

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ
ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ
ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ (ΓτΔ) 2022

ΔΗΜΟΣ ΚΟΖΑΝΗΣ
Municipality of Kozani

ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2023

Περιεχόμενα

1.	ΙΣΤΟΡΙΚΟ-ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	1
2.	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 2021	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.....	9
3.	ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΕΤΩΝ	10
3.1	ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑ ΠΗΓΗ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ	11
3.2	ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	12
3.2.1.	Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Σύνολο Δήμου	12
3.2.2.	Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Σύνολο Πόλης Κοζάνης.....	12
3.2.3.	Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Κοζάνης	13
3.2.4.	Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Αιανής	14
3.2.5.	Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Δημ. Υψηλάντη	14
3.2.6.	Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Ελίμειας	15
3.2.7.	Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Ελλησπόντου.....	15
3.3	ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	18
3.4	ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΜΗΜΑΤΩΝ.....	19
3.4.1.	ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ - ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ	20
3.4.2.	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΚΚΡΕΜΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ - ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ	21
4.	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ	22
4.1	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	23
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, που μπορούν ν' απευθύνονται οι Δημότες και οι κάτοικοι της πόλης, για ζητήματα καθημερινότητας που τους απασχολούν και αφορούν τομείς ευθύνης του Δήμου, όπως είναι η καθαριότητα, ο ηλεκτροφωτισμός, η ύδρευση, η αποχέτευση, το πράσινο, η τηλεθέρμανση, οι τεχνικές υπηρεσίες, η δημοτική αστυνομία και η πολεοδομία.

Η ανάλυση, παραμετροποίηση και προσαρμογή του λογισμικού αρχικά είχε ανατεθεί στην εταιρεία «ΠΥΛΩΝΕΣ ΕΛΛΑΣ Α.Ε.» με σύμβαση από 29/5/2012. Μέχρι το τέλος του 2012 το σύστημα λειτούργησε πιλοτικά και ξεκίνησε την κανονική του λειτουργία απ' τον Ιανουάριο του 2013 έχοντας συμπληρώσει περίπου 7 χρόνια λειτουργίας, έως τις 31/10/2019, που πραγματοποιήθηκε οριστική μετάβαση σε νέα εφαρμογή. Αξίζει ν' αναφερθεί ότι για 17 χρόνια, από τον Μάιο του 1995 μέχρι τον Ιούνιο του 2012, για την εξυπηρέτηση των πολιτών στα ζητήματα που απασχολούσαν την καθημερινότητα τους και άπτονταν στην ευθύνη του Δήμου, λειτουργούσε μια πρωτοποριακή και καινοτόμα υπηρεσία με τριψήφιο τηλεφωνικό αριθμό, το επονομαζόμενο «195», όπου η διαβίβαση των ζητημάτων στις αρμόδιες υπηρεσίες υλοποιούνταν εγγράφως και τηλεφωνικώς, χωρίς τη χρήση κάποιου ιδιαίτερου ηλεκτρονικού λογισμικού.

Ενδιάμεσα η ανάλυση, παραμετροποίηση και προσαρμογή του λογισμικού ανατέθηκε και με νέα σύμβαση, από τα μέσα του 2017, στην εταιρεία «Marathon Data Systems». Στις 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 δύο συστημάτων και από 01/11/2019 οι καταγραφές για όλους τους τομείς πραγματοποιούνται στη νέα εφαρμογή, εκτός της ΔΕΥΑΚ που παραμένει εκτός συστήματος όλα τα χρόνια.

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.

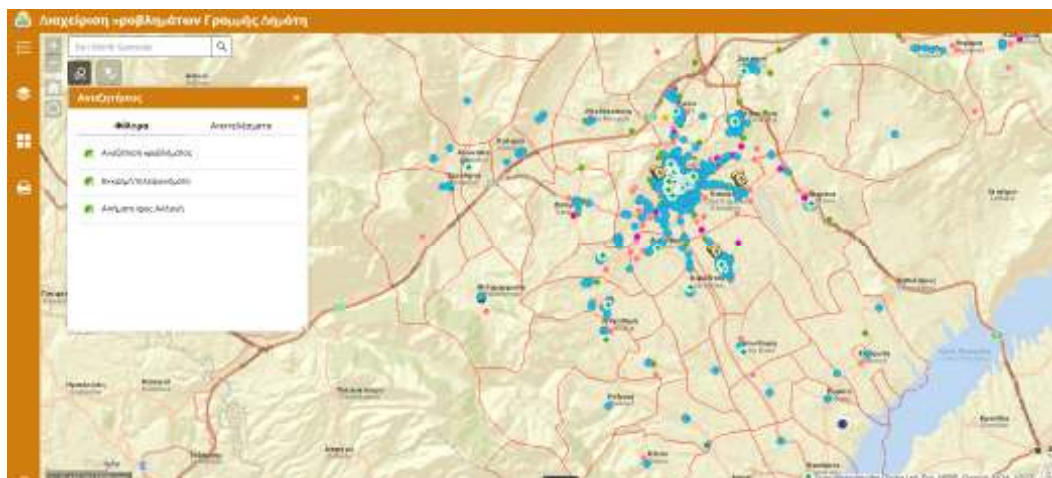
Πως δουλεύει;

- ✓ Ο δημότης **καλεί** στο τηλεφωνικό κέντρο του Δήμου (2461034000), το οποίο ονομάζεται «Γραμμή του Δημότη» και περιλαμβάνει δύο (2) γραμμές.
- ✓ **Απαντάει** το Call Center (Καταχωρητής) και καταγράφει το αίτημα χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο σύστημα (εικόνα 1).



Εικόνα 1-Καταχώρηση αιτήματος στη νέα ΓτΔ

- ✓ Το **αίτημα** **δρομολογείται** αυτόματα στο αρμόδιο 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 απαντητικό τηλεφώνημα ή email (εικόνα 2). Υπάρχει και η δυνατότητα αποστολής sms στο κινητό τηλέφωνο του πολίτη, η οποία όμως δεν χρησιμοποιείται.



Εικόνα 2-Διαχείριση προβλημάτων στη νέα ΓτΔ

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



Εικόνα 3-Συνολικός πίνακας παρακολούθησης νέας ΓτΔ

Ποια είναι η δομή του συστήματος;

Το σύστημα αποτελείται από τους τομείς ευθύνης :

- ✓ Δ/νση περιβάλλοντος
 - Τομέας καθαριότητας
 - Τομέας ανακύκλωσης
 - Τομέας πράσινου
- ✓ Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών
 - Τομέας οδοποιίας-συντήρησης
 - Τομέας ηλεκτροφωτισμού
- ✓ Τομέας ύδρευσης-αποχέτευσης-τηλεθέρμανσης (ΔΕΥΑΚ)
- ✓ Τομέας Δημοτικής Αστυνομίας
- ✓ Τομέας Διάφορα
- ✓ Τομέας Αθλητισμού
- ✓ Τομέας Πολεοδομίας
- ✓ Τομέας Τοπικής Ανάπτυξης

και τέσσερα επίπεδα λειτουργίας, όπως παρουσιάζονται παρακάτω:

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

Α/Α	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΡΟΛΟΣ - ΠΡΟΣΒΑΣΗ	ΕΠΙΠΕΔΟ
1	ΣΑΜΑΡΑΣ ΗΛΙΑΣ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΛΙΚΗ	1
2	ΠΑΡΑΣΚΕΥΑ ΖΗΣΙΟΥΛΑ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ και ΚΑΤΑΧΩΡΗΤΗΣ 1	1 και 2
3	ΧΑΝΤΖΙΑΡΑΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	ΚΑΤΑΧΩΡΗΤΗΣ 2	2
4	ΣΙΑΛΒΕΡΑ ΒΑΣΙΛΙΚΗ	ΚΑΤΑΧΩΡΗΤΗΣ 3	2
5	ΚΟΝΤΑΞΗ ΕΛΕΝΗ	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 ΟΔΗΓ.	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	ΔΑΜΡΑΤΖΙΔΟΥ 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 Ε.	ΕΠΕΞ. ΑΙΤ. -ΤΟΜΕΑΣ ΔΕΥΑΚ	3
16	ΑΝΤΙΔΗΜΑΡΧΟΣ ΤΕΧΝ.ΕΡΓΩΝ ΚΑΙ ΜΕΛΕΤΩΝ	ΜΟΝΟ ΘΕΑΣΗ	4
17	ΑΝΤΙΔΗΜΑΡΧΟΣ ΔΗΜ.ΕΝΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤ. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ	ΜΟΝΟ ΘΕΑΣΗ	4
18	ΠΕΧΛΙΒΑΝΙΔΗΣ ΜΙΧΑΗΛ	ΠΡΟΣΤΑΜΕΝΟΣ Δ/ΝΣΗΣ ΤΕΧΝ. ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ-ΜΟΝΟ ΘΕΑΣΗ	4

Το τηλεφωνικό κέντρο λειτουργεί Δευτέρα έως Παρασκευή, απ' 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 απ' 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 ολοκληρώθηκαν, όπως συντάσσεται και η παρούσα «Ετήσια έκθεση παρουσίας και αξιολόγησης της λειτουργίας της ΓτΔ», που αναρτάται και στην ιστοσελίδα του Δήμου¹.

¹ <https://www.cityofkozani.gov.gr/exyperetese-polite>

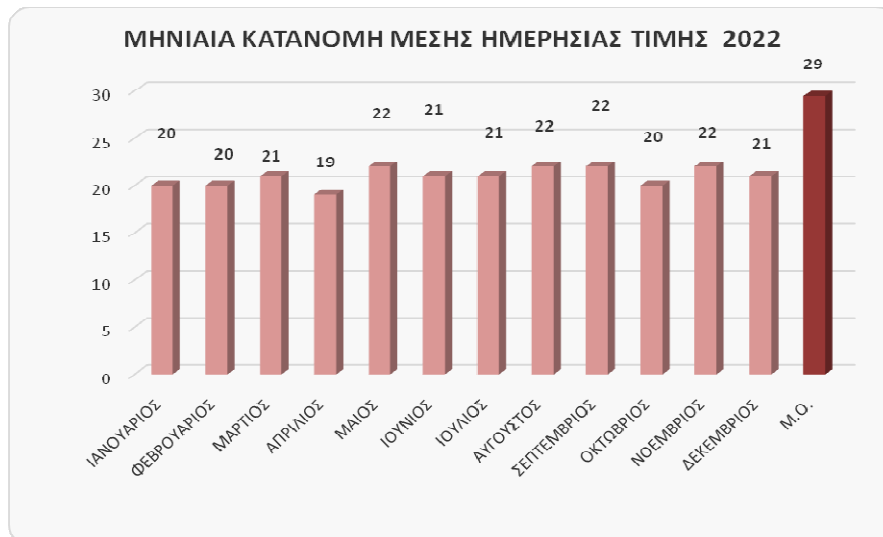
2. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 2021

Σ' αυτήν την ενότητα παρουσιάζονται τα λειτουργικά στοιχεία του συστήματος και ειδικότερα η ανάλυση των αιτημάτων, που έχουν καταχωρηθεί 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 καταχωρήθηκαν.

Τα συνολικά αιτήματα του 2022 ανήλθαν σε **7.391** με μέση ημερήσια τιμή περίπου **29** αιτήματα βάση των εργάσιμων ημερών. 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 Μάιο (803 αιτήματα) και στη συνέχεια με αυξομειώσεις, μέχρι το τέλος του χρόνου. Σημαντική πτώση καταγράφεται τους δυο πρώτους μήνες του έτους, , πιθανόν λόγω της επιβολής ολικής καραντίνας, λόγω της πανδημίας από τον SARS-CoV-2, όπως και τον Δεκέμβριο για διαφορετικούς λόγους.



Η ίδια εικόνα επαναλαμβάνεται με μικρές «αλλοιώσεις» και στην κατανομή της μέσης ημερήσιας τιμής.

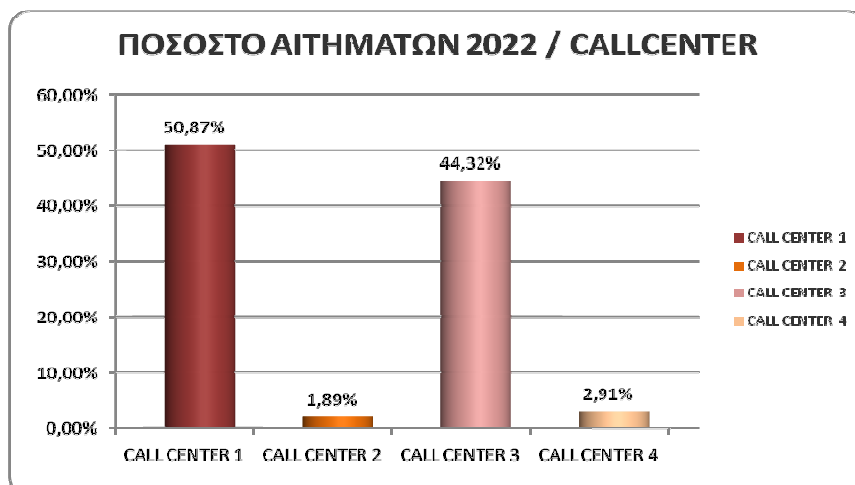


2.1 ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΠΗΓΗ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ

Ο κύριος όγκος των καταχωρήσεων γίνεται αποκλειστικά από το τηλεφωνικό κέντρο και κυρίως απ' τους τηλεφωνητές 1 και 3, καθώς όλα τα τηλεφωνήματα απ' τις υπηρεσίες προωθούνται εκεί.

Το τηλεφωνικό κέντρο (CallCenter) καταχώρησε **7391** αιτήματα διαμοιρασμένα στους:

CALLCENTER 1	ΠΑΡΑΣΚΕΥΑ ΖΗΣΙΟΥΛΑ	3760
CALLCENTER 2	ΧΑΝΤΖΙΑΡΑΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	140
CALLCENTER 3	ΣΙΑΛΒΕΡΑ ΒΑΣΙΛΙΚΗ	3276
CALLCENTER 4	ΚΟΝΤΑΞΗ ΕΛΕΝΗ (Βοηθητικό προσωπικό κοινοφελούς εργασίας)	215

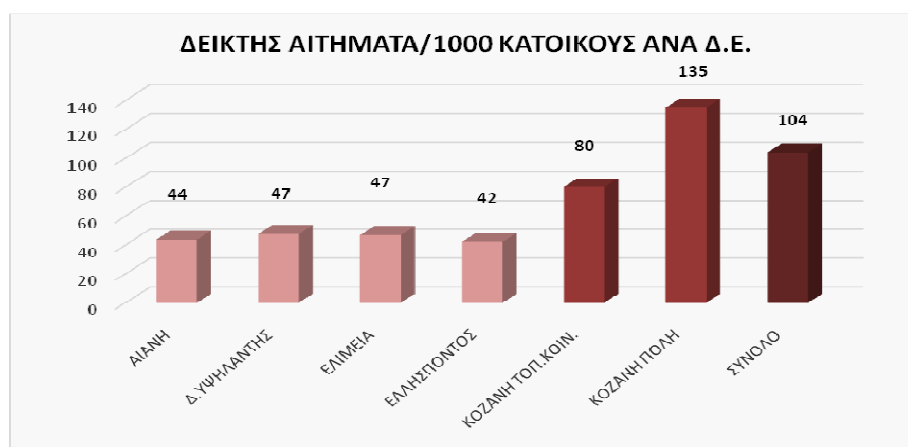


2.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ (Δ.Ε.)

Η πλειοψηφία των αιτημάτων για άλλη μια φορά προέρχεται από το κέντρο, την πόλη της Κοζάνης (77%), ενώ και τα αιτήματα που προέρχονται απ' τις τέσσερις Δ.Ε. υστερούν των αιτημάτων που προέρχονται απ' τις Κοινότητες της Δ.Ε. Κοζάνης (10,61% < 12,24%). Στον πίνακα που ακολουθεί δίνονται ο αριθμός των αιτημάτων και τα ποσοστά ανά Δημοτική Ενότητα.

Δ.Ε.	ΑΙΤΗΜΑΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΙΑΝΗ	150	2,03%
Δ.ΥΨΗΛΑΝΤΗΣ	113	1,53%
ΕΛΙΜΕΙΑ	275	3,72%
ΕΛΛΗΣΠΟΝΤΟΣ	246	3,33%
ΚΟΖΑΝΗ ΤΟΠ.ΚΟΙΝ.	905	12,24%
ΚΟΖΑΝΗ ΠΟΛΗ	5702	77,15%
ΣΥΝΟΛΟ	7391	100%

Χρησιμοποιώντας πληθυσμιακά στοιχεία της απογραφής του 2011 και τον δείκτη «αιτήματα/1000 κατοίκους» προκύπτει:



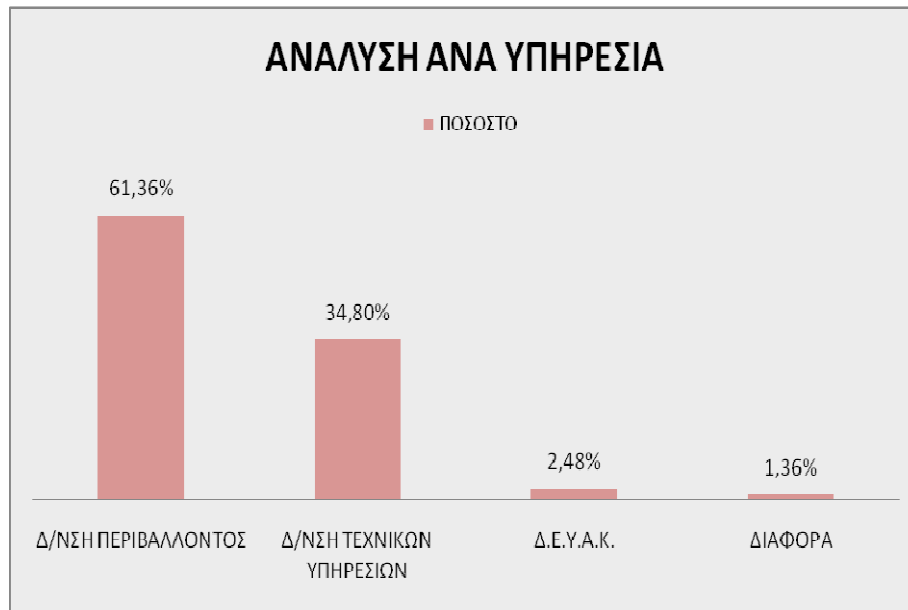
Η αναγωγή των αιτημάτων στον πληθυσμό δημιουργεί μια αξιόπιστη βάση για σύγκριση μεταξύ των Δ.Ε.. Η πόλη της Κοζάνης εμφανίζει προφανώς τον μεγαλύτερο δείκτη, οι Δ.Ε. χαμηλότερους δείκτες, ενώ ενδιαμέση τιμή παρουσιάζεται στις κοινότητες της Δ.Ε. Κοζάνης. Η διακύμανση των τιμών έχει έντονες αυξομειώσεις, με πτωτική τάση, ενώ η υψηλότερη τιμή της πόλης αποδίδεται σε σημαντικό βαθμό στη συμμετοχή των πολιτών, λόγω της ανακύκλωσης και του συστήματος αποκομιδής ογκωδών αντικειμένων, που είναι εγκατεστημένο κυρίως στην πόλη. Η ελάχιστη χαμηλότερη τιμή των Δ.Ε. Αιανής και Ελλησπόντου, πιθανόν πρέπει να αποδοθεί για άλλη μια φορά στη δυσарέσκεια των πολιτών

στην ανταπόκριση των αιτημάτων τους και κατά προέκταση απ' την αντιμετώπιση που τυγχάνουν αυτά απ' τις αρμόδιες υπηρεσίες, όπως και στην ελλιπή ενημέρωση και προώθηση ενημερωτικού υλικού (διαφημιστικό έντυπο, social media) στους πολίτες - κατοίκους του συνόλου των κοινοτήτων, σχετικά με τη λειτουργία της ΓτΔ.

2.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Η πλειοψηφία των αιτημάτων αφορούν τη Δ/ση Περιβάλλοντος και ειδικότερα το τμήμα Ανακύκλωσης (65% του συνόλου). Στη Δ/ση Τεχνικών Υπηρεσιών, το τμήμα Ηλεκτροφωτισμού (62% του συνόλου) εμφανίζει ασυγκρίτως περισσότερα αιτήματα από το τμήμα Οδοποιίας-Συντήρησης. Στη ΔΕΥΑΚ τα αιτήματα αφορούν κατά κύριο λόγο την Αποχέτευση, ενώ λιγότερα είναι αυτά που αφορούν την Τηλεθέρμανση, επειδή κυρίως πρόκειται για ζητήματα που απαιτούν επαφή με εξειδικευμένο τεχνικό προσωπικό, οι πολίτες συνήθως επικοινωνούν απευθείας με το αρμόδιο τμήμα. Η Πολεοδομία εμφανίζει αυξητική τάση στον αριθμό αιτημάτων, όπως και η Δημοτική Αστυνομία, ενώ μειούμενη είναι η τάση της Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης και του Αθλητισμού σε ετήσια βάση. Στη συνέχεια δίνονται αναλυτικά στοιχεία αριθμού και ποσοστού αιτημάτων ανά Υπηρεσία και ανά τμήμα.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	1409	19,06%	61,36%
ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ	2667	36,08%	
ΠΡΑΣΙΝΟ	459	6,21%	
ΟΔΟΠΟΙΑ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	963	13,03%	34,80%
ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΣ	1609	21,77%	
ΥΔΡΕΥΣΗ	53	0,72%	2,48%
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ	108	1,46%	
ΤΗΛΕΘΕΡΜΑΝΣΗ	22	0,30%	
ΔΙΑΦΟΡΑ	4	0,05%	1,37%
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ	12	0,16%	
ΤΟΠΙΚΗ ΟΙΚ.ΑΝΑΠΤΥΞΗ	2	0,03%	
ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ	52	0,70%	
ΔΗΜ.ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ	31	0,42%	
ΣΥΝΟΛΟ	7391	100%	100%



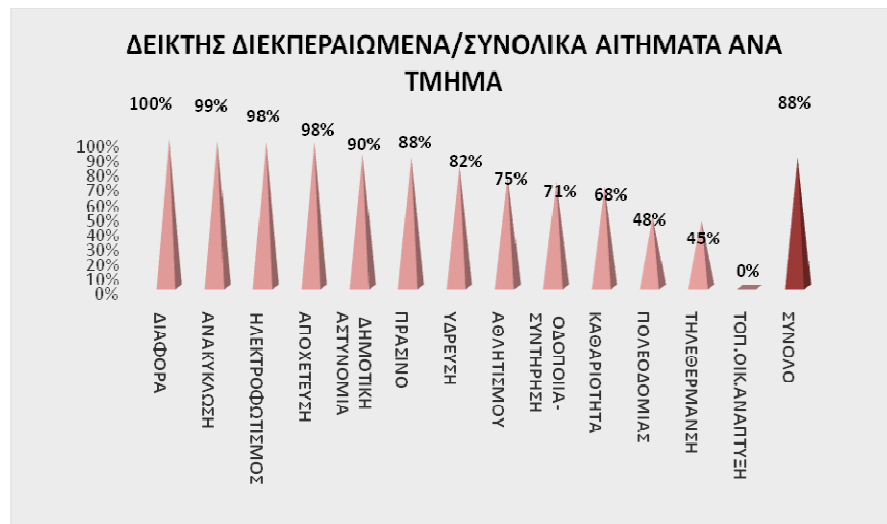
2.4 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

Για την αξιολόγηση της ανταπόκρισης των Υπηρεσιών χρησιμοποιείται ο δείκτης «**διεκπεραιωμένα αιτήματα/συνολικά αιτήματα**» σε ετήσια βάση. Η μέτρηση γίνεται στο τέλος κάθε 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 και δεν υπολογίζεται η ποιότητα και η ταχύτητα των παρεχόμενων υπηρεσιών**, όπως και ο βαθμός δυσκολίας ολοκλήρωσης αιτήματος, ο χρόνος ολοκλήρωσης και ο βαθμός ικανοποίησης του πολίτη, που θα μπορούσε να αποτελέσει αντικείμενο διαφορετικής αξιολόγησης.

Ο συνολικός δείκτης για το 2022 ανήλθε σε ποσοστό **περίπου 88%** (6514 διεκπεραιωμένα αιτήματα /7391 συνολικά αιτήματα).

Οι επί μέρους δείκτες για τις Υπηρεσίες κυμαίνονται από **45%** (10 στα 22 αιτήματα) του τμήματος Τηλεθέρμανσης, ενώ αγγίζει περίπου το **100%** των τμημάτων Ηλεκτροφωτισμού, Ανακύκλωσης, Διαφόρων και Αποχέτευσης. Η διακύμανση αυτή, αντικατοπτρίζει την εσωτερική λειτουργία της κάθε Υπηρεσίας και επηρεάζεται απ' τον αριθμό των αιτημάτων που δέχεται, απ' το ενδιαφέρον που επιδεικνύει η κάθε μια και απ' τη διαβάθμισή τους, δηλαδή τον χαρακτηρισμό, τον οποίο δίνει η ίδια η υπηρεσία προσδιορίζοντας, αν η ανταπόκριση θα είναι επείγουσα (αυθημερόν), κανονική, δίμηνη ή εξάμηνη. Στο επόμενο διάγραμμα δίνονται οι δείκτες για καθ' ένα τμήμα και για το σύνολο του Δήμου.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΟΛΟΚΛ. /ΣΥΝ. ΑΙΤ.	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΟΡΑ	04 / 04	100%
ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ	2651 / 2667	99%
ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΣ	1585 / 1609	98%
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ	108 / 110	98%
ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ	28 / 31	90%
ΠΡΑΣΙΝΟ	408 / 459	88%
ΥΔΡΕΥΣΗ	42 / 51	82%
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ	09 / 12	75%
ΟΔΟΠΟΙΑ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	690 / 963	71%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	954 / 1409	68%
ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ	25 / 52	48%
ΤΗΛΕΘΕΡΜΑΝΣΗ	10 / 22	45%
ΤΟΠ.ΟΙΚ.ΑΝΑΠΤΥΞΗ	0 / 2	0%
ΣΥΝΟΛΟ	6514 / 7391	88%

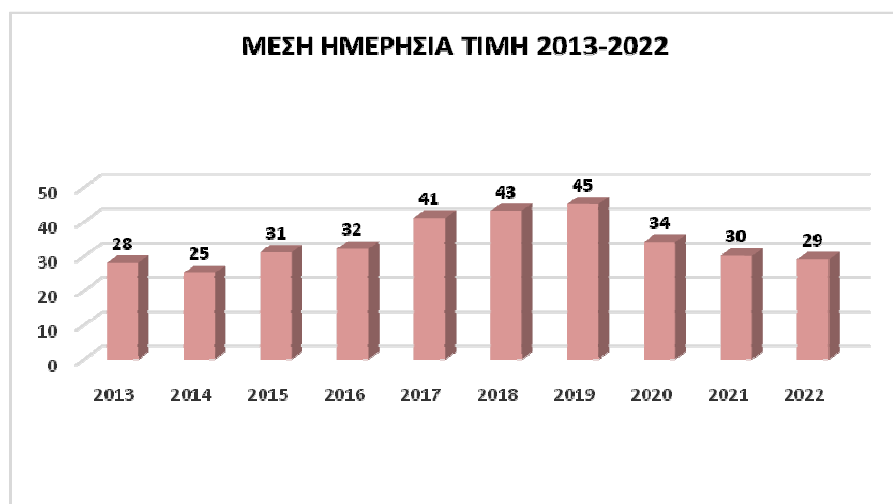
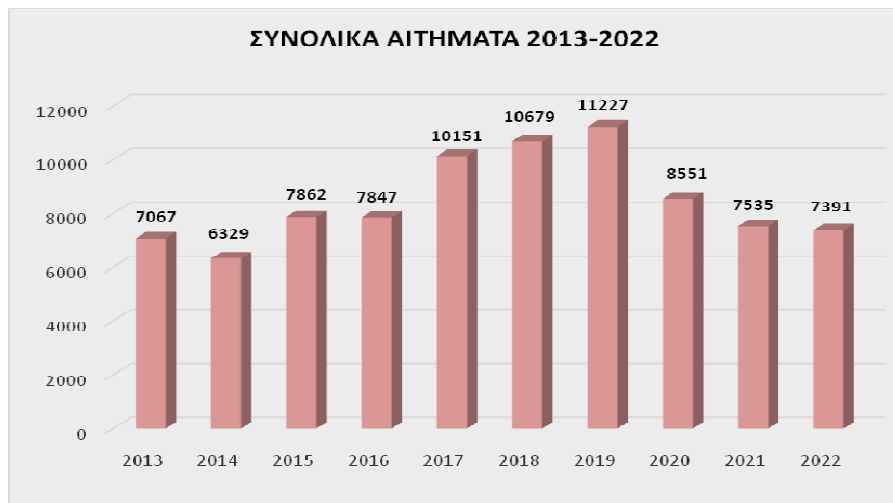


3. ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΕΤΩΝ

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται συγκριτικά στοιχεία του συστήματος για την περίοδο 2013-2022 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 2021, περίπου 2%. Η συνολική αύξηση από το 2013 έως το 2019 που ανέρχόταν σε 59%, από το 2019 έως το 2022 παρουσιάζεται μεγάλη πτώση περίπου 34%. Το μέσο ποσοστό της ετήσιας πτώσης των αιτημάτων ανέρχεται περίπου στο ίδιο ποσοστό. 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 σύνολο των αιτημάτων καταχωρούνται απ' τα Callcenter τα τρία (3) τελευταία έτη. Στο διάγραμμα, που ακολουθεί αποτυπώνεται η σταδιακή «εκτροπή» τηλεφωνημάτων απ' τις υπόλοιπες υπηρεσίες στα Callcenter και η «υιοθέτηση» της ΓτΔ απ' ολοένα και μεγαλύτερο μέρος πολιτών, ως κύριο μέσο επικοινωνίας με τον Δήμο. Γενικά, η εικόνα των δύο πρώτων ετών λειτουργίας παρουσίαζε διαρκή αυξητική τάση με το τηλεφωνικό κέντρο να καταχωρεί αρχικά μόνο τα 3/10 περίπου των αιτημάτων, ενώ τα τελευταία τρία (3) έτη καταχωρεί πλέον το 100% των αιτημάτων και η εικόνα έχει αναστραφεί.



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 παρουσιάζονται 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 χαρακτηρίζονταν από μια συνεχή αύξηση τα έτη 2015-2019, εμφανίζοντας σημαντική πτώση έως το 2021 και σταθεροποίηση το 2022.



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

Η πόλη της Κοζάνης εξακολουθεί να έχει, λογικά, την υψηλότερη τιμή μεταξύ των συγκρινόμενων ενοτήτων. Εμφανίζει αυξομειούμενες τιμές του δείκτη με αυξητική

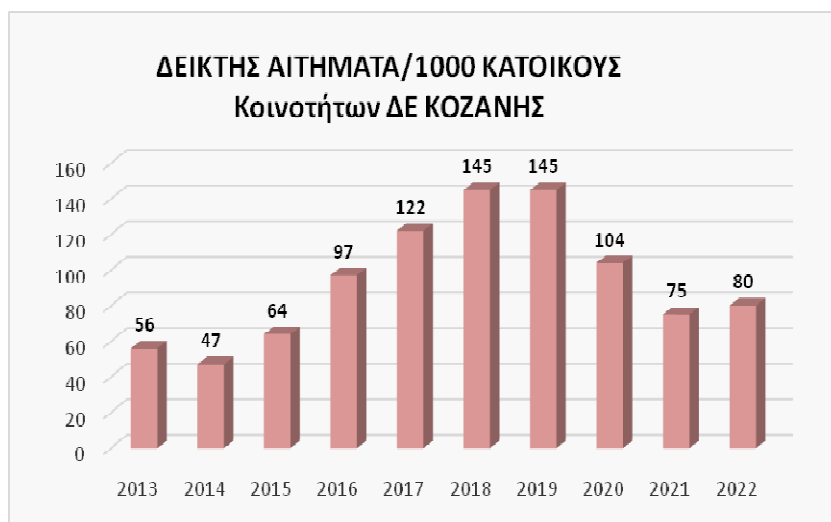
σταθερότητα στα έτη 2017-2019 και φθίνουσα πορεία έως το 2021, με σχετική σταθεροποίηση το 2022. Η διακύμανση της τιμής του δείκτη έχει το εύρος περίπου 46 μονάδων, από το μέγιστο του 2019 έως το 2022 και η εικόνα αυτή καθορίζει σε μεγάλο βαθμό και τη διακύμανση του δείκτη, που αφορά όλον τον Δήμο.



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

Οι κοινότητες της Δ.Ε. Κοζάνης εμφανίζουν σταθερή αυξητική τάση του δείκτη, μέχρι και το 2019, που καταγράφει σημαντική πτώση και μικρή αυξητική τάση το 2022.

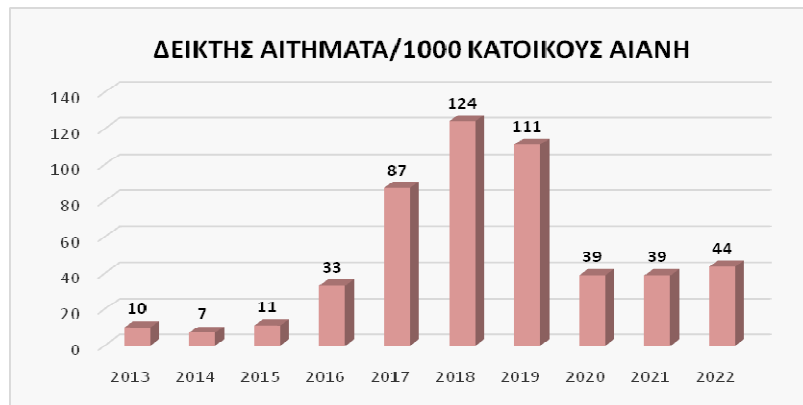
Συγκρίνοντας τον δείκτη της πόλης μ' αυτόν των κοινοτήτων, διακρίνεται σημαντική διαφορά (≈60 μονάδες μ.ο.) κατά τα έξι πρώτα έτη, το 2017-2018 η ψαλίδα κλείνει στις 23 μονάδες κάτι που είχε ερμηνευθεί ως μεγαλύτερη «αποδοχή» και χρήση της ΓτΔ απ' τους κατοίκους των κοινοτήτων, ενώ αξιοσημείωτο είναι ότι το 2022 η ψαλίδα αμβλύνεται υπέρ των κοινοτήτων με 55 μονάδες διαφορά.





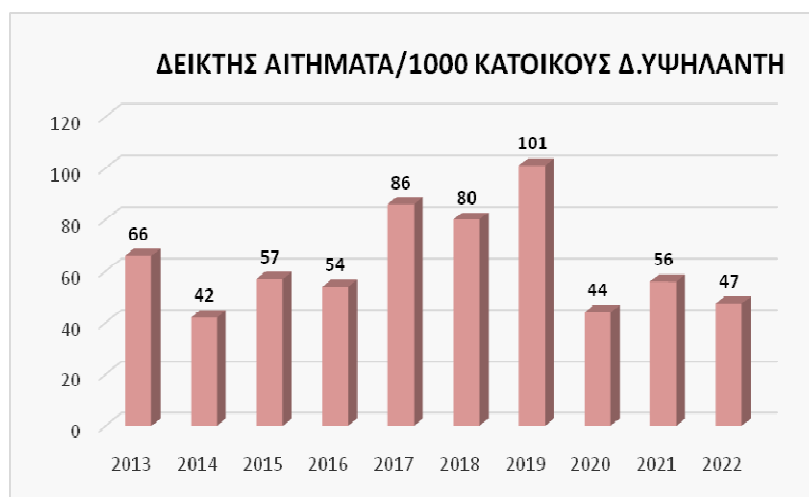
3.2.4. Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Αιανής

Η Δημοτική Ενότητα Αιανής, που εμφάνιζε εξαιρετικά χαμηλό δείκτη τα πρώτα χρόνια, στη συνέχεια παρουσίασε πολύ μεγάλη αύξηση κατά την τριετία 2017-2018, ενώ έχει θεαματική, σταθερή, πτώση την τριετία 2019-21 με ανοδική τάση το 2022, αλλά και με τον μικρότερο δείκτη μαζί με τη Δ.Ε. Ελλησπόντου σε όλες τις Δ.Ε..



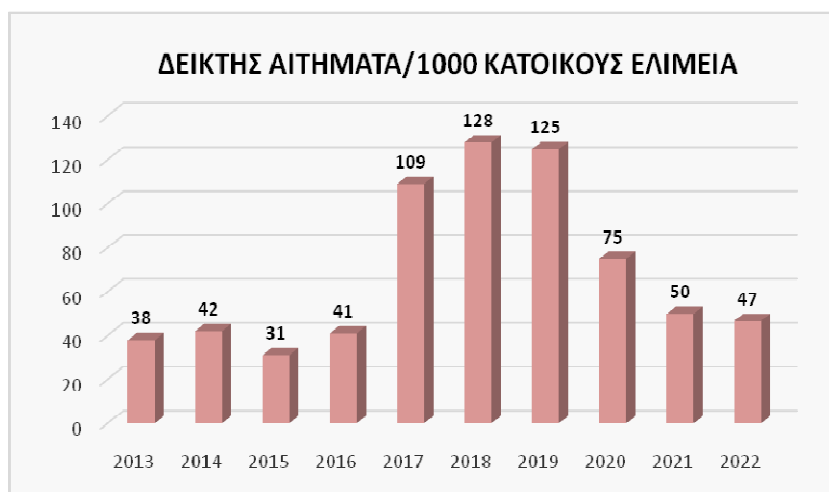
3.2.5. Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Δημ. Υψηλάντη

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 σε προηγούμενες αξιολογήσεις.



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

Η Δημοτική Ενότητα Ελίμειας, ενώ χαρακτηριζόταν από πολύ μεγάλη αύξηση τα προηγούμενα χρόνια (2017-2019), το 2020 εμφανίζει σημαντική πτώση, η οποία διατηρεί την πτωτική της φορά και το 2022.



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 από το 2020 ακολουθεί και αυτή τη σημαντική πτώση των υπολοίπων Δ.Ε. με τάση σταθεροποίησης.

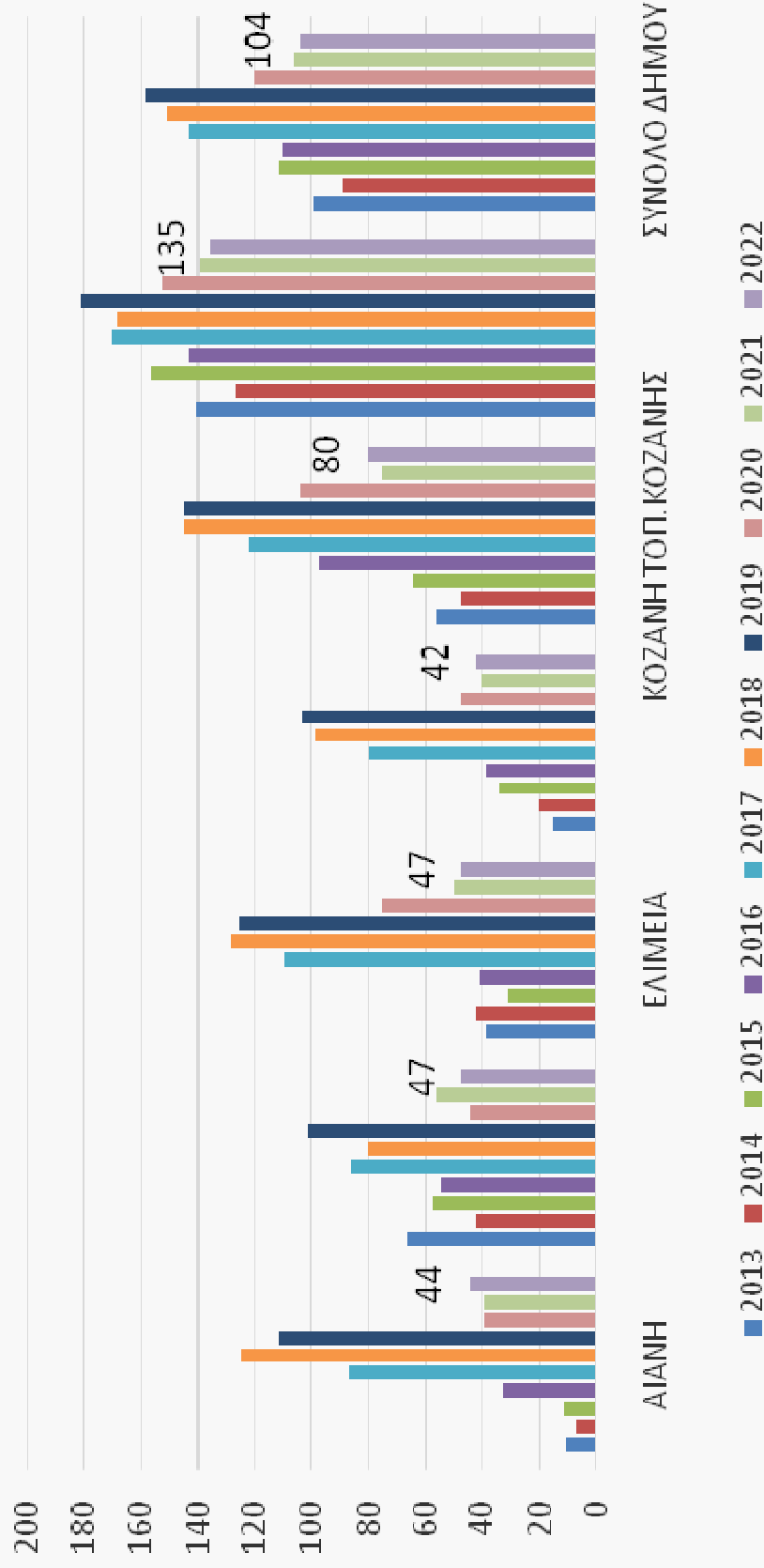


Στο διάγραμμα της επόμενης σελίδας συγχωνεύονται όλα τα παραπάνω διαγράμματα σ' ένα, για να είναι ευχερέστερες οι συγκρίσεις των τιμών μεταξύ των Δημοτικών Ενοτήτων.

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

Δ.Ε.	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
ΑΙΑΝΗ	10	7	11	33	87	124	111	39	39	44
Δ.ΥΨΗΛΑΝΤΗΣ	66	42	57	54	86	80	101	44	56	47
ΕΛΙΜΕΙΑ	38	42	31	41	109	128	125	75	50	47
ΕΛΛΗΣΠΟΝΤΟΣ	15	20	34	38	79	98	103	47	40	42
ΚΟΖΑΝΗ ΤΟΠ.ΚΟΖΑΝΗΣ	56	47	64	97	122	145	145	104	75	80
ΚΟΖΑΝΗ ΠΟΛΗ	140	126	156	143	170	168	181	152	139	135
ΣΥΝΟΛΟ ΔΗΜΟΥ	99	89	111	110	143	150	158	120	106	104

ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΑ/1000 ΚΑΤΟΙΚΟΥΣ ΑΝΑ Δ.Ε. 2013-2022



3.3 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ



Ο συνολικός αριθμός αιτημάτων, με τη σύγκριση να είναι αυστηρά ποσοτική, για τις τρεις βασικές υπηρεσίες, Δ/νση Περιβάλλοντος, Τεχνικών Υπηρεσιών και ΔΕΥΑΚ αντίστοιχα, που ασχολούνται περισσότερο με την καθημερινότητα, παρουσιάζει μια σχετική ομαλότητα την τριετία 2017-2019, όπως και από το 2020 έως και το 2022, όπου όμως σημειώνεται σημαντική αύξηση στη Δ/νση Περιβάλλοντος, ενώ αντίστοιχη πτώση στη Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών.

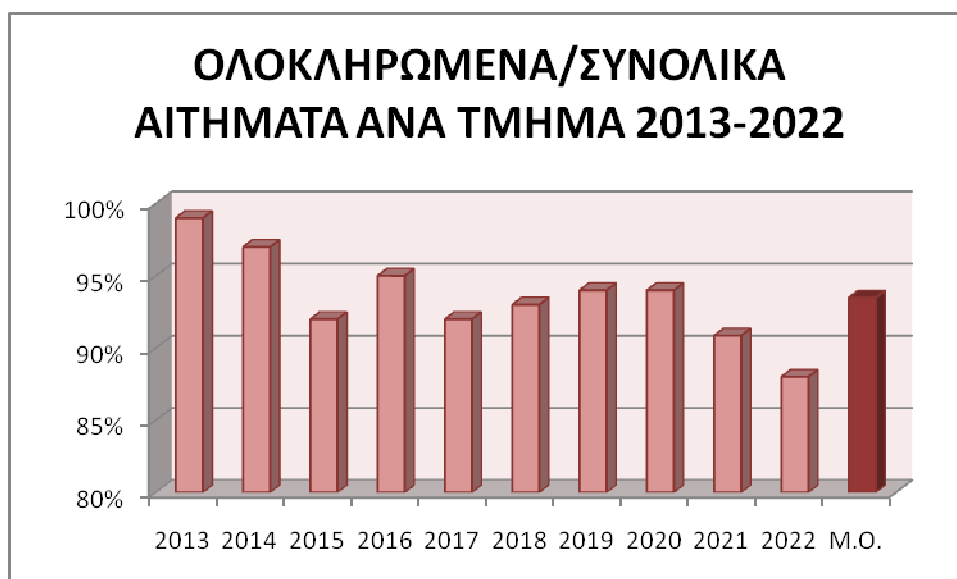
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Δ/ΝΣΗ ΠΕΡ/ΝΤΟΣ	76%	80%	74%	60%	50%	52%	49%	60%	63%	61%
ΤΕΧΝΙΚΗ	15%	17%	22%	36%	45%	44%	47%	38%	35%	35%
ΔΕΥΑΚ	4%	3%	4%	4%	4%	3%	3%	1%	2%	3%
ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	5%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	1%	1%

3.4 ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ/ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΑΝΑ ΤΜΗΜΑ 2013-2022											
ΤΜΗΜΑ	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Μ.Ο.
ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ	100%	98%	98%	99%	98%	98%	100%	99%	99%	99%	99%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	99%	99%	97%	95%	95%	94%	90%	83%	79%	68%	90%
ΗΛΕΚΤ/ΣΜΟΣ	100%	98%	81%	99%	99%	97%	96%	99%	99%	98%	97%
ΥΔΡΕΥΣΗ	97%	97%	92%	95%	95%	90%	94%	78%	64%	82%	88%
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ	96%	100%	90%	94%	93%	87%	91%	87%	56%	98%	89%
ΠΡΑΣΙΝΟ	92%	98%	86%	84%	67%	85%	93%	95%	75%	88%	86%
ΤΗΛΕΘΕΡΜΑΝΣΗ	97%	75%	73%	93%	35%	92%	97%	0%	8%	45%	61%
ΟΔΟΠΟΙΑ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	89%	26%	65%	84%	84%	83%	85%	84%	81%	71%	75%
ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	0%	0%	0%	0%	0%	84%	82%	57%	62%	63%	35%
ΣΥΝΟΛΟ ΔΗΜΟΥ	99%	97%	92%	95%	92%	93%	94%	94%	91%	88%	93%

Ο δείκτης «ολοκληρωμένα / συνολικά αιτήματα» καταγράφει την ανταπόκριση των τμημάτων για την περίοδο 2013-2022 και εμφανίζει αυξομειώσεις, που οφείλονται σε τμήματα που εμφανίζουν έντονες διακυμάνσεις (οδοποιίας-συντήρησης, καθαριότητας, πράσινου, τηλεθέρμανσης), σε αντίθεση με άλλα, που εμφανίζουν σχετική σταθερότητα (ανακύκλωσης, ηλεκτροφωτισμού).

Ο δείκτης στο **σύνολο του Δήμου** για το **2022** είναι και πάλι μετά το 2021 **ο μικρότερος όλων των ετών (88%)**, παρά τη μικρή συνολική μείωση των αιτημάτων, που θα μπορούσε να αποτελέσει μια αιτία για την αύξηση του. Η διακύμανση, που παρατηρείται για τα επιμέρους τμήματα κινείται σε υψηλό εύρος περίπου των 54 μονάδων, σε σχέση με τα προηγούμενα έτη, που είχε φθάσει τις 15 μονάδες (2019). Η μέση τιμή του δείκτη για το σύνολο του Δήμου στην περίοδο έως το 2022 ανέρχεται σε ποσοστό 93% .



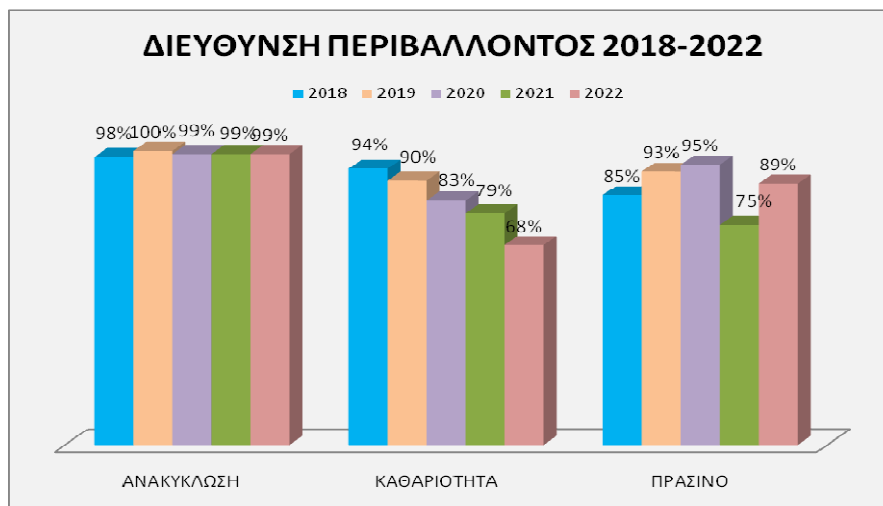
3.4.1. ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ - ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ

ΤΟΜΕΑΣ	2018	2019	2020	2021	2022
ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ	98%	100%	99%	99%	99%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	94%	90%	83%	79%	68%
ΠΡΑΣΙΝΟ	85%	93%	95%	75%	89%
ΟΔΟΠΟΙΑ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	83%	85%	84%	81%	72%
ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΣ	97%	96%	99%	99%	99%
ΥΔΡΕΥΣΗ	90%	94%	78%	64%	82%
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ	87%	91%	87%	56%	98%
ΤΗΛΕΘΕΡΜΑΝΣΗ	92%	97%	0%	8%	45%

Τα έτη 2019-22 παρατηρείται σταθερότητα, αλλά με διακυμάνσεις για τα επιμέρους τμήματα και μάλιστα αρκετά τμήματα, που ξεκίνησαν την πτωτική τους πορεία το 2019, συνεχίζουν πιο έντονα και το 2022. Πιο συγκεκριμένα:

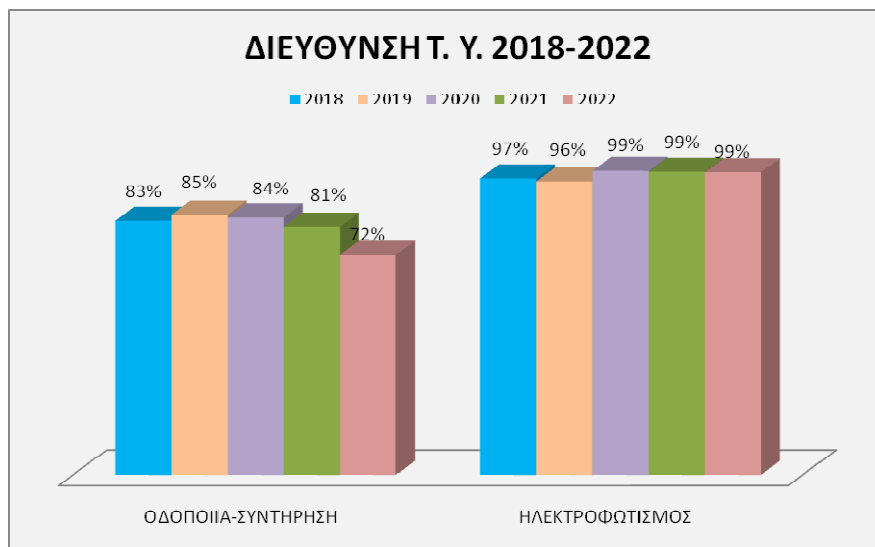
- Δ/ση Περιβάλλοντος

Εκτός απ' τον τομέα Ανακύκλωσης, που διατηρεί σταθερή πορεία όλα τα έτη, οι τομείς Καθαριότητας και Πράσινου, εμφανίζουν ο ένας πτωτική τάση και ο δεύτερος αυξομειώσεις για διάφορους λόγους.



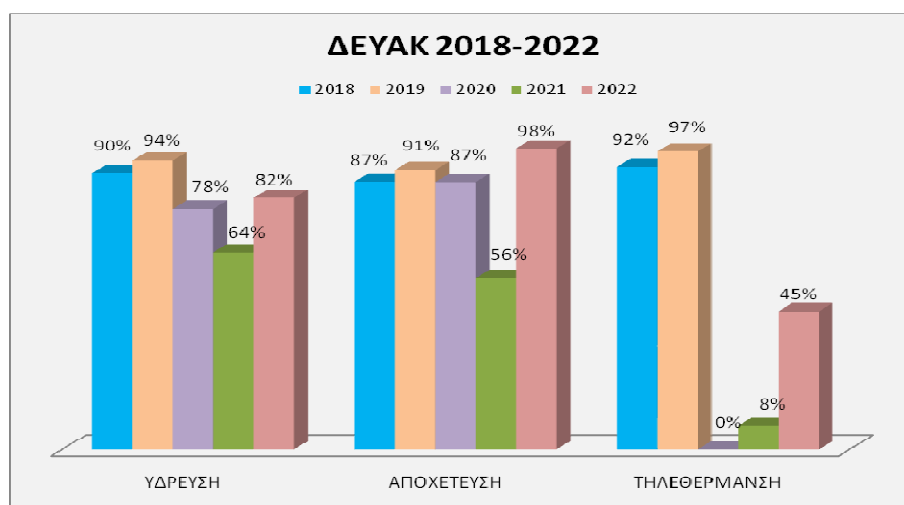
- Δ/ση Τεχνικών Υπηρεσιών

Ο τομέας Ηλεκτροφωτισμού διατηρεί σταθερή πορεία όλα τα έτη, ενώ ο τομέας Οδοποιίας-Συντήρησης εξαιτίας της φύσης των αιτημάτων έχει μικρές διακυμάνσεις.



- **Δ.Ε.Α.Κ.**

Στον συγκεκριμένο οργανισμό εμφανίζονται μεγάλες αυξομειώσεις στον δείκτη των ολοκληρωμένων αιτημάτων, σ' όλους τους τομείς (Υδρευσης, Αποχέτευσης και Τηλεθέρμανσης). Αυτό συμβαίνει, όχι γιατί δεν έχουν ολοκληρωθεί τα αιτήματα, αλλά κυρίως, γιατί δεν ενημερώνεται το σύστημα με τις απαντήσεις. Η αίτια αναφέρεται σε επόμενη ενότητα.

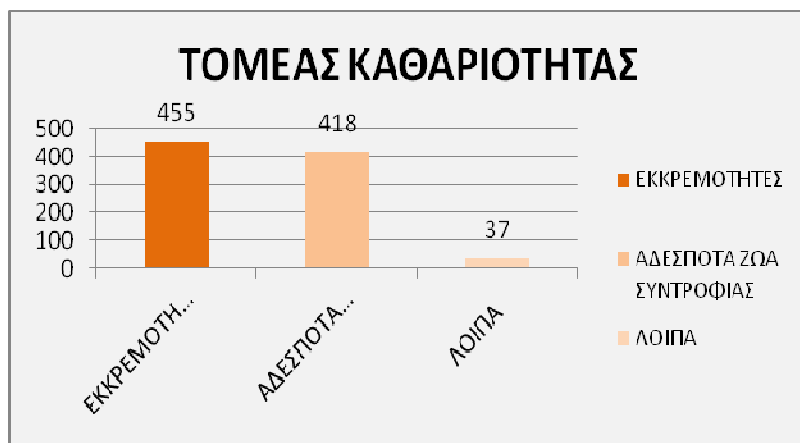


3.4.2. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΚΚΡΕΜΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ - ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ

- **Δ/ση Περιβάλλοντος**

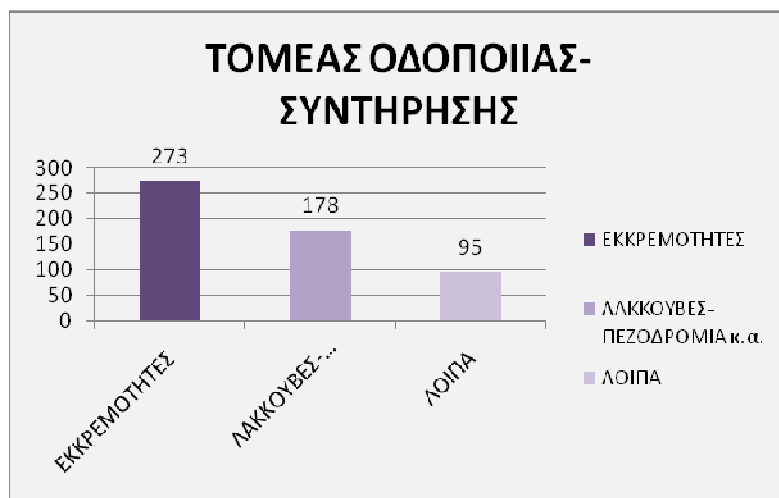
Από το σύνολο των εκκρεμών αιτημάτων του τομέα Καθαριότητας (455), το 92% οφείλονται στην κατηγορία «Αδέσποτα ζώα συντροφιάς», εξαιτίας των γνωστών δυσλειτουργιών και αστοχιών στο πρόγραμμα, οι οποίες δημιουργούν ντόμινο δυσλειτουργιών και στη ΓτΔ, ειδικά

και με τη συσσώρευση των εκκρεμών αιτημάτων απ' τα προηγούμενα χρόνια.



- Δ/ση Τεχνικών Υπηρεσιών

Από το σύνολο των εκκρεμών αιτημάτων του τομέα Οδοποιίας – Συντήρησης (273), το 65% οφείλονται στις κατηγορίες «Λακκούβες - Διάφορα και Συντήρηση Πεζοδρομίων», καθώς αφορούν εργασίες που πραγματοποιούνται ανάλογα την εποχή, κάποιες άλλες κατόπιν μελέτης και ορισμένες εξαιτίας καθυστερημένης απάντησής τους στο σύστημα.



4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ

Η έκθεση ολοκληρώνεται με την παράθεση των συμπερασμάτων απ' την ανάλυση των στοιχείων, που παρουσιάστηκαν στις προηγούμενες ενότητες και τις ανάλογες 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 τα επόμενα χρόνια μέχρι και το τέλος του 2022 παρατηρείται **πτωτική πορεία** του συνολικού αριθμού των αιτημάτων σε ποσοστό περίπου **34%** από το μέγιστο του 2019.

Σχεδόν όλες οι υπηρεσίες παρουσιάζουν συνεχείς αυξομειώσεις των αιτημάτων, απ' την αρχή της λειτουργίας του συστήματος, χωρίς αυτό να χαρακτηρίζεται απαραίτητα αρνητικά, καθώς σημαντικό ρόλο παίζει τόσο το είδος των εισερχόμενων αιτημάτων στην κάθε υπηρεσία και ο απαιτούμενος χρόνος ολοκλήρωσης τους, όσο και από τον τρόπο που τα διαχειρίζονται οι αρμόδιοι. Οι καταχωρήσεις των αιτημάτων στη Δ/ση Τεχνικών Υπηρεσιών και κυρίως στο τμήμα Οδοποιίας-Συντήρησης, επηρεάζονται από το γεγονός ότι όλοι οι πρόεδροι ενημερώνουν για τα διάφορα προβλήματα των κοινοτήτων τους υποχρεωτικά με υπηρεσιακά σημειώματα, εκτός εάν τα προβλήματα αυτά αφορούν τον τομέα του Ηλεκτροφωτισμού ή κάποιο έκτακτο, εξαιρετικά επείγον θέμα που προκύπτει. Επίσης, λόγω της πανδημίας οι σχολικές μονάδες δεν λειτουργήσαν κανονικά και πάλι ολόκληρο το 2022, οπότε μειώθηκαν και τα εισερχόμενα αιτήματα απ' αυτές, που η πλειονότητά τους αφορούν συνήθως το τμήμα Συντήρησης και το τμήμα Πράσινου. Η δυσλειτουργία στην καταχώρηση αιτημάτων στη Δ.Ε.Υ.Α.Κ. οφείλεται και πάλι κυρίως στον λόγο ότι η υπηρεσία **δεν συμμετέχει** στη πλατφόρμα της ΓτΔ και η αμφίδρομη επικοινωνία είναι δύσκολη, ενώ η φύση των αιτημάτων προς επίλυση απαιτεί αμεσότητα και εγρήγορση. Η **υποδοχή των αιτημάτων** γίνεται **αποκλειστικά και μόνο** από τους Καταχωρητές του τηλεφωνικού κέντρου, παράλληλα με τις υπόλοιπες τους υποχρεώσεις τους στο Γραφείο Πληροφόρησης-ενημέρωσης του πολίτη – καταναλωτή.

➤ Η επικοινωνία των πολιτών απευθείας με τις Υπηρεσίες γίνεται **αποκλειστικά και μόνο**, αφού έχει προηγηθεί κλήση του πολίτη και καταγραφή στη ΓτΔ και στην περίπτωση που απαιτούνται ιδιαίτερες διευκρινίσεις απ' την υπηρεσία.

➤ Σ' ότι αφορά τη **γεωγραφική διασπορά** των αιτημάτων σε σχέση με πόρσι, μειώθηκαν σε απόλυτους αριθμούς τα αιτήματα που προέρχονται απ' τις κοινότητες των (πρώην) Δ.Ε. Δημ. Υψηλάντη, Ελίμειας και της πόλης της Κοζάνης, ενώ αυξήθηκαν τα αιτήματα των κοινοτήτων Αιανής, Ελλησπόντου και 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 (60/40), ενώ το 2022 παραμένει και πάλι κοντά στις τιμές του παρελθόντος (77/23). Με βάση τον δείκτη «αιτήματα/1000 κατοίκους» καταγράφονται 3 ζώνες : 1) η πόλη με τον υψηλότερο τάξης δείκτη, όπως είναι αναμενόμενο, 2) οι κοινότητες της Δ.Ε. Κοζάνης με τον μέσο δείκτη και
ΔΗΜΟΣ ΚΟΖΑΝΗΣ

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 εντείνεται η προσπάθεια υλοποίησης.

➤ Η ανάλυση των αιτημάτων **ανά Υπηρεσία** δείχνει ότι τα δύο τελευταία χρόνια, οι δύο βασικές υπηρεσίες που ασχολούνται με την καθημερινότητα (Δ/ση Περιβάλλοντος και Δ/ση Τεχνικών Υπηρεσιών), δέχονται συγκρίσιμο αριθμό αιτημάτων, όταν αυτά αναφέρονται σε απόλυτους αριθμούς, καθώς δεν μπορούν να εισαχθούν ποιοτικά ή άλλα χαρακτηριστικά, που θα θέσουν τη σύγκριση σε διαφορετική βάση. Η εικόνα αυτή θα διατηρηθεί και τα επόμενα έτη, εφόσον δεν διαφοροποιείται ο τρόπος λειτουργίας των υπηρεσιών.

➤ Η αξιολόγηση της **ανταπόκρισης** των Υπηρεσιών με βάση τον δείκτη Διεκπεραιωμένα αιτήματα/Συνολικά αιτήματα ανά τμήμα, επηρεάζεται αρχικά από το πλήθος των αιτημάτων, που δέχεται μια Υπηρεσία, από τη διαβάθμισή τους, η οποία καθορίζεται τελικά απ' την ίδια σε σχέση με τον χρόνο ανταπόκρισης, αλλά κυρίως και απ' τη διάθεση ανταπόκρισης και επεξεργασίας των αιτημάτων απ' τους υπευθύνους υπαλλήλους, με αποτέλεσμα η σύγκριση των Υπηρεσιών να μην γίνεται με πλήρως αντικειμενικούς όρους. Παρόλα αυτά, η αξιολόγηση παραμένει ως μια αξιόπιστη ένδειξη της **εσωτερικής οργάνωσης και αντιμετώπισης των αιτημάτων προερχόμενων από τη ΓτΔ** από μια Υπηρεσία, σε σχέση με τον πλήρη κύκλο διαχείρισης τους απ' αυτήν (αποδοχή, ενέργειες διεκπεραίωσης, ενημέρωση πολίτη). Η μικρή αύξηση του δείκτη αξιολόγησης για το σύνολο του Δήμου, που παρατηρήθηκε το 2018 αποτύπωνε την εντονότερη προσπάθεια των υπηρεσιών για βελτίωση της ανταπόκρισης στα αιτήματα των πολιτών, η οποία διατηρήθηκε με τάση σταθεροποίησης στο 2020, ενώ η διάθεση αυτή αντιστρέφεται και το 2022 με πτωτική τάση (2%), για λόγους που οφείλονται, τόσο σ' εξωγενείς αστάθμητους παράγοντες (π.χ. πανδημία), όσο όμως και σε εσωτερικά προβλήματα οργάνωσης των τμημάτων (π.χ. έλλειψη ή απουσία προσωπικού, μελέτες, συμβάσεις, κ.α.), παρά τις συνεχείς οχλήσεις εκ μέρους μου.

4.2 ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ

Η αναφορά των συστάσεων συσχετίζεται με τις αντίστοιχες αναφορές των εκθέσεων των προηγούμενων ετών.

1) Με στόχο την ευρύτερη γνωστοποίηση της ΓτΔ προς αύξηση των καταχωρήσεων, θα πρέπει να γίνουν άμεσα ενέργειες **προώθησης της και ενημέρωσης των πολιτών**, όπως διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων, καταχώρηση σε τοπικές ιστοσελίδες ενημέρωσης και τακτική ανάρτηση του poster σ' όλα τα κοινωνικά δίκτυα του Δήμου, αφού **δεν έχει γίνει**

σχεδόν ποτέ κάποια οργανωμένη ολοκληρωμένη προσπάθεια. Η σύσταση αυτή επαναλαμβάνεται.

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

Να τονιστεί ότι οι εργαζόμενοι του Γραφείου Πληροφόρησης-Ενημέρωσης του πολίτη – καταναλωτή είναι οι ίδιοι και στο τηλεφωνικό κέντρο του Δήμου και στη ΓτΔ και δεν έχουν ως αποκλειστικό αντικείμενο εργασίας μόνο την τηλεφωνική εξυπηρέτηση (εισερχόμενες-εξερχόμενες κλήσεις κέντρου) και την καταχώρηση των αιτημάτων της Γραμμής, αλλά και την υποδοχή και την αυτοπρόσωπη ενημέρωση-εξυπηρέτηση των πολιτών για πληθώρα θεμάτων, που αφορούν τον Δήμο και τις υπηρεσίες του, όπως επίσης είναι επιφορτισμένοι και με την έκδοση βεβαιώσεων μόνιμης κατοικίας (με αυτοπρόσωπη παρουσία πολιτών ή/και ηλεκτρονική αίτηση μέσω του gov.gr στο σύνολο 3.297 βεβαιώσεις για το 2022), για το σύνολο των κατοίκων του Δήμου και των ΚΕΠ και καθώς είναι αυτοί που έρχονται σε **άμεση πρώτη επαφή** με τον πολίτη, κρίνεται σκόπιμο να **στελεχωθεί το τμήμα μ' επιπλέον μόνιμο προσωπικό**, ώστε να μην εναλλάσσονται συχνά με άτομα από προγράμματα για την ομαλή λειτουργία του γραφείου.

Αξίζει να σημειωθεί ότι λόγω της πανδημίας και οι τρεις βασικοί Καταχωρητές, ως άτομα που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες για τον κορωνοϊό SARS-CoV-2, βρισκόταν σε εξ αποστάσεως εργασία από μέσα Μαρτίου του 2020 και υποστηριχτήκαν από προσωπικό κοινωφελούς εργασίας στον φυσικό χώρο του γραφείου, ενώ απ' τον Ιούνιο του 2021 ο Καταχωρητής (2) που επέστρεψε στο γραφείο, ασχολείται κυρίως με την αυτοπρόσωπη έκδοση των βεβαιώσεων μόνιμης κατοικίας, με τη συνδρομή του εκάστοτε Καταχωρητή (4). Οι Καταχωρητές (1) και (3) παραμένουν μέχρι και σήμερα σε τηλεργασία. Το τηλεφωνικό κέντρο της ΓτΔ και του Δήμου, εκτρέπονται εναλλάξ σε σταθερό ή κινητό τηλέφωνο του εκάστοτε Καταχωρητή, ο οποίος με προσωπικό εξοπλισμό (ηλεκτρονικό υπολογιστή και κινητό τηλέφωνο) καταγράφει τα αιτήματα και πραγματοποιεί κλήσεις για την εξυπηρέτηση της ΓτΔ, με χρέωση δική του. 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 που στεγάζεται το γραφείο στο Δημαρχείο**, καθώς και ότι οι συγκεκριμένοι υπάλληλοι ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες. Το εγχείρημα θεωρείται ότι στέφτηκε με επιτυχία και λειτούργησε αρμονικά, ενώ ήταν πρωτόγνωρο για όλους και στήθηκε εξ αρχής από τη διαχειρίστρια της ΓτΔ (και Καταχωρητή 1) και με την άριστη συνεργασία όλων των συναδέλφων, καθώς και την υποστήριξη και αμέριστη κατανόηση εκ μέρους του Δήμαρχου και της Διοίκησης και

δεν δημιουργήθηκε κάποιο σοβαρό ή δυσεπίλυτο πρόβλημα.

Η επίλυση όμως του χωροταξικού θέματος του γραφείου, πρέπει να ληφθεί άμεσα και σοβαρά υπόψη.

3) Σε ορισμένες περιπτώσεις εξακολουθεί να παρατηρείται το φαινόμενο της **χρονικής καθυστέρησης** της καταγραφής των ενεργειών ολοκλήρωσης ενός αιτήματος στο σύστημα, σε σχέση με τον πραγματικό χρόνο που έγιναν, παρά τις συνεχόμενες υπενθυμίσεις απ' τη διαχειρίστρια της ΓτΔ και παρά τις αποσπασματικές ενέργειες αρκετών υπηρεσιών για να βελτιωθεί η συγκεκριμένη κατάσταση, η γενική εικόνα παραμένει η ίδια. Αυτό δημιουργεί αρνητική και εσφαλμένη εντύπωση για την ανταπόκριση της Υπηρεσίας, επηρεάζοντας την αξιολόγησή της και τη δυσaréσκεια του πολίτη, που έχει ζητήσει ενημέρωση για την εξέλιξη στο αίτημά του. Για την εξάλειψη της, θα πρέπει η **καταγραφή των ενεργειών ολοκλήρωσης** ενός αιτήματος στο σύστημα απ' τις Υπηρεσίες, να γίνεται στο **συντομότερο χρονικό διάστημα** απ' την ημέρα υλοποίησης των ενεργειών αυτών. Η σύσταση αυτή επαναλαμβάνεται σχεδόν κάθε χρόνο.

4) Η υπηρεσία της Δ.Ε.Υ.Α.Κ. εξακολουθεί να μένει εκτός του συστήματος της ΓτΔ και της διαχείρισης των αιτημάτων της για τεχνικούς λόγους που αφορούν την ίδια, απ' τον Οκτώβριο του 2019 και έπειτα. Η προσωρινή λύση που δόθηκε, παρέμεινε ως μόνιμη (έγγραφο excel στο Google Drive), η οποία όμως είναι **πρόχειρη, δύσχρηστη και μη ασφαλή**, δυσχεραίνοντας τη μεταξύ μας συνεργασία, καθώς **δεν υπάρχει αμφίδρομη επικοινωνία, τα αιτήματα που καταγράφονται επεξεργάζονται με τεράστια καθυστέρηση και κατόπιν επίμονης τηλεφωνικής και ηλεκτρονικής πίεσης**, παρόλα τα ποιοτικά τους χαρακτηριστικά, που απαιτούν άμεση επέμβαση, επεξεργασία και ενημέρωση του πολίτη. Προτείνεται, όπως επανειλημμένα έχει αναφερθεί και σε προηγούμενες εκθέσεις, να συζητηθεί το θέμα με τη Δ.Ε.Υ.Α.Κ. και να βρεθεί μια λύση που να ικανοποιεί και να διευκολύνει τη συνεργασία, να επιλύονται τα προβλήματα των πολιτών αμεσότερα ή εάν διευκολύνεται περισσότερο η συγκεκριμένη υπηρεσία ν' απευθύνονται οι πολίτες **απευθείας** σ' αυτήν.

Το 2022 ήταν άλλη μια χρονιά εν εξελίξει της πανδημίας και ανατροπής όλων των δεδομένων μέχρι τώρα συνηθειών και οργάνωσης της λειτουργίας των υπηρεσιών, προκειμένου να προσαρμοστούν σ' αυτή. Η ΓτΔ εξακολουθεί να λειτουργεί εξ αποστάσεως, σε συνεργασία πάντα με τις οργανικές μονάδες υποδοχής και διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών, με σχετική επιτυχία. Η τηλεργασία δεν αντικαθιστά, σε καμία περίπτωση τη φυσική παρουσία των εργαζομένων στον φυσικό τους χώρο από άποψη ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας, ειδικά όταν αυτή έχει άμεση σχέση με την εξυπηρέτηση κοινού.

Ο στόχος κάθε χρονιάς της ΓτΔ παραμένει σταθερός και είναι η συνεχιζόμενη βελτίωση της λειτουργίας της και ως συνέπεια η βελτίωση της ανταπόκρισης του Δήμου στις ανάγκες

και στα αιτήματα των πολιτών, μέσω της εδώ και δέκα χρόνια παρουσίας της στη διαχείριση των προβλημάτων της καθημερινότητας των πολιτών, στο σύνολο όμως μαζί με το προηγούμενο σύστημα διαχείρισης καθημερινότητας ξεπερνά τα 27 χρόνια παρουσίας μέχρι σήμερα. Απαραίτητη προϋπόθεση, για να αξιοποιηθεί ουσιαστικά όμως αυτό το εργαλείο, είναι να υιοθετηθεί απ' όλους τους εμπλεκόμενους **ως προτεραιότητα και ως βασικό μέσο επικοινωνίας** των πολιτών με τον Δήμο και το αντίστροφο, χωρίς να υποκαθίσταται κατά περιόδους ή κατά τομέα ευθύνης απ' άλλες διαδικασίες ή συστήματα.

Κοζάνη, 03/02/2023

Η υπεύθυνη λειτουργίας της ΓτΔ

Παρασκευά Ζησιούλα

Δ.Ε. Διοικητικού