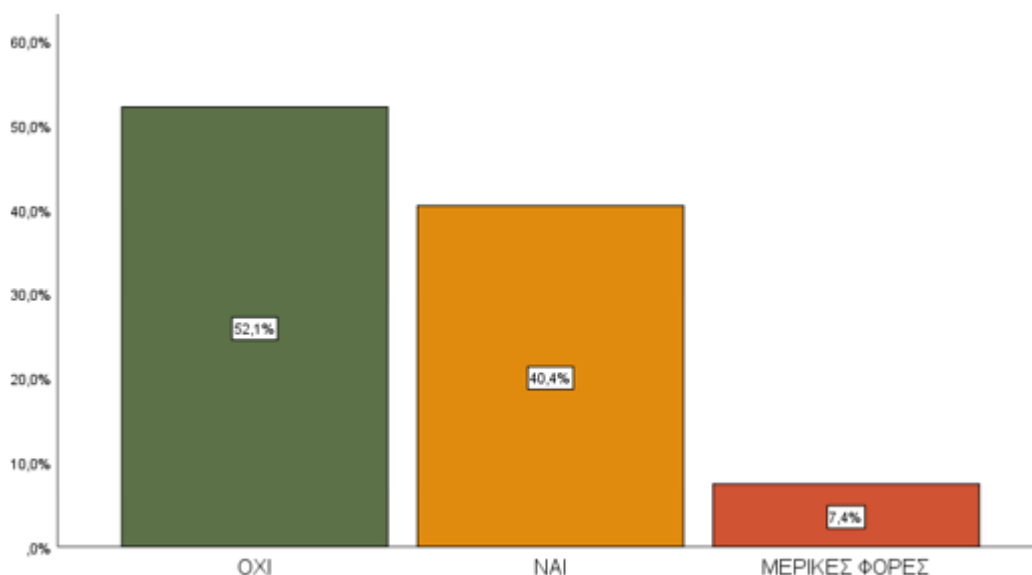
*Διάγραμμα 9 Συχνότητα επίσκεψης κατά την πανδημία*

Από το διάγραμμα 10 φαίνεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες (63.20%) δήλωσαν ότι επισκέπτονταν με μικρότερη συχνότητα κατά την περίοδο της πανδημίας, το (29.50%) με την ίδια συχνότητα και μόλις (9.30%) δήλωσαν ότι αυξήθηκε η συχνότητα επίσκεψης στα Κ.Ε.Π.

#### **6.2.4. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και το μέλλον των Κ.Ε.Π.**

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, αφορά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών, με στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των διαδικασιών και την αναβάθμιση των

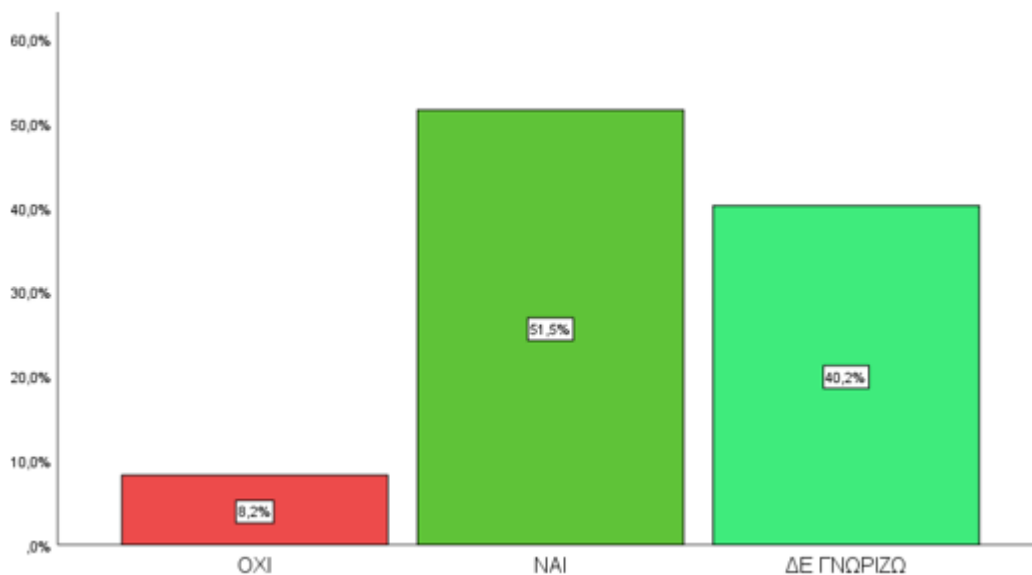
παρεχόμενων υπηρεσιών των Κ.Ε.Π., προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών. Έτσι ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να δηλώσουν πως αντιλαμβάνονται την χρησιμότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά και στο ευρύτερο πλαίσιο των Κ.Ε.Π. Τα αποτελέσματα των απόψεων τους για την ερώτηση «Χρησιμοποίησατε τις ψηφιακές αλλαγές που έγιναν στη Κεντρική Διοίκηση και στα ΚΕΠ κατά τη διάρκεια της πανδημίας ; α) gov.gr β) myKerplive γ) Θυρίδες», παρουσιάζονται στο διάγραμμα 11.



Διάγραμμα 10 Χρήση ψηφιακών αλλαγών κατά την πανδημία

Από το διάγραμμα 11 προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες (52.10%) δήλωσαν ότι δεν χρησιμοποίησαν τις ψηφιακές αλλαγές που έγιναν στη Κεντρική Διοίκηση και στα Κ.Ε.Π. κατά τη διάρκεια της πανδημίας, το (40.40 %) ότι χρησιμοποίησαν αυτές τις εφαρμογές και μόλις (7.40%) ότι τις χρησιμοποίησαν μερικές φορές.

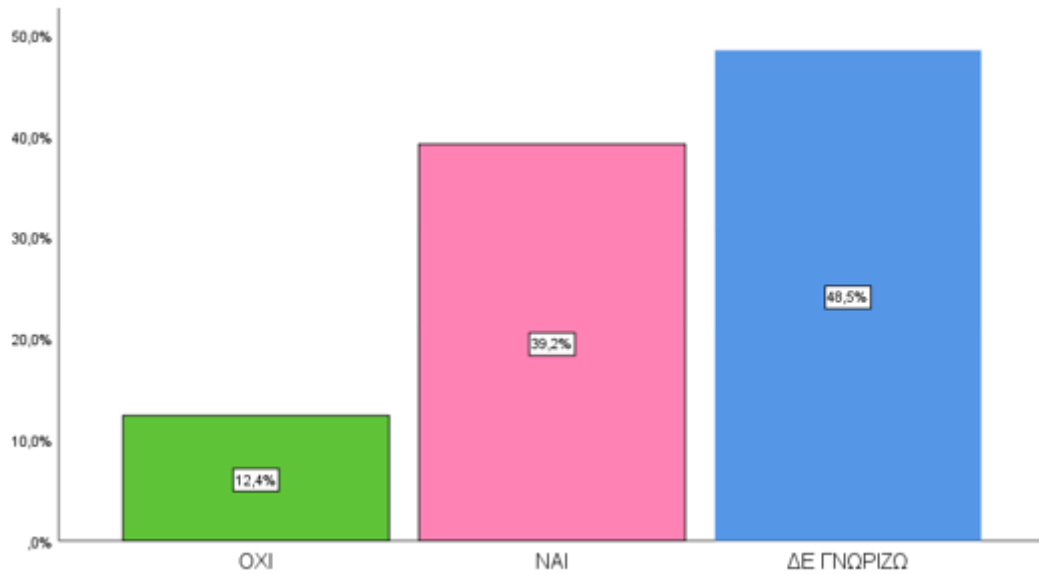
Τα αποτελέσματα των απόψεων τους για την ερώτηση «Πιστεύετε ότι οι πολίτες είναι απαραίτητο να προσαρμοστούν και να επωφεληθούν από τις αλλαγές που έγιναν στο Κεντρική Διοίκηση και στα Κ.Ε.Π. κατά τη διάρκεια της πανδημίας» παρουσιάζονται στο διάγραμμα 12.



*Διάγραμμα 11 Προσαρμογή στις ψηφιακές αλλαγές για ωφέλεια από αυτές*

Από το διάγραμμα 12 συνάγεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες (51.50%) δήλωσαν ότι είναι απαραίτητο να προσαρμοστούν και να επωφεληθούν από τις αλλαγές που έγιναν στο Κεντρική Διοίκηση και στα ΚΕΠ κατά τη διάρκεια της πανδημίας, όμως αξιοσημείωτο είναι ότι πολλοί συμμετέχοντες το (40.20 %) δήλωσαν ότι δεν γνωρίζουν και μόλις (8.20%) ήταν αρνητικοί στην προσαρμογή στις νέες εφαρμογές.

Στο πλαίσιο των απόψεων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ήταν και η ερώτηση «Πιστεύετε ότι μετά τις αλλαγές που έγιναν κατά τη διάρκεια της πανδημίας, έχει αλλάξει η σχέση πολιτών με τα Κ.Ε.Π.»», τα αποτελέσματα των απαντήσεων παρουσιάζονται στο διάγραμμα 13.



*Διάγραμμα 12 Ψηφιακές αλλαγές και σχέση πολιτών με τα ΚΕΠ*

Από το διάγραμμα 13 συνάγεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες (48.50%) δήλωσαν ότι δήλωσαν ότι δεν γνωρίζουν αν μετά τις ψηφιακές αλλαγές κατά την διάρκεια της πανδημίας άλλαξε η σχέση των πολιτών με τα ΚΕΠ. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός από την άλλη ότι πολλοί συμμετέχοντες το (39.20 %) δήλωσαν ότι οι αλλαγές έχουν αλλάξει τη σχέση των πολιτών με τα ΚΕΠ. και το (12.40%) θεωρούν ότι αυτές δεν έχουν αλλάξει την σχέση.

Η ερώτηση πολλαπλής επιλογής «Με ποιον/ποιούς τρόπο/ους θεωρείτε ότι θα γίνουν αποτελεσματικότερες οι προσφερόμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ;» σκόπευε στην ιεράρχηση προτάσεων για την βελτίωση της αποτελεσματικότητας λειτουργίας των ΚΕΠ. Τα αποτελέσματα των απαντήσεων παρουσιάζονται στον πίνακα 8 .

Πίνακας 8 Αποτελεσματικότεροι τρόποι προσφερόμενων υπηρεσιών από τα Κ.Ε.Π.

Αποτελεσματικότεροι τρόποι προσφερόμενων υπηρεσιών από τα ΚΕΠ	Απαντήσεις		% ερωτώμενων
	n	%	
Με αύξηση των υπαλλήλων	31	0.16	0.32
Με επιμήκυνση του ωραρίου	18	0.09	0.18
Με λειτουργία κατά τα Σαββατοκύριακα	18	0.09	0.18
Με περαιτέρω επιμόρφωση /κατάρτιση των εργαζομένων	41	0.21	0.42
Με περαιτέρω διασύνδεση με άλλες δημόσιες υπηρεσίες	49	0.25	0.50
Με εξειδικευμένη πληροφόρηση για τοπικά θέματα (π.χ. τουρισμός, μετανάστες, αγρότες)	38	0.19	0.39
Σύνολο	195	1.00	1.99

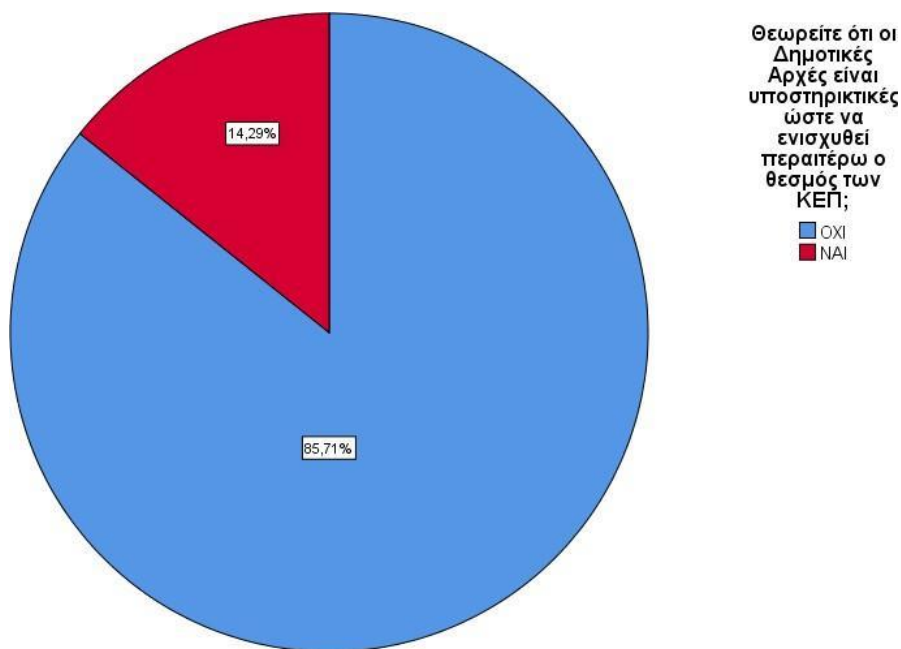
Σύμφωνα με τον πίνακα 8 δόθηκαν 195 θετικές απαντήσεις, 31 με «αύξηση των υπαλλήλων», 18 με «επιμήκυνση του ωραρίου», 18 με «λειτουργία κατά τα Σαββατοκύριακα», με 41 «περαιτέρω επιμόρφωση /κατάρτιση των εργαζομένων», με 49 «περαιτέρω διασύνδεση με άλλες δημόσιες υπηρεσίες» και με 38 «εξειδικευμένη πληροφόρηση για τοπικά θέματα (π.χ. τουρισμός, μετανάστες, αγρότες)».

Το 16.00 % των απαντήσεων ήταν θετικές απαντήσεις με «αύξηση των υπαλλήλων», το 9.00% με «επιμήκυνση του ωραρίου», το 9.00% με «λειτουργία κατά τα Σαββατοκύριακα», το 21% με «περαιτέρω επιμόρφωση /κατάρτιση των εργαζομένων», το 25% με «περαιτέρω διασύνδεση με άλλες δημόσιες υπηρεσίες» και το 19% με «εξειδικευμένη πληροφόρηση για τοπικά θέματα (π.χ. τουρισμός, μετανάστες, αγρότες)».

Το 32.00% των συμμετεχόντων ανέφεραν μεταξύ των αποτελεσματικών τρόπων των προσφερόμενων υπηρεσιών από τα Κ.Ε.Π. την «αύξηση των υπαλλήλων», το 18.00% την «επιμήκυνση του ωραρίου», το 18.00% την «λειτουργία κατά τα Σαββατοκύριακα», το 42.00% την «περαιτέρω επιμόρφωση /κατάρτιση των εργαζομένων», το 50.00% την «περαιτέρω διασύνδεση με άλλες δημόσιες υπηρεσίες» και το 39.00% την «εξειδικευμένη πληροφόρηση για τοπικά θέματα (π.χ. τουρισμός, μετανάστες, αγρότες)».

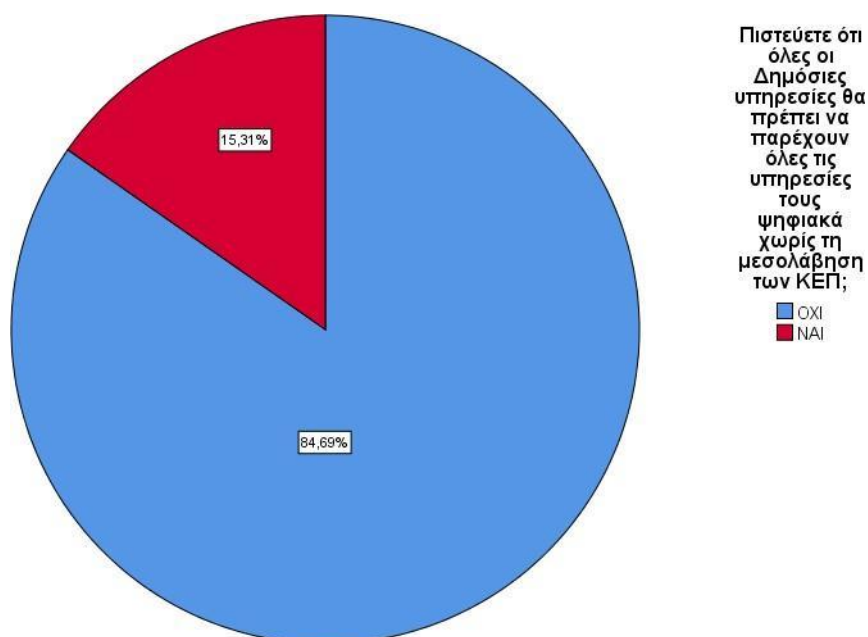
Οι δύο τελευταίες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου αφορούσαν τον ρόλο των δημοτικών αρχών και των άλλων δημοσίων υπηρεσιών σε σχέση με την λειτουργία των Κ.Ε.Π. Τα αποτελέσματα των απαντήσεων στις ερωτήσεις: «Θεωρείτε ότι οι

Δημοτικές Αρχές είναι υποστηρικτικές ώστε να ενισχυθεί περαιτέρω ο θεσμός των ΚΕΠ;» και «Πιστεύετε ότι όλες οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχουν όλες τις υπηρεσίες τους ψηφιακά χωρίς τη μεσολάβηση των ΚΕΠ;» παρουσιάζονται στα αντίστοιχα διαγράμματα 14 και 15.



Διάγραμμα 13 Υποστηρικτικός ρόλος δημοτικών αρχών για ενίσχυση ρόλου των Κ.Ε.Π.

Από το διάγραμμα 14 φαίνεται ότι οι συμμετέχοντες στην μεγάλη πλειοψηφία τους 85.71% δεν θεωρούν ότι οι δημοτικές αρχές είναι υποστηρικτικές ώστε να ενισχυθεί περαιτέρω ο θεσμός των ΚΕΠ, έναντι εκείνων που έχουν θετική άποψη που αποτέλεσαν μόλις το 15.31% των συμμετεχόντων



Διάγραμμα 14 Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών μόνο από δημόσιες υπηρεσίες εκτός των ΚΕΠ

.Από το διάγραμμα 15 φαίνεται ότι οι συμμετέχοντες στην μεγάλη πλειοψηφία τους 84.69% δεν πιστεύουν ότι όλες οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχουν όλες τις υπηρεσίες τους ψηφιακά χωρίς τη μεσολάβηση των Κ.Ε.Π., έναντι εκείνων που έχουν θετική άποψη που αποτέλεσαν μόλις το 15.31% των συμμετεχόντων.

### 6.3. Επαγωγικά αποτελέσματα έρευνας

Στο στάδιο αυτό της στατιστικής επεξεργασίας επιχειρείται, μέσω πολλαπλών διασταυρώσεων επιλεγμένων εξαρτημένων και ανεξάρτητων μεταβλητών, ο έλεγχος της διαφοροποίησης και του βαθμού συνάφειας των απαντήσεων των υποκειμένων με τη γνώση νέων τεχνολογιών εξετάζοντας αν προκύπτουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσά τους.

#### 6.3.1. Θεματολογία επίσκεψης στα Κ.Ε.Π. και γνώση νέων τεχνολογιών

Στον πίνακα 9 παρουσιάζεται η θεματολογία επίσκεψης στα ΚΕΠ κατά την περίοδο της πανδημίας κατά γνώση νέων τεχνολογιών.

*Πίνακας 9 Θεματολογία επίσκεψης στα ΚΕΠ κατά την περίοδο της πανδημίας κατά γνώση νέων τεχνολογιών*

Θεματολογία	ΓΝΩΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ		Σύνολο
	ΟΧΙ	ΝΑΙ	
Για γνήσια υπογραφών σε υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις, ή άλλα έγγραφα;	28	46	74
Για έκδοση πιστοποιητικών (οικογενειακής κατάστασης, γέννησης εμβολιασμού, νόσησης, rapid test)	18	31	49
Για προγραμματισμό ραντεβού εμβολιασμού;	7	6	13
Για επικαιροποιήσεις ΑΜΚΑ;	2	12	14
Για πιστοποιητικά Πρωτοδικείων και Ειρηνοδικείων;	0	10	10
<b>Σύνολο</b>	<b>34</b>	<b>65</b>	<b>99</b>

Από τον πίνακα 9 φαίνεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες 74 άτομα (28 μη γνώστες και 46 γνώστες νέων τεχνολογιών) απευθύνθηκαν στα Κ.Ε.Π. για «γνήσια υπογραφών σε υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις, ή άλλα έγγραφα», ακολουθεί με 49 άτομα (18 μη γνώστες και 31 γνώστες νέων τεχνολογιών) η επισκεψιμότητα για «έκδοση πιστοποιητικών (οικογενειακής κατάστασης, γέννησης εμβολιασμού, νόσησης, rapid test)». Σε χαμηλότερο βαθμό εμφανίζονται οι άλλες θεματολογίες και περίπου την ίδια συχνότητα για μη γνώστες και γνώστες νέων τεχνολογιών.

### 6.3.2. Τήρηση τυπικής λειτουργίας των Κ.Ε.Π. από τους υπαλλήλους κατά τη διάρκεια της πανδημίας και γνώση νέων τεχνολογιών

Όπως έδειξε το κριτήριο  $\chi^2$ , οι απαντήσεις των πολιτών στην ερώτηση σχετικά με «Τηρήθηκε το τυπικό πρωτόκολλο των προκαθορισμένων ραντεβού» διαφέρουν με τη γνώση νέων τεχνολογιών  $\chi^2(7, n =96) = 0,763, p = 0,022$ . Στον πίνακα 10 παρουσιάζονται οι διαφοροποιήσεις.

Πίνακας 10 Συχνότητες τήρησης τυπικού πρωτοκόλλου

Εξυπηρετικότητα	Συχνότητα	ΓΝΩΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ		Σύνολο
		ΟΧΙ	ΝΑΙ	
Τηρήθηκε το τυπικό πρωτόκολλο των προκαθορισμένων ραντεβού	ΟΧΙ	14	29	43
	ΝΑΙ	4	19	23
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ	16	14	30
	<b>Σύνολο</b>	34	62	96

Από τον πίνακα 10 φαίνεται ότι, γενικά οι γνώστες νέων τεχνολογιών απάντησαν ότι ναι (19 άτομα) τηρήθηκε το πρωτόκολλο των προκαθορισμένων ραντεβού, σε σχέση με τους μη γνώστες νέων τεχνολογιών (4 άτομα). Παρόμοια συμπεριφορά δηλώθηκε και σε εκείνους που δήλωσαν ότι δεν τηρήθηκε (14 για τους μη γνώστες και 29 για τους γνώστες νέων τεχνολογιών). Την ίδια άποψη είχαν οι γνώστες (14 άτομα) με τους μη γνώστες (16 άτομα), ότι μερικές φορές τηρήθηκε το πρωτόκολλο των προκαθορισμένων ραντεβού.

Όπως έδειξε το κριτήριο  $\chi^2$ , οι απαντήσεις των πολιτών στην ερώτηση σχετικά με «Υπήρξε εξυπηρέτηση πολιτών στο Κ.Ε.Π. χωρίς ραντεβού;» δεν διαφέρουν με τη γνώση νέων τεχνολογιών  $\chi^2(2, n =97) = 4,690, p = 0,096$ .

Όπως έδειξε το κριτήριο  $\chi^2$ , οι απαντήσεις των πολιτών στην ερώτηση σχετικά

με «Ο αριθμός υπαλλήλων παρέμεινε: α) ο ίδιος, β) μεγαλύτερος, γ) μικρότερος» δεν διαφέρουν με τη γνώση νέων τεχνολογιών  $\chi^2(2, n=97) = 0,142, p = 0,932$ .

Όπως έδειξε το κριτήριο  $\chi^2$ , οι απαντήσεις των πολιτών στην ερώτηση σχετικά με «Η εξυπηρευτικότητα παρέμεινε: α) η ίδια, β) μεγαλύτερη, γ) μικρότερη » δεν διαφέρουν με τη γνώση νέων τεχνολογιών  $\chi^2(2, n=96) = 0,349, p = 0,840$ . Όπως έδειξε το κριτήριο  $\chi^2$ , οι απαντήσεις των πολιτών στην ερώτηση σχετικά με «Επισκεπτόσαστε συχνότερα τα Κ.Ε.Π.» δεν διαφέρουν με τη γνώση νέων τεχνολογιών  $\chi^2(2, n=94) = 1,709, p = 0,426$ .

### 6.3.3. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το μέλλον των ΚΕΠ και γνώση νέων τεχνολογιών

Όπως έδειξε το κριτήριο  $\chi^2$ , οι απαντήσεις των πολιτών στην ερώτηση σχετικά με «Χρησιμοποιήσατε τις ψηφιακές αλλαγές που έγιναν στη Κεντρική Διοίκηση και στα Κ.Ε.Π. κατά τη διάρκεια της πανδημίας ; α)γον.gr β) myKeplive γ) Θυρίδες» διαφέρουν με τη γνώση νέων τεχνολογιών  $\chi^2(2, n=93) = 43,809, p = 0,000$ .

*Πίνακας 11 Χρήση ψηφιακών αλλαγών κατά την πανδημία*

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και το μέλλον των ΚΕΠ	Συχνότητα	ΓΝΩΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ		Σύνολο
		ΟΧΙ	ΝΑΙ	
Χρησιμοποιήσατε τις ψηφιακές αλλαγές που έγιναν στη Κεντρική Διοίκηση και στα ΚΕΠ κατά τη διάρκεια της πανδημίας ; α) α)γον.gr β) myKeplive γ) Θυρίδες	ΟΧΙ	32	17	49
	ΝΑΙ	0	37	37
	ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ	0	7	7
<b>Σύνολο</b>		32	61	93

Από τον πίνακα 11 φαίνεται ότι, γενικά οι γνώστες νέων τεχνολογιών απάντησαν ναι (37 άτομα) ότι «χρησιμοποίησαν τις ψηφιακές αλλαγές που έγιναν στη Κεντρική Διοίκηση και στα Κ.Ε.Π. κατά τη διάρκεια της πανδημίας: α)γον.gr β) myKeplive γ) Θυρίδες», αντίθετα (0 άτομα) απάντησαν θετικά (ναι) που δεν ήταν

γνώστες νέων τεχνολογιών. Αξιοσημείωτο είναι ότι 32 άτομα με όχι γνώση των νέων τεχνολογιών απάντησαν αρνητικά ότι δεν «χρησιμοποίησαν τις ψηφιακές αλλαγές που έγιναν στη Κεντρική Διοίκηση και στα Κ.Ε.Π. κατά τη διάρκεια της πανδημίας : α)γον.gr β) myKerplive γ) Θυρίδες», ενώ 17 άτομα απάντησαν όχι και τα οποία είναι γνώστες των νέων τεχνολογιών. Τέλος 7 άτομα απάντησαν ότι μερικές φορές χρησιμοποίησαν τις ψηφιακές αλλαγές και ήταν γνώστες των νέων τεχνολογιών, αντίθετα 0 άτομα που δήλωσαν ότι δεν είναι γνώστες.

Όπως έδειξε το κριτήριο  $\chi^2$ , οι απαντήσεις των πολιτών στην ερώτηση σχετικά με «Πιστεύετε ότι οι πολίτες είναι απαραίτητο να προσαρμοστούν και να επωφεληθούν από τις αλλαγές που έγιναν στο Κεντρική Διοίκηση και στα Κ.Ε.Π. κατά τη διάρκεια της πανδημίας;» διαφέρουν με τη γνώση νέων τεχνολογιών  $\chi^2(2, n=93)=43.809, p=0,000$ .

Πίνακας 12 Προσαρμογή και ωφέλεια από τις αλλαγές στη Κεντρική Διοίκηση και Κ.Ε.Π.

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και το μέλλον των ΚΕΠ	Συχνότητα	ΓΝΩΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ		Σύνολο
		ΟΧΙ	ΝΑΙ	
Πιστεύετε ότι οι πολίτες είναι απαραίτητο να προσαρμοστούν και να επωφεληθούν από τις αλλαγές που έγιναν στο Κεντρική Διοίκηση και στα ΚΕΠ κατά τη διάρκεια της πανδημίας;	ΟΧΙ	5	3	8
	ΝΑΙ	5	44	49
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	23	16	39
<b>Σύνολο</b>		33	63	96

Από τον πίνακα 12 φαίνεται ότι, γενικά οι γνώστες νέων τεχνολογιών απάντησαν ναι (44 άτομα) ότι «Πιστεύετε ότι οι πολίτες είναι απαραίτητο να προσαρμοστούν και να επωφεληθούν από τις αλλαγές που έγιναν στο Κεντρική Διοίκηση και στα ΚΕΠ κατά τη διάρκεια της πανδημίας», αντίθετα μόλις (5 άτομα) απάντησαν θετικά (ναι) που δεν ήταν γνώστες νέων τεχνολογιών. Αξιοσημείωτο είναι ότι 23 άτομα με όχι γνώση των νέων τεχνολογιών απάντησαν ότι δεν γνωρίζουν «χρησιμοποίησαν τις ψηφιακές αλλαγές που έγιναν στη Κεντρική Διοίκηση και στα ΚΕΠ κατά τη διάρκεια της πανδημίας: α)γον.gr β) myKerplive γ) Θυρίδες», ενώ 16 άτομα απάντησαν επίσης ότι δεν γνωρίζουν και τα οποία είναι γνώστες των νέων τεχνολογιών. Τέλος 3 άτομα απάντησαν αρνητικά στην προσαρμογή των πολιτών στις αλλαγές και ήταν γνώστες των νέων τεχνολογιών, αντίθετα 5 άτομα που είχαν αρνητική άποψη για τις αλλαγές δεν είναι γνώστες.

Όπως έδειξε το κριτήριο  $\chi^2$ , οι απαντήσεις των πολιτών στην ερώτηση σχετικά με «Πιστεύετε ότι μετά τις αλλαγές που έγιναν κατά τη διάρκεια της πανδημίας, έχει αλλάξει η σχέση πολιτών με τα ΚΕΠ;» διαφέρουν με τη γνώση νέων τεχνολογιών  $\chi^2(2, n = 96) = 16.185, p = 0,000$ .

**Πίνακας 13 Αλλαγές και σχέση πολιτών με τα ΚΕΠ**

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και το μέλλον των ΚΕΠ	Συχνότητα	ΓΝΩΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ		Σύνολο
		ΟΧΙ	ΝΑΙ	
	ΟΧΙ	3	9	12
Πιστεύετε ότι μετά τις αλλαγές που έγιναν κατά τη διάρκεια της πανδημίας, έχει αλλάξει η σχέση πολιτών με τα ΚΕΠ;	ΝΑΙ	5	33	38
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	25	21	46
<b>Σύνολο</b>		33	63	96

Από τον πίνακα 13 φαίνεται ότι, γενικά οι γνώστες νέων τεχνολογιών απάντησαν ναι (33 άτομα) ότι «Πιστεύετε ότι μετά τις αλλαγές που έγιναν κατά τη διάρκεια της πανδημίας, έχει αλλάξει η σχέση πολιτών με τα ΚΕΠ;», αντίθετα μόλις (3 άτομα) απάντησαν θετικά (ναι) που δεν ήταν γνώστες νέων τεχνολογιών. Αξιοσημείωτο είναι ότι 25 άτομα με όχι γνώση των νέων τεχνολογιών απάντησαν ότι δεν γνωρίζουν, ενώ 21 άτομα απάντησαν επίσης ότι δεν γνωρίζουν και τα οποία είναι γνώστες των νέων τεχνολογιών. Τέλος 9 άτομα απάντησαν αρνητικά στο γεγονός ότι οι αλλαγές που έγιναν κατά την διάρκεια της πανδημίας έχουν αλλάξει τη σχέση των πολιτών με τα ΚΕΠ και ήταν γνώστες των νέων τεχνολογιών, αντίθετα 3 άτομα που είχαν αρνητική άποψη για τις αλλαγές δεν είναι γνώστες.

Στον πίνακα 14 παρουσιάζονται οι τρόποι που θεωρούν οι συμμετέχοντες ότι θα γίνουν αποτελεσματικότερες οι προσφερόμενες υπηρεσίες των Κ.Ε.Π. κατά νέων τεχνολογιών.

**Πίνακας 14 Τρόποι για αποτελεσματικότερες προσφερόμενες υπηρεσίες από τα ΚΕΠ κατά γνώση νέων τεχνολογιών**

Τρόποι για αποτελεσματικότερες προσφερόμενες υπηρεσίες από τα ΚΕΠ	ΓΝΩΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ		Σύνολο
	ΟΧΙ	ΝΑΙ	
Με αύξηση των υπαλλήλων	13	18	31
Με επιμήκυνση του ωραρίου	2	15	17
Με λειτουργία κατά τα Σαββατοκύριακα	6	12	18
Με περαιτέρω επιμόρφωση /κατάρτιση των εργαζομένων	17	24	41
Με περαιτέρω διασύνδεση με άλλες δημόσιες υπηρεσίες	19	30	49
Με εξειδικευμένη πληροφόρηση για τοπικά θέματα (π.χ. τουρισμός, μετανάστες, αγρότες)	11	26	37
<b>Σύνολο</b>	<b>34</b>	<b>63</b>	<b>97</b>

Από τον πίνακα 14 φαίνεται η πλειοψηφία των πολιτών 49 άτομα (30 με γνώση, 19 χωρίς γνώση) θεωρούν ως τρόπο για αποτελεσματικότερες προσφερόμενες υπηρεσίες από τα ΚΕΠ την περαιτέρω διασύνδεση με άλλες υπηρεσίες. Ακολουθεί ο τρόπος για περαιτέρω επιμόρφωση / κατάρτιση των εργαζομένων σε αυτά με 41 άτομα (24 με γνώση, 17 χωρίς γνώση). Τέλος οι συμμετέχοντες ιεράρχησαν ως μικρότερης σημασίας επιλογές για την βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών στα Κ.Ε.Π., την εξειδικευμένη πληροφόρηση για τοπικά θέματα (π.χ. τουρισμός, μετανάστες, αγρότες) 37 άτομα (26 με γνώση, 11 χωρίς γνώση), την αύξηση των υπαλλήλων με 31 άτομα (18 με γνώση, 13 χωρίς γνώση). Τέλος δηλώθηκαν οι τρόποι «Με επιμήκυνση του ωραρίου» και «Με λειτουργία κατά τα Σαββατοκύριακα» με 17 και 18 άτομα αντίστοιχα τα οποία τις δήλωσαν.

Όπως έδειξε το κριτήριο  $\chi^2$ , οι απαντήσεις των πολιτών στην ερώτηση σχετικά με «Θεωρείτε ότι οι Δημοτικές Αρχές είναι υποστηρικτικές ώστε να ενισχυθεί περαιτέρω ο θεσμός των Κ.Ε.Π.» δεν διαφέρουν με τη γνώση νέων τεχνολογιών.  $\chi^2(1, n=97) = 0,302, p = 0,765$

Όπως έδειξε το κριτήριο  $\chi^2$ , οι απαντήσεις των πολιτών στην ερώτηση σχετικά με «Πιστεύετε ότι όλες οι Δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχουν όλες τις

υπηρεσίες τους ψηφιακά χωρίς τη μεσολάβηση των Κ.Ε.Π.» δεν διαφέρουν με τη γνώση νέων τεχνολογιών  $\chi^2(1, n = 97) = 1,766, p = 0,245$ .

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7<sup>ο</sup>

### Συζήτηση, συμπεράσματα, προτάσεις

Η παρούσα ερευνητική προσπάθεια επιχειρεί να προσεγγίσει το θέμα της αξιολόγησης των Κ.Ε.Π. και βασίστηκε στους άξονες που τέθηκαν στο θεωρητικό μέρος της εργασίας. Έπονται τα συμπεράσματα των ευρημάτων του ερευνητικού μέρους καθώς και οι προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

#### 7.1. Συζήτηση και συμπεράσματα

Από την παρουσίαση των προσωπικών δημογραφικών χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων στην έρευνα, παρατηρείται μια υπερεκπροσώπηση των ανδρών έναντι των γυναικών. Οι ηλικιακές ομάδες που εκπροσωπούνται σε μεγαλύτερο βαθμό είναι η κατηγορία των 36 – 45 ετών και αυτή των 46-55 ετών. Η ποσοστιαία υπεροχή των εν λόγω κατηγοριών δικαιολογείται από το γεγονός ότι αυτές αποτελούν το πλέον ενεργό εργασιακό τμήμα των ηλικιακών ομάδων. Αναφορικά με το επίπεδο σπουδών η πλειοψηφία των ερωτωμένων είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και ακολουθούν στη συνέχεια οι πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι υπήρξαν αρκετοί και οι απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης. Οι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου είχαν ελάχιστη συμμετοχή στην σύνθεση του δείγματος. Όσον αφορά την επαγγελματική απασχόληση των υποκειμένων της έρευνας, οι περισσότεροι δήλωσαν ιδιωτικοί υπάλληλοι και ελεύθεροι επαγγελματίες, ακολουθούσαν οι δημόσιοι υπάλληλοι και στη συνέχεια οι κατά κύριο επάγγελμα αγρότες. Αυτή η κατανομή των επαγγελμάτων φαίνεται να υπάρχει και στον πληθυσμό του Δήμου Φαιστού. Ιδιαίτερα ενθαρρυντικό είναι το γεγονός ότι η μεγάλη πλειοψηφία δήλωσε ότι έχει γνώση των νέων τεχνολογιών, ενώ σαφώς λιγότεροι ήταν εκείνοι που δήλωσαν ότι δεν γνωρίζουν για νέες τεχνολογίες (υπολογιστής, διαδίκτυο, κ.λπ.). Αυτό μπορεί να ερμηνευθεί και από τις επαγγελματικές ασχολίες τους, οι οποίες απαιτούν την γνώση νέων τεχνολογιών, αλλά και την αναγκαιότητα της γνώσης νέων τεχνολογιών για να ανταποκρίνονται οι πολίτες στις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Σύμφωνα με τα περιγραφικά ευρήματα της έρευνας, που αφορούσαν τις

θέσεις τους για τα Κ.Ε.Π., οι συμμετέχοντες έχουν θετικότερη άποψη για τον θεσμό αυτό. Θεωρούν ότι στα Κ.Ε.Π. παίρνουν με άμεσο τρόπο αξιόπιστες πληροφορίες, διευκολύνονται σε ποια άλλη υπηρεσία να απευθυνθούν, για την επίλυση του προβλήματός τους και νιώθουν ότι βρίσκονται σε ένα φιλικό, εξυπηρετικό περιβάλλον. Γενικά εκφράζουν υψηλό βαθμό ικανοποίησης από τις προσφερόμενες υπηρεσίες των Κ.Ε.Π. Αυτή η ικανοποίηση μπορεί να αξιολογηθεί και από το γεγονός σε μια κλειστή μικρή κοινωνία όλοι σχεδόν γνωρίζονται μεταξύ τους και είναι πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν ο ένας τον άλλον στο πρόβλημα του. Βεβαίως δεν μπορεί να παραγνωρισθεί η ευσυνειδησία και η εργασιακή αφοσίωση των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π., οι οποίοι οδηγούν «την ελληνική δημόσια διοίκηση εκεί που της αξίζει: Στην υποστήριξη ενός καλύτερου μέλλοντος όχι μόνο για τους δημοσίους υπαλλήλους, αλλά και για το σύνολο των πολιτών»( Καρκατσούλης,2017, σ.191)

Σε σχέση με τα θέματα για τα οποία απευθύνθηκαν οι συμμετέχοντες στα Κ.Ε.Π., που αποτέλεσε τον δεύτερο άξονα της παρούσας μελέτης: κυρίως απευθύνθηκαν για γνήσια υπογραφών σε υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις, ή άλλα έγγραφα, ακολούθησε η έκδοση πιστοποιητικών (οικογενειακής κατάστασης, γέννησης εμβολιασμού, νόσησης, rapid test, στη συνέχεια για προγραμματισμό ραντεβού εμβολιασμού, για επικαιροποιήσεις ΑΜΚΑ και τέλος για πιστοποιητικά Πρωτοδικείων και Ειρηνοδικείων). Φαίνεται λογικό να απευθύνονται πρωτίστως για θεώρηση γνήσιου υπογραφών σε ποικίλα έγγραφα γιατί το γνήσιο της υπογραφής απαιτείται σε όλα τα δημόσια ή ιδιωτικά έγγραφα των συναλλασσόμενων. Επίσης κατά την διάρκεια της πανδημίας είναι φυσιολογικό οι πολίτες να ζητούν διεκπεραίωση ζητημάτων που συνδέεται με την υγεία τους.

Σύμφωνα με τα περιγραφικά αποτελέσματα του άξονα τήρηση τυπικής λειτουργίας των Κ.Ε.Π. από τους υπαλλήλους την περίοδο της πανδημίας, οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι γενικά τηρήθηκε το τυπικό πρωτόκολλο των προκαθορισμένων ραντεβού. Αρκετά μεγάλο ήταν όμως ήταν το ποσοστό εκείνων που δήλωσαν ότι δεν τηρήθηκε. Μπορεί να ειπωθεί ότι υπήρξε γενικά συνέπεια στην τήρηση των ραντεβού, αν αναλογισθούμε ότι υπάρχει μια ψυχική αναστάτωση σε έκτακτες συνθήκες όπως είναι οι πανδημίες. Είναι φυσιολογικό να υπάρχουν καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση των πολιτών σε τέτοιες περιπτώσεις και στα Κ.Ε.Π., παρόλη την φιλότιμη προσπάθεια των εργαζομένων να εξυπηρετούν στα

προκαθορισμένα ραντεβού. Την εργασιακή αφοσίωση των εργαζομένων ενισχύει και το γεγονός ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δήλωσε ότι εξυπηρετήθηκε στα Κ.Ε.Π. χωρίς ραντεβού, ενώ αρκετοί επίσης δήλωσαν ότι εξυπηρετήθηκαν μερικές φορές χωρίς ραντεβού από τους υπαλλήλους των Κ.Ε.Π. Το γεγονός επιπλέον ότι ο αριθμός των υπαλλήλων κατά την διάρκεια της πανδημίας μειώθηκε ή παρέμεινε ο ίδιος, για προστασία της δημοσίας υγείας, δείχνει ότι η εξυπηρετικότητα των υπαλλήλων κινήθηκε σε υψηλά επίπεδα και μάλιστα παρέμεινε η ίδια προ πανδημίας σύμφωνα και με τις δηλώσεις των συμμετεχόντων. Τέλος φαίνεται φυσιολογική η δήλωση των συμμετεχόντων ότι επισκέπτονταν τα Κ.Ε.Π. κατά τη διάρκεια της πανδημίας με μικρότερη συχνότητα. Αυτό μπορεί να αιτιολογηθεί ενδεχομένως από το γεγονός ότι αρκετοί όντας γνώστες ηλεκτρονικών υπολογιστών αξιοποίησαν το διαδίκτυο και τις προσφερόμενες ψηφιακές υπηρεσίες των Κ.Ε.Π., προστατεύοντας παράλληλα την υγεία τους με τον περιορισμό των μετακινήσεων τους προς τα Κ.Ε.Π.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και το μέλλον των Κ.Ε.Π. αποτέλεσε τον τελευταίο, αλλά και τον σημαντικότερο άξονα της παρούσας μελέτης. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι συμμετέχοντες αξιοποίησαν τις ψηφιακές αλλαγές που έγιναν στη Κεντρική Διοίκηση και στα Κ.Ε.Π. κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Η ερμηνεία που μπορεί να δοθεί είναι η δηλωμένη γνώση από εκείνους των νέων τεχνολογιών. Όμως δεν πρέπει να αγνοηθεί η ελαφρά υπεροχή και εκείνων που δεν τις χρησιμοποίησαν. Αυτό μπορεί να αποδοθεί μεταξύ των άλλων στην εναλλακτική επιλογή της απευθείας επίσκεψης στα Κ.Ε.Π. Ιδιαίτερα ενθαρρυντική είναι η άποψη των συμμετεχόντων ότι οι πολίτες είναι απαραίτητο να προσαρμοστούν και να επωφεληθούν από τις ψηφιακές αλλαγές. Αυτό μπορεί να συνδεθεί με το γεγονός ότι πολλοί αξιοποίησαν αυτές τις νέες δυνατότητες και εκτίμησαν θετικά την χρησιμότητα τους, αλλά και την αλλαγή της σχέσης με τα Κ.Ε.Π. Ενδεχομένως μια περισσότερη προβολή των προσφερόμενων νέων ψηφιακών αλλαγών θα περιόριζε το υψηλό ποσοστό εκείνων που δήλωσαν ότι δεν γνωρίζουν αν είναι απαραίτητο οι πολίτες να προσαρμοστούν επωφελούμενοι από τις αλλαγές στη Κεντρική Διοίκηση και στα Κ.Ε.Π. και αν έχει αλλάξει η σχέση των πολιτών με αυτά. Αναφορικά με τους τρόπους που οι συμμετέχοντες θεώρησαν ότι θα γίνουν αποτελεσματικότερες οι προσφερόμενες υπηρεσίες των Κ.Ε.Π., ιεράρχησαν ως προσφορότερο τρόπο την περαιτέρω διασύνδεση με άλλες υπηρεσίες. Αυτό μπορεί να ερμηνευθεί από το γεγονός ότι οι πολίτες βιώνουν ακόμη ένα δαιδαλώδη γραφειοκρατικό κρατικό

μηχανισμό όπου για ένα θέμα τους είναι αναγκαίο να απευθύνονται σε πολλές υπηρεσίες. Θεωρούν επομένως με την επίσκεψη τους στο Κ.Ε.Π. ή μέσω των διαδικτυακών υπηρεσιών του ότι θα μπορούν να λύσουν τα θέματα που τους απασχολούν και τα οποία απαιτούν την εμπλοκή πολλών υπηρεσιών. Αξιοσημείωτος είναι και τρόπος με περαιτέρω επιμόρφωση / κατάρτιση των εργαζομένων στα Κ.Ε.Π., γεγονός ιδιαίτερα ελπιδοφόρο γιατί οι πολίτες συνειδητοποιούν την αναγκαιότητα της δια βίου μάθησης για προσαρμογή και ευελιξία στην ταχύτατη ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών. Φαίνεται τέλος λογικό οι πολίτες σαν επιθυμούν περισσότερους υπαλλήλους για την εξυπηρέτησή τους όχι μόνο στα Κ.Ε.Π. αλλά και σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες. Τέλος είναι αναγκαίο να τεθεί για συζήτηση και προβληματισμό η άποψη των συμμετεχόντων ότι οι δημοτικές αρχές και η δημοσία διοίκηση δεν φαίνεται να ενισχύουν τον θεσμό των Κ.Ε.Π.

Όσον αφορά στις θέσεις των πολιτών για την γενικότερη ικανοποίηση από τις προσφερόμενες υπηρεσίες από τα Κ.Ε.Π., οι δηλώνοντες γνώση νέων τεχνολογιών και οι μη γνώστες δήλωσαν τον ίδιο υψηλό βαθμό ικανοποίησης. Επίσης φαίνεται, οι γνώστες νέων τεχνολογιών έναντι εκείνων που δήλωσαν ότι δεν γνωρίζουν, να υπερέχουν για τα ίδια θέματα που επισκέπτονταν για την εξυπηρέτησή τους τα Κ.Ε.Π. Εμφανίζεται μια υπεροχή επίσης για τις απόψεις των ψηφιακά εγγράμματων έναντι των ψηφιακά αναλφάβητων σε σχέση με την συχνότητα τήρησης των ραντεβού. Αντίθετα δεν διαφοροποιεί η γνώση νέων τεχνολογιών την εκλαμβανόμενη εξυπηρέτηση πολιτών στο Κ.Ε.Π. χωρίς ραντεβού. Γενικά όμως τόσο οι γνώστες όσο και οι μη γνώστες νέων τεχνολογιών δεν διαφοροποιούνται για την γενική εξυπηρετικότητα από τα Κ.Ε.Π. και τη συχνότητα επίσκεψης σ' αυτά. Φαίνεται λογικό οι ψηφιακοί εγγράμματοι να χρησιμοποιήσαν περισσότερο τις ψηφιακές αλλαγές έναντι των μη κατεχόντων γνώση νέων τεχνολογιών. Όμοια διαφοροποίηση παρατηρήθηκε στην προσαρμογή και στις ωφέλειες για τους πολίτες από τις αλλαγές που έγιναν στην Κεντρική Διοίκηση και στα Κ.Ε.Π., αλλά και στην αλλαγή της σχέσης πολιτών με τα Κ.Ε.Π. κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Επίσης φαίνεται, οι γνώστες νέων τεχνολογιών έναντι εκείνων που δήλωσαν ότι δεν γνωρίζουν, να υπερέχουν για τους ίδιους τρόπους που θεωρούν ότι θα συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών από τα Κ.Ε.Π. Η επιμόρφωση υπαλλήλων και η περαιτέρω διασύνδεση των Κ.Ε.Π. υποστηρίζονται ως οι προσφορότεροι τρόποι αποτελεσματικότερης λειτουργίας τους. Αντίθετα τόσο οι

γνώστες νέων τεχνολογιών όσο και οι μη κάτοχοι σχετικής γνώσης υποστήριξαν ότι δεν υποστηρίζονται τα Κ.Ε.Π. από τις τοπικές αρχές για τη βελτιστοποίηση της λειτουργίας τους.

Συμπερασματικά τα ευρήματα έδειξαν μια θετική στάση των πολιτών για τα Κ.Ε.Π., οι πολίτες εξυπηρετήθηκαν για διάφορα θέματα τους δια ζώσης ή από τις ψηφιακές υπηρεσίες τους, κατά την πανδημία. Επιπλέον οι συμμετέχοντες γενικά είχαν θετική άποψη για την ψηφιακή διακυβέρνηση και τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Η αναβάθμιση των υφιστάμενων και η δημιουργία νέων δημόσιων εφαρμογών στα Κ.Ε.Π., σηματοδοτεί μία νέα εποχή γεμάτη με οφέλη, αλλά και κρυφούς κινδύνους για την ελληνική Δημόσια Διοίκηση.

## **7.2. Προτάσεις για μελλοντική έρευνα**

Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας γίνεται προσπάθεια να διατυπωθούν ορισμένες προτάσεις βελτίωσης του θεσμού των Κ.Ε.Π., καθώς και διάφορες προτάσεις που θα βοηθούσαν σε μεταγενέστερες έρευνες. Τα ευρήματα της συγκεκριμένης ερευνητικής μελέτης παρουσιάζουν ενδιαφέρον, καθώς ασχολούνται με ένα σημαντικό τομέα των δημοσίων υπηρεσιών της Ελλάδος, ο οποίος έχει την ανάγκη συνεχούς και περαιτέρω διερεύνησης. Βέβαια, τα αποτελέσματα της έρευνας από μόνα τους δεν αρκούν για να δημιουργήσουν ένα γενικό πλαίσιο για την ικανοποίηση των πολιτών από τα Κ.Ε.Π. Η έρευνα είναι περιορισμένη γεωγραφικά. Αυτό το γεγονός υποδηλώνει την αναγκαιότητα διεξαγωγής μελλοντικής πανελλήνιας έρευνας σε όλα τα Κ.Ε.Π. για την εξαγωγή ασφαλέστερων συμπερασμάτων.

Ενδιαφέρον, επίσης, θα ήταν να πραγματοποιηθούν ανάλογες έρευνες σε κάθε περιοχή, ούτως ώστε να μπορεί να γίνει σύγκριση του θεσμού των Κ.Ε.Π. με άλλες περιοχές. Είναι αναμενόμενο στα αστικά κέντρα να διαφέρει τόσο η εξυπηρέτηση όσο και οι αντιλήψεις και οι προσδοκίες των πολιτών, λόγω της απρόσωπης εξυπηρέτησης και του πλήθους των πολιτών που τα επισκέπτονται καθημερινά. Προτείνεται οι μελλοντικές έρευνες να συνδυαστούν και με ποιοτικές μεθόδους. Καθώς όλες οι ερευνητικές μέθοδοι έχουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα, ενώ πολλές φορές εστιάζουν και σε διαφορετικές όψεις του ερευνούμενου αντικειμένου,

είναι αδήριτη ανάγκη να πραγματοποιηθούν έρευνες για το ίδιο αντικείμενο με τη χρήση διαφορετικών μεθόδων και τεχνικών. Τα αποτελέσματα συνδυαζόμενα μπορούν να συμβάλλουν στην καταγραφή της πραγματικότητας με τρόπο πληρέστερο και πιο ουσιαστικό απ' ό,τι οι μεμονωμένες μέθοδοι. Μπορούν ακόμη να συμβάλλουν στην άρση των στρεβλώσεων που μπορεί να είναι ενσωματωμένες στα διάφορα ερευνητικά εργαλεία.

Η παρούσα έρευνα με τα ευρήματά της μπορεί να χρησιμεύσει ως πρόκριμα για μελλοντικές έρευνες. Οι έρευνες ερωτηματολογίου μπορούν να παρομοιαστούν με μία φωτογραφία. Έχουν αποδεικτική και περιγραφική αξία, αλλά αποτυπώνουν μία μόνο στιγμή. Είναι, επομένως, χρήσιμο αυτού του είδους οι έρευνες να επαναλαμβάνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Έτσι θα μπορεί να αποτυπωθεί η εξέλιξη της σχέσης των υπηρεσιών με τους πολίτες, να διαπιστωθεί αν υπάρχουν χρονικά μοτίβα που να σχετίζονται με την αντίληψη των πολιτών για τις υπηρεσίες που λαμβάνουν, να παρατηρηθεί έστω και έμμεσα η επίδραση τοπικών γεγονότων στην αντιληπτή ποιότητα των υπηρεσιών και να αξιολογούνται τα αποτελέσματα των δημοσίων επενδύσεων στον τομέα της παροχής υπηρεσιών.

Από τα αποτελέσματα της παρούσας μελέτης, παρά την γενικότερη ικανοποίηση, που επικρατεί στα πλαίσια δράσης του θεσμού, τα οποία ενδεχομένως να οφείλονται και στις χαμηλές απαιτήσεις και προσδοκίες των πολιτών, κρίνεται επιτακτική η δράση προς μια κατεύθυνση ποιοτικής αναβάθμισης των Κ.Ε.Π. Στον πυρήνα δράσης του εκσυγχρονισμού και του μετασχηματισμού του θεσμού θα πρέπει να παραμένουν οι αρχές του Ν.Δ.Μ. και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ώστε να μπορέσει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών να ανταγωνίζεται τις επιδόσεις αντίστοιχων επιτυχημένων φορέων σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τα Κ.Ε.Π. οφείλουν να συνεχίσουν να αποτελούν, εργαλείο για την ανάπτυξη της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης και την επίτευξη της Διοικητικής Μεταρρύθμισης, προσφέροντας πρωτοποριακές υπηρεσίες, εκμεταλλευόμενα τα εργαλεία του Ν.Δ.Μ. όπως τον Στρατηγικό Σχεδιασμό. Για την αποτύπωση μιας πιο ολοκληρωμένης εικόνας όλων των δημόσιων υπηρεσιών μπορούν να πραγματοποιούνται έρευνες σε δημόσιες υπηρεσίες που συνεργάζονται με τα Κ.Ε.Π. συχνότερα και να γίνονται συγκρίσεις των αποτελεσμάτων αυτών για μια πιο καθολική εικόνα της ποιότητας της Δημόσιας Διοίκησης, συνολικά. Αδιαμφισβήτητο, θα ήταν ωφέλιμο με τις έρευνες αυτές να παρακολουθείται και το επίπεδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους

δημόσιους φορείς, με απώτερο σκοπό την ψηφιοποίηση της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για το συμφέρον των πολιτών αλλά και του κρατικού μηχανισμού.

Η εφαρμογή μέτρων σε συνδυασμό με τη φιλικότητα, την ευγένεια και τη θετική διάθεση που ήδη υπάρχει από την πλευρά των υπαλλήλων είναι δυνατόν να αμβλύνουν το χάσμα που υπάρχει μεταξύ αντιλήψεων και προσδοκιών και να αυξήσουν το επίπεδο ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από Κ.Ε.Π. Είναι αναγκαίο λοιπόν να ληφθούν άμεσα μέτρα βελτίωσης για την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία των Κ.Ε.Π. για να αποτελέσουν τα Κ.Ε.Π. παράγοντα εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης και το εναρκτήριο λάκτισμα για την έναρξη της νέας, μη γραφειοκρατικής εποχής στο δημόσιο τομέα, στον οποίο θα πρέπει να εφαρμοστούν, με το καλύτερο δυνατό τρόπο, αρχές και πρακτικές της Δ.Ο.Π. Η βελτίωση των διαδικασιών στα Κ.Ε.Π., η παροχή γρήγορων και κατανοητών υπηρεσιών, η εκπαίδευση και η επιβράβευση των υπαλλήλων, η ομαδικότητα και η συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων είναι μερικές από τις πρακτικές που θα αλλάξουν τον τρόπο συναλλαγής των πολιτών με το δημόσιο και θα βελτιώσουν την ποιότητα ζωής τους.

Άμεσος στόχος των δρομολογούμενων παρεμβάσεων είναι η χωροταξική διάρθρωση των Κ.Ε.Π. με γνώμονα την εξυπηρέτηση και την παροχή καλύτερων υπηρεσιών προς όλους τους πολίτες (ομάδες ειδικών κατηγοριών, ηλικιωμένους, άτομα με ειδικές ανάγκες, πολίτες χωρίς ψηφιακές δεξιότητες), μέσω της χρήσης σύγχρονων τεχνολογιών και της online διεκπεραίωσης των υποθέσεών τους.

Σύμφωνα με το υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, τα Κ.Ε.Π. εδώ και δύο δεκαετίες είναι ένας από τους πιο φιλικούς προς τον πολίτη και ταυτόχρονα αποτελεσματικούς τομείς της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, παρέχοντα διοικητικές πληροφορίες και διεκπεραιώνοντας τις υποθέσεις των πολιτών, από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης, σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Ξενόγλωσση:

Kinsler, M., Vigola-Gadott, E. (2017). «The provenance of public management and its future : is public management here to stay?» *International Journal of Public Sector*, Vol.30.

### Ελληνόγλωσση:

1. Cohen, D. H. & Manion, L. (2007). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*. Αθήνα, Εκδόσεις Μεταίχμιο.
2. Creswell, J. (2016). *Η έρευνα στην εκπαίδευση*. Αθήνα, Εκδόσεις ΙΩΝ.
3. Βάμβουκας, Μ. (2007). *Εισαγωγή στην Ψυχοπαιδαγωγική Έρευνα και Μεθοδολογία*. Αθήνα, Εκδόσεις Γρηγόρης.
4. Bell, J. (1997). *Μεθοδολογικός σχεδιασμός παιδαγωγικής και κοινωνικής έρευνας*. Αθήνα, Εκδόσεις Gutenberg.
5. Γαλαζούλα, Μ., Καπαρός, Κ., Κοντογιώργης, Δ., Τζοβλά, Β, (χ.χ.). «Εναλλακτικά Κανάλια Παροχής Υπηρεσιών από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών», Εκπαιδευτικό Υλικό, ΕΚΔΔΑ.
6. Καραβέργος, Γ. (2010). *Συστήματα Αξιολόγησης και Ποιότητας σε σχέση με την αβεβαιότητα στο σύγχρονο διοικητικό περιβάλλον*. Αθήνα, Εθνική Σχολή Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Πτυχιακή εργασία.
7. Καραστάθης, Δ. (2018). *Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ και ο Αντίκτυπος της Δημοσιονομικής Κρίσης στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση*. Αθήνα, Διδακτορική Διατριβή.
8. Καρκατσούλης, Π. (2004). *Το κράτος σε μετάβαση (Από τη διοικητική μεταρρύθμιση και δημόσιο μάνατζμεντ στη διακυβέρνηση)*, Αθήνα, Εκδόσεις Ι. Σιδέρης..
9. Καρκατσούλης, Π. (2017). *Διοικώντας (σ)την κρίση*, Αθήνα, Εκδόσεις Ι. Σιδέρης.
10. Λοβέρδου, Ε. (2003). *Υπηρεσίες μιας στάσης: ανάλυση κρίσιμων θεμάτων των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών*. Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και

Αυτοδιοίκησης ή Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης. Αθήνα, Τελική Εργασία.

11. Μυρισίδου, Α. (χ.χ.). *Τα Κ.Ε.Π. στην ελληνική δημόσια διοίκηση: ανάλυση διαδικασιών της πιλοτικής εφαρμογής τους και μελλοντικές εξελίξεις.*
12. Παλαιού, Γ. (2022). *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση και Διακυβέρνηση Μελέτη εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα Κ.Ε.Π., Καλαμάτα, Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία.*
13. Παπαβασιλείου, Δ. (2020). *Ενσωμάτωση ψηφιακών υπηρεσιών Δήμων και Περιφερειών στην Πύλη GOV.GR* Αθήνα, Τελική Εργασία , ΕΚΔΔΑ.
14. Πολύζος, Π.(2020). *Ο Στρατηγικός σχεδιασμός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) ως φορέα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και άσκησης του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ.* Λάρισα, Διπλωματική Διατριβή.
15. Ρωσσίδης, Ι., Μπελιάς, Δ., Ασπρίδης, Γ. (2020). *Διαχείριση Αλλαγών και Ηγεσία,* Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Τζιόλα.
16. Ρωσσίδης, Ι. (2014). *Εφαρμογές του Επιχειρησιακού Μάνατζμεντ στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση.* Αθήνα, Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε.
17. Σαραφίδου, Ο. (2011). *Συνάθροιση ποσοτικών και ποιοτικών προσεγγίσεων.* Αθήνα, Εκδόσεις Gutenberg.

## **NOMIKA KEIMENA**

1. N.2880/2001
2. N.3013/2002
3. N.4635/2019
4. 11. N.1943/1991
5. N.2839/2000
6. N.2672/1998
7. N.4722/2020
8. N.4704/2020 (ΦΕΚ Α/133)
9. ΦΕΚ119/8.7.2019
10. Απόφαση Υπουργού 20530(ΦΕΚ Β'/3030/21.07.2020)
11. Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ/Φ.1/οικ.14095/26.6.2001
12. Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ/Φ.1/οικ.17358/9.8.2001
13. Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ/Φ.1/οικ.18910/6.9.2001
14. 15.Π.Ν.Π. 25/02/2020
15. 16.Π.Ν.Π. 13/03/2020
16. Υπ αρ.32607 ΕΞ2020 Εγκύκλιος του ΥΨΔ 19/11/2020,ΑΔΑ66ΩΨ46ΜΤΛΠ-ΛΛΥ

## **ΑΡΘΡΑ**

1. [https://benos.gr/wp-content/uploads/2022/01/kep\\_combie.pdf](https://benos.gr/wp-content/uploads/2022/01/kep_combie.pdf)  
( Ανακτήθηκε 16/2/2023)
2. <https://www.insider.gr/eidiseis/179288/20-hronia-kep-mia-pragmatiki-istoria-epityhias>(Ανακτήθηκε 16/2/2023)
3. Ομιλία του Υπουργού Επικρατείας κα Ψηφιακής Διακυβέρνησης Κυριάκου Πιερρακάκη στην εκδήλωση «3 χρόνια gov.gr- Ένα κράτος ψηφιακό, η Ελλάδα σε κίνηση», 18 Φεβρουαρίου 2023, αναρτημένο στο:<https://mindigital.gr/archives/5029>(Ανακτήθηκε 24/04/2023)

## **ΙΣΤΟΤΟΠΟΙ:**

1. <https://www.gov.gr/>
2. [https://www.eca.europa.eu/lists/ecadocuments/sr22\\_24/sr\\_e-government\\_el.pdf](https://www.eca.europa.eu/lists/ecadocuments/sr22_24/sr_e-government_el.pdf)
3. <https://eugo.gov.gr/>
4. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/el/policies/desi>
5. [https://diavlos.grnet.gr/room/611?eventid=8078&vod=8535\\_session](https://diavlos.grnet.gr/room/611?eventid=8078&vod=8535_session)
6. <http://www.opengov.gr/ogp/?p=52>

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΦΥΛΟ:            Άνδρας            Γυναίκα

ΗΛΙΑΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ:            έως 25            26-35            36-45            46-55            56-65

>66

ΤΙΤΛΟΙ ΣΠΟΥΔΩΝ: Πρωτοβάθμια Εκπ/ση Δευτεροβάθμια Εκπ/ση  
Τριτοβάθμια Εκπ/ση : Πτυχίο , Μεταπτυχιακό, Διδακτορικό

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ:

.....

ΓΝΩΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ (Υπολογιστής, Διαδίκτυο κλπ): ΝΑΙ    ΟΧΙ

Α. Θέσεις των πολιτών για τα ΚΕΠ κατά τη διάρκεια της πανδημίας

1. Οι παρακάτω δηλώσεις αφορούν τις θέσεις για τα ΚΕΠ. Εσείς προσωπικά, σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με καθεμία από αυτές; (Σημειώστε για καθεμία δήλωση ξεχωριστά, βάζοντας ένα στο αντίστοιχο κουτάκι)

Οι θέσεις των πολιτών για τα ΚΕΠ είναι:

Συμφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ αρκετά

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Διαφωνώ αρκετά

Διαφωνώ απόλυτα

Δεν απαντώ δεν έχω

γνώμη

Q1 Να παίρνω με άμεσο τρόπο αξιόπιστες πληροφορίες.

Q2 Να διευκολύνομαι σε ποια άλλη υπηρεσία να απευθύνομαι, για την επίλυση του προβλήματός μου.

Q3 Να νιώθω ότι βρίσκομαι σε ένα φιλικό εξυπηρετικό περιβάλλον

B. Για ποια θέματα απευθυνθήκατε στα ΚΕΠ κατά τη διάρκεια της πανδημίας; (Μπορείτε να δώσετε περισσότερες από μια απάντηση).

83Q4 Για γνήσια υπογραφών σε υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις, ή άλλα έγγραφα

Q5 Για έκδοση πιστοποιητικών (οικογενειακής κατάστασης, γέννησης εμβολιασμού, νόσησης, rapid test)

Q6 Για προγραμματισμό ραντεβού

εμβολιασμού. Q7 Για

επικαιροποιήσεις ΑΜΚΑ

Q8 Για πιστοποιητικά Πρωτοδικείων και Ειρηνοδικείων.

Γ. Τήρηση της τυπικής λειτουργίας των ΚΕΠ από τους υπαλλήλους κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

1. Q9 Τηρήθηκε το τυπικό πρωτόκολλο των προκαθορισμένων ραντεβού  
ΝΑΙ ΟΧΙ ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ

2.Q10 Υπήρξε εξυπηρέτηση πολιτών στο ΚΕΠ χωρίς ραντεβού;  
ΝΑΙ ΟΧΙ ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ

3.Q11 Ο αριθμός υπαλλήλων παρέμεινε:

α) Ίδιος β) 2 Μεγαλύτερος γ) 3 Μικρότερος

4.Q12 Η εξυπηρευτικότητα παρέμεινε:

α) Ίδια β) Μεγαλύτερη γ) Μικρότερη

5.Q13 Επισκεπτόσαστε συχνότερα τα ΚΕΠ;

α) 1 Ίδια συχνότητα β) 2 Μικρότερη συχνότητα γ) 3 Μεγαλύτερη συχνότητα

Δ. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και το μέλλον των ΚΕΠ

Q14 Χρησιμοποιήσατε τις ψηφιακές αλλαγές που έγιναν στη Κεντρική Διοίκηση και στα ΚΕΠ κατά τη διάρκεια της πανδημίας : α) gov.gr β) myKerlive γ) Θυρίδες

ΝΑΙ ΟΧΙ ΜΕΡΙΚΕΣ ΦΟΡΕΣ

1.Q15 Πιστεύετε ότι οι πολίτες είναι απαραίτητο να προσαρμοστούν και να επωφεληθούν από τις αλλαγές που έγιναν στο Κεντρική Διοίκηση και στα ΚΕΠ κατά τη διάρκεια της πανδημίας;

ΝΑΙ ΟΧΙ ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ

Q16 Πιστεύετε ότι μετά τις αλλαγές που έγιναν κατά τη διάρκεια της πανδημίας, έχει αλλάξει η σχέση πολιτών με τα ΚΕΠ;

ΝΑΙ ΟΧΙ ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ

2. Με ποιον/ποιούς τρόπο/ους θεωρείτε ότι θα γίνουν αποτελεσματικότερες οι προσφερόμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ;

Ιεραρχήστε τους 2 σημαντικότερους.

α) Q17 Με αύξηση των υπαλλήλων

β) Q18 Με επιμήκυνση του ωραρίου

γ) Q19 Με λειτουργία κατά τα Σαββατοκύριακα

δ) Q20 Με περαιτέρω επιμόρφωση /κατάρτιση των εργαζομένων .

ε) Q21 Με περαιτέρω διασύνδεση με άλλες δημόσιες υπηρεσίες

στ) Q22 Με εξειδικευμένη πληροφόρηση για τοπικά θέματα (π.χ. τουρισμός, μετανάστες, αγρότες)

Q23 Θεωρείτε ότι οι Δημοτικές Αρχές είναι υποστηρικτικές ώστε να ενισχυθεί περαιτέρω ο θεσμός των ΚΕΠ;

ΝΑΙ                    ΟΧΙ

5. 24 .Πιστεύετε ότι όλες οι Δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχουν όλες τις υπηρεσίες τους ψηφιακά χωρίς τη μεσολάβηση των ΚΕΠ;

ΝΑΙ                    ΟΧΙ