

ΔΗΜΟΣ ΚΟΖΑΝΗΣ

**ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ ΤΟΥ
ΔΗΜΟΤΗ (ΓτΔ) ΓΙΑ ΤΟ 2018**

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2019

1. ΙΣΤΟΡΙΚΟ-ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Το λογισμικό «**Γραμμή του Δημότη**» (ΓτΔ) είναι ένα σύστημα εξυπηρέτησης πολιτών για τη διαχείριση αιτημάτων όπου μπορούν να απευθύνονται οι Δημότες και οι κάτοικοι της πόλης για κάθε ζήτημα καθημερινότητας που τους απασχολεί και αφορά τομείς ευθύνης του Δήμου (καθαριότητα, ηλεκτροφωτισμό, ύδρευση, αποχέτευση, πράσινο, τηλεθέρμανση, τεχνικές υπηρεσίες, δημοτική αστυνομία). Η ανάλυση, παραμετροποίηση και προσαρμογή του λογισμικού ανατέθηκε με την, από 29/5/2012, σύμβαση στην εταιρεία «ΠΥΛΩΝΕΣ ΕΛΛΑΣ Α.Ε.». Μέχρι το τέλος του 2012 το σύστημα λειτούργησε πιλοτικά και ξεκίνησε την κανονική του λειτουργία από 1/1/2013 έχοντας συμπληρώσει σήμερα έξι χρόνια λειτουργίας.

Τι προσφέρει;

- ✓ Πλήρη αυτοματοποίηση της διαδικασίας διαχείρισης ενός αιτήματος.
- ✓ Αυτοματοποιημένη διαδικασία αναγνώρισης του τύπου του αιτήματος και προώθηση στη κατάλληλη υπηρεσία του Δήμου.
- ✓ Χρονική καταγραφή και παρακολούθηση όλης της εσωτερικής διαδικασίας επίλυσης του αιτήματος μέχρι τη διεκπεραίωσή του.
- ✓ Οι υπάλληλοι βλέπουν καθημερινά τις εκκρεμότητές τους. Κάθε τμήμα βλέπει **μόνο** τα δικά του αιτήματα.

Πως δουλεύει;

- ✓ Ο δημότης καλεί σε ένα τηλεφωνικό νούμερο του Δήμου το οποίο διαφημίζεται ως « Γραμμή του Δημότη».
- ✓ Απαντάει το Call Center και καταχωρεί το αίτημα χρησιμοποιώντας το σύστημα.
- ✓ Το αίτημα δρομολογείται αυτόματα στο αντίστοιχο τμήμα, το οποίο αποδέχεται το αίτημα και προχωράει στην διεκπεραίωση ή δεν το αποδέχεται και το αίτημα παραμένει μη ανατεθειμένο μέχρι ο υπεύθυνος του συστήματος να το αναθέσει.
- ✓ Όταν το αίτημα διεκπεραιώνεται ακολουθεί ενημέρωση του δημότη με τηλεφώνημα, sms ή email.

Ποια είναι η δομή του συστήματος;

Το σύστημα αποτελείται από πέντε κύριους τομείς ευθύνης :

- ✓ Δ/ση περιβάλλοντος (καθαριότητα/ανακύκλωση/πράσινο)
- ✓ Τεχνικές Υπηρεσίες (οδοποιία-συντήρηση/ηλεκτροφωτισμός)

- ✓ ΔΕΥΑΚ (ύδρευση/αποχέτευση/τηλεθέρμανση)
 - ✓ Δημοτική Αστυνομία
 - ✓ Διάφορα (Αθλητισμός/Πολεοδομία/Πιστοποιητικά, κλπ.),
- και τέσσερα επίπεδα λειτουργίας :

1. Δήμαρχος
2. Αντιδήμαρχοι
3. Διευθυντές υπηρεσιών
4. Τηλεφωνικό κέντρο,

που αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα.

Α/Α	ΟΝΟΜΑ	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΡΟΛΟΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ	ΠΡΟΣΒΑΣΗ
1	ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΣ	ΙΩΑΝΝΙΔΗΣ	ΔΗΜΑΡΧΟΣ	1	ΌΛΑ
2	ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΗΣ	ΠΟΥΤΑΚΙΔΗΣ	ΑΝΤΙΔΗΜΑΡΧΟΣ	2	ΟΔΟΠΟΙΑ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ & ΗΛ/ΣΜΟΣ
3	ΙΩΑΝΝΗΣ	ΓΡΗΓΟΡΙΑΔΗΣ	ΑΝΤΙΔΗΜΑΡΧΟΣ	2	ΚΑΘ/ΤΑ-ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ-ΠΡΑΣΙΝΟ
4	ΑΧΙΛΛΕΑΣ	ΔΗΜΗΤΡΙΑΔΗΣ	ΠΡΟΕΔΡΟΣ Δ.Σ.	2	ΥΔΡΕΥΣΗ-ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ-ΤΗΛ/ΝΣΗ
5	ΚΩΝ/ΝΟΣ	ΒΑΚΟΥΦΤΣΗΣ	ΑΝΤΙΔΗΜΑΡΧΟΣ	2	ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ
6	ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ	ΚΑΚΟΥΛΙΔΗΣ	ΔΙΑΧ/ΣΤΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	2	ΔΙΑΦΟΡΑ-ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΣ-ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ-ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ
7	ΜΙΧΑΛΗΣ	ΠΕΧΛΙΒΑΝΙΔΗΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ Τ.Υ.	3	ΟΔΟΠΟΙΑ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ & ΗΛ/ΣΜΟΣ
8	ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ	ΠΑΠΑΘΑΝΑΣΙΟΥ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΕΡ.	3	ΚΑΘ/ΤΑ-ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ-ΠΡΑΣΙΝΟ
10	ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΠΑΥΛΙΔΗΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΔΕΥΑΚ	3	ΥΔΡΕΥΣΗ-ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ-ΤΗΛ/ΝΣΗ
11	ΒΑΣΙΛΗΣ	ΜΠΑΛΑΤΣΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ Δ.Α.	3	ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ
12	ΖΗΣΙΑ	ΠΑΡΑΣΚΕΥΑ	ΥΠΟΔΟΧΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	4	ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΗΛ.ΚΕΝΤΡΟΥ
13	ΝΙΚΟΣ	ΧΑΝΤΖΙΑΡΑΣ	ΥΠΟΔΟΧΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	4	ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΗΛ.ΚΕΝΤΡΟΥ
14	ΒΙΚΥ	ΣΙΑΛΒΕΡΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	4	ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΗΛ.ΚΕΝΤΡΟΥ

Το τηλεφωνικό κέντρο λειτουργεί Δευτέρα έως Παρασκευή από τις 7.30 το πρωί μέχρι τις 3 το μεσημέρι. Τις υπόλοιπες ώρες υπάρχει τηλεφωνητής όπου καταγράφονται τα αιτήματα και οι υπηρεσίες μεριμνούν για την ανάγνωση αυτών των μηνυμάτων (με συγκεκριμένη διαδικασία που γίνεται από το προσωπικό επιφυλακής τους) και την εκτέλεση ενεργειών εφόσον υπάρχει άμεση ανάγκη.

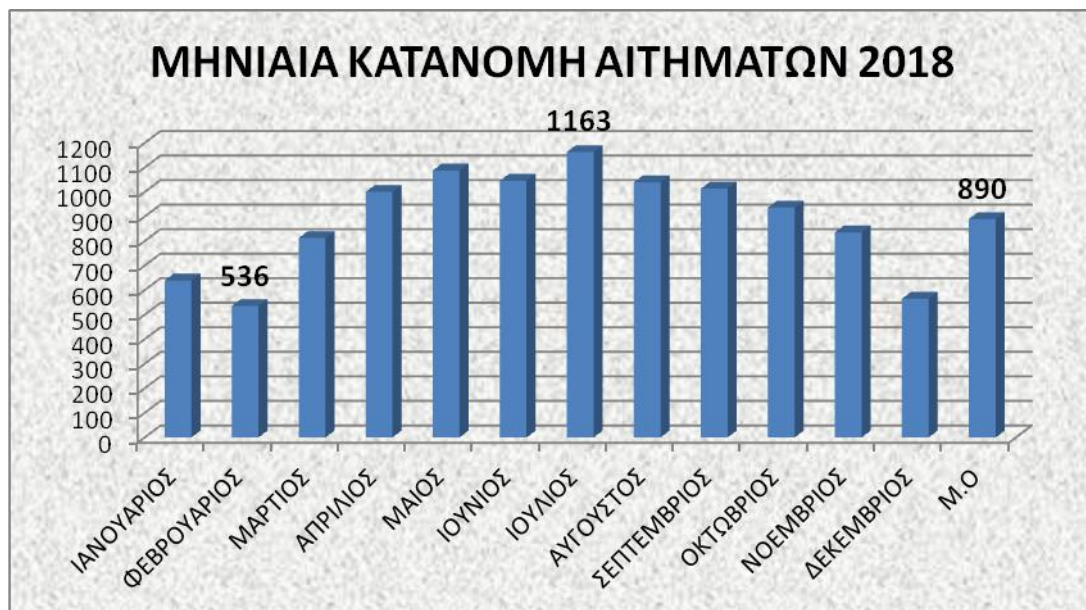
Στο σύστημα καταχωρούνται αιτήματα από το τηλεφωνικό κέντρο και από την Διεύθυνση περιβάλλοντος.

Σε μηνιαία βάση αποστέλλονται από τον διαχειριστή του συστήματος σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας στατιστικά στοιχεία ανάλυσης των καταχωρημένων αιτημάτων και αξιολόγησης των επιμέρους οργανικών μονάδων με βάση τα αιτήματα που διαχειρίστηκαν και τον αριθμό που ολοκλήρωσαν.

2. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 2018

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα λειτουργικά στοιχεία του συστήματος και ειδικότερα η ανάλυση των καταχωρημένων αιτημάτων με βάση συγκεκριμένα κριτήρια (πηγή, Δημοτική Ενότητα (Δ.Ε.), Υπηρεσία) και η αξιολόγηση των Υπηρεσιών με βάση τον αριθμό των ολοκληρωμένων αιτημάτων σε σχέση με τον συνολικό αριθμό των αιτημάτων που διαχειρίστηκαν.

Τα συνολικά αιτήματα του 2018 ανήλθαν σε **10679** με μέση ημερήσια τιμή (με βάση τις εργάσιμες ημέρες) περίπου **43** αιτήματα. Στη συνέχεια δίνεται η μηνιαία κατανομή των αιτημάτων και της μέσης ημερήσιας τιμής. Ιδιαίτερα στην κατανομή των αιτημάτων εμφανίζεται αυξητική τάση από την αρχή του χρόνου (με εξαίρεση τον μήνα Φεβρουάριο) με μέγιστο τον Ιούλιο και στη συνέχεια τάση μείωσης μέχρι το τέλος του χρόνου. Η εικόνα αυτή επαναλαμβάνεται με μικρές «αλλοιώσεις» στην κατανομή της μέσης ημερήσιας τιμής.

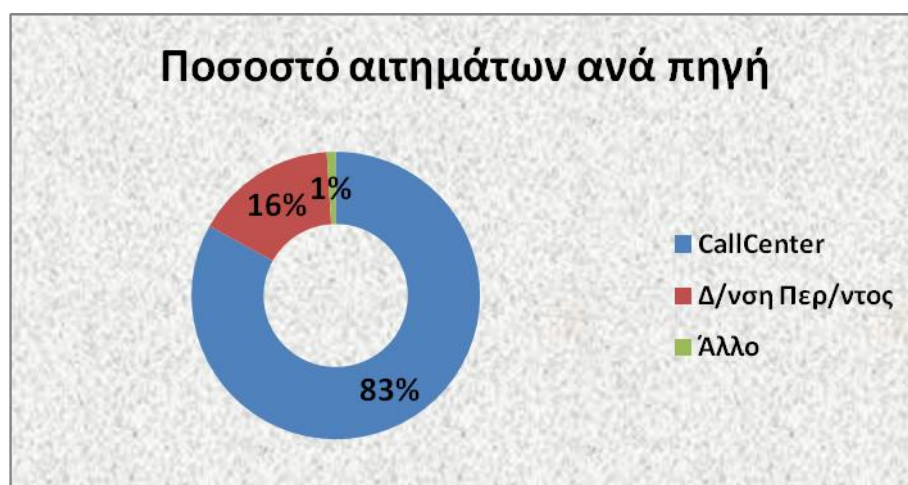




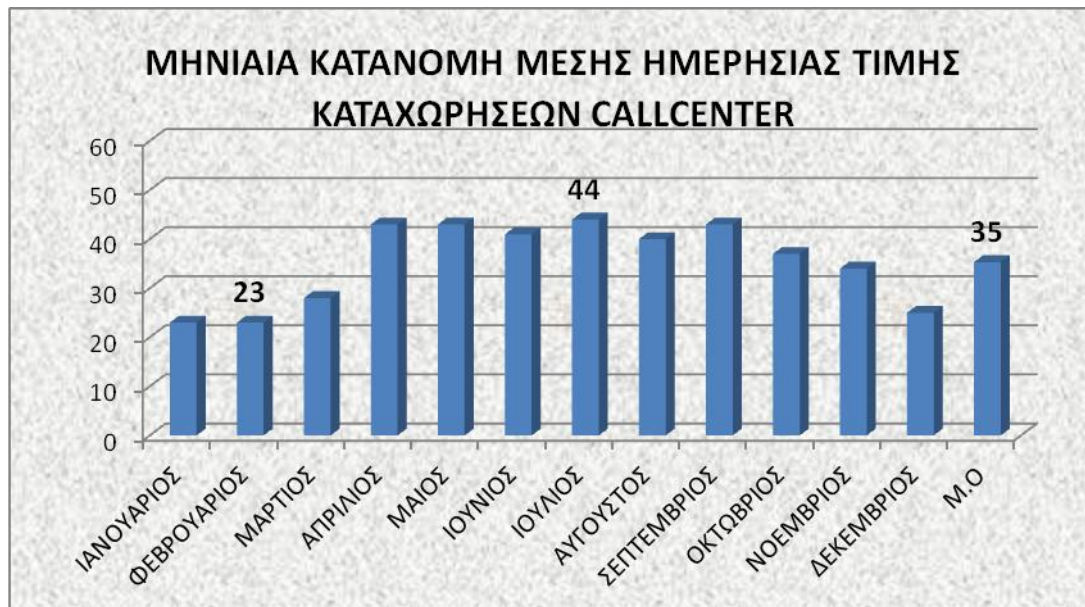
2.1 ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΠΗΓΗ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ

Όπως έχει ήδη αναφερθεί αιτήματα καταχωρεί το τηλεφωνικό κέντρο (callcenter) και η Διεύθυνση Περιβάλλοντος. Η δυνατότητα καταχώρησης δόθηκε (από την αρχή λειτουργίας του συστήματος) στην Διεύθυνση Περιβάλλοντος, κατ' εξαίρεση, λόγω του μεγάλου αριθμού αιτημάτων της και της απευθείας επικοινωνίας των πολιτών στα τηλέφωνα της Υπηρεσίας.

Το τηλεφωνικό κέντρο (CallCenter) καταχώρησε πολύ περισσότερα αιτήματα (**8851**, ποσοστό $\approx 83\%$) από την Δ/νση Περιβάλλοντος (**1714**, ποσοστό $\approx 16\%$), όπως φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα (το μικρό ποσοστό που περιγράφεται σαν «Άλλο» οφείλεται κυρίως στο Τμήμα Ηλεκτροφωτισμού που έχει αρχίσει να καταχωρεί αιτήματα).



Η μέση ημερήσια τιμή των καταχωρήσεων του τηλεφωνικού κέντρου παρουσιάζει υψηλές τιμές το δεύτερο και το τρίτο τρίμηνο του έτους σε αντίθεση με τα άλλα δύο τρίμηνα που εμφανίζουν χαμηλότερες τιμές όπως φαίνεται στο διάγραμμα της μηνιαίας κατανομής.

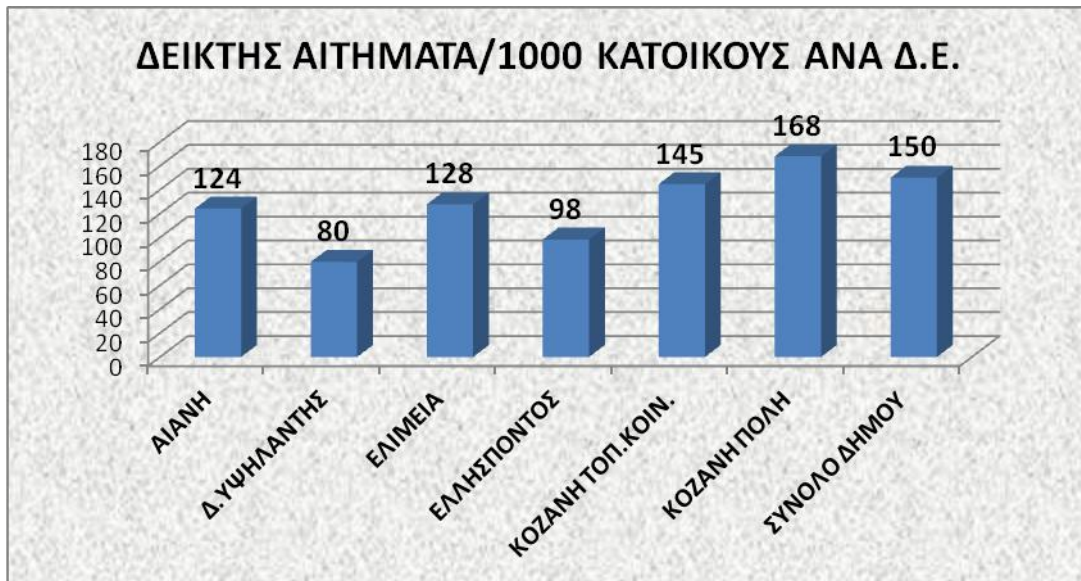


2.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Η μεγάλη πλειοψηφία των αιτημάτων (66,4%) προέρχεται από την πόλη της Κοζάνης ενώ τα αιτήματα που προέρχονται από τις τέσσερις Δ.Ε. των πρώην Καποδιστριακών Δήμων υπερτερούν των αιτημάτων που προέρχονται από τις Τοπικές Κοινότητες της Δ.Ε. Κοζάνης. Στον πίνακα που ακολουθεί δίνονται ο αριθμός των αιτημάτων και τα ποσοστά ανά Δημοτική Ενότητα.

Δ.ΕΝΟΤΗΤΑ	ΑΙΤΗΜΑΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΙΑΝΗ	428	4,0%
Δ.ΥΨΗΛΑΝΤΗΣ	190	1,8%
ΕΛΙΜΕΙΑ	754	7,1%
ΕΛΛΗΣΠΟΝΤΟΣ	576	5,4%
ΚΟΖΑΝΗ ΤΟΠ.ΚΟΙΝ.	1638	15,3%
ΚΟΖΑΝΗ ΠΟΛΗ	7093	66,4%
ΣΥΝΟΛΟ	10679	100,00%

Χρησιμοποιώντας πληθυσμιακά στοιχεία της απογραφής του 2011 και τον δείκτη «αιτήματα/1000 κατοίκους» προκύπτει το επόμενο διάγραμμα.



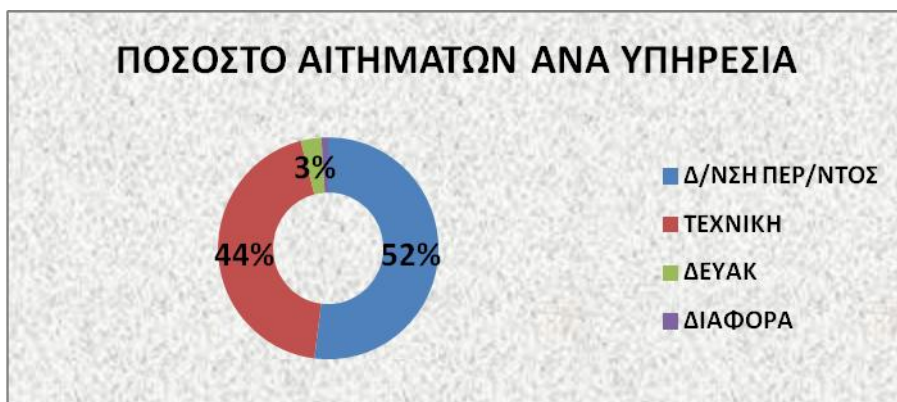
Η αναγωγή των αιτημάτων στον πληθυσμό δημιουργεί μία αξιόπιστη βάση για σύγκριση μεταξύ των Δ.Ε.. Η πόλη της Κοζάνης εμφανίζει τον μεγαλύτερο δείκτη, οι Δ.Ε. των πρώην Καποδιστριακών Δήμων εμφανίζουν χαμηλότερους δείκτες, ενώ ενδιαμέση τιμή παρουσιάζεται για τις Τ.Κ. της Δ.Ε. Κοζάνης. Η διακύμανση των τιμών έχει ομαλοποιηθεί (σε σχέση με τα προηγούμενα έτη) και είναι πλέον συγκρίσιμες οι τιμές για τις Δ.Ε., ενώ η υψηλότερη τιμή της πόλης αποδίδεται σε σημαντικό βαθμό στην ανακύκλωση και στα σύστημα αποκομιδής των στατόρων που είναι εγκατεστημένο κυρίως στην πόλη και όχι στις Δ.Ε.. Η χαμηλή τιμή της Δ.Ε. Δ.Υψηλάντη μάλλον πρέπει να αποδοθεί στην φθίνουσα πορεία του μεγαλύτερου οικισμού (Ποντοκώμη) λόγω της επικείμενης μετεγκατάστασής του.

2.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Τα περισσότερα αιτήματα αφορούν την Δ/ση Περιβάλλοντος και ιδιαίτερα το τμήμα Ανακύκλωσης. Στην Δ/ση Τεχνικών Υπηρεσιών το τμήμα ηλεκτροφωτισμού εμφανίζει περισσότερα αιτήματα από το τμήμα οδοποιίας-συντήρησης. Στην ΔΕΥΑΚ τα αιτήματα αφορούν κατά κύριο λόγο την Ύδρευση και την Αποχέτευση, ενώ ελάχιστα είναι αυτά που αφορούν την τηλεθέρμανση (επειδή πρόκειται για ζητήματα που απαιτείται επαφή με τεχνικό προσωπικό συνήθως οι πολίτες επικοινωνούν απευθείας με το αρμόδιο τμήμα). Η Δημοτική

Αστυνομία εμφανίζει πολύ μικρό αριθμό αιτημάτων (ενδεχομένως ο περιορισμός των αρμοδιοτήτων μετά την επανασύσταση της να είναι μία εξήγηση). Τα αιτήματα που αφορούν άλλες Υπηρεσίες (πολεοδομία, αθλητισμός, διάφορα κλπ.) είναι πολύ λίγα σε ετήσια βάση και επιβεβαιώνουν την επιλογή μη δημιουργίας ξεχωριστού τομέα ευθύνης γι' αυτές τις Υπηρεσίες κατά την αρχική παραμετροποίηση του συστήματος. Στη συνέχεια δίνονται αναλυτικά στοιχεία αριθμού και ποσοστού αιτημάτων ανά Υπηρεσία και ανά τμήμα.

ΤΜΗΜΑ	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	1283	12,01%
ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ	3006	28,15%
ΠΡΑΣΙΝΟ	1234	11,56%
ΔΗΜ.ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ	23	0,22%
ΟΔΟΠΟΙΙΑ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	2035	19,06%
ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΣ	2708	25,36%
ΥΔΡΕΥΣΗ	145	1,36%
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ	138	1,29%
ΤΗΛΕΘΕΡΜΑΝΣΗ	26	0,24%
ΔΙΑΦΟΡΑ	53	0,50%
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ	9	0,08%
ΔΗΜ.ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	0	0,00%
ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ	19	0,18%
ΣΥΝΟΛΟ	10679	100,00%



2.4 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

Για την αξιολόγηση της ανταπόκρισης των Υπηρεσιών χρησιμοποιείται ο δείκτης «**διεκπεραιωμένα αιτήματα/συνολικά αιτήματα**» σε ετήσια βάση. Η μέτρηση γίνεται στο τέλος του έτους (31/12) και αφορά το «κλείσιμο» (είτε με τον χαρακτηρισμό «Διεκπεραιωμένο» είτε με τον χαρακτηρισμό «Μη δυνατή διεκπεραίωση») των αιτημάτων που καταχωρούνται από 1/1 έως 31/12. Με αυτόν τον τρόπο καταγράφεται η ανταπόκριση σε καθαρά ποσοτικό επίπεδο. Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (βαθμός ικανοποίησης του πολίτη) μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο αξιολόγησης σε μεταγενέστερο στάδιο.

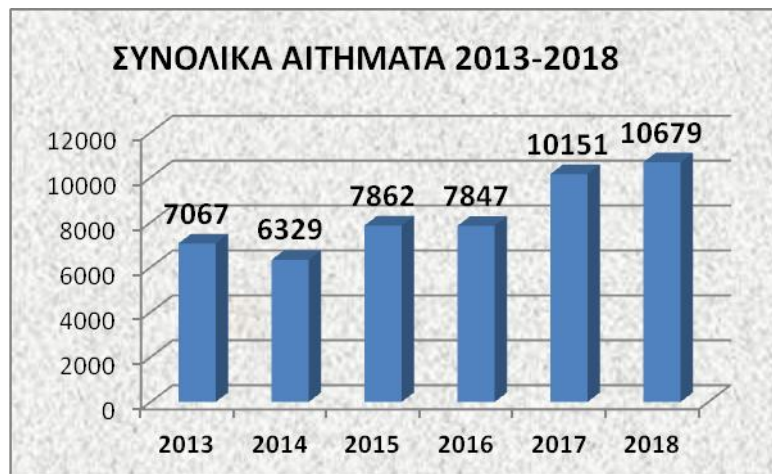
Ο συνολικός δείκτης για το 2018 ανήλθε σε ποσοστό **93%** (9878 διεκπεραιωμένα αιτήματα / 10679 συνολικά αιτήματα). Οι επί μέρους δείκτες για τις Υπηρεσίες κυμαίνονται από **83%** (τμήμα οδοποιίας-συντήρησης) έως **100%** (Δημοτική Αστυνομία). Η διακύμανση αυτή πέρα από την εσωτερική λειτουργία της κάθε Υπηρεσίας επηρεάζεται από τον αριθμό των αιτημάτων και από την διαβάθμισή τους, δηλαδή τον χαρακτηρισμό (τον δίνει η ίδια η Υπηρεσία) που προσδιορίζει αν η ανταπόκριση θα είναι βραχυπρόθεσμη (1-3 ημέρες), μεσοπρόθεσμη (15 ημέρες) ή μακροπρόθεσμη (2-6 μήνες). Στο επόμενο διάγραμμα δίνονται οι δείκτες για κάθε ένα τμήμα και για το σύνολο του Δήμου.



3. ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΕΤΩΝ

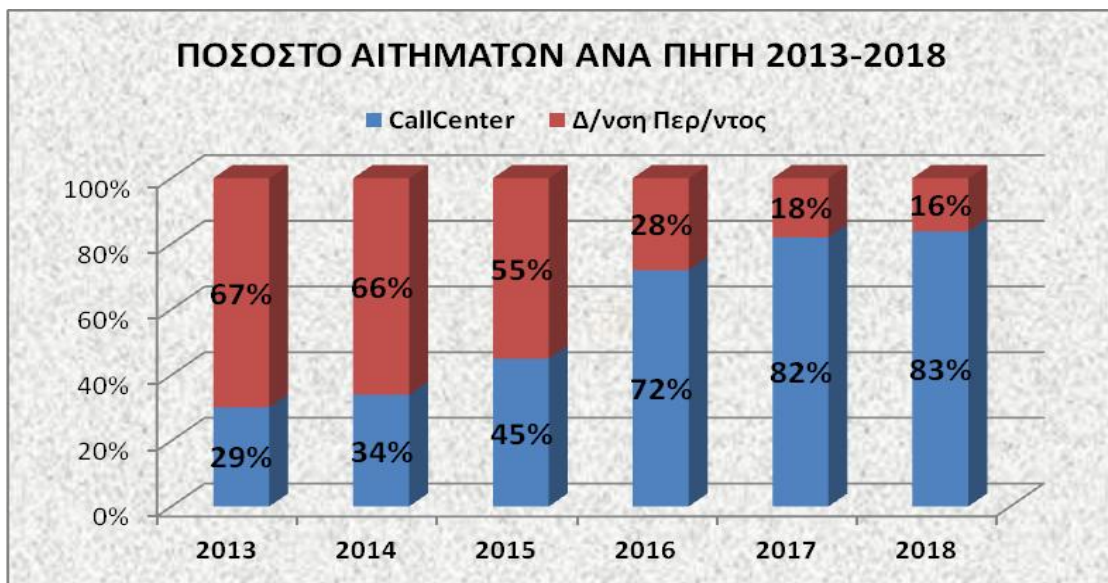
Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται συγκριτικά στοιχεία του συστήματος για την περίοδο 2013-2018 και αναλύονται τα καταχωρημένα αιτήματα με βάση τα ίδια κριτήρια που χρησιμοποιήθηκαν και στην προηγούμενη ενότητα.

Ο συνολικός αριθμός των αιτημάτων παρουσιάζει μικρή αύξηση ($\approx 5\%$) σε σχέση με το 2017. Η συνολική αύξηση από το 2013 ανέρχεται σε 51% και το μέσο ποσοστό της ετήσιας αύξησης των αιτημάτων ανέρχεται σε 9% περίπου. Τα παραπάνω αποτυπώνονται στα δύο επόμενα διαγράμματα τόσο σε επίπεδο συνολικού αριθμού αιτημάτων όσο και σε επίπεδο μέσης ημερήσιας τιμής.

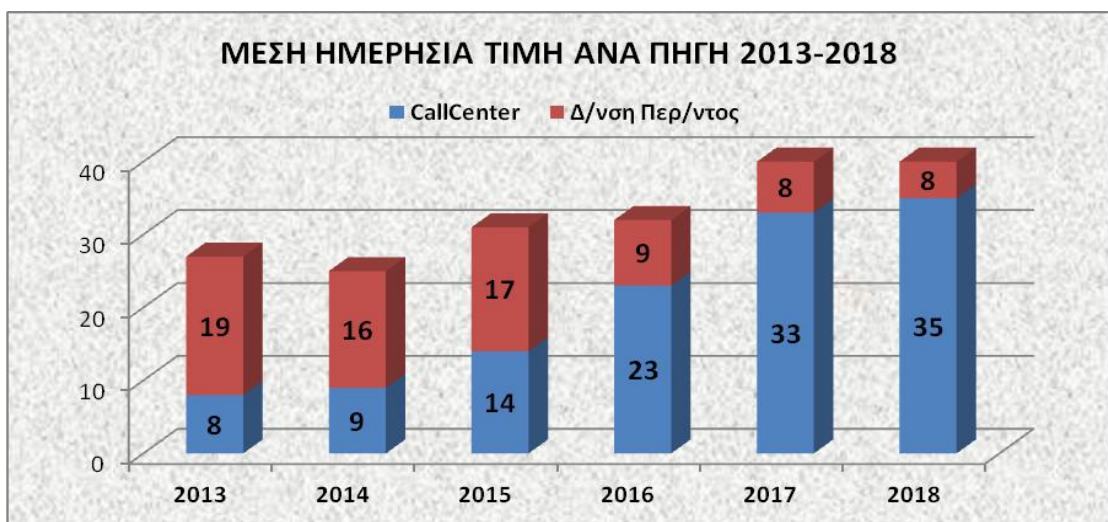


3.1 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑ ΠΗΓΗ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ

Το ποσοστό των αιτημάτων που καταχωρούνται από το Callcenter παρουσιάζει διαρκή αυξητική τάση σε όλη την περίοδο, όπως φαίνεται στο διάγραμμα που ακολουθεί, κάτι που αποτυπώνει την «εκτροπή» τηλεφωνημάτων από την Δ/νση Περ/ντος στο Callcenter (τάση που φαίνεται ιδιαίτερα μεταξύ 2015 και 2016) και την «υιοθέτηση» της ΓτΔ από ολοένα και μεγαλύτερο μέρος πολιτών, σαν μέσο επικοινωνίας με τον Δήμο. Γενικά φαίνεται ότι η εικόνα των δύο πρώτων ετών λειτουργίας (όπου το τηλεφωνικό κέντρο καταχωρούσε περίπου 3/10 αιτήματα) έχει αναστραφεί πλήρως με αποτέλεσμα το τηλεφωνικό κέντρο να καταχωρεί πλέον περισσότερα από 8/10 αιτήματα.

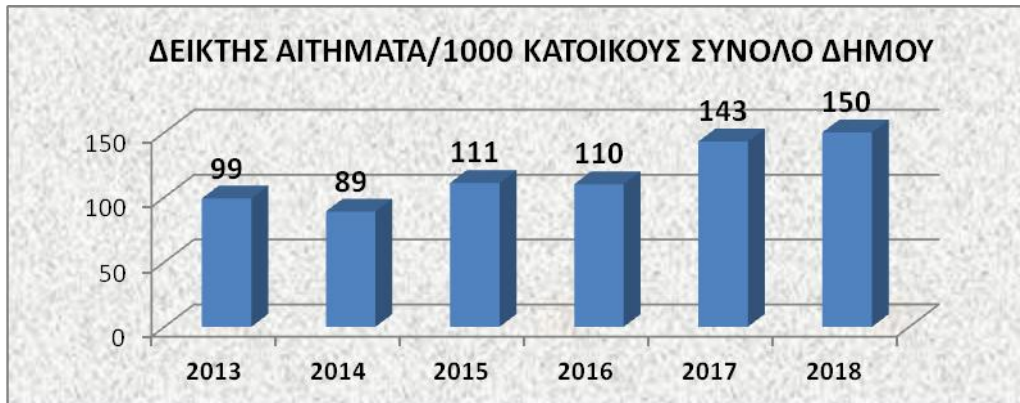


Οι παραπάνω διαπιστώσεις εμπεριβαλίζονται και στο επόμενο διάγραμμα που δίνει την μεταβολή της μέσης ημερήσιας τιμής ανά πηγή για την πενταετία.

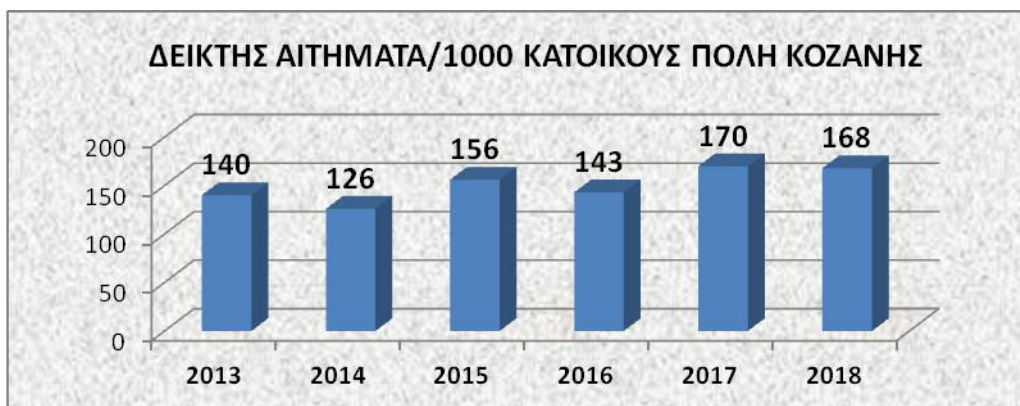


3.2 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Ο δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» αποτυπώνεται για το σύνολο του Δήμου και για όλες τις Δημοτικές Ενότητες σε ξεχωριστά διαγράμματα που δίνονται στη συνέχεια.

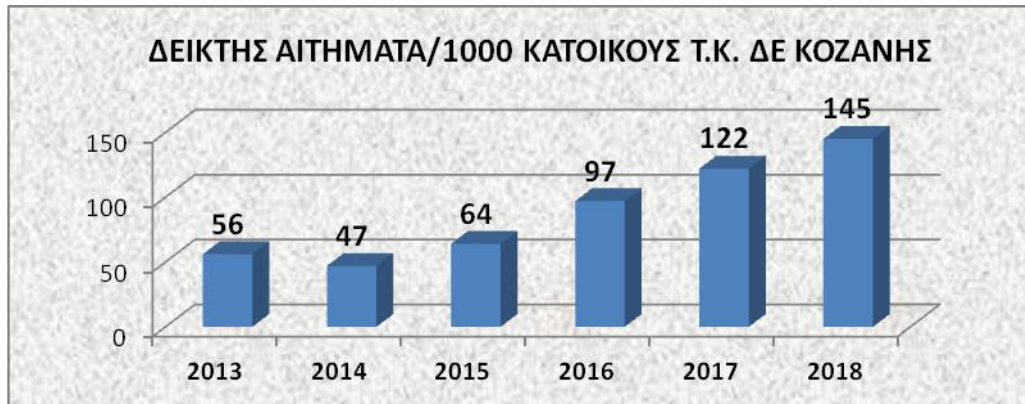


Σε ότι αφορά το σύνολο του Δήμου Κοζάνης είναι προφανές ότι ο δείκτης ακολουθεί την εξέλιξη του συνολικού αριθμού των αιτημάτων που χαρακτηρίζεται από μία σημαντική αύξηση τα δύο τελευταία χρόνια σε σχέση με την περίοδο 2013-2016. Επίσης η διακύμανση της τιμής του εμφανίζει σχετικά μικρό εύρος (≈ 60 μονάδες) σε σχέση με τις τιμές των Δημοτικών Ενοτήτων.

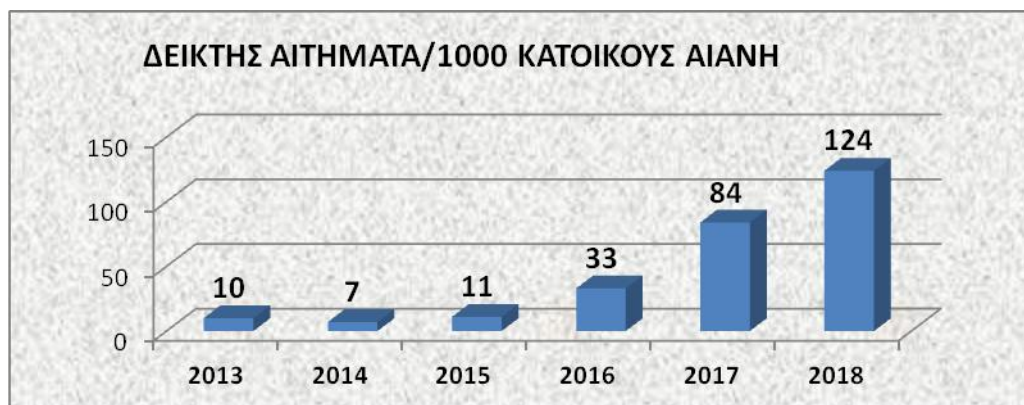


Η πόλη της Κοζάνης (που σε κάθε έτος έχει την υψηλότερη τιμή μεταξύ των συγκρινόμενων χωρικών ενοτήτων) εμφανίζει αυξομειούμενες τιμές του δείκτη την περίοδο 2013-2016 και σταθερότητα τα δύο τελευταία χρόνια. Η διακύμανση της τιμής του δείκτη έχει το μικρότερο εύρος (≈ 44 μονάδες) και η εικόνα αυτή

καθορίζει σε μεγάλο βαθμό και την διακύμανση του δείκτη που αφορά όλο το Δήμο.

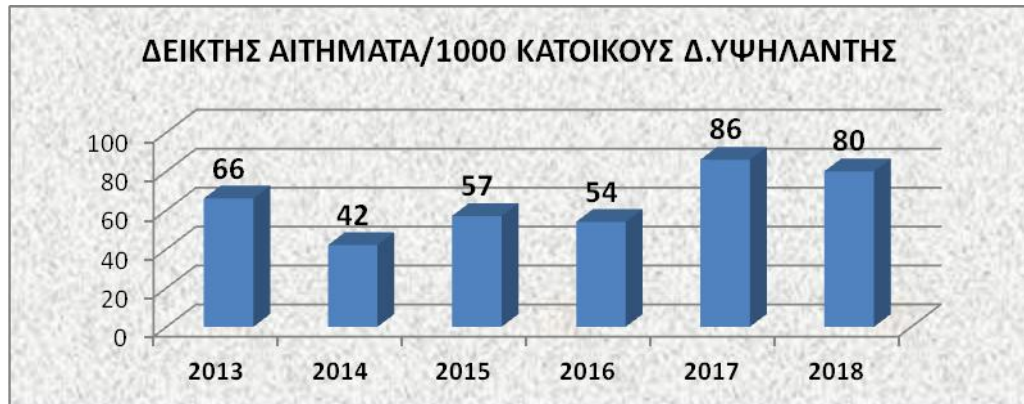


Οι Τ.Κ. της Δημοτικής Ενότητας Κοζάνης εμφανίζουν σταθερή αυξητική τάση του δείκτη την υπόψη περίοδο, εκτός από το 2014 που καταγράφηκε μείωση. Από την ανάλυση των στοιχείων ανά Τοπική Κοινότητα διαπιστώνεται σχετική ομοιομορφία στην τιμή του δείκτη σε όλες τις Τ.Κ.. Συγκρίνοντας τον δείκτη της πόλης με αυτόν των Τ.Κ. φαίνεται ότι ενώ τα πρώτα χρόνια υπήρχε μεγάλη διαφορά (≈ 80 μονάδες) το τελευταίο έτος η διαφορά έχει περιορισθεί στις 23 μονάδες κάτι που θα μπορούσε να ερμηνευθεί σαν μεγαλύτερη «αποδοχή» της ΓτΔ από τους κατοίκους των Τ.Κ. της ΔΕ Κοζάνης.

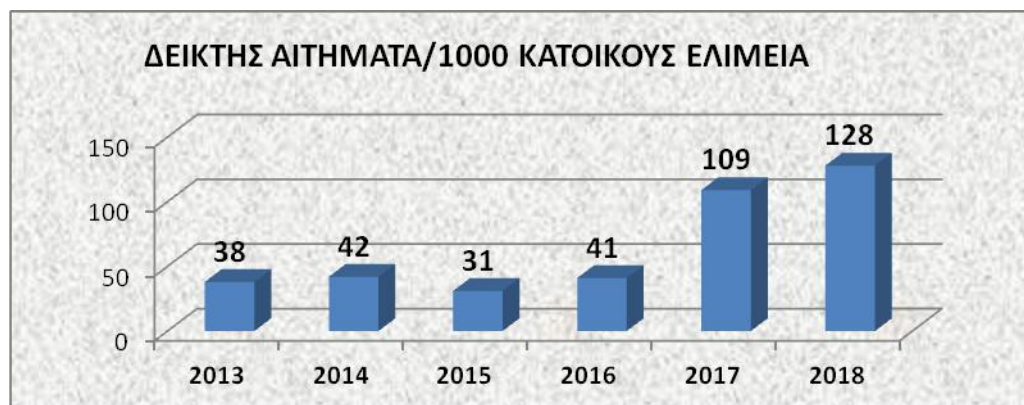


Η Δημοτική Ενότητα Αιανής που εμφάνιζε πολύ χαμηλό δείκτη την τριετία 2013-2016 παρουσίασε στη συνέχεια πολύ μεγάλη αύξηση (ιδιαίτερα τα δύο τελευταία χρόνια). Πρέπει να σημειωθεί ότι από την ανάλυση των στοιχείων ανά Τοπική Κοινότητα (Τ.Κ.) φαίνεται ότι η αύξηση αυτή οφείλεται κατά κύριο λόγο στη Δ.Κ. Αιανής. Όπως και

στην ΔΕ Κοζάνης έτσι και εδώ υπάρχει σύγκλιση του δείκτη σε σχέση με την πόλη (η διαφορά έχει περιορισθεί σε 44 μονάδες).

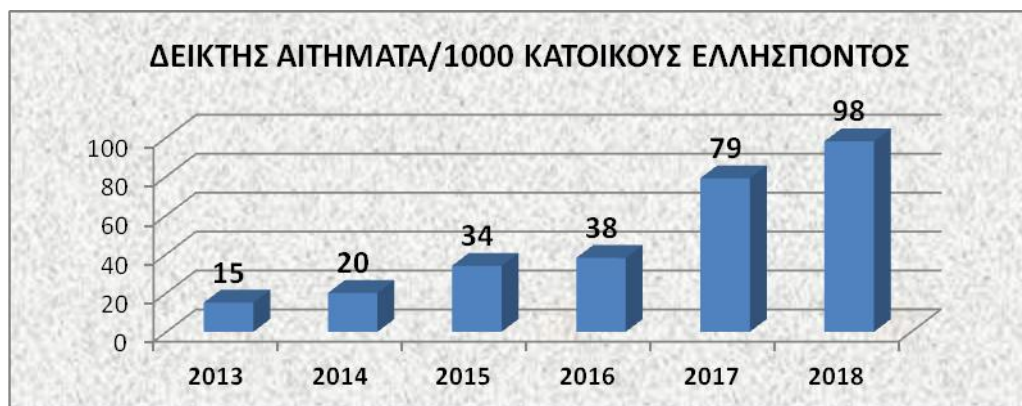


Η Δημοτική Ενότητα Δημητρίου Υψηλάντη δεν ακολουθεί την εικόνα των άλλων ΔΕ και χαρακτηρίζεται από αυξομειώσεις με διαφορετική αιτία κάθε φορά (υψηλή τιμή το 2013 λόγω της χωροθέτησης του τηλεφωνικού κέντρου στο Μαυροδένδρι, μείωση στη συνέχεια που το τηλεφωνικό κέντρο μεταφέρθηκε στην πόλη, αύξηση το 2017 λόγω της συνολικής αύξησης και μείωση το 2018 που αποδίδεται στην φθίνουσα πορεία του οικισμού της Ποντοκώμης λόγω της επικείμενης μετεγκατάστασης). Η τιμή του δείκτη για το 2018 είναι η μικρότερη όλων των Δημοτικών Ενοτήτων.



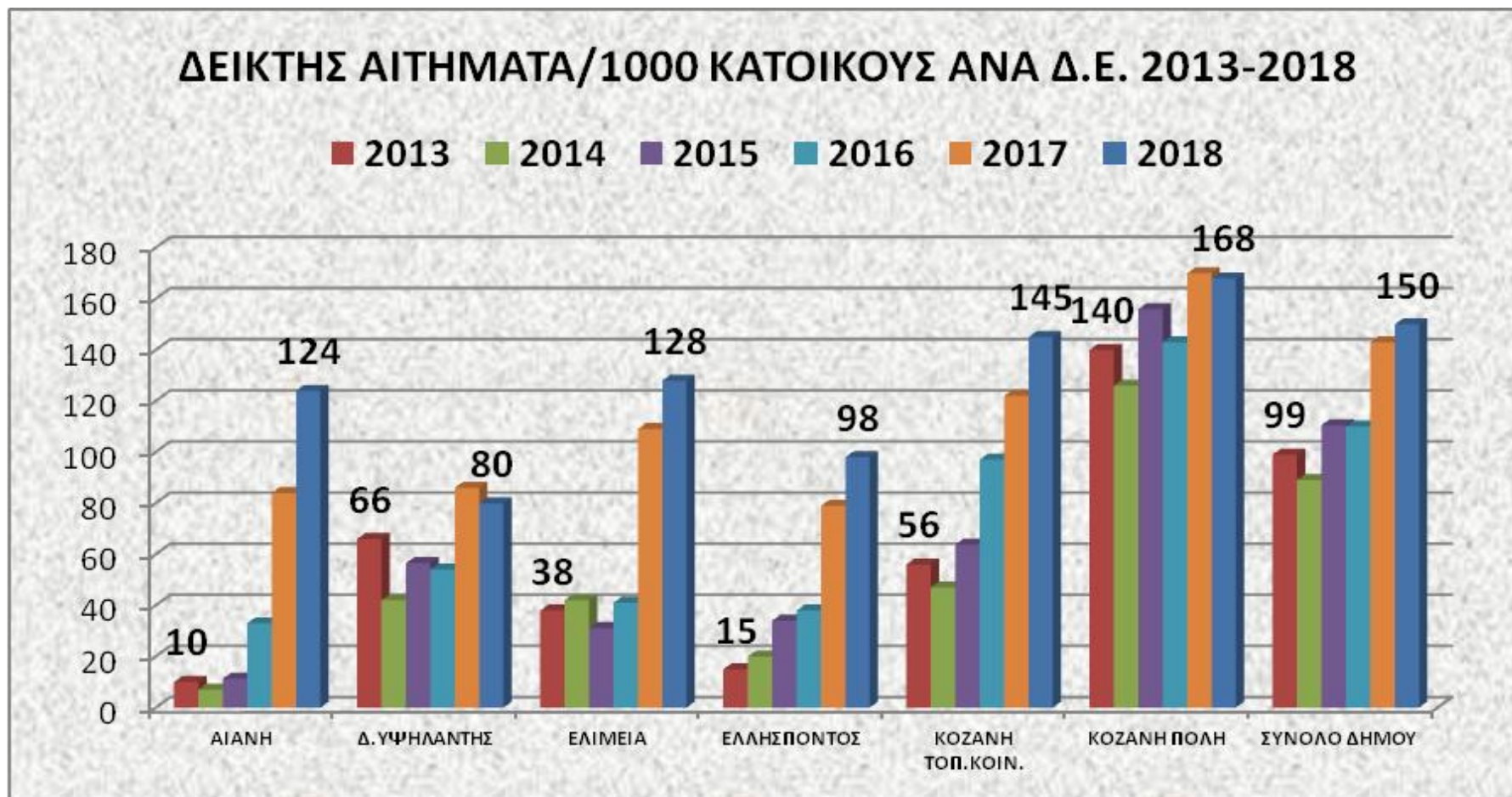
Η Δημοτική Ενότητα Ελίμειας παρουσιάζει παρόμοια εικόνα με τις ΔΕ Κοζάνης και Αιανής που χαρακτηρίζεται από πολύ μεγάλη αύξηση τα δύο τελευταία χρόνια. Από την ανάλυση των στοιχείων ανά Τοπική Κοινότητα (Τ.Κ.) φαίνεται ότι η αύξηση αυτή οφείλεται κατά κύριο λόγο στη Δ.Κ. Κρόκου και στην Τ.Κ. Άνω Κώμης. Η τιμή του

δείκτη για το 2018 είναι η μεγαλύτερη των «Καποδιστριακών» Δημοτικών Ενοτήτων.



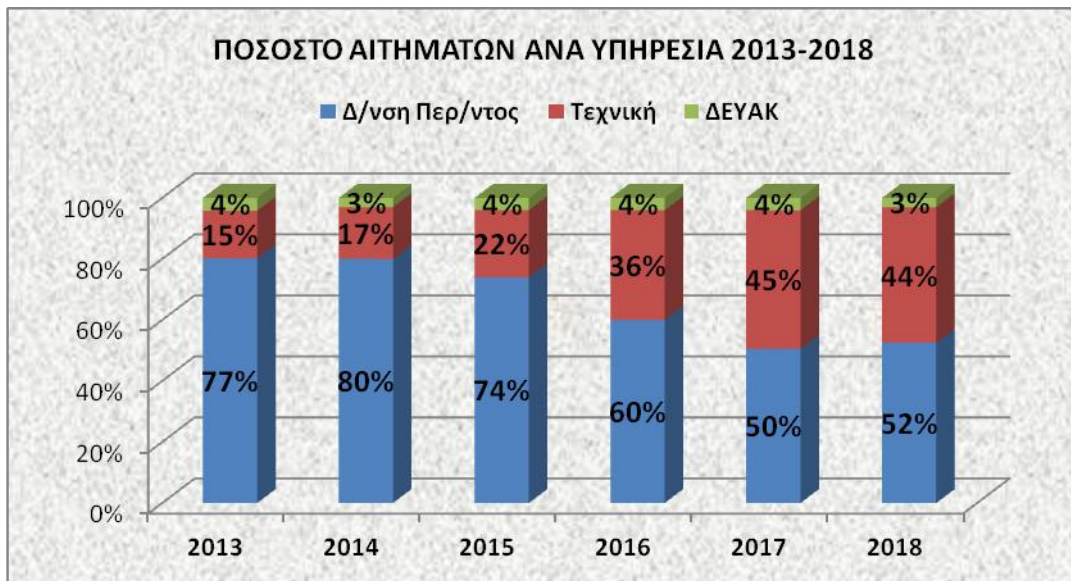
Η Δημοτική Ενότητα Ελλησπόντου εμφανίζει σταθερή αυξητική τάση του δείκτη την υπόψη περίοδο με υψηλές τιμές τα δύο τελευταία χρόνια. Από την ανάλυση των στοιχείων ανά Τοπική Κοινότητα φαίνεται ότι η αύξηση αυτή οφείλεται κατά κύριο λόγο στις Τ.Κ. Δρεπάνου και Καπνοχωρίου.

Στο διάγραμμα της επόμενης σελίδας συγχωνεύονται όλα τα παραπάνω διαγράμματα σε ένα για να είναι ευχερέστερες οι συγκρίσεις των τιμών μεταξύ των Δημοτικών Ενοτήτων.



3.3 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Η εικόνα που παρατηρήθηκε για πρώτη φορά το 2017 (συγκρίσιμος αριθμός αιτημάτων για τις δύο βασικές υπηρεσίες που ασχολούνται με την καθημερινότητα) επιβεβαιώνεται και το 2018 με ποσοστά 52%/44% για Δ/νση Περιβάλλοντος και Τεχνική αντίστοιχα. Σε ό,τι αφορά τα επί μέρους τμήματα των υπηρεσιών αξίζει να αναφερθεί η πολύ μεγάλη αύξηση, σε σχέση με το 2017, των αιτημάτων του Τμήματος Πρασίνου (33%), όταν το συνολικό ποσοστό αύξησης των αιτημάτων ανήλθε σε 5%.



3.4 ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

Ο δείκτης «ολοκληρωμένα/συνολικά αιτήματα» για την περίοδο εμφανίζει αυξομειώσεις που οφείλονται σε τμήματα που εμφανίζουν έντονες διακυμάνσεις (οδοποιία-συντήρηση, πράσινο, τηλεθέρμανση) σε αντίθεση με άλλα που εμφανίζουν σχετική σταθερότητα (ανακύκλωση, καθαριότητα, ύδρευση).

Ο δείκτης που αφορά το σύνολο του Δήμου για το 2018 αυξήθηκε, σε σχέση με το 2017, παρά την αύξηση των αιτημάτων που αποτελεί συνήθως ανασταλτικό παράγοντα στην βελτίωση του δείκτη. Η διακύμανση που παρατηρείται το 2018 για τα επιμέρους τμήματα κινείται σε χαμηλές τιμές (≈ 15 μονάδες) σε σχέση με προηγούμενα έτη που είχε φθάσει ακόμα και τις 60 μονάδες. Η μέση τιμή του δείκτη για το σύνολο του Δήμου στην περίοδο ανέρχεται σε ποσοστό 95% και αυτή φαίνεται να είναι (με μικρές αποκλίσεις) η ετήσια τιμή

που θα παρατηρείται και στα επόμενα έτη εφόσον δεν μεταβληθούν οι βασικοί παράγοντες που την επηρεάζουν.

ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ/ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΑΝΑ ΤΜΗΜΑ 2013-2018							
ΤΜΗΜΑ	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Μ.Ο.
ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ	100%	98%	98%	99%	98%	98%	99%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	99%	99%	97%	95%	95%	94%	97%
ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΣ	100%	98%	81%	99%	99%	97%	96%
ΥΔΡΕΥΣΗ	97%	97%	92%	95%	95%	90%	94%
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ	96%	100%	90%	94%	93%	87%	93%
ΠΡΑΣΙΝΟ	92%	98%	86%	84%	67%	85%	85%
ΤΗΛΕΘΕΡΜΑΝΣΗ	97%	75%	73%	93%	35%	92%	78%
ΟΔΟΠΟΙΙΑ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	89%	26%	65%	84%	84%	83%	72%
ΣΥΝΟΛΟ ΔΗΜΟΥ	99%	97%	92%	95%	92%	93%	95%

4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ

Η έκθεση ολοκληρώνεται με την παράθεση των συμπερασμάτων από την ανάλυση των στοιχείων που παρουσιάστηκαν στις δύο προηγούμενες ενότητες και τις συστάσεις για την βελτίωση της λειτουργίας του συστήματος.

4.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- Ο συνολικός αριθμός των αιτημάτων που καταχωρούνται στο σύστημα, σε ετήσια βάση, ακολουθεί αυξητική τάση με μέσο ετήσιο ρυθμό αύξησης περίπου 9%. Παρά την μεγάλη αύξηση ($\approx 30\%$) που παρατηρήθηκε το 2017 και την εκτίμηση που είχε γίνει για μείωση του αριθμού των αιτημάτων το 2018, παρατηρήθηκε εκ νέου αύξηση του συνολικού αριθμού των αιτημάτων και το 2018 σε ποσοστό $\approx 5\%$. **Οι υπηρεσίες στις οποίες οφείλεται κατά κύριο λόγο αυτή η αύξηση είναι το τμήμα πρασίνου και το τμήμα ηλεκτροφωτισμού.** Οι δύο αυτές υπηρεσίες, μαζί με το τμήμα οδοποιίας-συντήρησης, είναι αυτές που εμφανίζουν συνεχή αυξητική τάση των αιτημάτων τους από την αρχή της λειτουργίας του συστήματος σε αντίθεση με άλλες που εμφανίζουν σταθερότητα και μικρές αυξομειώσεις (καθαριότητα και ανακύκλωση). Σε αυτήν την φάση του συστήματος εξακολουθεί να θεωρείται σαν βασικός παράγοντας της (συνολικής) αύξησης των αιτημάτων η χρήση της τηλεφωνικής γραμμής από ολοένα και μεγαλύτερο αριθμό πολιτών, κάτι που αναμένεται να συμβεί και το επόμενο έτος.

- Η υποδοχή της πλειοψηφίας (83%) των αιτημάτων γίνεται πλέον από το τηλεφωνικό κέντρο, ενώ τα αιτήματα που υποβάλλονται με απευθείας επικοινωνία των πολιτών με την Διεύθυνση Περιβάλλοντος έχουν μειωθεί αισθητά τόσο σε ποσοστό (16%) όσο και σε απόλυτους αριθμούς. **Οι αριθμοί αυτοί δείχνουν ότι ο στόχος που είχε τεθεί αρχικά (μία και μοναδική τηλεφωνική γραμμή να δέχεται αιτήματα για όλο το Δήμο) βρίσκεται πολύ κοντά στην υλοποίησή του.** Όπως είχε επισημανθεί και στις εκθέσεις αξιολόγησης των προηγούμενων ετών η Διεύθυνση Περιβάλλοντος θα πρέπει να να εκτρέπει τις κλήσεις προς το τηλεφωνικό κέντρο απελευθερώνοντας έτσι προσωπικό της υπηρεσίας που υποδέχεται σήμερα αυτές τις κλήσεις.
- Σε ότι αφορά την **γεωγραφική διασπορά** των αιτημάτων είναι φανερό ότι αυξάνονται, σε απόλυτους αριθμούς, τα αιτήματα που προέρχονται από τους οικισμούς των Δημοτικών Ενοτήτων με ρυθμό μεγαλύτερο από την αύξηση των αιτημάτων της πόλης. **Ειδικότερα η εκατοστιαία αναλογία αιτημάτων πόλης/οικισμών που ήταν 84/16 το 2013 έχει φθάσει το 2018 σε τιμές 66/34 που προσεγγίζει και την αντίστοιχη πληθυσμιακή αναλογία.** Με βάση τον δείκτη αιτήματα/1000 κατοίκους καταγράφονται 3 ζώνες : 1) η πόλη με τον υψηλότερο δείκτη αιτημάτων/1000 κατοίκους, 2) οι Τ.Κ. της Δ.Ε.Κοζάνης με μέσο δείκτη και 3) οι υπόλοιπες Δ.Ε. με χαμηλότερο δείκτη. Η διακύμανση, σε σχέση με τα προηγούμενα έτη, αμβλύνεται και δεν παρατηρούνται μεγάλες διαφορές. Λαμβάνοντας υπόψη ότι η υψηλή τιμή για την πόλη οφείλεται κυρίως στα αιτήματα του τμήματος Ανακύκλωσης (το δίκτυο των στατόρων έχει αναπτυχθεί κατά κύριο λόγο στην πόλη) μπορούμε να θεωρήσουμε ότι οι τιμές στις Δ.Ε. είναι σε συγκρίσιμο επίπεδο με την πόλη. Η σύγκλιση μεταξύ των τριών ζωνών αποτελούσε αρχικό στόχο και φαίνεται ότι μπαίνει σε τροχιά υλοποίησης με σταδιακή βελτίωση κάθε χρόνο.
- Η ανάλυση των αιτημάτων ανά Υπηρεσία δείχνει ότι τα δύο τελευταία χρόνια οι δύο βασικές υπηρεσίες που ασχολούνται με την καθημερινότητα (Διεύθυνση Περιβάλλοντος και Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών) δέχονται συγκρίσιμο αριθμό αιτημάτων. Το ποσοστό της ΔΕΥΑΚ είναι σταθερό για όλη την περίοδο. Η εικόνα αυτή αναμένεται να διατηρηθεί και τα επόμενα έτη εφόσον δεν διαφοροποιηθεί ο τρόπος λειτουργίας των υπηρεσιών.
- Η αξιολόγηση της **ανταπόκρισης** των Υπηρεσιών με βάση τον δείκτη της υποεπρότητας 2.4 επηρεάζεται από το πλήθος των αιτημάτων που δέχεται μία Υπηρεσία και από την διαβάθμισή

τους σε σχέση με τον χρόνο ανταπόκρισης με αποτέλεσμα η σύγκριση των Υπηρεσιών να μην γίνεται με αντικειμενικούς όρους. Παρόλα αυτά η αξιολόγηση αυτή είναι μία ένδειξη της **εσωτερικής οργάνωσης** μίας Υπηρεσίας σε σχέση με τον πλήρη κύκλο διαχείρισης των αιτημάτων (κλήση, καταχώρηση, αποδοχή, ενέργειες διεκπεραίωσης, ενημέρωση πολίτη). Η μικρή αύξηση του δείκτη αξιολόγησης για το σύνολο του Δήμου που παρατηρήθηκε το 2018 σε σχέση με το 2017, σε συνδυασμό με την αύξηση του συνολικού αριθμού των αιτημάτων για το 2018, αποτυπώνει την εντονότερη προσπάθεια των υπηρεσιών για βελτίωση της ανταπόκρισης στα αιτήματα των πολιτών. Ο δείκτης αυτός αναμένεται τα επόμενα έτη να κινείται στα επίπεδα των τελευταίων ετών με την προϋπόθεση ότι ο συνολικός αριθμός αιτημάτων δεν θα εμφανίζει έντονες αυξομειώσεις.

4.2 ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ

Η αναφορά των συστάσεων συσχετίζεται με τις αντίστοιχες αναφορές των εκθέσεων των ετών 2015, 2016 και 2017.

- 1) Με στόχο την ευρύτερη γνωστοποίηση της ΓτΔ στους πολίτες θα πρέπει να γίνουν ενέργειες **προώθησης και ενημέρωσης** (διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων, ραδιοφωνικά ή τηλεοπτικά σποτάκια, καταχώρηση σε τοπικές ιστοσελίδες ενημέρωσης κ.α.). Οι ενέργειες αυτές θα μπορούσαν να έχουν και **τοπικό χαρακτήρα** (σε συγκεκριμένες Τ.Κ. ή Δ.Ε.) στην κατεύθυνση υλοποίησης του στόχου εξοικείωσης των κατοίκων με την λειτουργία τηλεφωνικής γραμμής. Η σύσταση αυτή επαναλαμβάνεται αφού δεν έχει γίνει κάποια οργανωμένη προσπάθεια προώθησης και ενημέρωσης (το 2018 έγινε προμήθεια ενημερωτικών φυλλαδίων χωρίς να έχει γίνει ακόμα η διανομή τους).
- 2) Η απευθείας επικοινωνία των πολιτών με τις Υπηρεσίες θα πρέπει να γίνεται μόνο αφού έχει προηγηθεί κλήση στην ΓτΔ και στην περίπτωση που απαιτούνται ιδιαίτερες διευκρινίσεις που την καθιστούν απαραίτητη. Στην κατεύθυνση αυτή θα πρέπει **όλες οι Υπηρεσίες να εκτρέπουν κλήσεις ή αιτήματα στην ΓτΔ**. Η σύσταση αυτή (που έχει συμπεριληφθεί και στις προηγούμενες εκθέσεις) φαίνεται ότι έχει υιοθετηθεί από τις υπηρεσίες (τόσο από την Διεύθυνση Περιβάλλοντος όσο και από την Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών) με αποτέλεσμα την σταδιακή κατοχύρωση της ΓτΔ σαν κέντρο αναφοράς για όλο τον Δήμο.
- 3) Σε αρκετές περιπτώσεις έχει παρατηρηθεί το φαινόμενο **χρονικής υστέρησης** της καταγραφής των ενεργειών

ολοκλήρωσης στο σύστημα ενός αιτήματος σε σχέση με τον πραγματικό χρόνο που έγιναν οι ενέργειες αυτές. Αυτό αφενός δημιουργεί εσφαλμένη εικόνα για την ανταπόκριση της Υπηρεσίας επηρεάζοντας την αξιολόγησή της και αφετέρου πιθανή δυσαρέσκεια στον πολίτη, που έχει ζητήσει ενημέρωση για το αίτημά του, λόγω της καθυστερημένης ενημέρωσης. Για την εξάλειψη του φαινομένου αυτού θα πρέπει **η καταγραφή των ενεργειών ολοκλήρωσης ενός αιτήματος στο σύστημα, από τις Υπηρεσίες, να γίνεται αυθημερόν ή το πολύ την απόμενη ημέρα από την υλοποίηση των ενεργειών αυτών.** Η σύσταση αυτή επαναλαμβάνεται επειδή, παρά τις αποσπασματικές ενέργειες αρκετών υπηρεσιών να βελτιώσουν την κατάσταση, η γενική εικόνα παραμένει η ίδια.

- 4) Σε άλλες περιπτώσεις έχει παρατηρηθεί το φαινόμενο απαντήσεων που είναι ασαφείς (δεν προκύπτει ενέργεια ικανοποίησης του αιτήματος) ή μεταθέτουν την ενέργεια στο μέλλον χωρίς χρονικό προσδιορισμό. Οι απαντήσεις αυτού του είδους δεν ικανοποιούν τους πολίτες (στις περιπτώσεις που το τηλεφωνικό κέντρο τους ενημερώνει για την πορεία του αιτήματος) και προκαλούν την δυσαρέσκεια τους. Αυτή ήταν και η κύρια αιτία διακοπής της αυτόματης ενημέρωσης (μέσω SMS) των πολιτών για την πορεία των αιτημάτων τους. **Είναι απαραίτητο οι απαντήσεις να είναι σαφείς και σε κάθε περίπτωση να δίνονται όταν ολοκληρώνονται πλήρως οι ενέργειες.** Ο πολίτης δεν ικανοποιείται από την εκδήλωση πρόθεσης επίλυσης ενός αιτήματος παρά μόνο από την επίλυσή του. Η σύσταση επαναλαμβάνεται επειδή εξακολουθεί να παρατηρείται το φαινόμενο.
- 5) Η ανάλυση των αιτημάτων που διαχειρίζεται κάθε Υπηρεσία σε σχέση με τον τόπο, τον χρόνο, το είδος των αιτημάτων (ενδεχομένως και άλλες παραμέτρους) μπορεί να βοηθήσει τις Υπηρεσίες στην «διάγνωση» των προβλημάτων και την **υλοποίηση προληπτικών ενεργειών** έτσι ώστε αυτά να μην επαναληφθούν. Η επεξεργασία αυτή μπορεί να γίνει με τη βοήθεια του διαχειριστή του συστήματος, αξιοποιώντας στατιστικά στοιχεία που τηρούνται ήδη ή και άλλα που θα τηρούνται από εδώ και στο εξής, αλλά σε κάθε περίπτωση αποτελεί ευθύνη της κάθε Υπηρεσίας η **αξιοποίηση** στοιχείων λειτουργίας της ΓτΔ για την βελτίωση της παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Τέλος είναι σημαντικό να τονιστεί ότι η επικείμενη αντικατάσταση του λογισμικού θα πρέπει να αντιμετωπιστεί σαν ευκαιρία βελτίωσης

του συστήματος διαχείρισης αιτημάτων πολιτών και όχι σαν απειλή η οποία θα δυσκολέψει την διαδικασία. Η χρήση του συστήματος διαχείρισης αιτημάτων πολιτών από όλες τις υπηρεσίες (ακόμα και την ΔΕΥΑΚ) πριν από έξι χρόνια επιτεύχθηκε μέσα από μία οργανωμένη διαδικασία (ενημέρωση εμπλεκομένων, εκπαίδευση χρηστών, πιλοτική λειτουργία κ.α.). Με δεδομένο ότι έχει ξεκινήσει μία ανάλογη διαδικασία θα πρέπει καταρχήν να διασφαλιστεί η επίλυση των σημαντικών προβλημάτων που καταγράφηκαν κατά την πιλοτική λειτουργία και στη συνέχεια να γίνει όσο το δυνατόν καλύτερη εκπαίδευση στους χρήστες. Το χρονοδιαγράμμα θα πρέπει να είναι συγκεκριμένο και ρεαλιστικό. Ο στόχος θα πρέπει να είναι η βελτίωση του εργαλείου διαχείρισης της καθημερινότητας που λειτουργεί εδώ και έξι χρόνια στον Δήμο και η επαγόμενη βελτίωση της ανταπόκρισης του Δήμου στις ανάγκες και τα αιτήματα των πολιτών. Σε περίπτωση που (με αφορμή την επικείμενη αλλαγή του λογισμικού) τεθεί σαν στόχος η μέτρηση ποιοτικών χαρακτηριστικών της ανταπόκρισης στα αιτήματα, θεωρείται κρίσιμη η υιοθέτηση από τις υπηρεσίες των συστάσεων 3) και 4).

Ο υπεύθυνος λειτουργίας της ΓτΔ

Δημήτριος Κακουλίδης

Χημικός Μηχανικός