



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΤΜΗΜΑ, ΛΑΡΙΣΑ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ»

**ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ Ο
ΔΗΜΟΣ ΜΕΤΕΩΡΩΝ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΜΠΟΥΤΗ**

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΕΥΣΤΑΘΙΟΣ ΒΕΛΙΣΣΑΡΙΟΥ

ΛΑΡΙΣΑ, ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2021

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η συγκεκριμένη μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών του ΠΜΣ Πλήρους Φοίτησης του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας «Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση» έχει συγγραφεί από εμένα προσωπικά και δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό. Η εργασία αυτή έχοντας εκπονηθεί από εμένα, αντιπροσωπεύει τις προσωπικές μου απόψεις επί του θέματος και το κείμενο είναι γραμμένο με τα δικά μου λόγια και δεν αποτελεί προϊόν λογοκλοπής από τρίτες πηγές. Οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης διπλωματικής αναφέρονται στο σύνολό τους, δίνοντας πλήρεις αναφορές στους συγγραφείς, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο».

Η Δηλούσα

Παρασκευή Μπούτη

ΠΡΟΛΟΓΟΣ – ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή, εκπονήθηκε στο πλαίσιο του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών “Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση” με κατεύθυνση την «Τοπική Αυτοδιοίκηση» του Γενικού Τμήματος Λάρισας του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας.

Θερμές ευχαριστίες θα ήθελα να απευθύνω στον επιβλέποντα Καθηγητή κ. Βελισσαρίου Ευστάθιο, για τη συμβολή του από την ανάθεση του θέματος της Μεταπτυχιακής Διατριβής μέχρι και την ολοκλήρωσή της. Τον ευχαριστώ θερμά για την καθοδήγηση, την ενθάρρυνση και τις γνώσεις που μου προσέφερε.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους ανθρώπους που δέχτηκαν να συμμετέχουν στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου της έρευνας που πραγματοποίησα, διότι χωρίς την πολύτιμη βοήθειά τους δεν θα μπορούσα να συγκεντρώσω τα στοιχεία εκείνα, για την εκδήλωση μιας αξιόπιστης μελέτης.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τη οικογένειά μου για την παρότρυνση, την ηθική υποστήριξη και την υπομονή που επέδειξαν καθ’ όλη τη διάρκεια της φοίτησής μου στο Γενικό Τμήμα Λάρισας του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας κατά τη διάρκεια του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Αντικείμενο της εργασίας αυτής ήταν η παρουσίαση των υπηρεσιών που παρέχουν οι ΟΤΑ, η μέτρηση της αποδοτικότητάς τους όσον αφορά στην παροχή άριστων υπηρεσιών ελαχιστοποιώντας το κόστος και της αποτελεσματικότητας αυτών αναφορικά με την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί εξ αρχής. Ειδικότερος σκοπός ήταν ο προσδιορισμός της επίδοσης των ΟΤΑ και το κατά πόσο αυτή επηρεάζει τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών. Πιο συγκεκριμένα, κρίθηκε αναγκαία η πραγματοποίηση εμπειρικής έρευνας, ώστε να ενισχυθεί η εξαγωγή ορθότερων συμπερασμάτων. Η επιτόπια έρευνα έλαβε χώρα στο Δήμο Μετεώρων, ο οποίος ανήκει διοικητικά στην περιφέρεια Θεσσαλίας και αποτελεί τόπο καταγωγής μου.

Θεμέλιο για την εξαγωγή των συμπερασμάτων αποτέλεσαν τα ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας, στα οποία κλήθηκαν να απαντήσουν δημότες ή επισκέπτες του Δήμου. Οι πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσαν πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες Δημοτολογίου και Καθαριότητας και πολύ ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες ύδρευσης. Ωστόσο, βάσει των αποτελεσμάτων της έρευνας, ο Δήμος Μετεώρων παρέχει ελλιπή ενημέρωση στους πολίτες όσον αφορά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με αποτέλεσμα αυτές να μην λειτουργούν αποτελεσματικά προς όφελός τους. Επίσης, αναφορικά με τις εγκαταστάσεις του Δήμου, ενώ οι πολίτες δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι με την επάρκεια του χώρου αναμονής, του εσωτερικού του δημαρχείου και του περιβάλλοντος χώρου, έκριναν αρνητικά την εύκολη πρόσβαση σε ΑΜΕΑ. Τέλος το προσωπικό του Δήμου Μετεώρων ανταποκρίνεται αρκετά ικανοποιητικά στην εξυπηρέτηση των δημοτών.

Οι υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων ανταποκρίνονται αρκετά στις σύγχρονες ανάγκες και απαιτήσεις των πολιτών, χρήζουν όμως σημαντικά περιθώρια βελτίωσης. Ιδιαίτερη σημασία, σύμφωνα με την έρευνα, πρέπει να δοθεί στην αύξηση των αρμοδιοτήτων του προσωπικού, στην κατάρτιση και την αποτελεσματικότητά του, στην ενημέρωση των πολιτών σχετικά με την αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών με γνώμονα τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους.

Η παρούσα έρευνα θα μπορούσε να αποτελέσει την αφετηρία για την περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών του Δήμου Μετεώρων με την προϋπόθεση ότι η εφαρμογή της θα επαναλαμβάνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα (π.χ. ανά έτος) με τη συγκρότηση, σε τοπικό επίπεδο, ομάδας υπαλλήλων για την ετήσια

παρακολούθηση της απόδοσης (αποδοτικότητα, αποτελεσματικότητα, παραγωγικότητα, ποιότητα) των υπηρεσιών του Δήμου.

Λέξεις Κλειδιά: *ΟΤΑ, αποτελεσματικότητα, υπηρεσίες, Δήμος Μετεώρων, πολίτης*

ABSTRACT

The object of this work was the presentation of the services provided by the local authorities, the measurement of their efficiency in the provision of excellent services by minimizing their costs and their effectiveness in relation to the achievement of the objectives set from the beginning. The specific purpose was to determine the performance of local authorities and the degree to which it affects the degree of citizen satisfaction. More specifically, it was deemed necessary to carry out empirical research in order to strengthen the drawing of more correct conclusions. The field research took place in the Municipality of Meteora, which belongs administratively to the region of Thessaly and is my place of origin.

The basis for drawing the conclusions were the research questions of the work, to which citizens or visitors of the Municipality were invited to answer. The citizens who participated in the survey stated that they are quite satisfied with the services of the Municipality and cleaning and very satisfied with the water supply services. However, based on the results of the research, the Municipality of Meteora provides insufficient information to the citizens regarding the use of electronic services, with the result that they do not work effectively to their advantage. Also, regarding the facilities of the Municipality, while the citizens stated that they were very satisfied with the adequacy of the waiting area, the interior of the town hall and the surrounding area, they judged the easy access to the disabled. Finally, the staff of the Municipality of Meteora responds quite satisfactorily to the service of the citizens.

The services of the Municipality of Meteora meet the modern needs and requirements of the citizens, but they need significant room for improvement. Particular importance, according to the research, should be given to the increase of the responsibilities of the staff, to its training and efficiency, to the information of the citizens about the utilization of the electronic services in order to improve their quality of life.

The present research could be the starting point for the further improvement of the quality of the provided services of the Municipality of Meteora, provided that its application will be repeated at regular intervals (e.g. per year) with the establishment, at local level, group of employees for the annual monitoring of the performance (efficiency, effectiveness, productivity, quality) of the services of the Municipality.

Keywords: Local Government, efficiency, services, Municipality of Meteora, citizen

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ.....	2
ΠΡΟΛΟΓΟΣ – ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	3
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	4
ABSTRACT	6
Ευρετήριο Πινάκων.....	10
Ευρετήριο Διαγραμμάτων	13
Ευρετήριο σχημάτων	15
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο: ΚΡΑΤΟΣ, ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΩΝ Ο.Τ.Α.	17
1.1. Η έννοια του κράτους.....	17
1.2. Η έννοια, η αποστολή και η λειτουργία της δημόσιας διοίκησης.....	18
1.3. Αρμοδιότητες των Δήμων	19
1.3.1. Το φάσμα των αρμοδιοτήτων των Δήμων πριν το πρόγραμμα «ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ».....	21
1.3.2. Το φάσμα των αρμοδιοτήτων των Δήμων μετά το πρόγραμμα «ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ».....	23
1.3.3. Ο εποπτικός ρόλος του Κράτους.....	24
1.4. Οι αρμοδιότητες του Δημοτικών επιχειρήσεων	26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ.....	28
2.1. Η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα ως δείκτες μέτρησης της επίδοσης των Δημόσιων Οργανισμών και των ΟΤΑ.....	28
2.2. Θεσμικό πλαίσιο για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας στην Τοπική Αυτοδιοίκηση	30

2.3. Η αναγκαιότητα της μέτρησης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας στην Τοπική Αυτοδιοίκηση.....	31
2.4. Έρευνες – μελέτες για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας στην Τοπική αυτοδιοίκηση.....	32
2.5 Δείκτες παρακολούθησης της αποτελεσματικότητας.....	35
2.5.1. Δείκτες Ανάπτυξης - Ωφελειών.....	36
2.5.2. Δείκτες Δραστηριοτήτων & Εξυπηρέτησης του Πολίτη.....	36
2.5.3. Δείκτες Ανθρώπινου Δυναμικού και Υλικοτεχνικής Υποδομής.....	37
2.5.4. Οικονομικοί Δείκτες.....	37
2.5.5. Δείκτες Εισροών και Εκροών.....	37
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΜΕΤΕΩΡΩΝ.....	39
3.1. Ο Δήμος Μετεώρων και η Καλαμπάκα.....	39
3.2. Μετονομασία του Δήμου Μετεώρων.....	39
3.3. Η διάρθρωση των κεντρικών υπηρεσιών του Δήμου Μετεώρων.....	40
3.4. Οι αρμοδιότητες του Δήμου και οι ωφελούμενοι των υπηρεσιών του.....	46
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	49
4.1. Σκοπός.....	49
4.2. Το δείγμα μελέτης.....	49
4.3. Το ερωτηματολόγιο.....	49
4.4. Η διαδικασία συγκέντρωσης δεδομένων.....	51
4.5. Στατιστική ανάλυση.....	52
4.6. Ερευνητικά ερωτήματα.....	52
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	54
5.1. Ανάλυση δημογραφικών στοιχείων δείγματος.....	54
5.2 Ανάλυση ερευνητικών ερωτημάτων.....	59
5.2.1 Ερωτήματα σχετικά με τις υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων.....	59
5.2.2 Ερωτήματα σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες Δήμου Μετεώρων.....	64

5.2.3. Δείκτης ικανοποίησης των πολιτών βάσει συγκεκριμένων παραγόντων	68
5.2.4. Δείκτης ικανοποίησης των πολιτών από το προσωπικό του Δήμου Μετεώρων .	74
5.2.5. Δείκτης ικανοποίησης των πολιτών από τις πληροφορίες που τους παρέχονται	79
5.2.6. Δείκτης ικανοποίησης των πολιτών από τις εγκαταστάσεις και τις υποδομές του Δήμου Μετεώρων	82
5.2.7. Δείκτης ικανοποίησης των πολιτών από διάφορους παράγοντες του Δήμου Μετεώρων.....	85
5.2.8. Δείκτης σημαντικότητας παραγόντων για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δήμου Μετεώρων	89
5.2.9. Βαθμός ανταπόκρισης των υπηρεσιών του Δήμου Μετεώρων στις σύγχρονες ανάγκες και απαιτήσεις των πολιτών.....	94
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ^ο : ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	95
6.1. Συμπεράσματα.....	95
6.2. Προτάσεις	97
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ.....	100
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	105

Ευρετήριο Πινάκων

Πίνακας 1 Κατανομή του δείγματος με βάση το φύλο	54
Πίνακας 2 Κατανομή του δείγματος με βάση την ηλικία	55
Πίνακας 3 Κατανομή του δείγματος με βάση το επίπεδο εκπαίδευσης.....	56
Πίνακας 4 Κατανομή του δείγματος με βάση το επάγγελμα	57
Πίνακας 5 Κατανομή του δείγματος με βάση τη δημοτικότητα	58
Πίνακας 6 Κατανομή του δείγματος με βάση τις υπηρεσίες Δημοτολογίου.....	59
Πίνακας 7 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίηση από τις υπηρεσίες ύδρευσης	60
Πίνακας 8 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τις υπηρεσίες καθαριότητας.....	61
Πίνακας 9 Κατανομή του δείγματος με βάση την επισκεψιμότητά του στο Δήμο.....	62
Πίνακας 10 Κατανομή του δείγματος με βάση το λόγο επίσκεψής του στο Δήμο.....	63
Πίνακας 11 Κατανομή του δείγματος με βάση τη γνώση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου	64
Πίνακας 12 Κατανομή του δείγματος με βάση τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών	65
Πίνακας 13 Κατανομή του δείγματος με βάση ποιές ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχει χρησιμοποιήσει.....	66
Πίνακας 14 Κατανομή του δείγματος με βάση την ενημέρωσή του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.....	67
Πίνακας 15 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την προσέγγιση στις υπηρεσίες του Δήμου	68
Πίνακας 16 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την ταχύτητα εξυπηρέτησης	69
Πίνακας 17 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τον επαγγελματισμό που προσφέρουν οι υπηρεσίες του Δήμου	70
Πίνακας 18 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών του Δήμου.....	71
Πίνακας 19 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τη φιλική εξυπηρέτηση των υπαλλήλων του Δήμου	72
Πίνακας 20 Κατανομή του με βάση την ικανοποίησή του από τη σωστή ολοκλήρωση των διαδικασιών	73

Πίνακας 21 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τον επαρκή αριθμό υπαλλήλων.....	74
Πίνακας 22 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τον επαρκή αριθμό υπαλλήλων.....	75
Πίνακας 23 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την κατάρτιση του προσωπικού του Δήμου.....	76
Πίνακας 24 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την προθυμία των εργαζομένων για εξυπηρέτηση.....	77
Πίνακας 25 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την τηλεφωνική εξυπηρέτηση.....	78
Πίνακας 26 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την παροχή κατανοητών πληροφοριών.....	79
Πίνακας 27 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την παροχή έγκυρων πληροφοριών	80
Πίνακας 28 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την παροχή άμεσων πληροφοριών.....	81
Πίνακας 29 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την εύκολη πρόσβαση σε ΑΜΕΑ	82
Πίνακας 30 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από το χώρο αναμονής πολιτών	83
Πίνακας 31 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την καθαριότητα	84
Πίνακας 32 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την ιστοσελίδα του Δήμου.....	85
Πίνακας 33 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την ταχύτητα εκτέλεσης των διαδικασιών.....	86
Πίνακας 34 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την παροχή μεγάλου αριθμού υπηρεσιών.....	87
Πίνακας 35 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την επαρκή καθοδήγηση στην εκτέλεση των διαδικασιών.....	88
Πίνακας 36 Κατανομή του δείγματος με βάση τη σημαντικότητα των συνθηκών εργασίας	89

Πίνακας 37 Κατανομή του δείγματος με βάση της σημαντικότητας του περιβάλλον χώρου	90
Πίνακας 38 Κατανομή του δείγματος με βάση τη σημαντικότητα της κατάρτισης του προσωπικού	91
Πίνακας 39 Κατανομή του δείγματος με βάση τη σημαντικότητα της αποτελεσματικότητας του προσωπικού.....	92
Πίνακας 40 Κατανομή του δείγματος με βάση τη σημαντικότητα της αύξησης των διαδικασιών και των αρμοδιοτήτων	93
Πίνακας 41 Κατανομή του δείγματος με βάση της ανταπόκρισης των υπηρεσιών του Δήμου στις σύγχρονες απαιτήσεις και ανάγκες των πολιτών	94

Ευρετήριο Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση το φύλο.....	54
Διάγραμμα 2 Ποσοστιαία ηλικιακή κατανομή του δείγματος	55
Διάγραμμα 3 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση το επίπεδο εκπαίδευσης	56
Διάγραμμα 4 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση το επάγγελμα.....	57
Διάγραμμα 5 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την προέλευσή του	58
Διάγραμμα 6 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τις υπηρεσίες Δημοτολογίου.....	59
Διάγραμμα 7 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τις υπηρεσίες Ύδρευσης	60
Διάγραμμα 8 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τις υπηρεσίες καθαριότητας.....	61
Διάγραμμα 9 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση τον αριθμό επισκέψεων.....	62
Διάγραμμα 10 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση το λόγο επίσκεψής του στο Δήμο	63
Διάγραμμα 11 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση τη γνώση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.....	64
Διάγραμμα 12 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.....	65
Διάγραμμα 13 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση ποιες ηλεκτρ. υπηρεσίες έχει χρησιμοποιήσει.....	66
Διάγραμμα 14 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ενημέρωσή του για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες	67
Διάγραμμα 15 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την προσέγγιση στις υπηρεσίες.....	68
Διάγραμμα 16 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ταχύτητα εξυπηρέτησής του.....	69
Διάγραμμα 17 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τον επαγγελματισμό των υπηρεσιών	70
Διάγραμμα 18 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών	71
Διάγραμμα 19 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τη φιλική εξυπηρέτηση	72

Διάγραμμα 20 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τη σωστή ολοκλήρωση των διαδικασιών.....	73
Διάγραμμα 21 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τον επαρκή αριθμό των υπαλλήλων.....	74
Διάγραμμα 22 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την ευγένεια των υπαλλήλων.....	75
Διάγραμμα 23 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την κατάρτιση του προσωπικού.....	76
Διάγραμμα 24 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την προθυμία για εξυπηρέτηση.....	77
Διάγραμμα 25 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την τηλεφωνική εξυπηρέτηση.....	78
Διάγραμμα 26 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την παροχή κατανοητών πληροφοριών.....	79
Διάγραμμα 27 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την παροχή έγκυρων πληροφοριών.....	80
Διάγραμμα 28 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την παροχή άμεσων πληροφοριών.....	81
Διάγραμμα 29 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την εύκολη πρόσβαση ΑΜΕΑ.....	82
Διάγραμμα 30 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την ύπαρξη επαρκούς χώρου αναμονής πολιτών.....	83
Διάγραμμα 31 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την καθαριότητα των χώρων.....	84
Διάγραμμα 32 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την πλοήγηση στην ιστοσελίδα του Δήμου.....	85
Διάγραμμα 33 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την ταχύτητα εκτέλεσης των διαδικασιών.....	86
Διάγραμμα 34 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την παροχή μεγάλου αριθμού υπηρεσιών.....	87
Διάγραμμα 35 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την επαρκή καθοδήγηση στη εκτέλεση των διαδικασιών.....	88

Διάγραμμα 36 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση τη σημαντικότητα των συνθηκών εργασίας στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών	89
Διάγραμμα 37 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση τη σημαντικότητα του περιβάλλον χώρου στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών	90
Διάγραμμα 38 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση τη σημαντικότητα της κατάρτισης του προσωπικού στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών	91
Διάγραμμα 39 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση τη σημαντικότητά της αποτελεσματικότητας του προσωπικού στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών	92
Διάγραμμα 40 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση τη σημαντικότητα της αύξησης των διαδικασιών και αρμοδιοτήτων στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών	93
Διάγραμμα 41 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση ανταπόκρισης των υπηρεσιών του Δήμου στις σύγχρονες απαιτήσεις και ανάγκες των πολιτών	94

Ευρετήριο σχημάτων

Σχήμα 1 Ενότητα Α: Υπηρεσίες υπαγόμενες απευθείας στο Δήμαρχο.....	41
Σχήμα 2 Ενότητα Β: Επιτελικές Υπηρεσίες.....	42
Σχήμα 3 Ενότητα Γ: Υπηρεσίες τοπικής οικονομικής ανάπτυξης	422
Σχήμα 4 Ενότητα Δ: Υπηρεσίες τεχνικές, περιβάλλοντος & ποιότητας ζωής.....	433
Σχήμα 5 Ενότητα Ε: Υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας, παιδείας & πολιτισμού.....	44
Σχήμα 6 Ενότητα ΣΤ: Υπηρεσίες Υποστήριξης.....	455

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Αντικείμενο της εργασίας αυτής αποτελεί η παρουσίαση των υπηρεσιών που παρέχουν οι ΟΤΑ σε όλο το φάσμα των αρμοδιοτήτων τους με σκοπό την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας αυτών με γνώμονα τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών. Ως μελέτη περίπτωσης σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών επιλέχθηκε ο Δήμος Μετεώρων ο οποίος έχει πρωτεύουσα την Καλαμπάκα και ανήκει διοικητικά στην περιφέρεια Θεσσαλίας.

Η απόδοση των ΟΤΑ διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην αναπτυξιακή πορεία κάθε χώρας και ειδικότερα κάθε τοπικής κοινωνίας. Ο ρόλος τους, όπως όλοι γνωρίζουμε, είναι πρωτίστως κοινωνικός και σχετίζεται με την ικανοποίηση των πολιτών, την εξυπηρέτηση του κοινού οφέλους και την εύρυθμη διοίκηση της εκάστοτε περιοχής. Ειδικότερα, τα τελευταία χρόνια οι ΟΤΑ έχουν κάνει σημαντικά βήματα προς τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες. Σημαντικός, σε αυτήν την κατεύθυνση, είναι ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης η οποία προωθείται όλο και περισσότερο.

Η εργασία αποτελείται από πέντε κεφάλαια κάθε ένα εκ των οποίων εξετάζει και από μια διαφορετική οπτική το θέμα της. Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η έννοια του κράτους, της αυτοδιοίκησης, της οργάνωσης και της λειτουργίας των πρωτοβάθμιων ΟΤΑ. Επίσης, γίνεται εκτενής αναφορά στο φάσμα των αρμοδιοτήτων των Δήμων πριν και μετά την εφαρμογή του προγράμματος «Καλλικράτης» καθώς και σε αυτό των δημοτικών επιχειρήσεων.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύονται οι έννοιες της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στη Δημόσια Διοίκηση και τους ΟΤΑ και η αναγκαιότητα για τη μέτρησή τους. Επιπλέον, παρουσιάζεται το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας στην τοπική αυτοδιοίκηση ενώ γίνεται και μία περιληπτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων αντίστοιχων ερευνών που έχουν πραγματοποιηθεί μέχρι σήμερα.

Στη συνέχεια στα κεφάλαια 3 και 4 αναλύεται η περίπτωση του Δήμου Μετεώρων και η μεθοδολογία έρευνας της εργασίας.

Τέλος, στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα του ερευνητικού μέρους της εργασίας, τα οποία και προέκυψαν από την ανάλυση του ερωτηματολογίου, καθώς και τα συμπεράσματα της έρευνας με την παράθεση ορισμένων προτάσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο: ΚΡΑΤΟΣ, ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΩΝ Ο.Τ.Α.

1.1. Η έννοια του κράτους

Γνώρισμα κάθε ανθρώπινης κοινωνίας σε αντίθεση με τις φυσικές κοινωνίες, είναι η ύπαρξη κανόνων που καθορίζουν υποχρεωτικά τη συμπεριφορά των μελών της καθώς επίσης και των οργάνων της εξουσίας. Χωρίς κανόνες δεν μπορεί να υπάρξει οργανωμένη κοινωνία (Τσουντας & Τριανταφυλλοπούλου, 2010).

Πηγή από την οποία προέρχονται οι κανόνες συμπεριφοράς είναι κατά βάση η πολιτική εξουσία, το κράτος. Το κράτος προσδιορίζει τους κανόνες αυτούς αλλά επιπλέον έχει τη δύναμη να επιβάλλει την τήρησή τους. Με τους κανόνες ρυθμίζεται η υποχρεωτική συμπεριφορά των μελών της κοινωνίας αλλά και των οργάνων της κρατικής εξουσίας όπως επίσης και οι συνέπειες που επέρχονται από την παραβίαση των κανόνων αυτών είτε για τα μέλη της κοινωνίας είτε για τα όργανα της εξουσίας.

Ως κράτος ορίζεται η αυτοδύναμη οργάνωση ενός λαού βάσει ενός συνόλου κανόνων δικαίου σε δεδομένη γεωγραφική χώρα. Η έννοια του κράτους περιλαμβάνει κατ' αυτόν τον τρόπο τρία εννοιολογικά στοιχεία: το νομικό, το κοινωνιολογικό και το γεωγραφικό. Το κράτος αποτελεί αυτοτελές νομικό πρόσωπο δηλαδή είναι υποκείμενο και φορέας δικαιωμάτων και υποχρεώσεων ανεξάρτητο από τα φυσικά πρόσωπα, των οποίων τους σκοπούς ή τα συμφέροντα εξυπηρετεί και έχει τη δική του βούληση που εκδηλώνεται στα όργανα του.

Η ύπαρξη νομικών προσώπων στο δίκαιο στηρίζεται στην ανάγκη της οργάνωσης περισσότερων του ενός φυσικών προσώπων προκειμένου να επιτευχθούν αποτελεσματικότερα οι κοινοί στόχοι των προσώπων αυτών. Το κράτος αποτελεί ένα από αυτά τα νομικά πρόσωπα. Κύριο χαρακτηριστικό του είναι η άσκηση πολιτικής εξουσίας η οποία απορρέει από τη φύση του κράτους ως του μόνου θεσμού που είναι φορέας κυριαρχίας. Με άλλα λόγια μόνο το κράτος διαθέτει πρωτογενή εξουσία. Όλες οι άλλες μορφές εξουσίας όπως για παράδειγμα των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης είναι παραχωρημένες από το κράτος (Τσουντας & Τριανταφυλλοπούλου, 2010).

1.2. Η έννοια, η αποστολή και η λειτουργία της δημόσιας διοίκησης

Προκειμένου το κράτος να ανταποκριθεί στην ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών για ασφάλεια, υγεία, δικαιοσύνη, παιδεία, οικονομική πρόοδο, έχει συστήσει ένα τεράστιο δίκτυο υπηρεσιών στο οποίο έχουν ανατεθεί συγκεκριμένες αρμοδιότητες και το οποίο οργανώνεται με βάση ορισμένες αρχές. Το δίκτυο αυτό είναι η δημόσια διοίκηση. Με άλλα λόγια η δημόσια διοίκηση παρέχει εκπαίδευση όλων των βαθμίδων, ελέγχει τις βιομηχανικές και εμπορικές δραστηριότητες, φροντίζει τη δημόσια υγεία, παρέχει ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, εκτελεί δημόσια έργα, μεριμνά για την είσπραξη δημοσίων εσόδων, προνοεί για τη λήψη μέτρων ασφάλειας και τάξης, δημιουργεί υποδομές για την ανάπτυξη κτλ (Τσουντας & Τριανταφυλλοπούλου, 2010).

Η δημόσια διοίκηση είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την εκτελεστική λειτουργία του κράτους, αφού σε αυτήν υπάγονται όλες οι διοικητικές υπηρεσίες και τα όργανα που έχουν ως σκοπό την εφαρμογή της πολιτικής της κυβέρνησης. Η δημόσια διοίκηση προσφέρει υπηρεσίες στον πολίτη και ασκεί δημόσια εξουσία.

Δημόσια υπηρεσία είναι η δραστηριότητα των δημόσιων νομικών προσώπων ή και ιδιωτών που ενεργούν κατά παραχώρηση δημόσιας υπηρεσίας η οποία έχει ως αντικείμενο την παροχή αγαθών ή υπηρεσιών προς του πολίτες.

Η Δημόσια Διοίκηση, υπαγόμενη ιεραρχικά στην κυβέρνηση, αποτελεί το εργαλείο με το οποίο η κυβέρνηση εφαρμόζει κάθε φορά τις πολιτικές της και υλοποιεί τις αποφάσεις της. Οι σκοποί της Διοίκησης τίθενται από την κυβέρνηση βάσει πολιτικών κριτηρίων και η δημόσια διοίκηση από την πλευρά της οφείλει να ασκεί τα καθήκοντά της αμερόληπτα όντας πολιτικά ουδέτερη με σκοπό να διασφαλίζεται η ίση μεταχείριση των πολιτών (Ακριβοπούλου & Ανθόπουλος, 2015).

Σύμφωνα με την Ακριβοπούλου και τον Ανθόπουλο (2015), δύο είναι τα κριτήρια με τα οποία μπορεί να γίνει η διάκριση της δημόσιας διοίκησης: το οργανικό και το λειτουργικό. Σύμφωνα με το οργανικό κριτήριο, η δημόσια διοίκηση αποτελείται από τους οργανισμούς εκείνους που ασκούν διοίκηση με τη μορφή Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου, όπως οι δήμοι, οι περιφερειακές αυτοδιοικήσεις και τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα. Από τη άλλη, σύμφωνα με το λειτουργικό κριτήριο, η δημόσια διοίκηση αποτελείται από όλα τα νομικά πρόσωπα που αναλαμβάνουν ρόλο δημόσιας υπηρεσίας ή συμβάλουν προς το δημόσιο συμφέρον ανεξάρτητα από το αν αυτά διαθέτουν τη μορφή

Νομικών Προσώπων Δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου (π.χ. Ελληνικά Πετρέλαια (ΕΛΠΕ), ΤΡΑΙΝΟΣΕ κλπ.).

Ακόμη, η Δημόσια Διοίκηση καλείται και Κυριαρχική Δημόσια Διοίκηση και διακρίνεται σε :

- Περιοριστική, της οποίας κύριο έργο είναι η τήρηση της δημόσιας τάξης και της ασφάλειας του πολίτη και η είσπραξη φόρων μέσω της αναγκαστικής τήρησης των νόμων του κράτους,
- Παροχική, με την παροχή κοινωνικής σημασίας παροχών προς τους πολίτες, δηλ. παροχών που αφορούν την υγεία, την πρόνοια,
- Ρυθμιστική, η οποία ασκείται από την Κυβέρνηση και θέτει προγράμματα και στόχους και
- Συναλλακτική Διοίκηση, η οποία δρα σύμφωνα με το ιδιωτικό δίκαιο και έχει ως σκοπό την εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος.
-

Αναλόγως η Δημόσια Διοίκηση οργανώνεται κάθετα και οριζόντια :

A) Η κάθετη οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης έχει σχήμα πυραμίδας με το όργανο το οποίο αποφασίζει να βρίσκεται στην κορυφή ενώ στα επόμενα επίπεδα, παρατηρείται διεύρυνση των διοικητικών οργάνων των οποίων η αποφασιστική αρμοδιότητα περιορίζεται σημαντικά.

B) Η Οριζόντια οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης έχει βάση την ειδίκευση κατά αντικείμενο ή έργο, δηλαδή, αφορά τη μεταβίβαση της διοικητικής εξουσίας σε ειδικότητες (Ακριβοπούλου & Ανθόπουλος, 2015), όπως για παράδειγμα το Υπουργείο Εσωτερικών που είναι αρμόδιο για την εποπτεία των αποκεντρωμένων διοικήσεων, των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α), την οργάνωση εκλογών και δημοψηφισμάτων, την νομοθεσία περί ελληνικής ιθαγένειας και περί μητρώων, δημοτολογίων και Ληξιαρχείων (<https://el.wikipedia.org>).

1.3. Αρμοδιότητες των Δήμων

Σύμφωνα με το άρθρο 102 παρ. 1 του Συντάγματος, η διοίκηση των τοπικών υποθέσεων ανήκει στους ΟΤΑ και με νόμο μπορεί να ανατίθεται σε αυτούς η άσκηση αρμοδιοτήτων που ανήκουν στο Κράτος. Ωστόσο, σύμφωνα με νομολογία του ΣτΕ περί μη επιτρεπτής μεταβίβασης αρμοδιοτήτων στους Δήμους, οι οποίες έχουν οριστεί να

ασκούνται από το Κράτος, η παραπάνω διάταξη του Συντάγματος ισχύει μόνο για διοικητικές πράξεις, δηλαδή, για πράξεις οι οποίες αφορούν σε θέματα με τοπικό ενδιαφέρον ή με χαρακτηριστικά τεχνικό ή λεπτομερειακό όπως π.χ. κυκλοφοριακό, ωράριο λειτουργίας αγοράς. (Χλέπας, Ν. Κ., 2014).

Ως αποτέλεσμα της παραπάνω έλλειψης κανονιστικής αυτονομίας, το εύρος των αρμοδιοτήτων των ελληνικών Δήμων σε σχέση με αυτό άλλων Ευρωπαϊκών Χωρών είναι πολύ περιορισμένο, γεγονός που ενισχύεται ακόμα περισσότερο από την ελλιπή αναφορά στο νόμο περί διαφοροποίησης ανάλογα με το μέγεθος ενός Δήμου (αν αναλογιστούμε την εξαιρετικά άνιση κατανομή του πληθυσμού). Προς αυτή την κατεύθυνση έγιναν κάποια βήματα στο νόμο 3852/2010 «Πρόγραμμα Καλλικράτης» με την πρόβλεψη ιδιαίτερων διατάξεων σε νησιωτικούς και ορεινούς Δήμους για τη λήψη επιπλέον αρμοδιοτήτων οι οποίες ανήκουν στην περιφέρεια (Χλέπας, Ν. Κ., 2014).

Η ριζική αλλαγή της δομής, της λειτουργίας, του μεγέθους αλλά και των αρμοδιοτήτων των Δήμων συντελέστηκε με το πρόγραμμα «ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ» (Νόμος 3852/2010, ΦΕΚ Α' 87/7-6-2010) μέσω, δηλαδή, της σύστασης αριθμητικά λιγότερων μεν, ισχυρότερων δε, Δήμων. Οι Δήμοι, πλέον, χωροθετημένοι βάσει συγκεκριμένων αντικειμενικών κριτηρίων (γεωγραφικών, δημογραφικών, αναπτυξιακών κλπ.), είναι ικανότεροι και με διευρυμένες και πολύπλοκες αρμοδιότητες προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις της σύγχρονης κοινωνίας αξιοποιώντας όλα τα εργαλεία της τεχνολογίας και των σύγχρονων μεθόδων διοίκησης. Παράλληλα, οι δημότες συμμετέχουν πιο ενεργά στη λήψη αποφάσεων μέσα από μια διευρυμένη βάση πολιτών (Αθανασόπουλος, 2010).

Σύμφωνα με τον Λαδιά (2013), το πρόγραμμα ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως η καθιέρωση ενός πλαισίου συνεργασίας μεταξύ κράτους και αυτοδιοίκησης το οποίο αποτελεί τη βάση για τον εκσυγχρονισμό τους μέσα από την ανάληψη πρωτοβουλιών και από τις δύο μεριές.

Πέρα, λοιπόν, από τις ήδη θεσμοθετημένες αρμοδιότητες βάσει του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων (άρθρο 75 του ν.3463/2006), οριοθετούνται πρόσθετες αρμοδιότητες για τους Δήμους, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 94 του ν. 3852/2010.

1.3.1. Το φάσμα των αρμοδιοτήτων των Δήμων πριν το πρόγραμμα «ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ»

Όπως προαναφέραμε, οι αρμοδιότητες των Δήμων οριοθετήθηκαν αρχικά με το άρθρο 75 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων (Νόμος 3463/2006, ΦΕΚ 114/Α/8-6-2006), όπως τροποποιήθηκε με την παρ. 5 του άρθρου 229 ΚΕΦΑΛΑΙΟ Η΄ του ν.4635/2019. Οι αρμοδιότητες αυτές αφορούσαν τους εξής τομείς:

- Τον τομέα της ανάπτυξης
- Τον τομέα του περιβάλλοντος
- Τον τομέα Ποιότητας Ζωής και Εύρυθμης Λειτουργίας των Πόλεων και των Οικισμών
- Τον Τομέα Απασχόλησης
- Τον Τομέα Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης
- Τον Τομέα Παιδείας, Πολιτισμού και Αθλητισμού
- Τον Τομέα Πολιτικής Προστασίας
- Λοιπές αρμοδιότητες

Περίληπτικά, βάσει του παραπάνω νομικού πλαισίου, οι κυριότερες από τις αρμοδιότητες των Δήμων ανά τομέα είναι:

α) Τομέας Ανάπτυξης

Πρωταρχικός στόχος του κάθε Δήμου είναι ανάπτυξη της τοπικής κοινωνίας. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω της εκμετάλλευσης, αξιοποίησης και προστασίας του οποιοδήποτε συγκριτικού πλεονεκτήματος του κάθε τόπου είτε αυτό συνίσταται από τοπικούς φυσικούς πόρους είτε από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.

Επιπλέον, ο παραπάνω στόχος επιτυγχάνεται μέσα από τη μελέτη, κατασκευή, συντήρηση και εκμετάλλευση δικτύων φυσικού αερίου και ενέργειας και βιομηχανικών ζωνών καθώς και τον σχεδιασμό και την κατασκευή αντιπλημμυρικών και εγγειοβελτιωτικών έργων και συστημάτων άρδευσης.

Τέλος, σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη του Δήμου έχει η εκπόνηση και εφαρμογή διαφόρων προγραμμάτων και κυρίως προγραμμάτων ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, έρευνας και τεχνολογίας.

β) Τομέας Περιβάλλοντος

Η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί κύριο μέλημα του Δήμου μέσα από την εκπόνηση διαφόρων προγραμμάτων. Σε αυτό το πλαίσιο εντάσσεται η λήψη μέτρων για την προστασία και διαχείριση των υδάτινων πόρων, την προστασία του εδάφους, την αντιμετώπιση της ρύπανσης, την αποκομιδή και διαχείριση των αποβλήτων, την κατασκευή συστημάτων αποχέτευσης και βιολογικού καθαρισμού, την αντιμετώπιση των πυρκαγιών κ.α.

γ) Τομέας Ποιότητας Ζωής και Εύρυθμης Λειτουργίας των Πόλεων και των Οικισμών

Στο πλαίσιο εξασφάλισης καλύτερης ποιότητας ζωής και πιο εύρυθμης λειτουργίας των πόλεων και των οικισμών, ο Δήμος καλείται να διαχειριστεί και να συντηρήσει συστήματα ύδρευσης, έργων ηλεκτροφωτισμού, χώρους πρασίνου, χώρους αναψυχής, πλατείες κλπ.

Επιπλέον, ο Δήμος μεριμνά και λαμβάνει μέτρα για την προστασία της δημόσιας υγείας, της ζωής και περιουσίας των πολιτών μέσω της διενέργειας υγειονομικών ελέγχων των δημοτικών και κοινοτικών δεξαμενών νερού και των καταστημάτων και επιχειρήσεων της περιφέρειάς τους, ελέγχων για την προστασία από επικίνδυνες οικοδομές κλπ.

δ) Τομέας Απασχόλησης

Ο Δήμος φροντίζει για την υλοποίηση προγραμμάτων προώθησης της απασχόλησης και κοινωνικής ένταξης διαφόρων κατηγοριών ανέργων. Επιπλέον, ενισχύει την επιχειρηματικότητα και παρέχει υπηρεσίες επαγγελματικής κατάρτισης με την ίδρυση ειδικών κέντρων επαγγελματικού προσανατολισμού.

ε) Τομέας Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης

Ο Δήμος λαμβάνει μέτρα για την προστασία και φροντίδα ορισμένων ευπαθών ατόμων όπως αυτών της βρεφικής και τρίτης ηλικίας, των αστέγων, των οικονομικά αδύναμων. Αυτό επιτυγχάνεται με την ίδρυση παιδικών και βρεφονηπιακών σταθμών, ορφανοτροφείων, κέντρων ψυχαγωγίας ηλικιωμένων και τη χορήγηση χρηματικών βοηθημάτων, ειδών διαβίωσης κλπ.

στ) Τομέας Παιδείας, πολιτισμού και αθλητισμού

Κύρια αρμοδιότητα του Δήμου είναι η εξασφάλιση ποιοτικών υποδομών για την πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια Παιδεία κυρίως μέσω της συντήρησης και καθαριότητας των σχολικών κτιρίων. Επιπλέον, ο Δήμος φροντίζει για την οργάνωση Δημοτικής βιβλιοθήκης και πάρκων κυκλοφοριακής αγωγής.

Η προστασία και ανάδειξη των τοπικών εθίμων, η δημιουργία πολιτιστικών και πνευματικών κέντρων, η προστασία των μνημείων και αρχαιολογικών χώρων είναι μερικές από τις αρμοδιότητες του Δήμου που διασφαλίζουν την ανάδειξη και προστασία του πολιτισμού.

ζ) Τομέας Πολιτικής Προστασίας

Η αντιμετώπιση και αποκατάσταση των καταστροφών αποτελεί κύρια αρμοδιότητα των Δήμων. Ο Δήμος συντονίζει και επιβλέπει το έργο της πολιτικής προστασίας και υποβάλλει εισηγήσεις για τον σχεδιασμό της πολιτικής προστασίας της περιφέρειάς του στο πλαίσιο του εθνικού σχεδιασμού.

η) Λοιπές αρμοδιότητες

Πέρα από τις παραπάνω αρμοδιότητες, ο δήμος τηρεί το δημοτολόγιο και το μητρώο αρρένων, τα ληξιαρχικά βιβλία, χορηγεί άδειες πολιτικού γάμου, αναλαμβάνει τη συντήρηση των κοιμητηρίων, βεβαιώνει τη μόνιμη κατοικία, ορίζει το ωράριο λειτουργίας των καταστημάτων, χορηγεί άδειες λειτουργίας καταστημάτων κ.λπ.

1.3.2. Το φάσμα των αρμοδιοτήτων των Δήμων μετά το πρόγραμμα «ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ»

Με τον νόμο 3852/2010 (πρόγραμμα «ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ») και ειδικότερα με το άρθρο 94 (όπως τροποποιήθηκε με την παρ. 10 του άρθρου 44 του ν.3979/2011, τα άρθρα 6 και 69§2 του ν.4257/2014 και το άρθρο 64 του ν.4235/2014), προστέθηκαν ανά τομέα οι κάτωθι αρμοδιότητες:

A. Τομέας Περιβάλλοντος

Ο Δήμος ενεργεί τον προέλεγχο και εκδίδει τις οικοδομικές άδειες στο πλαίσιο των πολεοδομικών αρμοδιοτήτων του και επιβάλλει πρόστιμα για αυθαίρετες κατασκευές. Διενεργεί τον έλεγχο εφαρμογής ρυμοτομικών σχεδίων, παρακολουθεί προγράμματα του Υπουργείου Περιβάλλοντος όπως το πρόγραμμα «Καθαρές Ακτές – Καθαρές Θάλασσες», διαχειρίζεται τα στερεά απόβλητα, ελέγχει την τήρηση των υποχρεώσεων καθαρισμού σύμφωνα με τις πυροσβεστικές διατάξεις κλπ.

B. Τομέας Ποιότητας Ζωής και Εύρυθμης Λειτουργίας των Πόλεων

Ο Δήμος είναι αρμόδιος για τη βελτίωση και συντήρηση του οδικού δικτύου, την εκπόνηση μελετών για την κυκλοφορία, τη χορήγηση άδειας φωτεινών επιγραφών, τη

χορήγηση άδειας σε εκδοροσφαγείς, παραγωγούς κλπ. διασφαλίζοντας κατ' αυτόν τον τρόπο ποιοτικότερες συνθήκες διαβίωσης για τους δημότες.

Γ. Τομέας Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης

Ο Δήμος είναι αρμόδιος για την εφαρμογή εμβολιαστικών προγραμμάτων, την τήρηση κανόνων υγιεινής των σχολείων, τον έλεγχο και την εποπτεία ιδιωτικών παιδικών σταθμών, την έκδοση πιστοποιητικών για οικονομικά αδύναμους πολίτες, την καταβολή επιδομάτων σε ανάπηρους πολίτες, τη δωρεάν παραχώρηση οικημάτων σε άπορους δημότες κλπ.

Δ. Τομέας Παιδείας, Πολιτισμού και Αθλητισμού

Ο Δήμος είναι αρμόδιος για την εκτέλεση προγραμμάτων δια βίου μάθησης, την απαλλοτρίωση οικοπέδων για την εξασφάλιση σχολικής στέγης και την ανέγερση σχολικών κτιρίων, τη σίτιση μαθητών μουσικών σχολείων, την οργάνωση συναυλιών για μαθητές, την επιβολή κυρώσεων σε γονείς που δεν εγγράφουν τα παιδιά τους στο σχολείο κλπ.

Ε. Τομέας Αγροτικής Ανάπτυξης – Κτηνοτροφίας – Αλιείας

Στους Δήμους ανατέθηκε η αρμοδιότητα για τη λειτουργία γραφείων Γεωργικής ανάπτυξης. Επιπλέον, ανατέθηκε η κατασκευή έργων υποδομής για τη γεωργία, την κτηνοτροφία και την αλιεία και κάθε άλλη ενέργεια για την ανάπτυξη των τομέων αυτών, η διαχείριση των βοσκοτόπων, η μέριμνα για τους νέους αγρότες, η διάδοση, μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων, των απαιτούμενων γνώσεων πάνω στις νέες μεθόδους καλλιέργειας κλπ.

ΣΤ. Λοιπές αρμοδιότητες

Ο Δήμος είναι αρμόδιος για την αλλαγή επωνύμων των πολιτών, τον εξελληνισμό Ελλήνων που ζουν στο εξωτερικό, τη χορήγηση αδειών για υπαίθριο εμπόριο, τον τρόπο λειτουργίας των λαϊκών αγορών, χορήγηση αδειών στους εκμεταλλευτές περιπτέρων κλπ.

1.3.3. Ο εποπτικός ρόλος του Κράτους

Στο σημείο αυτό, πρέπει να αναφέρουμε ότι οι παραπάνω αρμοδιότητες ασκούνται από τους Δήμους υπό την εποπτεία του Κράτους, η οποία είναι μεν Συνταγματικά θεσμοθετημένη (με την αναθεώρηση του Συντάγματος το 2001) αλλά περιορίζεται αποκλειστικά σε νομική εποπτεία (έλεγχος νομιμότητας) (Άρθρο 102 Συντάγματος). Αν αναλογιστεί κανείς ότι κατά το παρελθόν και ιδίως με την απόφαση 35/1931 του

Συμβουλίου της Επικρατείας (ΣτΕ) το κράτος μπορούσε ακόμα και να ακυρώνει αποφάσεις των ΟΤΑ ασκώντας παράλληλα και έλεγχο σκοπιμότητας, αυτό αποτελεί σπουδαία κατάκτηση για την Τοπική Αυτοδιοίκηση. Επιπλέον, στα Συντάγματα μετά το 1927 δεν οριοθετούνταν επακριβώς τα όρια της εποπτείας του κράτους αποκλειστικά σε έλεγχο νομιμότητας με αποτέλεσμα να αναιρείται το ίδιο το νόημα του όρου αυτοδιοίκηση (Πικραμένος, 2012).

Ο παραπάνω έλεγχος νομιμότητας συνίσταται κυρίως σε κατασταλτικό αλλά και σε προληπτικό έλεγχο. Ο κατασταλτικός έλεγχος ασκείται μετά την έναρξη ισχύος των πράξεων των ΟΤΑ και σε καμία περίπτωση δεν παρεμποδίζει την εκτέλεση αυτών. Ωστόσο, σε κάποιες περιπτώσεις εξαιρετικές, ο έλεγχος του κράτους μπορεί να είναι και προληπτικός, όπως συμβαίνει για παράδειγμα στις δαπάνες των ΟΤΑ πάνω από κάποιο συγκεκριμένο ποσό. Σύμφωνα δε με την Απόφαση 1717/2014 Γ' Τμήματος του ΣτΕ υπάρχει σχετική υποχρέωση του κράτους να προβαίνει έλεγχο νομιμότητας επί των ΟΤΑ (είτε προληπτικού είτε κατασταλτικού) εφόσον στο Σύνταγμα δεν γίνεται διάκριση.

Σύμφωνα με τα Πρακτικά της 8ης Γεν. Συνεδρίασης 17/4/2013 της Ολομέλειας Ελεγκτικού Συνεδρίου (Ελ.Συν.), η διοικητική εποπτεία του κράτους δεν μπορεί να θίγει το ίδιο το νόημα της αυτοδιοίκησης και να παρεμποδίζει την ελευθερία της κατά την ανάληψη διαφόρων δράσεων. Επιπλέον, η εποπτεία του κράτους δεν μπορεί να ελέγχει την ίδια την αξιολόγηση των ΟΤΑ και να υποκαθιστά την εκτίμηση των πραγμάτων έτσι όπως σχηματίστηκε από αυτούς με τη δική του εκτίμηση.

Με τον νόμο «Πρόγραμμα Καλλικράτης», στο άρθρο 214 προβλέπεται η δημιουργία μιας Αυτοτελούς Υπηρεσίας Εποπτείας. Με τον τρόπο αυτό, όλες οι αποφάσεις των συλλογικών οργάνων του Δήμου, οι οποίες αφορούν σε αναθέσεις έργων, υπηρεσιών, μελετών και προμηθειών, αγορά και πώληση ακινήτων, αναγκαστικές απαλλοτριώσεις, συμβάσεις έργων, συνάψεις δανείων κλπ., διαβιβάζονται στην αρμόδια αρχή εποπτείας (Χλέπας, Ν. Κ., 2014).

Τέλος, με την αναθεώρηση του Συντάγματος το 2001 ρυθμίζεται και το πλαίσιο των οικονομικών στοιχείων των ΟΤΑ. Το κράτος διαμέσου του κρατικού προϋπολογισμού επιδιώκει την ισορροπία της Δημόσιας Διοίκησης γύρω από τα δημοσιονομικά θέματα και παράλληλα εδραιώνει το δημοσιονομικό του συμφέρον (Κουλουμπίνη, 2013). Σύμφωνα με το άρθρο 102 παρ. 5 του Συντάγματος *«το Κράτος λαμβάνει τα νομοθετικά, κανονιστικά και δημοσιονομικά μέτρα που απαιτούνται για την εξασφάλιση της οικονομικής αυτοτέλειας των ΟΤΑ και των πόρων που είναι αναγκαίοι για την εκπλήρωση της αποστολής και την*

άσκηση των αρμοδιοτήτων τους, με ταυτόχρονη διασφάλιση της διαφάνειας κατά τη διαχείριση των πόρων αυτών». Διακρίνεται, λοιπόν, ένα είδος πειθαρχίας από πλευράς κράτους με τη θέσπιση της υποχρέωσής του να εξασφαλίζει την οικονομική επάρκεια των ΟΤΑ με απώτερο στόχο την πραγμάτωση της ιδεατής οικονομικής τους αυτοτέλειας μέσα από την σταδιακή απεξάρτησή τους από τον κρατικό προϋπολογισμό (Χλέπας Ν. Κ., 2002).

1.4. Οι αρμοδιότητες του Δημοτικών επιχειρήσεων

Οι πρώτες νομικές ρυθμίσεις γύρω από τη σύσταση Δημοτικών επιχειρήσεων στην Ελλάδα θεσμοθετήθηκαν με τον νόμο 1065/1980. Ακολούθησαν τροποποιήσεις με τα ΠΔ. 75/1985, 323/1989 και 410/1995 και έτσι διαμορφώθηκε το νομικό πλαίσιο των Επιχειρήσεων των ΟΤΑ (Εγκύκλιος 16 ΥΠ.ΕΣ., 2018).

Σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 252 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων (Νόμος 3463/2006, ΦΕΚ 114/Α/8-6-2006)(όπως τροποποιήθηκε με την παρ. 19 του άρθρου 20 του Ν. 3731/2008), ο Δήμος μπορεί να συνιστά ή να συμμετέχει σε επιχειρήσεις Ο.Τ.Α οι οποίες έχουν αποκλειστικά είτε τη μορφή Δημοτικών κοινωφελών επιχειρήσεων είτε Αωνύμων Εταιρειών Ο.Τ.Α. και αποτελούν νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου.

Σύμφωνα με το άρθρο 254 του ίδιου νόμου (Νόμος 3463/2006, ΦΕΚ 114/Α/8-6-2006) (όπως τροποποιήθηκε με την παρ. 19 του άρθρου 20 του Ν.3731/2008), η δημοτική επιχείρηση παρέχει υπηρεσίες συναφείς με τις αρμοδιότητές της οι οποίες μπορούν να εκτείνονται στους τομείς της κοινωνικής προστασίας και αλληλεγγύης, της παιδείας, του αθλητισμού, του πολιτισμού και του περιβάλλοντος και γενικότερα σε όλο το φάσμα των αρμοδιοτήτων του Δήμου βάσει του άρθρου 75 του ΚΔΚ με εξαίρεση την καθαριότητα κοινόχρηστων χώρων, την αποκομιδή των απορριμμάτων, τη δημιουργία και συντήρηση πρασίνου και τη λειτουργία κοιμητηρίων και λοιπές εξαιρέσεις. Αντικείμενο των αρμοδιοτήτων τους μπορεί ακόμη να αποτελέσει η εκπόνηση προγραμμάτων έρευνας και τεχνολογίας και προγραμμάτων στήριξης της απασχόλησης (Εγκύκλιος 77 ΥΠ.ΕΣ., 2007).

Χαρακτηριστικό παράδειγμα δημοτικής επιχείρησης αποτελεί η Δημοτική Επιχείρηση Ύδρευσης – Αποχέτευσης (Δ.Ε.Υ.Α.). Ήδη από τις αρχές της δεκαετίας του 1980, εξαιτίας της άμεσης ανάγκης για αντιμετώπιση των προβλημάτων σε θέματα ύδρευσης, ιδρύθηκαν οι πρώτες Δ.Ε.Υ.Α. (Νόμος 1069/1980, ΦΕΚ Α' 191/23-8-1980)

Στη συνέχεια, στο πλαίσιο της κοινής πολιτικής υδάτων στο χώρο της Ε.Ε. με τη θέσπιση Κοινοτικών Οδηγιών γύρω από την προστασία και διαχείριση των υδάτων (ΟΔΗΓΙΑ (ΕΕ) 2015/1787, 2015), (ΟΔΗΓΙΑ 2013/51/ΕΥΡΑΤΟΜ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ, 2013) οι Δημοτικές Επιχειρήσεις Ύδρευσης – Αποχέτευσης (Δ.Ε.Υ.Α.) αποτέλεσαν τους φορείς για την προστασία του περιβάλλοντος και τη σωστή διαχείριση των υδάτινων πόρων παρέχοντας στους δημότες υπηρεσίες ύδρευσης, αποχέτευσης, επεξεργασίας λυμάτων κλπ. διασφαλίζοντας έτσι έναν ποιοτικότερο τρόπο διαβίωσης (Καραούλη, 2016).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ

2.1. Η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα ως δείκτες μέτρησης της επίδοσης των Δημοσίων Οργανισμών και των ΟΤΑ

Είναι γνωστό, εδώ και δεκαετίες, ότι η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση έχει να αντιμετωπίσει αρκετά προβλήματα όπως αυτά της γραφειοκρατίας, της πολυνομίας και της ανεπαρκούς αποδοτικότητας των δημοσίων υπηρεσιών.

Στο νόμο 3230/2004 και συγκεκριμένα στο άρθρο 1 παρ. 2 γίνεται εκτενής αναφορά στην αξιολόγηση της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας των Δημοσίων Οργανισμών. Στόχος είναι η παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών προς όφελος των πολιτών, η τόνωση του βαθμού ικανοποίησης και εμπιστοσύνης των πολιτών προς τη δημόσια διοίκηση, η ενίσχυση της διαφάνειας και η όσο το δυνατόν αποδοτικότερη εκμετάλλευση των διαθέσιμων πόρων.

Στην παρούσα ανάλυση κρίσιμη είναι η αξιολόγηση της ικανότητας ενός οργανισμού να μετατρέπει τις **εισροές – inputs** (όπως εργασία, κεφάλαιο κλπ.) σε **εκροές – outputs**, δηλαδή, σε προϊόντα και υπηρεσίες (Christopher, 1993).

Η σχέση μεταξύ εισροών και εκροών χαρακτηρίζει την έννοια της **αποδοτικότητας** δηλαδή τη σχέση μεταξύ ποσότητας και ποιότητας των παραγόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών (εκροών) προς το κόστος των απαιτούμενων πόρων (εισροών). Επομένως, **αποδοτικότητα** ενός οργανισμού είναι η αριστοποίηση των παραγόμενων αγαθών ή υπηρεσιών (εκροών) με την ελαχιστοποίηση των χρησιμοποιούμενων πόρων (εισροών) ή αντίθετα η ελαχιστοποίηση του κόστους για την παραγωγή βέλτιστων εκροών ή και τα δύο (Wilson & Game, 1998) (Lane, 1995).

Σύμφωνα με τους Lewis και Jones (1990) «**αποδοτικότητα** είναι η σχέση μεταξύ της εκροής μιας δραστηριότητας ή ενός οργανισμού με τις συσχετιζόμενες εισροές».

Η σχέση μεταξύ των εκροών που σχεδιάζονται να παραχθούν και αυτών που πραγματικά παράγονται από έναν οργανισμό σε συνάρτηση με το κατά πόσο επιτυγχάνονται τα αναμενόμενα αποτελέσματα χαρακτηρίζει την έννοια της **αποτελεσματικότητας**. Δηλαδή, η αποτελεσματικότητα μετράει τον βαθμό στον οποίο οι παρεχόμενες υπηρεσίες ενός οργανισμού συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί εξ αρχής (Wilson & Game, 1998).

Σύμφωνα με τον Βελισσαρίου (2018), «αποτελεσματικότητα είναι η σχέση μεταξύ του αποτελέσματος που επιτεύχθηκε και των προσδοκιών των πελατών ως προς τις προδιαγραφές του αγαθού ή της υπηρεσίας».

Ο ίδιος αναφέρει ότι τέσσερα είναι τα μοντέλα που έχουν αναπτυχθεί γύρω από τους τρόπους με τους οποίους μπορεί να επιτευχθεί η αποτελεσματικότητα:

I. Το μοντέλο της συστημικής προσέγγισης των μέσων, σύμφωνα με το οποίο η αποτελεσματικότητα ενός οργανισμού κρίνεται με βάση την ικανότητά του να αποκτά τα μέσα που απαιτούνται για την επίτευξη των στόχων του,

II. Το μοντέλο της προσέγγισης των τελικών σκοπών, σύμφωνα με το οποίο η αποτελεσματικότητα ενός οργανισμού κρίνεται με βάση την ικανότητά του να επιτυγχάνει τους στόχους του κάτω από οποιεσδήποτε συνθήκες,

III. Το μοντέλο της εσωτερικής λειτουργικής προσέγγισης, σύμφωνα με το οποίο η αποτελεσματικότητα ενός οργανισμού κρίνεται με βάση την ικανότητά του να επιτυγχάνει τους στόχους του βάσει ενός προγράμματος δράσης χωρίς περιττές κινήσεις,

IV. Το μοντέλο της στρατηγικής προσέγγισης, σύμφωνα με το οποίο η αποτελεσματικότητα ενός οργανισμού κρίνεται με βάση την ικανότητά του εξασφαλίζει και να ικανοποιεί τις προσδοκίες των στελεχών του.

Μία σημαντική έννοια είναι και αυτή της **οικονομικότητας** η οποία, σύμφωνα με τους Lewis και Jones (1990), ορίζεται ως ο βαθμός στον οποίο το κόστος των εισροών ελαχιστοποιείται προκειμένου να παραχθούν οι εκροές που έχουν εξαρχής προγραμματιστεί. Είναι, δηλαδή, το χρηματικό ποσό που εξοικονομείται από την αγορά φθηνών και συνάμα αποδοτικών εισροών.

Οι παραπάνω έννοιες της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας είναι κρίσιμες προκειμένου να προσδιοριστεί η **επίδοση** ενός ΟΤΑ, του βαθμού, δηλαδή, στον οποίο επιτυγχάνονται οι στόχοι που έχουν προγραμματιστεί με δεδομένους τους εξωγενείς παράγοντες που ο Δήμος καλείται να αντιμετωπίσει (Swiss, 1991).

2.2. Θεσμικό πλαίσιο για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας στην Τοπική Αυτοδιοίκηση

Όπως προαναφέραμε, η Ελληνική Πολιτεία έχει αρχίσει, εδώ και πολλά χρόνια, να προβληματίζεται γύρω από το θέμα της απόδοσης της δημόσιας διοίκησης και ειδικότερα των Ο.Τ.Α. Ήδη από το 2001 με το πρόγραμμα «Πολιτεία» (Νόμος 2880/2001, ΦΕΚ 9/Α/30-1-2001), ξεκίνησε μία προσπάθεια για μεταρρυθμίσεις στη δημόσια διοίκηση με τον ορισμό δεικτών αποδοτικότητας για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών βάσει ευρωπαϊκών πρακτικών (ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., 2005)

Πρόβλεψη για δείκτες αποδοτικότητας των Ο.Τ.Α. γίνεται στο άρθρο 8 του ν. 3230/2004 όπου αναφέρεται ότι με απόφαση του Υπ. Εσωτερικών εξειδικεύονται οι στόχοι, η διάρκεια και οι δείκτες για τη μέτρηση της αποδοτικότητας. Επιπλέον, ο Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων (Νόμος 3463/2006, ΦΕΚ 114/Α/8-6-2006) στα άρθρα 204 - 207 προβλέπει επιχειρησιακά σχέδια για τους Δήμους με στόχο τη θέσπιση και αξιοποίηση υποχρεωτικών δεικτών για τις επιδόσεις των δράσεών τους (Εγκύκλιος 45 ΥΠ.ΕΣ., 2006). Επιπρόσθετα, αναφορά σε δείκτες μέτρησης των επιδόσεων των Ο.Τ.Α. γίνεται στο Π.Δ. 185/2007 «Όργανα και διαδικασία κατάρτισης, παρακολούθησης και αξιολόγησης των επιχειρησιακών προγραμμάτων των ΟΤΑ Α' βαθμού» (Προεδρικό Διάταγμα 185/2007, ΦΕΚ 221/Α/2007).

Σύμφωνα με τον Βελισσαρίου (2018), με τον ν. 3230/2004 θεσπίστηκαν δείκτες μέτρησης – αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας οι οποίοι διακρίνονται σε γενικούς και ειδικούς.

Οι γενικοί δείκτες, οι οποίοι μπορεί να είναι κοινοί για περισσότερους από έναν φορείς, περιλαμβάνουν τον χρόνο ανταπόκρισης σε αιτήματα των πολιτών, το βαθμό ικανοποίησης των παραπόνων τους, τις νέες τεχνολογίες και την παροχή αξιόλογων υπηρεσιών. Με τους ειδικούς δείκτες, οι οποίοι είναι διαφοροποιημένοι ανά οργανισμό, δίνεται έμφαση στην απλούστευση των διαδικασιών, στο βαθμό ικανοποίησης των δημοτών, στην έγκαιρη ικανοποίηση των αιτημάτων τους και στο κατά πόσο υλοποιούνται οι προτάσεις των Σωμάτων Επιθεωρητών – Ελεγκτών.

Οι παραπάνω δείκτες πρέπει να είναι:

- Συγκεκριμένοι και αντιπροσωπευτικοί,
- Απλοί στη χρήση και να μην απαιτούν πολύ χρόνο κατά την εφαρμογή τους,
- Το κόστος τους να είναι σε ανεκτά επίπεδα (Βελισσαρίου, 2018).

Στο άρθρο 7 της απόφασης 18183/02-04-2007 του Υπ. Εσωτερικών γίνεται αναφορά στους δείκτες αξιολόγησης των επιχειρησιακών προγραμμάτων των Ο.Τ.Α. α' βαθμού, ενώ με τον ν. 3697/2008 οι φορείς της γενικής κυβέρνησης υποχρεώνονται σε κατάρτιση τριετών επιχειρησιακών σχεδίων οι οποίοι θα περιέχουν στόχους και δείκτες αναφορικά με την απόδοση και την αποτελεσματικότητά τους (Υπουργική Απόφαση 18183, 2007).

Με τον ν. 3852/2010 καθιερώθηκε στο Υπ. Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βάση δεδομένων με τα στοιχεία των εργαζομένων και των οικονομικών στοιχείων των Δήμων (*Μητρώο εργαζομένων και οικονομικών στοιχείων των Δήμων*) η οποία θα ενημερώνεται βάσει καθορισμένου τύπου στοιχείων, σε καθορισμένο τόπο και χρόνο και με συγκεκριμένους δείκτες αξιολόγησης.

Τέλος, σύμφωνα με τους Worthington και Dollery (1999), πέντε είναι οι παράγοντες που δυσκολεύουν τη μέτρηση της αποδοτικότητας:

- Τα προϊόντα που παράγονται είναι πολλά και δεν συνδέονται εύκολα με τα τελικά αποτελέσματα,
- Υπάρχει δυσκολία στον προσδιορισμό του κόστους,
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι πολύπλοκες,
- Οι φορείς στους οποίους λογοδοτούν οι υπηρεσίες της τοπικής αυτοδιοίκησης είναι διαφορετικοί κάθε φορά και οι απαιτήσεις ποικίλουν,
- Από τα ανώτερα διοικητικά όργανα τίθενται περιορισμοί στις επιχορηγήσεις, στον δανεισμό κλπ.

2.3. Η αναγκαιότητα της μέτρησης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας στην Τοπική Αυτοδιοίκηση

Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης, στα πλαίσια εκτέλεσης των πολύπλοκων αρμοδιοτήτων τους, χρησιμοποιούν πόρους του Δημοσίου είτε αυτοί συνίστανται από ανθρώπινο δυναμικό, είτε από κεφάλαια και χρηματικά διαθέσιμα. Με δεδομένο ότι οι πόροι αυτοί (εισροές - inputs) είναι περιορισμένοι και ανεπαρκείς, σε σχέση με τις απεριόριστες ανάγκες των Δήμων, γίνεται επιτακτική η ανάγκη για τη μέτρηση της αποδοτικότητας με την οποία οι Δήμοι εκμεταλλεύονται τις περιορισμένες αυτές εισροές προκειμένου να παρέχουν όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερες υπηρεσίες προς τους πολίτες (εκροές - outputs) (Πουγκακιώτη & Τσαμαδιάς, 2019).

Έτσι, η ανάγκη για ακριβείς δείκτες μέτρησης της απόδοσης, ποσοτικοποίησης των μέτρων επιδόσεων και κατανόησης των διοικητικών ικανοτήτων ολοένα και αυξάνει. Καταρχήν, με τους δείκτες αυτούς είναι δυνατή η σύγκριση του έργου μεταξύ Δήμων και η εκτίμηση της σχετικής αποδοτικότητας. Σε περιπτώσεις που εντοπιστούν ελλείψεις, συνεχίζεται η έρευνα με στόχο την ερμηνεία της, τη βελτίωση της αποδοτικότητας και τη λήψη αποφάσεων (Lovell, 1993) (Kalirajan & Shand, 1999). Επιπλέον, ο Δήμος μπορεί να στηριχθεί στα αποτελέσματα της έρευνας αυτής προκειμένου να λογοδοτήσει στους καχύποπτους δημότες αναφορικά με το θέμα της διαχείρισης των δημόσιων πόρων (Moesen, 1994).

Σύμφωνα με τον Βελισσαρίου (2018), οι λόγοι για τους οποίους επιβάλλεται η μέτρηση της αποδοτικότητας – αποτελεσματικότητας των Οργανισμών δημόσιας διοίκησης και ειδικότερα των ΟΤΑ είναι:

- Η ορθή διαχείριση των διαθέσιμων πόρων οι οποίοι μπορεί να συνίστανται από παραγωγικούς συντελεστές, πρώτες ύλες και χρηματικά κονδύλια του Κρατικού Προϋπολογισμού,
- η επίτευξη της μέγιστης απόδοσης – αποτελεσματικότητας των οργανισμών.

Επίσης, μερικοί άλλοι λόγοι για τους οποίους επιβάλλεται η μέτρηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας και κατ'επέκταση της επίδοσης των ΟΤΑ είναι (Ammons, 1996) (General Accounting Office, 1998) (Kaplan & Norton, 1992):

- Η πληρέστερη κατάρτιση του προϋπολογισμού μέσα από μια ολοκληρωμένη εικόνα των τοπικών υπηρεσιών και του πραγματικού κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Αποτελεσματικότερες και διαρκώς βελτιούμενες λειτουργίες μέσα από τη συνεχή αξιολόγηση των υπηρεσιών.
- Έγκαιρη πληροφόρηση αναφορικά με την ποιότητα των προγραμμάτων.
- Μεγαλύτερη ευθύνη από πλευράς του προσωπικού απέναντι στους προϊσταμένους οι οποίοι με τη σειρά τους ελέγχονται από τους αιρετούς άρχοντες.

2.4. Έρευνες – μελέτες για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας στην Τοπική αυτοδιοίκηση

Σε έρευνα που διεξήγαγε το Κέντρο Φιλελεύθερων Μελετών (ΚΕΦΙΜ) το 2019, προσδιορίστηκε ένας πιλοτικός δείκτης αποτελεσματικότητας των Δήμων στην προσπάθεια αξιολόγησης των δημοτικών αρχών βάσει τριών βασικών πεδίων: Οικονομική διαχείριση, διαφάνεια και λογοδοσία και υπηρεσίες προς δημότες. Στην έρευνα συμμετείχαν 320 Δήμοι της χώρας (για τους υπόλοιπους πέντε δεν υπήρχαν αρκετά διαθέσιμα στοιχεία).

Στόχος του παραπάνω δείκτη ήταν ανάδειξη των αποτελεσματικότερων Δήμων ώστε αυτοί να αποτελέσουν το παράδειγμα για την ορθή διαχείριση των διαθέσιμων πόρων μέσα στα πλαίσια του γραφειοκρατικού συστήματος διοίκησης.

Ωστόσο, κύρια πηγή της παραπάνω έρευνας αποτέλεσαν τα δεδομένα που παρασχέθηκαν κεντρικά από το υπουργείο Εσωτερικών και αυτό διότι υπήρξε δυσκολία στη συλλογή στοιχείων (μόλις 18 από τους 325 Δήμους ανταποκρίθηκαν απαντώντας σε όλες τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου που τους αποστάλθηκε), με αποτέλεσμα ο τομέας της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες να έχει περιορισμένο βάρος στη διαμόρφωση του Δείκτη.

Παρόλα αυτά, η παραπάνω μελέτη ανέδειξε τη σπουδαιότητα του Δείκτη μέτρησης της αποτελεσματικότητας των Δήμων ο οποίος θα μπορούσε να αποτελέσει τον φάρο για μελλοντικές έρευνες (Μαντάς, Πύρρος, Σαραβάκος, & Τσιούρας, 2019).

Οι Πουγκακιώτη & Τσαμαδιάς (2019) σε έρευνά τους, εφαρμόζοντας τη μέθοδο της Περιβάλλουσας Ανάλυσης Δεδομένων (Π.Α.Δ.) μέτρησαν τη σχετική αποδοτικότητα (τεχνική και κλίμακας) των 50 Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) α΄ βαθμού των Περιφερειών Στερεάς Ελλάδας και Θεσσαλίας, κατά το έτος 2014.

Τα ευρήματα της εμπειρικής ανάλυσης αποκαλύπτουν ότι, για το χρησιμοποιούμενο συνδυασμό εισροών-εκροών:

α: οι μέσες τιμές της αποδοτικότητας, τεχνικής και κλίμακας των σχετικά μεγάλων ως προς την έκταση ΟΤΑ των Περιφερειών Στερεάς και Θεσσαλίας είναι υψηλότερες συγκριτικά με αυτές των σχετικά μικρών.

β: οι μέσες τιμές της αποδοτικότητας, τεχνικής και κλίμακας, των ΟΤΑ των Πρωτευουσών των Περιφερειακών Ενοτήτων είναι υψηλότερες συγκριτικά με τις αντίστοιχες των άλλων ΟΤΑ.

γ: οι μέσες τιμές της τεχνικής αποδοτικότητας των ΟΤΑ της Περιφέρειας Θεσσαλίας είναι υψηλότερες συγκριτικά με τις αντίστοιχες των ΟΤΑ της Περιφέρειας Στερεάς.

δ: οι μέσες τιμές της αποδοτικότητας, τεχνικής και κλίμακας των σχετικά μεγάλων ως προς τον πληθυσμό ΟΤΑ των Περιφερειών Στερεάς και Θεσσαλίας, είναι υψηλότερες συγκριτικά με αυτές των σχετικά μικρών.

ε: οι μέσες τιμές της αποδοτικότητας (τεχνικής και κλίμακας), του συνόλου των ΟΤΑ είναι ικανοποιητικές συγκρινόμενες με τις αναφερόμενες στη διεθνή βιβλιογραφία για ΟΤΑ άλλων χωρών.

Σε έρευνα που διεξήγαγε το Πανεπιστήμιο του Vanderbilt (2009) και το Latin American Public Opinion Project (LAPOP), επιχειρήθηκε να απαντηθεί το ερώτημα «ποιος είναι πιο ικανοποιημένος με τις υπηρεσίες που παρέχουν οι τοπικές κυβερνήσεις και γιατί». Η έρευνα περιελάμβανε στοιχεία έτους 2008 από χώρες της Αμερικής και συγκεκριμένα από 23 έθνη του δυτικού ημισφαιρίου με τη συμμετοχή 33.809 ατόμων στα οποία τέθηκε το ακόλουθο ερώτημα: «Θα λέγατε ότι οι υπηρεσίες που παρέχει ο δήμος είναι: (1) Πολύ καλές (2) Καλές (3) Ούτε καλές ούτε κακές (4) Κακές ή (5) Πολύ κακές».

Η έρευνα έδειξε ότι στις χώρες της Λατινικής Αμερικής η ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των τοπικών αυτοδιοικήσεων δεν είναι ούτε καλές ούτε κακές. Μέρος τουλάχιστον της δυσαρέσκειας των πολιτών σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας των δημοκρατιών σε ορισμένες χώρες μπορεί να οφείλεται στην κακή απόδοση ορισμένων τοπικών κυβερνήσεων. Έτσι, τα άτομα που έχουν πέσει θύματα διαφθοράς ή εγκλήματος στο παρελθόν αναφέρουν χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από τις δημοτικές υπηρεσίες σε σχέση με εκείνα που δεν έχουν πέσει θύματα. Αυτό το κρίσιμο εύρημα υποδηλώνει ότι, τουλάχιστον εν μέρει, η κακή εκτέλεση των δημοτικών καθηκόντων είναι υπεύθυνη για την εμφάνιση προβλημάτων διαφθοράς. Δεν είναι λοιπόν περίεργο που οι τοπικοί αξιωματούχοι θεωρούνται υπεύθυνοι για τέτοιες συμπεριφορές. Επιπλέον, η παραπάνω μεταχείριση των πολιτών έχει αρνητικό αντίκτυπο στη συμμετοχή τους στις δημοτικές συναντήσεις. Συμπερασματικά, η ικανοποίηση των πολιτών φαίνεται να συνδέεται άμεσα με την κακή μεταχείρισή τους από την πλευρά των δημοτικών αρχόντων.

Επιπλέον, σύμφωνα με την έρευνα, τα άτομα που ζουν σε αγροτικές περιοχές είναι λιγότερο ικανοποιημένα από τις δημοτικές υπηρεσίες σε σχέση με εκείνα που ζουν σε αστικές περιοχές. Τέλος, λαμβάνοντας υπόψη ότι τα φτωχότερα άτομα τείνουν να ζουν σε αγροτικές περιοχές, η σχετική στέρηση ιδιωτικών αγαθών μπορεί επίσης να είναι λόγος για τη δυσαρέσκειά τους αναφορικά με τις δημοτικές υπηρεσίες (Seligson, 2008).

Οι Judith Clifton, Daniel Diaz-Fuentes, Marcos Fernandez-Gutierrez (2017) αναλύοντας την εμπειρία ευάλωτων πολιτών στις αγορές τηλεπικοινωνιών και ηλεκτρικής ενέργειας σε τρεις μεγάλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προσπάθησαν να διερευνήσουν το κατά πόσο το κοινωνικοοικονομικό υπόβαθρο των πολιτών επηρεάζει τη συμπεριφορά και τον βαθμό ικανοποίησής τους από τις υπηρεσίες που λαμβάνουν. Η έρευνα έδειξε ότι ανεξάρτητα από τη χώρα του κάθε πολίτη, ο βαθμός ικανοποίησης επηρεάζεται σημαντικά από το κοινωνικοοικονομικό του υπόβαθρο. Έτσι, οι λιγότερο μορφωμένοι πολίτες, οι ηλικιωμένοι και οι άνεργοι αντιμετωπίζουν εντονότερα προβλήματα με τις υπηρεσίες του Δήμου.

Συνοψίζοντας, θα μπορούσε να ειπωθεί πως η ικανοποίηση των πολιτών είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την αξιολόγηση των εκάστοτε Ο. Τ. Α., παράγοντας που επηρεάζεται από τις κοινωνικό-οικονομικές, κατά περίπτωση, συνθήκες του υπό έρευνα περιβάλλοντος.

2.5 Δείκτες παρακολούθησης της αποτελεσματικότητας

Στην παρούσα υποενότητα καταβλήθηκε σημαντική προσπάθεια, ώστε να παρουσιαστεί συνοπτικά το σύνολο των Δεικτών που διευκολύνουν την παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους ΟΤΑ.

Σύμφωνα με τον Νόμο υπ' αριθμό 3230/2004 το σύστημα διοίκησης στο δημόσιο τομέα καθορίζεται με βάση το σύστημα «Διοίκηση μέσω Στόχων». Οι επιμέρους στόχοι καταρτίζονται σε Άξονες, οι οποίοι με τη σειρά τους αναλύονται σε Μέτρα Δράσης και σε Δείκτες Μέτρησης, έτσι ώστε να διευκολύνεται η παρακολούθηση της προόδου εφαρμογής ενός στρατηγικού προγράμματος.

Η αποτίμηση της αποτελεσματικότητας ενός ΟΤΑ γίνεται με τη χρήση κατάλληλων δεικτών. Οι δείκτες αποτελεσμάτων διακρίνονται σε:

1. Δείκτες ανάπτυξης και ωφελειών
2. Δείκτες δραστηριοτήτων & εξυπηρέτησης του πολίτη
3. Δείκτες ανθρώπινου δυναμικού και υλικοτεχνικής υποδομής
4. Χρηματοοικονομικοί δείκτες

Οι παραπάνω δείκτες αποτελεσμάτων είναι κατάλληλα ποσοτικά μεγέθη που μετρούν - άμεσα ή έμμεσα - τα χαρακτηριστικά της υπάρχουσας κατάστασης της υπό έρευνα περιοχής και του εσωτερικού περιβάλλοντος του Δήμου. Με λίγα λόγια, οι δείκτες

αποτελέσματος χρησιμοποιούνται για την καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης ενός δημόσιου οργανισμού με σκοπό να αποτιμηθεί η υφιστάμενη κατάσταση και να προσδιοριστούν οι στόχοι ενός στρατηγικού σχεδίου παρέμβασης. Ακολουθεί η συνοπτική παρουσίαση των δεικτών αποτελεσμάτων.

2.5.1. Δείκτες Ανάπτυξης - Ωφελειών

Οι δείκτες ανάπτυξης βοηθούν στη μέτρηση των αναπτυξιακών αποτελεσμάτων των δραστηριοτήτων όλων εκείνων των φορέων που αλληλεπιδρούν στην περιοχή του Δήμου. Οι δείκτες ωφελειών έχουν ποικίλους τρόπους προσδιορισμού, αλλά ο σκοπός τους είναι να μετρούν τα ποιοτικά αποτελέσματα των χρηστών των δημοτικών υπηρεσιών ή μετρώντας το όφελος χρήσης αυτών. Επίσης, πρέπει να σημειωθεί ότι η μεταβλητή που αντικατοπτρίζει τον δείκτη ωφέλειας σε κάποιες περιπτώσεις υπολογίζεται με τον αριθμό των ωφελούμενων ατόμων, ενώ ο βαθμός ικανοποίησης αντικατοπτρίζει το όφελος των αποδεκτών πολιτών από τη χρησιμότητα μιας παρεχόμενης υπηρεσίας. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να ειπωθεί ότι, η κατανομή των εκροών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου διαδραματίζει σπουδαίο ρόλο όταν υπάρχουν κοινωνικές ομάδες που μειονεκτούν (ΑΜΕΑ, Άστεγοι, ΡΟΜΑ, Μετανάστες).

2.5.2. Δείκτες Δραστηριοτήτων & Εξυπηρέτησης του Πολίτη

Οι εν λόγω δείκτες μετρούν την επάρκεια των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της ποσότητας των παραγόμενων αγαθών ή το πλήθος των εξυπηρετηθέντων πολιτών σε σχέση με τη ζήτηση αυτών. Επιπλέον, μπορεί να μετρηθεί με ποικίλους τρόπους η ποιότητα των δραστηριοτήτων του Δήμου, αλλά και ο βαθμός εξυπηρέτησης των πολιτών. Ενδεικτικά μπορούν να αναφερθούν:

- Το ποσοστό των πολιτών που εξυπηρετήθηκαν εύκολα
- Η ευγένεια εξυπηρέτησης των πολιτών από το προσωπικό του Ο.Τ.Α.
- Το ποσοστό ακρίβειας και αξιοπιστίας των πληροφοριών
- Η προθυμία εξυπηρέτησης των πολιτών από την πλευρά των εργαζομένων του Δήμου.

2.5.3. Δείκτες Ανθρώπινου Δυναμικού και Υλικοτεχνικής Υποδομής

Οι δείκτες της κατηγορίας αυτής αναφέρονται στα αποτελέσματα της διαχείρισης των υφιστάμενων, κατά περίπτωση, πόρων ενός ΟΤΑ και ανάλογα με τη φύση των πόρων διακρίνονται σε:

- Δείκτες ανθρώπινου δυναμικού (επαρκής αριθμός υπαλλήλων, κ.α.)
- Δείκτες μηχανοργάνωσης (e-ΚΕΠ, ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, κ.α.)
- Δείκτες οχημάτων και Η/Μ εξοπλισμού (απορριμματοφόρα, συνεργεία ύδρευσης, κ.α.)
- Δείκτες κτιριακών εγκαταστάσεων (πρόσβαση για ΑΜΕΑ, κ.α.)

2.5.4. Οικονομικοί Δείκτες

Για την αποτίμηση των οικονομικών αποτελεσμάτων αξιοποιούνται:

- Δείκτες εσόδων και εξόδων
- Δείκτες προϋπολογισμού και απολογισμού
- Δείκτες ρευστότητας
- Δείκτες δανειακής επιβάρυνσης
- Δείκτες επενδύσεων

2.5.5. Δείκτες Εισροών και Εκροών

Συνοπτικά, θα μπορούσε να ειπωθεί πως οι συγκεκριμένοι δείκτες είναι ποσοτικά μεγέθη που αποτιμούν την πρόοδο υλοποίησης μιας δράσης μετρώντας τις εκροές που παράγονται ή τις εισροές που δαπανώνται για την υλοποίηση μιας δράσης, σε ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Ειδικότερα, η μεταβλητή των εκροών αντιπροσωπεύει τα αποτελέσματα της λειτουργίας ενός ΟΤΑ, τα οποία στην αρχή κάθε έτους πρέπει να καθορίζονται ποσοτικά και να αποτυπώνονται με σαφή τρόπο. Μελλοντικά, τα αποτελέσματα αυτά θα μπορούν να αξιοποιηθούν για την δημιουργία ενός αποτελεσματικού και αποδοτικού σχεδίου δράσης. Ακόμη, όσον αφορά τις εισροές, ο πλέον συνήθης δείκτης είναι οι δαπάνες υλοποίησης μιας δράσης, οι οποίες στην αρχή κάθε έτους πρέπει να προϋπολογίζονται και να αποτυπώνονται με ορθό τρόπο στον οικονομικό προϋπολογισμό του ΟΤΑ.

Γενικότερα, όταν χρειάζεται να εκτιμηθεί η αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών ενός Ο.Τ.Α. αξιοποιούνται οι κατάλληλοι δείκτες αποτελεσμάτων ή εκροών για να καταρτιστούν οι κατάλληλοι δείκτες αποτελεσματικότητας. Στην παρούσα εργασία, και συγκεκριμένα στο ερωτηματολόγιο της επιτόπιας έρευνας, συμπεριλήφθηκαν κατάλληλα είδη των παραπάνω δεικτών, ώστε να αποτυπωθεί η εξυπηρέτηση των πολιτών, τόσο ως προς το εσωτερικό περιβάλλον του Δήμου, όσο και των οριζόντιων υπηρεσιών αυτού. Εκτενέστερα, παρουσιάζεται η εικόνα του υπό έρευνα Δήμου στα κεφάλαια που ακολουθούν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΜΕΤΕΩΡΩΝ

3.1. Ο Δήμος Μετεώρων και η Καλαμπάκα

Ο Δήμος Μετεώρων (παλαιότερη ονομασία Δήμος Καλαμπάκας) είναι πρωτοβάθμιος οργανισμός τοπικής αυτοδιοίκησης της περιφέρειας Θεσσαλίας με έδρα την Καλαμπάκα. Γεωγραφικά αποτελεί το δεύτερο μεγαλύτερο σε έκταση δήμο της Ελλάδας, αφού η έκτασή του καλύπτει τα 1658.751 km² αποτελείται από οκτώ Δημοτικές Ενότητες:

- Τη Δημοτική Ενότητα Καλαμπάκας
- Τη Δημοτική Ενότητα Ασπροποτάμου
- Τη Δημοτική Ενότητα Βασιλικής
- Τη Δημοτική Ενότητα Κλεινοβού
- Τη Δημοτική Ενότητα Μαλακασίου
- Τη Δημοτική Ενότητα Τυμφαίων
- Τη Δημοτική Ενότητα Χασίων

Ο Δήμος Μετεώρων αποτελείται από τις παραπάνω οκτώ δημοτικές ενότητες οι οποίες αποτελούσαν αυτόνομους δήμους πριν την εφαρμογή του προγράμματος Καλλικράτης (Νόμος 3852/2010, ΦΕΚ Α' 87/7-6-2010). Αποτελούσαν δηλαδή τους ανεξάρτητους δήμους του προγράμματος Καποδίστριας (Νόμος 2339/1997, ΦΕΚ 244/Α/4-12-1997).

Η κύρια δραστηριότητα των κατοίκων της Δημοτικής ενότητας Καλαμπάκας (η πολυπληθέστερη ενότητα του Δήμου με 12.000 κατοίκους στην απογραφή του 2011), αφορά πρωτίστως τον τουρισμό. Το μνημείο παγκόσμιας πολιτιστικής κληρονομιάς των Μετεώρων αποτελεί πόλο έλξης εκατομμυρίων επισκεπτών από όλον τον κόσμο. Άλλες δραστηριότητες των κατοίκων του Δήμου αποτελούν η γεωργία και η κτηνοτροφία καθώς οι υπόλοιπες Δημοτικές Ενότητες είναι κατά βάση αγροτικές και ορεινές (www.dimosmeteoron.com).

3.2. Μετονομασία του Δήμου Μετεώρων

Στις 19 Ιουλίου του 2018, (Νόμος 455/2018, ΦΕΚ 133/Α/19-7-2018), ο Δήμος Καλαμπάκας μετονομάζεται σε Δήμο Μετεώρων. Ουσιαστικά αυτό που αλλάζει είναι η ονομασία του Δήμου, αφού στις 7 Ιουνίου του 2010 στο άρθρο 1 παρ. 2 με την παρ. 45 του νόμου « *Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης –*

Πρόγραμμα Καλλικράτης» (Νόμος 3852/2010, ΦΕΚ Α' 87/7-6-2010), συστάθηκε εκ νέου ο Δήμος Καλαμπάκας με έδρα την πόλη της Καλαμπάκας και καταργούνται οι εν ενεργεία Δήμοι που την αποτελούσαν (Δήμος Βασιλικής, Δήμος Καλαμπάκας, Δήμος Τυμφαίων, Δήμος Καστανιάς, Δήμος Κλεινοβού, Δήμος Μαλακασίου Δήμος Χασίων και κοινότητα Ασπροποτάμου) και στη θέση τους δημιουργήθηκαν αντίστοιχης ονομασίας Δημοτικές ενότητες.

Η ιδέα της μετονομασίας του Δήμου, προήλθε εξ αρχής από την μεγάλη εδαφική επικράτεια του Δήμου, μετά από τη συνένωση οχτώ πρώην Δήμων. Ο Δήμος χρειαζόταν ένα όνομα που να είναι αντιπροσωπευτικό του χώρου που καταλαμβάνει στο χάρτη. Η Καλαμπάκα πλέον πρωτεύουσα του Δήμου, υιοθετεί το όνομα των αναγνωρισμένων παγκοσμίως Μετεώρων, προστατευμένο μνημείο παγκόσμιας πολιτιστικής κληρονομιάς μετά την υπογραφή στις συνθήκης της UNESCO το 1981 (Οδυσσεύς-Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού). Ο κύριος λόγος της επιμονής για την αλλαγή του ονόματος του Δήμου ήταν οποιαδήποτε ανάπτυξη της περιοχής να συνδέεται με το όνομα των Μετεώρων ώστε να είναι πιο ελκυστικό σαν τουριστικός προορισμός (www.dimosmeteoron.com).

3.3. Η διάρθρωση των κεντρικών υπηρεσιών του Δήμου Μετεώρων

Σύμφωνα τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου Μετεώρων (πρώην Δήμου Καλαμπάκας) (Έγκριση Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας Δήμου Καλαμπάκας, ΦΕΚ 2276/Β/12-10-2011), οι κεντρικές υπηρεσίες του Δήμου περιλαμβάνουν τις παρακάτω διοικητικές ενότητες με τις επιμέρους διευθύνσεις, τμήματα και γραφεία:

Ενότητα Α: Υπηρεσίες που υπάγονται απευθείας στον Δήμαρχο (Γενικός Γραμματέας, Νομική υπηρεσία του Δήμου, Αυτοτελή γραφεία Διαφάνειας και Διοικητικής Βοήθειας, απασχόλησης και τουρισμού κ.α.).

Ενότητα Β: Επιτελικές υπηρεσίες (αυτοτελές τμήμα Προγραμματισμού, Οργάνωσης και Πληροφορικής).

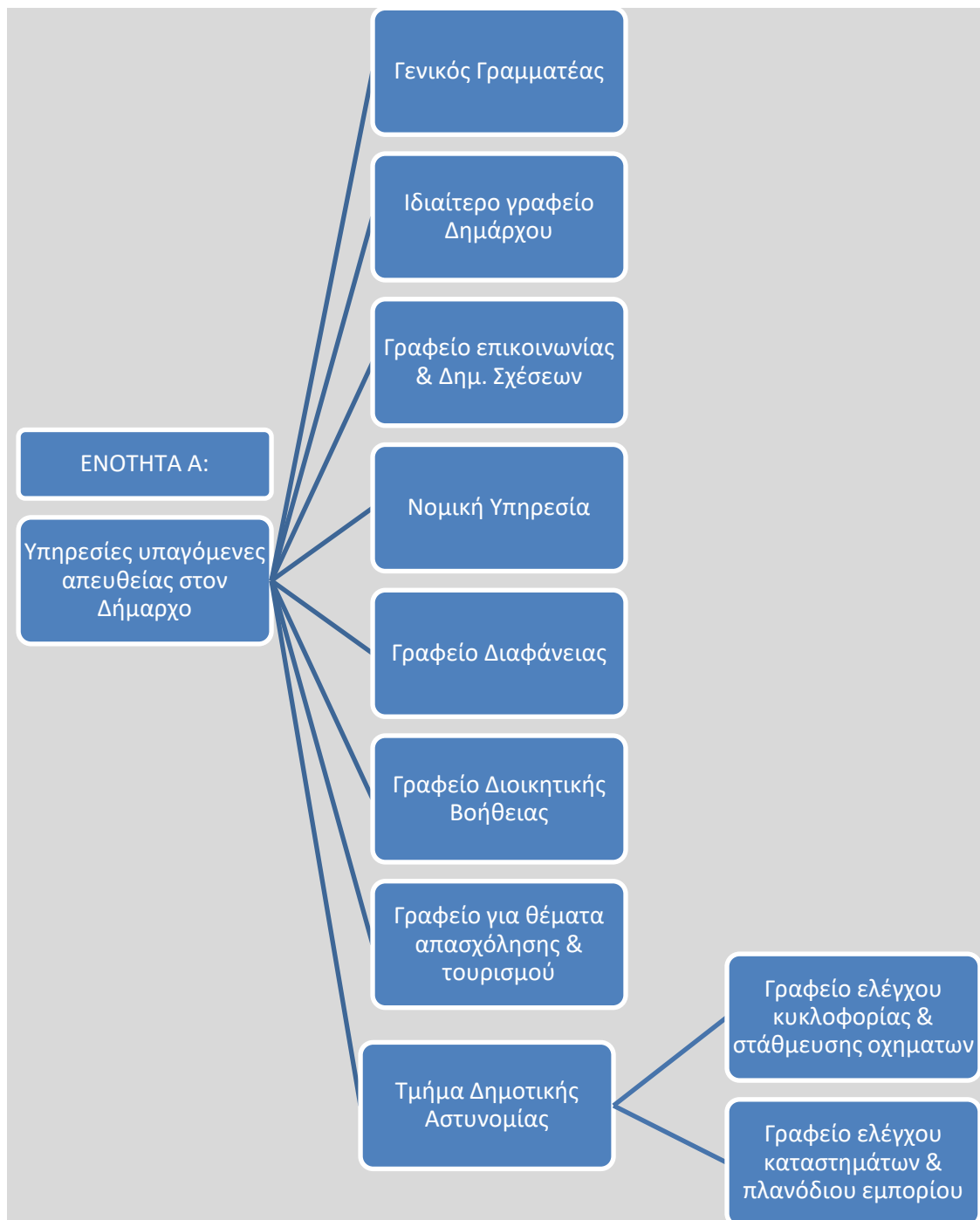
Ενότητα Γ: Υπηρεσίες Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης

Ενότητα Δ: Τεχνικές Υπηρεσίες, Περιβάλλοντος και Ποιότητας Ζωής (Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών, Τμήμα Πολεοδομίας, Τμήμα Τεχνικών Έργων, Τμήμα καθαριότητας και πρασίνου κ.α.)

Ενότητα Ε: Υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας, παιδείας και πολιτισμού.

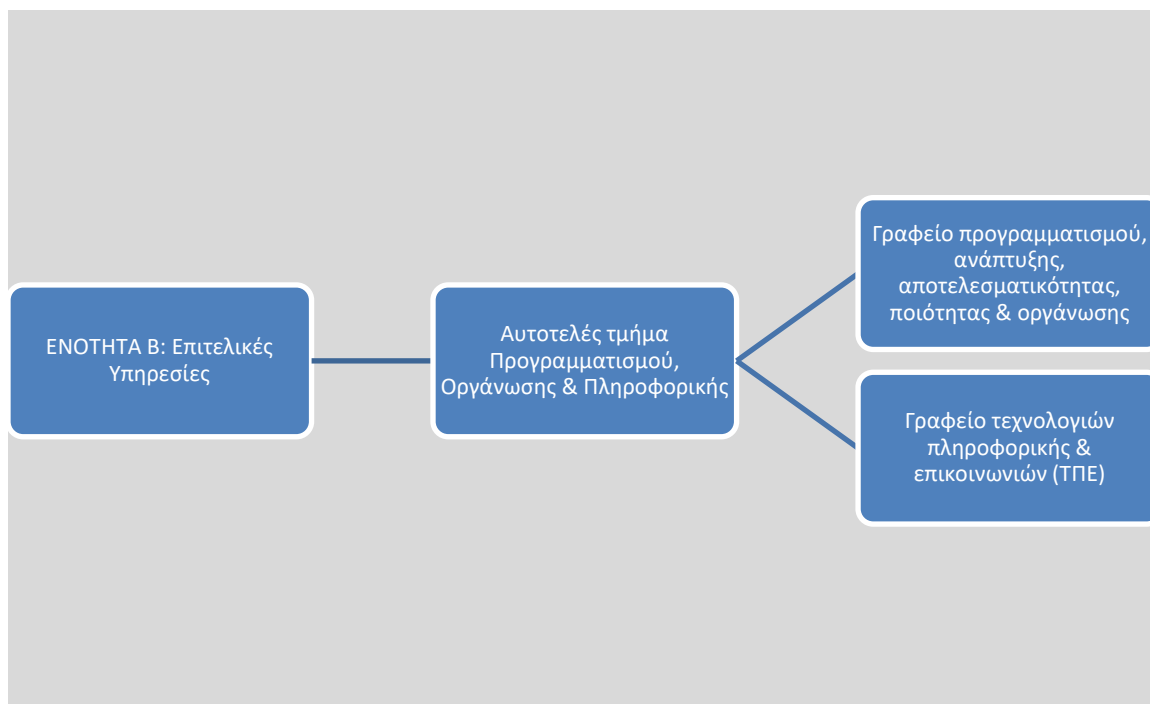
Ενότητα ΣΤ: Υπηρεσίες υποστήριξης (Διεύθυνση Διοικητικών και Οικονομικών υπηρεσιών). Στα παρακάτω σχήματα αποτυπώνεται η οργανωτική δομή των κεντρικών υπηρεσιών του Δήμου.

Σχήμα 1 Ενότητα Α: Υπηρεσίες υπαγόμενες απευθείας στο Δήμαρχο .



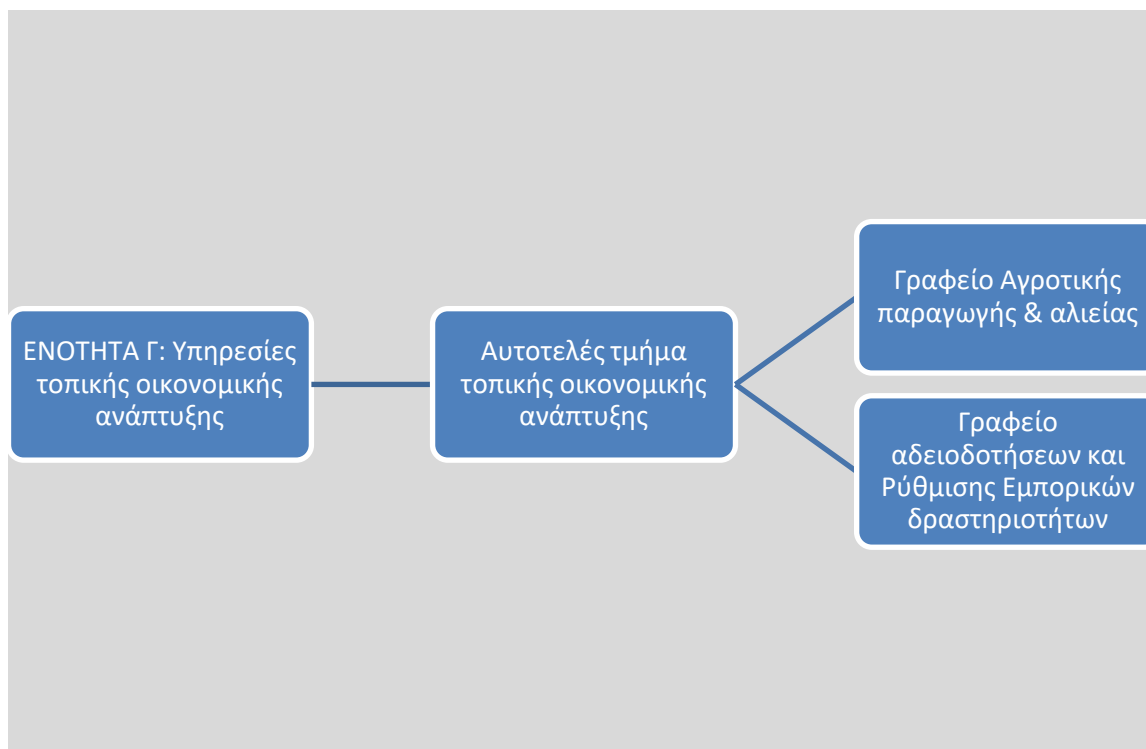
Πηγή: (Έγκριση Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας Δήμου Καλαμπάκας, ΦΕΚ 2276/Β/12-10-2011)

Σχήμα 2 Ενότητα Β: Επιτελικές Υπηρεσίες



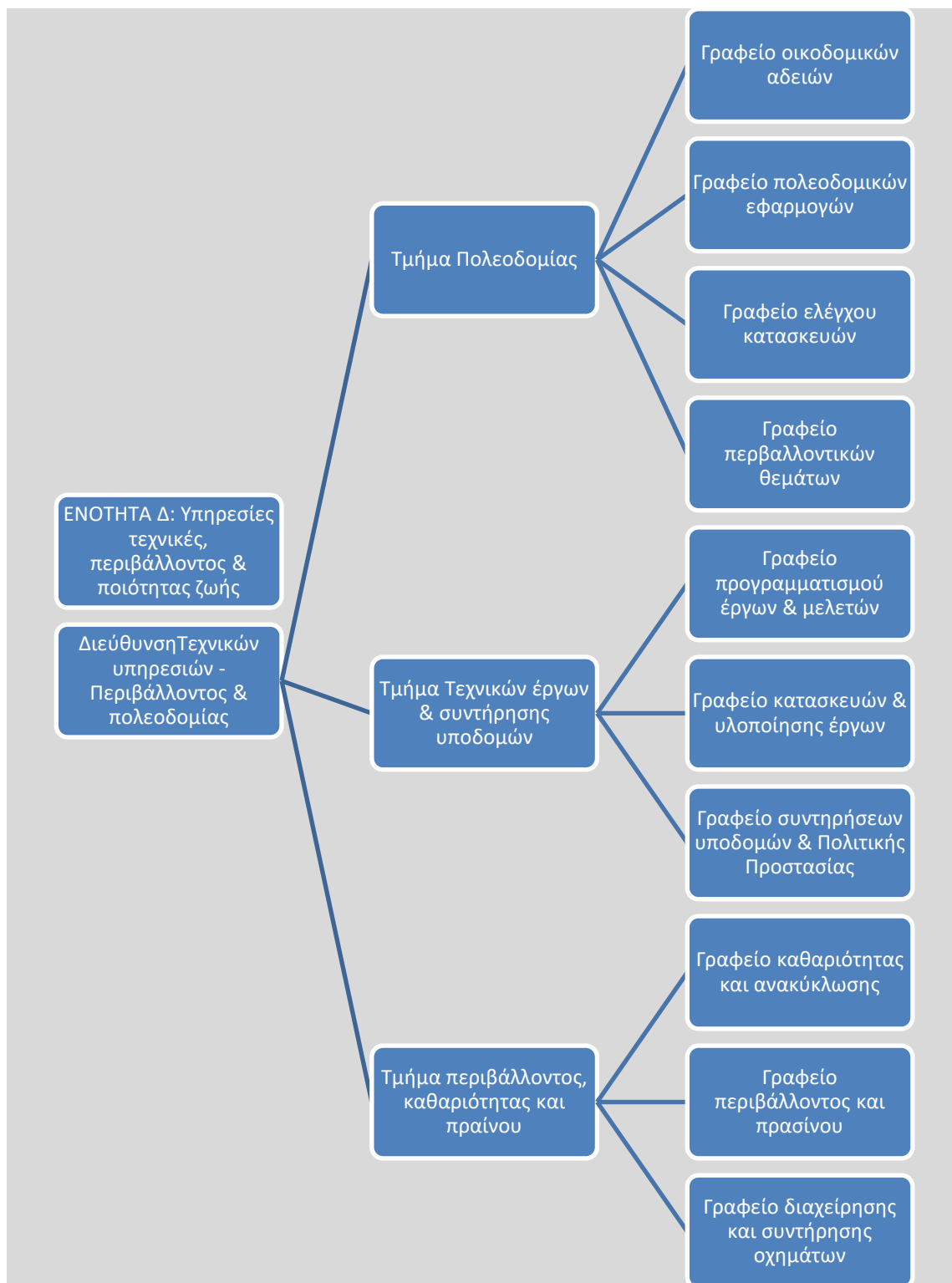
Πηγή: (Εγκριση Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας Δήμου Καλαμπάκας, ΦΕΚ 2276/Β/12-10-2011)

Σχήμα 3 Ενότητα Γ: Υπηρεσίες τοπικής οικονομικής ανάπτυξης



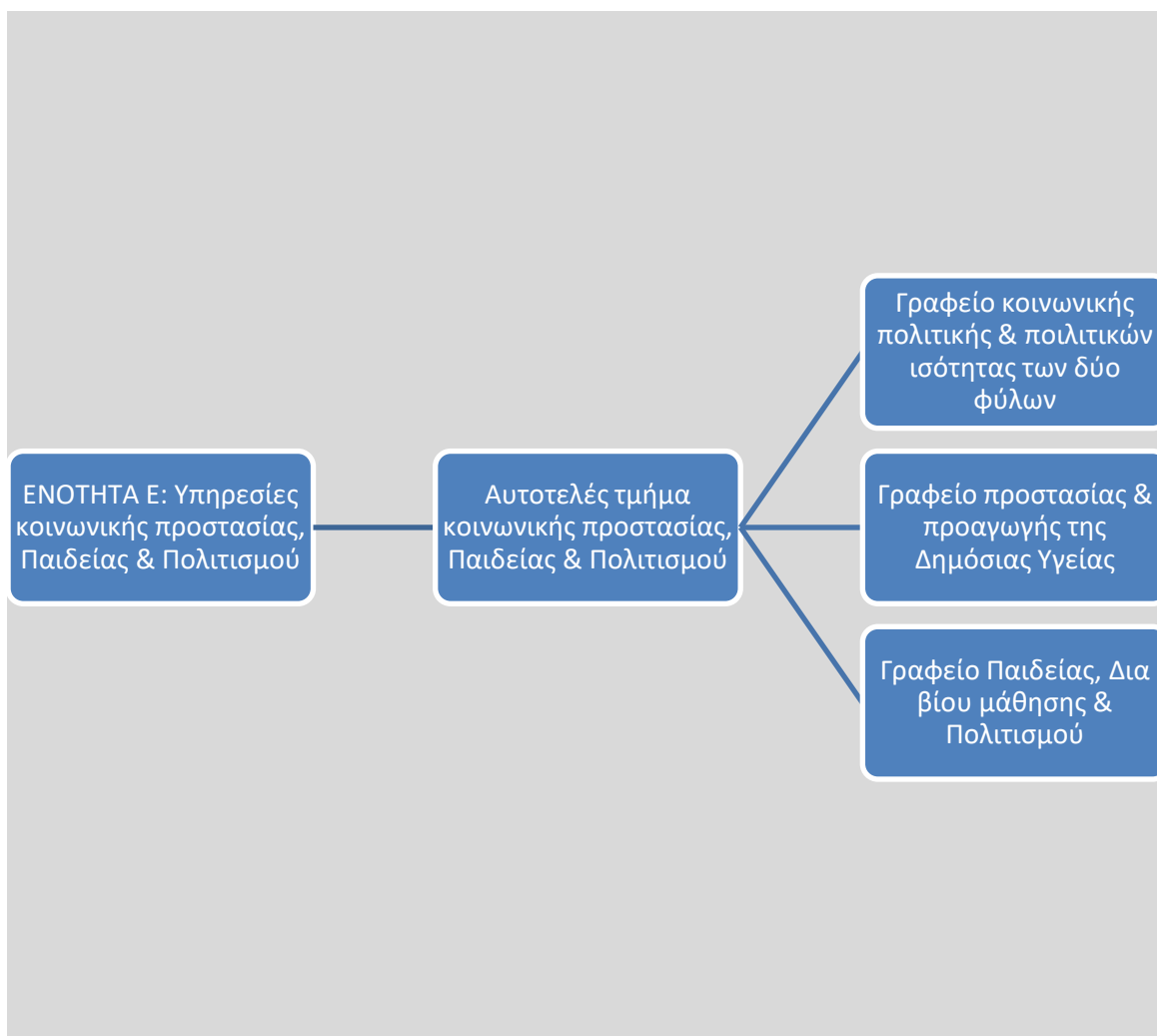
Πηγή: (Εγκριση Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας Δήμου Καλαμπάκας, ΦΕΚ 2276/Β/12-10-2011)

Σχήμα 4 Ενότητα Δ: Υπηρεσίες τεχνικές, περιβάλλοντος & ποιότητας ζωής



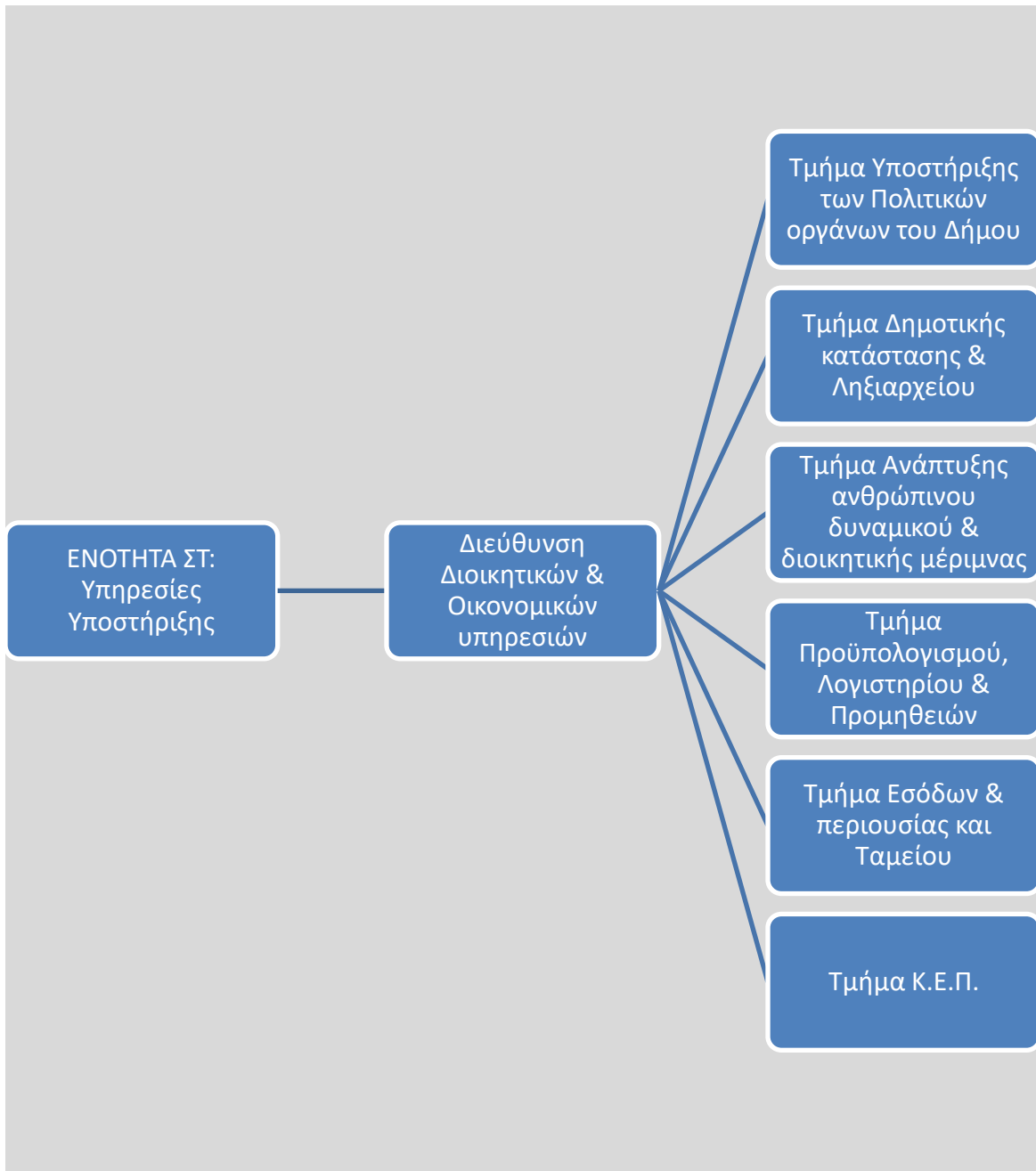
Πηγή: (Έγκριση Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας Δήμου Καλαμπάκας, ΦΕΚ 2276/Β/12-10-2011)

Σχήμα 5 Ενότητα Ε: Υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας, παιδείας & πολιτισμού



Πηγή: (Έγκριση Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας Δήμου Καλαμπάκας, ΦΕΚ 2276/Β/12-10-2011)

Σχήμα 6 Ενότητα ΣΤ: Υπηρεσίες Υποστήριξης



Πηγή: (Εγκριση Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας Δήμου Καλαμπάκας, ΦΕΚ 2276/Β/12-10-2011)

Πέρα από τις παραπάνω κεντρικές υπηρεσίες, υπάρχουν και οι αποκεντρωμένες υπηρεσίες του Δήμου (Κ.Ε.Π., Γραφεία συντήρησης υποδομών κ.α.) οι οποίες είναι εγκατεστημένες στις τοπικές κοινότητες εξυπηρετώντας τις ανάγκες τους υπαγόμενες διοικητικά στις αντίστοιχες διευθύνσεις της κεντρικής υπηρεσίας του Δήμου.

3.4. Οι αρμοδιότητες του Δήμου και οι ωφελούμενοι των υπηρεσιών του

Οι κεντρικές υπηρεσίες του δήμου Μετεώρων, οι οποίες λειτουργούν σε αυτή τη μορφή από τη συνένωση των Δήμων και Κοινοτήτων με το πρόγραμμα «Καλλικράτη», είναι έτσι κατανομημένες ώστε να περιλαμβάνουν όλο το φάσμα των τομέων της τοπικής κοινωνίας. Στο σημείο αυτό γίνεται μία περιληπτική αναφορά στον ρόλο των κυριότερων υπηρεσιών του Δήμου και στον τρόπο με τον οποίο συμβάλλουν στην υποστήριξη της λειτουργίας του ή στην εξυπηρέτηση των πολιτών και στη δημιουργία ποιοτικότερων συνθηκών διαβίωσης.

- Υπηρεσίες υπαγόμενες στον Δήμαρχο

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αυτής της ενότητας έχουν κυρίως στόχο την υποστήριξη και υποβοήθηση του έργου του Δημάρχου αλλά και των δημοτών. Ο Γενικός Γραμματέας παρέχει οδηγίες και κατευθύνσεις προς τις υπηρεσίες του Δήμου, το γραφείο επικοινωνίας σχεδιάζει και εισηγείται την προώθηση του έργου του Δήμου, η Νομική Υπηρεσία παρέχει νομική υποστήριξη στα όργανα και τις υπηρεσίες του Δήμου, το γραφείο διαφάνειας εφαρμόζει διαδικασίες για τη διασφάλιση της διαφάνειας στις σχέσεις του Δήμου με τρίτους. Το γραφείο διοικητικής βοήθειας παρέχει διοικητική βοήθεια σε δημότες που αδυνατούν να προσέλθουν στις υπηρεσίες του Δήμου ή στο ΚΕΠ και συντονίζει τις ομάδες εθελοντών για τον παραπάνω σκοπό. Το γραφείο απασχόλησης και τουρισμού εφαρμόζει προγράμματα για την προώθηση και τόνωση της απασχόλησης των δημοτών ενώ επιμελείται της ανάπτυξης του τουρισμού μέσα από δράσεις και προγράμματα. Τέλος, το τμήμα της Δημοτικής Αστυνομίας συμβάλει στην εύρυθμη λειτουργία της πόλης με την άσκηση των αρμοδιοτήτων του όπως έχουν οριστεί με το άρθρο 1 του ν.3731/2008.

- Επιτελικές υπηρεσίες

Οι υπηρεσίες από τη λειτουργία του αυτοτελούς τμήματος προγραμματισμού, οργάνωσης και Πληροφορικής, απευθύνονται στην υποστήριξη των οργάνων διοίκησης, των υπηρεσιών και των νομικών προσώπων του Δήμου κατά τη σύνταξη, παρακολούθηση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των επιχειρησιακών προγραμμάτων και των προγραμμάτων δράσης, την παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών του Δήμου κατά την επίτευξη των τεθέντων στόχων του και την παρακολούθηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

- Υπηρεσίες Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης

Το Αυτοτελές τμήμα τοπικής οικονομικής ανάπτυξης είναι αρμόδιο για την προστασία και ανάπτυξη της φυτικής παραγωγής, της ζωικής και της αλιείας, τη στήριξη του αγροτικού κόσμου, τον σχεδιασμό και συντήρηση των εγγείων βελτιώσεων. Περιλαμβάνει τα επί μέρους γραφεία αγροτικής παραγωγής, γεωργικής ανάπτυξης, αδειοδοτήσεων και ρύθμισης εμπορικών δραστηριοτήτων. Επιπλέον, μεριμνά για την προστασία του καταναλωτή με τη σύσταση γραφείου ενημέρωσης καταναλωτή.

- Υπηρεσίες τεχνικών έργων, περιβάλλοντος και ποιότητας ζωής

Η εφαρμογή του πολεοδομικού σχεδιασμού είναι αρμοδιότητα του τμήματος πολεοδομίας με την έκδοση οικοδομικών αδειών, τον έλεγχο αυθαίρετων κατασκευών, συντήρησης των υποδομών, την εξασφάλιση ικανοποιητικού δικτύου αστικών συγκοινωνιών.

Το γραφείο πολιτικής προστασίας συντονίζει τις δράσεις για την πρόληψη και αντιμετώπιση των καταστροφών, ενώ στον τομέα αυτόν περιλαμβάνεται και η αρμοδιότητα του Δήμου για τον καθαρισμό των κοινόχρηστων χώρων και αποκομιδής απορριμμάτων και ανακυκλώσιμων υλικών, συντήρησης των κοιμητηρίων, σφαγείων και πρασίνου.

- Υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας, παιδείας και πολιτισμού

Στον τομέα αυτόν αρμόδιο είναι το αντίστοιχο αυτοτελές τμήμα κοινωνικής προστασίας, παιδείας και πολιτισμού (με τα επιμέρους γραφεία του) το οποίο μεριμνά για την εφαρμογή των πολιτικών κοινωνικής προστασίας, ισότητας των δύο φύλων και τη διαφύλαξη της δημόσιας υγείας. Επιπλέον, είναι αρμόδιο για ζητήματα εκπαίδευσης, δια βίου μάθησης και την εφαρμογή προγραμμάτων Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νέας Γενιάς.

- Υπηρεσίες υποστήριξης

Στον τομέα αυτό η διεύθυνση διοικητικών και οικονομικών υπηρεσιών με τις επιμέρους διοικητικές μονάδες της είναι αρμόδια για την τήρηση των αρχείων του δήμου, την καταγραφή των ληξιαρχικών γεγονότων και την ορθολογική διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού. Επιπλέον, είναι αρμόδια για την γραμματειακή υποστήριξη των οργάνων του Δήμου και τη λειτουργία του κεντρικού πρωτοκόλλου.

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) εντάσσεται σε αυτόν τον τομέα υπηρεσιών και είναι αρμόδιο για την παροχή πληροφοριών και την διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες.

Μία σημαντική αρμοδιότητα της διεύθυνσης αποτελεί και η τήρηση του συστήματος λογιστικής απεικόνισης των οικονομικών στοιχείων του Δήμου, η τακτοποίηση των κάθε είδους φορολογικών υποχρεώσεων ενώ μέσω του τμήματος Προϋπολογισμού,

Λογιστηρίου και Προμηθειών μεριμνά για την κατάρτιση του προϋπολογισμού του Δήμου μετά τη συγκέντρωση των επιμέρους προϋπολογισμών των υπηρεσιών. Στη συνέχεια, παρακολουθεί την εκτέλεση του προϋπολογισμού και επισημαίνει τις όποιες αποκλίσεις σε σχέση με τα απολογιστικά μεγέθη.

Τέλος, σημαντικό είναι το έργο του Δήμου που παράγεται μέσω της Δ.Ε.Υ.Α. Μετεώρων. Η Δ.Ε.Υ.Α.Μ., συστάθηκε με το ΦΕΚ 133Α/19-7-2018 και αποτελεί νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου με κοινωφελή χαρακτήρα με το έργο και τις υπηρεσίες που παρέχει να διέπονται από τις διατάξεις του Ν. 1069/1980 (Νόμος 1069/1980, ΦΕΚ Α'191/23-8-1980). Με την απόφαση αριθ. 94/2011 του Δημοτικού Συμβουλίου, έγινε εκ νέου σύσταση της ΔΕΥΑ Καλαμπάκας με τη συνένωση των ΔΕΥΑ Καλαμπάκας, Χασίων και Καστανιάς. (ΦΕΚ 681/Β/28-4-2011)

Η Δ.Ε.Υ.Α. έχει ένα ευρύ φάσμα αρμοδιοτήτων που ξεκινά από το σχεδιασμό ενός δικτύου άρδευσης και αποχέτευσης όμβριων υδάτων και καταλήγει στην επαναχρησιμοποίηση των λυμάτων μετά από ειδική επεξεργασία αυτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1. Σκοπός

Σκοπός της παρούσας έρευνας, ήταν η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των δημοτών ή των επισκεπτών του Δήμου Μετεώρων από τις υπηρεσίες που παρέχει ο Δήμος και κατά πόσο αυτές ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες και απαιτήσεις των πολιτών.

4.2. Το δείγμα μελέτης

Αρχικά, θα πρέπει να ειπωθεί ότι για την ορθότητα των συμπερασμάτων της έρευνας απαιτείται ο σωστός καθορισμός του αντιπροσωπευτικού δείγματος που θα συμμετέχει σε αυτή. Έτσι, ο ερωτώμενος πληθυσμός της εν λόγω έρευνας αποτελεί αντιπροσωπευτικό δείγμα στους οποίους αναφέρεται η έρευνα. Στην περίπτωσή μας δηλαδή, πληθυσμός είναι όλοι οι δημότες και οι επισκέπτες του Δήμου Μετεώρων. Επειδή όμως είναι αδύνατον να ερωτηθεί το σύνολο των δημοτών και των επισκεπτών του Δήμου Μετεώρων, αλλά ακόμα και αν γινόταν θα ήταν υπερβολικά χρονοβόρα, επίπονη και δαπανηρή η έρευνα περιορίστηκε μόνο σε 130 δημότες και επισκέπτες του Δήμου. Οι πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα επιλέχθηκαν με τυχαία δειγματοληψία. Συνολικά μοιράστηκαν 130 ερωτηματολόγια και συμπληρώθηκαν όλα. Τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος θα αναφερθούν εκτενώς κατά την παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας.

4.3. Το ερωτηματολόγιο

Για την αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των δημοτών και των επισκεπτών του Δήμου Μετεώρων που απολαμβάνουν από την εξυπηρέτησή τους καθημερινά από τη λειτουργία των υπηρεσιών του Δήμου και την εξυπηρέτηση που προσφέρουν οι υπάλληλοι που εργάζονται εκεί, κατασκευάστηκε ένα ειδικά διαμορφωμένο ερωτηματολόγιο 21 ερωτήσεων (παρατίθεται το παράστημα ης εργασίας) .

Το ερωτηματολόγιο διαχωρίστηκε σε δύο ενότητες. Στην πρώτη ενότητα περιλήφθηκαν δημογραφικά στοιχεία για τον καθορισμό του δείγματος. Με λίγα λόγια, παρείχε πληροφορίες για το φύλο, την ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, την επαγγελματική τους κατάσταση και το αν είναι δημότες, επισκέπτες ή κάτοικοι στο Δήμο Μετεώρων.

Η δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου, εξέτασε την αποτελεσματικότητα και τον έλεγχο των δημοσίων οργανισμών, με 16 ερωτήσεις εκ των οποίων οι δύο ήταν κλειστού τύπου (Ναι - Όχι) και στις 14 χρησιμοποιήθηκε η πεντάβαθμη κλίμακα Likert.

Συγκεκριμένα στις ερωτήσεις έξι, επτά και οχτώ, έγινε μία προσπάθεια αξιολόγησης της ικανοποίησης των δημοτών και των επισκεπτών του Δήμου από την εξυπηρέτηση και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει η υπηρεσία δημοτολογίου, η υπηρεσία ύδρευσης και η υπηρεσία καθαριότητας του Δήμου Μετεώρων σε κλίμακα Likert (καθόλου, λίγο, αρκετά πολύ, πάρα πολύ, δεν γνωρίζω/δεν θέλω να απαντήσω).

Στις ερωτήσεις εννέα και δέκα, ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν πόσες φορές επισκέφθηκαν τις υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων τους τελευταίους 6 μήνες (καμία, 1-2, 3-5,5-10, περισσότερες από 10 φορές) και για ποιό λόγο πραγματοποίησαν την επίσκεψη αυτή (Γενικές Πληροφορίες, έκδοση πιστοποιητικών, Ληξιαρχικές πράξεις, Αποδεικτικά ασφαλιστικής ενημερότητας, Αποδεικτικά φορολογικής ενημερότητας, επικύρωση εγγράφων, πληρωμή βεβαιωμένων οφειλών, άλλο).

Με δύο ερωτήσεις κλειστού τύπου (ερωτήσεις 11,12) ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν (με ναι ή όχι) εάν γνωρίζουν και εάν έχουν χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων. Στην αμέσως επόμενη αλληλένδετη ερώτηση (ερώτ.13) έπρεπε να επιλέξουν ποια ηλεκτρονική υπηρεσία έχουν χρησιμοποιήσει (ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, e-ΚΕΠ, ηλεκτρονικές αιτήσεις, Ληξιαρχείο, Πληρωμή δημοτικών φόρων και ηλεκτρονικές ψηφοφορίες.

Στις ερωτήσεις 15-20, τέθηκαν ερωτήματα ικανοποίησης από παράγοντες του Δήμου Μετεώρων όπως προσέγγιση στις υπηρεσίες (τόπος, ωράριο εξυπηρέτησης, ταχύτητα εξυπηρέτησης, επαγγελματισμός, αποτελεσματικότητα, φιλική εξυπηρέτηση και σωστή ολοκλήρωση των διαδικασιών), ικανοποίησης από το προσωπικό του Δήμου Μετεώρων (επαρκής αριθμός υπαλλήλων, ευγένεια υπαλλήλων, καταρτισμένο προσωπικό, αν οι εργαζόμενοι δείχνουν προθυμία να εξυπηρετήσουν, τηλεφωνική εξυπηρέτηση), από τις πληροφορίες που παρέχει ο Δήμος Μετεώρων (αν παρέχονται με κατανοητό τρόπο, είναι έγκυρες και σωστές και αν παρέχονται άμεσα), από τις εγκαταστάσεις και τις υποδομές του Δήμου Μετεώρων (πρόσβαση σε ΑΜΕΑ, επαρκής χώρος αναμονής, καθαριότητα χώρων), το βαθμό ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου.

Στην ερώτηση είκοσι, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν το κατά πόσο σημαντικοί θεωρούνται παράγοντες όπως οι συνθήκες εργασίας, ο περιβάλλον χώρος, η κατάρτιση προσωπικού, η αποτελεσματικότητα του προσωπικού και η αύξηση των

διαδικασιών και των αρμοδιοτήτων για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δήμου Μετεώρων.

Τέλος, στην ερώτηση 21, ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να αξιολογήσουν κατά πόσο οι υπηρεσίες του Δήμου, ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις και ανάγκες των πολιτών σε κλίμακα (καθόλου, λίγο, αρκετά πολύ, πάρα πολύ).

Στο σημείο αυτό, αξίζει να σημειωθεί πως, η σύνταξη του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε σε αντιστοιχία με το θεωρητικό πλαίσιο που διέπει ανάλογες εμπειρικές μελέτες. Η σύνταξη του ερωτηματολογίου στηρίχθηκε τόσο στη διεθνή, όσο και στην ελληνόγλωσση βιβλιογραφία. Με τις ερωτήσεις που απάρτιζαν το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου επιχειρήθηκε η κάλυψη των ερευνητικών υποθέσεων της παρούσας μελέτης, δηλαδή η ανάλυση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τη χρήση των υπηρεσιών του Δήμου.

4.4. Η διαδικασία συγκέντρωσης δεδομένων

Η ερευνητική διαδικασία στηρίχθηκε στη συμπλήρωση εντύπων ερωτηματολογίων, η οποία δεν απαιτούσε πάνω από πέντε λεπτά για να ολοκληρωθεί. Ο τύπος του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε, ήταν με άμεση παράδοση-παραλαβή. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα, χρειάστηκε να απαντήσουν σε ερωτήσεις οι οποίες ήταν πολλαπλής επιλογής, αλλά και να βαθμολογήσουν σχετικές με την έρευνα προτάσεις. Η διατύπωση των ερωτήσεων ήταν όσο το δυνατό σαφέστερη, ώστε να μη δημιουργηθούν, ως προς την ακριβή έννοιά τους, αμφιβολίες, οι οποίες φυσικό είναι να μείωναν την ακρίβεια των αντίστοιχων απαντήσεων. Μάλιστα, για να αποφευχθούν τέτοιου είδους δυσκολίες δόθηκαν, πολλές φορές, οδηγίες για τον τρόπο συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, καθώς και διευκρινήσεις για κάποιους όρους που δυσκόλεψαν στην πλήρη κατανόηση κάποιων ερωτήσεων.

Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν με τυχαία σειρά στους συμμετέχοντες και συμπληρώθηκαν ανώνυμα, από πολίτες οι οποίοι προσήλθαν στο Δημαρχείο του Δήμου Μετεώρων στην πόλη της Καλαμπάκας νομού Τρικάλων και επισκέφθηκαν διάφορες υπηρεσίες, κυρίως μετά την εξυπηρέτησή τους. Η έρευνα διεξήχθη από 15/10/2020 έως και 5/11/2020.

Τα θετικά αποτελέσματα της διεξαγωγής έρευνας με τη χρήση ερωτηματολογίου είναι ότι είναι μια οικονομική μέθοδος καθόλου χρονοβόρα, η οποία απευθύνεται σε ένα μεγάλο

αριθμό ατόμων, πολύ εύκολα στη δημιουργία και στη χρήση τους, υπάρχει ελευθερία έκφρασης των ατόμων που συμμετέχουν και ο ερευνητής δεν μπορεί να επηρεάσει το αποτέλεσμα της έρευνας. Μειονεκτεί στο ότι υπάρχει ένας συγκεκριμένος τρόπος απάντησης και δεν μπορούν εύκολα να αποσαφηνιστούν από τον ερευνητή ερωτήσεις ανοιχτού τύπου (Λαγουμιντζής, Βλαχόπουλος, & Κουτσογιάννης, 2015).

4.5. Στατιστική ανάλυση

Το είδος της έρευνας που επιλέχθηκε για την παρούσα εργασία είναι η περιγραφική στατιστική. Για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα IBMSPSS, ερμηνεύοντας αποτελέσματα 130 ερωτηματολογίων.

4.6. Ερευνητικά ερωτήματα

Οι υπηρεσίες του Δήμου οριοθετούνται από τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας (Ο.Ε.Υ.) του άρθρου 10 του ν. 3584/2007, και διακρίνονται ανάλογα με τη εσωτερική τους διάρθρωση (Διευθύνσεις, Τμήματα, Αυτοτελή γραφεία κ.λπ.) και το ιεραρχικό τους επίπεδο, το ρόλο τους ως κάθετες (κύριες) ή ως οριζόντιες (υποστηρικτικές) και την έδρα τους (κεντρικές ή αποκεντρωμένες).

Για τη σύνταξη του Ο.Ε.Υ. καθοριστικός είναι ο ρόλος του **Επιχειρησιακού Προγράμματος** του Δήμου το οποίο καταρτίζεται σύμφωνα με τα άρθρα 203-207 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων (ν. 3463/2006) και το άρθρο 266 του ν. 3852/2010 (Πρόγραμμα Καλλικράτης). Στόχοι του, δε, είναι: α) η προώθηση της ανάπτυξης της τοπικής κοινωνίας με την ανάληψη δράσεων που στοχεύουν στην οικονομική και κοινωνική ευημερία των πολιτών, β) η εσωτερική ανάπτυξη του Δήμου μέσα από τη βελτίωση της ικανότητάς του σε διοικητικό επίπεδο με σκοπό τη βελτιστοποίηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της λειτουργίας του και γ) η ανάπτυξη συνεργασιών με άλλους φορείς (επιχειρήσεις, συλλόγους, άλλους Δήμους κ.λπ.) με στόχο την από κοινού παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών.

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα του Δήμου, όσον αφορά την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί και την εξάλειψη παρεκκλίσεων από αυτούς, παρακολουθείται και αξιολογείται βάσει **δεικτών** οι οποίοι βασίζονται σε μεγέθη εισροών, εκροών και αποτελέσματος. Έτσι, οι **δείκτες εισροών** σχετίζονται με την χρησιμοποίηση πόρων και

τη μέτρηση του σχετικού κόστους με σκοπό την υλοποίηση διαφόρων δράσεων. Οι **δείκτες εκροών** αναφέρονται στο αποτέλεσμα των παραπάνω δράσεων δηλαδή την πρόοδο η οποία επιτυγχάνεται από την υλοποίησή τους. Τέλος, οι **αποτελεσματικοί δείκτες** είναι αυτοί που αποτυπώνουν τις αλλαγές που επέρχονται από την υλοποίηση των διαφόρων δράσεων και αποβλέπουν στην ποσοτικοποίηση των στόχων ώστε να είναι ευκολότερη η παρακολούθησή τους (ΕΕΤΑΑ, 2011).

Τα ερευνητικά ερωτήματα της παρούσης εργασίας έχουν ως στόχο την αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος προς τους πολίτες. Τα κυριότερα εξ αυτών, στα οποία επιχειρεί να απαντήσει η έρευνα, είναι τα εξής:

1. Πόσο ικανοποιημένοι είναι οι δημότες ή επισκέπτες του Δήμου Μετεώρων από την εξυπηρέτηση και την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν οι κυριότερες υπηρεσίες του Δήμου;
2. Πόσο ενημερωμένοι είναι για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου;
3. Πόσο ικανοποιημένοι είναι από το προσωπικό του Δήμου Μετεώρων;
4. Πόσο ικανοποιημένοι είναι από τις εγκαταστάσεις του Δήμου και την ευκολία πρόσβασής τους σε αυτόν;
5. Οι υπηρεσίες του Δήμου, ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις και ανάγκες των πολιτών;

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στη συγκεκριμένη ενότητα παραθέτονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την εμπειρική έρευνα.

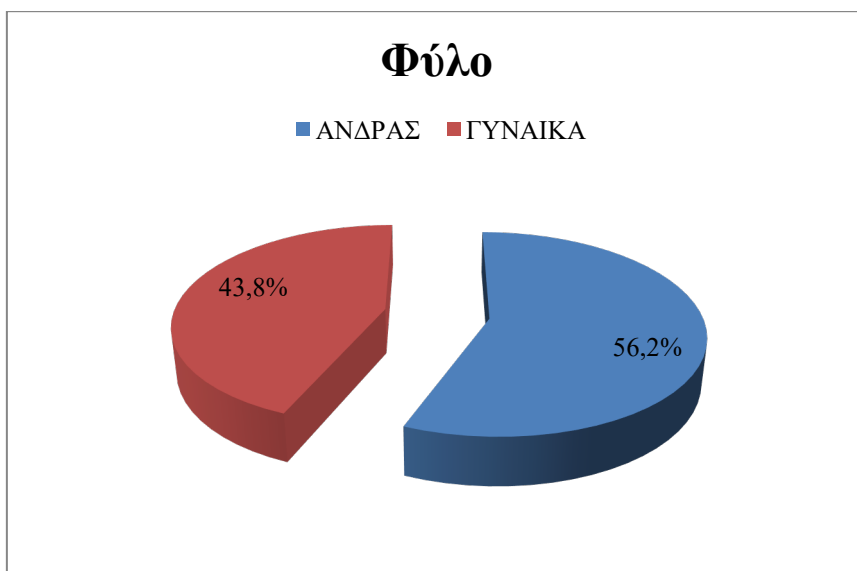
5.1. Ανάλυση δημογραφικών στοιχείων δείγματος

Φύλο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ANΤΡΑΣ	73	56,2	56,2	56,2
ΓΥΝΑΙΚΑ	57	43,8	43,8	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 1 Κατανομή του δείγματος με βάση το φύλο

Από τους 130 δημότες ή επισκέπτες του Δήμου που συμμετείχαν στην έρευνα, οι 73 ήταν άνδρες και οι 57 γυναίκες. Ποσοστιαία μεταφράζουμε 56,2% των ερωτηθέντων ήταν άντρες ενώ το 43,8% ήταν γυναίκες.

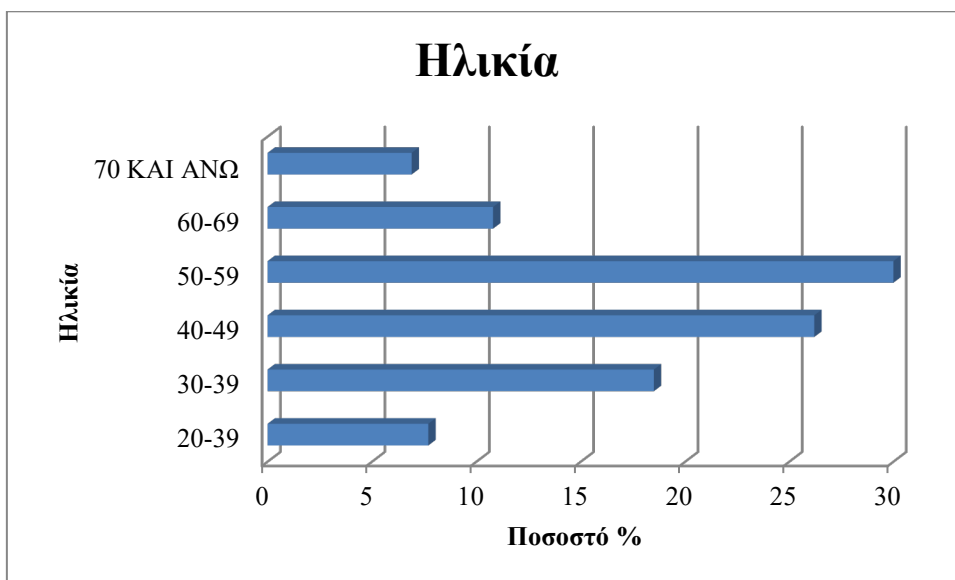


Διάγραμμα 1 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση το φύλο

Ηλικία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-29	10	7,7	7,7	7,7
30-39	24	18,5	18,5	26,2
40-49	34	26,2	26,2	52,3
50-59	39	30,0	30,0	82,3
60-69	14	10,8	10,8	93,1
70 ΚΑΙ ΑΝΩ	9	6,9	6,9	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 2 Κατανομή του δείγματος με βάση την ηλικία



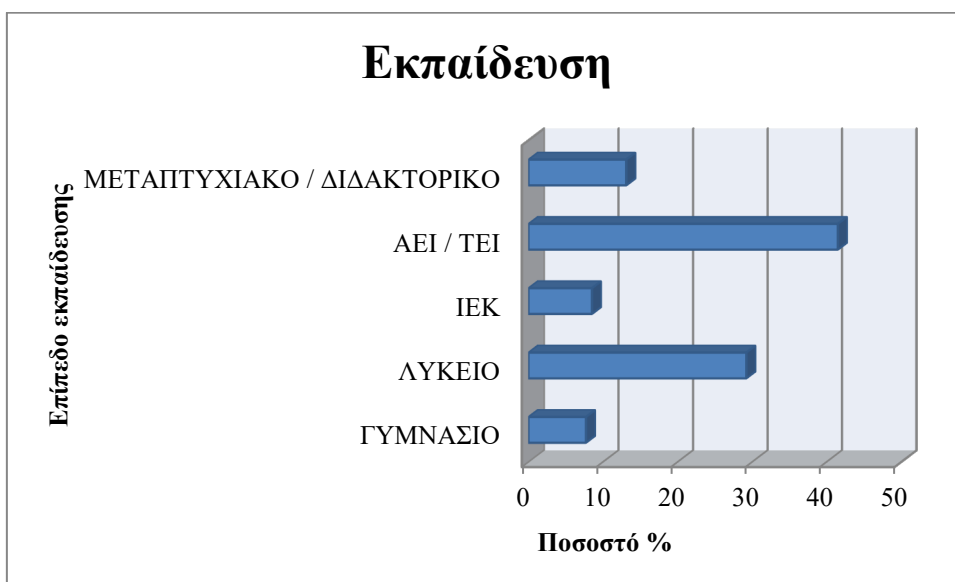
Διάγραμμα 2 Ποσοστιαία ηλικιακή κατανομή του δείγματος

Αναφορικά με την ηλικία, η υποκατηγορία του δείγματος που συγκέντρωσε το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν μεταξύ 50-59 ετών με ποσοστό 30%, ακολούθως οι πολίτες 40-49 ετών με ποσοστό 26,2%, οι 30-39 ετών με ποσοστό 18,5%, οι 60-69 ετών με ποσοστό 10,8%, οι 20-29 ετών με ποσοστό 7,7% και το 6,9% των ερωτηθέντων 70 ετών και άνω.

Επίπεδο εκπαίδευσης

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
ΓΥΜΝΑΣΙΟ	10	7,7	7,7	7,7
ΛΥΚΕΙΟ	38	29,2	29,2	36,9
ΙΕΚ	11	8,5	8,5	45,4
ΑΕΙ / ΤΕΙ	54	41,5	41,5	86,9
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ / ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	17	13,1	13,1	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 3 Κατανομή του δείγματος με βάση το επίπεδο εκπαίδευσης



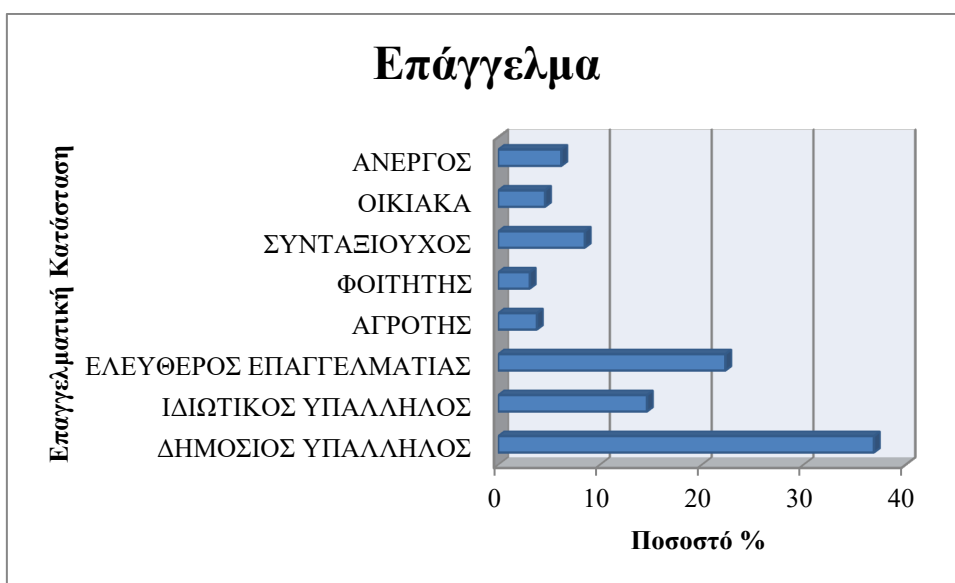
Διάγραμμα 3 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση το επίπεδο εκπαίδευσης

Όσον αφορά το επίπεδο εκπαίδευσης, οι 54 από τους 130 συμμετέχοντες είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ (41,5%), οι 38 (29,2%) είναι απόφοιτοι λυκείου, οι 17 είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού/ διδακτορικού τίτλου (13,1%), οι 11 (8,5%) είναι απόφοιτοι ΙΕΚ και οι 10 (7,7%) απόφοιτοι γυμνασίου.

Επαγγελματική κατάσταση

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΔΗΜΟΣΙΟΣ	48	36,9	36,9	36,9
ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ				
ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ	19	14,6	14,6	51,5
ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ				
ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ	29	22,3	22,3	73,8
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ				
ΑΓΡΟΤΗΣ	5	3,8	3,8	77,7
ΦΟΙΤΗΤΗΣ	4	3,1	3,1	80,8
ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ	11	8,5	8,5	89,2
ΟΙΚΙΑΚΑ	6	4,6	4,6	93,8
ΑΝΕΡΓΟΣ	8	6,2	6,2	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 4 Κατανομή του δείγματος με βάση το επάγγελμα



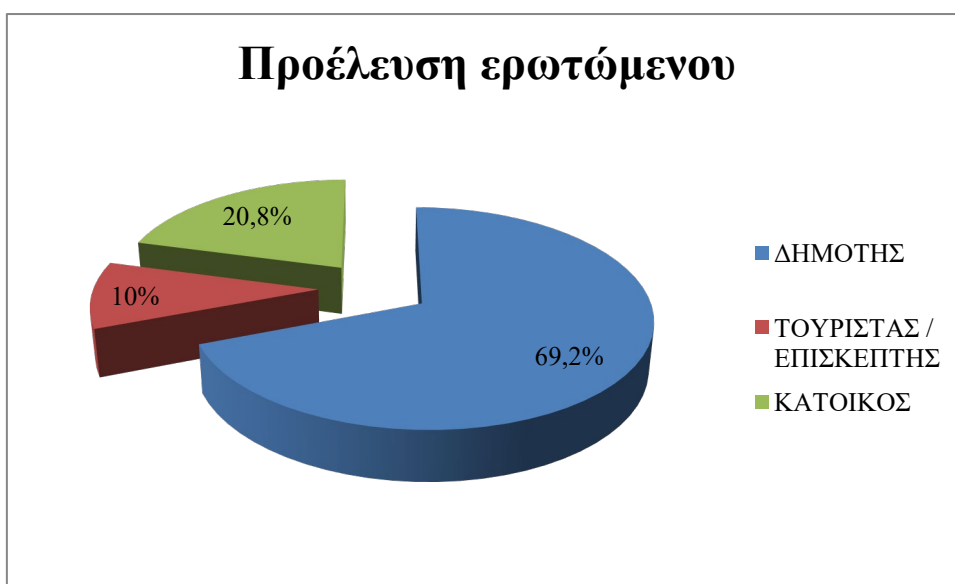
Διάγραμμα 4 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση το επάγγελμα

Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων στην έρευνα (36,9%) δήλωσαν ότι είναι δημόσιοι υπάλληλοι δηλαδή οι 48 από τους 130. Οι 29 (ποσοστό 22,3%) ελεύθεροι επαγγελματίες, οι 19 (ποσοστό 14,6%) ιδιωτικοί υπάλληλοι, οι 11 ερωτηθέντες (8,5%) ήταν συνταξιούχοι, οι 8 (6,2 %) ήταν άνεργοι, οι 6 (4,6%) ασχολούνται με τα οικιακά, οι 5 (3,8%) είναι αγρότες και τέλος οι 4 είναι φοιτητές (ποσοστό 3,1%).

Προέλευση ερωτώμενου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΔΗΜΟΤΗΣ	90	69,2	69,2	69,2
ΤΟΥΡΙΣΤΑΣ / ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΣ	13	10,0	10,0	79,2
ΚΑΤΟΙΚΟΣ	27	20,8	20,8	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 5 Κατανομή του δείγματος με βάση τη δημοτικότητα



Διάγραμμα 5 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την προέλευσή του

Από το σύνολο των πολιτών (δημοτών, επισκεπτών ή κατοίκων) που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο, το 69,2% (90 πολίτες) δήλωσαν δημότες του Δήμου Μετεώρων, το 20,8% (27 πολίτες) είναι κάτοικοι του Δήμου Μετεώρων ενώ το 10% (13 πολίτες) δήλωσαν τουρίστες ή επισκέπτες της περιοχής

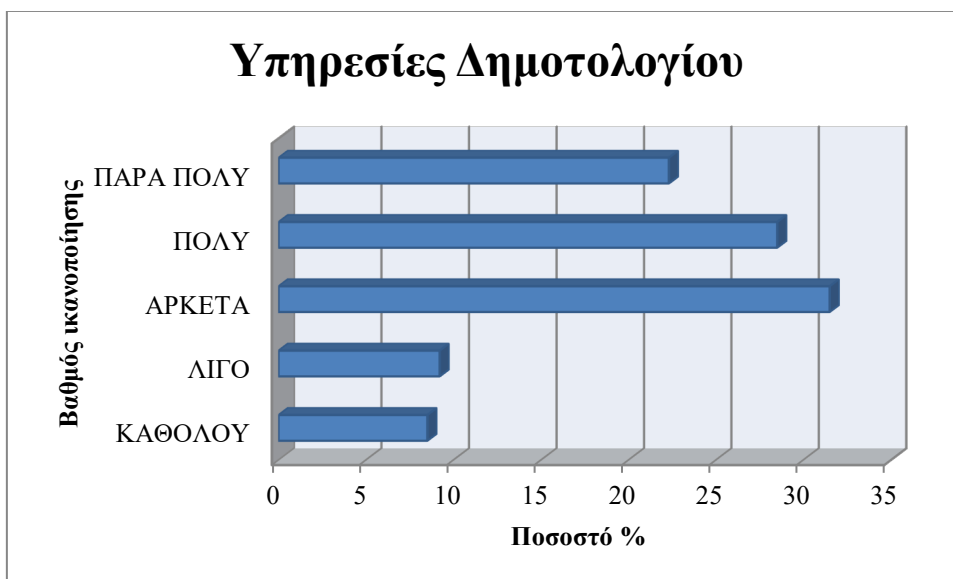
5.2 Ανάλυση ερευνητικών ερωτημάτων

5.2.1 Ερωτήματα σχετικά με τις υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων

Πόσο ικανοποιημένος είστε συνολικά από την εξυπηρέτηση και την ποιότητα υπηρεσιών δημοτολογίου που παρέχει ο Δήμος Μετεώρων;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	11	8,5	8,5	8,5
	ΛΙΓΟ	12	9,2	9,2	17,7
	ΑΡΚΕΤΑ	41	31,5	31,5	49,2
	ΠΟΛΥ	37	28,5	28,5	77,7
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	29	22,3	22,3	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 6 Κατανομή του δείγματος με βάση τις υπηρεσίες Δημοτολογίου



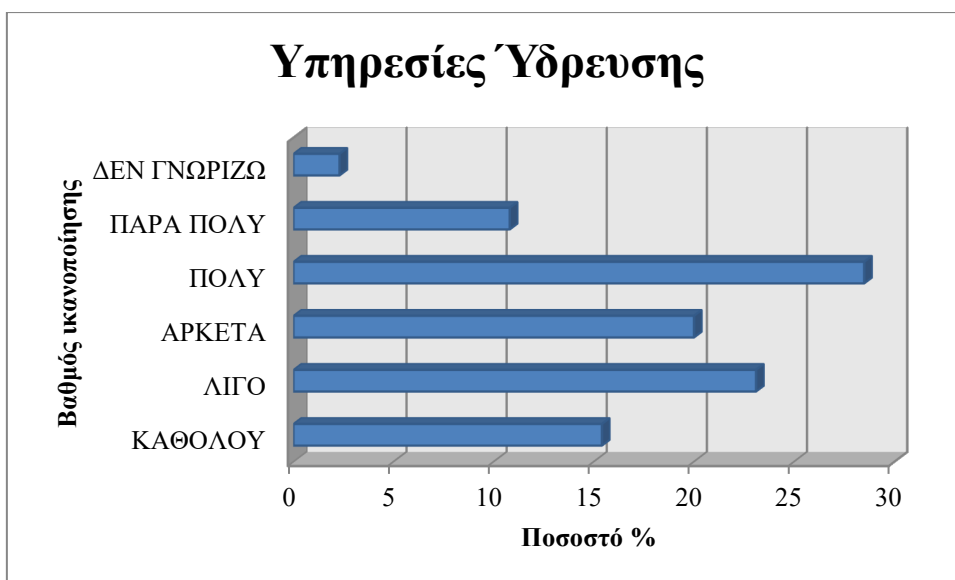
Διάγραμμα 6 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τις υπηρεσίες Δημοτολογίου

Οι 41 από τους 130 συμμετέχοντες δήλωσαν πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες δημοτολογίου του Δήμου Μετεώρων (31,5%), οι 37 δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι (28,5%), οι 29 δήλωσαν πάρα πολύ ικανοποιημένοι (22,3%), οι 12 λίγο ικανοποιημένοι (9,2%) και οι 11 (8,5%) καθόλου ικανοποιημένοι.

Ποσό ικανοποιημένος είστε συνολικά από την εξυπηρέτηση και την ποιότητα των υπηρεσιών ύδρευσης που παρέχει ο Δήμος Μετεώρων;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	20	15,4	15,4	15,4
	ΛΙΓΟ	30	23,1	23,1	38,5
	ΑΡΚΕΤΑ	26	20,0	20,0	58,5
	ΠΟΛΥ	37	28,5	28,5	86,9
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	14	10,8	10,8	97,7
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	3	2,3	2,3	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 7 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίηση από τις υπηρεσίες ύδρευσης



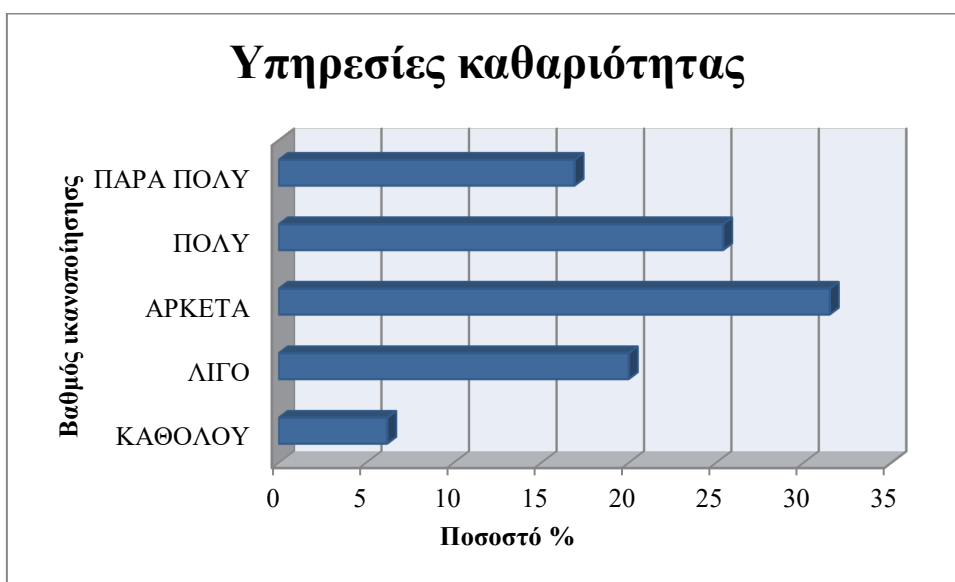
Διάγραμμα 7 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τις υπηρεσίες Ύδρευσης

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (28,5%) που αντιστοιχεί σε 37 από τους 130 πολίτες, δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες ύδρευσης που παρέχει ο Δήμος Μετεώρων. Οι 30 (23,1%), δήλωσαν λίγο, οι 26 (20%) αρκετά, οι 20 (15,4%) καθόλου, οι 14 (10,8%) πάρα πολύ και 3 πολίτες (2,3%) δεν γνωρίζει.

Ποσό ικανοποιημένος είστε συνολικά από την εξυπηρέτηση και την ποιότητα των υπηρεσιών καθαριότητας που παρέχει ο Δήμος Μετεώρων;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΚΑΘΟΛΟΥ	8	6,2	6,2	6,2
ΛΙΓΟ	26	20,0	20,0	26,2
ΑΡΚΕΤΑ	41	31,5	31,5	57,7
ΠΟΛΥ	33	25,4	25,4	83,1
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	22	16,9	16,9	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 8 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τις υπηρεσίες καθαριότητας



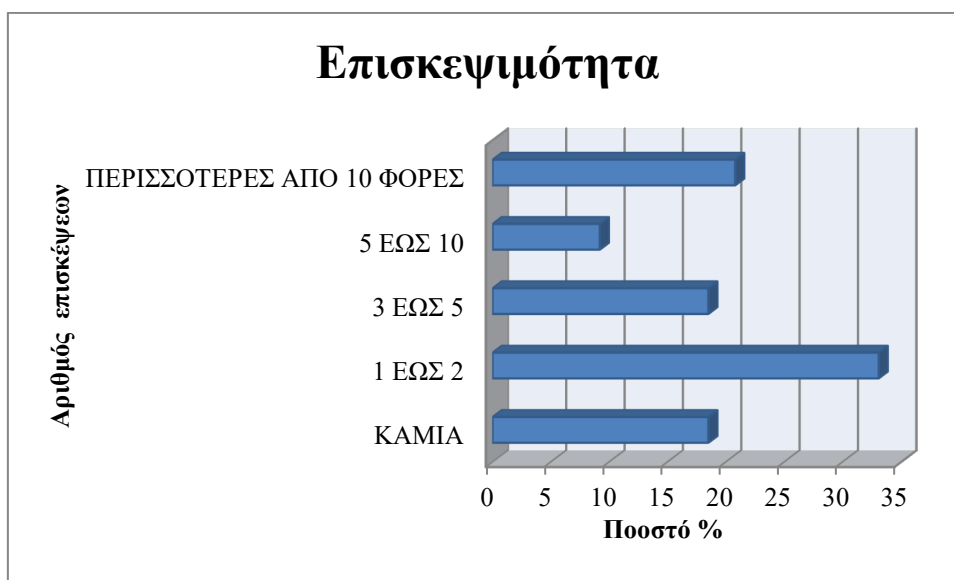
Διάγραμμα 8 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τις υπηρεσίες καθαριότητας

Οι 41 από τους 130 ερωτηθέντες δήλωσαν πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες καθαριότητας του Δήμου Μετεώρων (31,5%), οι 33 δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι (25,4%), οι 26 από δήλωσαν λίγο ικανοποιημένοι (20%), οι 22 απάντησαν πάρα πολύ ικανοποιημένοι (16,9%) και οι 8 από τους 130 ερωτηθέντες (6,2%) καθόλου ικανοποιημένοι.

Πόσες φορές επισκεφτήκατε τις υπηρεσίες του Δήμου τους τελευταίους 6 μήνες;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΚΑΜΙΑ	24	18,5	18,5	18,5
1 ΕΩΣ 2	43	33,1	33,1	51,5
3 ΕΩΣ 5	24	18,5	18,5	70,0
5 ΕΩΣ 10	12	9,2	9,2	79,2
ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΑΠΟ 10 ΦΟΡΕΣ	27	20,8	20,8	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 9 Κατανομή του δείγματος με βάση την επισκεψιμότητά του στο Δήμο



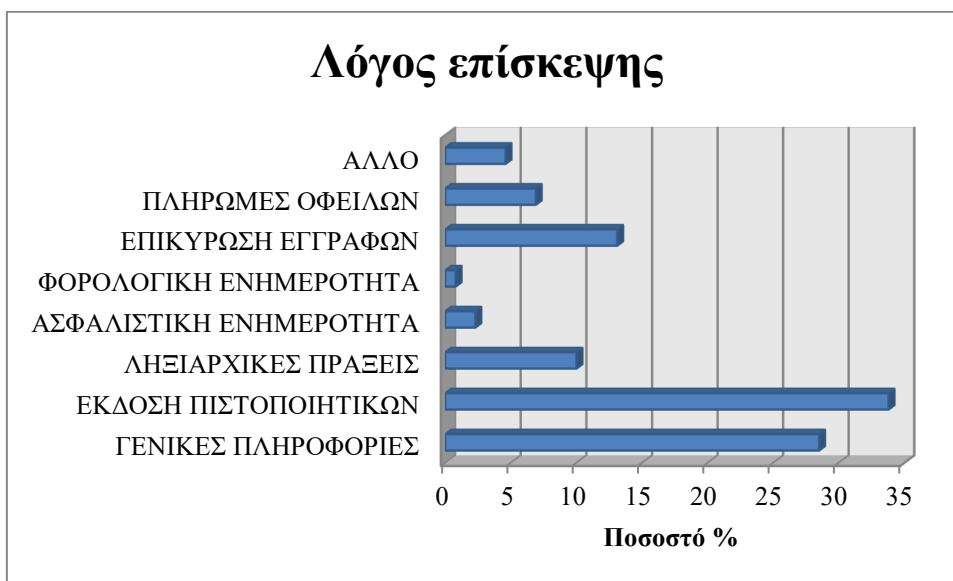
Διάγραμμα 9 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση τον αριθμό επισκέψεων

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων δημοτών και επισκεπτών (33,1%) δηλαδή οι 43 από τους 130, δήλωσαν ότι τους τελευταίους 6 μήνες επισκέφθηκε το Δήμο Μετεώρων 1 έως 2 φορές. Οι 27 (20,8%), δήλωσαν πως έχουν επισκεφθεί το Δήμο πάνω από 10 φορές τους τελευταίους μήνες. Οι 24 (18,5%) έχουν επισκεφθεί το Δήμο 3 έως 5 φορές , το ίδιο ποσοστό (18,5%) ισχύει και για όσους δεν έχουν επισκεφθεί καμία φορά τους τελευταίους 6 μήνες το Δήμο. Τέλος οι 12 από τους 130 ερωτηθέντες δήλωσαν πως το τελευταίο εξάμηνο επισκέφθηκαν το Δήμο 5 έως 10 φορές (9,2%).

Για ποιο λόγο απευθυνθήκατε κυρίως στο Δήμο Μετεώρων το τελευταίο χρόνο;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	37	28,5	28,5	28,5
ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ	44	33,8	33,8	62,3
ΛΗΞΙΑΡΧΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ	13	10,0	10,0	72,3
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΟΤΗΤΑ	3	2,3	2,3	74,6
ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΟΤΗΤΑ	1	,8	,8	75,4
ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	17	13,1	13,1	88,5
ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΟΦΕΙΛΩΝ	9	6,9	6,9	95,4
ΑΛΛΟ	6	4,6	4,6	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 10 Κατανομή του δείγματος με βάση το λόγο επίσκεψής του στο Δήμο



Διάγραμμα 10 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση το λόγο επίσκεψής του στο Δήμο

Από το σύνολο των συμμετεχόντων οι 44 από τους 130 δήλωσαν πως επισκέφθηκαν το Δήμο για την έκδοση πιστοποιητικών που μεταφράζεται σε ένα ποσοστό 33,8%. Οι 37 προσήλθαν στο Δήμο για γενικές πληροφορίες (28,5%), οι 17 (13,1%) για επικύρωση εγγράφων, οι 13 για έκδοση ληξιαρχικών πράξεων (10%), οι 9 (6,9%) για πληρωμές οφειλών, οι 6 (4,6%) προσήλθαν στο Δήμο για διάφορους άλλους λόγους, οι 3 (2,3%) για ασφαλιστική ενημερότητα και ένας προσήλθε για φορολογική ενημερότητα (0,8%).

5.2.2 Ερωτήματα σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες Δήμου Μετεώρων

Γνωρίζετε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NAI	63	48,5	48,5	48,5
OXI	67	51,5	51,5	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 11 Κατανομή του δείγματος με βάση τη γνώση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου



Διάγραμμα 11 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση τη γνώση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Οι 67 από τους 130 συμμετέχοντες δημότες ή επισκέπτες δήλωσαν ως δεν γνωρίζουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων σε ποσοστό 51,5%, ενώ Το 48,5% που αντιστοιχεί σε δείγμα 63 ερωτώμενων απάντησε πως τις γνωρίζει.

Έχετε χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	48	36,9	36,9	36,9
	OXI	82	63,1	63,1	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 12 Κατανομή του δείγματος με βάση τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών



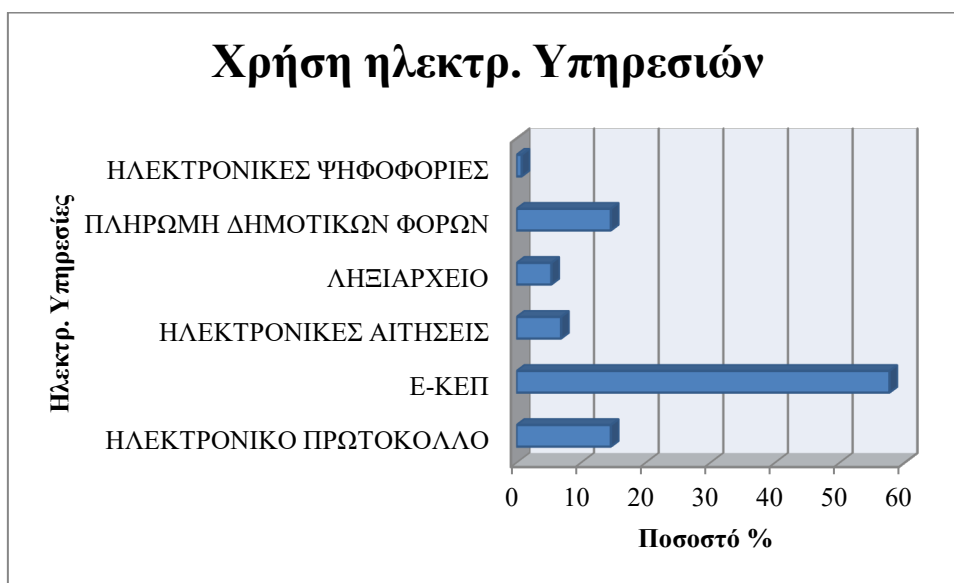
Διάγραμμα 12 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Το 63,1% των ερωτώμενων που αντιστοιχεί σε 82 πολίτες, δήλωσε πως δεν έχει χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου, ενώ το 36,9% δηλαδή οι 48, τις έχει χρησιμοποιήσει.

Ποια από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων έχετε χρησιμοποιήσει;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ	19	14,6	14,6	14,6
E-ΚΕΠ	75	57,7	57,7	72,3
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ	9	6,9	6,9	79,2
ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΟ	7	5,4	5,4	84,6
ΠΛΗΡΩΜΗ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΦΟΡΩΝ	19	14,6	14,6	99,2
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΨΗΦΟΦΟΡΙΕΣ	1	,8	,8	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 13 Κατανομή του δείγματος με βάση ποιές ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχει χρησιμοποιήσει



Διάγραμμα 13 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση ποιες ηλεκτρ. υπηρεσίες έχει χρησιμοποιήσει

Από το σύνολο ερωτηθέντων το μεγαλύτερο ποσοστό (57,7%) που αντιστοιχεί σε 75 από τους 130, δήλωσε πως έχει χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική υπηρεσία E-ΚΕΠ. Σε ποσοστό 14,6% έκαστος δηλώθηκε από 19 πολίτες ότι έχουν χρησιμοποιήσει το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και την υπηρεσία πληρωμής δημοτικών φόρων, οι 9 (6,9%) χρησιμοποίησαν τις ηλεκτρονικές αιτήσεις, οι 7 (5,4%) χρησιμοποίησαν την ηλεκτρονική υπηρεσία του Ληξιαρχείου ενώ μόλις ένας χρησιμοποίησε την υπηρεσία ηλεκτρονικές ψηφοφορίες (0,8%).

Κατά πόσο είστε ενημερωμένοι για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	56	43,1	43,1	43,1
	ΛΙΓΟ	35	26,9	26,9	70,0
	ΑΡΚΕΤΑ	20	15,4	15,4	85,4
	ΠΟΛΥ	10	7,7	7,7	93,1
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	9	6,9	6,9	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 14 Κατανομή του δείγματος με βάση την ενημέρωσή του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες



Διάγραμμα 14 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ενημέρωσή του για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες

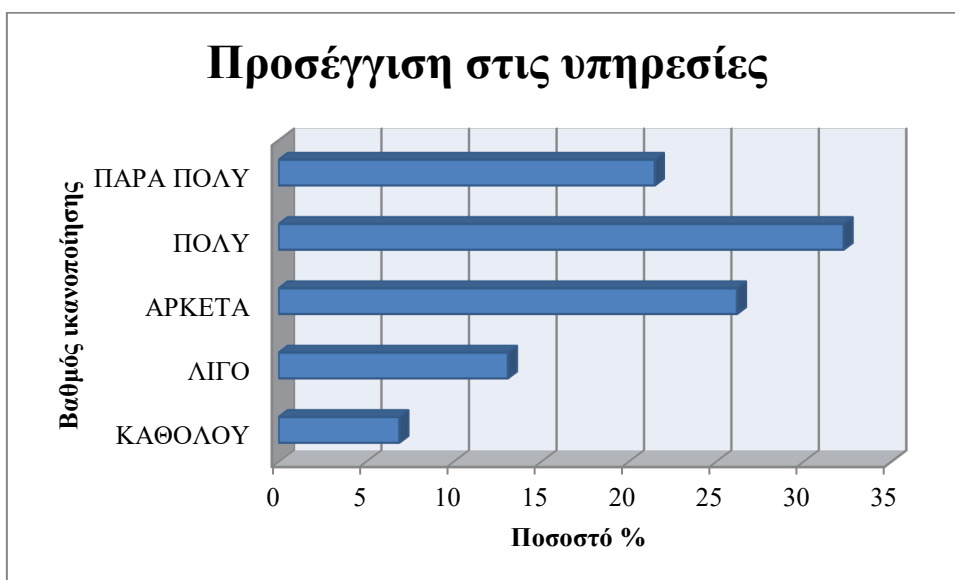
Οι 56 από τους 130 συμμετέχοντες (43,1%), απάντησαν πως δεν είναι καθόλου ενημερωμένοι για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου, οι 35 (26,9%) δήλωσαν λίγο ενημερωμένοι, οι 20 (15,4%) αρκετά ενημερωμένοι, οι 10 (7,7%) πολύ ενημερωμένοι και τέλος 9 (6,9%) δήλωσαν πάρα πολύ ενημερωμένοι.

5.2.3. Δείκτης ικανοποίησης των πολιτών βάσει συγκεκριμένων παραγόντων

Προσέγγιση στις υπηρεσίες

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	9	6,9	6,9	6,9
	ΛΙΓΟ	17	13,1	13,1	20,0
	ΑΡΚΕΤΑ	34	26,2	26,2	46,2
	ΠΟΛΥ	42	32,3	32,3	78,5
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	28	21,5	21,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 15 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την προσέγγιση στις υπηρεσίες του Δήμου



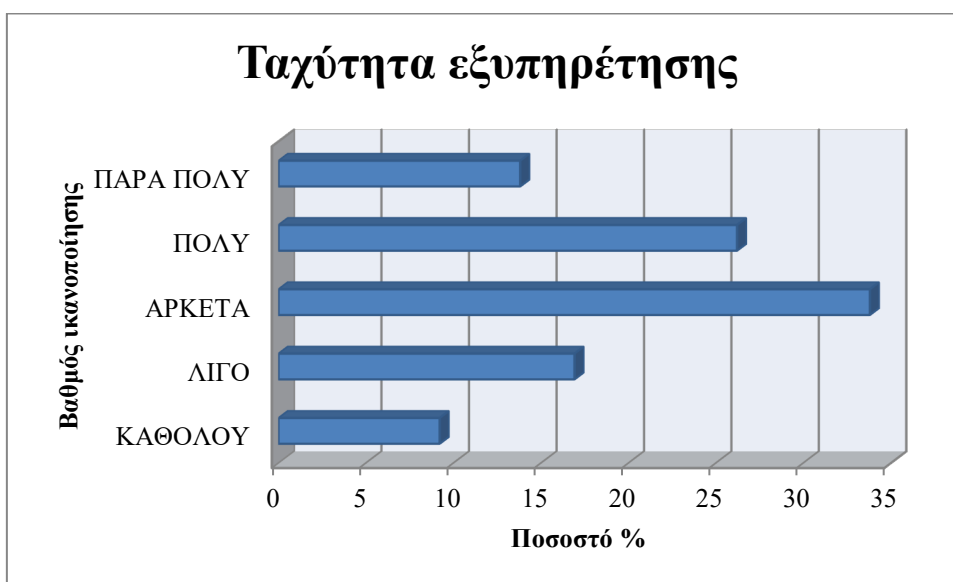
Διάγραμμα 15 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την προσέγγιση στις υπηρεσίες

Το 32,3% (42 από τους 130) δήλωσε πως ικανοποιούνται πολύ από την προσέγγιση στις υπηρεσίες του Δήμου, οι 34 (26,2%) απάντησαν πως ικανοποιούνται αρκετά, οι 28 (21,5%) πάρα πολύ, οι 17 (13,1%) δήλωσαν λίγο και οι 9 από τους (6,9%) δήλωσαν καθόλου ικανοποιημένοι.

Ταχύτητα εξυπηρέτησης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	12	9,2	9,2	9,2
	ΛΙΓΟ	22	16,9	16,9	26,2
	ΑΡΚΕΤΑ	44	33,8	33,8	60,0
	ΠΟΛΥ	34	26,2	26,2	86,2
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	18	13,8	13,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 16 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την ταχύτητα εξυπηρέτησης



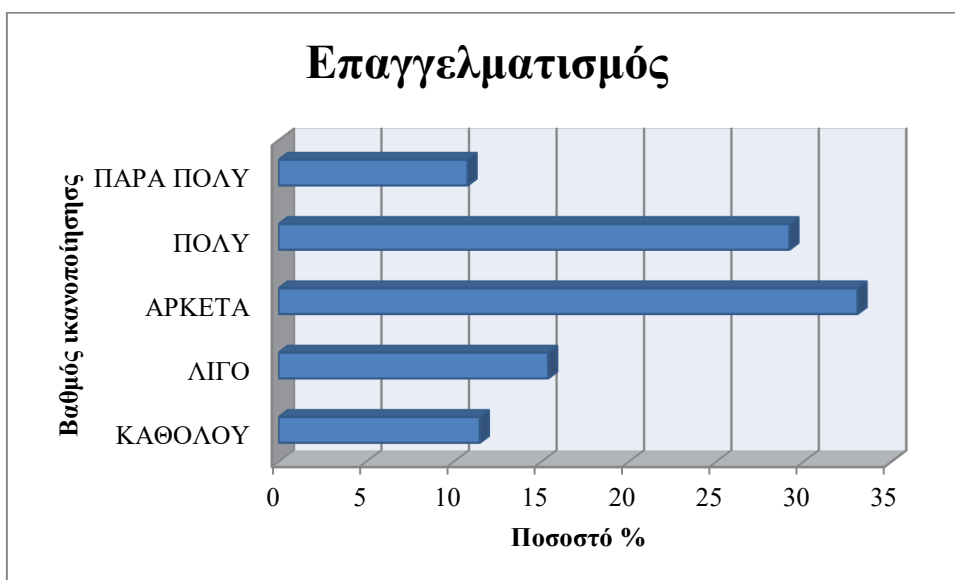
Διάγραμμα 16 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ταχύτητα εξυπηρέτησής του

Αρκετά ικανοποιημένοι δήλωσαν 44 από το σύνολο των ερωτηθέντων (33,8%) από την ταχύτητα εξυπηρέτησης, πολύ ικανοποιημένοι δήλωσαν οι 34 (26,2%), λίγο ικανοποιημένοι δήλωσαν οι 22 (16,9%), οι 18 δήλωσαν πάρα πολύ ικανοποιημένοι (13,8%) και οι 12 (9,2%) δήλωσαν ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από την ταχύτητα εξυπηρέτησης.

Επαγγελματισμός

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	15	11,5	11,5	11,5
	ΛΙΓΟ	20	15,4	15,4	26,9
	ΑΡΚΕΤΑ	43	33,1	33,1	60,0
	ΠΟΛΥ	38	29,2	29,2	89,2
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	14	10,8	10,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 17 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τον επαγγελματισμό που προσφέρουν οι υπηρεσίες του Δήμου



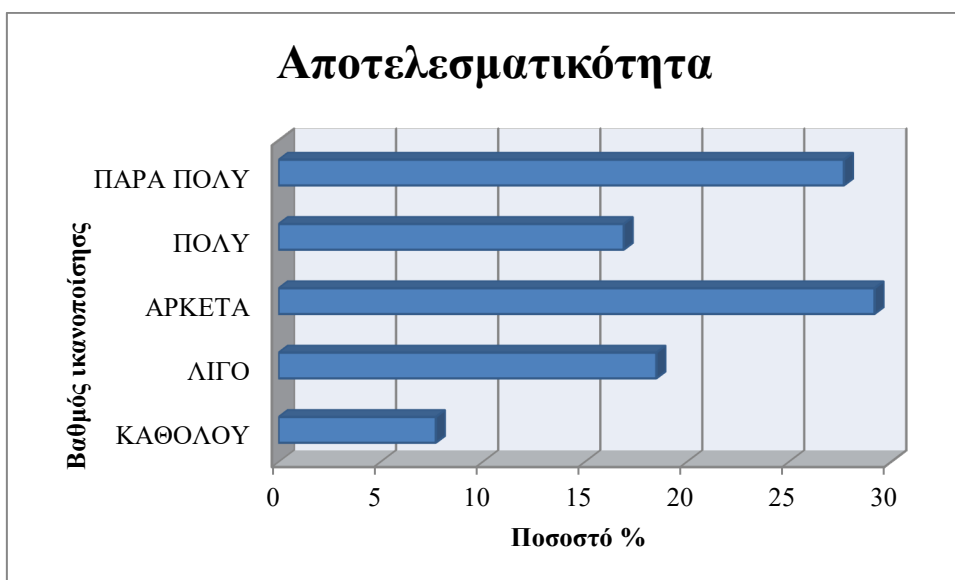
Διάγραμμα 17 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τον επαγγελματισμό των υπηρεσιών

Το 33,1% (43 πολίτες) απάντησε ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι με τον επαγγελματισμό των υπηρεσιών του Δήμου, το 29,2% (38 πολίτες) απάντησε πολύ, το 15,4% (20 πολίτες) απάντησε λίγο, το 11,5% (15 πολίτες) απάντησε καθόλου και 14 πολίτες (10,8%) απάντησαν πως είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τον επαγγελματισμό των υπηρεσιών.

Αποτελεσματικότητα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	10	7,7	7,7	7,7
	ΛΙΓΟ	24	18,5	18,5	26,2
	ΑΡΚΕΤΑ	38	29,2	29,2	55,4
	ΠΟΛΥ	22	16,9	16,9	72,3
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	36	27,7	27,7	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 18 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών του Δήμου



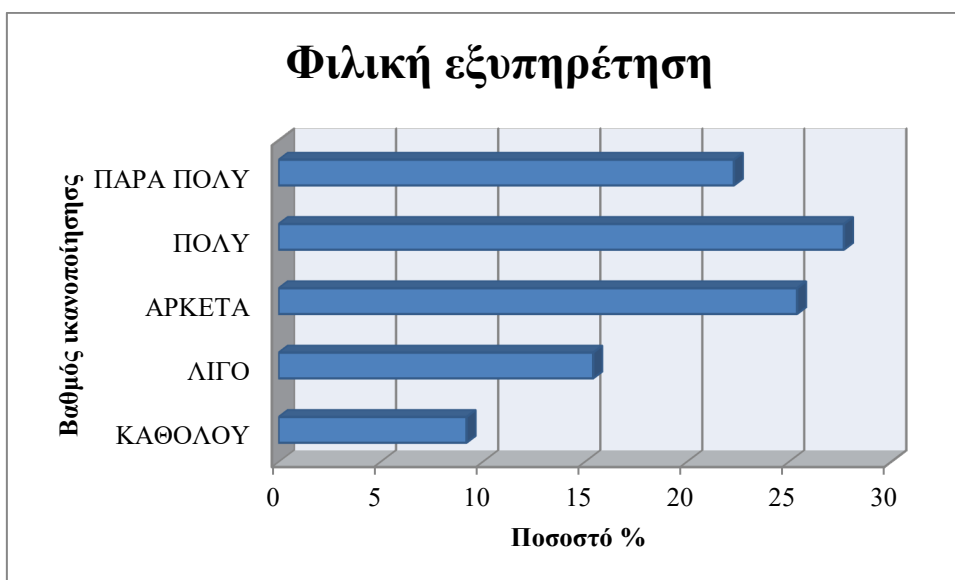
Διάγραμμα 18 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών

Από το σύνολο των συμμετεχόντων 38 (29,2%) δήλωσαν ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών του Δήμου Μετεώρων, οι 36 (27,7%) πάρα πολύ ικανοποιημένοι, οι 24 (18,5%) λίγο ικανοποιημένοι, οι 22 (16,9%) πολύ και οι 10 (7,7%), δήλωσαν πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών του Δήμου.

Φιλική εξυπηρέτηση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	12	9,2	9,2	9,2
	ΛΙΓΟ	20	15,4	15,4	24,6
	ΑΡΚΕΤΑ	33	25,4	25,4	50,0
	ΠΟΛΥ	36	27,7	27,7	77,7
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	29	22,3	22,3	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 19 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τη φιλική εξυπηρέτηση των υπαλλήλων του Δήμου



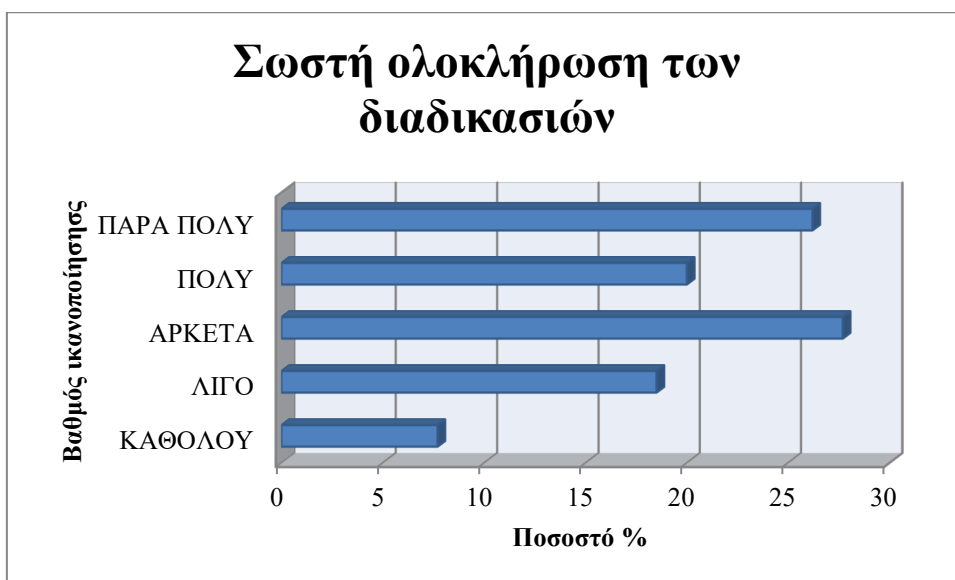
Διάγραμμα 19 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τη φιλική εξυπηρέτηση

Το 27,7% των ερωτηθέντων (οι 36 από τους 130 συμμετέχοντες) δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι από τη φιλική εξυπηρέτηση που απολαμβάνουν από τους υπαλλήλους του Δήμου, το 25,4% (οι 33 από τους 130 συμμετέχοντες) δήλωσαν αρκετά ικανοποιημένοι, το 22,3% (οι 29 από τους 130 συμμετέχοντες) πάρα πολύ ικανοποιημένοι, με ποσοστό 15,4% δήλωσαν οι 20 ότι είναι λίγο ικανοποιημένοι και τέλος 12 (9,2%) δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι.

Σωστή ολοκλήρωση των διαδικασιών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	10	7,7	7,7	7,7
	ΛΙΓΟ	24	18,5	18,5	26,2
	ΑΡΚΕΤΑ	36	27,7	27,7	53,8
	ΠΟΛΥ	26	20,0	20,0	73,8
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	34	26,2	26,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 20 Κατανομή του με βάση την ικανοποίησή του από τη σωστή ολοκλήρωση των διαδικασιών



Διάγραμμα 20 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τη σωστή ολοκλήρωση των διαδικασιών

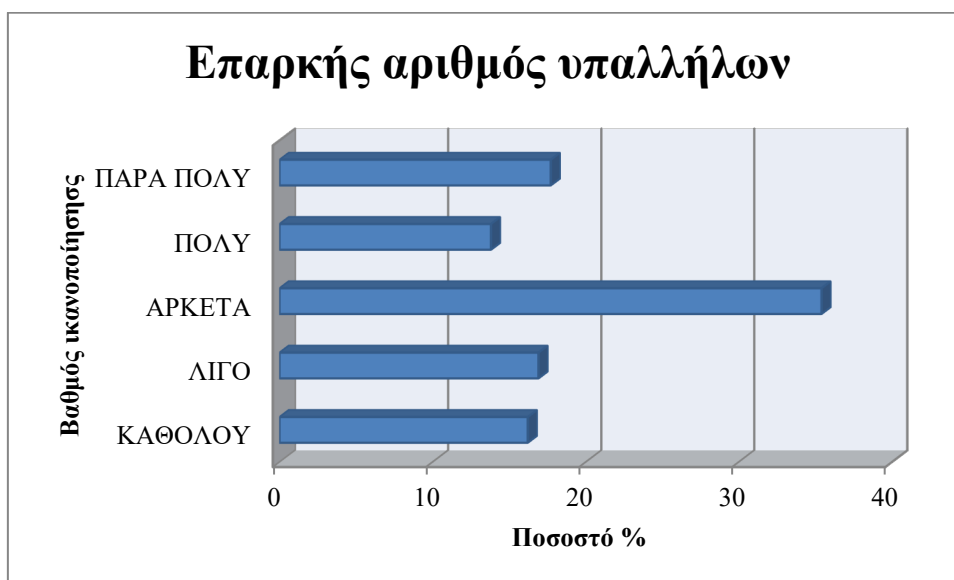
Το 27,7% δήλωσε πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τη σωστή ολοκλήρωση των διαδικασιών εξυπηρέτησης των υπηρεσιών του Δήμου Μετεώρων, το 26,2% πάρα πολύ ικανοποιημένοι, το 20% πολύ ικανοποιημένοι, το 18,5% λίγο ικανοποιημένοι και τέλος το 7,7% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από τη σωστή ολοκλήρωση των διαδικασιών.

5.2.4. Δείκτης ικανοποίησης των πολιτών από το προσωπικό του Δήμου Μετεώρων

Επαρκής αριθμός υπαλλήλων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΚΑΘΟΛΟΥ	21	16,2	16,2	16,2
ΛΙΓΟ	22	16,9	16,9	33,1
ΑΡΚΕΤΑ	46	35,4	35,4	68,5
ΠΟΛΥ	18	13,8	13,8	82,3
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	23	17,7	17,7	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 21 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τον επαρκή αριθμό υπαλλήλων



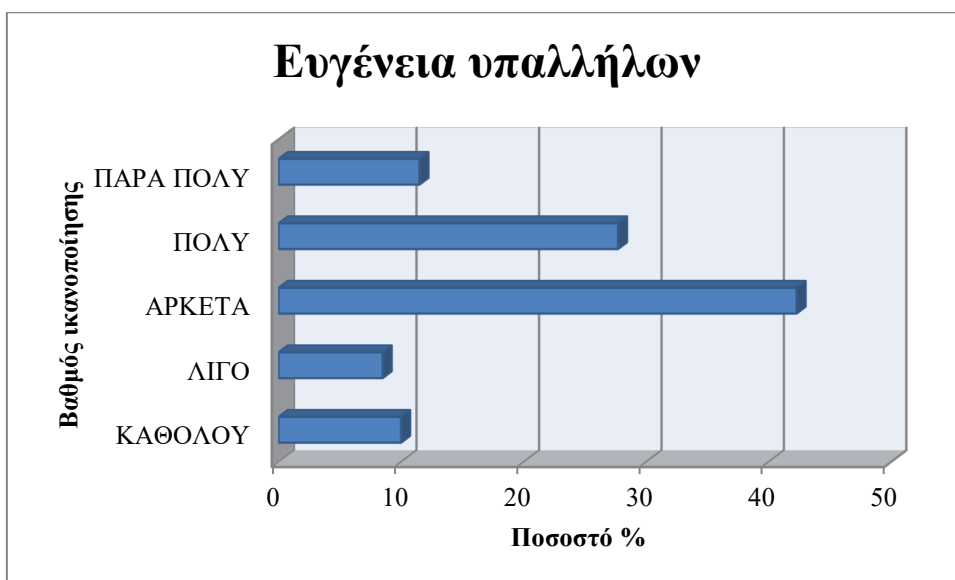
Διάγραμμα 21 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τον επαρκή αριθμό των υπαλλήλων

Το 35,4% των συμμετεχόντων δήλωσε πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τον αριθμό των υπαλλήλων που στελεχώνουν τις υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων, το 17,7% πάρα πολύ, το 16,9% λίγο, το 16,2% δήλωσε καθόλου και το 13,8% των συμμετεχόντων δήλωσε πως είναι πολύ ικανοποιημένοι.

Ευγένεια υπαλλήλων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	13	10,0	10,0	10,0
	ΛΙΓΟ	11	8,5	8,5	18,5
	ΑΡΚΕΤΑ	55	42,3	42,3	60,8
	ΠΟΛΥ	36	27,7	27,7	88,5
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	15	11,5	11,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 22 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από τον επαρκή αριθμό υπαλλήλων



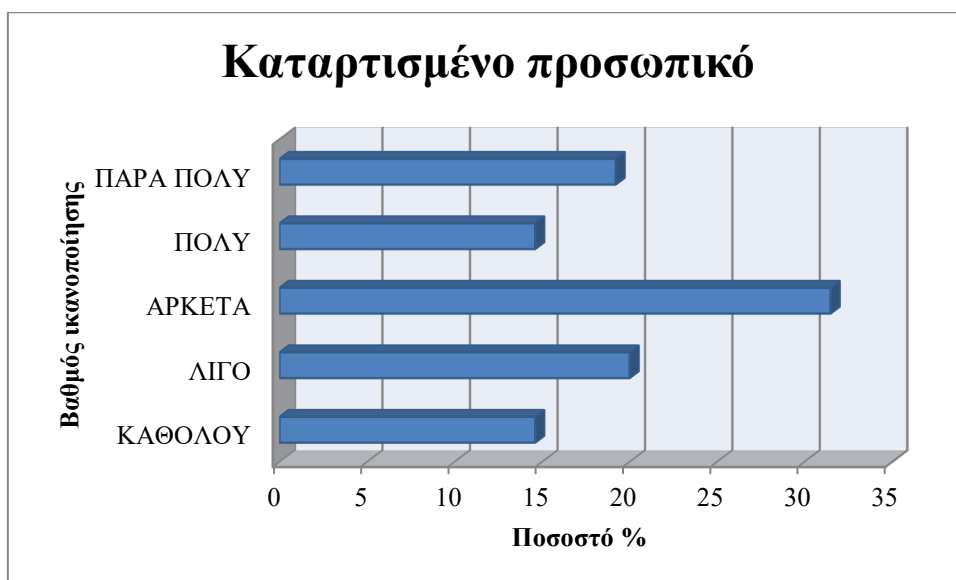
Διάγραμμα 22 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την ευγένεια των υπαλλήλων

Από το συνολικό αριθμό των ερωτηθέντων το 42,3% δήλωσε πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την ευγένεια των υπαλλήλων, το 27,7% δήλωσε πολύ, το 11,5% δήλωσε πάρα πολύ, το 10% των ερωτηθέντων δήλωσε πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι και το 8,5% δήλωσε λίγο.

Καταρτισμένο προσωπικό

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	19	14,6	14,6	14,6
	ΛΙΓΟ	26	20,0	20,0	34,6
	ΑΡΚΕΤΑ	41	31,5	31,5	66,2
	ΠΟΛΥ	19	14,6	14,6	80,8
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	25	19,2	19,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 23 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την κατάρτιση του προσωπικού του Δήμου



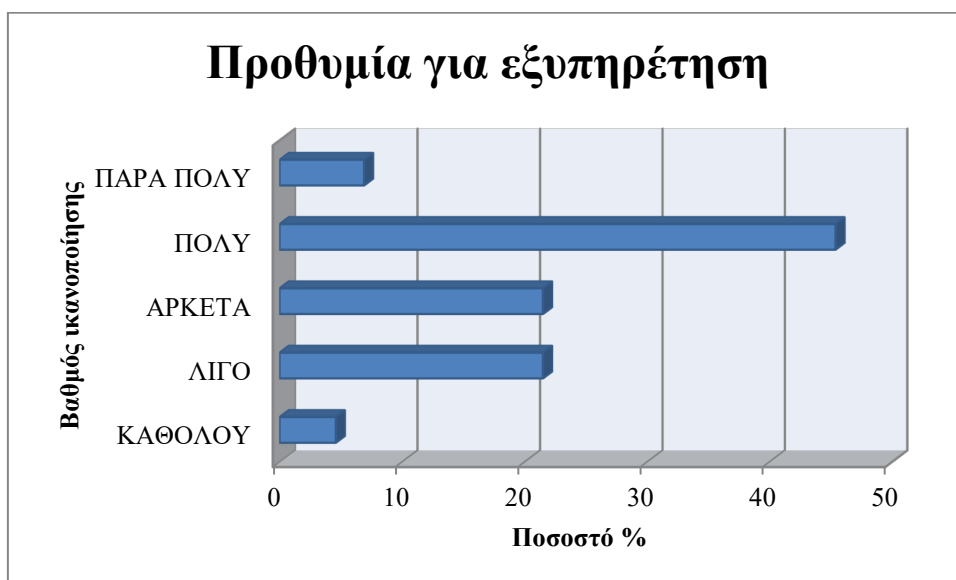
Διάγραμμα 23 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την κατάρτιση του προσωπικού

Το 31,5% των ερωτηθέντων δήλωσε πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την κατάρτιση των υπαλλήλων του Δήμου Μετεώρων, το 20% δήλωσε λίγο, το 19,2% δήλωσε πως είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι, και ισόβαθμα από 19 συμμετέχοντες (ποσοστό 14,6%), δήλωσαν αντίστοιχα πως είναι πολύ και καθόλου ικανοποιημένοι.

Οι εργαζόμενοι δείχνουν προθυμία να εξυπηρετήσουν

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	6	4,6	4,6	4,6
	ΛΙΓΟ	28	21,5	21,5	26,2
	ΑΡΚΕΤΑ	28	21,5	21,5	47,7
	ΠΟΛΥ	59	45,4	45,4	93,1
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	9	6,9	6,9	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 24 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την προθυμία των εργαζομένων για εξυπηρέτηση



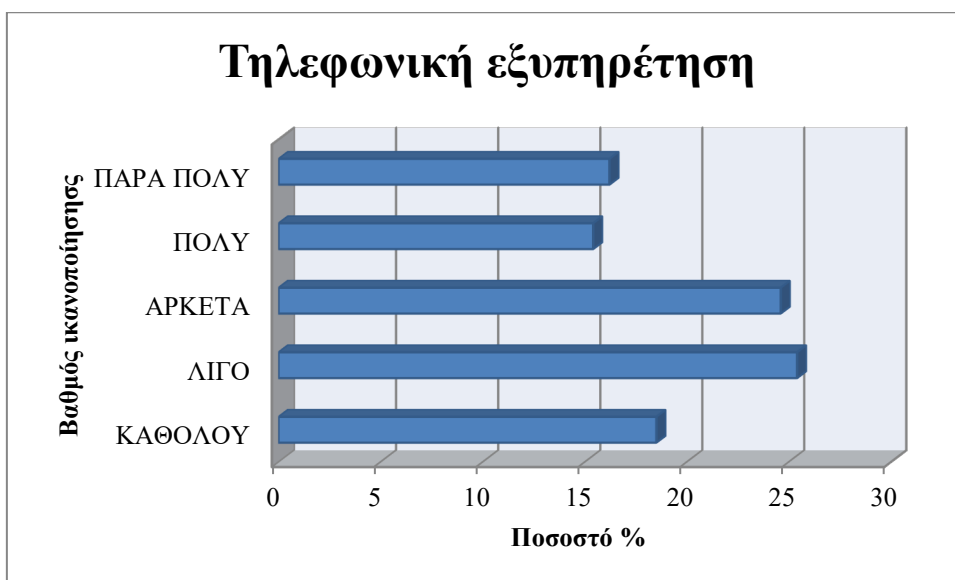
Διάγραμμα 24 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την προθυμία για εξυπηρέτηση

Το 45,4% των ερωτηθέντων δήλωσε πως είναι πολύ ικανοποιημένοι από την προθυμία των εργαζομένων για την εξυπηρέτησή τους, το 21,5% δήλωσε πως είναι αρκετά ομοίως το ίδιο ποσοστό ισχύει (21,5%) και για όσους δήλωσαν λίγο ικανοποιημένοι, το 6,9% δήλωσε πως είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι και τέλος 6 (4,6%) δήλωσαν πως δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από την προθυμία των εργαζομένων για εξυπηρέτηση.

Τηλεφωνική εξυπηρέτηση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	24	18,5	18,5	18,5
	ΛΙΓΟ	32	25,4	25,4	43,9
	ΑΡΚΕΤΑ	33	24,6	24,6	68,5
	ΠΟΛΥ	20	15,4	15,4	83,8
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	21	16,2	16,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 25 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την τηλεφωνική εξυπηρέτηση



Διάγραμμα 25 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την τηλεφωνική εξυπηρέτηση

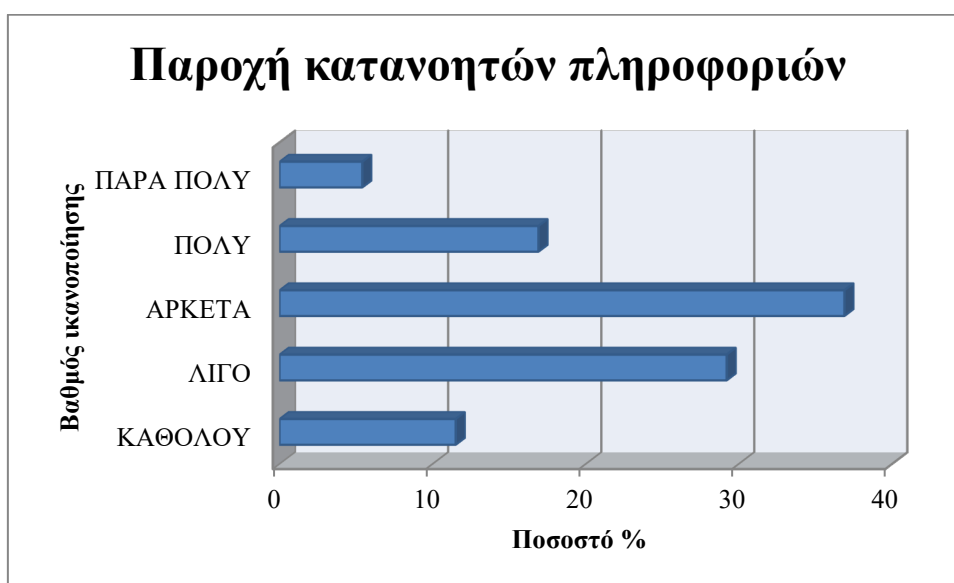
Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (25,4%), δήλωσε πως είναι λίγο ικανοποιημένοι από την τηλεφωνική εξυπηρέτηση που λαμβάνουν, το 24,6% δήλωσε πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι, το 18,5% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι, το 16,2% είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι και το 15,4% των ερωτηθέντων είναι πολύ ικανοποιημένοι.

5.2.5. Δείκτης ικανοποίησης των πολιτών από τις πληροφορίες που τους παρέχονται

Οι πληροφορίες παρέχονται με κατανοητό τρόπο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	15	11,5	11,5	11,5
	ΛΙΓΟ	38	29,2	29,2	40,8
	ΑΡΚΕΤΑ	48	36,9	36,9	77,7
	ΠΟΛΥ	22	16,9	16,9	94,6
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	7	5,4	5,4	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 26 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την παροχή κατανοητών πληροφοριών



Διάγραμμα 26 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την παροχή κατανοητών πληροφοριών

Οι 48 από τους 130 συμμετέχοντες (36,9%), δήλωσαν πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την παροχή κατανοητών πληροφοριών, οι 38 (29,2%) δήλωσαν λίγο, οι 22 (16,9%) δήλωσαν πολύ, καθόλου δήλωσαν οι 15 (11,5%) και τέλος μόλις οι 7 (5,4%) δήλωσαν πως είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι.

Οι πληροφορίες που παρέχονται είναι έγκυρες και σωστές

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΡΚΕΤΑ	21	16,2	16,2	16,2
	ΠΟΛΥ	57	43,8	43,8	60,0
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	52	40,0	40,0	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 27 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την παροχή έγκυρων πληροφοριών



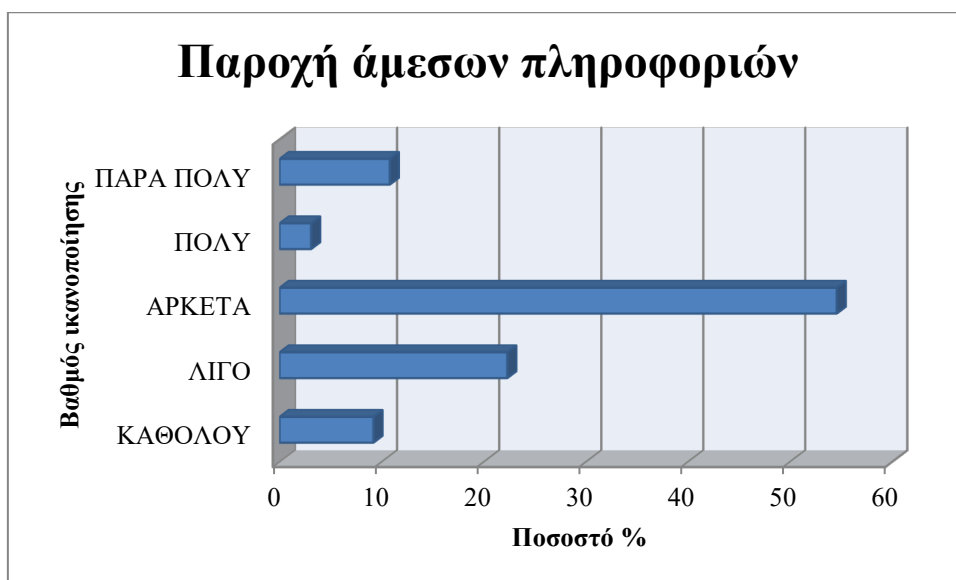
Διάγραμμα 27 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την παροχή έγκυρων πληροφοριών

Οι 57 συμμετέχοντες (43,8%), απάντησαν πως είναι πολύ ικανοποιημένοι από την παροχή έγκυρων και σωστών πληροφοριών από το Δήμο, οι 52 (40%) πως είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι και οι 21 (16,2%) αρκετά ικανοποιημένοι.

Οι πληροφορίες παρέχονται άμεσα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	12	9,2	9,2	9,2
	ΛΙΓΟ	29	22,3	22,3	31,5
	ΑΡΚΕΤΑ	71	54,6	54,6	86,2
	ΠΟΛΥ	4	3,1	3,1	89,2
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	14	10,8	10,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 28 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την παροχή άμεσων πληροφοριών



Διάγραμμα 28 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την παροχή άμεσων πληροφοριών

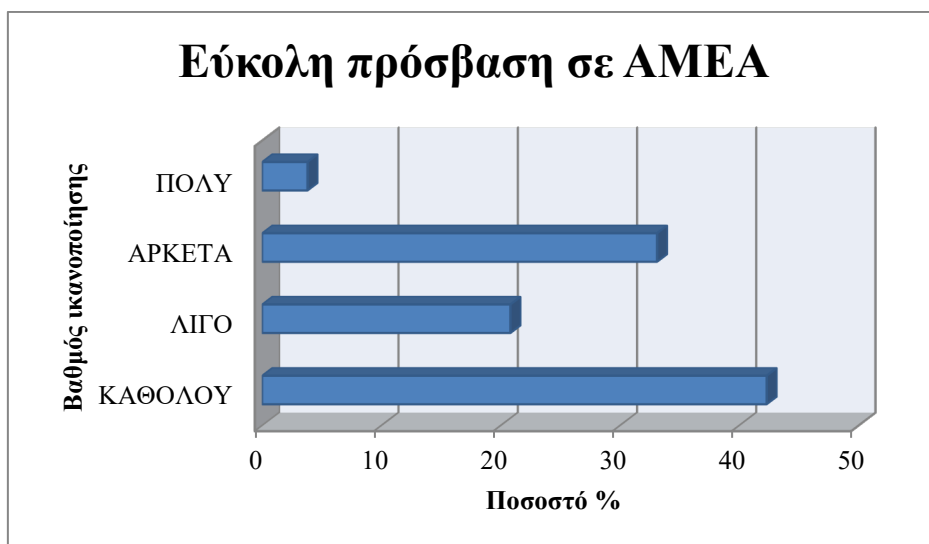
Οι 71 από τους 130 (54,6%) ερωτηθέντες απάντησαν πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την άμεση παροχή πληροφοριών, οι 29 (22,3%) απάντησαν λίγο ικανοποιημένοι, οι 14 (10,8%) πάρα πολύ, οι 12 (9,2%) δήλωσαν καθόλου και μόλις οι 4 (3,1%) δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι.

5.2.6. Δείκτης ικανοποίησης των πολιτών από τις εγκαταστάσεις και τις υποδομές του Δήμου Μετεώρων

Υπάρχει εύκολη πρόσβαση στις υπηρεσίες για ΑΜΕΑ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΚΑΘΟΛΟΥ	55	42,3	42,3	42,3
ΛΙΓΟ	27	20,8	20,8	63,1
ΑΡΚΕΤΑ	43	33,1	33,1	96,2
ΠΟΛΥ	5	3,8	3,8	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 29 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την εύκολη πρόσβαση σε ΑΜΕΑ



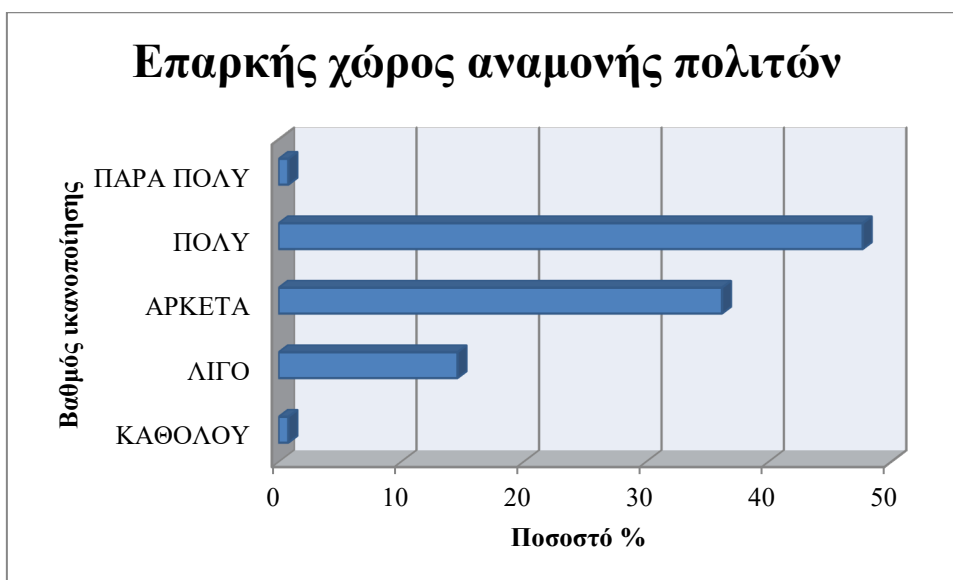
Διάγραμμα 29 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την εύκολη πρόσβαση ΑΜΕΑ

Το μεγαλύτερο ποσοστό (42,3%) των ερωτηθέντων απάντησε πως δεν υπάρχει καθόλου εύκολη πρόσβαση σε ΑΜΕΑ, το 33,1% απάντησε αρκετά, 20,8% απάντησε λίγο και το 3,8%, απάντησε πολύ.

Υπάρχει επαρκής χώρος αναμονής των πολιτών;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,8	,8	,8
	ΛΙΓΟ	19	14,6	14,6	15,4
	ΑΡΚΕΤΑ	47	36,2	36,2	51,5
	ΠΟΛΥ	62	47,7	47,7	99,2
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	,8	,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 30 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από το χώρο αναμονής πολιτών



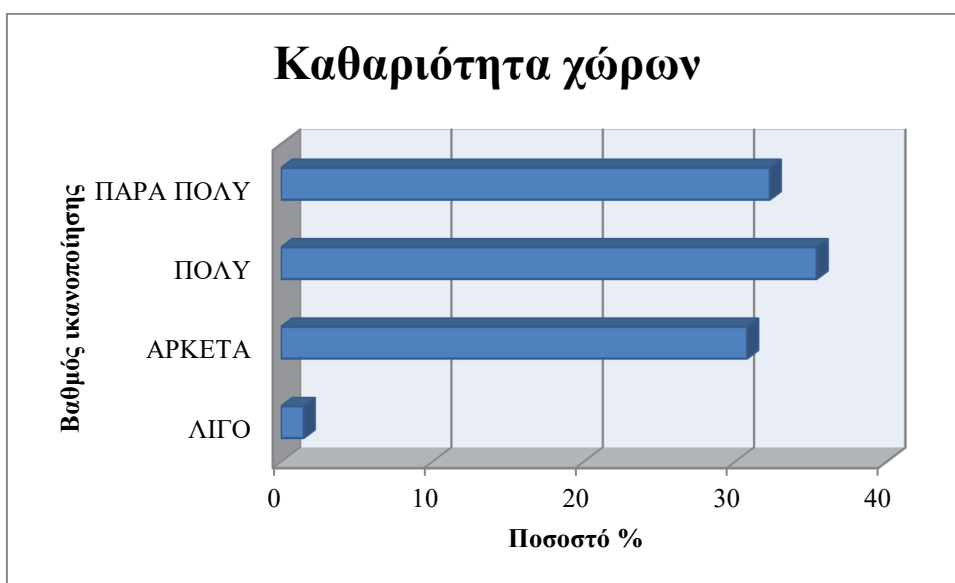
Διάγραμμα 30 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την ύπαρξη επαρκούς χώρου αναμονής πολιτών

Οι 62 από το σύνολο των συμμετεχόντων (47,7%), δήλωσαν πως είναι πολύ ικανοποιημένοι από το χώρο αναμονής πολιτών, οι 47 (36,2%) αρκετά, οι 19 (14,6%) λίγο και ισόβαθμα το 0,8% είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι και καθόλου ικανοποιημένοι.

Το εσωτερικό του δημαρχείου και ο περιβάλλον χώρος είναι καθαροί;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΛΙΓΟ	2	1,5	1,5	1,5
ΑΡΚΕΤΑ	40	30,8	30,8	32,3
ΠΟΛΥ	46	35,4	35,4	67,7
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	42	32,3	32,3	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 31 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την καθαριότητα



Διάγραμμα 31 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την καθαριότητα των χώρων

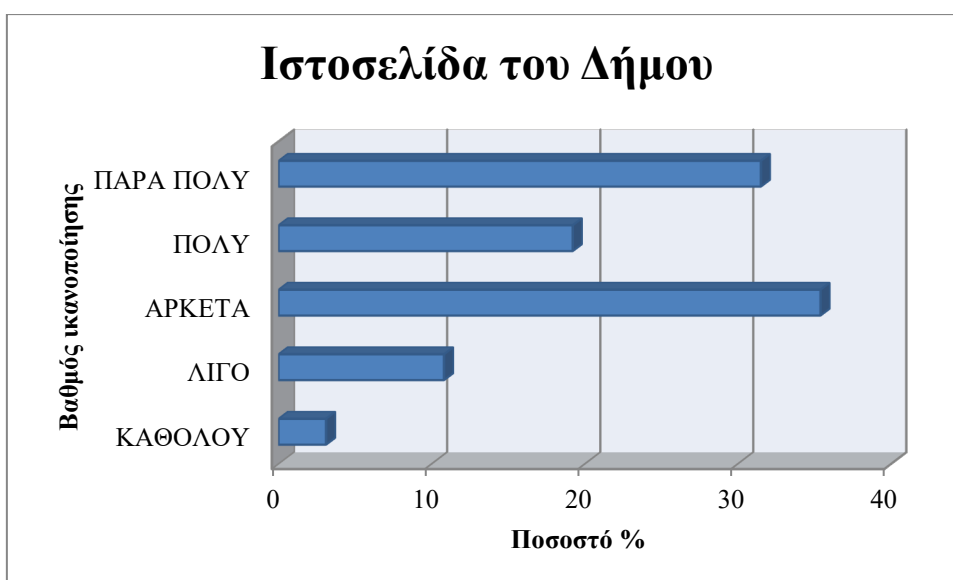
Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (35,4%) δήλωσε πως είναι πολύ ικανοποιημένοι από την καθαριότητα του Δημαρχείου και των εσωτερικών χώρων, το 32,3% δήλωσε πάρα πολύ, το 30,8% δήλωσε αρκετά, και μόλις οι 2 από τους 130 (1,5%) ερωτηθέντες δήλωσαν λίγο.

5.2.7. Δείκτης ικανοποίησης των πολιτών από διάφορους παράγοντες του Δήμου Μετεώρων

Πλοήγηση στην ιστοσελίδα του Δήμου

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	4	3,1	3,1	3,1
	ΛΙΓΟ	14	10,8	10,8	13,8
	ΑΡΚΕΤΑ	46	35,4	35,4	49,2
	ΠΟΛΥ	25	19,2	19,2	68,5
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	41	31,5	31,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 32 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την ιστοσελίδα του Δήμου



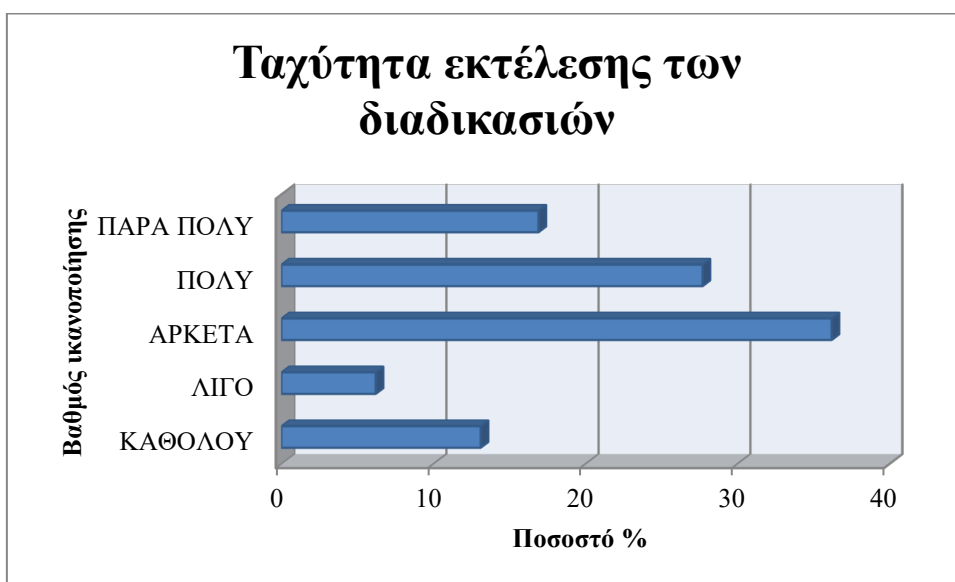
Διάγραμμα 32 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την πλοήγηση στην ιστοσελίδα του Δήμου

Το 35,4% των ερωτηθέντων δήλωσε πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την πλοήγησή τους στην ιστοσελίδα του Δήμου, το 31,5% δήλωσε πάρα πολύ, το 19,2% δήλωσε πολύ, το 10,8% δήλωσε λίγο, και το 3,1% καθόλου ικανοποιημένοι.

Ταχύτητα εκτέλεσης των διαδικασιών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	17	13,1	13,1	13,1
	ΛΙΓΟ	8	6,2	6,2	19,2
	ΑΡΚΕΤΑ	47	36,2	36,2	55,4
	ΠΟΛΥ	36	27,7	27,7	83,1
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	22	16,9	16,9	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 33 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την ταχύτητα εκτέλεσης των διαδικασιών



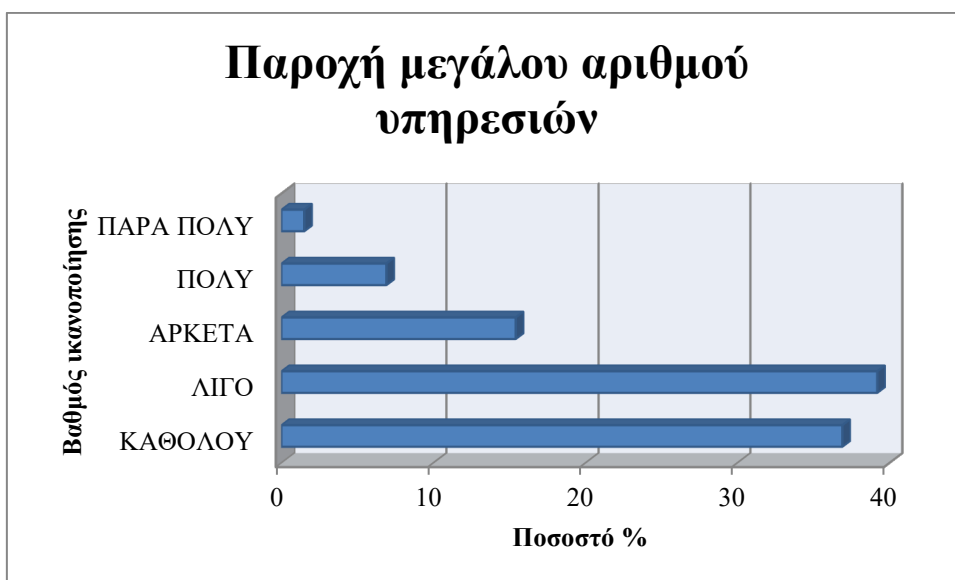
Διάγραμμα 33 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος βάσει την ικανοποίησή του από την ταχύτητα εκτέλεσης των διαδικασιών

Οι 47 από τους 130 (36,2%) συμμετέχοντες δήλωσαν αρκετά ικανοποιημένοι από την ταχύτητα εκτέλεσης των διαδικασιών, το 27,7% δήλωσε πολύ, το 16,9% πάρα πολύ, το 13,1% καθόλου και μόλις οι 8 (6,2%) δήλωσαν λίγο ικανοποιημένοι.

Παροχή μεγάλου αριθμού υπηρεσιών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	48	36,9	36,9	36,9
	ΛΙΓΟ	51	39,2	39,2	76,2
	ΑΡΚΕΤΑ	20	15,4	15,4	91,5
	ΠΟΛΥ	9	6,9	6,9	98,5
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	2	1,5	1,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 34 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την παροχή μεγάλου αριθμού υπηρεσιών



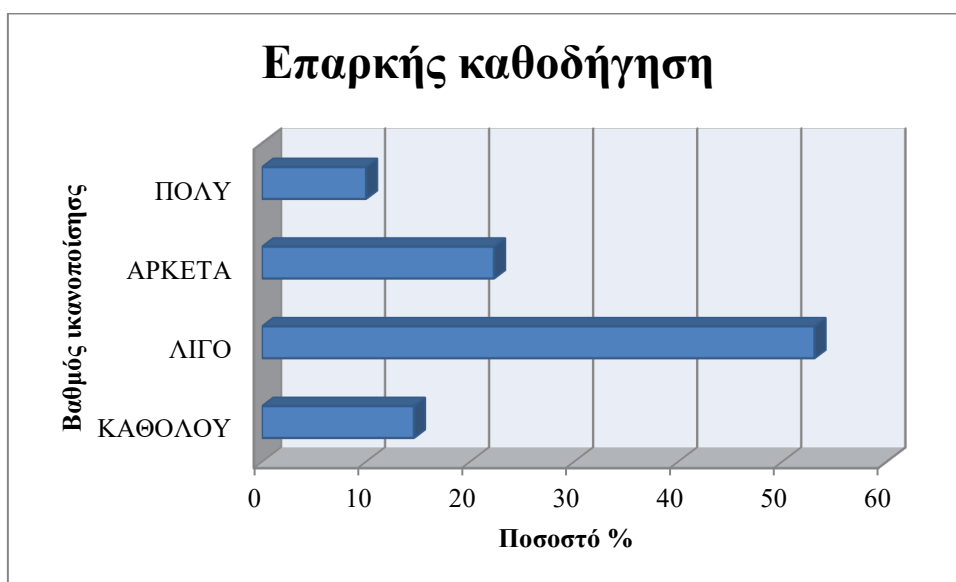
Διάγραμμα 34 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την παροχή μεγάλου αριθμού υπηρεσιών

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (39,2%) δήλωσε πως είναι λίγο ικανοποιημένοι από την παροχή μεγάλου αριθμού υπηρεσιών του Δήμου, το 36,9% δήλωσε καθόλου, το 15,4% δήλωσε αρκετά, το 6,9% δήλωσε πολύ και μόλις 2 από τους 130 (1,5%) δήλωσαν πως είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι.

Επαρκής καθοδήγηση εκτέλεσης των διαδικασιών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	19	14,6	14,6	14,6
	ΛΙΓΟ	69	53,1	53,1	67,7
	ΑΡΚΕΤΑ	29	22,3	22,3	90,0
	ΠΟΛΥ	13	10,0	10,0	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 35 Κατανομή του δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την επαρκή καθοδήγηση στην εκτέλεση των διαδικασιών



Διάγραμμα 35 Ποσοστιαία κατανομή το δείγματος με βάση την ικανοποίησή του από την επαρκή καθοδήγηση στη εκτέλεση των διαδικασιών

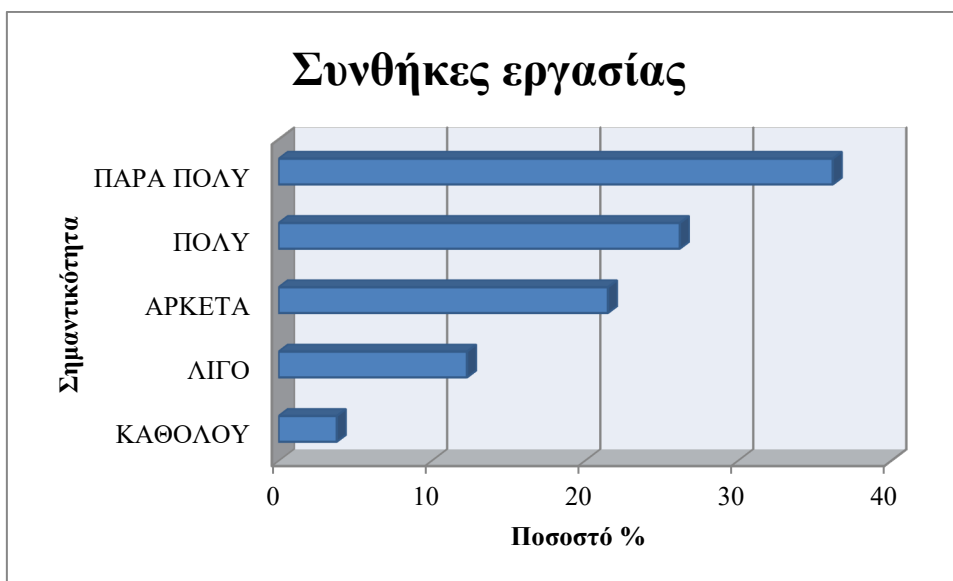
Οι 69 συμμετέχοντες (53,1%) δήλωσαν πως είναι λίγο ικανοποιημένοι από την επαρκή καθοδήγηση του Δήμου στην εκτέλεση των διαφόρων διαδικασιών, το 22,3% δήλωσε αρκετά, το 14,6% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι και μόλις το 10% δήλωσε πολύ ικανοποιημένο.

5.2.8. Δείκτης σημαντικότητας παραγόντων για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δήμου Μετεώρων

Συνθήκες εργασίας για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	5	3,8	3,8	3,8
	ΛΙΓΟ	16	12,3	12,3	16,2
	ΑΡΚΕΤΑ	28	21,5	21,5	37,7
	ΠΟΛΥ	34	26,2	26,2	63,8
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	47	36,2	36,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 36 Κατανομή του δείγματος με βάση τη σημαντικότητα των συνθηκών εργασίας



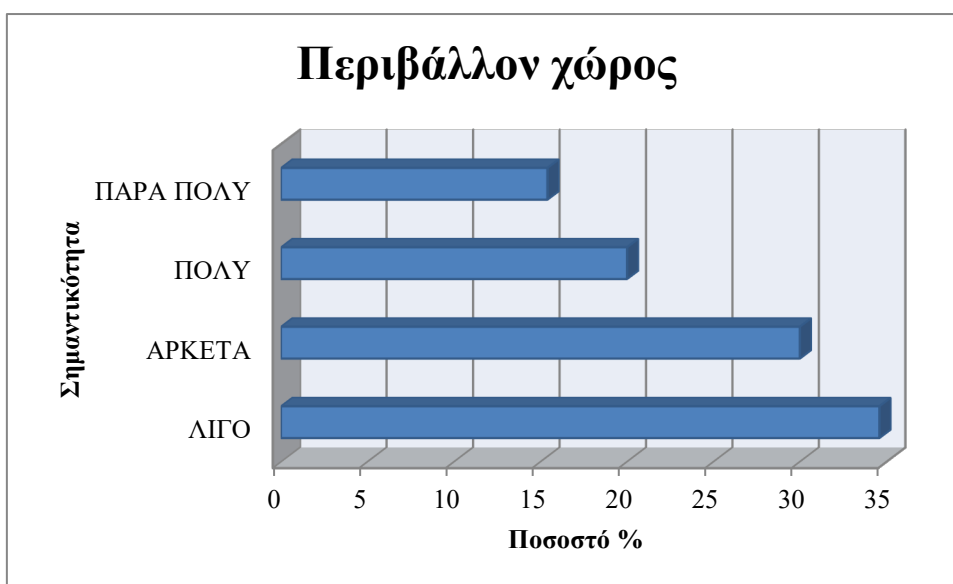
Διάγραμμα 36 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση τη σημαντικότητα των συνθηκών εργασίας στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών

Το 36,2% των ερωτηθέντων, ποσοστό που αντιστοιχεί σε 47 από τους 130 συμμετέχοντες, δήλωσε πως είναι πάρα πολύ σημαντικές οι συνθήκες εργασίας για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, το 26,2% δήλωσε πολύ, το 21,5% δήλωσε αρκετά, το 12,3% λίγο και μόλις το 3,8% δήλωσε καθόλου.

Περιβάλλον χώρος για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΛΙΓΟ	45	34,6	34,6	34,6
	ΑΡΚΕΤΑ	39	30,0	30,0	64,6
	ΠΟΛΥ	26	20,0	20,0	84,6
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	20	15,4	15,4	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 37 Κατανομή του δείγματος με βάση της σημαντικότητας του περιβάλλον χώρου



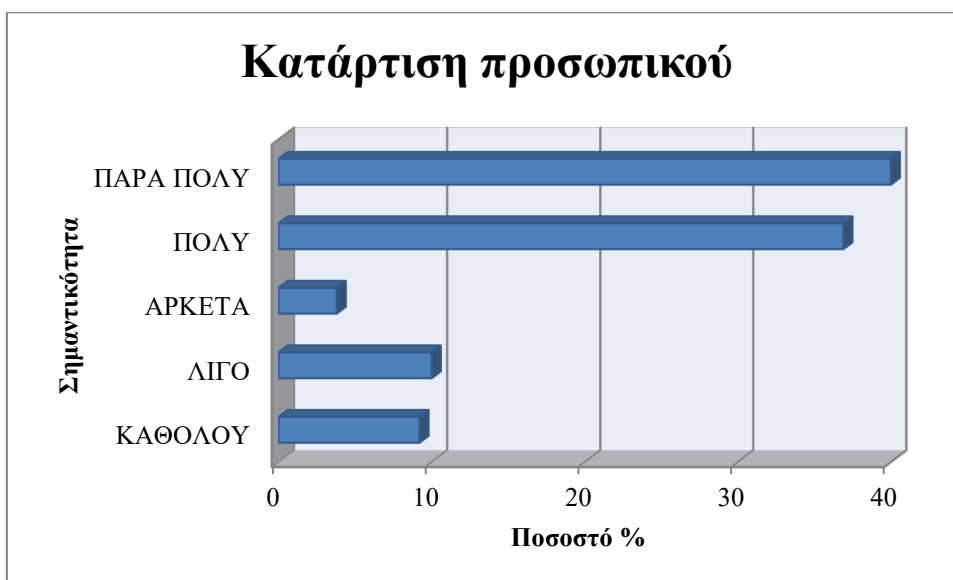
Διάγραμμα 37 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση τη σημαντικότητα του περιβάλλον χώρου στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών

Το 34,6% των ερωτηθέντων δήλωσε πως ο περιβάλλον χώρος είναι λίγο σημαντικός για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, το 30% δήλωσε αρκετά, το 20% πολύ και τέλος το 15,4% δήλωσε πάρα πολύ.

Κατάρτιση προσωπικού για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	12	9,2	9,2	9,2
	ΛΙΓΟ	13	10,0	10,0	19,2
	ΑΡΚΕΤΑ	5	3,8	3,8	23,1
	ΠΟΛΥ	48	36,9	36,9	60,0
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	52	40,0	40,0	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 38 Κατανομή του δείγματος με βάση τη σημαντικότητα της κατάρτισης του προσωπικού



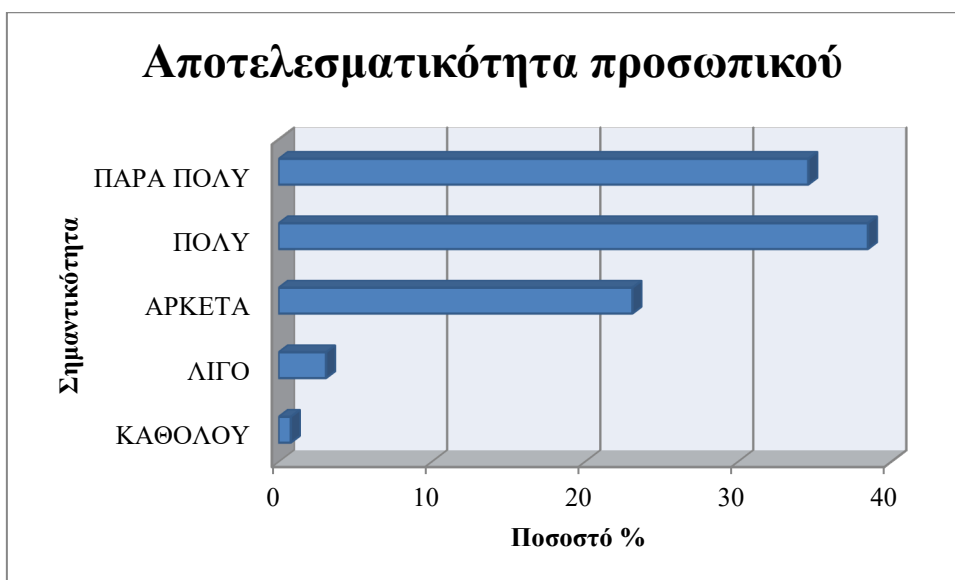
Διάγραμμα 38 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση τη σημαντικότητα της κατάρτισης του προσωπικού στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών

Οι 52 από τους 130 συμμετέχοντες (40%), δήλωσαν πως είναι πάρα πολύ σημαντική η κατάρτιση του προσωπικού για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, το 36,9% πολύ, το 10% λίγο, 9,2% θεωρεί πως δεν είναι καθόλου σημαντική και το 3,8% αρκετά.

Αποτελεσματικότητα του προσωπικού για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,8	,8	,8
	ΛΙΓΟ	4	3,1	3,1	3,8
	ΑΡΚΕΤΑ	30	23,1	23,1	26,9
	ΠΟΛΥ	50	38,5	38,5	65,4
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	45	34,6	34,6	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 39 Κατανομή του δείγματος με βάση τη σημαντικότητα της αποτελεσματικότητας του προσωπικού



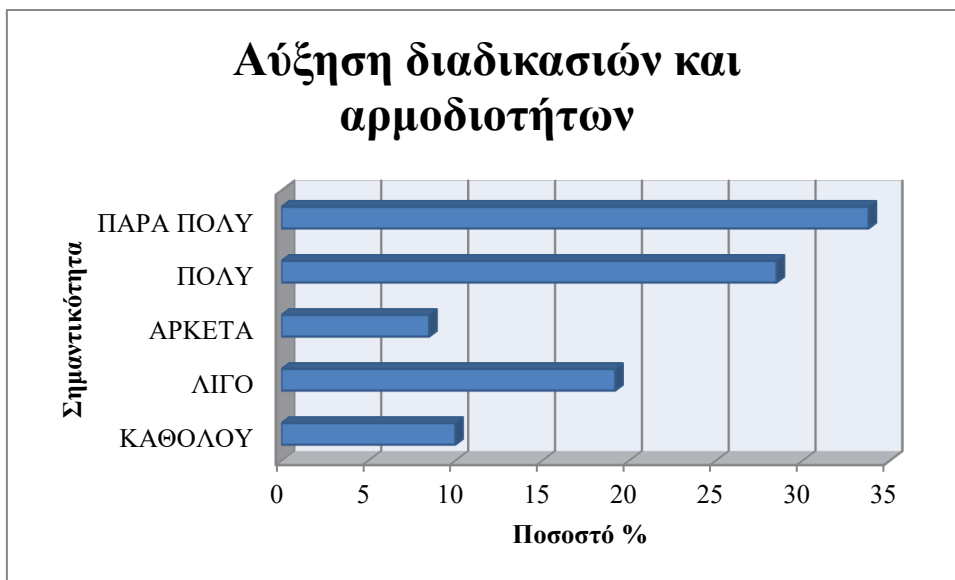
Διάγραμμα 39 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση τη σημαντικότητά της αποτελεσματικότητας του προσωπικού στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών

Οι 50 από τους 130 συμμετέχοντες (38,5%) απάντησαν πως θεωρούν πολύ σημαντική την αποτελεσματικότητα του προσωπικού για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, οι 45 από τους 130 (34,6%) πάρα πολύ σημαντική, οι 30 από τους 130 (23,1%) αρκετά, λίγο σημαντική το 3,1% και το 0,8% καθόλου σημαντική.

Αύξηση των διαδικασιών και των αρμοδιοτήτων για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΚΑΘΟΛΟΥ	13	10,0	10,0	10,0
ΛΙΓΟ	25	19,2	19,2	29,2
ΑΡΚΕΤΑ	11	8,5	8,5	37,7
ΠΟΛΥ	37	28,5	28,5	66,2
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	44	33,8	33,8	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 40 Κατανομή του δείγματος με βάση τη σημαντικότητα της αύξησης των διαδικασιών και των αρμοδιοτήτων



Διάγραμμα 40 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση τη σημαντικότητα της αύξησης των διαδικασιών και αρμοδιοτήτων στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών

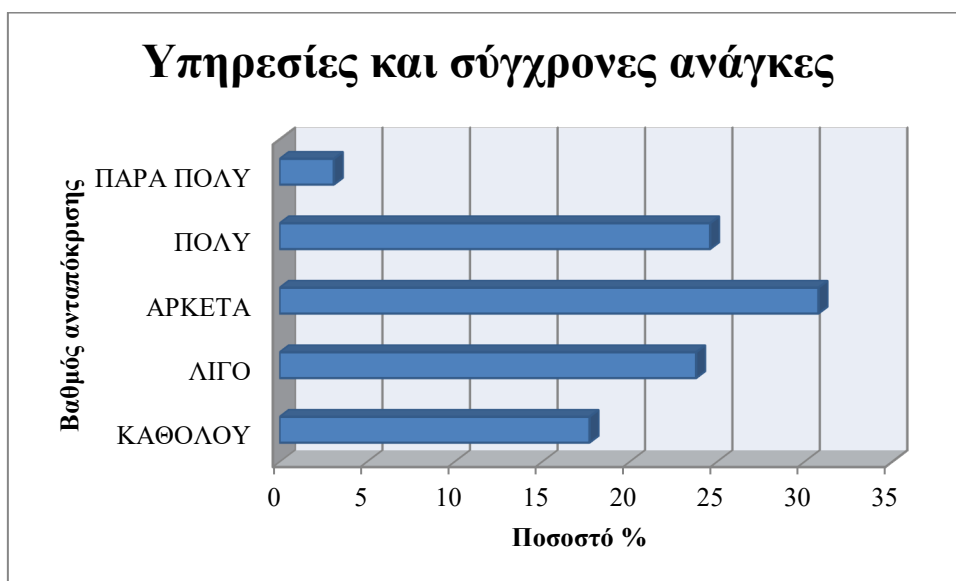
Το 33,8% θεωρεί ότι η αύξηση των διαδικασιών και των αρμοδιοτήτων είναι πάρα πολύ σημαντική για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, το 28,5% απάντησε πολύ, το 19,2% λίγο, το 10% απάντησε καθόλου και το 8,5% τη θεωρεί αρκετά σημαντική.

5.2.9. Βαθμός ανταπόκρισης των υπηρεσιών του Δήμου Μετεώρων στις σύγχρονες ανάγκες και απαιτήσεις των πολιτών

Θεωρείτε ότι οι υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις και ανάγκες των πολιτών;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΚΑΘΟΛΟΥ	23	17,7	17,7	17,7
ΛΙΓΟ	31	23,8	23,8	41,5
ΑΡΚΕΤΑ	40	30,8	30,8	72,3
ΠΟΛΥ	32	24,6	24,6	96,9
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	4	3,1	3,1	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Πίνακας 41 Κατανομή του δείγματος με βάση της ανταπόκρισης των υπηρεσιών του Δήμου στις σύγχρονες απαιτήσεις και ανάγκες των πολιτών



Διάγραμμα 41 Ποσοστιαία κατανομή του δείγματος με βάση ανταπόκρισης των υπηρεσιών του Δήμου στις σύγχρονες απαιτήσεις και ανάγκες των πολιτών

Το 30,8% των συμμετεχόντων δήλωσε πως οι υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων ανταποκρίνονται αρκετά στις ανάγκες των πολιτών, το 24,6% πολύ, το 23,8% λίγο, το 17,7% καθόλου και το 3,1% πάρα πολύ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

6.1. Συμπεράσματα

Ο σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν η καταγραφή και παρουσίαση των υπηρεσιών που παρέχουν οι ΟΤΑ καθώς και το φάσμα των αρμοδιοτήτων τους και ειδικότερα του Δήμου Μετεώρων. Επιπλέον, σκοπό της παρούσης εργασίας αποτέλεσε η μέτρηση της αποτελεσματικότητας του Δήμου Μετεώρων μέσα από τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών και του κατά πόσο οι υπηρεσίες του Δήμου ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες και απαιτήσεις τους.

Οι τομείς στους οποίους εξακολουθούν να δραστηριοποιούνται οι ΟΤΑ και κατ' επέκταση ο Δήμος Μετεώρων, μετά και τις πρόσθετες αρμοδιότητες που τους παραχωρήθηκαν με την εφαρμογή του ν. 3852/2010 (πρόγραμμα «Καλλικράτης»), είναι:

- Ο τομέας περιβάλλοντος
- Ο τομέας ποιότητας ζωής και εύρυθμης λειτουργίας των πόλεων
- Ο τομέας κοινωνικής προστασίας και αλληλεγγύης
- Ο τομέας παιδείας, αθλητισμού και πολιτισμού
- Ο τομέας αγροτικής ανάπτυξης, κτηνοτροφίας και αλιείας
- Λοιπές αρμοδιότητες

Από την ανάλυση του θεωρητικού μέρους προέκυψε ότι η αποτελεσματικότητα ενός δημόσιου οργανισμού και ειδικότερα ενός ΟΤΑ καθορίζεται κυρίως από την ικανοποίηση που λαμβάνουν οι πολίτες από την εξυπηρέτησή τους μέσω των υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος καθότι, σύμφωνα με τον Βελισσαρίου (2018), «αποτελεσματικότητα είναι η σχέση μεταξύ του αποτελέσματος που επιτεύχθηκε και των προσδοκιών των πελατών ως προς τις προδιαγραφές του αγαθού ή της υπηρεσίας».

Έτσι, οι έννοιες της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας ενός Δήμου είναι κρίσιμες στην παρούσα ανάλυση υπό το πρίσμα του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών. Η μεν αποδοτικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών κρίνεται με βάση τη μεγιστοποίηση των αποτελεσμάτων μέσω καθορισμένων δράσεων η δε αποτελεσματικότητα με βάση την επίτευξη στόχων που είναι γνωστοί και προκαθορισμένοι. Με δεδομένο ότι οι διαθέσιμοι πόροι (εισροές - inputs) είναι περιορισμένοι και ανεπαρκείς, σε σχέση με τις απεριόριστες ανάγκες των Δήμων, γίνεται επιτακτική η ανάγκη για τη μέτρηση της αποδοτικότητας με την οποία οι Δήμοι εκμεταλλεύονται τις περιορισμένες αυτές εισροές προκειμένου να

παρέχουν όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερες υπηρεσίες προς τους πολίτες (εκροές - outputs). Εξάλλου, η σπουδαιότητα ενός δείκτη μέτρησης της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών που παρέχουν οι Δήμοι αναδείχθηκε μέσα από τις έρευνες που προαναφέρθηκαν στην παρούσα εργασία και ιδίως σε αυτήν που διενεργήθηκε από το Κέντρο Φιλελεύθερων Μελετών (ΚΕΦΙΜ) το 2019.

Όπως προκύπτει από το βαθμό αξιολόγησης των υπηρεσιών που προσφέρει ο Δήμος Μετεώρων, οι πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσαν πως είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες Δημοτολογίου και Καθαριότητας και πολύ ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες ύδρευσης.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων στην έρευνα δεν γνωρίζει ούτε και έχει χρησιμοποιήσει ποτέ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων. Αυτό οφείλεται στο ότι δεν έχουν λάβει καθόλου ενημέρωση από το Δήμο για τη λειτουργία αυτών των υπηρεσιών. Ο εξαιρετικά μικρός αριθμός των πολιτών που έχει χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, αφορούσε κυρίως την έκδοση πιστοποιητικών και ληξιαρχικών πράξεων μέσω της εφαρμογής E-KEP, γεγονός που καταδεικνύει την ελλιπή ενημέρωσή τους από πλευράς του Δήμου.

Όσον αφορά τα ερωτήματα που τέθηκαν για την ικανοποίηση από το προσωπικό του Δήμου Μετεώρων, αρκετά ικανοποιημένοι δήλωσαν οι συμμετέχοντες από τον επαρκή αριθμό των υπαλλήλων, από την ευγένεια των υπαλλήλων και από την κατάρτιση του προσωπικού, πολύ ικανοποιημένοι από την προθυμία για εξυπηρέτηση χωρίς ωστόσο να παρέχεται επαρκής καθοδήγηση, ενώ λίγο ικανοποιημένοι από την τηλεφωνική εξυπηρέτηση. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι όσον αφορά την εγκυρότητα και ορθότητα των πληροφοριών που λαμβάνουν οι πολίτες από τους υπαλλήλους, τα αποτελέσματα της έρευνας ήταν ιδιαίτερα θετικά με την πλειοψηφία των πολιτών να απαντούν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των πολιτών που επισκέφτηκε τις εγκαταστάσεις του Δήμου, δήλωσε πολύ ικανοποιημένο από τον χώρο αναμονής και την καθαριότητα του εσωτερικού και περιβάλλοντος χώρου. Όσον αφορά όμως την εύκολη πρόσβαση σε ΑΜΕΑ τα αποτελέσματα της έρευνας ήταν ιδιαίτερος αρνητικά.

Τα παραπάνω συμπεράσματα επιβεβαιώνονται και από τις έρευνες σχετικά με την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας που αναφέραμε σε προηγούμενο κεφάλαιο της παρούσης. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας των Πουγκακιώτη & Τσαμαδιά (2019), ο Δήμος Μετεώρων ως ένας επαρχιακός και πληθυσμιακά μικρός Δήμος

δεν είναι τόσο αποδοτικός, παρέχοντας ένα μετρίου επιπέδου ποιότητας φάσμα υπηρεσιών προς τους πολίτες, όπως συγκεκριμένα προκύπτει από την σχετική ερώτηση που τέθηκε περί της ανταπόκρισης των υπηρεσιών του Δήμου στις σύγχρονες ανάγκες των πολιτών. Επιπλέον, οι πολίτες μιας αγροτικής κοινωνίας όπως αυτής του Δήμου Μετεώρων εμφανίζονται όντως μέτρια ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες του Δήμου λόγω της περιορισμένης πρόσβασης τους σε ιδιωτικά αγαθά, γεγονός που επιβεβαιώνεται και από την έρευνα του Πανεπιστημίου του Vanderbilt (2009).

Ο ρόλος της τοπικής αυτοδιοίκησης είναι εμφανές ότι γίνεται ολοένα και σημαντικότερος, καθώς οι δήμοι καλούνται να αποτελέσουν το μοχλό ανάπτυξης της χώρας διατηρώντας παράλληλα την οικονομική τους αυτονομία. Ωστόσο σήμερα μεγάλο μέρος της χρηματοδότησής τους προέρχεται από κρατικές επιχορηγήσεις. Η ελληνική τοπική αυτοδιοίκηση χρειάζεται μεγαλύτερη ανεξαρτησία για να αναπτύξει τοπικές αυτόνομες πολιτικές και να μπορέσει να εξυπηρετήσει ακόμη καλύτερα τους δημότες αλλά και τους επισκέπτες της κάθε περιοχής.

6.2. Προτάσεις

Οι Δήμοι οφείλουν να καταβάλουν συνεχή προσπάθεια βελτίωσης των δεικτών επίδοσής τους, δηλαδή, αυτών της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας. Ιδιαίτερη σημασία πρέπει να δοθεί στην προσπάθεια για μεγιστοποίηση της παραγωγικότητάς τους με την παροχή άριστης ποιότητας υπηρεσιών ελαχιστοποιώντας το αντίστοιχο κόστος. Ο πολίτης πρέπει να αντιμετωπίζεται ως «πελάτης» με στόχο τη μεγιστοποίηση της ωφέλειας που λαμβάνει από τις υπηρεσίες του Δήμου. Η αύξηση της αποδοτικότητας μέσω της βέλτιστης εκμετάλλευσης των περιορισμένων διαθέσιμων πόρων με προσανατολισμό στις τοπικές επενδύσεις για την ανάπτυξη του τουρισμού και της επιχειρηματικότητας είναι ορισμένοι από τους στόχους που θα πρέπει να θέτουν οι Δήμοι έτσι ώστε να μπορέσουν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του παρόντος αλλά και του μέλλοντος.

Οι υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων ανταποκρίνονται αρκετά στις σύγχρονες ανάγκες και απαιτήσεις των πολιτών χρίζουν όμως σημαντικών βελτιώσεων. Ιδιαίτερη σημασία, σύμφωνα με την έρευνα και το γεγονός ότι πρόκειται για έναν επαρχιακό Δήμο μιας αγροτικής και όχι αστικής κοινωνίας, πρέπει να δοθεί στην παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών στους πολίτες ώστε να αντισταθμιστεί η δυσaráεσκείά τους η οποία αποπνέει από την περιορισμένη πρόσβαση σε ιδιωτικά αγαθά. Επίσης, η σωστή διαχείριση του

ανθρώπινου δυναμικού σε συνδυασμό με την καλύτερη κατάρτισή του και την εξασφάλιση βελτιωμένων συνθηκών εργασίας είναι πάρα πολύ σημαντικοί παράγοντες που θα μπορούσαν να συμβάλλουν στη παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών.

Αναφορικά με τη δυσαρέσκεια των πολιτών στον τομέα της τηλεφωνικής εξυπηρέτησής τους, όπως προέκυψε από την έρευνα, προτείνεται η δημιουργία τηλεφωνικού κέντρου επανδρωμένου με άριστα καταρτισμένους υπαλλήλους οι οποίοι θα είναι σε θέση ανά πάσα στιγμή να κατευθύνουν τον πολίτη προς την επίλυση τυχόν προβλημάτων.

Στον τομέα της πρόσβασης των ΑΜΕΑ στους χώρους του Δήμου και με δεδομένο ότι η πλειοψηφία των πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσε ότι δεν υπάρχει καθόλου εύκολη πρόσβαση σ' αυτούς, προτείνεται η αναδιαμόρφωση των χώρων ώστε να είναι εύκολα προσβάσιμοι από όλους. Η τοποθέτηση ανελκυστήρα στο κεντρικό κτίριο του Δήμου θα μπορούσε να αποτελέσει ιδανική λύση για την αντιμετώπιση του προβλήματος.

Στο πεδίο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου, με δεδομένη την έλλειψη ενημέρωσης των πολιτών σχετικά με αυτές, προτείνεται η ανάπτυξη τομέα μάρκετινγκ με σκοπό την προσέγγιση του πολίτη, δημότη ή επισκέπτη / τουρίστα. Προτείνεται, επίσης, η ανάδειξη των πλεονεκτημάτων από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους πολίτες για την εξοικονόμηση χρόνου και περιορισμό των άσκοπων μετακινήσεων, κυρίως των ηλικιωμένων ατόμων, καθώς οι περισσότεροι, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, επισκέπτονται το χώρο του Δημαρχείου για την έκδοση πιστοποιητικών και ληξιαρχικών πράξεων. Θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν καινοτόμες λύσεις όπως η προώθηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε τοπικά μέσα κοινωνικής δικτύωσης, η δημιουργία ειδικής τηλεφωνικής γραμμής για την εξυπηρέτηση όσων δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Επιπλέον, προτείνεται η δημιουργία νέων υπηρεσιών σε διάφορους τομείς καθώς οι υφιστάμενες υπηρεσίες του Δήμου δεν επαρκούν, σύμφωνα με την έρευνα. Ιδιαίτερη βαρύτητα θα πρέπει να δοθεί στην προώθηση του τουρισμού μέσω άμεσης παροχής πληροφοριών σχετικά με τα ξενοδοχεία και εστιατόρια της περιοχής και εύκολα προσβάσιμων χώρων πρασίνου και αναψυχής προς τους επισκέπτες. Με τον τρόπο αυτό ο Δήμος θα μπορέσει να συμβάλλει, εκτός από την τόνωση της τοπικής οικονομίας, και στην εξασφάλιση νέων θέσεων εργασίας και μια σταθερή πηγή εισοδήματος για τους δημότες.

Ο Δήμος Μετεώρων προκειμένου να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στις ολοένα και αυξανόμενες ανάγκες των πολιτών θα πρέπει να κατανοεί το εσωτερικό και εξωτερικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί. Η πληροφόρηση αναφορικά με τις δυνατότητες και τις

αδυναμίες του Δήμου, σε συνδυασμό με τις ευκαιρίες και προκλήσεις ή απειλές που αντιμετωπίζει θα τον βοηθήσει να κατανοήσει σε τί επίπεδο βρίσκεται, ποιές ικανότητες έχει, ποιές στρατηγικές θα πρέπει να εφαρμόσει για να επιτύχει τους στόχους του και πώς θα παρέχει τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες προς τους δημότες του.

Ολοκληρώνοντας, θα πρέπει να αναφερθεί ότι η παρούσα έρευνα θα μπορούσε να αποτελέσει την αφετηρία για τη περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών του Δήμου Μετεώρων και την αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών. Ωστόσο, θα πρέπει να τονιστεί ότι η αποτελεσματικότητα του ερωτηματολογίου ενισχύεται όταν η εφαρμογή του επαναλαμβάνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα (π.χ. ανά έτος).

Προτείνεται, λοιπόν, η συγκρότηση, σε τοπικό επίπεδο, ομάδας υπαλλήλων για την ετήσια παρακολούθηση της απόδοσης (αποδοτικότητα, αποτελεσματικότητα, παραγωγικότητα, ποιότητα) των υπηρεσιών του Δήμου, την ετήσια αξιολόγησή τους μέσω συγκριτικής ανάλυσης ώστε εγκαίρως να γίνονται οι απαιτούμενες παρεμβάσεις για τη βελτίωσή τους προς όφελος της τοπικής κοινωνίας και ανάπτυξης. Η έρευνα μπορεί να επεκταθεί για παράδειγμα σε διαφορετικούς συνδυασμούς εισροών και εκροών καθώς και τον υπολογισμό μεταβολών των παραγωγικοτήτων μεταξύ διαδοχικών ετών.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Ammons, D. (1996). *Municipal benchmarks, Assessing local performance and establishing community standards*. U.S.A.: SAGE.

Christopher, W. (1993). Three steps for improving productivity /quality measurement and performance. Στο *Handbook for productivity measurement and improvement* (σσ. 6-2). Portland Oregon: Productivity Press.

Clifton, J., Diaz- Fuentes, D., & Fernandez-Gutierrez, M. (2017). Vulnerable consumers and satisfaction with public services: does county matter? *Sage Journals* , σσ. 1-22.

General Accounting Office. (1998). *Performance measurement and evaluation, Definitions and relationships*. Washington D.C.: General Accounting Office.

<https://el.wikipedia.org>. (n.d.). Ανάκτηση 10 1, 2020, από [https://el.wikipedia.org/wiki/Υπουργείο_Εσωτερικών_\(Ελλάδα\)](https://el.wikipedia.org/wiki/Υπουργείο_Εσωτερικών_(Ελλάδα))

Kalirajan, K., & Shand, R. (1999). Frontier production functions and technocal efficiency measures. *Journal of Economic Surveys* , 13, σσ. 149-172.

Kaplan, R., & Norton, D. (1992, January- February). The balanced scorecard measures that drive performance. *Harvard bussiness Review* , σσ. 71-79.

Lane, J. E. (1995). *The public sector, concepts, methods and approaches*. London: SAGE.

Lewis, S., & Jones, J. (1990). The use of output and performance measures in government departments. Στο M. Cave, M. Kogan, & R. Smith, *Output and performans measurement in government: The state of art*. London: Jessica Kingsley.

Lovell, C. K. (1993). Production Frontiers and Productive Efficiency in Fried HO and SS Schmidt (eds.). Στο *The Measurement of Productive Efficiency-Techniques and Applications* (σσ. 3-67). Oxford: Oxford U.P.

Moesen, W. (1994). The need for performance auditing in the public sector and the best-practice frontier. *European Journal of Law* , 1, σσ. 263-274.

Seligson, M. (2008). The Role of the Government in Job Creation. *Americas Barometer Insights* .

Swiss, J. E. (1991). *Public management systems, Monitoring and managing government performance* . U.S.A.: Prentice-Hall Inc.

Wilson, D., & Game, C. (1998). *Local goverment in the United Kingdom*. London: Macmillan Press.

Worthington, A., & Dollery, B. (1999). *Measuring Performance in Australian Local Government: An Analysis of National and State-Based Frameworks*. Queensland: School of Economics and Finance, Queensland University of Technology.

www.dimosmeteoron.com. (n.d.). Ανάκτηση 1 11, 2021, από Μετονομασία του Δήμου Καλαμπάκας σε Δήμο Μετεώρων: <https://dimosmeteoron.com/index.php/enimerosi/teleftaia-nea/anakoinoseis/1012-metonomasia-tou-dimou-kalampakas-se-dimo-meteoron>

www.dimosmeteoron.com. (n.d.). Ανάκτηση 10 1, 2020, από www.dimosmeteoron.com

Αθανασόπουλος, Κ. (2010, 10 15). Νέα Αρχιτεκτονική της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Πρόγραμμα Καλλικράτης. *Η Περιφερειακή διάσταση της Νέας Στρατηγικής Ευρώπη 2020* . Αθήνα: Σύνδεσμος Ελλήνων Περιφερειολόγων.

Ακριβοπούλου, Χ., & Ανθόπουλος, Χ. (2015). *Εισαγωγή στο Διοικητικό Δίκαιο*. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Άρθρο 102 Συντάγματος. *Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης*.

Βελισσαρίου, Ε. (2018). Σημειώσεις Εισηγήσεων: Αποτελεσματικότητα και Διοικητική Μεταρρύθμιση. ΤΕΙ Θεσσαλίας.

Έγκριση Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας Δήμου Καλαμπάκας. (ΦΕΚ 2276/Β/12-10-2011).

Εγκύκλιος 16 ΥΠ.ΕΣ. (2018, 5 15). Διακίνηση Αλληλογραφίας μεταξύ του Υπουργείου Εσωτερικών και των Εποπτευόμενων φορέων του μέσου του Πληροφοριακού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων "ΙΡΙΔΑ". ΥΠ.ΕΣ.

Εγκύκλιος 45 ΥΠ.ΕΣ. (2006, 10 25). Επιχειρησιακά Προγράμματα Ο.Τ.Α. Υπουργείο Εσωτερικών.

Εγκύκλιος 77 ΥΠ.ΕΣ. (2007, 12 19). Διευκρινίσεις ζητημάτων που προκύπτουν από την εφαρμογή του νέου θεσμικού πλαισίου για τις δημοτικές και κοινοτικές επιχειρήσεις . ΥΠ.ΕΣ.

ΕΕΤΑΑ. (2011, 9). Οδηγός Κατάρτισης Επιχειρησιακών Προγραμμάτων Δήμων. Υπουργείο Εσωτερικών Αποκέντρωσης & Ηλεκτρ. Διακυβέρνησης.

Καραούλη, Β. (2016). *Ημερίδα της ΕΔΕΥΑ*. Πάτρα: Υπουργείο Υγείας.

Κουλουμπίνη, Ε. Ε. (2013). Δημοσιονομική αυτοτέλεια ΟΤΑ ως φυσική συνέπεια της διοικητικής αυτοτέλειας – Υπέρβαση των ορίων της επιτρεπόμενης από το Σύνταγμα κρατικής εποπτείας. *ΘΠΔΔ* 7 (6), σ. 650.

Λαγουμιντζής, Γ., Βλαχόπουλος, Γ., & Κουτσογιάννης, Κ. (2015). Μέθοδοι Συλλογής Δεδομένων. [Κεφάλαιο Συγγράμματος]. Στο Γ. Λαγουμιντζής, Γ. Βλαχόπουλος, & Κ. Κουτσογιάννης, *Μεθοδολογία της έρευνας στις επιστήμες υγείας*. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Λαδιάς, Χ. (2013). *Το σύγχρονο θεσμικό πλαίσιο της περιφερειακής ανάπτυξης στην Ελλάδα*. Παπαζήσης.

Μαντάς, Χ., Πύρρος, Π., Σαραβάκος, Κ., & Τσιούρας, Α. (2019). *ΚΕΦΙΜ*. Ανάκτηση 16, 2021, από Πιλοτικός Δείκτης Αποτελεσματικότητας των Δήμων: https://www.kefim.org/wp-content/uploads/2019/01/DHMOI_final_FAQ.pdf

Νόμος 1069/1980. (ΦΕΚ Α' 191/23-8-1980). *Περί κινήτρων δια την ίδρυσιν Επιχειρήσεων Υδρεύσεως και Αποχετεύσεως*.

Νόμος 2339/1997. (ΦΕΚ 244/Α/4-12-1997). *Συγκρότηση της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης*.

Νόμος 2880/2001. (ΦΕΚ 9/Α/30-1-2001). *Πρόγραμμα Πολιτεία για τη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και άλλες διατάξεις*.

Νόμος 3230/2004. (ΦΕΚ 44/Α/11-2-2004). *Καθιέρωση συστήματος διοίκησης με στόχους, μέτρηση της αποδοτικότητας και άλλες διατάξεις*.

Νόμος 3463/2006. (ΦΕΚ 114/Α/8-6-2006). *Κύρωση του κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων.*

Νόμος 3584/2007. (ΦΕΚ 143/28-6-2007). *Κύρωση του Κώδικα Κατάστασης Δημοτικών και Κοινοτικών Υπαλλήλων.*

Νόμος 3697/2008. (ΦΕΚ Α' 194/25-09-2008). *Ενίσχυση της διαφάνειας του Κρατικού Προϋπολογισμού, έλεγχος των δημοσίων δαπανών, μέτρα φορολογικής δικαιοσύνης και άλλες διατάξεις.*

Νόμος 3731/2008. (ΦΕΚ 263/Α/23-12-2008). *Αναδιοργάνωση της δημοτικής αστυνομίας και ρυθμίσεις λοιπών θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών.*

Νόμος 3852/2010. (ΦΕΚ Α' 87/7-6-2010). *Νέα Αρχιτεκτονική της ΑυτοΔιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης.*

Νόμος 3979/2011. (ΦΕΚ Α' 138/16-06-2011). *Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις.*

Νόμος 4235/2014. (ΦΕΚ 32/Α/11-2-2014). *Διοικητικά μέτρα, διαδικασίες και κυρώσεις στην εφαρμογή της ενωσιακής και εθνικής νομοθεσίας στους τομείς των τροφίμων, των ζωοτροφών και της υγείας και προστασίας των ζώων και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας.*

Νόμος 4257/2014. (ΦΕΚ Α' 93/14-04-2014). *Επείγουσες ρυθμίσεις αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών.*

Νόμος 455/2018. (ΦΕΚ 133/Α/19-7-2018). *Πρόγραμμα Κλεισθένης.*

Νόμος 4635/2019. (ΦΕΚ Α/167/30-10-2019). *Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις.*

ΟΔΗΓΙΑ (ΕΕ) 2015/1787. (2015, 10 6). *Τροποποίηση των παραρτημάτων II και III της οδηγίας 98/83/ΕΚ του Συμβουλίου σχετικά με την ποιότητα του νερού ανθρώπινης κατανάλωσης. Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.*

ΟΔΗΓΙΑ 2013/51/ΕΥΡΑΤΟΜ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ. (2013, 10 22). *Περί θεσπίσεως απαιτήσεων προστασίας της υγείας του πληθυσμού από ραδιενεργές ουσίες που περιέχονται στο νερό ανθρώπινης κατανάλωσης. Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.*

Οδυσσεύς-Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού. (n.d.). Ανάκτηση 1 11, 2021, από <http://odysseus.culture.gr/h/2/gh20.jsp>

Πικραμένος, Μ. (2012). *Ώψεις της διοικητικής οργάνωσης του Κράτους μετά τον Καλλικράτη*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.

Πουγκακιώτη, Ι., & Τσαμαδιάς, Κ. (2019). Η Αποδοτικότητα των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' βαθμού των Περιφερειών Στερεάς Ελλάδας και Θεσσαλίας. *Εκπαίδευση, Δια Βίου Μάθηση, Έρευνα και Τεχνολογική Ανάπτυξη, Καινοτομία και Οικονομία*, 2, σσ. 713-730.

Προεδρικό Διάταγμα 185/2007. (ΦΕΚ 221/Α/2007). *Όργανα και διαδικασία κατάρτισης παρακολούθησης και αξιολόγησης των επιχειρησιακών προγραμμάτων ΟΤΑ Α' βαθμού*.

Τσουντας, Κ., & Τριανταφυλλοπούλου, Α. (2010). *Η οργάνωση και οι λειτουργίες της κεντρικής διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης*. Παπαζήση.

ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. (2005). Πρόγραμμα "ΠΟΛΙΤΕΙΑ", Η επανίδρυση της δημόσιας διοίκησης (2005-2007). Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο.

Υπουργική Απόφαση 18183. (2007, 4 2). Περιεχόμενο, δομή και τρόπος υποβολής των επιχειρησιακών προγραμμάτων των Ο.Τ.Α.α' βαθμού. ΥΠ.ΕΣ.

ΦΕΚ 681/Β/28-4-2011. *Συγχώνευση των υφιστάμενων ΔΕΥΑ Καλαμπάκας, Χασίων και Καστανιάς και σύσταση νέας επιχείρησης με επωνυμία ΔΕΥΑΚ*.

Χλέπας, Ν. Κ. (2002). *Αποκέντρωση και Αυτοδιοίκηση στο νέο Σύνταγμα: Η αναθεώρηση των συνταγματικών ρυθμίσεων για την αποκέντρωση και την τοπική αυτοδιοίκηση – Συναινετική κατοχύρωση του μεταρρυθμιστικού κεκτημένου. Η Διοίκηση και το Σύνταγμα*. Αθήνα-Κομητηνή: Σάκκουλα.

Χλέπας, Ν. Κ. (2014, 9). Δομή και λειτουργία των Δήμων στην Ελλάδα. Μια επισκόπηση της Ελληνογερμανικής Συνέλευσης. *Ελληνογερμανική Συνέλευση*.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Θέμα Μεταπτυχιακής Διπλωματικής Εργασίας

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Ο.Τ.Α ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΔΗΜΟΣ ΜΕΤΕΩΡΩΝ

Όνομα φοιτήτριας:

Σας παρακαλούμε αφιερώστε λίγο από τον χρόνο σας για να συμπληρώσετε το παρακάτω ερωτηματολόγιο. **Οι απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ. Οι απαντήσεις σας θα γρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για σκοπούς στατιστικής και κανένας δεν θα λάβει γνώση των ατομικών σας στοιχείων ή απαντήσεων, ούτε Δημόσια Αρχή ούτε ιδιώτης.**

Βασικές διευκρινίσεις:

1. Σημειώστε τις απαντήσεις σας με X

ΑΥΞΩΝ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ:

Τμήμα Α. Στοιχεία ερωτώμενου

1. Φύλο

Άρρεν	
Θήλυ	

2. Ηλικιακή Ομάδα

20-29	
30-39	
40-49	
50-59	
60 - 69	
70 και πάνω	

3. Επίπεδο Εκπαίδευσης

Γυμνάσιο	
Λύκειο	

Μεταλυκειακή Εκπαίδευση (ΙΕΚ)	
ΑΕΙ / ΑΤΕΙ	
Μεταπτυχιακό / Διδακτορικό	

4. Επαγγελματική κατάσταση

Δημόσιος υπάλληλος	
Ιδιωτικός υπάλληλος	
Ελεύθερος επαγγελματίας - επιχειρηματίας	
Αγρότης	
Φοιτητής	
Συνταξιούχος	
Οικιακά	
Άνεργος	

5. Είστε δημότης του Δήμου Μετεώρων;

Δημότης	
Τουρίστας / Επισκέπτης	
Κάτοικος στο Δήμο Μετεώρων	

Τμήμα Β. Ερωτήσεις σχετικές με την αποτελεσματικότητα και τον έλεγχο των δημοσίων οργανισμών

6. Πόσο ικανοποιημένος είστε συνολικά από την εξυπηρέτηση και την ποιότητα των υπηρεσιών δημοτολογίου που παρέχει ο Δήμος Μετεώρων;

Καθόλου	
Λίγο	
Αρκετά	
Πολύ	
Πάρα πολύ	

7. Πόσο ικανοποιημένος είστε συνολικά από την εξυπηρέτηση και την ποιότητα των υπηρεσιών ύδρευσης που παρέχει ο Δήμος Μετεώρων;

Καθόλου	
Λίγο	
Αρκετά	
Πολύ	
Πάρα πολύ	
Δεν γνωρίζω/ δεν θέλω να απαντήσω	

8. Πόσο ικανοποιημένος είστε συνολικά από την εξυπηρέτηση και την ποιότητα των υπηρεσιών καθαριότητας που παρέχει ο Δήμος Μετεώρων;

Καθόλου	
Λίγο	
Αρκετά	
Πολύ	
Πάρα πολύ	
Δεν γνωρίζω/ δεν θέλω να απαντήσω	

9. Πόσες φορές επισκεφτήκατε τις υπηρεσίες του Δήμου τους τελευταίους 6 μήνες;

Καμία	
1-2	
3-5	
5 - 10	
Περισσότερες από 10 φορές	

10. Για ποιο λόγο απευθυνθήκατε κυρίως στο Δήμο Μετεώρων το τελευταίο χρόνο;

Γενικές πληροφορίες	
Έκδοση πιστοποιητικών (οικογενειακής κατάστασης ,γεννήσεως)	
Δηξιαρχικές πράξεις (γέννησης ,γάμου)	
Αποδεικτικά ασφαλιστικής ενημερότητας)	
Αποδεικτικά φορολογικής ενημερότητας	
Επικύρωσης εγγράφων	
Πληρωμή βεβαιωμένων οφειλών	
Άλλο	

11. Γνωρίζετε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων;

Ναι	
Όχι	

12. Έχετε χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων;

Ναι	
Όχι	

13. Ποια/ες από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων έχετε χρησιμοποιήσει;

Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο	
e- ΚΕΠ	
Ηλεκτρονικές αιτήσεις	
Ληξιαρχείο	
Πληρωμή δημοτικών φόρων	
Ηλεκτρονικές ψηφοφορίες	

14. Κατά πόσο είστε ενημερωμένοι για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων;

Καθόλου	
Λίγο	
Αρκετά	
Πολύ	
Πάρα πολύ	

15. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους παρακάτω παράγοντες του Δήμου Μετεώρων;

Προσέγγιση στις υπηρεσίες (τόπος/ ωράριο εξυπηρέτησης)	1	2	3	4	5
Ταχύτητα εξυπηρέτησης	1	2	3	4	5
Επαγγελματισμός	1	2	3	4	5
Αποτελεσματικότητα	1	2	3	4	5
Φιλική εξυπηρέτηση	1	2	3	4	5
Σωστή ολοκλήρωση των διαδικασιών	1	2	3	4	5

1= Καθόλου, 2= Λίγο, 3= Αρκετά, 4= Πολύ, 5= Πάρα πολύ

16. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το προσωπικό του Δήμου Μετεώρων;

Κριτήριο αξιολόγησης	Βαθμολογία
Επαρκής αριθμός υπαλλήλων	1 2 3 4 5
Ευγένεια υπαλλήλων	1 2 3 4 5
Καταρτισμένο προσωπικό	1 2 3 4 5
Οι εργαζόμενοι δείχνουν προθυμία να εξυπηρετήσουν	1 2 3 4 5
Τηλεφωνική εξυπηρέτηση	1 2 3 4 5

1= Καθόλου, 2= Λίγο, 3= Αρκετά, 4= Πολύ, 5= Πάρα πολύ

17. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την πληροφόρηση που σας παρέχει ο Δήμος Μετεώρων;

Οι πληροφορίες παρέχονται με κατανοητό τρόπο	1 2 3 4 5
Οι πληροφορίες που παρέχονται είναι έγκυρες και σωστές	1 2 3 4 5
Οι πληροφορίες παρέχονται άμεσα	1 2 3 4 5

1= Καθόλου, 2= Λίγο, 3= Αρκετά, 4= Πολύ, 5= Πάρα πολύ

18. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις εγκαταστάσεις και τις υποδομές που έχει ο Δήμος Μετεώρων;

Υπάρχει εύκολη πρόσβαση στις υπηρεσίες για ΑΜΕΑ	1 2 3 4 5
Υπάρχει επαρκής χώρος αναμονής των πολιτών	1 2 3 4 5
Το εσωτερικό του δημαρχείου και ο περιβάλλον χώρος είναι καθαροί	1 2 3 4 5

1= Καθόλου, 2= Λίγο, 3= Αρκετά, 4= Πολύ, 5= Πάρα πολύ

19. Αν χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους παρακάτω παράγοντες;

Πλοήγηση στην ιστοσελίδα του Δήμου	1	2	3	4	5
Ταχύτητα εκτέλεσης των διαδικασιών	1	2	3	4	5
Παροχή μεγάλου αριθμού υπηρεσιών	1	2	3	4	5
Επαρκής καθοδήγηση εκτέλεσης των διαδικασιών	1	2	3	4	5

1= Καθόλου, 2= Λίγο, 3= Αρκετά, 4= Πολύ, 5= Πάρα πολύ

20. Πόσο σημαντικούς θεωρείτε τους παρακάτω παράγοντες για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από το Δήμο Μετεώρων;

Συνθήκες εργασίας	1	2	3	4	5
Περιβάλλον χώρος	1	2	3	4	5
Κατάρτιση προσωπικού	1	2	3	4	5
Αποτελεσματικότητα του προσωπικού	1	2	3	4	5
Αύξηση των διαδικασιών και των αρμοδιοτήτων	1	2	3	4	5

1= Καθόλου, 2= Λίγο, 3= Αρκετά, 4= Πολύ, 5= Πάρα πολύ

21. Θεωρείτε ότι οι υπηρεσίες του Δήμου Μετεώρων ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις και ανάγκες των πολιτών;

Καθόλου	
Λίγο	
Αρκετά	
Πολύ	
Πάρα πολύ	

ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ!