

ΔΗΜΟΣ ΚΟΖΑΝΗΣ

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ  
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

ΤΗΣ  
ΓΡΑΜΜΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ (ΓΤΔ)

**2020**

(Ιανουάριος 2021)

## Περιεχόμενα

1.	ΙΣΤΟΡΙΚΟ-ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ.....	1
2.	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 2019 .....	5
2.1	ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΠΗΓΗ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ .....	6
2.2	ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ (Δ.Ε.).....	7
2.3	ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ .....	8
2.4	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΜΗΜΑΤΩΝ .....	10
3.	ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΕΤΩΝ .....	11
3.1	ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑ ΠΗΓΗ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ .....	12
3.2	ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ .....	13
3.2.1.	Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Σύνολο Δήμου .....	14
3.2.2.	Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Σύνολο Πόλης Κοζάνης .....	14
3.2.3.	Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Κοζάνης .....	15
3.2.4.	Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Αιανής .....	16
3.2.5.	Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Δ.Υψηλάντη .....	16
3.2.6.	Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Ελίμειας .....	17
3.2.7.	Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Ελλησπόντου.....	18
3.3	ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ .....	20
3.4	ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΜΗΜΑΤΩΝ .....	20
4.	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ.....	21
4.1	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	22
4.2	ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ.....	24
	Εικόνα 1-Καταχώρηση αιτήματος στη νέα ΓτΔ.....	2
	Εικόνα 2-Διαχείριση προβλημάτων στη νέα ΓτΔ.....	2
	Εικόνα 3-Συνολικός πίνακας παρακολούθησης νέας ΓτΔ.....	3

## 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 01/01/2013 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, εκτός της ΔΕΥΑΚ που παραμένει εκτός συστήματος μέχρι και σήμερα. Επιπλέον, δίνεται η δυνατότητα και γίνεται η προσπάθεια δημιουργίας mobile εφαρμογής, ώστε να μπορεί απευθείας ο πολίτης να καταχωρεί το αίτημά του.

### Τι προσφέρει:

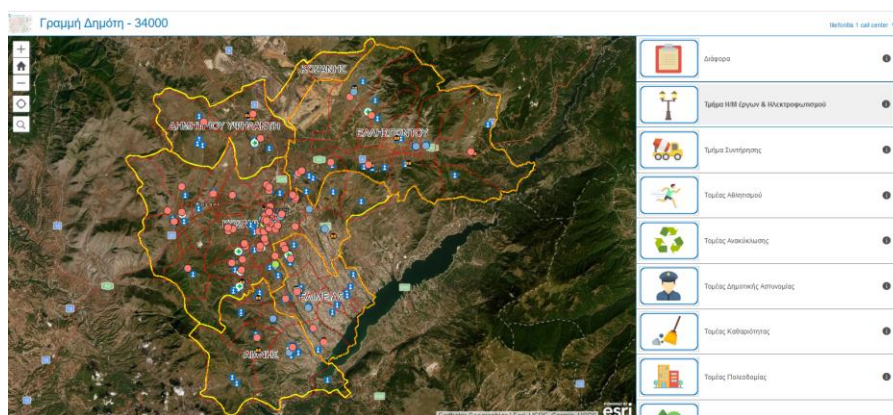
- ✓ Πλήρη αυτοματοποιημένη διαδικασία διαχείρισης ενός αιτήματος.
- ✓ Αυτοματοποιημένη διαδικασία αναγνώρισης του τύπου του αιτήματος και προώθηση στην αρμόδια υπηρεσία του Δήμου.
- ✓ Χρονική καταγραφή και παρακολούθηση όλης της εσωτερικής διαδικασίας επίλυσης του αιτήματος μέχρι τη διεκπεραίωσή του.
- ✓ Οι υπάλληλοι μπορούν να βλέπουν καθημερινά τις εκκρεμότητές τους.

Κάθε τμήμα βλέπει μόνο τα δικά του αιτήματα.

- ✓ Χαρτογραφική σήμανση του αιτήματος.

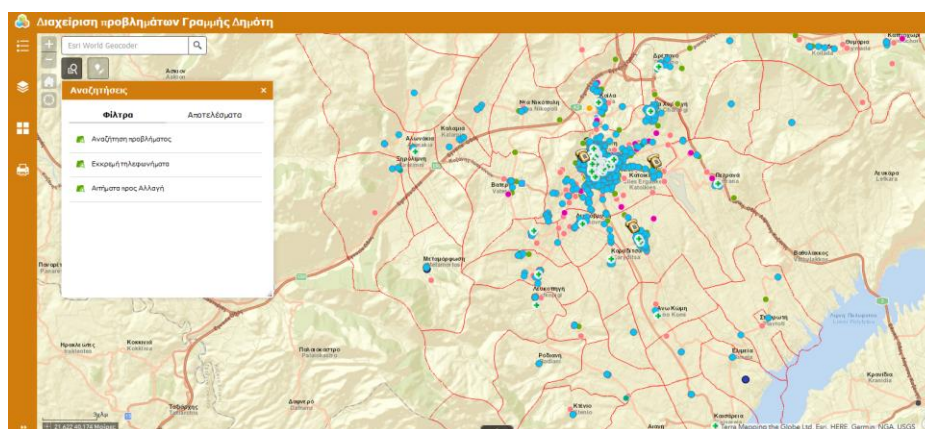
Πως δουλεύει:

- ✓ Ο δημότης καλεί σ' ένα τηλεφωνικό κέντρο του Δήμου (2461034000), το οποίο ονομάζεται «Γραμμή του Δημότη» και περιλαμβάνει δυο (2) τηλεφωνικές γραμμές.
- ✓ Απαντάει το Call Center (Καταχωρητής) και καταγράφει το αίτημα χρησιμοποιώντας το σύστημα (εικόνα 1).



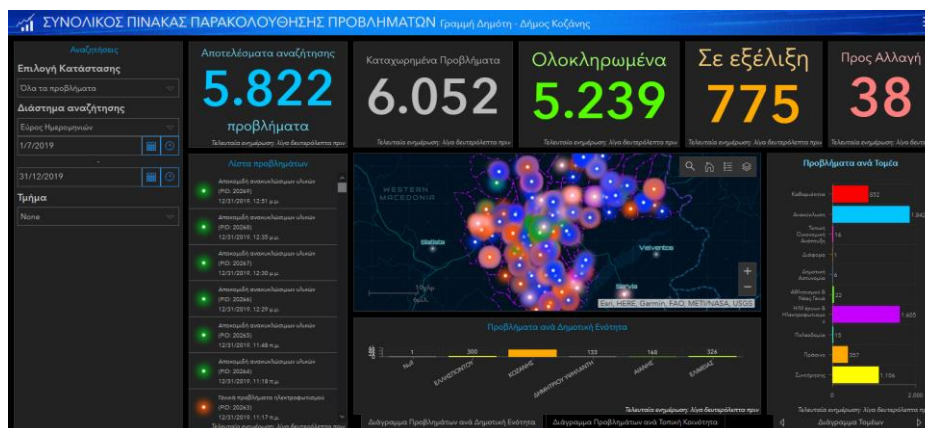
Εικόνα 1-Καταχώρηση αιτήματος στη νέα ΓτΔ

- ✓ 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).



Εικόνα 2-Διαχείριση προβλημάτων στη νέα ΓτΔ

- ✓ Τέλος, δίνεται η δυνατότητα **συνολικής παρακολούθησης** των αιτημάτων και η εξαγωγή στατιστικών στοιχείων με χρήση διάφορων φίλτρων (εικόνα 3).



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.),

και τέσσερα επίπεδα λειτουργίας, όπως παρουσιάζονται παρακάτω:

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

Ετήσια έκθεση αξιολόγησης λειτουργίας της Γραμμής του Δημότη (ΓτΔ) για το 2020

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

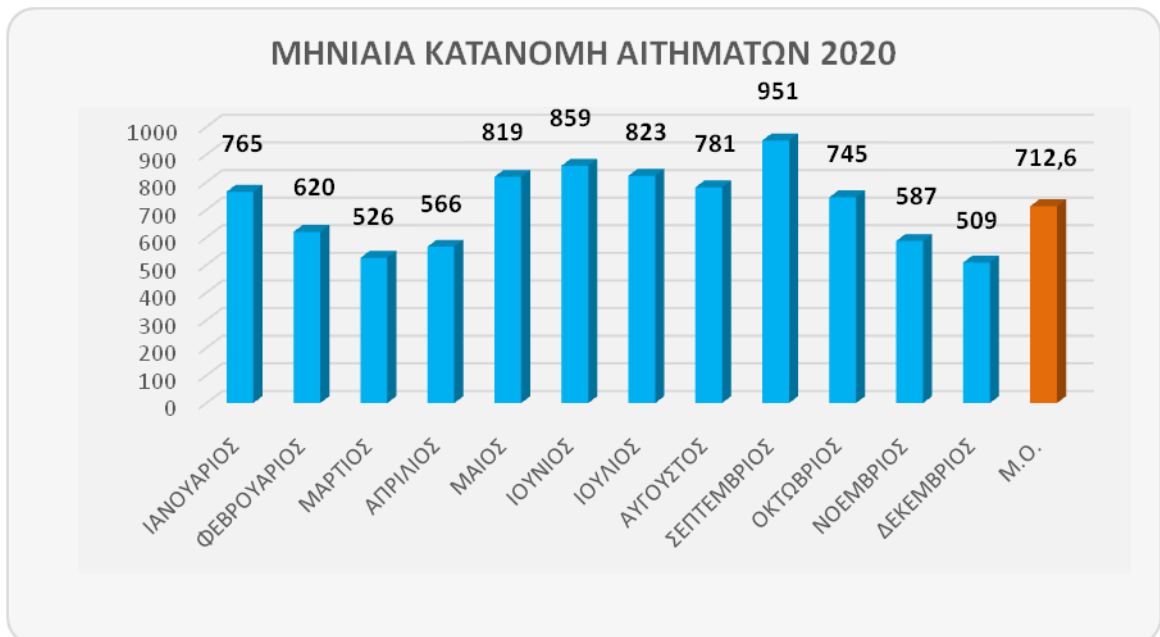
Το τηλεφωνικό κέντρο λειτουργεί από Δευτέρα έως Παρασκευή και από τις 7.30 το πρωί μέχρι τις 3 το μεσημέρι. Τις υπόλοιπες ώρες υπάρχει τηλεφωνητής, που καταγράφονται τα αιτήματα και οι υπηρεσίες μεριμνούν για την ανάγνωση αυτών των μηνυμάτων (με συγκεκριμένη διαδικασία που γίνεται από το προσωπικό επιφυλακής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

Σε μηνιαία βάση αποστέλλονται από την υπεύθυνη διαχείρισης του συστήματος, κ. Παρασκευά Ζησιούλα, τα 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

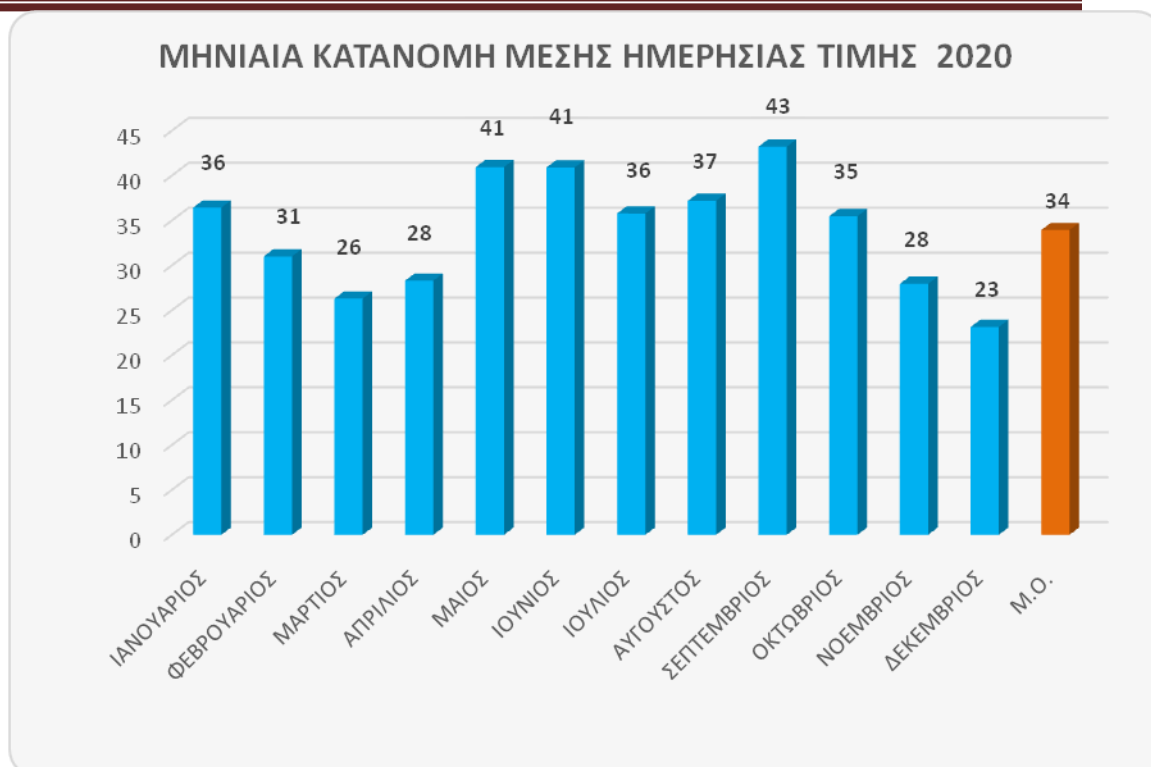
Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα λειτουργικά στοιχεία του συστήματος και ειδικότερα η ανάλυση των καταχωρημένων αιτημάτων με βάση συγκεκριμένα κριτήρια, όπως η πηγή, οι Κοινότητες, η Υπηρεσία και η αξιολόγηση των Υπηρεσιών με βάση τον αριθμό των ολοκληρωμένων αιτημάτων σε σχέση με τον συνολικό αριθμό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

Τα συνολικά αιτήματα του 2020 ανήλθαν σε **8.551** με μέση ημερήσια τιμή (με βάση τις εργάσιμες ημέρες) περίπου **34** αιτήματα. Στη συνέχεια δίνεται η μηνιαία κατανομή των αιτημάτων και της μέσης ημερήσιας τιμής. Ιδιαίτερα στην κατανομή των αιτημάτων εμφανίζεται μεγάλη διακύμανση με αυξομειώσεις μέσα στο έτος με μέγιστη τιμή τον Σεπτέμβριο και στη συνέχεια τάση μείωσης μέχρι το τέλος του χρόνου. Σημαντική πτώση καταγράφεται τους μήνες Μάρτιο, Απρίλιο και Νοέμβριο, Δεκέμβριο πιθανόν λόγω της επιβολής ολικής καραντίνας στην περιοχή.



Η εικόνα αυτή επαναλαμβάνεται με μικρές «αλλοιώσεις» στην κατανομή της μέσης ημερήσιας τιμής, όπου η μέγιστη τιμή εμφανίζεται στον Σεπτέμβριο.





## 2.1 ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΠΗΓΗ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ

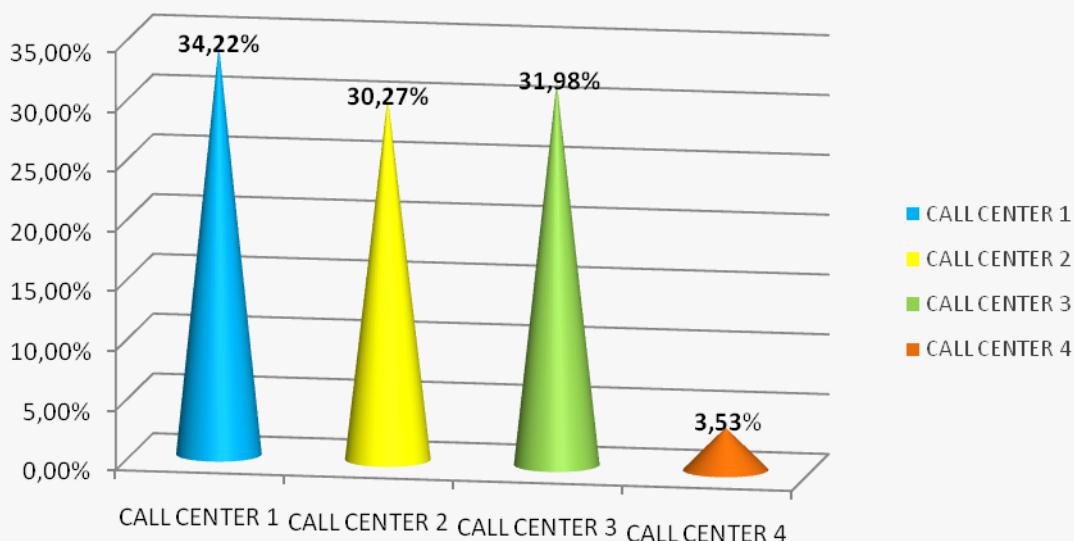
Παλιότερα καταχωρούσαν αιτήματα το τηλεφωνικό κέντρο (callcenter), η Διεύθυνση Περιβάλλοντος και το τμήμα Ηλεκτροφωτισμού. Από την έναρξη όμως, της νέας εφαρμογής τον Ιούλιο του 2019, ο κύριος όγκος των καταχωρήσεων γίνεται αποκλειστικά από το τηλεφωνικό κέντρο, καθώς όλα τα τηλεφωνήματα από τις υπηρεσίες προωθούνται εκεί.

Το τηλεφωνικό κέντρο (CallCenter) καταχώρησε **8551** αιτήματα διαμοιρασμένα στους:

CALLCENTER 1	ΠΑΡΑΣΚΕΥΑ ΖΗΣΙΟΥΛΑ
CALLCENTER 2	ΧΑΝΤΖΙΑΡΑΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ
CALLCENTER 3	ΣΙΑΛΒΕΡΑ ΒΑΣΙΛΙΚΗ
CALLCENTER 4	(Βοηθητικό άτομο /κοινωνικού εργασίας)



### ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ 2020 ΑΝΑ CALLCENTER

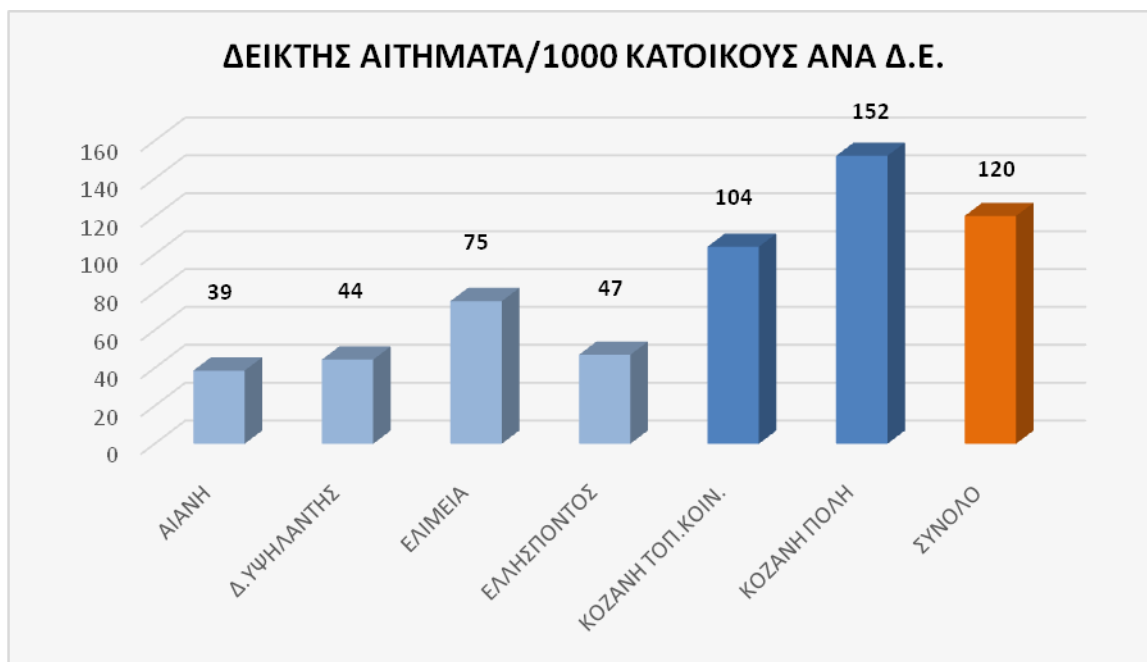


## 2.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ (Δ.Ε.)

Η μεγάλη πλειοψηφία των αιτημάτων προέρχεται από την πόλη της Κοζάνης (75,03%), ενώ και τα αιτήματα που προέρχονται από τις τέσσερις Δ.Ε. των πρώην Καποδιστριακών Δήμων υστερούν των αιτημάτων, που προέρχονται από τις Κοινότητες της Δ.Ε. Κοζάνης (11,21% < 13,76%). Στον πίνακα που ακολουθεί δίνονται ο αριθμός των αιτημάτων και τα ποσοστά ανά Δημοτική Ενότητα.

Δ.Ε.	ΑΙΤΗΜΑΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΙΑΝΗ	133	1,56%
Δ.ΥΨΗΛΑΝΤΗΣ	106	1,24%
ΕΛΙΜΕΙΑ	444	5,19%
ΕΛΛΗΣΠΟΝΤΟΣ	275	3,22%
ΚΟΖΑΝΗ ΤΟΠ.ΚΟΙΝ.	1177	13,76%
ΚΟΖΑΝΗ ΠΟΛΗ	6416	75,03%
ΣΥΝΟΛΟ	8551	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. εμφανίζουν χαμηλότερους δείκτες, ενώ ενδιάμεση τιμή παρουσιάζεται για τις κοινότητες της Δ.Ε. Κοζάνης. Η διακύμανση των τιμών έχει έντονες αυξομειώσεις, με πτωτική τάση, σε σχέση με πέρσι, 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 υπόλοιπες Δ.Ε.. Η χαμηλή τιμή Δ.Ε. Δημ. Υψηλάντη πιθανόν πρέπει να αποδοθεί στην φθίνουσα πορεία της μεγαλύτερης κοινότητας (Ποντοκώμη), λόγω της επικείμενης μετεγκατάστασής της, αν και κάτι τέτοιο δεν δικαιολογεί τις τιμές των Δ.Ε. Αιανής και Ελλησπόντου, που πληθυσμιακά είναι μεγαλύτερες.

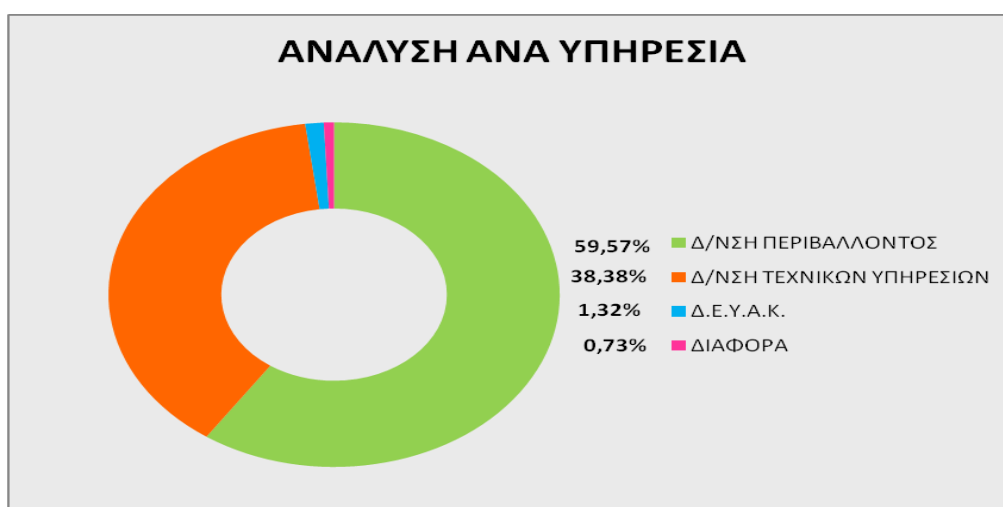
## 2.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Η πλειοψηφία των αιτημάτων αφορούν τη Δ/νση Περιβάλλοντος και ιδιαίτερα το τμήμα Ανακύκλωσης. Στη Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών, το τμήμα ηλεκτροφωτισμού εμφανίζει ασυνκρίτως περισσότερα αιτήματα από το τμήμα οδοποιίας-συντήρησης

## Ετήσια έκθεση αξιολόγησης λειτουργίας της Γραμμής του Δημότη (ΓτΔ) για το 2020

Στη ΔΕΥΑΚ τα αιτήματα αφορούν κατά κύριο λόγο 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 μικρό αριθμό αιτημάτων, ενώ πτωτική είναι και η τάση της Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης, της Πολεοδομίας και του Αθλητισμού σε ετήσια βάση. Στη συνέχεια δίνονται αναλυτικά στοιχεία αριθμού και ποσοστού αιτημάτων ανά Υπηρεσία και ανά τμήμα.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	1360	15,90%	59,57%
ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ	3319	38,81%	
ΠΡΑΣΙΝΟ	415	4,85%	
ΟΔΟΠΟΙΙΑ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	892	10,43%	38,38%
ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΣ	2390	27,95%	
ΥΔΡΕΥΣΗ	46	0,54%	1,32%
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ	61	0,71%	
ΤΗΛΕΘΕΡΜΑΝΣΗ	6	0,07%	
ΔΙΑΦΟΡΑ	7	0,08%	0,73%
ΔΗΜ.ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ	20	0,23%	
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ	11	0,13%	
ΤΟΠΙΚΗ ΟΙΚΟΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	6	0,07%	
ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ	18	0,21%	
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>8551</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



## 2.4 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

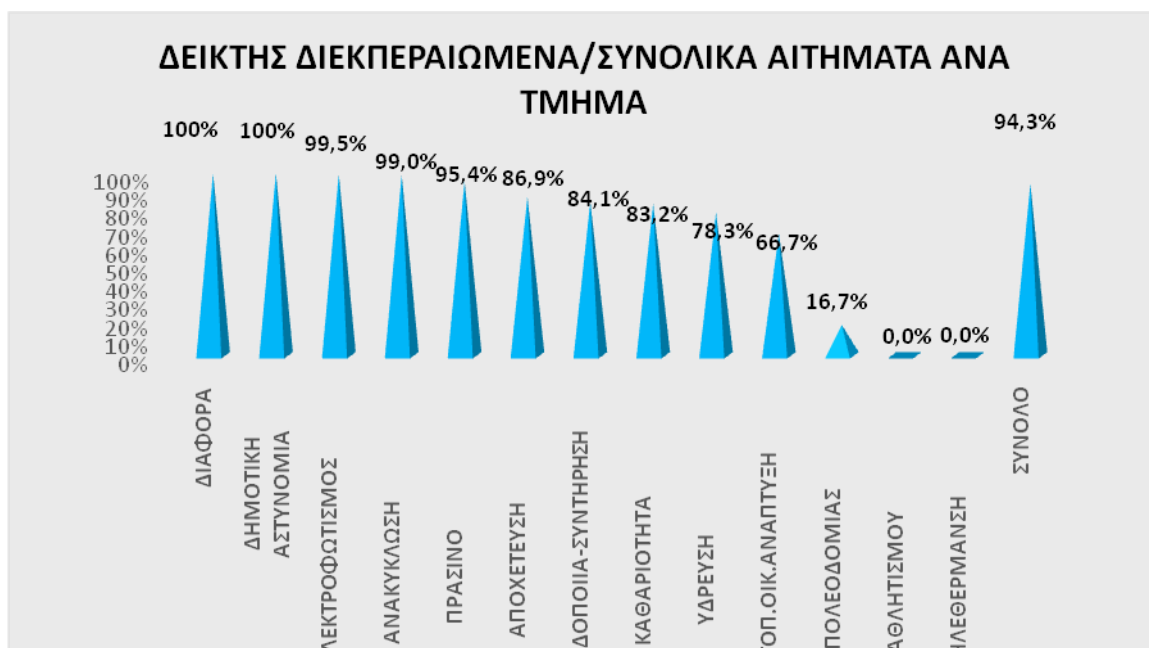
Για την αξιολόγηση της ανταπόκρισης των Υπηρεσιών χρησιμοποιείται ο δείκτης «διεκπεραιωμένα αιτήματα/συνολικά αιτήματα» σε ετήσια βάση. Η μέτρηση γίνεται στο τέλος του έτους και αφορά το «κλείσιμο», με τον χαρακτηρισμό «Ολοκληρωμένο» των αιτημάτων που καταχωρούνται από 1/1 έως 31/12. Κατ' αυτόν τον τρόπο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

Ο συνολικός δείκτης για το 2020 ανήλθε σε ποσοστό **94,3%** (8062 διεκπεραιωμένα αιτήματα / 8551 συνολικά αιτήματα). Οι επί μέρους δείκτες για τις Υπηρεσίες κυμαίνονται από **0** (τμήμα Αθλητισμού και Τηλεθέρμανσης) έως **100%** (τμήμα Δημ. Αστυνομίας-Ηλεκτροφωτισμού-Ανακύκλωσης). Η διακύμανση αυτή πέρα από την εσωτερική λειτουργία της κάθε Υπηρεσίας επηρεάζεται από τον αριθμό των αιτημάτων που δέχεται, από το ενδιαφέρον που επιδεικνύει η κάθε υπηρεσία 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.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΟΛΟΚΛ/ ΣΥΝΟΛΟ ΑΙΤ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΟΡΑ	7	100%
ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ	20	100%
ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΣ	2377	99,5%
ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ	3285	99,0%
ΠΡΑΣΙΝΟ	396	95,4%
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ	53	86,9%
ΟΔΟΠΟΙΙΑ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	750	84,1%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	1131	83,2%

## Ετήσια έκθεση αξιολόγησης λειτουργίας της Γραμμής του Δημότη (ΓτΔ) για το 2020

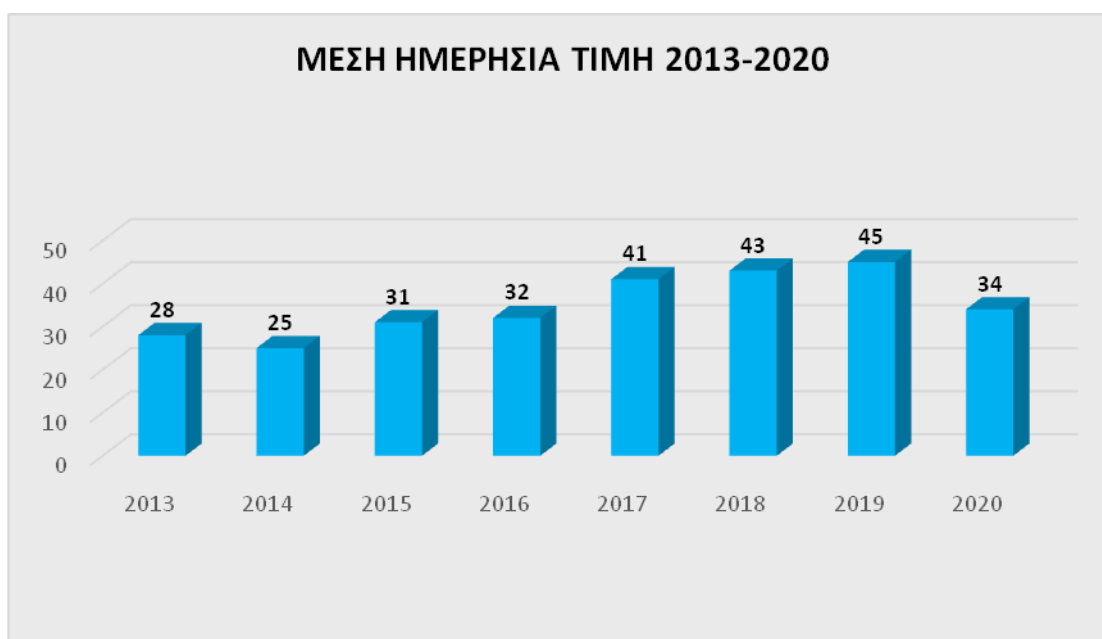
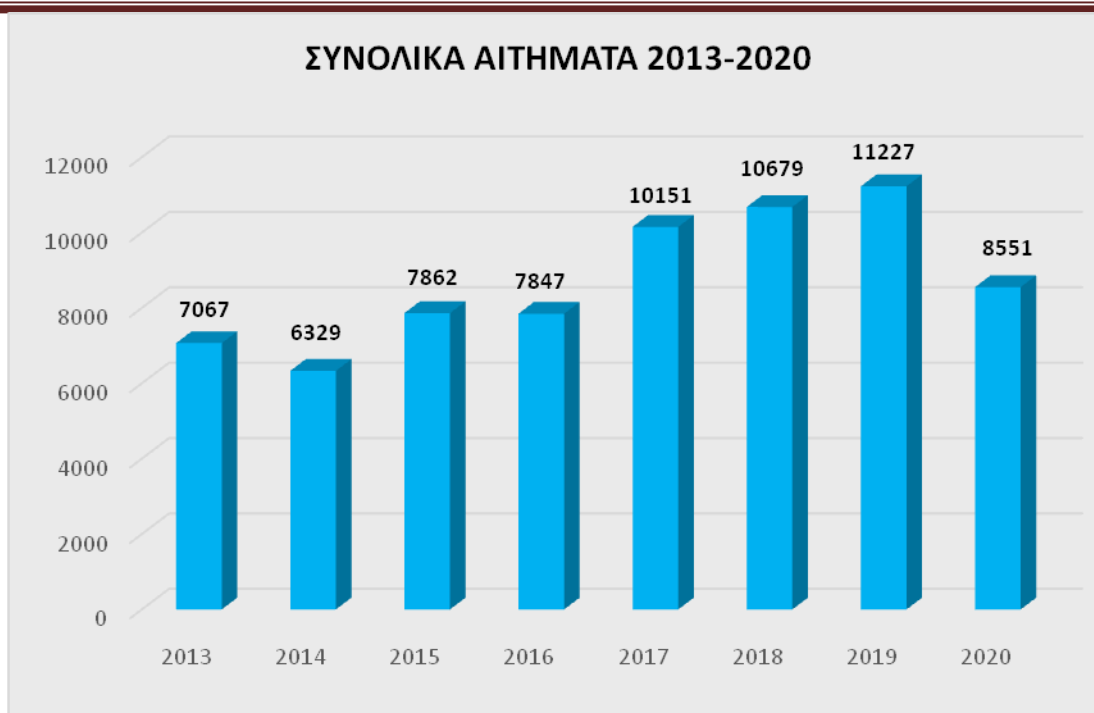
ΥΔΡΕΥΣΗ	36	78,3%
ΤΟΠ.ΟΙΚ.ΑΝΑΠΤΥΞΗ	4	66,7%
ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ	3	16,7%
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ	0	0,0%
ΤΗΛΕΘΕΡΜΑΝΣΗ	0	0,0%
ΣΥΝΟΛΟ	8062	94,3%



### 3. ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΕΤΩΝ

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται συγκριτικά στοιχεία του συστήματος για την περίοδο 2013-2020 και αναλύονται τα καταχωρημένα αιτήματα με βάση τα ίδια κριτήρια που χρησιμοποιήθηκαν και στην προηγούμενη ενότητα.

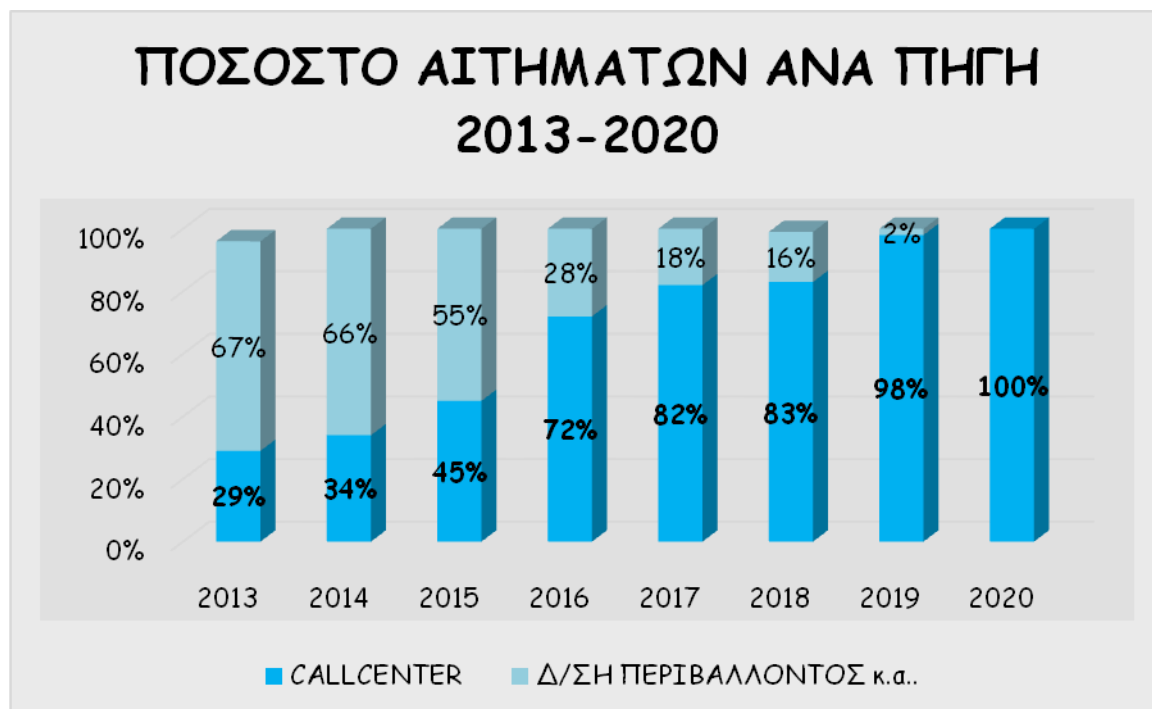
Ο συνολικός αριθμός των αιτημάτων παρουσιάζει πτώση σε σχέση με το 2019. Η συνολική αύξηση από το 2013 έως το 2019 ανέρχεται σε 59%, ενώ το 2019 έως το 2020 παρουσιάζεται πτωτική τάση περίπου 24%. Το μέσο ποσοστό της ετήσιας πτώσης των αιτημάτων ανέρχεται σε 23% περίπου. Τα παραπάνω αποτυπώνονται στα 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 τα Callcenter παρουσιάζει διαρκή αυξητική τάση, εκτός του τελευταίου έτους, όπως προαναφέρθηκε. Όπως φαίνεται στο διάγραμμα που ακολουθεί, αποτυπώνεται η σταδιακή «εκτροπή»

τηλεφωνημάτων από τις υπόλοιπες υπηρεσίες στα Callcenter και η «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 100% των αιτημάτων.



### 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.



### 3.2.1. Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Σύνολο Δήμου



Αναφορικά με το σύνολο του Δήμου είναι προφανές ότι ο δείκτης ακολουθεί την εξέλιξη του συνολικού αριθμού των αιτημάτων, που χαρακτηριζόταν από μια συνεχή αύξηση τα έτη 2015-2019, εμφανίζοντας σημαντική πτώση το 2020.

### 3.2.2. Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Σύνολο Πόλης Κοζάνης



Η πόλη της Κοζάνης σε κάθε έτος εξακολουθεί να έχει την υψηλότερη τιμή

### Ετήσια έκθεση αξιολόγησης λειτουργίας της Γραμμής του Δημότη (ΓτΔ) για το 2020

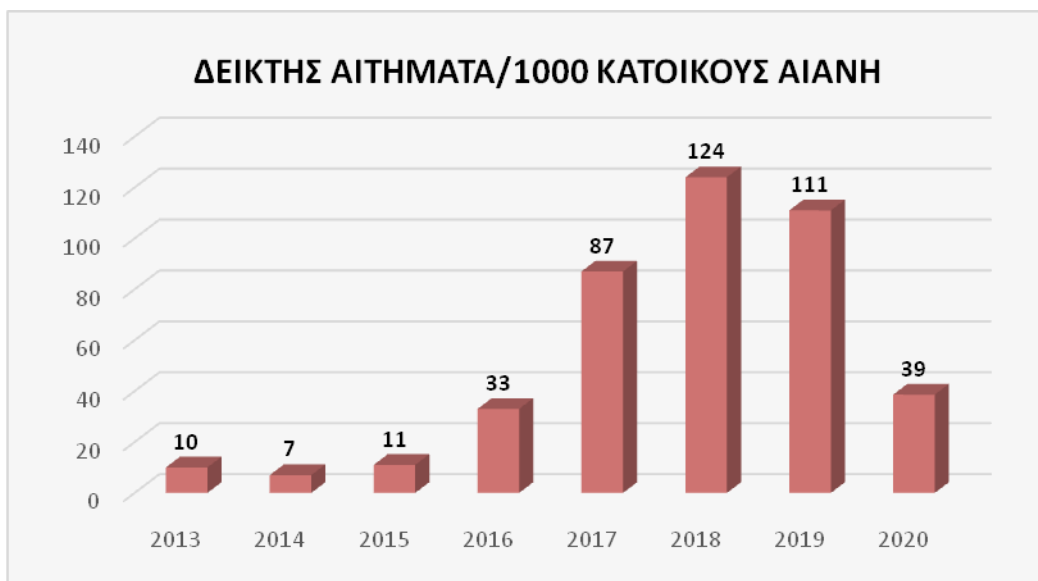
μεταξύ των συγκρινόμενων χωρικών ενοτήτων, εμφανίζει αυξομειούμενες τιμές του δείκτη την περίοδο 2013-2016, με σταθερότητα στα έτη 2017-2018, ενώ σημαντική αύξηση το 2019 και φθίνουσα τάση το 2020. Η διακύμανση της τιμής του δείκτη έχει το μεγάλο εύρος ( $\approx 60$  μονάδες) και η εικόνα αυτή καθορίζει σε μεγάλο βαθμό και την διακύμανση του δείκτη που αφορά όλο το Δήμο.

#### 3.2.3. Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Κοζάνης



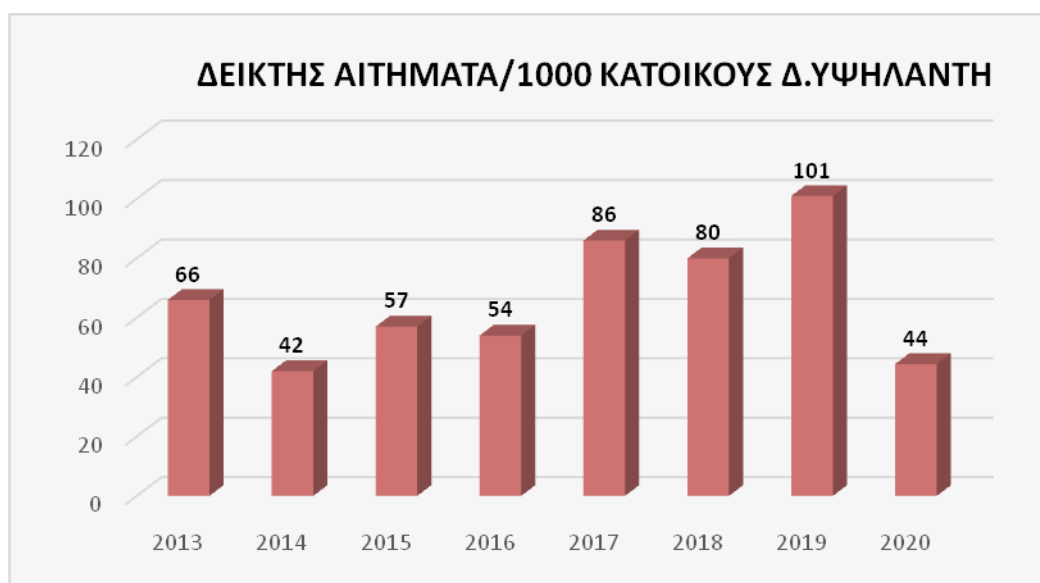
Οι κοινότητες της Δημοτικής Ενότητας Κοζάνης εμφανίζουν σταθερή αυξητική τάση του δείκτη με μια εξαίρεση το 2014, που καταγράφηκε μικρή μείωση και το 2020 σημαντική πτώση. Από την ανάλυση των στοιχείων ανά Κοινότητα διαπιστώνεται σχετική ομοιομορφία στην τιμή του δείκτη σε όλες τις κοινότητες. Συγκρίνοντας τον δείκτη της πόλης με αυτόν των κοινοτήτων διακρίνεται σημαντική διαφορά ( $\approx 60$  μονάδες μ.ο.) κατά τα έξι πρώτα έτη, το 2019 η ψαλίδα κλείνει στις 36 μονάδες κάτι που είχε ερμηνευθεί σαν μεγαλύτερη «αποδοχή» και χρήση της ΓτΔ από τους κατοίκους της πόλης της Κοζάνης, ενώ αξιοσημείωτο είναι ότι το 2020 η ψαλίδα ανοίγει υπέρ της πόλης και πάλι με 48 μονάδες διαφορά.

### 3.2.4. Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Αιανής



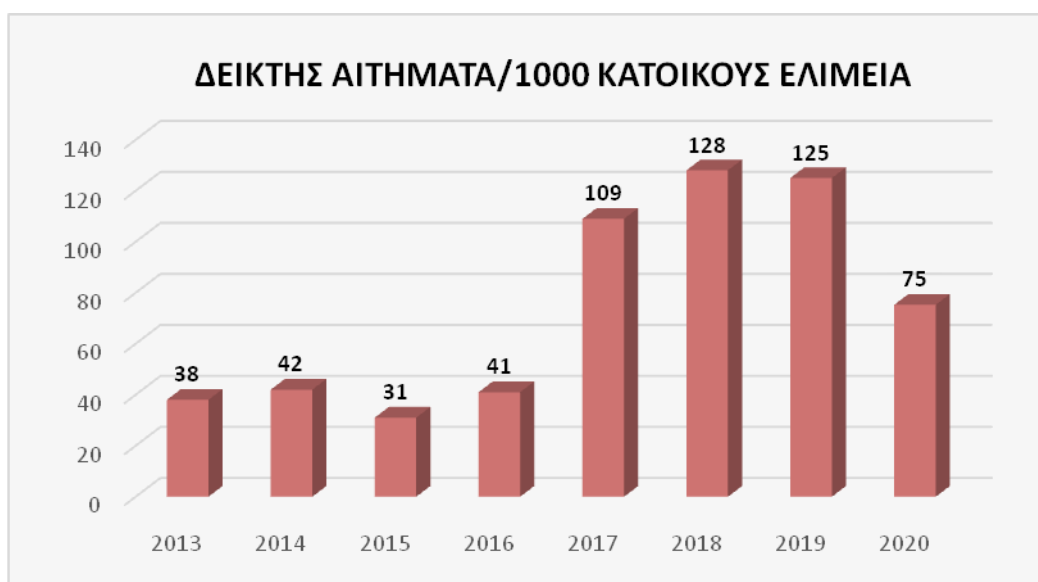
Η Δημοτική Ενότητα Αιανής, που εμφάνιζε εξαιρετικά χαμηλό δείκτη την τετραετία 2013-2016 παρουσίασε στη συνέχεια πολύ μεγάλη αύξηση κατά την τριετία 2017-2019, ενώ σημαντική πτώση το 2020 με τον μικρότερο δείκτη σε όλες τις Δ.Ε.. Πρέπει να σημειωθεί ότι από την ανάλυση των στοιχείων ανά Κοινότητα φαίνεται ότι η μείωση αυτή οφείλεται κατά κύριο λόγο στην κοινότητα Αιανής, αλλά και αναλογικά σε όλες τις υπόλοιπες.

### 3.2.5. Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Δ.Υψηλάντη



Η Δημοτική Ενότητα Δημητρίου Υψηλάντη δεν ακολουθεί την εικόνα των άλλων ΔΕ και χαρακτηρίζεται από αυξομειώσεις με διαφορετικές αιτίες κάθε φορά, όπως έχουν ήδη αναφερθεί στις προηγούμενες αξιολογήσεις. Η τιμή του δείκτη για το 2020 είναι σημαντικά πτωτική, ίσως λόγω ότι είναι και η μικρότερη πληθυσμιακά ενότητα και εξαιτίας της μετεγκατάστασης του μεγαλύτερου οικισμού της Ποντοκώμης.

### 3.2.6. Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Ελίμειας



Η Δημοτική Ενότητα Ελίμειας, ενώ χαρακτηριζόταν από πολύ μεγάλη αύξηση τα τελευταία χρόνια, το 2020 εμφανίζει σημαντική πτώση. Από την ανάλυση των στοιχείων ανά Κοινότητα φαίνεται ότι η πτώση αυτή οφείλεται κατά κύριο λόγο στην κοινότητα Κρόκου και στην κοινότητα Άνω Κώμης. Παρόλη τη μείωση η τιμή του δείκτη για το 2020 είναι η μεγαλύτερη των Δημοτικών Ενοτήτων.

3.2.7. Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Ελλησπόντου

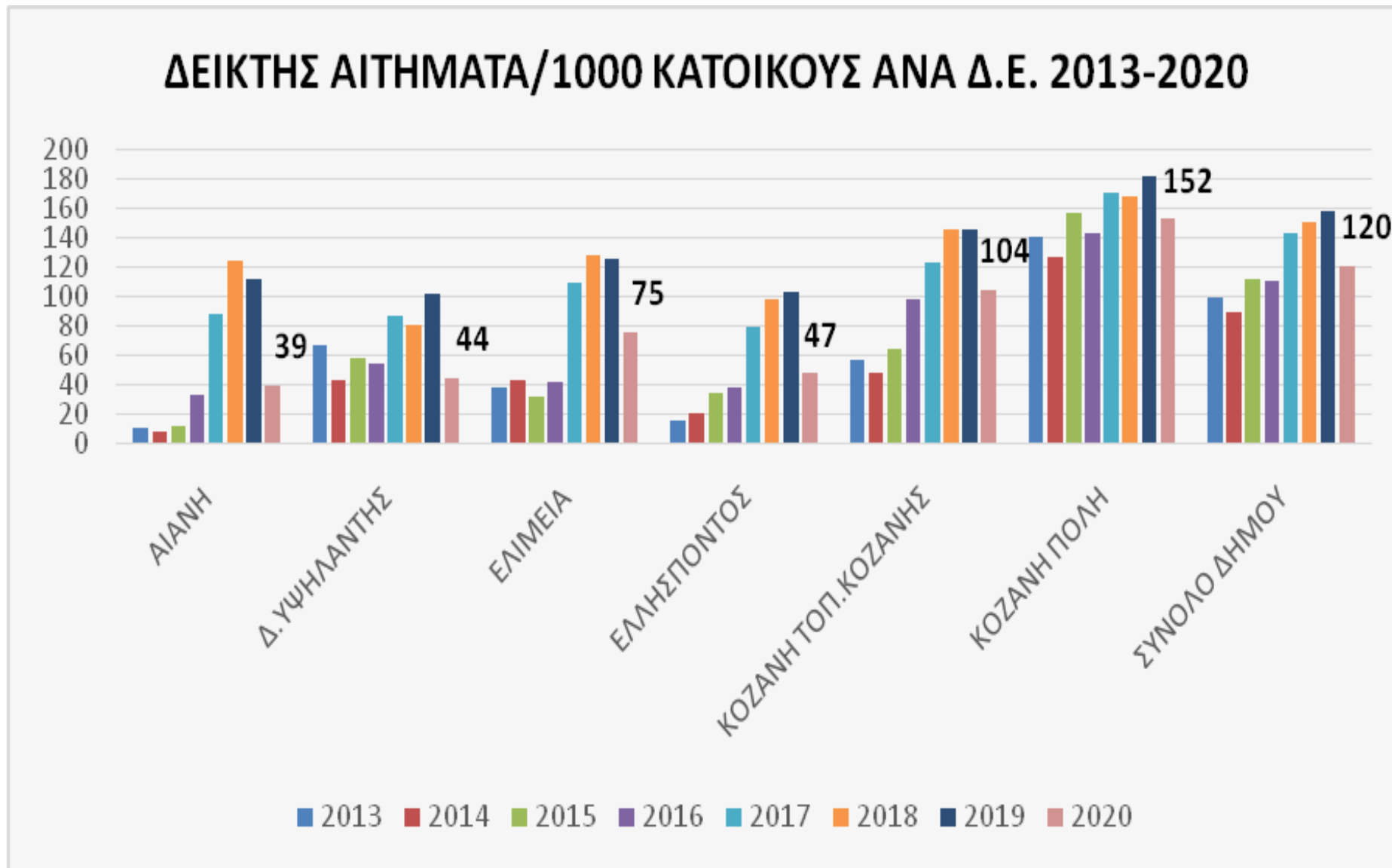


Η Δημοτική Ενότητα Ελλησπόντου παρουσίαζε σταθερή αυξητική τάση του δείκτη όλα τα προηγούμενα με υψηλές τιμές τα έτη 2018-2019, ενώ το 2020 ακολουθεί και αυτή τη σημαντική πτώση των υπολοίπων Δ.Ε.. Από την ανάλυση των στοιχείων ανά Κοινότητα, φαίνεται ότι η πτώση αυτή οφείλεται κατά κύριο λόγο στις κοινότητες Δρεπάνου, Ακρινής 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.

ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΑ/1000 ΚΑΤΟΙΚΟΥΣ ΑΝΑ Δ.Ε ΕΤΩΝ 2013-2019

Δ.Ε.	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
ΑΙΑΝΗ	10	7	11	33	87	124	111	39
Δ.ΥΨΗΛΑΝΤΗΣ	66	42	57	54	86	80	101	44
ΕΛΙΜΕΙΑ	38	42	31	41	109	128	125	75
ΕΛΛΗΣΠΟΝΤΟΣ	15	20	34	38	79	98	103	47
ΚΟΖΑΝΗ								
ΤΟΠ.ΚΟΖΑΝΗΣ	56	47	64	97	122	145	145	104
ΚΟΖΑΝΗ ΠΟΛΗ	140	126	156	143	170	168	181	152
ΣΥΝΟΛΟ ΔΗΜΟΥ	99	89	111	110	143	150	158	120



### 3.3 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Ο συγκρίσιμος αριθμός αιτημάτων για τις τρεις βασικές υπηρεσίες, για Δ/νση Περιβάλλοντος, για Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών και ΔΕΥΑΚ αντίστοιχα, που ασχολούνται με την καθημερινότητα, παρουσιάζει μια ομαλότητα την τριετία 2017-2019, με ποσοστά 50% / 45% / 4% (2017) και 52% / 44% / 3% (2018) και 49% / 47% / 3% (2019). Το 2020 παρατηρείτε σημαντική αύξηση στη Δ/νση Περιβάλλοντος, ενώ σημαντική πτώση στη Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών και στη ΔΕΥΑΚ με ποσοστά 60% / 38% / 1% αντίστοιχα.



### 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, ηλεκτροφωτισμός).

Ο δείκτης ολοκληρωμένων αιτημάτων που αφορά το **σύνολο του Δήμου** για το 2020 παρέμεινε σταθερός με το 2019, παρά την μείωση των αιτημάτων, που θα μπορούσε να αποτελέσει μια αιτία για αύξηση του. Το 2020 παρατηρείται διακύμανση για τα επιμέρους τμήματα που κινείται σε τιμές περίπου των 16 μονάδων, εάν εξαιρέσουμε το τμήμα της τηλεθέρμανσης που δεν έκανε καμία κίνηση για κανένα αίτημα της ΓτΔ. 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 2013-2020

ΤΜΗΜΑ	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Μ.Ο.
ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ	100%	98%	98%	99%	98%	98%	100%	99%	<b>99%</b>
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	99%	99%	97%	95%	95%	94%	90%	83%	<b>94%</b>
ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΣ	100%	98%	81%	99%	99%	97%	96%	99%	<b>96%</b>
ΥΔΡΕΥΣΗ	97%	97%	92%	95%	95%	90%	94%	78%	<b>92%</b>
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ	96%	100%	90%	94%	93%	87%	91%	87%	<b>92%</b>
ΠΡΑΣΙΝΟ	92%	98%	86%	84%	67%	85%	93%	95%	<b>88%</b>
ΤΗΛΕΘΕΡΜΑΝΣΗ	97%	75%	73%	93%	35%	92%	97%	0%	<b>70%</b>
ΟΔΟΠΟΙΙΑ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	89%	26%	65%	84%	84%	83%	85%	84%	<b>75%</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΔΗΜΟΥ</b>	<b>99%</b>	<b>97%</b>	<b>92%</b>	<b>95%</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>95%</b>

## 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, παρουσίαζε αυξητική τάση με μέσο ετήσιο ρυθμό αύξησης περίπου 8.5% μέχρι το 2019, όπου μετέπειτα τον τελευταίο χρόνο παρατηρήθηκε **πτωτική τάση** του συνολικού αριθμού των αιτημάτων σε ποσοστό  $\approx 24\%$ .

Οι υπηρεσίες στις οποίες οφείλεται αυτή η πτώση είναι κυρίως το τμήμα Οδοποιίας-Συντήρησης και η Δ.Ε.Υ.Α.Κ., και λιγότερο τα τμήματα Πρασίνου, Αθλητισμού και Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης. Η μειωμένη καταχώρηση αιτημάτων στο τμήμα Οδοποιίας-Συντήρησης οφείλεται κυρίως στο γεγονός ότι μετέπειτα από τον Δεκέμβριο του 2019, οι πρόεδροι των κοινοτήτων ενημερώνουν για τα διάφορα προβλήματα των κοινοτήτων τους το τμήμα με υπηρεσιακά σημειώματα, εκτός αν τα προβλήματα αυτά αφορούν τον τομέα του ηλεκτροφωτισμού ή κάτι έκτακτο για θέμα ασφάλειας. Επίσης, λόγω της πανδημίας οι σχολικές μονάδες δεν λειτούργησαν κανονικά, οπότε μειώθηκαν και τα εισερχόμενα αιτήματα από αυτές που η πλειονότητά τους συνήθως αφορούσαν προς το τμήμα Συντήρησης. Η μείωση καταχώρησης αιτημάτων στη Δ.Ε.Υ.Α.Κ. οφείλεται στον λόγο ότι η υπηρεσία παραμένει εκτός του συστήματος της ΓτΔ και η αμφίδρομη επικοινωνία είναι δύσκολη, ενώ η φύση των αιτημάτων προς επίλυση απαιτεί αμεσότητα και εγρήγορση.

Αντίθετα, τα τμήματα Ανακύκλωσης, Καθαριότητας και Ηλεκτροφωτισμού παρουσιάζουν άνοδο.

Οι συγκεκριμένες Υπηρεσίες είναι αυτές που εμφανίζουν συνεχείς αυξομειώσεις των αιτημάτων τους από την αρχή της λειτουργίας του συστήματος, σε αντίθεση με άλλες (τμήμα Πολεοδομίας και Δημοτική Αστυνομία ) που εμφανίζουν σχετική σταθερότητα.

➤ Η **υποδοχή 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, εξακολουθούν να εκτρέπονται στην πλειοψηφία τους στη ΓτΔ. Η απευθείας επικοινωνία των πολιτών με τις Υπηρεσίες γίνεται **μόνο**, αφού έχει προηγηθεί κλήση και καταγραφή 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 στον μέγιστο βαθμό.

➤ Σε ότι αφορά τη **γεωγραφική διασπορά** των αιτημάτων είναι φανερό ότι μειώθηκαν σημαντικά σε απόλυτους αριθμούς τα αιτήματα που προέρχονται από τις κοινότητες όλων των Δημοτικών Ενοτήτων, όπως και των κοινοτήτων και της πόλης της Δ.Ε. Κοζάνης. Ειδικότερα η εκατοστιαία (%) αναλογία αιτημάτων πόλης/οικισμών που ήταν 84/16 το 2013, για να φθάσει το 2019 σε τιμές 68/32 που προσέγγιζε και την αντίστοιχη πληθυσμιακή αναλογία, το 2020 επιστρέφει και πάλι σε τιμές του παρελθόντος 75/25. Με βάση τον δείκτη «αιτήματα/1000 κατοίκους» καταγράφονται 3 ζώνες : 1) η πόλη με τον υψηλότερο τάξης δείκτη, 2) οι κοινότητες της Δ.Ε. Κοζάνης με τον μέσο δείκτη και 3) οι υπόλοιπες Δ.Ε. με εξαιρετικά χαμηλό δείκτη. Η διακύμανση σε σχέση με τα προηγούμενα έτη παρουσιάζει αυξομειώσεις στις επιμέρους Δ.Ε.. Η σύγκλιση μεταξύ των τριών ζωνών εξακολουθεί να αποτελεί στόχο και να συνεχίζεται η προσπάθεια υλοποίησης.

➤ 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, όταν αυτά αναφέρονται σε απόλυτους αριθμούς, γιατί αν εισαχθούν ποιοτικά ή άλλα χαρακτηριστικά, τότε η σύγκριση πρέπει να τεθεί σε διαφορετική βάση. 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 υποεπινότητας 2.4, επηρεάζεται από το πλήθος των αιτημάτων που δέχεται μία Υπηρεσία και από τη 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 παραμένει ως μια αξιόπιστη 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 με τάση σταθεροποίησης το 2020, που αποτυπώνει τη διαρκεί 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 2019.

1) Με στόχο την ευρύτερη γνωστοποίηση της ΓτΔ στους πολίτες θα πρέπει να γίνουν ενέργειες **προώθησης και ενημέρωσης**, όπως διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων, καταχώρηση σε τοπικές ιστοσελίδες ενημέρωσης και συχνή ανάρτηση του poster στα social media του Δήμου. Οι ενέργειες αυτές θα μπορούσαν να στοχεύσουν και σ' ένα πιο συγκεκριμένο **τοπικό γεωγραφικό προσδιορισμό**, σε συγκεκριμένες περιοχές δηλαδή, όπως διαφαίνεται και από την μειωμένη καταγραφή αιτημάτων στις Δ.Ε., στην κατεύθυνση υλοποίησης του στόχου εξοικείωσης των κατοίκων με τη λειτουργία της τηλεφωνικής γραμμής. Η σύσταση αυτή επαναλαμβάνεται για άλλη μια φορά, καθώς **δεν έχει γίνει κάποια οργανωμένη προσπάθεια** προώθησης και ενημέρωσης, ενώ από το 2018, όπως αναφέρεται και στην προηγούμενη έκθεση αξιολόγησης, είχε γίνει η προμήθεια ενημερωτικών φυλλαδίων, χωρίς όμως να έχει πραγματοποιηθεί ακόμη η διανομή τους.

2) Καθώς ο **στόχος για μια και μοναδική τηλεφωνική γραμμή**, που θα δέχεται τα αιτήματα του συνόλου των πολιτών για όλον τον Δήμο, έχει υλοποιηθεί σε μεγάλο ποσοστό, **κρίνεται απαραίτητη η στελέχωση του τμήματος με προσωπικό** (έναν επιπλέον εργαζόμενο), που να διαθέτει επικοινωνιακές ικανότητες και ευχέρεια στη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Να τονιστεί ότι οι εργαζόμενοι του τηλεφωνικού κέντρου της ΓτΔ, οι όποιοι είναι και στο τηλεφωνικό κέντρο του Δήμου και δεν έχουν ως αποκλειστικό αντικείμενο εργασίας μόνο την καταχώρηση των αιτημάτων της γραμμής, αλλά και την ενημέρωση-

εξυπηρέτηση για πληθώρα ποικίλων θεμάτων που αφορούν τον Δήμο και τις υπηρεσίες του, όπως και την έκδοση βεβαιώσεων μόνιμης κατοικίας για το σύνολο των κατοίκων του Δήμου και των ΚΕΠ, και καθώς είναι αυτοί που έρχονται σε άμεση επαφή με τον πολίτη, πρέπει να μην εναλλάσσονται συχνά, για την ομαλή λειτουργία και να υπάρχει **επιπλέον μόνιμο προσωπικό**.

Αξίζει να σημειωθεί ότι λόγω της πανδημίας του covid 19 και οι τρεις (3) βασικοί Καταχωρητές εξακολουθούν να βρίσκονται σε εξ αποστάσεως εργασία από μέσα Μαρτίου του 2020 (με ένα μικρό διάστημα εκ περιτροπής εργασίας τον Ιούλιο-Αύγουστο). Το τηλεφωνικό κέντρο τόσο της ΓτΔ, όσο και του Δήμου, εκτρέπονται σε σταθερό ή κινητό τηλέφωνο του εκάστοτε καταχωρητή, ο οποίος με τον προσωπικό του εξοπλισμό ( ηλεκτρονικό υπολογιστή ή ταμπλέτα ή κινητό τηλέφωνο) καταγράφει τα αιτήματα και πραγματοποιεί κλήσεις για την εξυπηρέτηση της ΓτΔ με χρέωση του προσωπικού του τηλεφώνου. Η οργάνωση και λειτουργία της ΓτΔ εξ αποστάσεως, πρόεκυψε ως επιτακτική ανάγκη, λόγω της πανδημίας και του ακατάλληλου μη σωστά αεριζόμενου, χωρίς φυσικό φωτισμό και με υγρασία υπόγειου χώρου του γραφείου, καθώς και ότι οι συγκεκριμένοι υπάλληλοι ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες. Παρόλο που το εγχείρημα ήταν πρωτόγνωρο για όλους και στήθηκε εξ αρχής από τη διαχείριση της ΓτΔ και με την άριστη συνεργασία με τους συναδέλφους καταχωρητές και τους συναδέλφους του Πρωτοκόλλου, που βρισκόταν στο κτίριο της διοίκησης του Δήμου και πραγματοποιούσαν τις εκτροπές των τηλεφωνημάτων δυο φορές τη μέρα, καθώς και την υποστήριξη και κατανόηση εκ μέρους της Διοίκησης και του Δήμαρχου, δεν δημιουργήθηκε κάποιο σοβαρό ή δυσεπίλυτο πρόβλημα και θεωρείται άτι στέφτηκε με επιτυχία.

Όμως η εξέταση και επίλυση του χωροταξικού θέματος του γραφείου, πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη, πριν την επάνοδο των εργαζομένων στον χώρο.

Η ΓτΔ αποτελεί εικόνα και καθρέφτη του Δήμου και των Υπηρεσιών του.

3) Σε ορισμένες περιπτώσεις εξακολουθεί 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 σχεδόν κάθε χρόνο, επειδή παρά τις αποσπασματικές ενέργειες αρκετών υπηρεσιών να βελτιώσουν την κατάσταση, η γενική εικόνα παραμένει η ίδια.

4) Οι γενικές ασάφειες των απαντήσεων που είχαν παρατηρηθεί σε ορισμένες περιπτώσεις περασμένων ετών έχει βελτιωθεί σε ικανοποιητικό βαθμό. Διατηρείται όμως το φαινόμενο απαντήσεων με ασάφεια, όταν δεν προκύπτει κάποια ενέργεια ικανοποίησης του αιτήματος, ή μετατίθεται η 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 τη 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) Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι με την αντικατάσταση του λογισμικού και τη λειτουργία της ΓτΔ στο νέο περιβάλλον, η υπηρεσία της Δ.Ε.Υ.Α.Κ. έχει μείνει **εκτός του συστήματος** της διαχείρισης των αιτημάτων για τεχνικούς λόγους, από τον Οκτώβριο του 2019 και έπειτα. Δόθηκε λύση για την ενημέρωση της υπηρεσίας με έγγραφο excel μέσω Google Drive, η οποία όμως είναι πρόχειρη, προσωρινή και μη ασφαλή. Στο χρονικό αυτό διάστημα η συνεργασία με την υπηρεσία είναι δύσκολη, δεν υπάρχει αμφίδρομη επικοινωνία και τα αιτήματα που καταγράφονται επεξεργάζονται με μεγάλη καθυστέρηση και κατόπιν τηλεφωνικής επίμονης επικοινωνίας, παρόλα τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των αιτημάτων που απαιτούν άμεση επέμβαση. Προτείνεται να συζητηθεί το θέμα με τη Δ.Ε.Υ.Κ. και να βρεθεί μια λύση που να διευκολύνει τη

συνεργασία και να επιλύονται αμεσότερα τα προβλήματα των πολιτών.

Τέλος, το 2020 ήταν μια χρονιά που εν εξελίξει της πανδημίας και ανατροπής όλων των δεδομένων μέχρι τώρα συνηθειών, προσωπικών και εργασιακών, αλλά και αναδιοργάνωσης της λειτουργίας των υπηρεσιών, προκειμένου να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα, η ΓτΔ κλήθηκε να λειτουργήσει εξ αποστάσεως, στο πλαίσιο των αλλαγών αυτών και για την ορθή και ομαλή λειτουργία της γραμμής σε συνεργασία με τις οργανικές μονάδες υποδοχής και διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών. Να επισημανθεί ότι η τηλεργασία δεν αντικαθιστά σε καμία περίπτωση ολοκληρωτικά τη φυσική παρουσία του εργαζομένου στο γραφείο από άποψη ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας, ειδικά όταν αυτή έχει σχέση με εξυπηρέτηση κοινού.

Στόχος κάθε χρονιάς θα πρέπει να είναι η βελτίωση του εργαλείου διαχείρισης της καθημερινότητας, που λειτουργεί εδώ και οκτώ χρόνια στο Δήμο, ως ΓτΔ, ενώ προϋπήρχε από το 1995 ως τηλεφωνική γραμμή ονομαζόμενη <<195> 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 βελτιώνει συνεχώς 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 εμπλεκόμενους 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