

ΔΗΜΟΣ ΚΟΖΑΝΗΣ

**ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ ΤΟΥ
ΔΗΜΟΤΗ (ΓτΔ) ΓΙΑ ΤΟ 2019**

ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2020

Περιεχόμενα

1.	ΙΣΤΟΡΙΚΟ-ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	3
2.	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 2019	7
2.1	ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΠΗΓΗ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ	8
2.2	ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	10
2.3	ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	12
2.4	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	13
3.	ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΕΤΩΝ	14
3.1	ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑ ΠΗΓΗ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ	16
3.2	ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	17
3.3	ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	23
3.4	ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	23
4.	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ	25
4.1	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	25
4.2	ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ	27
	Εικόνα 1-Καταχώρηση αιτήματος στη νέα ΓτΔ	4
	Εικόνα 2-Διαχείριση προβλημάτων στη νέα ΓτΔ	5
	Εικόνα 3-Συνολικός πίνακας παρακολούθησης νέας ΓτΔ	5

1. ΙΣΤΟΡΙΚΟ-ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Το λογισμικό «Γραμμή του Δημότη» (ΓτΔ) είναι ένα σύστημα εξυπηρέτησης πολιτών για τη διαχείριση αιτημάτων, όπου μπορούν ν' 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, πολεοδομία).

Αρχικά η ανάλυση, παραμετροποίηση και προσαρμογή του λογισμικού είχε ανατεθεί 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 περίπου 7 χρόνια λειτουργίας έως τις 31/10/2019, όπου και πραγματοποιήθηκε η οριστική μετάβαση στη νέα εφαρμογή.

Μετέπειτα η ανάλυση, παραμετροποίηση και προσαρμογή του λογισμικού ανατέθηκε με νέα σύμβαση από 30/06/2017 στην εταιρεία «Marathon Data Systems». Από τις αρχές του 2019 το σύστημα λειτούργησε πιλοτικά και ξεκίνησε την κανονική του λειτουργία την 01/07/2019. Μεσολάβησε ένα χρονικό διάστημα ομαλής μετάβασης μεταξύ των δυο συστημάτων και από 01/11/2019 οι καταγραφές για όλους τους τομείς ευθυνών πραγματοποιούνται στη νέα εφαρμογή της ΓτΔ, εκτός της ΔΕΥΑΚ που παραμένει εκτός συστήματος. Επιπλέον, δίνει τη δυνατότητα και γίνεται η προσπάθεια δημιουργίας mobile εφαρμογής, ώστε να μπορεί απευθείας ο πολίτης να καταχωρεί το αίτημά του.

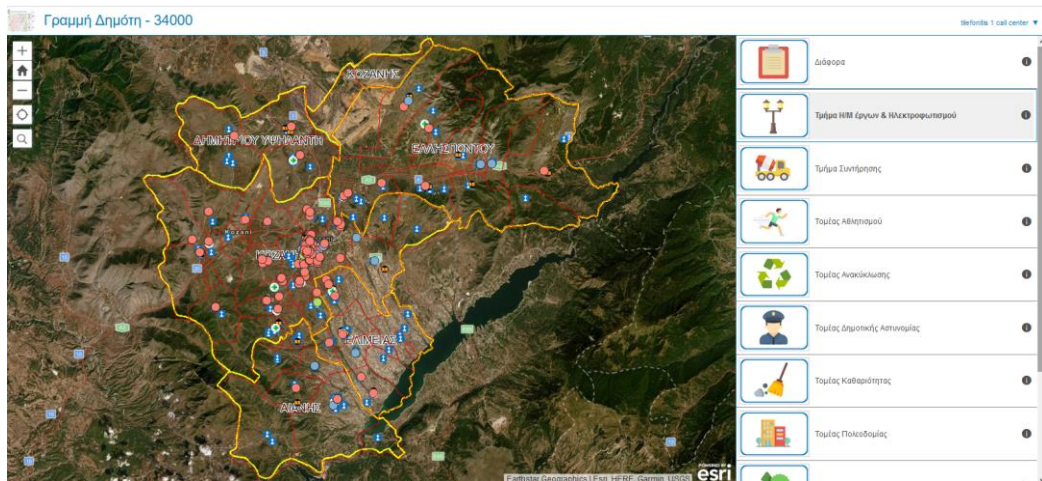
Τι προσφέρει:

- ✓ Πλήρη αυτοματοποίηση της διαδικασίας διαχείρισης ενός αιτήματος.
- ✓ Αυτοματοποιημένη διαδικασία αναγνώρισης του τύπου του αιτήματος και προώθηση στην αρμόδια υπηρεσία του Δήμου.
- ✓ Χρονική καταγραφή και παρακολούθηση όλης της εσωτερικής διαδικασίας επίλυσης του αιτήματος μέχρι τη διεκπεραίωσή του.

- ✓ Οι υπάλληλοι μπορούν να βλέπουν καθημερινά τις εκκρεμότητές τους. Κάθε τμήμα βλέπει μόνο τα δικά του αιτήματα.
- ✓ Χαρτογραφική σήμανση του αιτήματος.

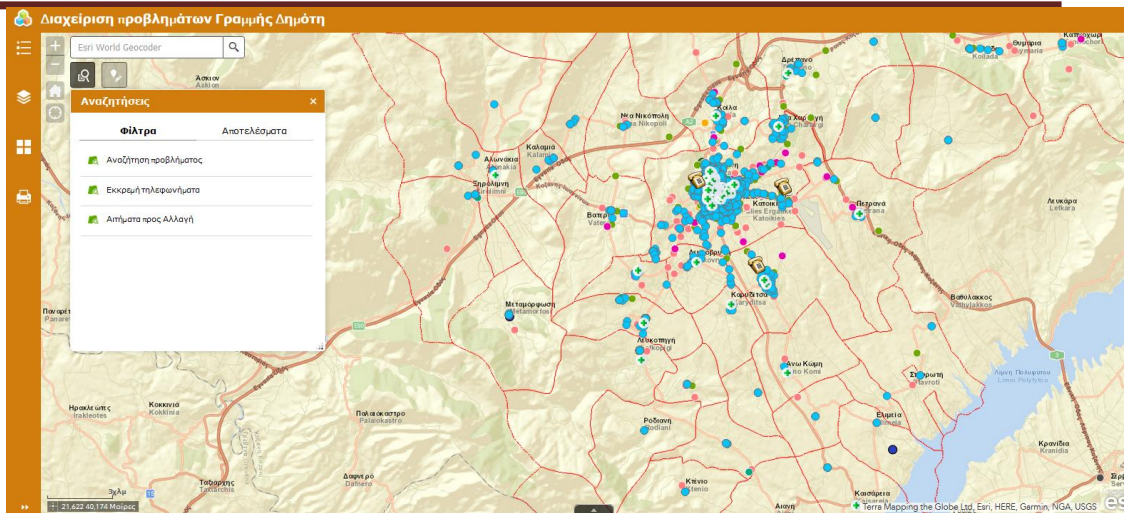
Πως δουλεύει:

- ✓ Ο δημότης **καλεί** σ' ένα τηλεφωνικό νούμερο του Δήμου, το οποίο διαφημίζεται ως « Γραμμή του Δημότη».
- ✓ **Απαντάει** το Call Center (Καταχωρητής) και καταχωρεί το αίτημα χρησιμοποιώντας το σύστημα (εικόνα 1).
- ✓ Το **αίτημα δρομολογείται** αυτόματα στο αντίστοιχο τμήμα, που το **αποδέχεται** και προχωρά στη **διεκπεραίωση** ή δεν το αποδέχεται και ζητάει **αλλαγή**, μέχρι ο υπεύθυνος του συστήματος να το αναθέσει σε διαφορετικό τμήμα. Όταν το αίτημα διεκπεραιώνεται, ακολουθεί εφόσον είχε ζητηθεί, η **ενημέρωση** του δημότη με τηλεφώνημα ή email (εικόνα 2).
- ✓ Τέλος, δίνεται η δυνατότητα **συνολικής παρακολούθησης** των αιτημάτων και η εξαγωγή στατιστικών στοιχείων με χρήση διάφορων φίλτρων (εικόνα 3).

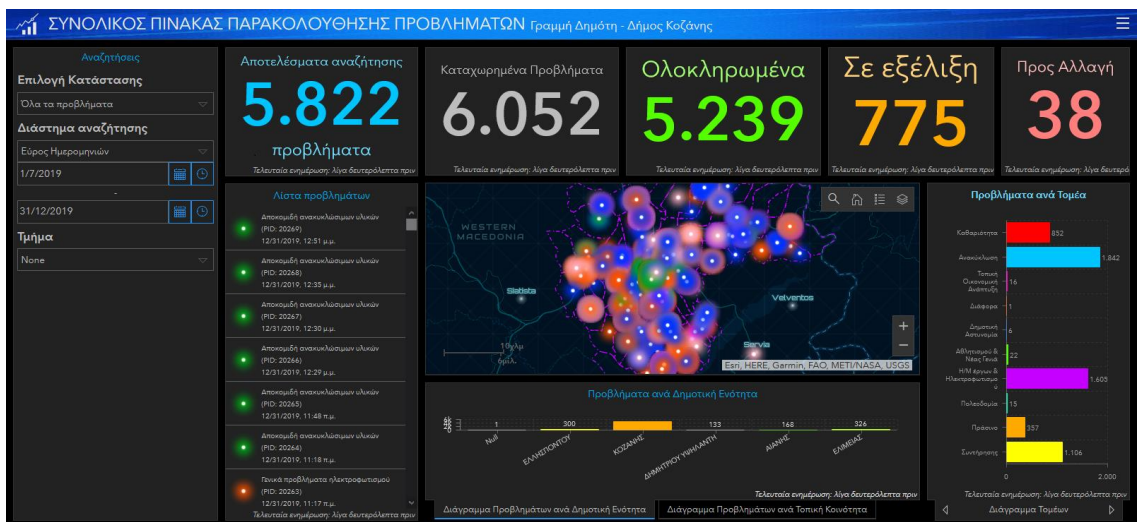


Εικόνα 1-Καταχώρηση αιτήματος στη νέα ΓτΔ

Ετήσια έκθεση αξιολόγησης λειτουργίας της Γραμμής του Δημότη (ΓτΔ) για το 2019



Εικόνα 2-Διαχείριση προβλημάτων στη νέα ΓτΔ



Εικόνα 3-Συνολικός πίνακας παρακολούθησης νέας ΓτΔ

Ποια είναι η δομή του συστήματος:

Το σύστημα αποτελείται από τους τομείς ευθύνης :

- ✓ Δ/ση περιβάλλοντος (καθαριότητα/ανακύκλωση/πράσινο)
- ✓ Τεχνικές Υπηρεσίες (οδοποιία-συντήρηση/ηλεκτροφωτισμός)
- ✓ ΔΕΥΑΚ (ύδρευση/αποχέτευση/τηλεθέρμανση)
- ✓ Δημοτική Αστυνομία
- ✓ Διάφορα (Αθλητισμός/Πολεοδομία/Τοπική Ανάπτυξη, κλπ.),

Ετήσια έκθεση αξιολόγησης λειτουργίας της Γραμμής του Δημότη (ΓτΔ) για το 2019

και τέσσερα επίπεδα λειτουργίας, όπως παρουσιάζονται παρακάτω:

- **ΟΛΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ** - ΕΠΙΠΕΔΟ 1
- **ΚΑΤΑΧΩΡΗΤΗΣ** - ΕΠΙΠΕΔΟ 2
- **ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ** - ΕΠΙΠΕΔΟ 3
- **ΜΟΝΟ ΘΕΑΣΗ** - ΕΠΙΠΕΔΟ 4

A/A	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΡΟΛΟΣ - ΠΡΟΣΒΑΣΗ	ΕΠΙΠΕΔΟ
1	ΣΑΜΑΡΑΣ ΗΛΙΑΣ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΛΙΚΗ	1
2	ΠΑΡΑΣΚΕΥΑ ΖΗΣΙΟΥΛΑ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΛΙΚΗ	1
3	ΠΑΡΑΣΚΕΥΑ ΖΗΣΙΟΥΛΑ	ΚΑΤΑΧΩΡΗΤΗΣ 1	2
4	ΧΑΝΤΖΙΑΡΑΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	ΚΑΤΑΧΩΡΗΤΗΣ 2	2
5	ΣΙΑΛΒΕΡΑ ΒΑΣΙΛΙΚΗ	ΚΑΤΑΧΩΡΗΤΗΣ 3	2
6	-----	ΚΑΤΑΧΩΡΗΤΗΣ 4	2
7	ΑΡΑΒΟΠΟΥΛΟΣ Χ.	ΕΠΕΞ. ΑΙΤ. -ΤΟΜΕΑΣ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ	3
8	ΒΡΟΝΤΖΟΥ ΣΟΦΙΑ	ΕΠΕΞ. ΑΙΤ. -ΤΟΜΕΑΣ ΤΟΠ.ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ	3
9	ΚΟΥΜΠΟΥΡΑΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΕΠΕΞ. ΑΙΤ. -ΤΟΜΕΑΣ ΟΑΠΝ	3
10	ΚΟΣΜΙΔΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΕΠΕΞ. ΑΙΤ. -ΤΟΜΕΑΣ ΔΗΜ.ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ	3
11	ΘΕΟΔΩΡΙΔΟΥ ΣΟΦΙΑ	ΕΠΕΞ. ΑΙΤ. -ΤΟΜΕΑΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ	3
12	ΧΑΤΖΟΠΟΥΛΟΥ Α.	ΕΠΕΞ. ΑΙΤ. -ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ	3
13	ΔΑΜΡΑΤΣΙΔΟΥ Δ.	ΕΠΕΞ. ΑΙΤ. -ΤΟΜΕΑΣ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ	3
14	ΛΙΑΚΟΥ ΓΛΥΚΕΡΙΑ	ΕΠΕΞ. ΑΙΤ. -ΤΟΜΕΑΣ ΠΡΑΣΙΝΟΥ	3
15	ΑΝΑΣΤΑΣΟΠΟΥΛΟΣ Δ.	ΕΠΕΞ. ΑΙΤ. -ΤΟΜΕΑΣ ΗΛ/ΣΜΟΥ	3
16	ΡΟΥΜΠΟΥΛΗ ΕΛΛΗ	ΕΠΕΞ. ΑΙΤ. -ΤΟΜΕΑΣ ΔΕΥΑΚ	3
17	ΣΗΜΑΝΔΡΑΚΟΣ ΕΥΑΓΓ.	ΑΝΤΙΔΗΜΑΡΧΟΣ ΤΕΧΝ.ΕΡΓΩΝ ΚΑΙ ΜΕΛΕΤΩΝ-ΜΟΝΟ ΘΕΑΣΗ	4
18	ΔΟΥΓΑΛΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΑΝΤΙΔΗΜΑΡΧΟΣ ΔΗΜ.ΕΝΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤ. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ-ΜΟΝΟ ΘΕΑΣΗ	4
19	ΠΕΧΛΙΒΑΝΙΔΗΣ ΜΙΧΑΗΛ	ΠΡΟΣΤΑΜΕΝΟΣ Δ/ΝΣΗΣ ΤΕΧΝ. ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ-ΜΟΝΟ ΘΕΑΣΗ	4

Το τηλεφωνικό κέντρο λειτουργεί από Δευτέρα έως Παρασκευή και από τις 7.30 το πρωί μέχρι τις 3 το μεσημέρι. Τις υπόλοιπες ώρες υπάρχει τηλεφωνητής, που 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.

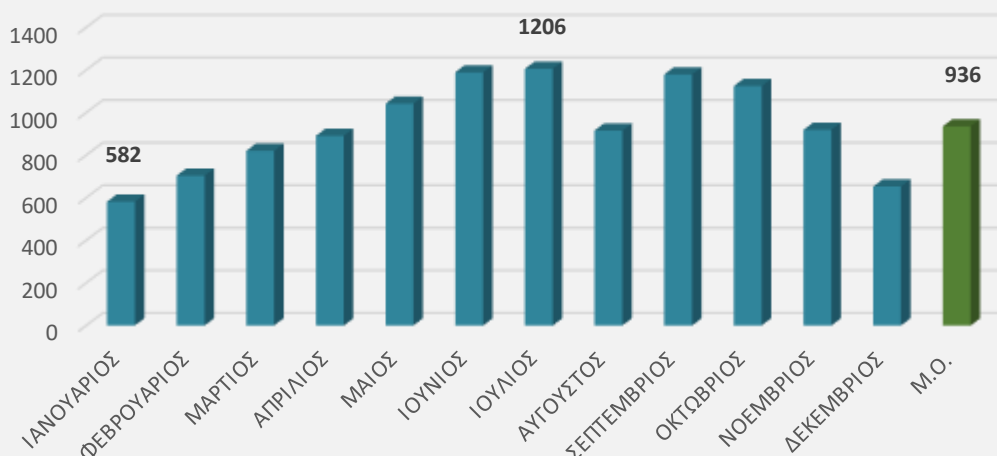
Σε μηνιαία βάση αποστέλλονται από την υπεύθυνη διαχείρισης του συστήματος στατιστικά στοιχεία ανάλυσης των καταχωρημένων αιτημάτων και αξιολόγησης των επιμέρους οργανικών μονάδων με βάση τα αιτήματα που διαχειρίστηκαν και τον αριθμό που ολοκλήρωσαν.

2. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 2019

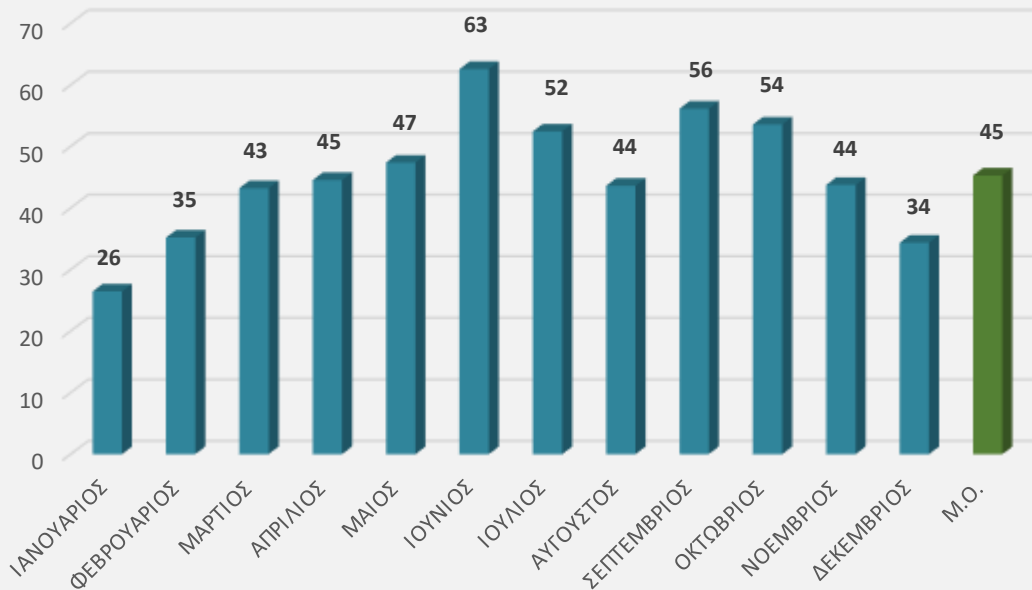
Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα λειτουργικά στοιχεία του συστήματος και ειδικότερα η ανάλυση των καταχωρημένων αιτημάτων με βάση συγκεκριμένα κριτήρια, όπως η πηγή, η Δημοτική Ενότητα (Δ.Ε.), η Υπηρεσία και η αξιολόγηση των Υπηρεσιών με βάση τον αριθμό των ολοκληρωμένων αιτημάτων σε σχέση με τον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

Τα συνολικά αιτήματα του 2019 ανήλθαν σε **11.227** με μέση ημερήσια τιμή (με βάση τις εργάσιμες ημέρες) περίπου **45** αιτήματα. Στη συνέχεια δίνεται η μηνιαία κατανομή των αιτημάτων και της μέσης ημερήσιας τιμής. Ιδιαίτερα στην κατανομή των αιτημάτων εμφανίζεται σταθερά αυξητική τάση απ' την αρχή του χρόνου με μέγιστη τιμή 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, όπου η μέγιστη τιμή εμφανίζεται στον Ιούνιο.

ΜΗΝΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ 2019



ΜΗΝΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΜΕΣΗΣ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΤΙΜΗΣ

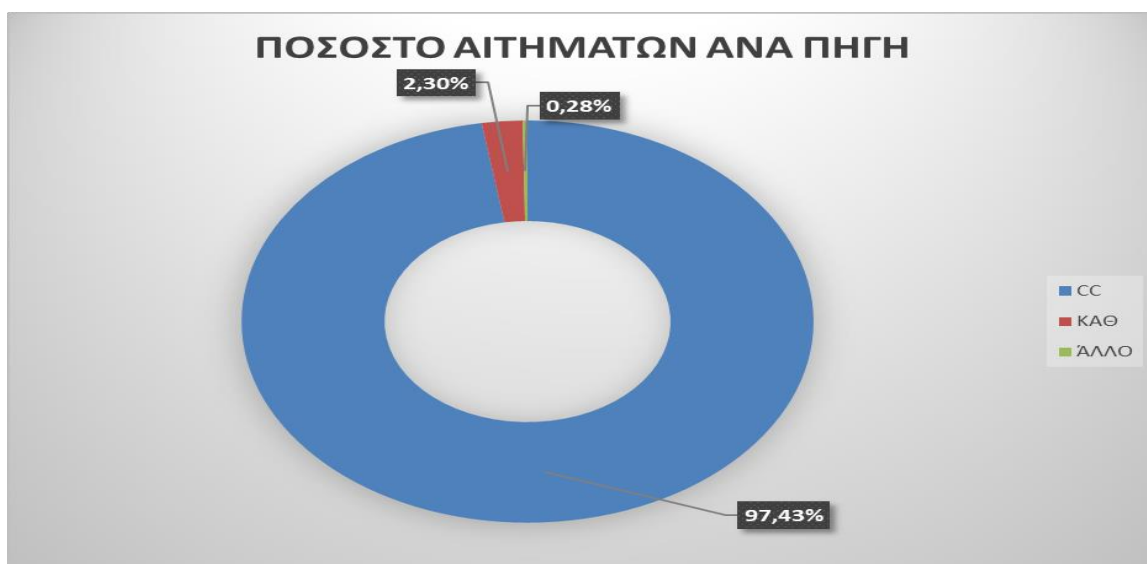


2.1 ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΠΗΓΗ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ

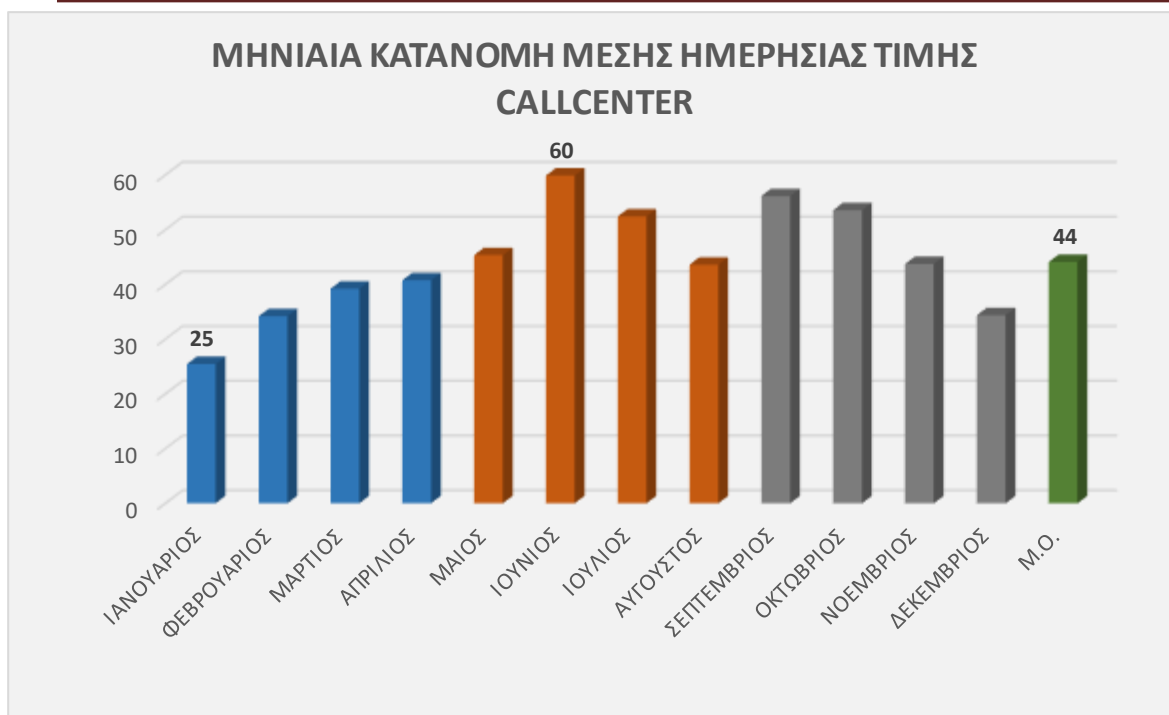
Όπως έχει ήδη αναφερθεί, αιτήματα καταχωρούσε κυρίως το τηλεφωνικό κέντρο (callcenter) και η Διεύθυνση Περιβάλλοντος. Η δυνατότητα αυτή είχε δοθεί τόσο

στη Διεύθυνση Περιβάλλοντος, όσο και στο τμήμα Ηλεκτροφωτισμού, λόγω του μεγάλου αριθμού αιτημάτων και της απευθείας επικοινωνίας των πολιτών στα τηλέφωνα των συγκεκριμένων υπηρεσιών. Από την έναρξη όμως, της νέας εφαρμογής τον Ιούλιο του 2019, ο κύριος όγκος των καταχωρήσεων γίνεται από το τηλεφωνικό κέντρο, καθώς όλα τα τηλεφωνήματα προωθούνται εκεί.

Το τηλεφωνικό κέντρο (CallCenter) καταχώρησε πολύ περισσότερα αιτήματα (10938, ποσοστό $\approx 97,5\%$) από τη Δ/ση Περιβάλλοντος (258, ποσοστό $\approx 2,3\%$), όπως φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα (το μικρό ποσοστό που περιγράφεται ως «Άλλο» οφείλεται κυρίως στο Τμήμα Ηλεκτροφωτισμού που έχει ποσοστό $\approx 0,2\%$).



Η μέση ημερήσια τιμή των καταχωρήσεων του τηλεφωνικού κέντρου παρουσιάζει υψηλές τιμές το δεύτερο και το τρίτο τετράμηνο του έτους, με σημαντικές αυξομειώσεις, όπως φαίνεται στο διάγραμμα της μηνιαίας κατανομής.



2.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Η μεγάλη πλειοψηφία των αιτημάτων (67,94%) 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.

ΔΗΜ. ΕΝΟΤΗΤΑ	ΑΙΤΗΜΑΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΙΑΝΗ	381	3,39%
Δ.ΥΨΗΛΑΝΤΗΣ	241	2,15%
ΕΛΙΜΕΙΑ	735	6,55%
ΕΛΛΗΣΠΟΝΤΟΣ	602	5,36%
ΚΟΖΑΝΗ ΤΟΠ.ΚΟΙΝ.	1640	14,61%
ΚΟΖΑΝΗ ΠΟΛΗ	7628	67,94%
ΣΥΝΟΛΟ	11227	100,00%

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



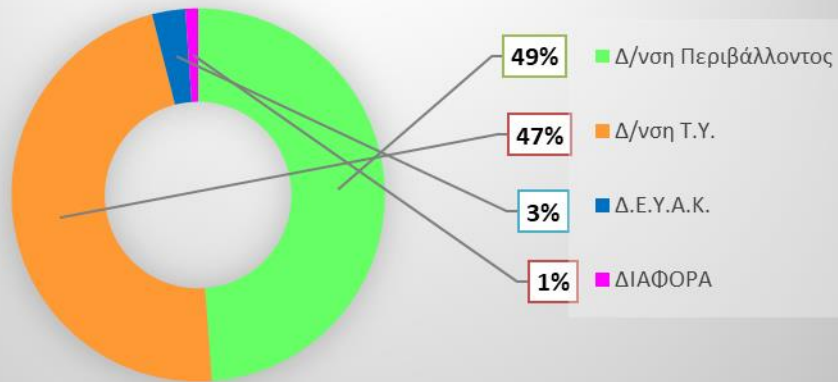
Η αναγωγή των αιτημάτων στον πληθυσμό δημιουργεί μια αξιόπιστη βάση για σύγκριση μεταξύ των Δ.Ε.. Η πόλη της Κοζάνης εμφανίζει τον μεγαλύτερο δείκτη, οι Δ.Ε. των πρώην Καποδιστριακών Δήμων εμφανίζουν χαμηλότερους δείκτες, ενώ ενδιαμέση τιμή παρουσιάζεται για τις Τ.Κ. της Δ.Ε. Κοζάνης. Η διακύμανση των τιμών έχει ομαλοποιηθεί, με αυξητική τάση, 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 τόσο στη συμμετοχή των πολιτών, όσο και λόγω της ανακύκλωσης και του συστήματος αποκομιδής των στατόρων, που είναι εγκατεστημένο κυρίως στην πόλη και όχι στις Δ.Ε.. Η χαμηλή τιμή Δ.Ε. Δημ. Υψηλάντη πιθανόν πρέπει να αποδοθεί στην φθίνουσα πορεία του μεγαλύτερου οικισμού (Ποντοκώμη), λόγω της επικείμενης μετεγκατάστασής του, αν και κάτι τέτοιο δεν δικαιολογεί την τιμή της Δ.Ε. Ελλησπόντου, που πληθυσμιακά είναι μεγαλύτερη ενότητα.

2.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Τα περισσότερα αιτήματα αφορούν τη Δ/νση Περιβάλλοντος και ιδιαίτερα το τμήμα Ανακύκλωσης. Στη Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών, το τμήμα ηλεκτροφωτισμού εμφανίζει περισσότερα αιτήματα από το τμήμα οδοποιίας-συντήρησης. Στη ΔΕΥΑΚ τα αιτήματα αφορούν κατά κύριο λόγο την Ύδρευση και την Αποχέτευση, ενώ ελάχιστα είναι αυτά που αφορούν την Τηλεθέρμανση, κυρίως επειδή πρόκειται για ζητήματα που απαιτούν επαφή με εξειδικευμένο τεχνικό προσωπικό, οι πολίτες συνήθως επικοινωνούν απευθείας με το αρμόδιο τμήμα. Η Δημοτική Αστυνομία εμφανίζει πολύ μικρό αριθμό αιτημάτων, ενώ αυξητική είναι η τάση της Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης. Τα αιτήματα που αφορούν άλλες Υπηρεσίες (Πολεοδομία, Αθλητισμός, κλπ.) είναι πολύ λίγα σε ετήσια βάση. Στη συνέχεια δίνονται αναλυτικά στοιχεία αριθμού και ποσοστού αιτημάτων ανά Υπηρεσία και ανά τμήμα.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	1429	12,73%
ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ	3301	29,40%
ΠΡΑΣΙΝΟ	753	6,71%
ΔΗΜ. ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ	26	0,23%
ΟΔΟΠΟΙΙΑ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	2265	20,17%
ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΣ	3032	27,01%
ΥΔΡΕΥΣΗ	128	1,14%
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ	181	1,61%
ΤΗΛΕΘΕΡΜΑΝΣΗ	16	0,14%
ΔΙΑΦΟΡΑ/ΤΟΠ. ΑΝΑΠΤ	40	0,36%
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ	32	0,29%
ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ	24	0,21%
ΣΥΝΟΛΟ	11227	100,00%

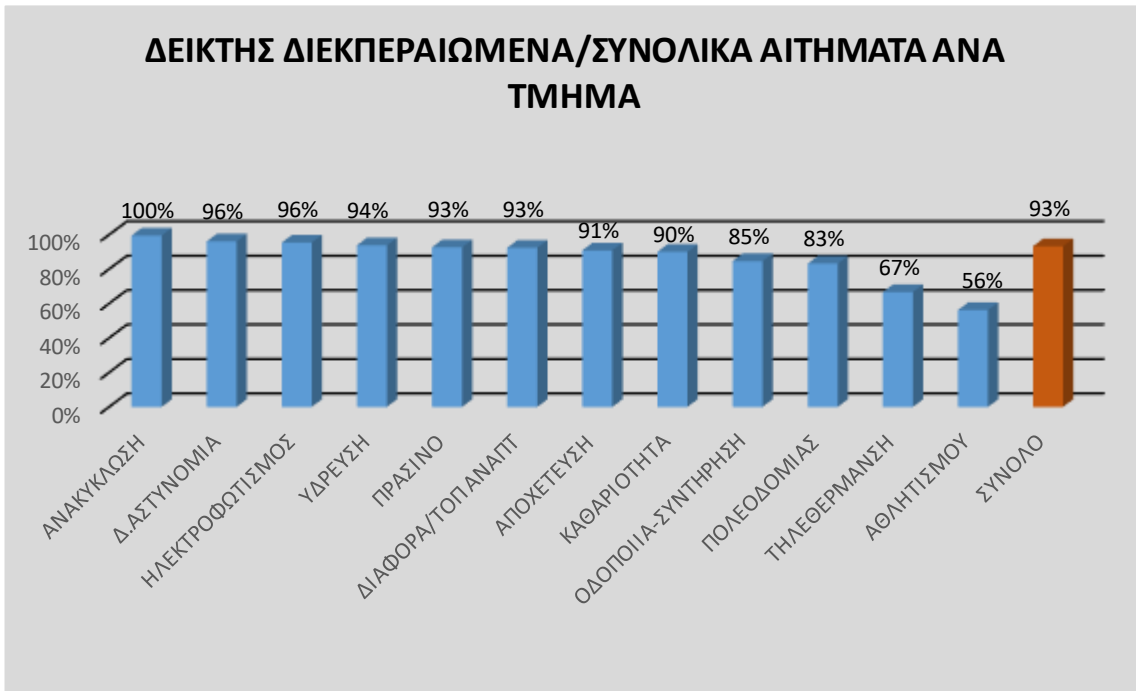
ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ



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 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. Κατ' 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.

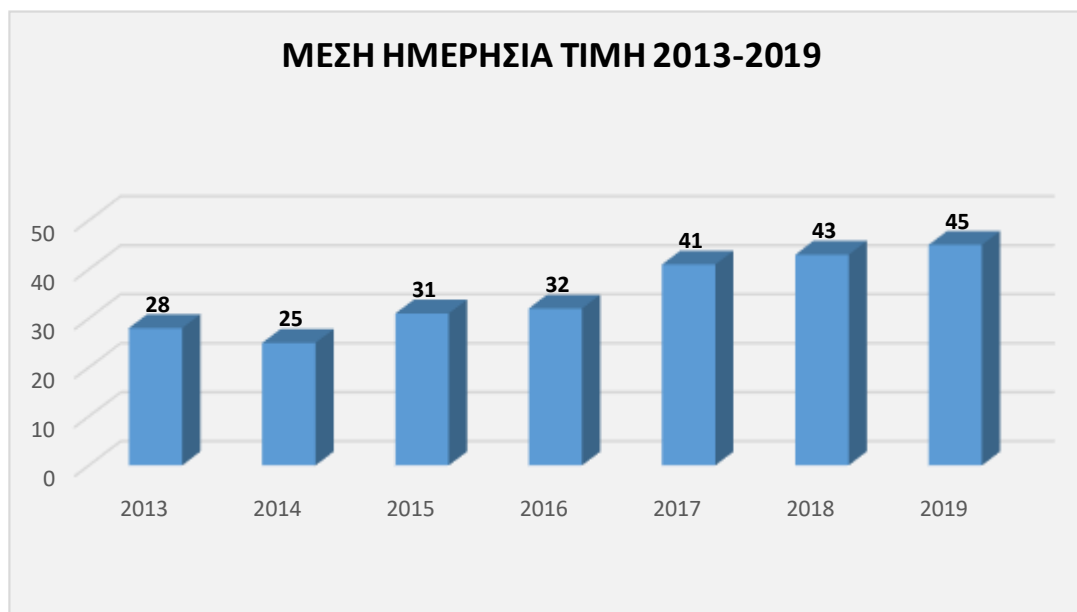
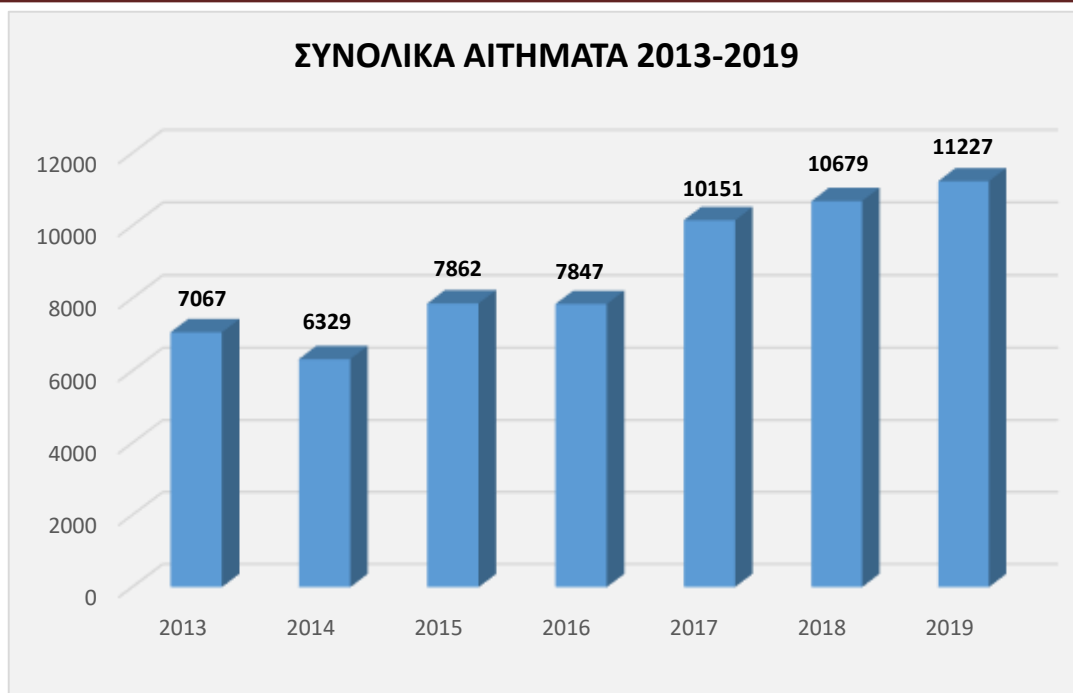
Ο συνολικός δείκτης για το 2019 ανήλθε σε ποσοστό **93%** (10482 διεκπεραιωμένα αιτήματα / 11227 συνολικά αιτήματα). Οι επί μέρους δείκτες για τις Υπηρεσίες κυμαίνονται από **56%** (τμήμα Αθλητισμού) έως **99%** (τμήμα Ανακύκλωσης). Η διακύμανση αυτή πέρα από την εσωτερική λειτουργία της κάθε Υπηρεσίας επηρεάζεται από τον αριθμό των αιτημάτων που δέχεται και από τη διαβάθμισή τους, δηλαδή τον χαρακτηρισμό, τον οποίο 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 καθ' ένα τμήμα και για το σύνολο του Δήμου.



3. ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΕΤΩΝ

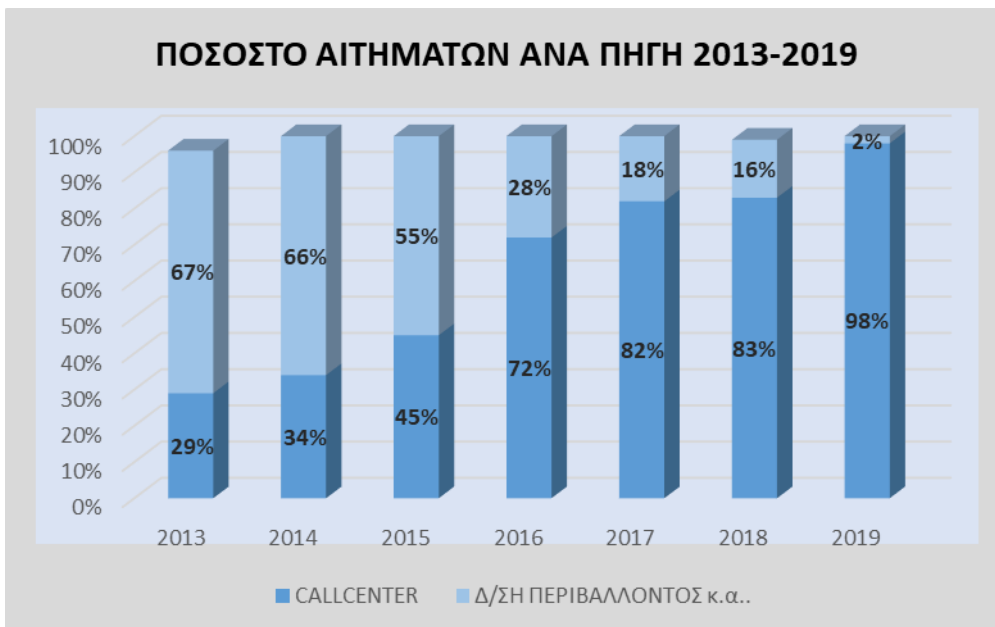
Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται συγκριτικά στοιχεία του συστήματος για την περίοδο 2013-2019 και αναλύονται τα καταχωρημένα αιτήματα με βάση τα ίδια κριτήρια που χρησιμοποιήθηκαν και στην προηγούμενη ενότητα.

Ο συνολικός αριθμός των αιτημάτων παρουσιάζει μικρή αύξηση ($\approx 5\%$) σε σχέση με το 2018. Η συνολική αύξηση από το 2013 ανέρχεται σε 59% και το μέσο ποσοστό της ετήσιας αύξησης των αιτημάτων ανέρχεται σε 8.5% 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 σ' όλο το χρονικό διάστημα, όπως φαίνεται στο διάγραμμα που ακολουθεί, αποτυπώνοντας την «εκτροπή» τηλεφωνημάτων από τις υπόλοιπες υπηρεσίες στο Callcenter και την «υιοθέτηση» της ΓτΔ από ολοένα και μεγαλύτερο μέρος πολιτών, ως κύριο μέσο επικοινωνίας με τον Δήμο. Γενικά, η εικόνα των δύο πρώτων ετών λειτουργίας με το τηλεφωνικό κέντρο να καταχωρεί περίπου 3/10 αιτήματα, έχει αναστραφεί πλήρως με το τηλεφωνικό κέντρο να καταχωρεί πλέον το σύνολο των αιτημάτων.



Οι παραπάνω διαπιστώσεις επιβεβαιώνονται και στο επόμενο διάγραμμα που δίνει τη μεταβολή της μέσης ημερήσιας τιμής ανά πηγή για την εφταετία.



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.



Αναφορικά με το σύνολο του Δήμου είναι προφανές ότι ο δείκτης ακολουθεί την εξέλιξη του συνολικού αριθμού των αιτημάτων, που χαρακτηρίζεται από μία σημαντική και συνεχή αύξηση τα τελευταία τρία χρόνια. Επίσης, η διακύμανση της

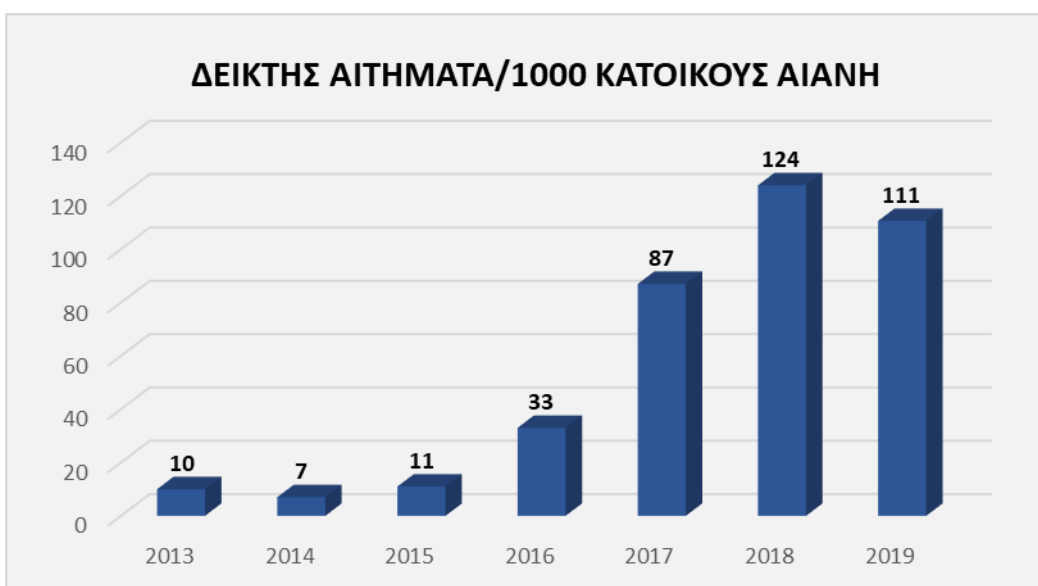
τιμής εμφανίζει σχετικά μικρό εύρος (≈ 70 μονάδες) σε σχέση με τις τιμές των Δημοτικών Ενοτήτων.



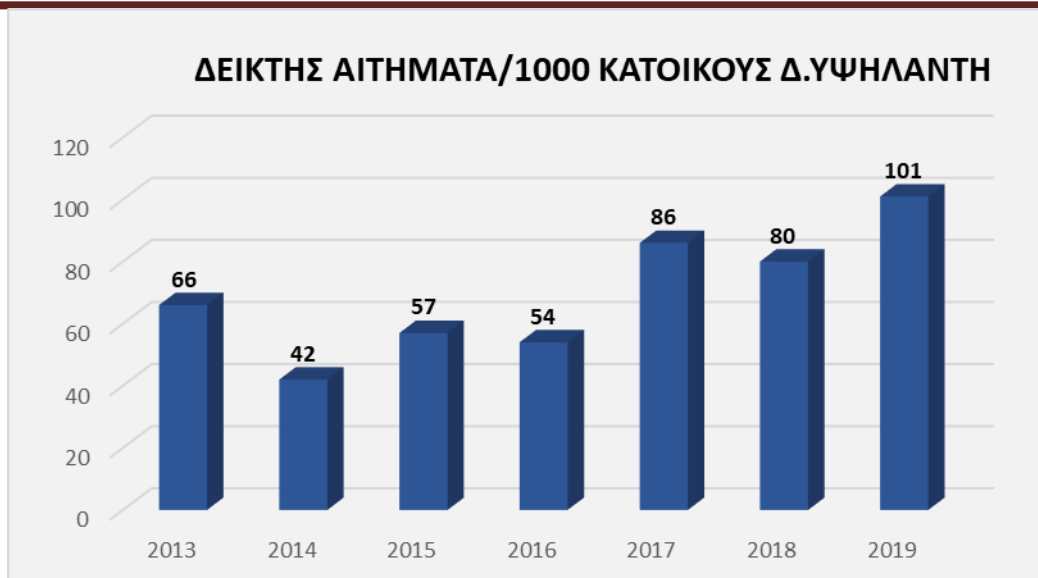
Η πόλη της Κοζάνης, που σε κάθε έτος έχει την υψηλότερη τιμή μεταξύ των συγκρινόμενων χωρικών ενοτήτων, εμφανίζει αυξομειούμενες τιμές του δείκτη την περίοδο 2013-2016 και σταθερότητα τα έτη 2017-2018, ενώ αυξητική τάση το 2019. Η διακύμανση της τιμής του δείκτη έχει το μικρότερο εύρος (≈ 55 μονάδες) και η εικόνα αυτή καθορίζει σε μεγάλο βαθμό και την διακύμανση του δείκτη που αφορά όλο το Δήμο.



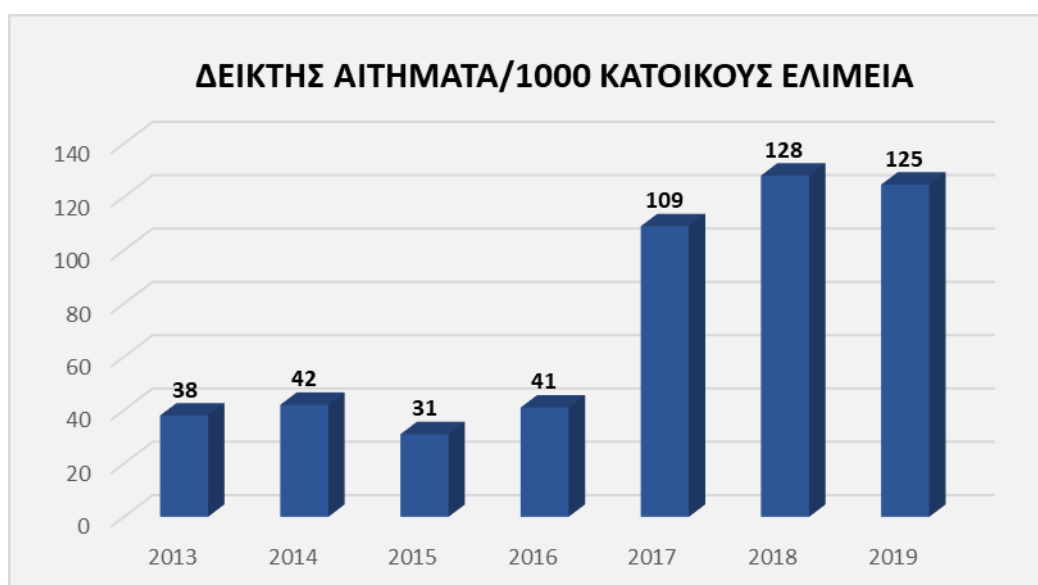
Οι Τ.Κ. της Δημοτικής Ενότητας Κοζάνης εμφανίζουν σταθερή αυξητική τάση του δείκτη με μια εξαίρεση το 2014 που καταγράφηκε μικρή μείωση. Από την ανάλυση των στοιχείων ανά Τοπική Κοινότητα διαπιστώνεται σχετική ομοιομορφία στην τιμή του δείκτη σε όλες τις Τ.Κ.. Συγκρίνοντας τον δείκτη της πόλης με αυτό των Τ.Κ. διακρίνεται η μεγάλη διαφορά (≈ 80 μονάδες) κατά τα πρώτα έτη και ενώ το 2018 η διαφορά περιορίζεται στις 23 μονάδες, το 2019 η ψαλίδα ανοίγει και πάλι στις 36 μονάδες κάτι που θα μπορούσε να ερμηνευθεί σαν μεγαλύτερη «αποδοχή» και χρήση της ΓτΔ από τους κατοίκους της πόλης της Κοζάνης.



Η Δημοτική Ενότητα Αιανής, που εμφάνιζε εξαιρετικά χαμηλό δείκτη την τετραετία 2013-2016 παρουσίασε στη συνέχεια πολύ μεγάλη αύξηση κατά τα έτη 2017-2018, ενώ μικρή πτώση το 2019. 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.



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 όταν το τηλεφωνικό κέντρο μεταφέρθηκε στην πόλη, αύξηση το 2017 λόγω της συνολικής αύξησης και μείωση το 2018 που αποδίδεται στη φθίνουσα πορεία του οικισμού της Ποντοκώμης λόγω της επικείμενης μετεγκατάστασης, ενώ παρουσιάζει και πάλι αύξηση το 2019 πιθανός λόγω των δημοτικών εκλογών). Η τιμή του δείκτη για το 2019 είναι η μικρότερη όλων των Δημοτικών Ενοτήτων και πάλι, ίσως λόγω ότι είναι και η μικρότερη πληθυσμιακά ενότητα.

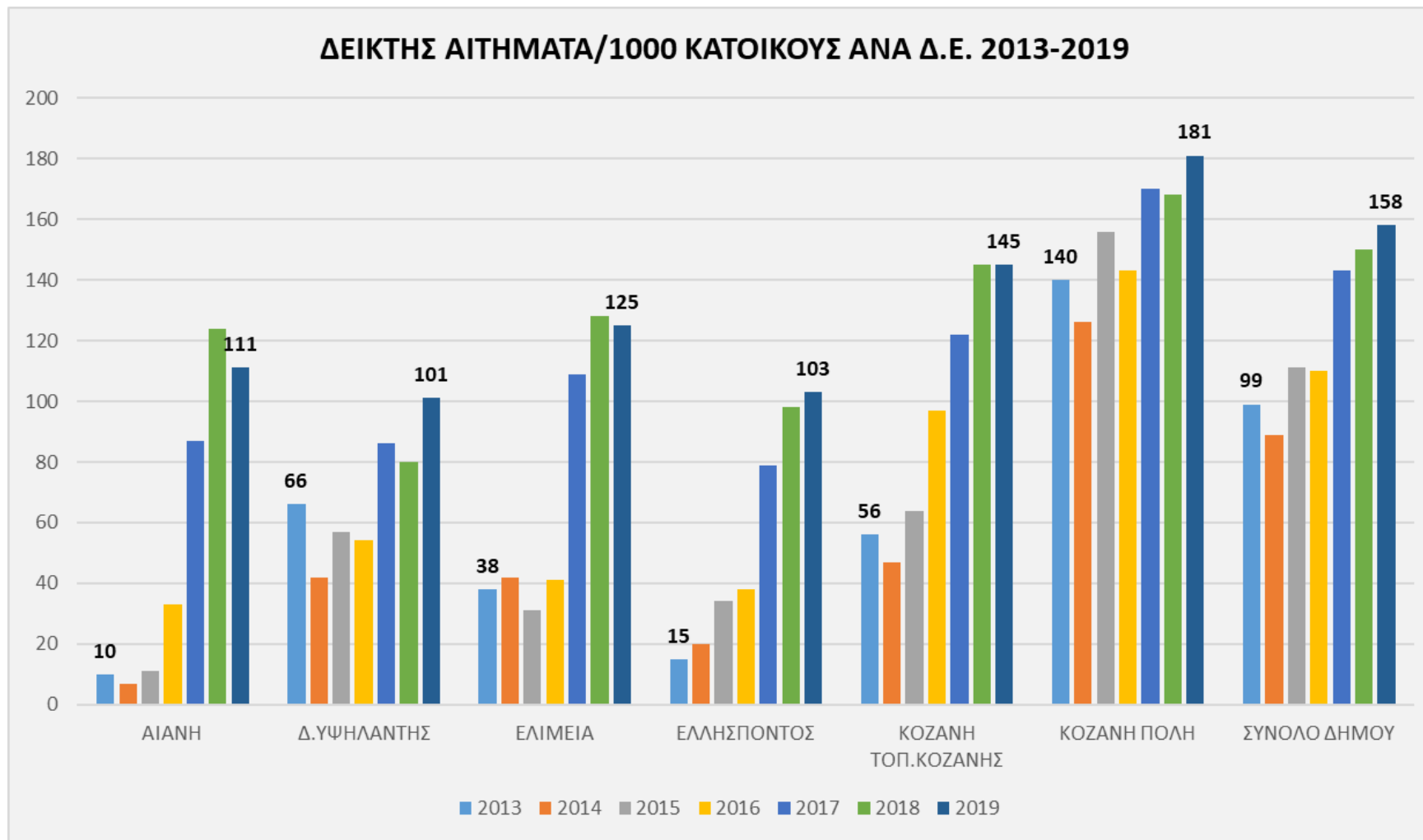


Η Δημοτική Ενότητα Ελίμειας παρουσιάζει παρόμοια εικόνα με τις ΔΕ Κοζάνης και Αιανής και χαρακτηρίζεται από πολύ μεγάλη αύξηση τα τελευταία χρόνια. Από την ανάλυση των στοιχείων ανά Τοπική Κοινότητα (Τ.Κ.) φαίνεται ότι η αύξηση αυτή οφείλεται κατά κύριο λόγο στη Δ.Κ. Κρόκου και στην Τ.Κ. Άνω Κώμης. Η τιμή του δείκτη για το 2019 είναι η μεγαλύτερη των Δημοτικών Ενοτήτων.



Η Δημοτική Ενότητα Ελλησπόντου εμφανίζει σταθερή αυξητική τάση του δείκτη την εξεταζόμενη 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 σ' ένα για να είναι ευχερέστερες οι συγκρίσεις των τιμών μεταξύ των Δημοτικών Ενοτήτων.



3.3 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Ο συγκρίσιμος αριθμός αιτημάτων για τις δύο βασικές υπηρεσίες που ασχολούνται με την καθημερινότητα, παρουσιάζει μια ομαλότητα το 2017 και το 2018 με ποσοστά 50%/45% (2017) και 52%/44% (2018), ενώ το 2019 υπάρχει μια αυξομείωση 49%/47% για Δ/νση Περιβάλλοντος και Τεχνική αντίστοιχα. Ο τομέας της ΔΕΥΑΚ είναι σταθερός σ' όλα τα έτη.



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 2019 αυξήθηκε σε σχέση με το 2018, παρά την αύξηση των αιτημάτων που αποτελεί συνήθως ανασταλτικό

Ετήσια έκθεση αξιολόγησης λειτουργίας της Γραμμής του Δημότη (ΓτΔ) για το 2019

παράγοντα στη βελτίωση του δείκτη. Το 2019 παρατηρείται διακύμανση για τα επιμέρους τμήματα που κινείται σε τιμές περίπου των 15 μονάδων, σε αντιδιαστολή με προηγούμενα έτη (2017), 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 2013-2019								
ΤΜΗΜΑ	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Μ.Ο.
ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ	100%	98%	98%	99%	98%	98%	100%	99%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	99%	99%	97%	95%	95%	94%	90%	96%
ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΣ	100%	98%	81%	99%	99%	97%	96%	96%
ΥΔΡΕΥΣΗ	97%	97%	92%	95%	95%	90%	94%	94%
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ	96%	100%	90%	94%	93%	87%	91%	93%
ΠΡΑΣΙΝΟ	92%	98%	86%	84%	67%	85%	93%	86%
ΤΗΛΕΘΕΡΜΑΝΣΗ	97%	75%	73%	93%	35%	92%	97%	80%
ΟΔΟΠΟΙΙΑ- ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	89%	26%	65%	84%	84%	83%	85%	74%
ΣΥΝΟΛΟ ΔΗΜΟΥ	99%	97%	92%	95%	92%	93%	94%	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 τη 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 8.5% (προκύπτει από την ενότητα 3). Το 2019, παρατηρήθηκε εκ νέου αύξηση του συνολικού αριθμού των αιτημάτων, όπως και το 2018 σε ποσοστό $\approx 5\%$. **Οι υπηρεσίες στις οποίες οφείλεται κατά κύριο λόγο αυτή η αύξηση είναι το τμήμα Οδοποιίας-Συντήρησης, το τμήμα Ανακύκλωσης και κυρίως το τμήμα Ηλεκτροφωτισμού.** Οι συγκεκριμένες Υπηρεσίες 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.

➤ Η υποδοχή της πλειοψηφίας ($\approx 98\%$) των αιτημάτων γίνεται πλέον αποκλειστικά από τους Καταχωρητές του τηλεφωνικού κέντρου και όλα τα αιτήματα που υποβάλλονταν στην απευθείας επικοινωνία των πολιτών με τα υπόλοιπα τμήματα εκτρέπονται στη ΓτΔ απελευθερώνοντας έτσι το προσωπικό των Υπηρεσιών, που υποδεχόταν τις κλήσεις αυτές. Η απευθείας επικοινωνία των πολιτών με τις Υπηρεσίες γίνεται **μόνο**, αφού έχει προηγηθεί κλήση στη ΓτΔ και στην περίπτωση που απαιτούνται ιδιαίτερες διευκρινίσεις. **Ο στόχος που είχε τεθεί τα προηγούμενα χρόνια για μία και μοναδική τηλεφωνική γραμμή, που δέχεται αιτήματα για όλο τον Δήμο, έχει υλοποιηθεί.**

➤ Σε ότι αφορά τη **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, το 2018 σε τιμές 66/34 για να φθάσει το 2019 σε τιμές 68/32**

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 παρουσιάζει αυξομειώσεις στις επιμέρους Δ.Ε.. Λαμβάνοντας υπόψη ότι η υψηλή τιμή για την πόλη οφείλεται κυρίως στα αιτήματα του τμήματος Ανακύκλωσης, καθώς 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 υποενότητας 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 μια 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, **διατηρήθηκε και το 2019**, που σε συνδυασμό με την αύξηση του συνολικού αριθμού των αιτημάτων για το 2019, 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 έως 2018.

1) Με στόχο την ευρύτερη γνωστοποίηση της ΓτΔ στους πολίτες θα πρέπει να γίνουν ενέργειες **προώθησης και ενημέρωσης**, όπως διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων, ραδιοφωνικά ή τηλεοπτικά σποτάκια, καταχώρηση σε τοπικές ιστοσελίδες ενημέρωσης κ.α.. Οι ενέργειες αυτές θα μπορούσαν να έχουν και ένα πιο συγκεκριμένο **τοπικό γεωγραφικό προσδιορισμό**, σε συγκεκριμένες περιοχές δηλαδή, στην κατεύθυνση υλοποίησης του στόχου εξοικείωσης των κατοίκων με τη λειτουργία της τηλεφωνικής γραμμής. Η σύσταση αυτή επαναλαμβάνεται, αφού δεν έχει γίνει κάποια οργανωμένη προσπάθεια προώθησης και ενημέρωσης, ενώ από το 2018 είχε γίνει η προμήθεια ενημερωτικών φυλλαδίων, χωρίς όμως να έχει πραγματοποιηθεί η διανομή τους.

2) Καθώς ο στόχος για μια και μοναδική τηλεφωνική γραμμή, που δέχεται τα αιτήματα του συνόλου των πολιτών για όλο τον Δήμο, σε μεγάλο ποσοστό έχει υλοποιηθεί, **κρίνεται απαραίτητη η στελέχωση του τμήματος με προσωπικό** (έναν επιπλέον εργαζόμενο), που να διαθέτει επικοινωνιακές ικανότητες και ευχέρεια στη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή. Είναι πολύ σημαντικό οι εργαζόμενοι του τηλεφωνικού κέντρου, οι οποίοι είναι αυτοί που έρχονται σε άμεση επαφή με τον πολίτη, να μην εναλλάσσονται συχνά και για την ομαλή λειτουργία του να υπάρχει **τρίτο μόνιμο άτομο**. Η ΓτΔ άλλωστε αποτελεί εικόνα και καθρέφτη του Δήμου και των Υπηρεσιών του.

3) Σε αρκετές περιπτώσεις συνεχίζεται να παρατηρείται 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 αρνητική και 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 σε σύντομο χρονικό διάστημα από την ημέρα υλοποίησης των ενεργειών αυτών (μια έως δυο ημέρες). Η σύσταση αυτή επαναλαμβάνεται επειδή, παρά τις αποσπασματικές ενέργειες αρκετών υπηρεσιών να βελτιώσουν την κατάσταση, η γενική εικόνα παραμένει η ίδια.

4) Σε ορισμένες περιπτώσεις έχει παρατηρηθεί το φαινόμενο απαντήσεων με ασάφεια, καθώς δεν προκύπτει κάποια ενέργεια ικανοποίησης του αιτήματος, ή μεταθέτουν την ενέργεια στο μέλλον, χωρίς συγκεκριμένο χρονικό προσδιορισμό. Οι απαντήσεις αυτού του είδους δεν ικανοποιούν τους πολίτες, στις περιπτώσεις που ενημερώνονται από το τηλεφωνικό κέντρο για την πορεία του αιτήματος και προκαλούν την δυσαρέσκεια τους. **Είναι απαραίτητο οι απαντήσεις να είναι σαφείς και σε κάθε περίπτωση να δίνονται όταν και μόνο 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, έστω και σε μικρότερο βαθμό.

5) Η ανάλυση των αιτημάτων που διαχειρίζεται κάθε Υπηρεσία σε σχέση με τον τόπο, τον χρόνο και το είδος των αιτημάτων (ενδεχομένως και άλλες παραμέτρους) μπορεί να βοηθήσει τις υπηρεσίες στη «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 τη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες.

6) Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι με την αντικατάσταση του λογισμικού και τη λειτουργία της ΓτΔ στο νέο περιβάλλον, η υπηρεσία της **ΔΕΥΑΚ έχει μείνει εκτός του συστήματος** της διαχείρισης των αιτημάτων για τεχνικούς λόγους. Δόθηκε λύση για την ενημέρωση της υπηρεσίας με έγγραφο excel μέσω Google Drive, η οποία όμως είναι πρόχειρη, προσωρινή και μη ασφαλή.

Τέλος, είναι σημαντικό να τονιστεί ότι το 2019 είναι μια κομβική χρονιά για τη ΓτΔ, καθώς έχει πραγματοποιηθεί, σταδιακά και ομαλά, εντός ενός χρονικού διαστήματος 4 μηνών, η μετάβαση στο νέο λογισμικό, μέσα από μια οργανωμένη διαδικασία ενημέρωσης εμπλεκομένων, εκπαίδευσης χρηστών, πιλοτικής λειτουργίας, επίλυσης σημαντικών προβλημάτων κ.α., με τη συνεργασία και υποστήριξη του κ. Σαμαρά Ηλία, υπεύθυνου του γραφείου GIS. Στο πλαίσιο των αλλαγών αυτών, η αρμοδιότητα για τη διαχείριση του συστήματος, ανατέθηκε με την υπ' αριθμ. 753/2019 απόφαση Δημάρχου στην κα. Παρασκευά Ζησιούλα, παράλληλα με τα υπόλοιπα καθήκοντά της στο Γραφείο Πληροφόρησης-Ενημέρωσης του πολίτη-καταναλωτή, για την ορθή λειτουργία της ΓτΔ σε συνεργασία με τις οργανικές μονάδες υποδοχής και διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών.

Στόχος κάθε χρονιάς θα πρέπει να είναι η βελτίωση του εργαλείου διαχείρισης της καθημερινότητας, που λειτουργεί εδώ και επτά χρόνια στο Δήμο και η επαγόμενη βελτίωση της ανταπόκρισης του Δήμου στις ανάγκες και τα αιτήματα των πολιτών. Η ΓτΔ μπορεί και πρέπει να αποτελέσει πολύτιμο εργαλείο διαχείρισης της καθημερινότητας και να βελτιώσει την ανταπόκριση του Δήμου στις ανάγκες και τα αιτήματα των πολιτών. Απαραίτητη προϋπόθεση όμως για να αξιοποιηθεί αυτό το εργαλείο είναι να υιοθετηθεί από όλους τους εμπλεκομένους τομείς του Δήμου ως προτεραιότητα και ως βασικό μέσο επικοινωνίας του Δήμου με τους πολίτες, χωρίς να υποκαθίσταται κατά περιόδους ή κατά τομέα ευθύνης από άλλες διαδικασίες ή συστήματα διαχείρισης της καθημερινότητας.

Η υπεύθυνη λειτουργίας της ΓτΔ

Παρασκευά Ζησιούλα

Δ.Ε. Διοικητικού