



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΩΝ

ΣΧΟΛΗ : ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ : ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ) ΣΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΛΑΜΠΡΟΠΟΥΛΟΥ ΜΑΡΙΑ
ΜΥΛΩΝΑ ΕΥΓΕΝΙΑ

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΧΑΤΖΙΝΑΣ ΣΩΤΗΡΙΟΣ

ΠΑΤΡΑ - 2011



ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία σηματοδοτεί το τέλος του κύκλου των σπουδών στο τμήμα Επιχειρηματικού Σχεδιασμού και Πληροφοριακών Συστημάτων. Η ανάθεση της πτυχιακής εργασίας έγινε τον Μάρτιο του 2010 με εισηγητή τον καθηγητή κ. Θεοδωράτο Φώτιο. Όμως, λόγω αποχώρησης του καθηγητή από το τμήμα, η επίβλεψη της πτυχιακής εργασίας, μετά από αίτησή μας στην γραμματεία του τμήματος, ανατέθηκε στον διδάσκοντα κ. Χατζίνα Σωτήριο . Στο σημείο αυτό θα θέλαμε να εκφράσουμε τις ευχαριστίες μας στους υπεύθυνους καθηγητές κ. Θεοδωράτο Φώτιο και κ. Χατζίνα Σωτήριο, για την υποστήριξη και την καθοδήγηση τους καθ' όλη τη διάρκεια της συγγραφής, καθώς και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών Αιγίου και Διακοπτού για τις χρήσιμες , πληροφορίες , παρατηρήσεις και υποδείξεις. Στόχος αυτής της πτυχιακής εργασίας είναι η παρουσίαση και περιγραφή των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών καθώς και η συμβολή αυτών στη Δημόσια Διοίκηση. Τέλος, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τους γονείς μας οι οποίοι υπέδειξαν υπομονή, αντοχή, ενθουσιασμό και υποστήριξη, τα οποία μας βοήθησαν να βρισκόμαστε εδώ σήμερα.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία αποτελεί άτυπη συλλογή όλων των κανονισμών, που αφορούν την οργάνωση και λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.).

Τα Κ.Ε.Π., λόγω της ευρείας αποδοχής τους από τους πολίτες, αποτελούνται από μεγάλο αριθμό λειτουργιών και διαδικασιών. Όσον αφορά το πεδίο λειτουργίας τους, έχει πλέον επεκταθεί και σε άλλους τομείς της κοινωνικής και επιχειρηματικής δραστηριότητας, πέραν του στενού δημόσιου τομέα, ο οποίος αποτελούσε τον αρχικό σκοπό της ίδρυσής τους.

Με τον καιρό, διευρύνθηκαν και εξελίχθηκαν οι δραστηριότητες των Κ.Ε.Π. καλύπτοντας τα κενά τα οποία παρατηρήθηκαν μετά την εφαρμογή τους.

Ορισμός των Κ.Ε.Π.: Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) είναι κρατικά καταστήματα που εγκαταστάθηκαν από τα τέλη της δεκαετίας του 1990 με σκοπό τη μείωση της γραφειοκρατίας και την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών στις συναλλαγές τους με το δημόσιο. Ο ρόλος των Κ.Ε.Π. είναι να αποτελέσουν τα σημεία επαφής των Δημοσίων υπηρεσιών με τους πολίτες.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	2
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	3
ΣΥΜΒΟΛΙΣΜΟΙ Ή ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	7
1. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 Κ.Ε.Π.	8
1.1. ΑΠΟΣΤΟΛΗ	8
1.2. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ	8
1.3. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.....	9
1.4. ΕΝΤΑΞΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΣΤΑ Κ.Ε.Π.....	9
1.5. ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ	10
1.6. ΤΡΟΠΟΙ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ	10
1.7. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ / ΠΟΛΛΑΠΛΑ ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	10
1.8. ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ – Μ.Ι.Σ. (MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS).....	11
2. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	11
2.1. ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.	12
2.2. ΟΡΓΑΝΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ..	12
2.2.1. ΟΡΓΑΝΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ	12
2.2.2. ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ.....	13
2.3. Ο ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.....	14
2.3.1. Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.....	14
2.3.2. ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.....	14
3. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΟΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΤΑ Κ.Ε.Π.	15
3.1. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	16
3.2. ΟΙ ΣΤΑΣΕΙΣ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΩΝ Κ.Ε.Π. ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟΥΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΕΣ	17
3.2.1. ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.	18
4. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 Κ.Ε.Π. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΛΛΗΝΕΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	19
5. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ.....	20
5.1. ΠΟΙΟΣ ΗΤΑΝ Ο ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ	20
5.2. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ	21
5.3. ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΙ ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗ....	23
5.4. ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑ – ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗ.....	25
5.5. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΙΑΙΡΕΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ.....	26
6. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 Κ.Ε.Π. Ν. ΑΧΑΙΑΣ	27

6.1. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ Κ.Ε.Π. ΑΙΓΙΟΥ ΚΑΙ Κ.Ε.Π. ΔΙΑΚΟΠΤΟΥ.....	28
6.1.1. Κ.Ε.Π. ΑΙΓΙΟΥ	28
6.1.2. Κ.Ε.Π. ΔΙΑΚΟΠΤΟΥ	30
7. ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	32
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	34
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	36

ΣΥΜΒΟΛΙΣΜΟΙ Ή ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Κ.Ε.Π.: Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
Ι.Κ.Α.- Ε.Τ.Α.Μ.: Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
ΥΠ.ΕΣ.: Υπουργείο Εσωτερικών
ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.: Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και
Αποκέντρωσης
Γ.Γ.Δ.Δ.: Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης
Ο.Τ.Α.: Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
Α.Σ.Ε.Π.: Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού
Α.Ε.Ι.-Τ.Ε.Ι.: Ανώτατο/Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
Ι.Ε.Κ.: Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης
Ε.Λ.Γ.Α.: Οργανισμός Ελληνικών Γεωργικών Ασφαλίσεων
Φ.Ε.Κ.: Φύλλα Εφημερίδας της Κυβερνήσεως
Ε.Π.: Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Κ.Υ.Α.: Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις
Α.Τ.Μ.: Μηχάνημα Αυτόματης Εξυπηρέτησης
Μ.Ι.Σ.: Management Information Systems

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στη σημερινή εποχή, η ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών από την Κεντρική Διοίκηση και την Τοπική Αυτοδιοίκηση προς τους πολίτες αποτελεί μια αφορμή για κάθε σύγχρονο κράτος στην προσπάθειά του να ικανοποιήσει τις ανάγκες της κοινωνίας, εκμεταλλευόμενο πλήρως και τη νέα τεχνολογία στους τομείς της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη διαδικασία αυτή. Δεδομένου ότι η ελλιπής πληροφόρηση των πολιτών τείνει να βλάψει την ομαλή λειτουργία του Δημοσίου, το Υπουργείο Εσωτερικών (ΥΠ.ΕΣ.), σε συνεργασία με τις Περιφέρειες, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τους Δήμους και τις Κοινότητες της χώρας και στα πλαίσια του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», δημιούργησε ένα πρόγραμμα πρωτότυπο για τα ελληνικά δεδομένα: τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), τα οποία συμβάλουν στην άμεση, ταχεία και αποτελεσματική πληροφόρηση και κυρίως εξυπηρέτηση τους.

Οι παρούσες οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες πιέζουν το Κράτος να εξετάσει εκ νέου τις μεθόδους για παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, με κύριο στόχο το όφελος του κοινωνικού συνόλου καθώς και τον αναπτυξιακό του ρολό. Θεωρώντας ότι η έλλειψη ενημέρωσης του πολίτη για διαδικασίες, υποχρεώσεις και δικαιώματα που έχει, καθώς και η ανάγκη για διαχείριση και εξυπηρέτηση κρίσιμων πεδίων της καθημερινής τους ζωής, συνέβαλαν στην δημιουργία μιας διοίκησης που ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες αλλά και τις προσδοκίες των πολιτών και των επιχειρήσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1. Κ.Ε.Π.

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) είναι κρατικά καταστήματα που εγκαταστάθηκαν από τα τέλη της δεκαετίας του 1990 με σκοπό τη μείωση της γραφειοκρατίας και την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών στις συναλλαγές τους με το δημόσιο. Ο ρόλος των Κ.Ε.Π. είναι να αποτελέσουν τα σημεία επαφής των Δημοσίων υπηρεσιών με τους πολίτες.

1.1. ΑΠΟΣΤΟΛΗ

Η αποστολή των Κ.Ε.Π. είναι:

- α) Η παροχή διοικητικών πληροφοριών.
- β) Η διεκπεραίωση υποθέσεων πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες.

1.2. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Οι αρμοδιότητες των Κ.Ε.Π. είναι η ενημέρωση και η πληροφόρηση των πολιτών για τις ενέργειες που απαιτούνται για την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων και για ότι αφορά στις σχέσεις τους με την ευρεία έννοια «Δημόσια Διοίκηση».

Τα αναγκαία πληροφοριακά στοιχεία αντλούνται από τις βάσεις δεδομένων που έχει καταρτίσει κεντρικά το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. – Γ.Γ.Δ.Δ. ή από άλλες τοπικές ή μη βάσεις δεδομένων και πηγές. Εκτός από τη γενική πληροφορία, τα Κ.Ε.Π. πρέπει να παρέχουν και κατά το δυνατόν εξατομικευμένη διοικητική πληροφόρηση ακόμη και για υποθέσεις και θέματα που δεν έχουν ακόμη επιληφθεί.

Στα πλαίσια διευκόλυνσης της επικοινωνίας των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση, οι υπάλληλοι των Κ.Ε.Π. μπορούν να βοηθούν ή να συντάσσουν οι ίδιοι αιτήσεις των πολιτών προς υπηρεσίες, όπως του Δημοσίου και των ΟΤΑ, και να διευκολύνουν την επικοινωνία των πολιτών με τον ΑΣΕΠ.

Επίσης τα Κ.Ε.Π. παρέχουν και άλλες υπηρεσίες, όπως:

1. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης
2. Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης τύπου Α'
3. Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου
4. Διόρθωση επωνύμου



5. Χορήγηση πιστοποιητικού αναλυτικής βαθμολογίας και βεβαιώσεων σπουδών Α.Ε.Ι, Τ.Ε.Ι.
6. Χορήγηση αντιγράφου πτυχίου Α.Ε.Ι, Τ.Ε.Ι.
7. Έκδοση και ανανέωση διαβατηρίου ενηλίκου , ανηλίκου
8. Μεταβίβαση σύνταξης
9. Βεβαίωση περί μη ασφάλισης Ι.Κ.Α., Τ.Ε.Β.Ε.
- 10.Βεβαίωση περί μη συνταξιοδότησης Ι.Κ.Α., Τ.Ε.Β.Ε.
- 11.Ανανέωση άδειας οδήγησης
- 12.Μεταδημότευση συζύγων και τέκνων από άλλο δήμο όταν όλα τα μέλη της οικογένειας είναι γραμμένα στον αυτό δήμο ή κοινότητα
- 13.Χορηγία αντιγράφου πιστοποιητικού γεννήσεως
- 14.Διεκπεραίωση υποθέσεων που αφορούν ασφαλιστικούς φορείς Ο.Γ.Α., Ι.Κ.Α., Τ.Ε.Β.Ε., Τ.Σ.Α.
- 15.Συμπλήρωση βιογραφικών σημειωμάτων και αιτήσεων προκειμένου οι πολίτες να το καταθέσουν σε διάφορους φορείς
- 16.Διοχέτευση πληροφοριών σχετικά με το Γ' κοινοτικό πλαίσιο στήριξης
- 17.Χορήγηση αιτήσεων για συμμετοχή σε διαγωνισμούς
- 18.Ενημέρωση αποτελεσμάτων διαγωνισμών μέσω internet
- 19.Ενημέρωση σχετικά με τις αποζημιώσεις των αγροτών από τον Ε.Λ.Γ.Α.
- 20.Επικύρωση εγγράφων
- 21.Θεώρηση του γνήσιου της υπογραφής
- 22.Επικύρωση αντίγραφων διοικητικών εγγράφων
- 23.Χορήγηση παραβόλων , υπευθύνων δηλώσεων
- 24.Χορήγηση του αποδεικτικού φορολογικής ενημέρωσης μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS
- 25.Ηλεκτρονική υποβολή φορολογικών δηλώσεων
- 26.Προμήθεια φύλλων εφημερίδας της κυβέρνησης (Φ.Ε.Κ.)
- 27.Προμήθεια της εφημερίδας τα «Δημοσιογραφικά Νέα»
- 28.Επιπλέον, οι άνεργοι της περιοχής να αντλούν πληροφορίες για όλες τις προκηρύξεις που βρίσκονται σε εξέλιξη.

1.3. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ Κ.Ε.Π

1. Διεύθυνση
 - 1.1. Δήμους
 - 1.2. Κοινότητες
 - 1.3. Νομαρχίες (με πληθυσμό πάνω από 20000 κατοίκους)
2. Τμήματα (με πληθυσμό μεταξύ 5000 και 20000 κατοίκων)
3. Γραφεία (με πληθυσμό κάτω των 5000 κατοίκων)

1.4. ΕΝΤΑΞΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΣΤΑ Κ.Ε.Π

1. Πρώτης ζήτησης

2. Επιχειρηματικής φύσης
3. Σχετικές με άτομα με ειδικές ανάγκες
4. Χαρακτηρίζονται από περιόδους αιχμής
5. Σχετικές με τους ομογενείς
6. Σχετικές με κοινωνία

1.5. ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ

Τα Κ.Ε.Π. μπορούν να υποβάλουν τις εξής αιτήσεις:

1. Διαβατηρίου
2. Ταυτότητα εκτοπισμένης οικογένειας ή ατόμου
3. Πιστοποιητικό μικτού βάρους μηχανοκίνητου οχήματος
4. Πιστοποιητικό καταλληλότητας μηχανοκίνητου οχήματος
5. Άδεια οδικής χρήσης
6. Εγγραφή εργοδότη/ μισθωτού/ αυτοτελώς εργαζομένου
7. Επίδομα (ασθενείας, μητρότητας) και βοηθήματα (γάμου, τοκετού)
8. Συντάξεις (γήρατος, κοινωνική σύνταξη) που αφορούν τις Υπηρεσίες Κοινωνικών Ασφαλίσεων
9. Επίδομα – Χορηγίες που αφορούν την Υπηρεσία Χορηγιών και Επίδομα του Υπουργείου Οικονομικών (επίδομα τέκνου, φοιτητική χορηγία, επίδομα μάνας)

1.6. ΤΡΟΠΟΙ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ

1. Ηλεκτρονική υποβολή - παραλαβή του πιστοποιητικού και παράδοση στον πολίτη
2. Online υποβολή των δεδομένων των πολιτών (Μέσω Σύγχρονων Τεχνικών Διαλειτουργικότητας με την αρμόδια υπηρεσία)
3. Διαδικασίες one stop shop

1.7. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ / ΠΟΛΛΑΠΛΑ ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

1. Προσαρμογή των ωρών εργασίας στις προσωπικές ανάγκες των πολιτών
2. Σημαντική μείωση του χρόνου αναμονής σε ουρές
3. Οφέλη από ποιοτικότερες διοικητικές διαδικασίες
4. Ανοικτή και προσβάσιμη Δημόσια Διοίκηση



1.8. ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ – M.I.S. (Management Information Systems)

Τα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης καλύπτουν το λειτουργικό και το διοικητικό επίπεδο. Στο λειτουργικό επίπεδο υποστηρίζουν την αποτελεσματική διαχείριση του όγκου δεδομένων ενός οργανισμού και την αυτοματοποίηση ενός σημαντικού αριθμού διαδικασιών. Στο διοικητικό επίπεδο παρέχουν όλα τα απαραίτητα δεδομένα για τη λήψη δομημένων και ήμι-δομημένων αποφάσεων.

1. Μετρά:

- 1.1. Το συνολικό αριθμό των διαδικασιών για κάθε Κ.Ε.Π.
 - 1.2. Το συνολικό αριθμό των πολιτών που επισκέπτονται τα Κ.Ε.Π.
 - 1.3. Το μέσο χρόνο συμπλήρωσης της αίτησης
 - 1.4. Την παραγωγικότητα κάθε Κ.Ε.Π.
2. Συγκρίνει βάσει μίας ποικιλίας παραμέτρων που επηρεάζουν την καθημερινή λειτουργία των Κ.Ε.Π..

The screenshot shows the e-KEP M.I.S. web application interface. It includes a navigation menu with options like 'Αρχική Σελίδα', 'Πιστοποιητικές Διαδικασίες', 'Μη Πιστοποιητικές Διαδικασίες', 'ΚΕΠ', 'Φορείς', 'Παρακολούθηση Έργων', 'SLA', 'Αναζήτηση', 'Διαχείριση', and 'Αποστολές'. The main content area displays a table for 'Χρονικό διάστημα από 1/1/2007 έως και 8/7/2007'. Below this, there are several data tables:

Ετος	Μήνες Υπολογισμών	Ετήσιο Έσοδο	Μηνιαίος Μ.Ο	Πρόβλεψη Έτος	Διαφορετικές	Διαφορικό Έσοδο	Ετήσιο Έσοδο	Νέοι Πελάτες	Μηνιαίος Μ.Ο	Πρόβλεψη Έτος	Διαδικασίες ημερησίως
2007	6,26	1.874.147	299.385	3.592.620	633	4.081.369	1.318.605	791.415	210.640	2.527.680	1,42
2006	12	3.126.853	260.571	-	743	4.089.954	1.920.468	1.324.686	160.039	-	1,63
2005	12	2.305.433	192.119	-	562	2.765.268	1.503.981	1.219.870	125.332	-	1,53
2004	12	1.643.391	136.949	-	480	1.545.398	1.188.526	1.188.526	99.044	-	1,38
2003	8	423.759	52.970	-	-	356.872	356.872	356.872	44.609	-	1,19

Ετος	Έσοδο Υποθέσεων	Προέλευση Υποθέσεων			Ετος	ΚΕΠ (Βάσει ΦΕΚ Έναρξης Αιτημάτων)		ΚΕΠ* (Βάσει Έναρξης στο e-KEP)		Ποσοπ. Διαδικασίες	
		ΚΕΠ	Portals	1594		Έσοδο	Νέοι	Έσοδο	Νέοι	Έσοδο	Νέοι
2007	1.874.147	1.845.701	5.411	19.035	2007	1.046	3	1.034	12	1.025	25
2006	3.126.853	3.119.561	487	6.805	2006	1.042	2	1.015	30	1.000	163
2005	2.305.433	2.305.433	0	0	2005	1.037	10	985	64	937	52
2004	1.643.391	1.643.391	0	0	2004	1.027	213	921	202	785	3
2003	423.759	423.759	0	0	2003	014	-	712	-	784	-

* Υπάρχουν 18 ΚΕΠ Φερρεαυικά (χωρίς την δυνατότητα χρήσης του e-KEP)

Πραγματικός Χρόνος Στοιχεία Πιστ. Διαδικασιών (3.167 Υποθέσεις)

Γραφήματα : Χάρτης Υποθέσεων 30 Ημέρες Εβδομάδες Πίνα Υποθ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2. ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

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

Η ευρύτητα αυτή των δραστηριοτήτων των Κ.Ε.Π., καθώς και η νομοθετική κάλυψη των λειτουργικών τους αναγκών, η οποία προέκυψε κατά την εξέλιξη τους, ρυθμίστηκε με σειρά νομοθετικών διατάξεων.

Συνοπτικά, αναγράφονται οι σημαντικότερες νομοθετικές διατάξεις που οφείλει να γνωρίζει ο Πολίτης:

1. Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων.
2. Ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, το Κ.Ε.Π. τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.
3. Τα Κ.Ε.Π. στεγάζονται σε χώρους προσβάσιμους στα άτομα με αναπηρίες.
4. Η Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης έχει την αρμοδιότητα συντονισμού και εποπτείας της λειτουργίας των Κ.Ε.Π., καθώς και της υποβολής προτάσεων και της εφαρμογής μέτρων για τη βελτίωση των συνθηκών λειτουργίας τους και την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

2.1. ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.

1. Προαιρετική θητεία πτυχιούχων Πανεπιστημιακής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης ετήσιας διάρκειας.
2. Απασχόληση φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή αποφοίτων Ι.Ε.Κ., Τ.Ε.Ε. ή άλλων σχολών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ειδικότητας προγραμματιστή ή χειριστή ηλεκτρονικών υπολογιστών.
3. Απασχόληση σπουδαστών Τ.Ε.Ι. για την πραγματοποίηση της εξάμηνης πρακτικής τους άσκησης με απαραίτητη προϋπόθεση τη γνώση χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή.
4. Προϊστάμενοι των Κ.Ε.Π. ορίζονται υπάλληλοι των οικείων φορέων.

2.2. ΟΡΓΑΝΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ

2.2.1. ΟΡΓΑΝΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ

Η Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας Κ.Ε.Π. συγκροτείται από τις ακόλουθες οργανικές μονάδες:

1. Τμήμα Λειτουργίας των Κ.Ε.Π.
2. Επιχειρησιακό Κέντρο των Κ.Ε.Π.

3. Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων Κ.Ε.Π.

2.2.2. ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ

Οι αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Οργάνωσης και Λειτουργίας Κ.Ε.Π. κατανέμονται μεταξύ των Τμημάτων της ως εξής :

- 1 Τμήμα Λειτουργίας των Κ.Ε.Π. με τις ακόλουθες αρμοδιότητες:
 - 1.1 Μελέτη και εισήγηση για την ίδρυση ή διακοπή της λειτουργίας Κ.Ε.Π.
 - 1.2 Διατύπωση προτάσεων και λήψη μέτρων για την βελτίωση της λειτουργίας των Κ.Ε.Π. και των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.
 - 1.3 Σχεδιασμός και εφαρμογή συστήματος ελέγχου και αξιολόγησης της λειτουργίας των Κ.Ε.Π.
 - 1.4 Μελέτη και εισήγηση μέτρων και ρυθμίσεων που προάγουν τη λειτουργία των Κ.Ε.Π., με στόχο τη μετατροπή τους σε Κέντρα Ολοκληρωμένων Διοικητικών Συναλλαγών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
 - 1.5 Έλεγχος, παρακολούθηση και συντονισμός της λειτουργίας των Κ.Ε.Π. σε συνεργασία με τους οικείους συνδέσμους ή υπεύθυνους Περιφερειών. Ο έλεγχος περιλαμβάνει και την τυχόν απασχόληση των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. σε άλλα καθήκοντα.
- 2 Επιχειρησιακό Κέντρο Κ.Ε.Π.. Οι αρμοδιότητες του Επιχειρησιακού Κέντρου, που λειτουργεί σε επίπεδο Τμήματος, είναι οι ακόλουθες:
 - 2.1 Η παραλαβή και διακίνηση της αλληλογραφίας που αφορά τα Κ.Ε.Π.
 - 2.2 Η υποστήριξη της καθημερινής λειτουργίας των Κ.Ε.Π., η παροχή οδηγιών και η μέριμνα για την αντιμετώπιση και επίλυση πάσης φύσεως ζητημάτων που προκύπτουν από τη λειτουργία τους και αφορούν οικονομικά, τεχνικά λειτουργικά θέματα, καθώς και θέματα κατάστασης προσωπικού τους, σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες μονάδες του Υπουργείου.
- 3 Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων Κ.Ε.Π., με τις ακόλουθες αρμοδιότητες :
 - 3.1 Μέριμνα για την καλή λειτουργία και την περαιτέρω αξιοποίηση των Πληροφοριακών Συστημάτων των Κ.Ε.Π.
 - 3.2 Έλεγχο και συντονισμό των Πληροφοριακών Συστημάτων που υποστηρίζουν το έργο των Κ.Ε.Π., καθώς και των πληροφοριακών υποσυστημάτων διαλειτουργικότητας Κ.Ε.Π. και δημοσίων υπηρεσιών.
 - 3.3 Έλεγχος της παραγωγικότητας των Κ.Ε.Π., τήρηση στατιστικών στοιχείων για την παραγωγικότητά τους, ανάλυση των στατιστικών αυτών στοιχείων και λήψη μέτρων για την αντιμετώπιση τυχόν

δυσλειτουργιών των Κ.Ε.Π. και της συνεργασίας τους με τις δημόσιες υπηρεσίες.

2.3. Ο ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.

2.3.1. Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.

Οι διοικητικές διαδικασίες οι οποίες καλούνται οι εργαζόμενοι στα Κ.Ε.Π. να προσφέρουν, που έχουν πλέον ξεπεράσει τις 430, από άδειες καταστημάτων και εκδόσεις φορολογικής ενημερότητας μέχρι ληξιαρχικές πράξεις και εκδόσεις διαφόρων πιστοποιητικών. Επιπλέον, διεκπεραιώνονται διοικητικές διαδικασίες αρμοδιότητας του Υπουργείου Άμυνας – Διεύθυνση Στρατολογικού μετά από Κοινή Υπουργική Απόφαση, που υπέγραψαν οι υφυπουργοί Εσωτερικών και Άμυνας.

Συγκεκριμένα οι πολίτες μπορούν να καταφεύγουν στα Κ.Ε.Π. για διαδικασίες, όπως:

1. Η εξαγορά του υπολοίπου των στρατιωτικών υποχρεώσεων όσων έχουν συμπληρώσει το 35ο έτος της ηλικίας τους
2. Οι διάφορες περιπτώσεις αναβολής κατάταξης και χορήγησης απαλλαγής
3. Η τμηματική εκπλήρωση στρατεύσιμης στρατιωτικής υποχρέωσης
4. Η αναγνώριση κάποιου ως αντιρρησία συνείδησης
5. Η μεταφορά οπλιτών ή στρατεύσιμων σε υπόχρεους μειωμένης θητείας
6. Η διόρθωση του έτους γέννησης με το οποίο έγινε εγγραφή στα μητρώα αρένων
7. Η συμπλήρωση ή καταχώριση ή ανάκληση στρατολογικών μεταβολών που λείπουν από τη στρατολογική μερίδα
8. Η αναγνώριση υπηρεσίας σε ένοπλες δυνάμεις συμμαχικού κράτους ή κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης
9. Η έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης

2.3.2 ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.

Εκτός ότι οι εργαζόμενοι δεν επαρκούν αριθμητικά κάνοντας πολλά περισσότερα από όσα μπορούν, δεν έχουν ακόμα εξασφαλισμένη τη μονιμότητα στην εργασία τους.

Οι εργαζόμενοι μέσω των συνδικαλιστικών τους σωματείων ζητούν:

1. Δέσμευση για σύσταση όλων των θέσεων των εργαζομένων που απασχολούνται στα Κ.Ε.Π. και άμεση προκήρυξη αυτών
2. Επαναπρόσληψη όλων των απολυμένων συναδέλφων

3. Άρση του όρου από τις συμβάσεις για την αυτοδίκαιη λύση με τον ερχομό του μόνιμου υπαλλήλου
4. Αναγνώριση της προϋπηρεσίας για τα χρόνια κατά τα οποία λειτουργούσαν τα Κ.Ε.Π. ως συμβασιούχοι
5. Εξάλειψη του όρου συμβασιούχου στα Κ.Ε.Π. αντλώντας εργαζόμενους για τα νέα Κ.Ε.Π. μόνο από τους απολυμένους συναδέλφους τους μέχρι την οριστική σύσταση των όλων των θέσεων και τη μονιμοποίηση τους
6. Μισθολογική ταύτιση των εργαζομένων στα Κ.Ε.Π. Νομαρχιών και Δήμων με χαμηλότερο βασικό μισθό τα 1.350 €
7. Ενδυνάμωση με προσωπικό στα Κ.Ε.Π. των αστικών κέντρων και στα Κ.Ε.Π. που απασχολούν έναν εργαζόμενο
8. Επανεξέταση του ωραρίου των Κ.Ε.Π., ώστε να μη εργάζεται ποτέ μόνος του κάποιος συνάδελφός τους
9. Ομαδοποίηση σε τακτά χρονικά διαστήματα των νέων υποθέσεων που εισάγονται και διενέργεια ενημερωτικών σεμιναρίων πριν ενσωματωθούν στο σύστημα του e-ker
10. Ενεργής συμμετοχή των αντιπροσώπων τους στη διαμόρφωση και στην εισαγωγή των νέων υποθέσεων
11. Επαναπροσδιορισμός της λειτουργικότητας αδρανών υποθέσεων ή υποθέσεων που δεν έχουν δημόσιο χαρακτήρα
12. Άμεση και αποτελεσματική τεχνολογική υποστήριξη της ηλεκτρονικής υποδομής και του δικτύου των Κ.Ε.Π.
13. Αντικατάσταση σταδιακά και στα χρονικά περιθώρια που επιτρέπει ο νόμος των προϊσταμένων που προέρχονται από τρίτες υπηρεσίες με εργαζόμενους των Κ.Ε.Π.
14. Άρτια ενημέρωση των πολιτών για το ρόλο των Κ.Ε.Π. με σωστή προβολή του έργου τους

Συγκλίνοντας, οι εργαζόμενοι επιζητούν την έμπρακτη αναγνώριση και στήριξη του Καινοτόμου Θεσμού των Κ.Ε.Π.. Αναπολώντας τη καθημερινότητά μας και τις επαφές μας με τη Δημόσια Διοίκηση και τις υπηρεσίες πριν την έναρξη της λειτουργίας των Κ.Ε.Π., καταλαβαίνουμε πόσο σημαντικό ρόλο έχουν παίξει στην εξυπηρέτησή μας. Για αυτό, σαν πολίτες, θα πρέπει να ενισχύσουμε τόσο τα Κ.Ε.Π. σαν υπηρεσία όσο και τους εργαζόμενους σε αυτήν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3. ΟΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΤΑ Κ.Ε.Π.

Τα Κ.Ε.Π. αποτελούν την σημαντικότερη υπηρεσία όπου γίνονται προσπάθειες εφαρμογής των αρχών και μεθόδων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης. Απώτερος στόχος της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση είναι η πρόσβαση του κάθε

πολίτη στη διοικητική πληροφορία και τις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα και η ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση του πολίτη, χωρίς περιορισμούς, διακρίσεις και άσκοπες μετακινήσεις. Το παραπάνω επιτυγχάνεται με την εισαγωγή και την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών.

3.1. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) χαρακτηρίζεται γενικά η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των υπολογιστών στη δημόσια διοίκηση και οι νέες διοικητικές πρακτικές, τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισήγαγαν. Ο όρος αυτός δημιουργήθηκε με τις γενικότερες πρακτικές, σύμφωνα με τις οποίες τοποθετείται το επίθετο «ηλεκτρονικό-ή» (“e”) με σκοπό να δώσει έμφαση στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής και διανομής των υπηρεσιών (ηλεκτρονικό εμπόριο, ηλεκτρονικό επιχειρείν, ηλεκτρονική μάθηση κλπ.).

Οι απαιτήσεις των πολιτών αυξάνονται συνεχώς και η αναζήτηση πληροφοριών, καθώς και η διεκπεραίωση διάφορων συναλλαγών που σχετίζονται με το Δημόσιο, έχει ως αποτέλεσμα το χάσιμο πολυτίμου χρόνου στον εντοπισμό του υπεύθυνου φορέα και την αναμονή σε ουρές. Παράλληλα το ποσοστό των πολιτών που εξοικειώνεται με το διαδίκτυο ολοένα και μεγαλώνει. Αυτά τα δύο στοιχεία οδηγούν πολλούς κυβερνητικούς φορείς να προβαίνουν στη διάθεση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω δικτυακών τόπων (web sites) με στόχο την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη αλλά και των επιχειρήσεων (ιδιωτικός τομέας). Έτσι, όλο και περισσότερες κυβερνήσεις βρίσκονται στη φάση της μετάβασης από την παραδοσιακή διακυβέρνηση στην ηλεκτρονική.

Στην Ελλάδα, το e-Gov.gr (<http://e-gov.gr>) αποτελεί μία από τις πρώτες προσπάθειες στον χώρο και έχει σαν στόχο να λειτουργήσει ως θύρα αναφοράς για την είσοδο σε δίκτυα ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών, την παροχή πληροφοριών σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές στο εξωτερικό, καθώς και την πρόσβαση σε πόρους για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Συγκεκριμένα, απευθύνεται:

1. Στους πολίτες και στις επιχειρήσεις που ενδιαφέρονται να ενημερωθούν για τις ηλεκτρονικές διακυβερνητικές υπηρεσίες στην Ελλάδα.
2. Στα στελέχη της διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης καθώς και σε παροχείς τεχνικών υπηρεσιών που επιθυμούν να είναι ενήμεροι για τα έργα και τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών.
3. Στους ερευνητές ενός ευρέως φάσματος επιστημονικών περιοχών που ενδιαφέρονται για πρακτικά αποτελέσματα, μελέτες περιπτώσεων, σύγχρονη



έρευνα, όπως επίσης δημοσιεύσεις και εκδηλώσεις αναφορικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Μια άλλη προσπάθεια στον ελλαδικό χώρο σε επίπεδο πληροφόρησης αποτελεί το Κ.Ε.Π. (<http://www.polites.gr>), το οποίο μέσα από τις ιστοσελίδες του παρέχει πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα του πολίτη, την καθημερινή ζωή, τις άδειες και τα πιστοποιητικά, την νεολαία, την εργασία και την ασφάλιση, τους Έλληνες του Εξωτερικού.

Τα τρία βασικά μοντέλα στα οποία μπορεί να διακριθεί είναι:

1. Κυβέρνηση-με-κυβέρνηση (government-to-government): αφορά όλες εκείνες τις δραστηριότητες που θα βελτιώσουν και θα αναβαθμίσουν τις υπηρεσίες της κυβέρνησης.
2. Κυβέρνηση-με-πολίτη (government-to-citizen): αφορά τις σχέσεις της κυβέρνησης με τους πολίτες. Ασχολείται κυρίως με θέματα νομοθεσίας και δημοκρατίας.
3. Κυβέρνηση-με-επιχείρηση (government-to-business): αφορά τις σχέσεις της κυβέρνησης με τις επιχειρήσεις. Εντοπίζεται σε συνεργασίες και κοινές δραστηριότητες, τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Η μετάβαση αυτή μπορεί να οδηγήσει σε μια σειρά από στρατηγικά, διοικητικά και λειτουργικά οφέλη, που σχετίζονται με:

1. Την καλύτερη ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών
2. Τη μείωση του κόστους αλλά και του χρόνου ανταπόκρισης
3. Τη μεγαλύτερη ικανοποίηση των πολιτών
4. Την υποστήριξη νέων και τη βελτίωση υφισταμένων συνεργασιών
5. Την αυτοματοποίηση διαδικασιών
6. Την αναβάθμιση της εικόνας την κυβέρνησης
7. Την πρόσβαση σε περισσότερες και αξιόπιστες πληροφορίες.

Για να υλοποιηθεί και να λειτουργήσει με επιτυχία η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ώστε να οδηγήσει στα παραπάνω οφέλη, απαιτείται ο σωστός και έγκαιρος σχεδιασμός, η διαθεσιμότητα των απαραίτητων υποδομών σε ευρεία κλίμακα, αλλά και η αλλαγή της νοοτροπίας των πολιτών.

3.2. ΟΙ ΣΤΑΣΕΙΣ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΩΝ Κ.Ε.Π. ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟΥΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΕΣ

Η αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία των Κ.Ε.Π. συνδέεται άμεσα με τη χρήση των νέων τεχνολογιών. Οι υπάλληλοι που εργάζονται στις εν λόγω υπηρεσίες χρησιμοποιούν και αξιοποιούν καθημερινά τις δυνατότητες που παρέχουν οι τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών, οι οποίες αποτελούν το σημαντικότερο μέσο για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων τους. Πλήθος ερευνητών έχουν μελετήσει τις στάσεις προς στις νέες τεχνολογίες και

πιο συγκεκριμένα απέναντι στην τεχνολογία των υπολογιστών και έχουν προσεγγίσει τόσο θεωρητικά όσο και ερευνητικά το ρόλο των στάσεων στη συμπεριφορά του ατόμου.

Οι στάσεις προς τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές ορίζονται ως «η γενική αξιολόγηση ενός ατόμου ή τα ευνοϊκά ή μη ευνοϊκά συναισθήματα για την τεχνολογία των υπολογιστών και για συγκεκριμένες δραστηριότητες που σχετίζονται με τους υπολογιστές» .

3.2.1. ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.

Τα Κ.Ε.Π. αποτελούν μια πρωτοποριακή δομή δημόσιας υπηρεσίας για τα ελληνικά δεδομένα και αποτελούν έναν δίαυλο εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Δημόσια Διοίκηση. Τα πρώτα Κ.Ε.Π. ξεκίνησαν να λειτουργούν τον Ιούλιο του 2001, ενώ σήμερα λειτουργούν πάνω από 1.100 Κ.Ε.Π. σε όλη τη χώρα, στελεχωμένα με περισσότερους από 3.000 υπαλλήλους. Δημιουργήθηκαν στο πλαίσιο των επιχειρησιακών προγραμμάτων «Κοινωνία της Πληροφορίας», «Πολιτεία» και «Αστερίας», με άμεσο στόχο την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση του πολίτη μέσω της εκπλήρωσης των αιτημάτων του από μία θέση εργασίας. Η λειτουργία των Κ.Ε.Π. περιορίζει τις μετακινήσεις που απαιτούνται από τους πολίτες για να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις τους και προάγει την ίση μεταχείριση των πολιτών καθώς παρέχουν ίσες δυνατότητες συναλλαγής με τη δημόσια διοίκηση ανεξάρτητα από τη γεωγραφική τους τοποθεσία

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών διεκπεραιώνουν μέχρι σήμερα περίπου 1.034 πιστοποιημένες διαδικασίες, ενώ εντάσσονται συνεχώς νέες, μερικές από τις οποίες διατίθενται και μέσω διαδικτύου, ώστε οι πολίτες να μη χρειάζεται να επισκέπτονται (σε πρώτη τουλάχιστον φάση) την αρμόδια υπηρεσία ή το Κ.Ε.Π.. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι το έτος 2005 διεκπεραιώθηκαν 2.305.195 υποθέσεις, εξυπηρετώντας 1.527.516 πολίτες.

Η εφαρμογή και αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών συμβάλουν άμεσα στην αποτελεσματική λειτουργία των Κ.Ε.Π., που αποτελούν μια δομή όπου η εργασία στηρίζεται αποκλειστικά στις τεχνολογίες των επικοινωνιών και της πληροφορικής. Το βασικότερο μέσο διεκπεραίωσης των υποθέσεων που χρησιμοποιούν οι υπάλληλοι των Κ.Ε.Π. είναι το ενιαίο λογισμικό ή η εφαρμογή «e-ker» όπως έχει ονομαστεί. Με τη χρήση του παραπάνω λογισμικού αντλούνται πληροφορίες για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά που απαιτεί η αρμόδια υπηρεσία για κάθε πιστοποιημένη υπόθεση και συμπληρώνεται η αίτηση του πολίτη, η οποία είτε προωθείται ηλεκτρονικά απευθείας στην αρμόδια υπηρεσία, είτε αποστέλλεται με άλλους τρόπους (π.χ. φαξ, ταχυδρομείο) μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

Η λειτουργία των Κ.Ε.Π. βασίζεται εξ' ολοκλήρου στη χρήση των νέων τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών. Οι εργαζόμενοι στα Κ.Ε.Π. χρησιμοποιούν καθημερινά τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, αξιοποιώντας κάθε δυνατότητα που παρέχουν, προκειμένου να εξυπηρετηθεί ο πολίτης, αποφεύγοντας έτσι τις άσκοπες μετακινήσεις στις διάφορες δημόσιες υπηρεσίες και παρέχοντας ίσες ευκαιρίες για πρόσβαση στη δημόσια πληροφορία και τις υπηρεσίες στον κάθε πολίτη.

Προκειμένου να επιτευχθεί το παραπάνω οι υπάλληλοι των Κ.Ε.Π. εκπαιδεύονται μέσω της ηλεκτρονικής- εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης όποτε αυτό κρίνεται αναγκαίο και επιπλέον τους παρέχεται τεχνική υποστήριξη, είτε μέσω e-mail και τηλεφωνικής επικοινωνίας με ειδικούς τεχνικούς συμβούλους, είτε με την αυτοπρόσωπη παρουσία των τελευταίων για την επίλυση τυχόν προβλημάτων που προκύπτουν. Εύλογο είναι λοιπόν, πως για την απόδοση και παραγωγικότητα των εργαζομένων και κατ' επέκταση τη σωστή λειτουργία και παραγωγικότητα των Κ.Ε.Π., σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν οι στάσεις των εργαζομένων προς τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4. Κ.Ε.Π. ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΛΛΗΝΕΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

Οι Έλληνες του Εξωτερικού θα μπορούν να πηγαίνουν στα 22 προξενεία της χώρας στο εξωτερικό και να διεκπεραιώνουν υποθέσεις τους για τις οποίες ή θα πρέπει να επιφορτίσουν δικά τους άτομα στην Ελλάδα ή να μπουν στον λαβύρινθο της χρονοβόρας αναζήτησης και επικοινωνίας με την αρμόδια υπηρεσία στην Ελλάδα.

Τα 22 προξενεία τα οποία διασυνδέθηκαν με την ηλεκτρονική πλατφόρμα των Κ.Ε.Π. είναι τα εξής:

1. Ν.Υόρκη
2. Βοστώνη
3. Σιγκαγόκο
4. Σαν Φραντσίσκο
5. Τορόντο
6. Μόντρεαλ
7. Μπουένος Άιρες
8. Λονδίνο
9. Βρυξέλλες
10. Φραγκφούρτη
11. Ντυσσελντροφ
12. Βερολίνο
13. Μοναχό
14. Στουτγάρδης
15. Στοκχόλμη

- 16.Μόσχας
- 17.Μαριούπολη
- 18.Ρώμης
- 19.Σύδνεϋ
- 20.Μελβούρνης
- 21.Αδελαΐδα
- 22.Γιοχάνεσμπουργκ

Επιπλέον πιστοποιούνται και εντάσσονται στο e-ker οι ακόλουθες 10 διαδικασίες αποκλειστικής αρμοδιότητας του Υπουργείου Εξωτερικών:

1. Αίτησης παροχής πληροφοριών και αναφορές προς τις προξενικές αρχές
2. Έκδοση αντίγραφων ληξιαρχικών πράξεων γέννησης , γάμου , θανάτου , προσθήκης ή μεταβολής ονόματος ή επωνύμου
3. Χορήγηση αντίγραφων πιστοποιητικών στρατολογίας που έχουν εκδοθεί από την προξενική αρχή
4. Χορήγηση αντίγραφων πιστοποιητικών μετοικεσίας που έχουν εκδοθεί από την προξενική αρχή
5. Θεώρηση πιστοποιητικών ή βεβαίωση τίτλων σπουδών για στρατολογική χρήση , εφόσον απαιτείται προξενική θεώρηση
6. Θεώρηση βεβαίωσης ή και αποδείξεων σχετικών με την νοσηλεία
7. Παροχή συγκαταθέσεων γονέων για έκδοση διαβατηρίου ανηλίκου
8. Γνωστοποίηση θανάτου διαθέτη για δημοσίευση διαθήκης κατατεθειμένης στην προξενική αρχή
9. Χορήγηση βεβαίωσης εγγραφής στα προξενικά μητρώα
- 10.Χορήγηση αντιγράφων πιστοποιητικών μόνιμου κατοίκου εξωτερικού

Να σημειωθεί ότι στην υπηρεσία αυτή εντάθηκαν μόνο 60 από τις 997 διαδικασίες του e-ker , επειδή οι υπόλοιπες προϋποθέτουν την καταβολή παραβόλου.

Επίσης, εξυπηρετούν όχι μόνο τους Έλληνες Εξωτερικού αλλά και τους κατοίκους του Λεκανοπεδίου της Αττικής και μάλιστα και για τις 997 διαδικασίες e-ker.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5. ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ

5.1. ΠΟΙΟΣ ΗΤΑΝ Ο ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ

Ετυμολογία: Κάλλι- (προέρχεται από το κάλλος = ωραίος) & -Κράτης (προέρχεται από το κράτος)

Αρχιτέκτων και εργολήπτης που άκμασε κατά το 2ο ήμισυ του Ε΄ αιώνα π.χ. στην Αθήνα. Σύμφωνα με τον Πλούταρχο (Βίος Περικλέους) συνεργάστηκε με τον Ικτίνο στην οικονομία του Παρθενώνα (447-438 π.Χ.), η σχέση του όμως με τον Ικτίνο και ο βαθμός συνεργασίας των δύο αρχιτεκτόνων παραμένει ασαφής. Σύμφωνα με την επικρατέστερη άποψη, ο Καλλικράτης είχε αναλάβει την εκτέλεση του έργου από πλευράς τεχνικής, ενώ ο Ικτίνος είχε την καλλιτεχνική επιμέλεια των εργασιών.

Το κύριο έργο του στο οποίο μπορούμε να διακρίνουμε τη συμβολή του είναι ο Ναός της Αθηνάς Νίκης, στο Δυτικό άκρο της Ακρόπολης, επειδή το μνημείο σώθηκε σχεδόν στο σύνολό του. Από επιγραφικά κείμενα γνωρίζουμε ότι περί το 448 π.χ., με πρόταση του Ιππονίκου, ανιψιού του Κίμωνα και υιού του Καλλίου, αποφασίστηκε η οικοδομή ναού, ο σχεδιασμός και η κατασκευή του οποίου ανατέθηκε στον Καλλικράτη. Οι εργασίες όμως διακόπηκαν λόγω των άλλων μεγάλων εργασιών του Περικλή στην Ακρόπολη και κυρίως των Προπυλαίων του Μνησικλέους (437-432 π.Χ.), καθώς και λόγω του Πελοποννησιακού πολέμου, και ολοκληρώθηκε κατά την Νικεΐον ειρήνη (421 π.Χ.).

Ο Πλούταρχος αναφέρει ότι ο Καλλικράτης ανέλαβε την κατασκευή του νοτίου σκέλους των Μακρών τειχών, το οποίο εξασφάλιζε την επικοινωνία μεταξύ Αθήνας και Πειραιά, κατόπιν εισήγησης του Περικλή, και εκτελέστηκε μεταξύ 446 και 443 π.Χ.

Σε άλλη επιγραφή αναφέρεται ότι ο Καλλικράτης εργάστηκε στην επισκευή των τειχών της Ακρόπολης και των περιφερειακών τειχών της Αθήνας (γ΄ τέταρτο του 5ου π.Χ. αιώνα)

Στον Καλλικράτη αποδίδεται επίσης η κατασκευή του ιωνικού αμφιπρόστυλου ναού στον Ιλισό, που θα πρέπει να ταυτιστεί με το Ναό της Αρτέμιδος Αγροτέρας ή με το Μητρόω εν Άγραις. Επίσης του αποδίδονται το ιωνικό πτερό του Ναού της Αθηνάς Σουνιάδος (460-450 π.Χ.), οι Ναοί του «αρχιτέκτονα του Θησείου» (Ηφαίστειο, Ναός Νεμέσεως στον Ραμούντα, Ναός Ποσειδώνος στο Σούνιο, Ναός Άρεως στις Αχαρνές μεταξύ 450-440 π.Χ.) και του Απόλλωνος στη Δήλο (τέλος 5ου π.Χ. αιώνα)

5.2. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ

Το Πρόγραμμα Καλλικράτης ορίζεται ως η Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης και ονομάζεται ο ελληνικός νόμος 3852/2010, με τον οποίο μεταρρυθμίστηκε η διοικητική διαίρεση της Ελλάδας και επανακαθορίστηκαν τα όρια των αυτοδιοικητικών μονάδων, ο τρόπος εκλογής των οργάνων και οι

αρμοδιότητές τους. Ενίοτε απαντάται και ως Σχέδιο Καλλικράτης, από την ονομασία που είχε πριν εισαχθεί προς συζήτηση στη Βουλή των Ελλήνων. Το πρόγραμμα ψηφίστηκε από την Ελληνική Βουλή το Μάιο του 2010. Μέρος των διατάξεών του ενεργοποιήθηκε άμεσα με τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως στις 7 Ιουνίου 2010 (ΦΕΚ 87/τ.Α'/2010), ώστε να διεξαχθούν βάσει αυτών οι αυτοδιοικητικές εκλογές του ίδιου έτους. Στην πλήρη μορφή του, τέθηκε σε ισχύ την 1η Ιανουαρίου 2011.

Κεντρικός στόχος είναι η αντικατάσταση της σημερινής μορφής της παροχής υπηρεσιών με έναν ψηφιακό δήμο.

Πιο αναλυτικά, αντί να πηγαίνει ο πολίτης στις δημοτικές δομές, να παρέχονται οι υπηρεσίες σε αντίστοιχο σημείο στο χωριό του ή και στο σπίτι του. Έτσι, μειώνεται η σημασία της απόστασης ενός οικισμού από την έδρα ενός Δήμου.

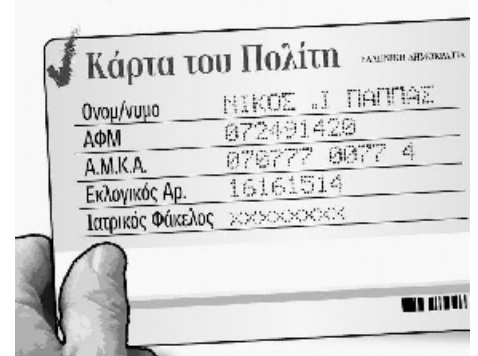
Μερικές από τις λειτουργίες του νέου ψηφιακού δήμου είναι οι ακόλουθες:

1. Δημοτικό e – Κ.Ε.Π.

Για την εξυπηρέτηση του πολίτη ενισχύεται και εκσυγχρονίζεται ο θεσμός των δημοτικών Κ.Ε.Π., με τη δημιουργία μικρών, αποτελεσματικών «Δημοτικών e – Κ.Ε.Π.», σε κάθε γειτονιά ή χωριό ανάλογα με τις ανάγκες εξυπηρέτησης, με τα οποία παρέχονται οι βασικές υπηρεσίες της δημοτικής και περιφερειακής αυτοδιοίκησης.

2. Κάρτα Δημότη

Με την εισαγωγή της έξυπνης «κάρτας του Δημότη», ξεκινά η υλοποίηση της «κάρτας του πολίτη». Με αυτή περνούν οι Δήμοι στην αυτόματη εξυπηρέτηση (π.χ. έκδοση πιστοποιητικών), αλλά και διευκολύνεται η συμμετοχή σε δημοκρατικές διαδικασίες (π.χ. τοπικά δημοψηφίσματα).



3. Αυτόματη Εξυπηρέτηση

Με την εγκατάσταση των μηχανημάτων αυτόματης εξυπηρέτησης - «δημοτικά ΑΤΜ» στα δημοτικά e – Κ.Ε.Π., οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα αυτόματης εξυπηρέτησης 24 ώρες το 24ώρο, 365 μέρες το χρόνο.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να λειτουργήσει ως δύναμη μετασχηματισμού, βελτιώνοντας τον τρόπο με τον οποίο οι πολίτες έρχονται σε επαφή με την τοπική αυτοδιοίκηση. Με τον τρόπο αυτό, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει τη δυνατότητα να εξυπηρετεί τον πολίτη συνεχώς, μειώνοντας το κόστος παροχής, αυξάνοντας την ταχύτητα μετάδοσης της

πληροφόρησης, διευκολύνοντας έτσι την πρόσβαση των πολιτών και βελτιώνοντας την απόδοση της διοίκησης.

5.3. ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΙ ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗ

Με το πρόγραμμα Καλλικράτης εισάγεται ο θεσμός της αποκεντρωμένης διοίκησης που αντικαθιστά τις 13 Περιφέρειες του «Καποδίστρια». Σε αυτές θα μεταφερθούν οι αρμοδιότητες των Περιφερειών που από το Σύνταγμα επιβάλλεται να παραμένουν υπό κεντρική διοίκηση. Οι επικεφαλής τους θα έχουν τον τίτλο του γενικού γραμματέα και θα διορίζονται από την Κυβέρνηση.

Δημιουργούνται επτά διοικήσεις:



- § Διοίκηση Αττικής, με έδρα την Αθήνα
- § Διοίκηση Μακεδονίας - Θράκης, με έδρα τη Θεσσαλονίκη
- § Διοίκηση Ηπείρου - Δυτικής Μακεδονίας, με έδρα τα Ιωάννινα
- § Διοίκηση Θεσσαλίας - Στερεάς Ελλάδας, με έδρα τη Λάρισα
- § Διοίκηση Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου, με έδρα την Πάτρα
- § Διοίκηση Αιγαίου, με έδρα τον Πειραιά
- § Διοίκηση Κρήτης, με έδρα το Ηράκλειο

Παρακάτω βλέπετε τον χάρτη συνένωσης μετά το σχέδιο Καλλικράτη. Το νέο σχέδιο ανατέμνει την Επικράτεια σε 7 κρατικές Διοικήσεις, 13 Περιφέρειες και 333 Δήμους, συν άλλους 14, που θα αποτελέσουν σημείο διαβούλευσης.

	Πριν	Τώρα
☉ Δήμοι	1.034	➔ 333-347
☉ Νομαρχίες	57	➔ 13 (περιφέρειες)
☉ Περιφέρειες	13	➔ 7 (διοικήσεις)
☉ Δημοτικοί σύμβουλοι	16.150	➔ 8.070
☉ Νομαρχιακοί σύμβουλοι	1.496	➔ 703
☉ Νομικά πρόσωπα δήμων	6.000	➔ 2.000
☉ Μέλη συμβουλίων δημ. επιχειρήσεων	60.000	➔ 20.000
☉ Αιρετοί	50.000	➔ 25.000



Αναλυτικότερα το σχέδιο ορίζει:

1. Συγκρότηση Περιφερειών, κατάργηση Νομαρχιών.
2. Συγκρότηση αποκεντρωμένων Διοικήσεων.
3. Μεταφορά αρμοδιοτήτων της δευτεροβάθμιας αυτοδιοίκησης στους Δήμους.
4. Αξιοποίηση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εισαγωγή νέων θεσμών, όπως Συμπαράστασης Δημότη.
5. Δικαίωμα εκλέγεσθαι στους 18άρηδες.
6. Κωδικοποιημένη συγκέντρωση συνόλου αρμοδιοτήτων της δευτεροβάθμιας αυτοδιοίκησης.
7. Μεταφορά αρμοδιοτήτων από υπουργεία στην αιρετή περιφέρεια.
8. Νέο σύστημα εποπτείας ΟΤΑ.
9. Νέο σύστημα οικονομικής κατοχύρωσης πόρων των ΟΤΑ, σύνδεσή τους με πιο δυναμικούς πόρους.
10. Μητροπολιτική αυτοδιοίκηση σε Αττική και Θεσσαλονίκη.
11. Αξιοποίηση του όρου της κοινότητας, που είναι το κύτταρο των νέων ισχυρών Δήμων.
12. Ενίσχυση του ρόλου και της αξιοπιστίας των αιρετών.
13. Περιορισμός κατά 65% δημοτικών επιχειρήσεων.
14. Ειδικό καθεστώς σε νησιωτικούς – ορεινούς Δήμους.
15. Θέσπιση αναπτυξιακού προγράμματος ΕΛΛΑΔΑ (Ελληνική Αρχιτεκτονική Διοίκηση και Αυτοδιοίκηση).

5.4. ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑ – ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗ

	Παλαιό καθεστώς	Καθεστώς Καλλικράτη
Δήμοι	<p>Πρωτοβάθμιοι ΟΤΑ. Συνολικά 910 δήμοι και 124 κοινότητες. Οι περισσότεροι είχαν προκύψει από συνενώσεις το 1997 με τον «Καποδίστρια».</p> <p>Διαιρούνταν σε δημοτικά διαμερίσματα.</p>	<p>Πρωτοβάθμιοι ΟΤΑ. Περιορισμός σε 325 δήμους μέσω εθελοντικών ή αναγκαστικών συνενώσεων.</p> <p>Ανάληψη μέρους των αρμοδιοτήτων των νομαρχιών.</p> <p>Διαιρούνται σε δημοτικές ενότητες, οι οποίες ταυτίζονται ουσιαστικά με τους δήμους που συνενώθηκαν. Αυτές με τη σειρά τους διαιρούνται σε κοινότητες, οι οποίες ταυτίζονται με τα παλαιά δημοτικά διαμερίσματα.</p>
Νομαρχίες	<p>Δευτεροβάθμιοι ΟΤΑ. Συνολικά 57 νομαρχίες και 19 επαρχίες.</p> <p>Ακολουθούσαν το χωρισμό της χώρας σε νομούς, εκτός απ' την Αττική.</p>	<p>Καταργήθηκαν.</p>
Περιφέρειες	<p>Συνολικά 13.</p> <p>Υπεύθυνες για το συντονισμό των ΟΤΑ, τον έλεγχο νομιμότητας των πράξεών τους και την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής σε περιφερειακό επίπεδο. Ο περιφερειάρχης διοριζόταν απ' την κυβέρνηση.</p>	<p>Παρέμειναν στα ίδια γεωγραφικά όρια, αλλά πλέον αποτελούν δευτεροβάθμιους ΟΤΑ με αιρετό περιφερειάρχη και συμβούλιο.</p> <p>Ανάληψη μέρους των αρμοδιοτήτων των νομαρχιών.</p>
Αποκεντρωμένες Διοικήσεις	<p>Δεν υπήρχαν</p>	<p>Συνολικά 7. Ο επικεφαλής τους (γενικός γραμματέας) διορίζεται απ' την κυβέρνηση. Ανέλαβαν σε</p>

		γενικές γραμμές τις αρμοδιότητες των παλαιών περιφερειών.
Δημοτικές επιχειρήσεις	Περίπου 6.000 Νομικά Πρόσωπα και επιχειρήσεις των Δήμων.	Μειώνονται σε περίπου 1.500 μέσω συνενώσεων ή καταργήσεων.
Χρηματοδότηση ΟΤΑ	Κρατικός προϋπολογισμός, ευρωπαϊκά προγράμματα, δημοτικά τέλη, ίδιοι πόροι (π.χ. δημοτικές επιχειρήσεις, εκμίσθωση παραλιών και λατομείων κ.ά.)	Παραμένουν τα προηγούμενα. Προστίθεται μερίδιο από κρατικούς φόρους (ΦΠΑ, φορολογία εισοδήματος, φόρο ακίνητης περιουσίας)
Αυτοδιοικητικές εκλογές	Κάθε 4 χρόνια, μήνα Οκτώβριο. Εάν ο πρώτος συνδυασμός δεν συγκέντρωνε 42%, η διαδικασία επαναλαμβάνονταν την επόμενη Κυριακή μεταξύ των δύο πρωτευσάντων.	Κάθε 5 χρόνια, μήνα Ιούνιο, μαζί με τις Ευρωεκλογές (εξαιρούνται οι εκλογές του 2010). Απαιτείται απόλυτη πλειοψηφία για την ανακήρυξη συνδυασμού ως νικητή. Εάν δεν επιτευχθεί, η διαδικασία επαναλαμβάνεται την επόμενη Κυριακή μεταξύ των δύο πρωτευσάντων.

5.5. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΙΑΙΡΕΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Η τρέχουσα διοικητική διαίρεση της Ελλάδας διαμορφώθηκε από το πρόγραμμα Καλλικράτης (επίσημως Ν.3852/20) και ισχύει από την 1η Ιανουαρίου 2011. Σύμφωνα με αυτήν, οι Περιφέρειες και οι Δήμοι είναι αυτοδιοικούμενα νομικά πρόσωπα, δηλαδή οι αρχές τους εκλέγονται με καθολική ψηφοφορία ανάμεσα στους μόνιμους εγγεγραμμένους κατοίκους.

Πιο συγκεκριμένα:

1. Πρωτοβάθμιος Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι ο Δήμος. Διοικείται από το Δήμαρχο και το Δημοτικό Συμβούλιο που εκλέγονται κάθε πέντε έτη με καθολική ψηφοφορία. Κάθε δήμος χωρίζεται σε διαμερίσματα με την επίσημη ονομασία «Δημοτικές Ενότητες» και αυτές με τη σειρά τους σε «Κοινότητες». Οι τελευταίες διαθέτουν δικά τους

συμβούλια, ο ρόλος αυτών όμως είναι συμβουλευτικός και δεν μπορούν να λάβουν αποφάσεις.

2. Δευτεροβάθμιος Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι η περιφέρεια, η οποία αντιστοιχεί σε μία ευρεία γεωγραφική περιοχή της χώρας. Διοικείται από το Περιφερειάρχη και το Περιφερειακό Συμβούλιο που εκλέγονται κάθε πέντε έτη με καθολική ψηφοφορία ανάμεσα στους εγγεγραμμένους των δήμων που υπάγονται στην περιφέρεια. Κάθε περιφέρεια διαιρείται σε «Περιφερειακές Ενότητες», οι οποίες συνήθως συμπίπτουν με τους Νομούς . Κάθε περιφερειακή ενότητα διαθέτει δικό της αντιπεριφερειάρχη που προέρχεται από το συνδυασμό του περιφερειάρχη.
3. Δύο ή περισσότερες Περιφέρειες (ή μόνο μία στην περίπτωση της Αττικής και της Κρήτης) θα συγκροτούν έναν τρίτο βαθμό, την Αποκεντρωμένη Διοίκηση. Αυτή δεν αποτελεί θεσμό αυτοδιοίκησης, αφού ο επικεφαλής της (με τον τίτλο «Γενικός Γραμματέας») διορίζεται από την κυβέρνηση και συγκεντρώνει όλες τις αποφασιστικές αρμοδιότητες, το δε συμβούλιό της, στο οποίο συμμετέχουν οι οικείοι Περιφερειάρχες και εκπρόσωποι των τοπικών ενώσεων Δήμων, έχει κυρίως συμβουλευτικό χαρακτήρα.

Εξάιρεση σε όλα τα παραπάνω αποτελεί το Άγιο όρος, το οποίο αποτελεί μεν ελληνικό έδαφος, αλλά αυτοδιοικείται με τους δικούς του θεσμούς βάσει του Καταστατικού Χάρτη του 1924.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

6. Κ.Ε.Π. Ν. ΑΧΑΪΑΣ

Επιγραμματικά, στον νομό Αχαΐας υπάρχουν τα ακόλουθα Κ.Ε.Π.

1. Κ.Ε.Π. ΑΙΓΕΙΡΑΣ
2. Κ.Ε.Π. ΑΙΓΙΟΥ
3. Κ.Ε.Π. ΑΚΡΑΤΑΣ
4. Κ.Ε.Π. ΑΡΟΑΝΙΑΣ
5. Κ.Ε.Π. ΒΡΑΧΝΑΪΚΩΝ
6. Κ.Ε.Π. ΔΙΑΚΟΠΤΟΥ
7. Κ.Ε.Π. ΔΥΜΗΣ
8. Κ.Ε.Π. ΕΡΙΝΕΟΥ
9. Κ.Ε.Π. ΚΑΛΑΒΡΥΤΩΝ
- 10.Κ.Ε.Π. ΚΛΕΙΤΟΡΙΑΣ
- 11.Κ.Ε.Π. ΛΑΡΙΣΣΟΥ
- 12.Κ.Ε.Π. ΜΕΣΣΑΤΙΔΟΣ
- 13.Κ.Ε.Π. ΜΟΒΡΗΣ

- 14.Κ.Ε.Π. ΠΑΙΩΝ
- 15.Κ.Ε.Π. ΠΑΡΑΛΙΑΣ
- 16.Κ.Ε.Π. ΠΑΤΡΑΣ
- 17.Κ.Ε.Π. ΡΙΟΥ
- 18.Κ.Ε.Π. ΣΥΜΠΟΛΙΤΕΙΑΣ
- 19.Κ.Ε.Π. ΤΡΙΤΑΙΑΣ
- 20.Κ.Ε.Π. ΦΑΡΡΩΝ
- 21.Κ.Ε.Π. ΩΛΕΝΙΑΣ
- 22.Κ.Ε.Π. ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΧΑΪΑΣ

6.1. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ Κ.Ε.Π. ΑΙΓΙΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΚΟΠΤΟΥ

6.1.1. Κ.Ε.Π. ΑΙΓΙΟΥ

Στη σημερινή εποχή, η ποιοτική αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών από την Κεντρική Διοίκηση και την Τοπική Αυτοδιοίκηση προς τους πολίτες αποτελεί μια ισχυρή πρόκληση για κάθε σύγχρονο κράτος στην προσπάθειά του να προσαρμόσει τη δράση του στην κατεύθυνση της ικανοποίησης των αναγκών της κοινωνίας, εκμεταλλευόμενο πλήρως και τη νέα τεχνολογία στους τομείς της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη διαδικασία αυτή.

Στα πλαίσια αυτής της αναγκαιότητας, το ΥΠ.ΕΣ. δημιούργησε ένα πρωτοποριακό για τα ελληνικά δεδομένα πρόγραμμα: σε συνεργασία με τις Περιφέρειες, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τους Δήμους και τις Κοινότητες της χώρας και στα πλαίσια του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», δημιούργησε τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.).

Ανταποκρινόμενο σ' αυτή την προσπάθεια, το Κ.Ε.Π. του Δήμου Αιγίου ήταν ένα από τα πρώτα που λειτούργησαν από τις 13 Σεπτεμβρίου 2002 και ήδη από την Υπηρεσία μας έχουν εξυπηρετηθεί μέχρι το τέλος του 2005 πάνω από 70.000 πολίτες, ενώ μόνο το 2005 εξυπηρετήθηκαν περίπου 30.000. Στο Κ.Ε.Π. Δήμου Αιγίου μπορείτε έγκυρα και υπεύθυνα να πληροφορηθείτε για διάφορα θέματα της Δημόσιας Διοίκησης, να υποβάλετε αιτήσεις και να παραλάβετε γρήγορα διοικητικά έγγραφα, αλλά και να διεκπεραιώσετε πολλές άλλες διαδικασίες που αφορούν Δημόσιες Υπηρεσίες, βρίσκοντας λύσεις σε προβλήματα που ίσως μέχρι τώρα να σας φαίνονται άλυτα, αφού προσκρούουν στα γρανάζια της γραφειοκρατίας.

Ήδη σήμερα, ο κατάλογος των πιστοποιημένων διαδικασιών που μπορούν να διεκπεραιωθούν μέσω των Κ.Ε.Π. αγγίζει τις 1.000 υποθέσεις. Οι εξειδικευμένοι υπάλληλοι του Κ.Ε.Π. του Δήμου μας θα προσπαθήσουν, με την καλύτερη διάθεση, τις γνώσεις και την εμπειρία τους, να σας εξυπηρετήσουν με τον προσφορότερο τρόπο. Στόχος άλλωστε όλων μας είναι να καταφέρουμε την αλλαγή της στάσης των πολιτών απέναντι στη Δημόσια Διοίκηση και την άμεση εξυπηρέτησή τους.

Διεύθυνση: Παναγιωτοπούλων 31, Αίγιο, Τ.Κ. 25100
Τηλέφωνο Επικοινωνίας.: 2691068393
FAX : 2691068394
e - mail : d.aigiou@kep.gov.gr

Με την επίσκεψή σας στο Κ.Ε.Π. Δήμου Αιγίου μπορείτε:

1. Να ενημερωθείτε για τις ενέργειες που απαιτούνται για την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων. Θα λάβετε την πληροφόρηση που αναζητάτε είτε στην πρώτη επαφή όταν πρόκειται για απλά ζητήματα είτε σε μεταγενέστερη επικοινωνία όταν το ερώτημα χρειάζεται περαιτέρω διερεύνηση από το Κ.Ε.Π.
2. Να προμηθευτείτε τα κατάλληλα έντυπα αιτήσεων, ανάλογα με την διοικητική διαδικασία για την οποία ενδιαφέρεστε.
3. Να καταθέσετε αίτηση για την διεκπεραίωση της υπόθεσής σας, τα στοιχεία της οποίας καταχωρούνται σε ειδικό πρωτόκολλο, προκειμένου να είναι δυνατή η παρακολούθηση της πορείας διεκπεραίωσης.
4. Να παραλάβετε διοικητικά έγγραφα αυτοπροσώπως ή να ζητήσετε να σας αποσταλούν ταχυδρομικά στην διεύθυνση που θα δηλώσετε, με συστημένη επιστολή και με αντικαταβολή του κόστους αποστολής.

Το Κ.Ε.Π.:

1. Συμπληρώνει με τη συνεργασία σας τις αιτήσεις σας, ελέγχει την πληρότητά τους και μεριμνά για την ολοκλήρωση των φακέλων με τα απαιτούμενα κατά περίπτωση δικαιολογητικά, είτε με τη δική σας συνδρομή, είτε και αυτεπάγγελα από διάφορες Δημόσιες Υπηρεσίες, μετά από σχετική σας εξουσιοδότηση.
2. Διαβιβάζει τους φακέλους των υποθέσεων στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους Υπηρεσία, με τον προσφορότερο και γρηγορότερο τρόπο.
3. Παρακολουθεί τη διαδικασία διεκπεραίωσης των υποθέσεων και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών από τις αρμόδιες υπηρεσίες.
4. Παραλαμβάνει από την αρμόδια υπηρεσία διεκπεραίωσης της υπόθεσης και σας παραδίδει το τελικό διοικητικό έγγραφο ή το αποστέλλει στην διεύθυνση που εσείς έχετε δηλώσει, με συστημένη επιστολή.

Επίσης στο Κ.Ε.Π. μπορείτε επιτόπου και άμεσα:

1. Να θεωρήσετε το γνήσιο της υπογραφής σας και να επικυρώσετε φωτοαντίγραφα.
2. Να προμηθευτείτε υπεύθυνες δηλώσεις, προκηρύξεις και έντυπα υποβολής αιτήσεων του Α.Σ.Ε.Π.

3. Να παραλάβετε Φορολογική Ενημερότητα, Ασφαλιστική Ενημερότητα του Ι.Κ.Α., Εκκαθαριστικό της Εφορίας.
4. Να αποκτήσετε κωδικούς πρόσβασης στο TAXIS για την υποβολή των φορολογικών σας δηλώσεων, αλλά και να καταθέσετε ηλεκτρονικά τη φορολογική σας δήλωση.
5. Να λάβετε διοικητική πληροφόρηση για πολλά θέματα που σας απασχολούν.
6. Να υποβάλετε παράπονα για περιπτώσεις κακοδιοίκησης, αλλά και προτάσεις για τη βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών.

6.1.2. Κ.Ε.Π. ΔΙΑΚΟΠΤΟΥ

Τι Είναι και Πως Λειτουργεί

Η φιλοσοφία της λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) επικεντρώνεται στο σύνθημα « διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες ». Η πρωτοβουλία της δημιουργίας του αποτελεί μια πρωτοποριακή παρέμβαση για τα ελληνικά δεδομένα, στον τομέα της ποιοτικής βελτίωσης των συνθηκών εξυπηρέτησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Η καινοτομία του έργου εστιάζεται στο γεγονός ότι ο πολίτης με την επίσκεψη του στο Κ.Ε.Π. μπορεί να πληροφορείται έγκυρα και υπεύθυνα για διάφορα θέματα, που αφορούν στις συναλλαγές του με τη δημόσια διοίκηση, να υποβάλλει αιτήματα για διεκπεραίωση υποθέσεων του από διάφορες δημόσιες υπηρεσίες και να παραλαμβάνει διοικητικά έγγραφα. Σύμφωνα με το Άρθρο 31 του Ν. 3013/2002 αποστολή του Κ.Ε.Π. είναι:

1. Η παροχή διοικητικών πληροφοριών, καθώς το Κ.Ε.Π. ενημερώνει τους πολίτες για το σύνολο των ζητημάτων που αφορούν την δημόσια διοίκηση, χρησιμοποιώντας την κεντρική βάση πληροφοριακών δεδομένων του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.
2. 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.
3. Η άμεση διεκπεραίωση απλών υποθέσεων πολιτών και η επιτόπου παράδοση σε αυτούς βασικών πιστοποιητικών, βεβαιώσεων και άλλων διοικητικών εγγράφων.

Στο Κ.Ε.Π. ο πολίτης μπορεί:

1. Να ενημερωθεί για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων. Ο πολίτης λαμβάνει την πληροφόρηση που αναζητά είτε στην πρώτη επαφή όταν πρόκειται για απλά ζητήματα είτε σε

μεταγενέστερη τηλεφωνική επικοινωνία όταν το ερώτημα χρήζει περαιτέρω διερεύνησης από το Κ.Ε.Π.

2. Να προμηθευτεί τα κατάλληλα έντυπα αιτήσεων, ανάλογα με την διοικητική διαδικασία για την οποία ενδιαφέρεται.
3. Να καταθέσει αίτηση για την διεκπεραίωση υπόθεσης του, τα στοιχεία της οποίας καταχωρούνται σε ειδικό πρωτόκολλο, προκειμένου να είναι δυνατή η παρακολούθηση της πορείας διεκπεραίωσης.
4. Να παραλάβει διοικητικά έγγραφα αυτοπροσώπως ή να ζητήσει να του αποσταλούν ταχυδρομικά στην ταχυδρομική διεύθυνση που θα δηλώσει, με συστημένη επιστολή και με αντικαταβολή του κόστους αποστολής.
5. Να υποβάλλει παράπονα για περιπτώσεις κακοδιοίκησης, αλλά και προτάσεις για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών.

Το Κ.Ε.Π.

1. Συμπληρώνει τις αιτήσεις των πολιτών σε συνεργασία με αυτούς.
2. Ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, το Κ.Ε.Π. τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.
3. Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών, στην αρμόδια για τη διεκπεραίωση τους υπηρεσία, με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο.
4. Παρακολουθεί τη διαδικασία διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών από τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες.
5. Παραλαμβάνει από την αρμόδια υπηρεσία διεκπεραίωσης της υπόθεσης και παραδίδει στον ενδιαφερόμενο πολίτη το τελικό διοικητικό έγγραφο ή το αποστέλλει στην διεύθυνση που έχει αυτός δηλώσει, με συστημένη επιστολή και με αντικαταβολή.
6. Υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών.

Επιπλέον στο Κ.Ε.Π. οι πολίτες μπορούν επιτόπου και άμεσα να:

1. επικυρώνουν διοικητικά έγγραφα.
2. θεωρούν το γνήσιο της υπογραφής τους.
3. προμηθεύονται παράβολα, υπεύθυνες δηλώσεις κ.τ.λ.
4. παραλαμβάνουν το Αποδεικτικό Φορολογικής Ενημερότητας.

Οι σύγχρονες υποδομές του Κ.Ε.Π. στην υπηρεσία του πολίτη

Το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. δημιούργησε ειδική διαδικτυακή πύλη (το PORTAL του δημοσίου τομέα) για την υποστήριξη της λειτουργίας των Κ.Ε.Π. Σε αυτήν περιλαμβάνονται τριακόσιες (300) περίπου διοικητικές διαδικασίες, οι οποίες έχουν κωδικοποιηθεί, συστηματοποιηθεί και αποτυπωθεί ηλεκτρονικά σε ισάριθμα ψηφιοποιημένα έντυπα. Έτσι για κάθε μία από αυτές τις διαδικασίες αντιστοιχεί ένα ηλεκτρονικό έντυπο το οποίο περιέχει την αίτηση του πολίτη, καθώς και άλλες χρήσιμες πληροφορίες (π.χ. απαιτούμενα δικαιολογητικά για συνυποβολή , αρμόδια υπηρεσία διεκπεραίωσης κ.α.).

Η διαδικτυακή αυτή πύλη ενημερώνεται συνεχώς για τις αλλαγές που επέρχονται στις διοικητικές διαδικασίες που περιλαμβάνει, με ευθύνη του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. Σταδιακά θα αυξάνεται ο αριθμός αυτών των διοικητικών διαδικασιών. Επίσης στην ίδια διαδικτυακή πύλη υπάρχουν πλήρη πληροφοριακά στοιχεία, για χίλιες (1.000) περίπου διοικητικές διαδικασίες, προκειμένου να υπάρχει η δυνατότητα παροχής προς τους πολίτες.

7. ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Στην πτυχιακή εργασία αυτή αναφέρουμε τους τρόπους με τους οποίους τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών συμβάλουν στη Δημόσια Διοίκηση, και κατ' επέκταση στην βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών στα αιτήματά τους.

Τα Κ.Ε.Π. είναι υποκαταστήματα του κράτους που τα τοποθετεί το υπουργείο εσωτερικών , δημόσιας διοίκησης και αποκέντρωσης σε όλους τους δήμους , περιφέρειες και νομαρχίες της χώρας και εκεί μπορεί ο πολίτης να κάνει όλες τις συναλλαγές του με το δημόσιο. Έτσι ο πολίτης δεν χρειάζεται να τρέχει από υπηρεσία σε υπηρεσία του δημοσίου για να εξασφαλίσει τα κατάλληλα έγγραφα , αλλά με την δημιουργία των Κ.Ε.Π. τόσο οι πολίτες όσο και το κράτος κερδίζουν σε χρόνο αλλά και σε χρήμα. Πλέον επισκέπτοντας τα Κ.Ε.Π. είναι μια πολύ απλή διαδικασία που υλοποιείται με μια απλή και σχετικά γρήγορη επίσκεψη.

Οι πολίτες πληροφορούνται με αξιόπιστο, σαφή και κατανοητό τρόπο για τα διοικητικά θέματα που τους απασχολούν, είτε με επίσκεψή τους στα Κ.Ε.Π., είτε μέσω της ιστοσελίδας των Κ.Ε.Π.: www.kep.gov.gr, είτε με τηλεφωνική επικοινωνία με το τηλεφωνικό κέντρο των Κ.Ε.Π. 1564. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες από τα Κ.Ε.Π. είναι εύκολα προσβάσιμες από τους πολίτες, εφόσον τα περισσότερα Κ.Ε.Π. λειτουργούν από την 8.00 έως την 20.00, ενώ το portal και το τηλεφωνικό κέντρο είναι προσβάσιμο 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα.

Το τελικό συμπέρασμα από την παραπάνω πτυχιακή εργασία προκύπτει πώς τα Κ.Ε.Π. βοηθούν τους πολίτες που απευθύνονται σε αυτό με το καλύτερο δυνατό τρόπο, την βελτίωση αυτή των Κ.Ε.Π. την κατάφεραν το προσωπικό που σε καθημερινή βάση υποστηρίζει θερμά το έργο και παράλληλα ένα σημαντικό και βασικό εργαλείο των Κ.Ε.Π. είναι η σύγχρονη τεχνολογία που διαθέτουν,

δηλαδή ο υπολογιστής και το Internet, κάνοντας έτσι τις πληροφορίες που μας προσφέρουν πλήρως εκσυγχρονισμένες .

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Βιβλία:

e-Επιχειρηματικότητα: από την ιδέα στην υλοποίηση, των Κωνσταντίνος Μάρκελλος, Πηνελόπη Μαρκέλλου, Μαρία Ρήγκου, Σπύρος Συρμακέσης, Αθανάσιος Τσακαλίδης. Εκδόσεις: Ελληνικά Γράμματα - 7η έκδοση, ISBN: 978-960-442-23-4

Άρθρα:

Η συμβολή των ΚΕΠ στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση - Χρήστος Ζώης, 26 Μάιος, 2008

<http://www2.enthesis.net/index.php?news=755>

Διαδύκτιο:

http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9A%CE%AD%CE%BD%CF%84%CF%81%CE%BF_%CE%95%CE%BE%CF%85%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%AD%CF%84%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82_%CE%A0%CE%BF%CE%BB%CE%B9%CF%84%CF%8E%CE%BD

<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>

http://www.aigio.gr/gr/index.php?option=com_content&task=view&id=44&Itemid=138

<http://kallitheia.hua.gr/epixeirein/hmerida6/drakos-presentation.pdf>

www.docman.gr/Download/2850.aspx

http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7

<http://www.mfa.gr/www.mfa.gr/el-GR/Services/Citizens/CitizenOffice/>

http://www.proslipsis.gr/cmCat_treePrd.php?&cm_catid=69&cm_prdid=2738

<http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9A%CE%B1%CE%BB%CE%BB%CE%B9%CE%BA%CF%81%CE%AC%CF%84%CE%B7%CF%82>

http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A0%CF%81%CF%8C%CE%B3%CF%81%CE%B1%CE%BC%CE%BC%CE%B1_%CE%9A%CE%B1%CE%BB%CE%BB%CE%B9%CE%BA%CF%81%CE%AC%CF%84%CE%B7%CF%82

www.alphafm.gr

http://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/nomos_kallikrati_9_6_2010.pdf

<http://www.ypes.gr/el/Regions/programma/>
<http://kallikratis.ypes.gr/>
http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/Parakoloythish_ajiologish/EthsiaEktheshEktelehs/year2005/good_practices/kep.htm
www.gspa.gr
www.syros.aegean.gr/.../YD.htm

Τις εικόνες τις βρήκαμε στον ιστότοπο της Google:

<http://www.google.gr/imghp?hl=el&tab=wi>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Το παρόν ερωτηματολόγιο φιλοξενήθηκε στο διαδικτυακό τόπο Google Docs της εταιρίας Google Inc., έχοντας τον εξής σύνδεσμο:

<https://spreadsheets.google.com/viewform?hl=en&formkey=dGpqNW1KWkpySEN3YkNWc21kSHg2SVE6MQ&theme=0AX42CRMsmRFbUy1mYWM4NjFhMS1kMGY2LTRjODMtOGNjNi02YjVjYmI0NGNiMDQ&ifq>

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ :

**Η συνεισφορά των κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών (Κ.Ε.Π.)
στην δημόσια διοίκηση.**

Λαμπροπούλου Μαρία - Μυλωνά Ευγενία

1. ΦΥΛΟ:

- 1.1. Άνδρας
- 1.2. Γυναίκα

2. ΗΛΙΚΙΑ:

3. ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ:

- 3.1. Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση (Δημοτικό)
- 3.2. Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Γυμνάσιο , Λύκειο, ΤΕΕ)
- 3.3. Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)

4. ΜΕ ΤΙ ΑΣΧΟΛΕΙΣΤΕ:

- 4.1. Ιδιωτικό Τομέα
- 4.2. Δημόσιο Τομέα
- 4.3. Φοιτητής/τρια
- 4.4. Συνταξιούχος
- 4.5. Άλλο (συμπληρώστε)

5. ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΑΝ ΥΠΑΡΧΟΥΝ Κ.Ε.Π. ΣΤΟΝ ΤΟΠΟ ΣΑΣ:

5.1. Ναι

5.2. Όχι

6. ΕΧΕΤΕ ΕΠΙΣΚΕΦΤΕΙ ΤΑ Κ.Ε.Π.:

6.1. Ναι

6.2. Όχι

7. ΕΑΝ ΝΑΙ, ΠΟΣΕΣ ΦΟΡΕΣ:

7.1. 1-5 φορές

7.2. 5-10 φορές

7.3. 10 φορές και άνω

8. Ο ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΣΑΣ ΕΩΣ ΟΤΟΥ ΣΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΟΥΝ ΗΤΑΝ:

8.1. 1-5 λεπτά

8.2. 5-10 λεπτά

8.3. 10 λεπτά και άνω

9. ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΑΠΟ ΤΗ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.
(ΚΟΝΤΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ ΣΑΣ, ΚΟΝΤΑ ΣΤΟ ΚΕΝΤΡΟ, ΘΕΣΗ ΠΑΡΚΙΝΓΚ,
Κ.Λ.Π.)

9.1. Ναι

9.2. Όχι

10.ΑΝ ΟΧΙ, ΓΙΑΤΙ:

11.ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΑΠΟ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΠΟΥ
ΣΤΕΛΕΧΩΝΟΥΝ ΤΑ Κ.Ε.Π. ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΤΟΥΣ:

11.1. Ναι

11.2. Όχι

12.ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΜΕ ΤΟΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ
ΤΑ Κ.Ε.Π.(Η/Υ, ΦΑΞ, Κ.Λ.Π.):

12.1. Ναι

12.2. Όχι

13.ΑΝ ΟΧΙ, ΓΙΑΤΙ:

14.ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΜΕ ΤΟ ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ
Κ.Ε.Π.:

14.1. Ναι

14.2. Όχι

15.ΑΝ ΟΧΙ, ΓΙΑΤΙ:

16.ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΜΕ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΣΑΣ
ΠΑΡΕΧΟΥΝ:

16.1. Ναι

16.2. Όχι

17.ΑΝ ΟΧΙ, ΓΙΑΤΙ:

18.ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΡΙΘΜΟ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ Κ.Ε.Π.:

18.1. Ναι

18.2. Όχι

19.ΧΡΕΙΑΣΤΗΚΕ ΠΟΤΕ ΝΑ ΣΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΟΥΝ ΣΤΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗ
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ / ΕΓΓΡΑΦΩΝ:

19.1. Ναι

19.2. Όχι

20.ΑΝ ΝΑΙ, ΣΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΑΝ ΓΡΗΓΟΡΑ:

20.1. Ναι

20.2. Όχι

21.ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ 1564:

21.1. Ναι

21.2. Όχι

22.ΑΝ ΝΑΙ, ΤΟ ΕΧΕΤΕ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΙ ΠΟΤΕ:

22.1. Ναι

22.2. Όχι

23.ΑΝ ΝΑΙ, ΕΙΣΑΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ:

23.1. Ναι

23.2. Όχι

24.ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΠΩΣ ΤΑ Κ.Ε.Π., ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΠΑΛΑΙΟΤΕΡΑ, ΕΧΟΥΝ ΒΕΛΤΙΩΘΕΙ:

24.1. Ναι, βλέπω μεγάλη βελτίωση

24.2. Βλέπω μικρή βελτίωση

24.3. Είναι χειρότερα από παλιά

25.ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΑ Κ.Ε.Π. ΩΣ ΕΠΙΣΗΜΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ:

25.1. Ναι

25.2. Όχι

26.ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΤΑ Κ.Ε.Π. ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟΣ ΘΕΣΜΟΣ:

26.1. Ναι

26.2. Όχι

27.Η ΕΙΚΟΝΑ ΠΟΥ ΕΧΕΤΕ ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΑ Κ.Ε.Π. ΕΙΝΑΙ:

27.1. Πολύ καλή

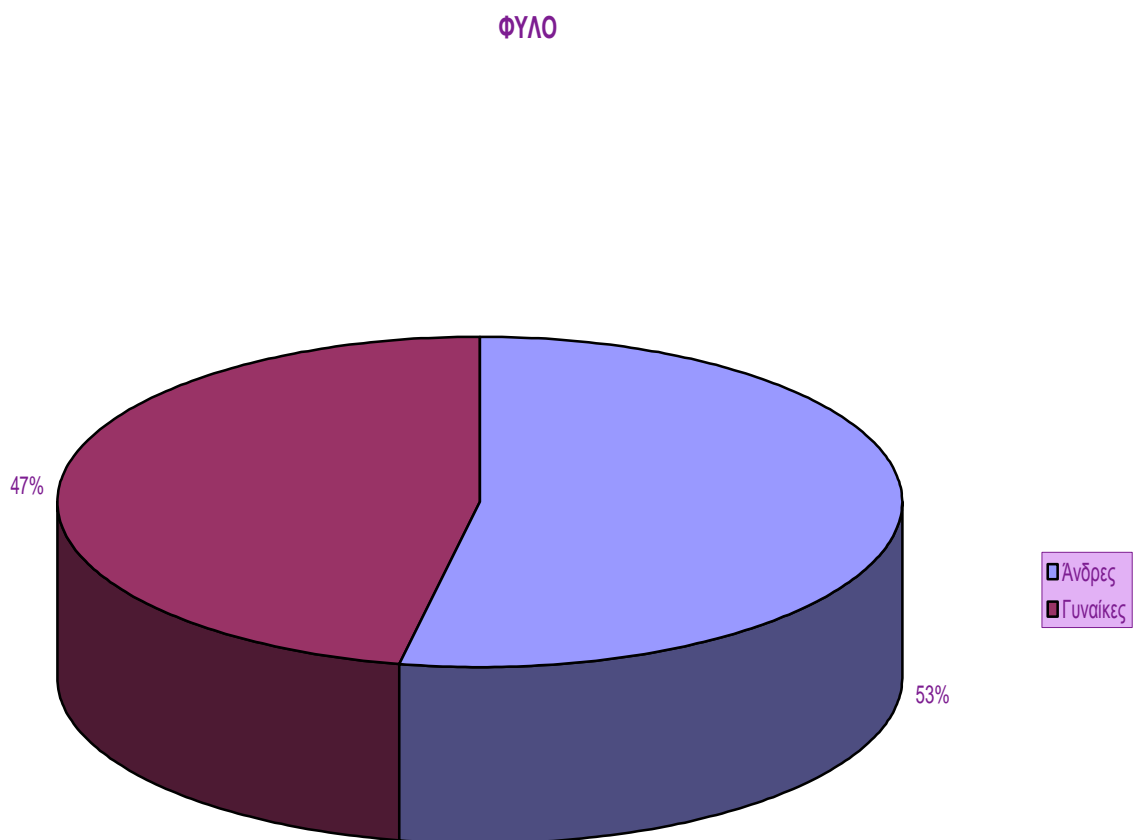
27.2. Καλή

27.3. Άσχημη

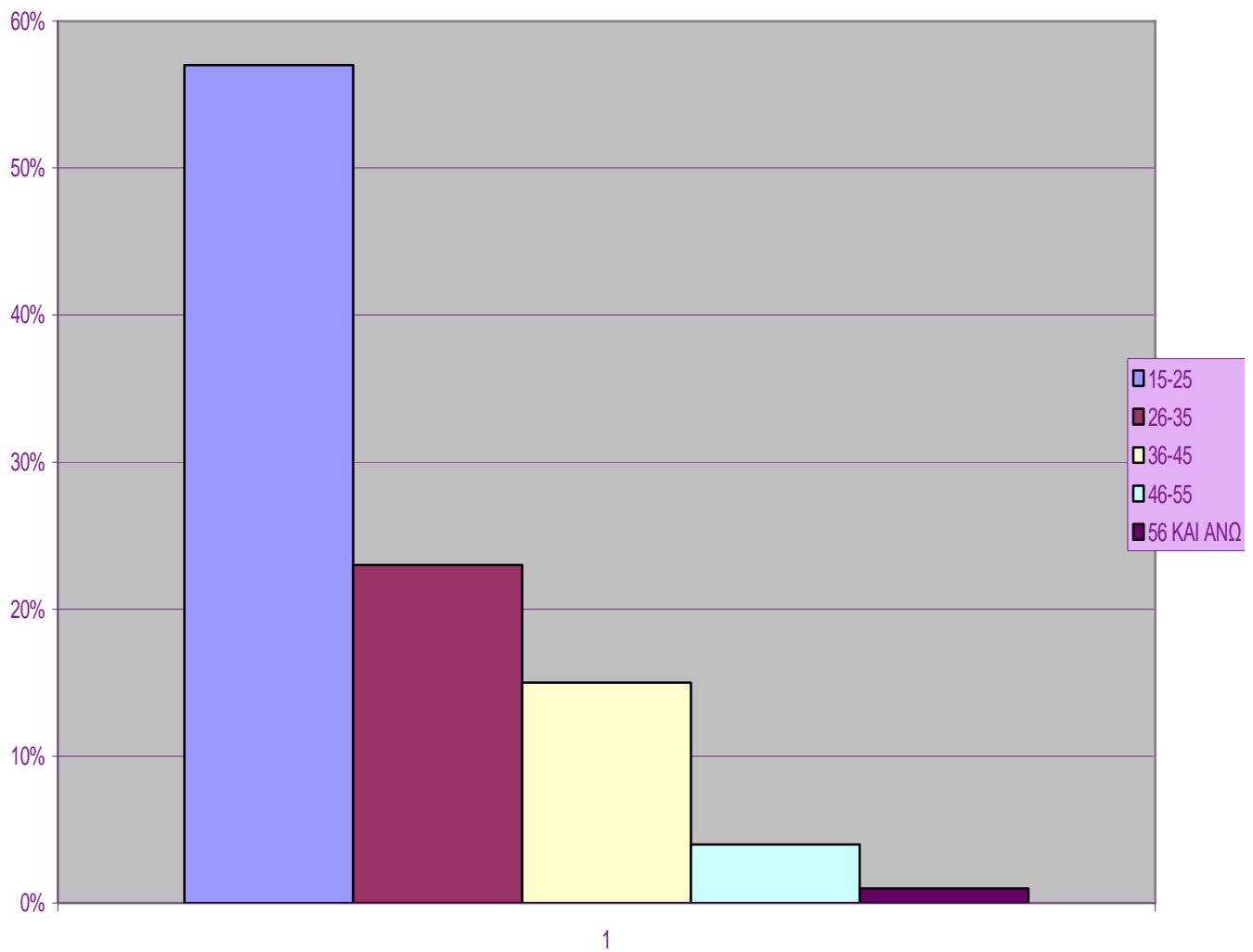
Αποτελέσματα Ερωτηματολογίου:

Τα Κ.Ε.Π. αποτελούν αυτή τη στιγμή έναν εξαιρετικά αναγνωρίσιμο θεσμό, σύμφωνα με το 91% των ερωτηθέντων. Το 75% των πολιτών αναγνωρίζει και ονομάζει τα Κ.Ε.Π. ως το επίσημο γραφείο του κράτους. Κατά συνέπεια είναι ότι ο θεσμός των Κ.Ε.Π. έχει διεισδύσει σε μεγάλο βαθμό στην καθημερινότητα των πολιτών και έχει αποκτήσει γενικά τεράστια αναγνωσιμότητα.

1. Όσον αφορά τους ερωτηθέντες, το σύνολο των ανδρών αποτελεί το 53% και των γυναικών το 47%.

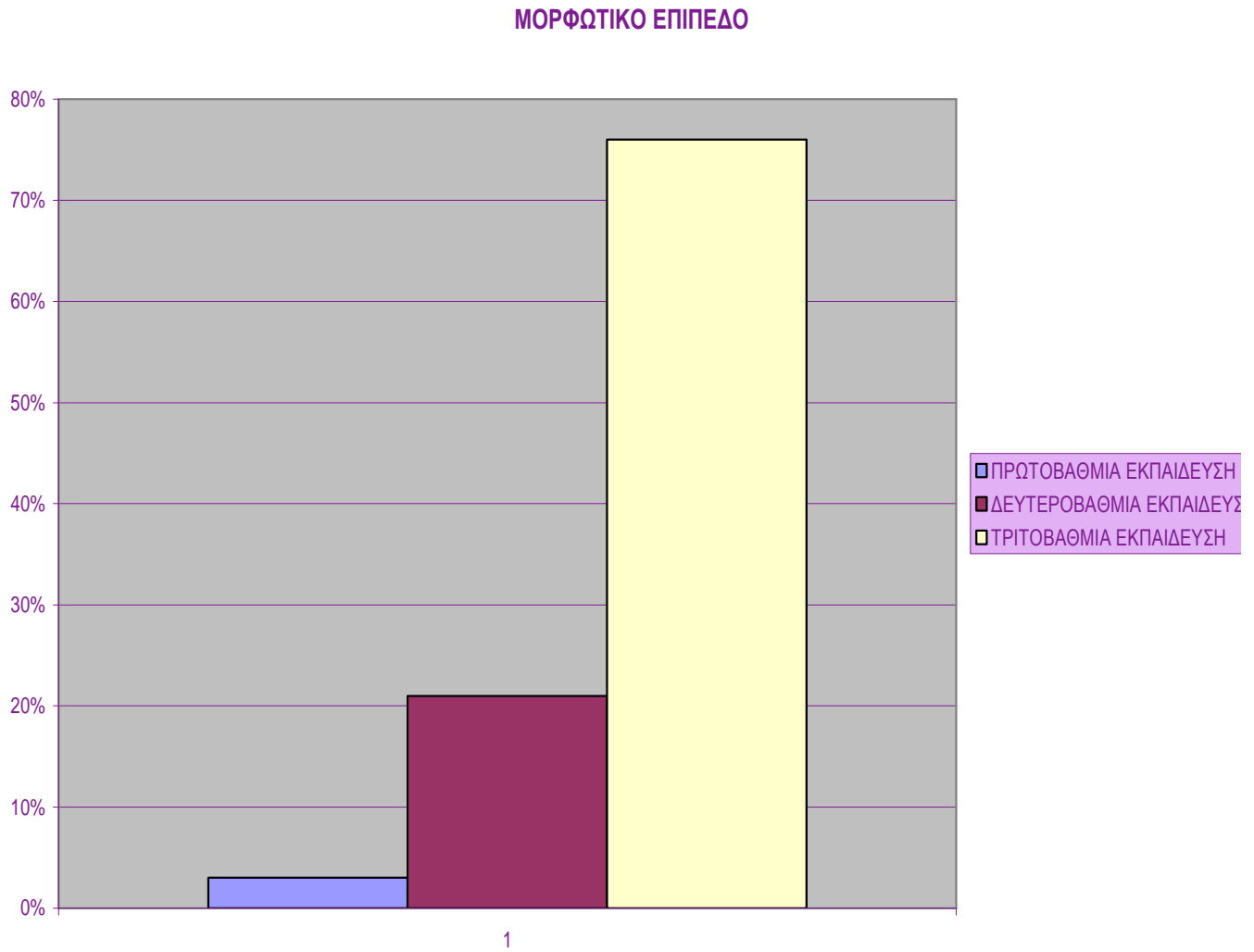


ΗΛΙΚΙΑ



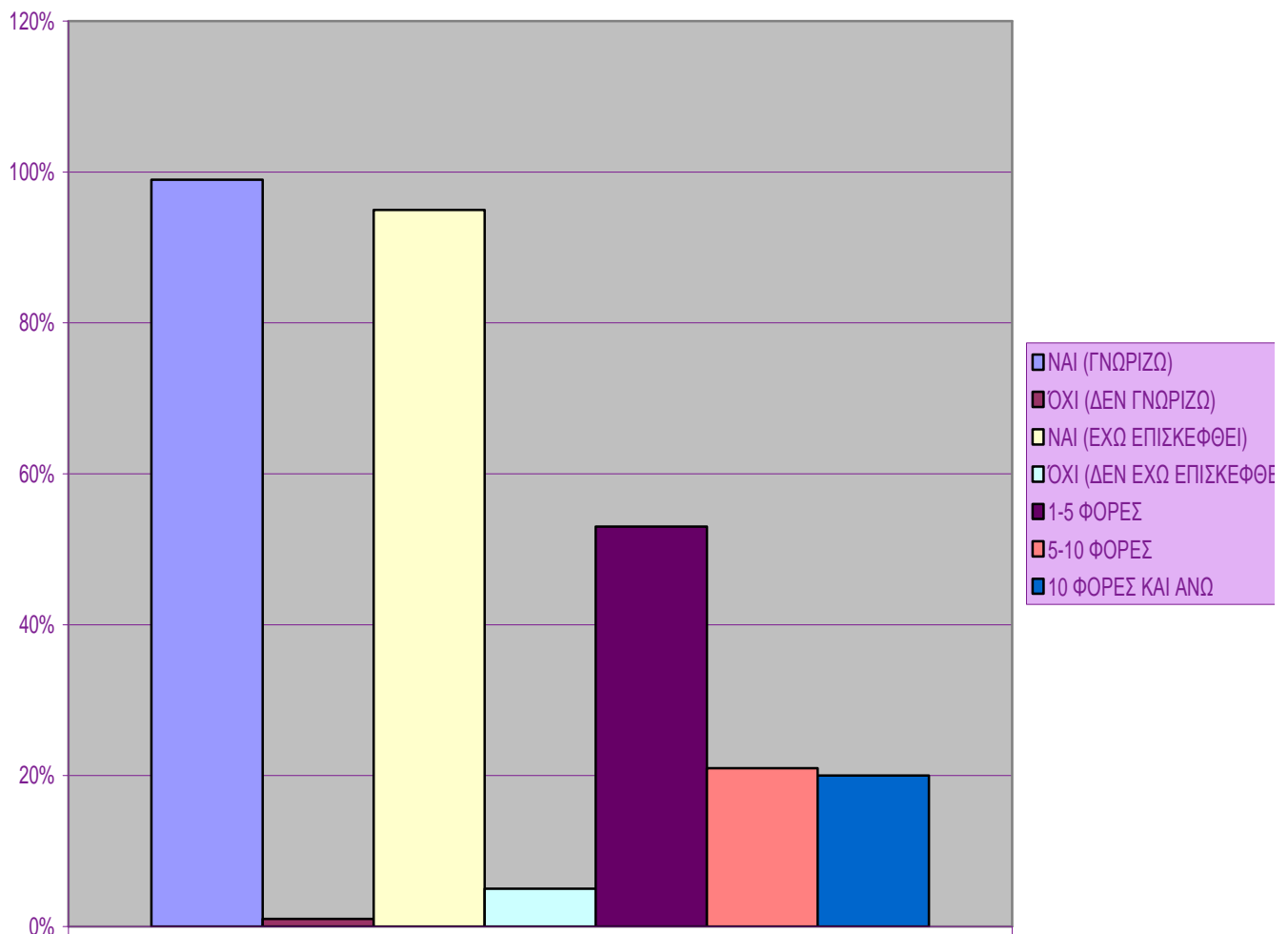
Το παραπάνω διάγραμμα απεικονίζει τις ηλικίες των ερωτηθέντων, ταξινομημένες στις εξής κλάσεις: 15-25, 26-35, 36-45, 46-55, 56 και άνω.

2. Το μορφωτικό τους επίπεδο κατηγοριοποιείται ως εξής:
- 2.1. Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση σε ποσοστό 3%
 - 2.2. Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση σε ποσοστό 21%
 - 2.3. Τριτοβάθμια Εκπαίδευση σε ποσοστό 76%.



3. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων αποτελείται από φοιτητές με 45%, ενώ δεύτερο με 38% ακολουθεί ο ιδιωτικός τομέας.
4. Το 99% των ερωτηθέντων αναγνωρίζει την ύπαρξη των Κ.Ε.Π. και το 95% το έχει επισκεφθεί τουλάχιστον μία φορά. Πιο αναλυτικά, το 53% το έχει επισκεφθεί 1-5 φορές, το 21% 5-10 φορές ενώ το 20% από 10 φορές και άνω.

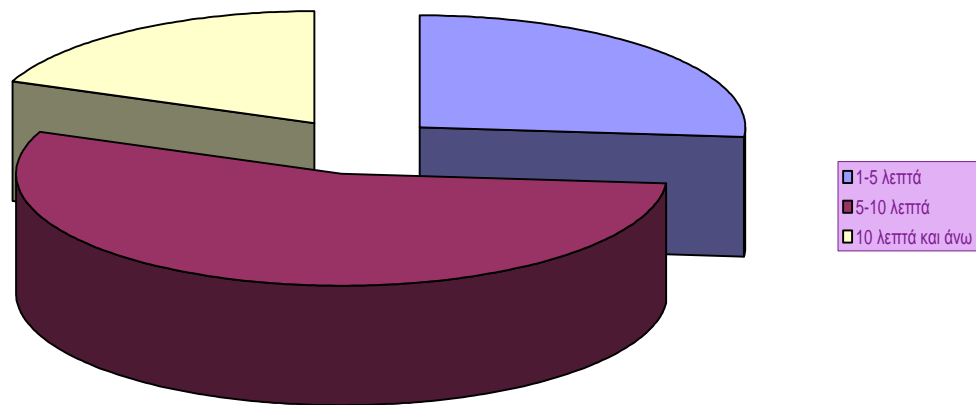
Κ.Ε.Π.



1

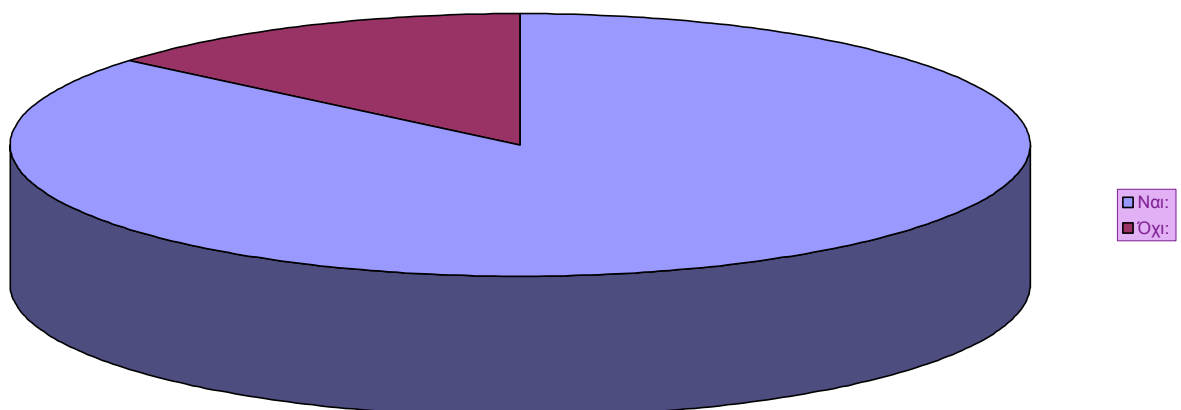
5. Το 25% των ερωτηθέντων μας ανέφερε ότι ο χρόνος αναμονής μέχρι να εξυπηρετηθούν κυμαινόταν από 1-5 λεπτά, το 52% από 5-10 λεπτά και το 18% από 10 λεπτά και άνω.

ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ



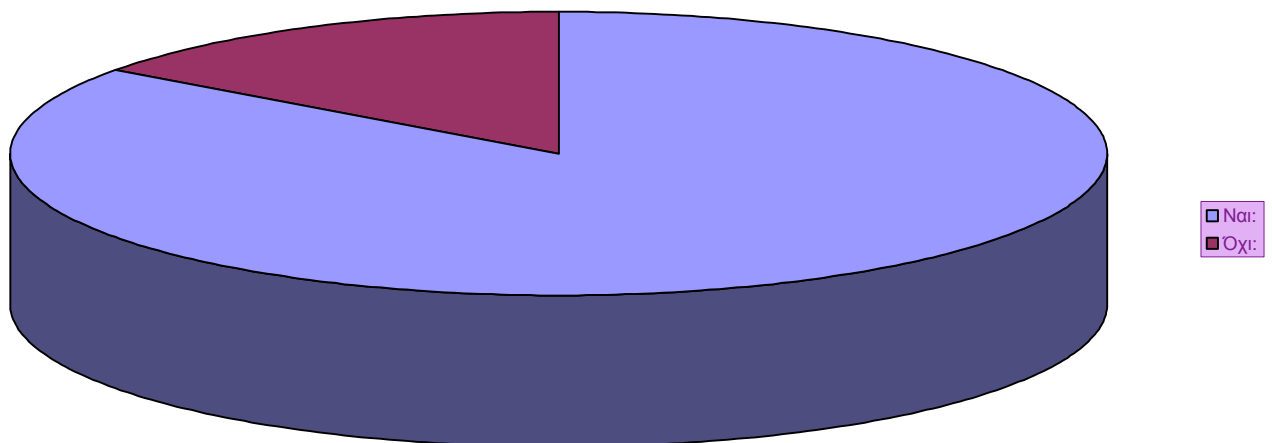
6. Το 14% των ερωτηθέντων δεν είναι ικανοποιημένο από την τοποθεσία των Κ.Ε.Π., με κύρια αιτία τις θέσεις πάρκινγκ.

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.



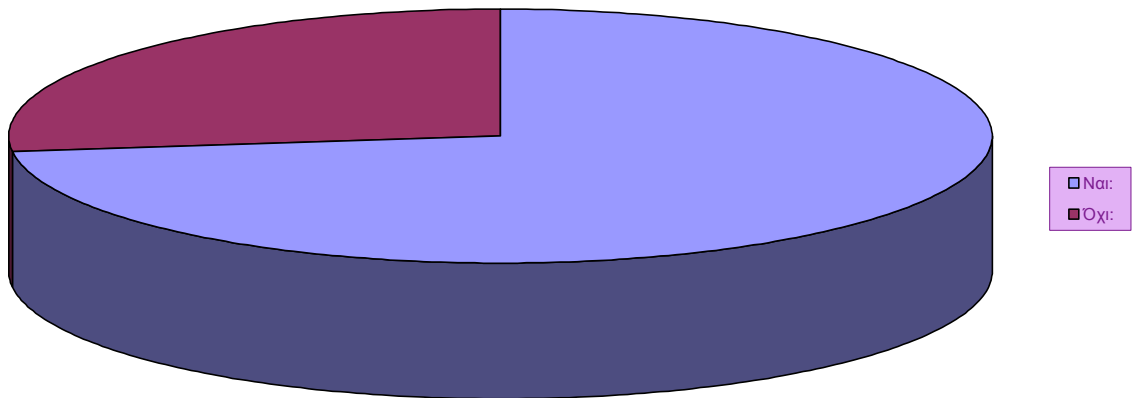
7. Το 15% των ερωτηθέντων δεν είναι ικανοποιημένο από τον εξοπλισμό με κύρια αιτία την ακαταλληλότητα της υποδομής και του συστήματος, τονίζοντας ότι και οι υπολογιστές που διαθέτουν είναι παλαιάς τεχνολογίας, ενώ επίσης επισημάνθηκαν και παράπονα σχετικά με το θέμα των φωτοτυπιών.

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ Κ.Ε.Π.



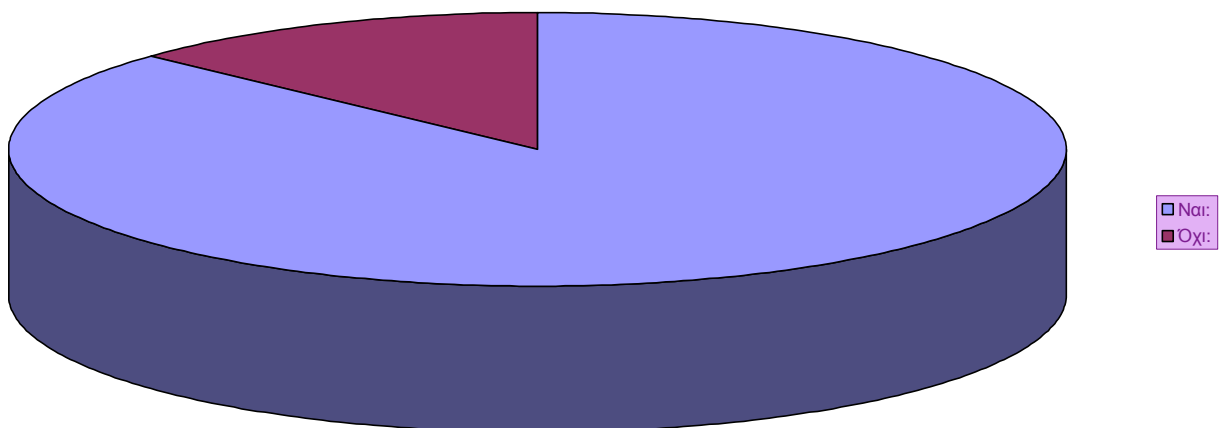
8. Το 27% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι δεν είναι ικανοποιημένο από το ωράριο λειτουργίας των Κ.Ε.Π., τονίζοντας ότι θα έπρεπε να λειτουργούν και απόγευμα – ολόημερο (και μεσημέρι).

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΜΕ ΤΟ ΩΡΑΡΙΟ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.



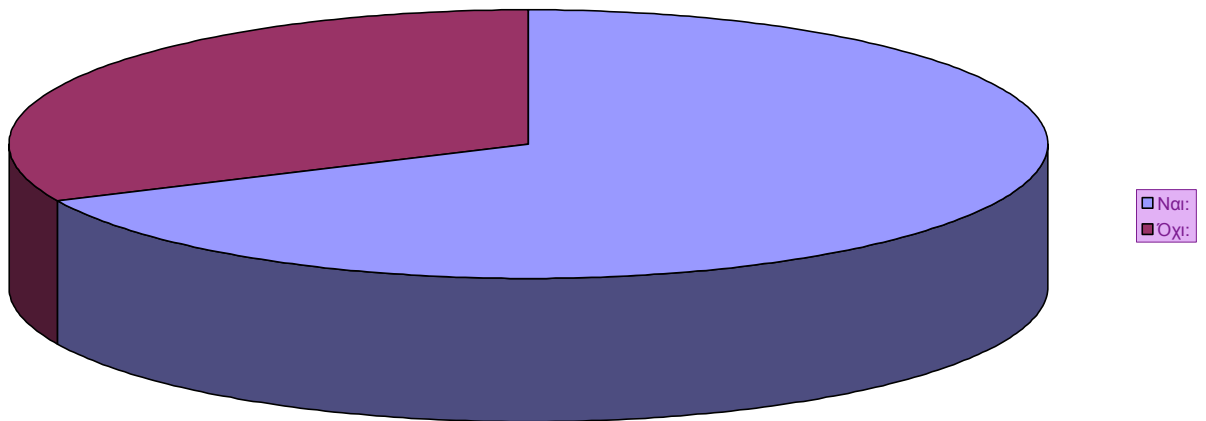
9. Η ικανοποίηση από τις πληροφορίες που πήραν στα Κ.Ε.Π. έφτασε το 87%.

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΜΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΥΝ



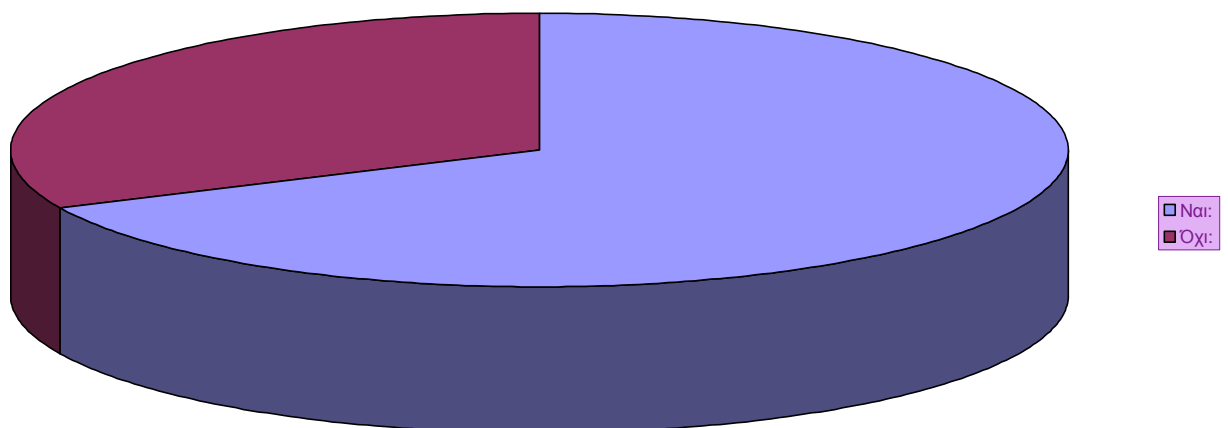
10. Το 68% των ερωτηθέντων δήλωσε ικανοποιημένο αναφορικά με τις γνώσεις των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π..

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΠΡΟΣΩΠΑ ΠΟΥ ΣΤΕΛΕΧΩΝΟΥΝ ΤΑ Κ.Ε.Π.



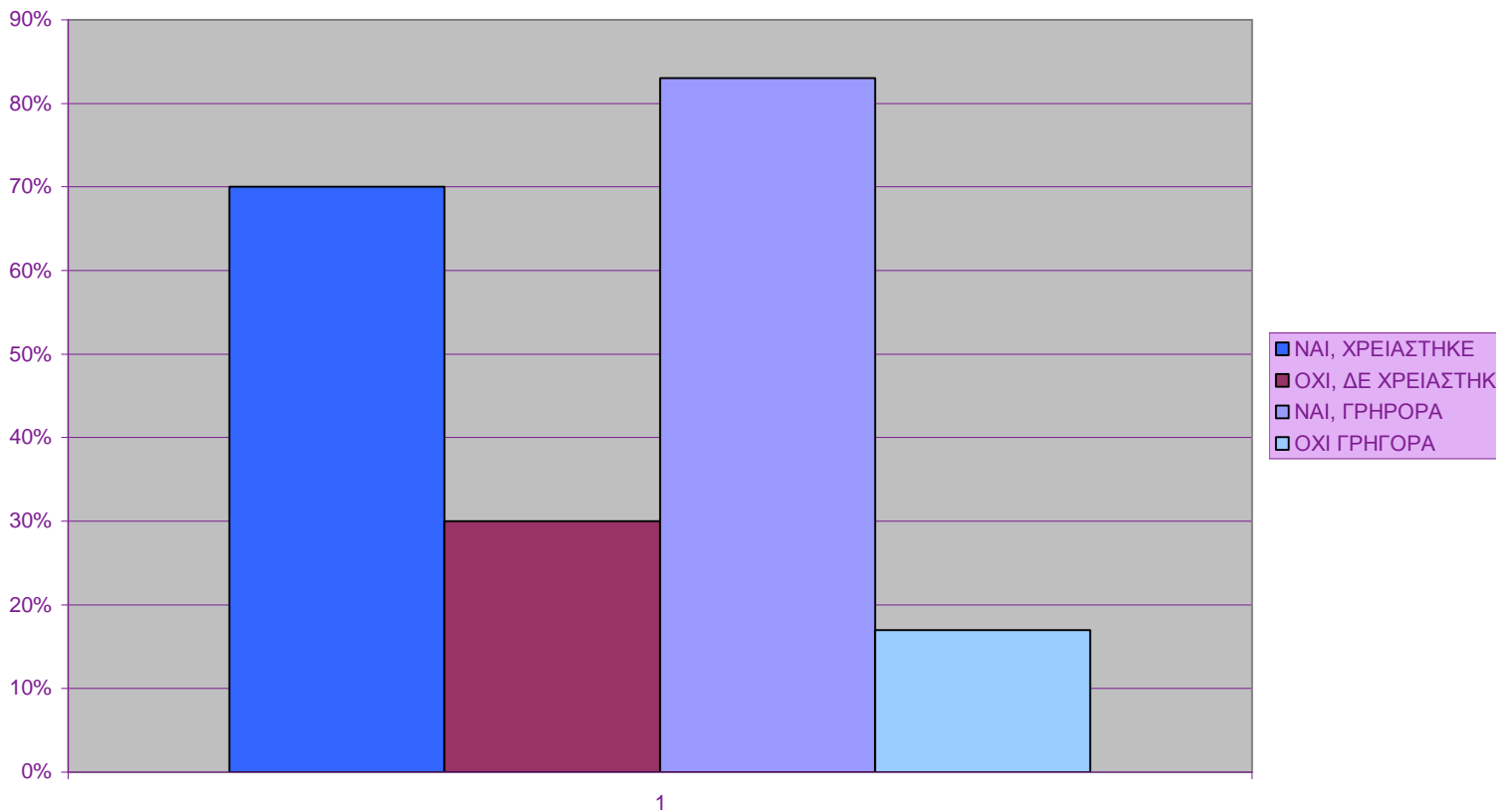
11. Το 68% των ερωτηθέντων δήλωσε ικανοποιημένο από τον αριθμό των διοικητικών υπηρεσιών που καλύπτονται από τα Κ.Ε.Π..

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΑΡΙΘΜΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



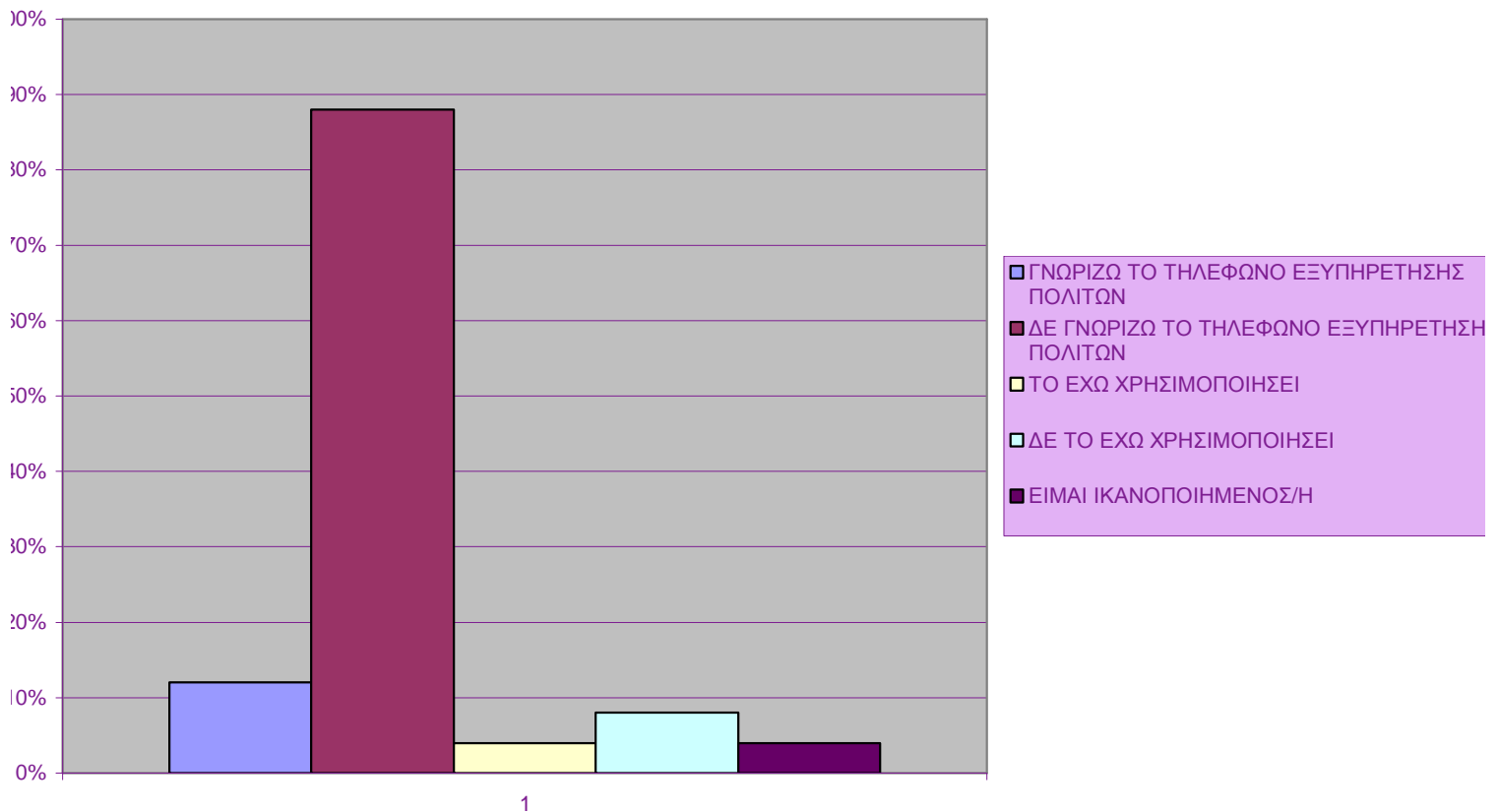
12. Η ικανοποίηση από την ταχύτητα παραλαβής των πιστοποιητικών / εγγράφων που ζητήθηκαν από τα Κ.Ε.Π. έφτασε το 83%.

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΣΤΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ



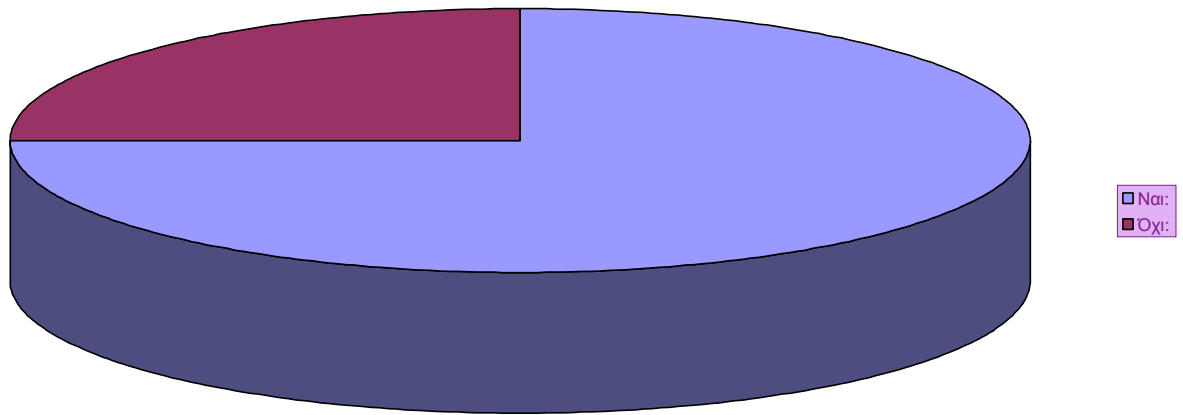
13. Η τηλεφωνική γραμμή Εξυπηρέτησης Πολιτών, το 1564, έχει ποσοστό αναγνωρισιμότητας μόλις 12%. Συμπεραίνουμε ότι παρατηρείται ένα ισχυρό «επικοινωνιακό έλλειμμα» της τηλεφωνικής γραμμής Εξυπηρέτησης.

ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (1564)



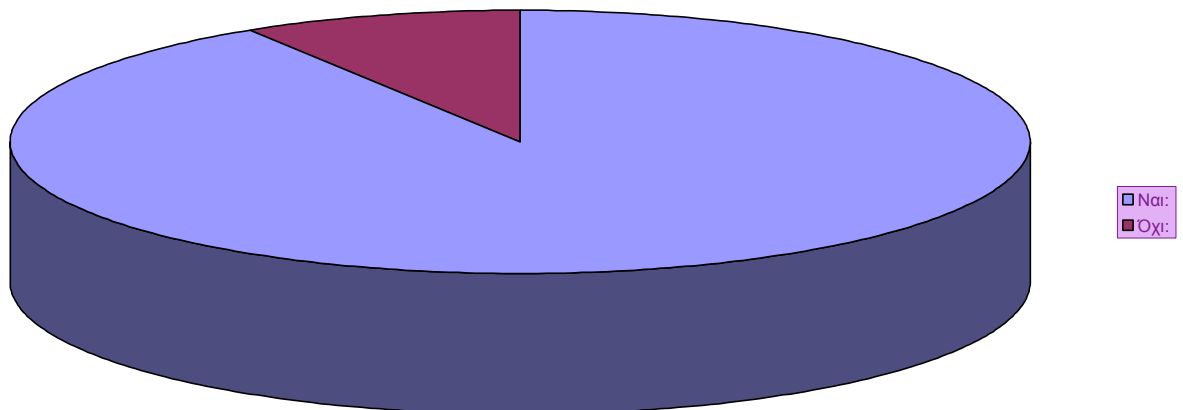
14. Το 75% των ερωτηθέντων αναγνωρίζει τα Κ.Ε.Π. ως επίσημο γραφείο του Κράτους.

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ Κ.Ε.Π. ΩΣ ΕΠΙΣΗΜΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ



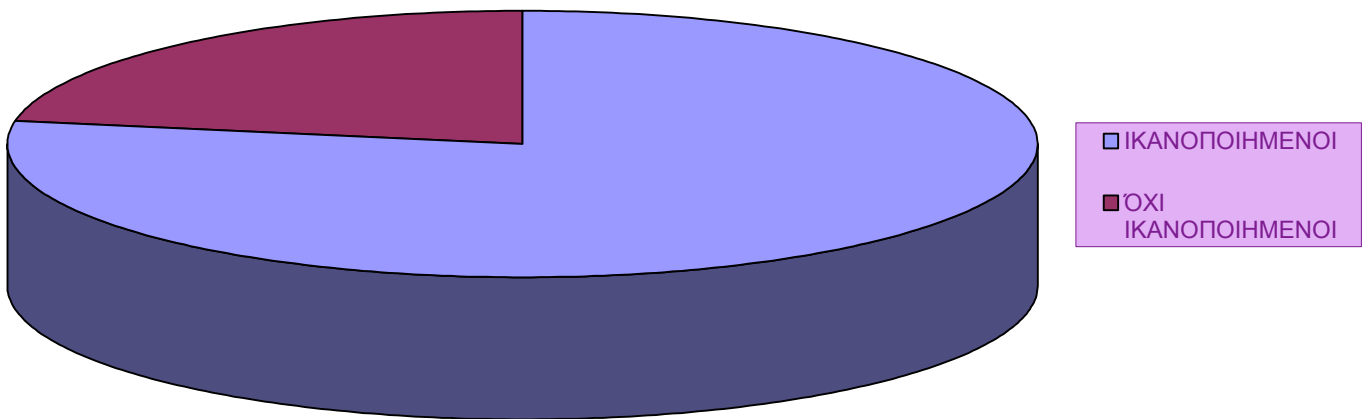
15. Το 91% των ερωτηθέντων θεωρεί τα Κ.Ε.Π. απαραίτητο θεσμό.

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΤΩΝ Κ.Ε.Π. ΩΣ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ ΘΕΣΜΟ



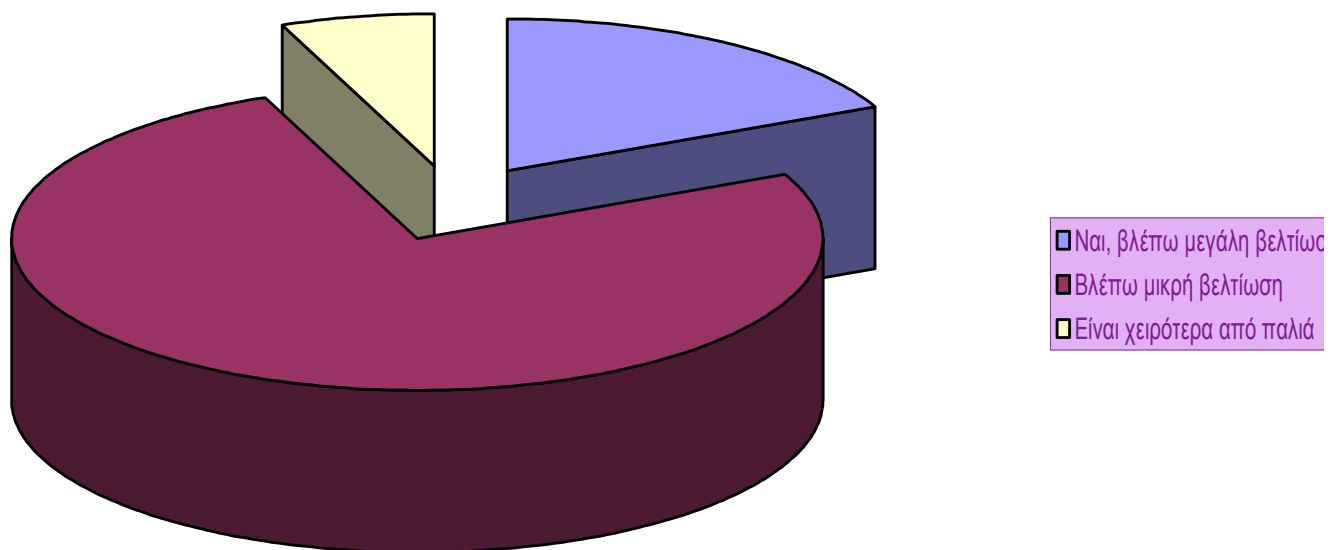
16. Η γενική (συνολική) ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π. εκτινάσσεται στο ποσοστό του 78%.

ΓΕΝΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ



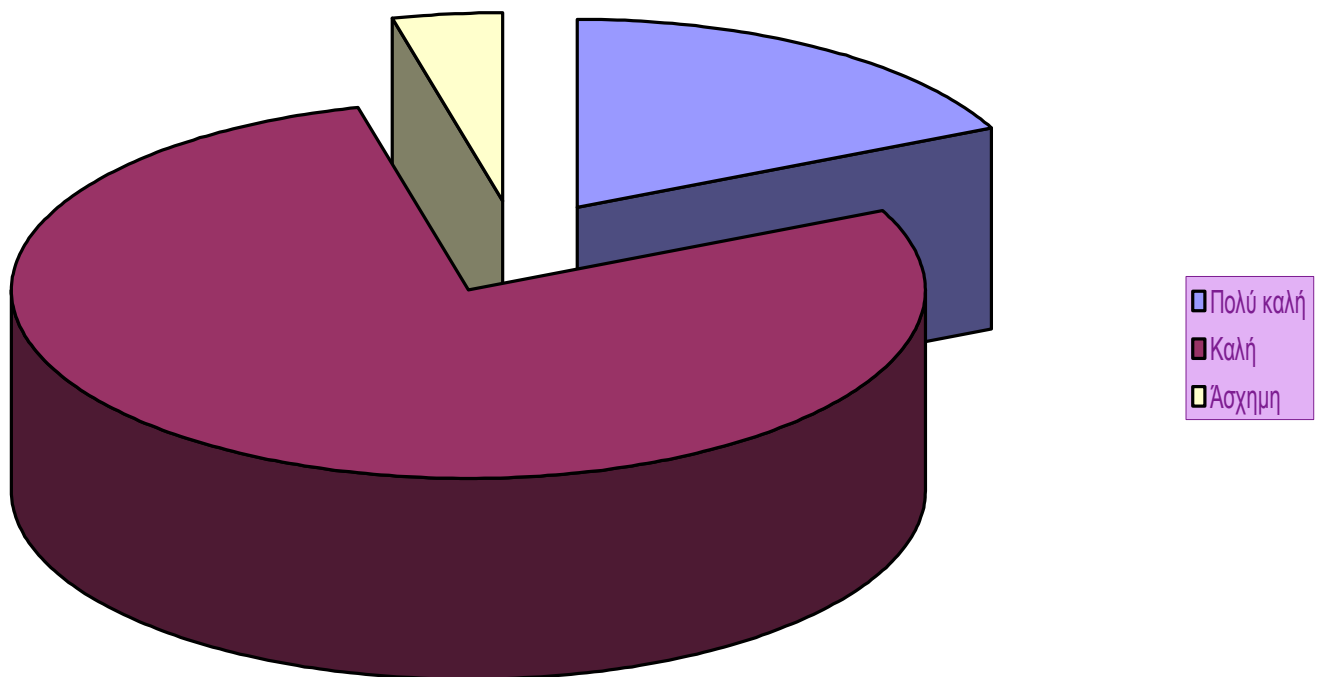
17. Η ελληνική κοινή γνώμη σε ποσοστό 94% θεωρεί ότι η κατάσταση στα Κ.Ε.Π. έχει παρουσιάσει βελτίωση κατά το πρόσφατο διάστημα. Το 18% θεωρεί ότι η βελτίωση αυτή είναι μεγάλη, το 76% ότι υπάρχει βελτίωση αλλά μικρή. Στον αντίποδα, η άποψη ότι η κατάσταση των Κ.Ε.Π. έχει χειροτερέψει είναι ελάχιστη, στο 6%.

ΒΕΛΤΙΩΣΗ Κ.Ε.Π.



18. Το 18% της ελληνικής κοινωνίας έχει πολύ καλή εικόνα για τα Κ.Ε.Π., ενώ το 78% έχει αρκετά εικόνα. Το ποσοστό που προκύπτει (96%) συσχετίζεται με τα μεγάλα ποσοστά ικανοποίησης που εμφανίστηκαν παραπάνω. Και το 4% έχει άσχημη εικόνα για τα Κ.Ε.Π..

ΓΕΝΙΚΗ ΕΙΚΟΝΑ



Η συμβολή των ΚΕΠ στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση Χρήστος Ζώης 26 Μάιος, 2008 17:12:00 | 556 φορές διαβάστηκε



Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται στον παγκόσμιο χάρτη των δημόσιων υπηρεσιών ραγδαία ανάπτυξη νέων διοικητικών πληροφοριακών συστημάτων με έμφαση στην καινοτομία και τις τεχνολογίες αιχμής. Η Δημόσια Διοίκηση αλλάζει. Υπόκειται σε συνεχή αναδιάρθρωση, αλλαγές και μεταρρυθμίσεις που της επιτρέπουν να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις της ψηφιακής εποχής και το νέο ευρωπαϊκό περιβάλλον. Στη χώρα μας, η πρόοδος που έχει συντελεστεί τα τελευταία τέσσερα χρόνια στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι σημαντική και αποτελεί εργαλείο για την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών σε όλο το εύρος της Δημόσιας Διοίκησης και της Αυτοδιοίκησης μέσω της Κοινωνίας της Πληροφορίας ΑΕ.

Τα αποτελέσματα των προσπαθειών, άρχισαν ήδη να αλλάζουν την εικόνα αλλά κυρίως τη νοοτροπία του Δημόσιου Υπαλλήλου. Διαμορφώνεται περιβάλλον ψηφιακών συναλλαγών. Ανασχεδιάζονται οι κρίσιμες και πιο ελκυστικές για τον πολίτη διοικητικές διαδικασίες, ώστε να είναι διαθέσιμες online. Αλλάζει η λειτουργία και οι πρακτικές των δημόσιων υπηρεσιών και ορισμένες αντικαθίστανται από νέες διαφανείς και πιο αποδοτικές στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μειώνεται η γραφειοκρατία. Απλουστεύονται οι διοικητικές διαδικασίες. Προωθείται η αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών από τις ίδιες τις δημόσιες υπηρεσίες.

Το πιο χαρακτηριστικό παράδειγμα για να εκτιμήσουμε τα οφέλη της προσπάθειας, είναι το έργο των ΚΕΠ το οποίο αποτελεί αυτή τη στιγμή για τη χώρα μας, το μεγαλύτερο έργο πληροφορικής, ψηφιακής διασύνδεσης και ολοκληρωμένων συναλλαγών με στόχο ταχύτατες συναλλαγές του πολίτη με το Δημόσιο. Μιλούμε ίσως για το πιο δυναμικό και αποτελεσματικό τμήμα της Δημόσιας Διοίκησης, το οποίο εφαρμόζει υπηρεσίες διαφανείς, ταχύτατες και αξιόπιστες χωρίς περιττά οικονομικά βάρη για τους πολίτες και πρόσθετο κόστος για τον κρατικό προϋπολογισμό.

Σήμερα λειτουργούν 1.108 ΚΕΠ με 1.034 πιστοποιημένες διαδικασίες, ενώ εντάσσονται συνεχώς νέες και επικαιροποιούνται πιστοποιημένες διαδικασίες. Οι πολίτες τα επιλέγουν συνειδητά έναντι των κλασικών δημοσίων υπηρεσιών λόγω της ανώτερης εξυπηρέτησης που εισπράττουν. Τα ΚΕΠ διεκπεραιώνουν σήμερα 8 φορές περισσότερες υποθέσεις σε σχέση με το παρελθόν. Οι πολίτες το ζουν καθημερινά μιας και περισσότεροι από 60.000 εξυπηρετούνται εβδομαδιαίως.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση επιβράβευσε το θεσμό των ΚΕΠ

Η Ευρωπαϊκή Ένωση αναγνωρίζοντας την προσπάθεια, επιβράβευσε το θεσμό το 2007 με τον τίτλο "Good Practice 2007". Τα στοιχεία δείχνουν εντυπωσιακή μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των υποθέσεων πολιτών από τα ΚΕΠ κατά τις περιόδους Ιανουάριος - Μάρτιος 2007 και Ιανουάριος - Μάρτιος 2008, ιδιαίτερα στις πιο δημοφιλείς διαδικασίες.

Από τις αρχές του 2007 εφαρμόζονται στα ΚΕΠ δύο καινοτόμοι τρόποι υποβολής αιτήσεων από τους πολίτες για διεκπεραίωση υποθέσεων τους. Ο πρώτος αφορά στην υποβολή τηλεφωνικών αιτήσεων μέσω της τηλεφωνικής γραμμής εξυπηρέτησης 1564, όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο και ο δεύτερος στην ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων μέσω του δικτυακού τόπου των ΚΕΠ (www.kep.gov.gr).

Παράλληλα, προχωρά η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της πιλοτικής εφαρμογής ηλεκτρονικών πληρωμών σε επιλεγμένα ΚΕΠ σε όλη την επικράτεια, ενώ σε συνεργασία με τη γενική γραμματεία Ισότητας και αξιοποιώντας το δίκτυο των ΚΕΠ, παρέχεται στις γυναίκες πληροφόρηση και εξασφαλίζεται η δικτύωσή τους με εξειδικευμένες δομές συμβουλευτικής υποστήριξης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι υπόθεση όλων μας. Η Πολιτεία μέσω των προγραμμάτων, των έργων και των ψηφιακών υποδομών που διασφαλίζει το υπουργείο Εσωτερικών, θέτει στη διάθεση των πολιτών τις δυνατότητες των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Απαιτείται μια ευρύτατη προσπάθεια ενημέρωσης του κάθε πολίτη για τις νέες δυνατότητες που μας εισάγουν σε μια εποχή ψηφιακών συναλλαγών και ταχύτατης εξυπηρέτησης. Κάνουμε συνεχώς βήματα μπροστά

Τα στοιχεία που αφορούν στη γενικότερη προσπάθεια εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ενθαρρυντικά. Παραλαμβάνοντας το 2004 το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» με απορρόφηση μόλις 12%, σήμερα, η Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ, ο κεντρικός υλοποιητής του προγράμματος, ολοκληρώνει περισσότερα από 180 έργα σε όλη την επικράτεια και σε όλα τα επίπεδα διοίκησης (υπουργεία, περιφέρειες, νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις και ΟΤΑ), με προϋπολογισμό άνω των 900 εκατ. ευρώ. Το Δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», ίσως το μεγαλύτερο έργο τηλεπικοινωνιών, συνδέει πάνω από 3.000 υπηρεσίες-κόμβους, ενώ ως το τέλος του καλοκαιριού θα έχουν συνδεθεί άλλοι 1.700. Η Δημόσια Διοίκηση θα εξοικονομεί έτσι υπέρογκα ποσά που στο παρελθόν ήταν απαραίτητα για την επικοινωνία και μόνο των δημόσιων υπηρεσιών.

Ωστόσο, οι προϋποθέσεις για την πραγματοποίηση πλήρους ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πολιτών και επιχειρήσεων θα ολοκληρωθούν με τα οριζόντια έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του υπουργείου Εσωτερικών που περιλαμβάνουν τη λειτουργία της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ, σε συνδυασμό με το Σύστημα Διαλειτουργικότητας και το Σύστημα Αυθεντικοποίησης των πολιτών για τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο μέσα από ειδικές κάρτες όπως αυτές που χρησιμοποιούμε στις τραπεζικές μας συναλλαγές.

Η «Ψηφιακή Ελλάδα» βήμα βήμα, γίνεται πραγματικότητα

Αυτή είναι η σαφής και καθαρή εικόνα τόσο για τις κυβερνητικές πρωτοβουλίες, όσο και για τις προοπτικές που διανοίγονται προς τον νέο ψηφιακό μας πολιτισμό. Με αποφασιστικότητα ανταποκρινόμαστε στις προσδοκίες των πολιτών. Στην προσπάθεια αυτή φυσικός μας σύμμαχος, είναι ο ενημερωμένος πολίτης. Η μετάβαση σ' ένα κράτος αυξημένων δυνατοτήτων, ισχυρό, ανταγωνιστικό, αξιόπιστο και αποτελεσματικό, είναι προσπάθεια συλλογική και μας αφορά όλους.

Προβολή ΦΕΚ Β 813/24.5.2007

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. ΔΙΑΔΠ/Ε/12985

Καθορισμός διαδικασιών υποβολής αιτήσεων έκδοσης και ανάκλησης πιστοποιητικών υπογραφής και κρυπτογράφησης και ανάκτησης πιστοποιητικού κρυπτογράφησης με βάση τις διατάξεις του Κανονισμού Πιστοποίησης της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου [υπ' αριθμ. 2512οικ/2006 κοινή υπουργική απόφαση (ΦΕΚ 1654/Β'/10.11.2006)] μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.).

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ - ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του τελευταίου εδαφίου της παραγράφου 1 του άρθρου 31 του ν. 3013/2002 «Αναβάθμιση της πολιτικής προστασίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 102/Α'/1.5.2002), όπως τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε από την παρ. 5 του αρθρ. 11 του ν. 3146/2003 (ΦΕΚ Α'/125/23.5.2003), την παρ. 4 του αρθρ. 24 του 3200/2003 (ΦΕΚ/Α'/281/9.12.2003) καθώς και το άρθρο 16 του ν. 3345/2005 (ΦΕΚ 138/Α'/16.6.2005).
2. Τις διατάξεις του άρθρου 8 του ν.1599/1986 «Σχέσεις Κράτους – Πολίτη, καθιέρωση νέου τύπου δελτίου ταυτότητας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 75/Α/11.6.1986), σε συνδυασμό με αυτές της παρ. 2 του άρθρου 2 της από 21.12.2001 ΠΝΠ (ΦΕΚ/Α'/288/21.12.2001) «Αρμοδιότητα των δικαστηρίων σε υποθέσεις αναγκαστικών απαλλοτριώσεων, φορολογικές και τελωνειακές ρυθμίσεις».
3. Τις διατάξεις της παραγράφου 3 του άρθρου 3 του ν.2690/1999 «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 45/Α'/9.3.1999).
4. Τις διατάξεις της υπ' αριθμ. ΔΙΑΔΠ/Α1/18368/1.10.2002 (Φ.Ε.Κ. 1276/Β') απόφασης του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης «Καθορισμός του τύπου της Υπεύθυνης Δήλωσης του άρθρου 8 του ν. 1599/1986 (ΦΕΚ 75/Β')».
5. Τις διατάξεις της παρ. 1, του άρθρ. 24 του ν. 3200/2003 (ΦΕΚ/Α/281/9.12.2003) «Τροποποιήσεις του ν. 1388/ 1983-Ίδρυση Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης-, ίδρυση Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης και άλλες διατάξεις», με τις οποίες η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης μετονομάζεται σε Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
6. Τις διατάξεις του άρθρου 20 του ν. 3448/2006 (ΦΕΚ 57/Α') «Για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημοσίου τομέα και τη ρύθμιση θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης».
7. Τις διατάξεις του άρθρου 25 του ν. 3536/2007 (ΦΕΚ 42/Α') «Ειδικές ρυθμίσεις μεταναστευτικής πολιτικής και λοιπών ζητημάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης».
8. Τις διατάξεις της υπ' αριθμ. ΥΑΠ/Φ.60/7/135/2007 (ΦΕΚ 445/Β'/2.4.2007) απόφασης του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης «Καθορισμός Οργανικών Μονάδων για την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 20 του ν. 3448/2006» (ΦΕΚ 57 Α').
9. Τις διατάξεις της υπ' αριθμ. 2512 οικ./2006 (ΦΕΚ 1654/Β'/ 10.11.2006) κοινής απόφασης του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών «Κύρωση Κανονισμού Πιστοποίησης της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου».
10. Τις διατάξεις του άρθρου 90 του π.δ. 63/2005 (ΦΕΚ 98/Α/2005) «Κωδικοποίηση της νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα».

11. Τις διατάξεις της υπ' αριθμ. ΔΙΔΚ/Φ1/2/6139/24.3.2004 (ΦΕΚ 527/Β'/24.3.2004) κοινής απόφασης του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης για την ανάθεση αρμοδιοτήτων.

12. Την ανάγκη βελτίωσης της εξυπηρέτησης και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη.

13. Το γεγονός ότι από την έκδοση της απόφασης αυτής δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού, αποφασίζουμε:

Άρθρο 1

Οι παρακάτω διαδικασίες οι οποίες προβλέπονται από τον Κανονισμό Πιστοποίησης της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου – ΑΠΕΔ [υπ' αριθμ. 2512οικ/2006 κοινή υπουργική απόφαση (ΦΕΚ 1654/Β'/10.11.2006)] διεκπεραιώνονται μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 31 του ν. 3013/2002 (ΦΕΚ 102/Α') όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 25 του ν. 3536/2007 (ΦΕΚ 42/Α'):

1. Αίτηση έκδοσης ψηφιακού πιστοποιητικού υπογραφής και κρυπτογράφησης με βάση τις διατάξεις του Κανονισμού Πιστοποίησης της ΑΠΕΔ.
2. Αίτηση ανάκλησης ψηφιακού πιστοποιητικού υπογραφής και κρυπτογράφησης με βάση τις διατάξεις του Κανονισμού Πιστοποίησης της ΑΠΕΔ.
3. Αίτηση ανάκτησης ψηφιακού πιστοποιητικού κρυπτογράφησης με βάση τις διατάξεις του Κανονισμού Πιστοποίησης της ΑΠΕΔ.

Άρθρο 2

Διαδικασία υποβολής αίτησης έκδοσης ψηφιακού πιστοποιητικού υπογραφής και κρυπτογράφησης

Η διαδικασία υποβολής αίτησης έκδοσης ψηφιακού πιστοποιητικού υπογραφής και κρυπτογράφησης η οποία ακολουθείται από τα Κ.Ε.Π. είναι η εξής:

1. Τα Κ.Ε.Π. , ως Εντεταλμένα Γραφεία, παραλαμβάνουν με συστημένη επιστολή τους σφραγισμένους φακέλους στους οποίους περιέχονται οι μυστικοί αριθμοί πρόσβασης στις έξυπνες κάρτες (PIN-PUK/Personal Identification Number – Personal Unblinking Key) από την αρμόδια Υποκείμενη Αρχή Πιστοποίησης (ΥπΑΠ).
2. Ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. αφού πρωτοκολλήσει τους εισερχόμενους φακέλους σε εμπιστευτικό πρωτόκολλο φροντίζει για την ασφαλή φύλαξή τους.
3. Ο Τελικός Χρήστης, αφού παραλάβει από τον Προϊστάμενο της υπηρεσίας του την έξυπνη κάρτα και υπογράψει το έντυπο παράδοσης/παραλαβής της, προσέρχεται στο Κ.Ε.Π. το οποίο ο ίδιος έχει επιλέξει προκειμένου να

παραλάβει το PIN και PUK της έξυπνης κάρτας. Ως τελικός χρήστης ορίζεται το φυσικό πρόσωπο για το οποίο εκδίδεται ένα ψηφιακό πιστοποιητικό κατόπιν αίτησής του.

4. Ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. επιβεβαιώνει την ταυτότητα του τελικού χρήστη που παρουσιάζεται στο Κ.Ε.Π. προκειμένου να παραλάβει τον σφραγισμένο φάκελο με το PIN και PUK.

5. Η ταυτοποίηση του Τελικού Χρήστη προϋποθέτει τη φυσική παρουσία του.

6. Η επιβεβαίωση της ταυτοπροσωπίας του Τελικού Χρήστη διενεργείται με την επίδειξη του δελτίου ταυτότητάς του σε συνδυασμό με την επίδειξη της έξυπνης κάρτας που έχει ήδη παραλάβει από τον Προϊστάμενο της υπηρεσίας του. Ο Τελικός Χρήστης θα έχει μαζί του και επικυρωμένο αντίγραφο της ταυτότητάς του το οποίο θα παραδώσει στο Κ.Ε.Π.

7. Ο Τελικός Χρήστης δηλώνει στον υπάλληλο του Κ.Ε.Π. την υπηρεσιακή μονάδα (υπηρεσία) στην οποία υπηρετεί. Ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. μέσω της εφαρμογής του e-ker αναζητά το σχετικό έντυπο της αίτησης και συμπληρώνει το αντίστοιχο πεδίο της (στοιχεία υπηρεσίας αιτούντος) με το όνομα της υπηρεσίας του Τελικού Χρήστη. Με την συμπλήρωση του πεδίου με τα στοιχεία της υπηρεσίας του αιτούντος εμφανίζεται (μέσω της εφαρμογής e-ker) στο ανάλογο πεδίο του ίδιου εντύπου η Αρχή Εγγραφής και η Αρχή Πιστοποίησης στην οποία υπάγεται η υπηρεσία που υπηρετεί ο Τελικός Χρήστης. Ο φάκελος της υπόθεσης αποστέλλεται στην αρμόδια Αρχή Εγγραφής που εμφανίζεται στη σχετική αίτηση.

8. Ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. συμπληρώνει την παραπάνω αίτηση που έχει ήδη αναζητήσει από την εφαρμογή του e-ker.

9. Ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. παραλαμβάνει από τον Τελικό Χρήστη τα απαιτούμενα δικαιολογητικά τα οποία είναι:

1. Επικυρωμένο φωτοαντίγραφο της αστυνομικής ταυτότητας
2. Επικυρωμένο αντίγραφο του υπογεγραμμένου εντύπου παράδοσης / παραλαβής της έξυπνης κάρτας που έχει συμπληρωθεί και υπογραφεί από κοινού με τον προϊστάμενο της υπηρεσίας του Τελικού Χρήστη.

10. Ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. , αφού πρωτοκολλήσει την αίτηση (με τη χρήση της εφαρμογής e-ker), την εκτυπώνει προκειμένου αυτή να υπογραφεί από τον Τελικό Χρήστη.

11. Εν συνεχεία, ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. , προβαίνει σε αντιστοίχιση του σειριακού αριθμού του φακέλου με τον αντίστοιχο της έξυπνης κάρτας του Τελικού Χρήστη και παραδίδει σε αυτόν το σφραγισμένο φάκελο με τον PIN και PUK.

12. Τέλος, ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. διαβιβάζει με έγγραφο στην αρμόδια Αρχή Εγγραφής την υπογεγραμμένη αίτηση με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, όπως αυτά ορίζονται στο εδάφιο 9 του παρόντος άρθρου.

Η αποστολή της αίτησης γίνεται άμεσα στην αρμόδια Αρχή Εγγραφής μέσω της εφαρμογής e-ker ενώ η αποστολή του πλήρους φακέλου (αίτηση και

δικαιολογητικά) μπορεί να γίνεται συγκεντρωτικά στο τέλος κάθε μήνα με κατάσταση.

Άρθρο 3

Προϋποθέσει και διαδικασία υποβολής αίτησης ανάκλησης ψηφιακού πιστοποιητικού υπογραφής ή κρυπτογράφησης

1. Ανάκληση του ψηφιακού πιστοποιητικού υπογραφής ή κρυπτογράφησης πραγματοποιείται στις εξής περιπτώσεις:

1. Απώλεια της έξυπνης κάρτας ή των μυστικών αριθμών (PIN-PUK)
2. Αδυναμία χρήσης του ενός ή και των δύο πιστοποιητικών (υπογραφής ή κρυπτογράφησης) για τεχνικούς λόγους
3. Υπηρεσιακοί λόγοι (π.χ. παραίτηση ή αποχώρηση από την υπηρεσία)
4. Αναγραφή στο Πιστοποιητικό που έχει χορηγηθεί ανακριβών πληροφοριών ή μεταβολή πληροφοριακών στοιχείων
5. Ύπαρξη ενδείξεων για πιθανή έκθεση σε κίνδυνο του ιδιωτικού κλειδιού του τελικού χρήστη.

2. Η διαδικασία υποβολής αίτησης ανάκλησης ψηφιακού πιστοποιητικού υπογραφής ή κρυπτογράφησης είναι η εξής:

1. Επιβεβαίωση της ταυτοπροσωπίας του Τελικού Χρήστη η οποία διενεργείται με την επίδειξη του δελτίου ταυτότητας.
2. Παραλαβή από τον τελικό χρήστη των απαιτούμενων δικαιολογητικών τα οποία είναι:
 - a. Επικυρωμένο φωτοαντίγραφο της αστυνομικής ταυτότητας και
 - b. Σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής της έξυπνης κάρτας και εφόσον έχει απολεσθεί ή κλαπεί και το δελτίο ταυτότητας, κατάθεση από τον Τελικό Χρήστη στο Κ.Ε.Π. υπεύθυνης δήλωσης με την οποία θα δηλώνεται η απώλεια ή η κλοπή του δελτίου ταυτότητας.
3. Συμπλήρωση από τον υπάλληλο του Κ.Ε.Π. μέσω της εφαρμογής e-ker της αίτησης με την οποία ο Τελικός Χρήστης ζητά την ανάκληση του ψηφιακού πιστοποιητικού υπογραφής ή κρυπτογράφησης.
4. Σημείωση από τον υπάλληλο του Κ.Ε.Π. στην αίτηση του αντίστοιχου πεδίου με τον λόγο της ανάκλησης όπως τον έχει αναφέρει σε αυτόν ο Τελικός Χρήστης.
5. Πρωτοκόλληση από τον υπάλληλο του Κ.Ε.Π. της αίτησης (με τη χρήση της εφαρμογής e-ker), εκτύπωση αυτής και υπογραφή της από τον Τελικό Χρήστη.
6. Διαβίβαση της υπογεγραμμένης αίτησης με έγγραφο στην αρμόδια Αρχή Εγγραφής μαζί με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Η αποστολή της αίτησης γίνεται άμεσα στην αρμόδια Αρχή Εγγραφής μέσω της εφαρμογής e-ker ενώ η αποστολή του πλήρους φακέλου (αίτηση και

δικαιολογητικά) μπορεί να γίνεται συγκεντρωτικά στο τέλος κάθε μήνα με κατάσταση.

Άρθρο 4

Διαδικασία υποβολής αίτησης ανάκτησης ψηφιακού πιστοποιητικού κρυπτογράφησης

Η διαδικασία υποβολής αίτησης ανάκτησης ψηφιακού πιστοποιητικού κρυπτογράφησης είναι η εξής:

1. Ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. επιβεβαιώνει την ταυτότητα του Τελικού Χρήστη που παρουσιάζεται στο Κ.Ε.Π.
 2. Η ταυτοποίηση του Τελικού Χρήστη προϋποθέτει τη φυσική παρουσία του.
 3. Η επιβεβαίωση της ταυτοπροσωπίας του Τελικού Χρήστη διενεργείται με την επίδειξη του δελτίου ταυτότητάς του
 4. Ο Τελικός Χρήστης δηλώνει στον υπάλληλο του Κ.Ε.Π. την υπηρεσιακή μονάδα (υπηρεσία) στην οποία υπηρετεί. Ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. μέσω της εφαρμογής του e-ker αναζητά το σχετικό έντυπο της αίτησης και συμπληρώνει το αντίστοιχο πεδίο της (στοιχεία υπηρεσίας αιτούντος) με το όνομα της υπηρεσίας του Τελικού Χρήστη. Με την συμπλήρωση του πεδίου με τα στοιχεία της υπηρεσίας του αιτούντος εμφανίζεται (μέσω της εφαρμογής e-ker) στο ανάλογο πεδίο του ίδιου εντύπου η Αρχή Εγγραφής και η Αρχή Πιστοποίησης στην οποία υπάγεται η υπηρεσία που υπηρετεί ο Τελικός Χρήστης. Ο φάκελος της υπόθεσης αποστέλλεται στην αρμόδια Αρχή Εγγραφής που εμφανίζεται στη σχετική αίτηση.
 5. Ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. συμπληρώνει την παραπάνω αίτηση που έχει ήδη αναζητήσει από την εφαρμογή του e-ker.
 6. Ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. παραλαμβάνει από τον τελικό χρήστη τα απαιτούμενα δικαιολογητικά τα οποία είναι:
 1. Επικυρωμένο φωτοαντίγραφο της αστυνομικής ταυτότητας
 2. Επικυρωμένο φωτοαντίγραφο του εντύπου ανάκτησης του ψηφιακού πιστοποιητικού κρυπτογράφησης το οποίο έχει ήδη παραλάβει ο αιτών από τον προϊστάμενο της υπηρεσίας του.
 7. Ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. , αφού πρωτοκολλήσει την αίτηση (με τη χρήση της εφαρμογής e-ker), την εκτυπώνει, προκειμένου αυτή να υπογραφεί από τον Τελικό Χρήστη.
 8. Ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. διαβιβάζει με έγγραφο στην αρμόδια Αρχή Εγγραφής την υπογεγραμμένη αίτηση με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά όπως αυτά ορίζονται στο εδάφιο 6 του παρόντος άρθρου.
- Η αποστολή της αίτησης γίνεται άμεσα στην αρμόδια Αρχή Εγγραφής μέσω της εφαρμογής e-ker ενώ η αποστολή του πλήρους φακέλου (αίτηση και δικαιολογητικά) μπορεί να γίνεται συγκεντρωτικά στο τέλος κάθε μήνα με κατάσταση.

Άρθρο 5

Η απόφαση αυτή συνοδεύεται από τα αντίστοιχα έντυπα αιτήσεων, τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.
Αθήνα, 22 Μαΐου 2007 .

Θέμα : «Λειτουργικά και διαδικαστικά ζητήματα των Κ.Ε.Π.»

Η υπηρεσία μας γίνεται, σε καθημερινή βάση, αποδέκτης προβλημάτων και δυσλειτουργιών των Κ.Ε.Π. τόσο από πολίτες όσο και από υπαλλήλους των Κ.Ε.Π. Τα προβλήματα αυτά, αφορούν πρωτίστως, τις συναλλαγές των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. με τις αρμόδιες προς έκδοση της τελικής διοικητικής πράξης δημόσιες υπηρεσίες, όπως επίσης το ωράριο που ακολουθούν τα Κ.Ε.Π. καθώς και τη συμπεριφορά των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. προς τους πολίτες. Επειδή τα προβλήματα αυτά αποτελούν τροχοπέδη στο έργο των Κ.Ε.Π. επηρεάζουν δυσμενώς τη συνολική λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης, κλονίζουν την αξιοπιστία της και την εμπιστοσύνη των πολιτών προς αυτή, παραθέτουμε αναλυτικά τα εν λόγω προβλήματα, όπως έχουν τεθεί υπόψη της υπηρεσίας μας και παρέχουμε τις ακόλουθες οδηγίες για κάθε ένα από αυτά:

1. Απαίτηση πολλών δημόσιων υπηρεσιών για προσκόμιση πρόσθετων δικαιολογητικών εκτός εκείνων που ορίζονται ρητά σε Κ.Υ.Α.

Κάθε μία από τις 962 διοικητικές διαδικασίες που έχουν ενταχθεί στο σύστημα των Κ.Ε.Π. μαζί με τα αντίστοιχα έντυπα αιτήσεων-υπεύθυνων δηλώσεων, τα οποία περιέχουν τα απαραίτητα δικαιολογητικά που ο πολίτης οφείλει να προσκομίσει, είναι απόρροια Κοινών Υπουργικών Αποφάσεων (Κ.Υ.Α.) μεταξύ των συναρμοδίων Υπουργών, οι οποίες δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Σε πολλές περιπτώσεις, δημόσιες υπηρεσίες, των οποίων οι διαδικασίες διεκπεραιώνονται και από τα Κ.Ε.Π. , απαιτούν την προσκόμιση πρόσθετων δικαιολογητικών πέραν αυτών που ορίζουν ρητά οι Κ.Υ.Α. Οφείλουμε να τονίσουμε με τον πιο κατηγορηματικό τρόπο ότι η ενέργεια αυτή αποτελεί μη

σύννομη συμπεριφορά των δημοσίων υπηρεσιών και πρέπει να αποφεύγεται σε κάθε περίπτωση. Και τούτο, επειδή δεν έρχεται μόνον σε σύγκρουση με τα οριζόμενα στις δημοσιευμένες Κ.Υ.Α. αλλά και με το πνεύμα της ομοιομορφης συμπεριφοράς των δημοσίων υπηρεσιών έναντι των πολιτών, είτε οι τελευταίοι επιλέγουν να εξυπηρετηθούν από τα κατά τόπους Κ.Ε.Π. είτε από τις ίδιες τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες. Παράλληλα, πρέπει να αποφεύγεται με κάθε τρόπο:

η προσκόμιση και άλλης αίτησης ή επιπλέον υπογραφής εκτός του συμφωνημένου εντύπου, καθ' υπόδειξη ορισμένων υπηρεσιών με την αιτιολογία ότι υπάρχει νεότερη εγκύκλιος που επιβάλλει κάτι τέτοιο ή θεωρείται απαραίτητο από την υπηρεσία,

η συμπλήρωση πρόσθετης υπεύθυνης δήλωσης με ίδια ή παρόμοια στοιχεία με την υπεύθυνη δήλωση που περιέχεται στο οριζόμενο από τις Κ.Υ.Α. έντυπο, η απαίτηση για παράβολο ή τέλος με διαφορετικό κόστος από το αναγραφόμενο και κάθε άλλη απαίτηση, που δεν συμπεριλαμβάνεται ρητά στις Κ.Υ.Α. και στα έντυπα αιτήσεων-υπεύθυνων δηλώσεων.

Επισημαίνεται, ότι δεν είναι δυνατόν να προτάσσεται από ορισμένες δημόσιες υπηρεσίες, ως δικαιολογία, για την μη αποδοχή και διεκπεραίωση πιστοποιημένων διαδικασιών μέσω Κ.Ε.Π. , η έλλειψη ενημέρωσης για τη δυνατότητα αυτή του συναλλασσόμενου πολίτη. Όπως είναι γνωστό άγνοια των υπευθύνων υπαλλήλων αναφορικά με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο και μη εφαρμογή του, δεν συγχωρείται και διώκεται πειθαρχικά.

Στο σημείο αυτό θα θέλαμε να τονίσουμε ότι μη σύννομη πρακτική αποτελεί και η αποδοχή εκ μέρους των Κ.Ε.Π. των πρόσθετων απαιτήσεων των αρμόδιων δημοσίων υπηρεσιών για προσκόμιση από τον πολίτη και άλλων δικαιολογητικών εκτός των οριζομένων με Κ.Υ.Α. Σε περίπτωση κατά την οποία μία αρμόδια υπηρεσία κρίνει σκόπιμο να τροποποιήσει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για μία πιστοποιημένη διαδικασία οφείλει να προβεί σε συνεννόηση με την υπηρεσία μας προκειμένου να εκδοθεί νέα τροποποιητική Κ.Υ.Α. με τα αντίστοιχα έντυπα. Είναι προφανές ότι μονομερής τροποποίηση των εντύπων των Κ.Υ.Α. με εγκύκλιο δεν είναι νόμιμη.

Τέλος, σε περίπτωση που συνεχιστούν τέτοιου είδους προβλήματα σχετικά με την απαίτηση πρόσθετων δικαιολογητικών κλπ από ορισμένες δημόσιες υπηρεσίες, τα Κ.Ε.Π. οφείλουν να μας ενημερώνουν, με ηλεκτρονικό μήνυμα, προκειμένου το συντομότερο δυνατόν να παρέμβουμε για την επίλυση του θέματος και την αναζήτηση τυχόν ευθυνών.

2. Χρόνος διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών

Έχει παρατηρηθεί ότι ο χρόνος διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών για τις ίδιες διαδικασίες διαφέρει από Κ.Ε.Π. σε Κ.Ε.Π. και από υπηρεσία σε υπηρεσία. Αποτέλεσμα αυτού είναι η Διοίκηση να παρουσιάζει μια εικόνα αναξιοπιστίας και έλλειψης συντονισμού, οι δε πολίτες να μην έχουν σαφή γνώση για το χρόνο διεκπεραίωσης των υποθέσεών τους.

Σε ορισμένα Κ.Ε.Π. , για παράδειγμα, για τις πιστοποιημένες διαδικασίες των Διευθύνσεων Μεταφορών των Ν.Α., καταγράφονται χρόνοι αποκλίνοντες ακόμη και 15 ημέρες από Κ.Ε.Π. σε Κ.Ε.Π. Επειδή το στοιχείο του χρόνου διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών αποτελεί παράγοντα που προσδιορίζει την ποιότητα των δημοσίων υπηρεσιών, παρακαλούμε για την άμεση διαβίβαση των αιτήσεων των πολιτών από τα Κ.Ε.Π. Στο σημείο αυτό υπενθυμίζουμε την παρ. 4 του αρ. 11 του Ν. 3230/2004 (ΦΕΚ/Α/11-2-2004), σύμφωνα με την οποία το Κ.Ε.Π. οφείλει να διαβιβάζει στην αρμόδια υπηρεσία τις υποβληθείσες σ' αυτό αιτήσεις εντός της επομένης από την υποβολή τους ημέρας.

Επίσης, παρακαλούνται οι αρμόδιες υπηρεσίες να καταβάλουν κάθε προσπάθεια να μειώσουν το χρόνο ανταπόκρισης, δηλαδή το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τη στιγμή που διαβιβάζεται η αίτηση σε αυτές έως την ολοκλήρωση της διαδικασίας. Σε περίπτωση που η υπηρεσία μας διαπιστώσει ότι εξακολουθούν να υπάρχουν σημαντικές χρονικές αποκλίσεις για τις ίδιες διαδικασίες θα ενημερώνει τις προϊστάμενες υπηρεσίες και την πολιτική ηγεσία για να εξετάσουν τα αίτια που προκαλούν τις καθυστερήσεις (εγκύκλιος Υφυπουργού ΕΣΔΔΑ 495/22/10/04) και να αναζητηθούν τυχόν ευθύνες.

3. Πιστή τήρηση του ωραρίου λειτουργίας των Κ.Ε.Π.

Με στόχο την εξυπηρέτηση του πολίτη, υπενθυμίζουμε ότι, με πρόσφατη ρύθμιση, τα Κ.Ε.Π. των Περιφερειών, Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, Νομαρχιακών Διαμερισμάτων των Ενιαίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, των Δήμων και Κοινοτήτων, στα οποία απασχολούνται τρεις (3) τουλάχιστον υπάλληλοι λειτουργούν από Δευτέρα έως Παρασκευή από 08.00 π.μ.-20.00 μ.μ. και το Σάββατο από 08.00 π.μ.-14.00 μ.μ. Τα υπόλοιπα Κ.Ε.Π το προσωπικό των οποίων είναι κάτω των τριών (3) ατόμων (συμβασιούχων) ακολουθούν το ωράριο λειτουργίας που ισχύει για όλες τις δημόσιες υπηρεσίες, τα ΝΠΔΔ και τους ΟΤΑ α' και β' βαθμού.

Απόκλιση από το ανωτέρω ωράριο δεν επιτρέπεται. Οι Προϊστάμενοι των Κ.Ε.Π. καθίστανται προσωπικά υπεύθυνοι για την πιστή τήρηση του ωραρίου λειτουργίας των Κ.Ε.Π. των οποίων προϊστανται.

4. Συμπεριφορά των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. προς τους συναλλασσόμενους πολίτες

Τέλος, με αφορμή ορισμένες καταγγελίες που έχουν γίνει προς την υπηρεσία μας από πολίτες, σχετικά με απαράδεκτη συμπεριφορά ορισμένων υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. , επαναλαμβάνουμε ότι η συμπεριφορά των υπαλλήλων οφείλει να είναι ευγενική και με διάθεση εξυπηρέτησης. Τα Κ.Ε.Π. στην συνείδηση των πολιτών αποτελούν όχι μόνον ένα πρόγραμμα διοικητικής καινοτομίας αλλά μία ριζική διοικητική μεταρρύθμιση που σκοπό έχει να φέρει πιο κοντά τον συναλλασσόμενο πολίτη με τη δημόσια διοίκηση και να βελτιώσει τις σχέσεις της Διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Σε αυτή την προσπάθεια, οι υπάλληλοι των Κ.Ε.Π. , οι οποίοι αποτελούν αναμφισβήτητα την πρώτη γραμμή της δημόσιας διοίκησης, μπορούν και οφείλουν να συμβάλουν με την άποψη επαγγελματική συμπεριφορά τους στην εδραίωση των καλών σχέσεων των πολιτών με τη Διοίκηση.

Ενόψει των ανωτέρω:

Οι κ.κ. Γενικοί Γραμματείς Περιφέρειας παρακαλούνται, για τον έλεγχο της εφαρμογής της εγκυκλίου αυτής στα Κ.Ε.Π. και τις υπηρεσίες αρμοδιότητάς τους.

Το Σώμα Επιθεωρητών-Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης, παρακαλείται, κατά τον διενεργούμενο σε υπηρεσίες έλεγχο, να ερευνά α) την αδικαιολόγητη καθυστέρηση ανταπόκρισης των καθ' ύλην αρμόδιων υπηρεσιών στη συνεργασία τους με τα Κ.Ε.Π. :

Την τυχόν απαίτηση επιπλέον δικαιολογητικών από τα προβλεπόμενα στις οικείες ΚΥΑ και

Την εφαρμογή ή μη των προβλεπόμενων διατάξεων για την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας (αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών κλπ) από τις υπηρεσίες.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ
(άρθρο 8 Ν.1599/1986)

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8 παρ. 4 Ν. 1599/1986)

ΙΡΟΣ(1):							
Ν – Η Όνομα:				Επώνυμο:			
Όνομα και Επώνυμο Ιατέρα:							
Όνομα και Επώνυμο Μητέρας:							
Ημερομηνία γέννησης(2):							
Γόπος Γέννησης:							
Αριθμός Δελτίου Γαυτότητας:				Τηλ :			
Γόπος Κατοικίας:			Οδός :			Αριθ :	Τ Κ:
Αρ. Τηλεομοιοτύπου Fax):				Δ/ση Ηλεκτρ. Ταχυδρο μείου (Email):			

