

**ΔΗΜΟΣ ΚΟΖΑΝΗΣ**  
**Municipality of Kozani**

---

**ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ 2021**  
**ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**  
**ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ**  
**ΤΗΣ**  
**ΓΡΑΜΜΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ (ΓΤΔ)**

## 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.....	13
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 .....	15
3.2.6.	Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Ελίμειας .....	16
3.2.7.	Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Ελλησπόντου.....	16
3.3	ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ .....	19
3.4	ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΜΗΜΑΤΩΝ.....	20
3.4.1.	ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ - ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ .....	20
3.4.2.	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΚΚΡΕΜΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ - ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ .....	22
4.	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ.....	24
4.1	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	24
4.2	ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ .....	26
	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, όπως είναι η καθαριότητα, ο ηλεκτροφωτισμός, η ύδρευση, η αποχέτευση, το πράσινο, η τηλεθέρμανση, οι τεχνικές υπηρεσίες, η δημοτική αστυνομία και η πολεοδομία.

Αρχικά η ανάλυση, παραμετροποίηση και προσαρμογή του λογισμικού είχε ανατεθεί με σύμβαση στην εταιρεία «ΠΥΛΩΝΕΣ ΕΛΛΑΣ Α.Ε.» από 29/5/2012, μέχρι το τέλος του 2012 που 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. Αξίζει να αναφερθεί ότι 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 γινόταν εγγράφως και τηλεφωνικώς, χωρίς τη χρήση κάποιου ιδιαίτερου ηλεκτρονικού λογισμικού.

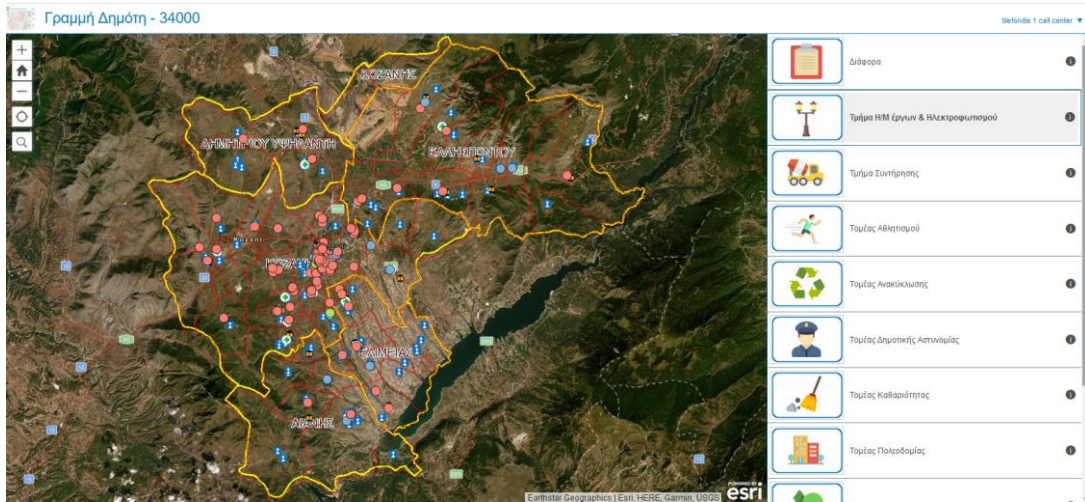
Μετέπειτα η ανάλυση, παραμετροποίηση και προσαρμογή του λογισμικού ανατέθηκε με νέα σύμβαση από τα μέσα του 2017 στην εταιρεία «Marathon Data Systems». Από τις αρχές του 2019 το σύστημα λειτούργησε πιλοτικά και ξεκίνησε την κανονική του λειτουργία την 01/07/2019. Μεσολάβησε ένα χρονικό διάστημα ομαλής 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 όλα αυτά τα χρόνια. Επιπλέον, δίνεται η δυνατότητα και γίνεται 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;**

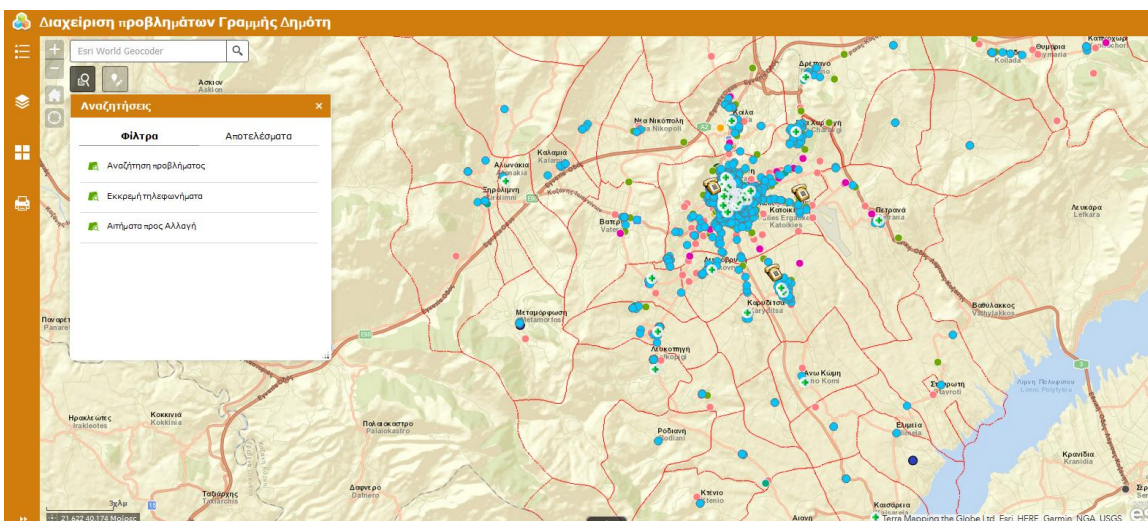
- ✓ Ο δημότης καλεί σ' ένα τηλεφωνικό κέντρο του Δήμου (2461034000), το οποίο ονομάζεται «Γραμμή του Δημότη» και περιλαμβάνει δυο (2) τηλεφωνικές γραμμές.
- ✓ Απαντάει το Call Center (Καταχωρητής) και καταγράφει το αίτημα χρησιμοποιώντας το σύστημα (εικόνα 1).



**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 διεκπεριώνεται, 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.

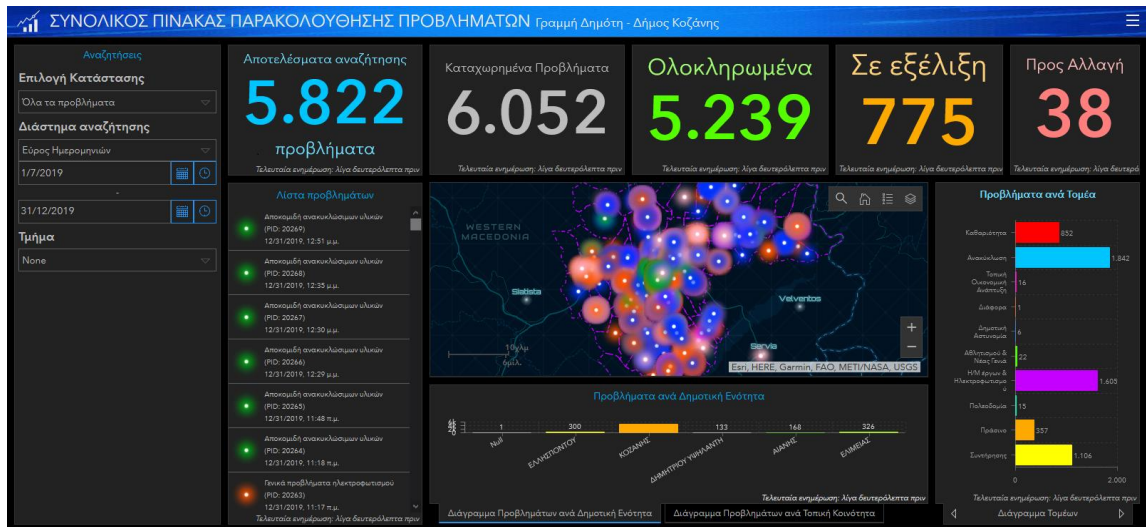
✓



**Εικόνα 2-Διαχείριση προβλημάτων στη νέα ΓτΔ**

## Ετήσια έκθεση αξιολόγησης λειτουργίας της Γραμμής του Δημότη (ΓτΔ) για το 2021

- ✓ 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/ση περιβάλλοντος
  - Τομέας καθαριότητας
  - Τομέας ανακύκλιση
  - Τομέας πράσινο
- ✓ Δ/ση Τεχνικών Υπηρεσιών
  - Τομέας οδοποιία-συντήρηση
  - 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

## Ετήσια έκθεση αξιολόγησης λειτουργίας της Γραμμής του Δημότη (ΓτΔ) για το 2021

Α/Α	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΡΟΛΟΣ - ΠΡΟΣΒΑΣΗ	ΕΠΙΠΕΔΟ
1	ΣΑΜΑΡΑΣ ΗΛΙΑΣ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΛΙΚΗ	1
2	ΠΑΡΑΣΚΕΥΑ ΖΗΣΙΟΥΛΑ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΛΙΚΗ και ΚΑΤΑΧΩΡΗΤΗΣ 1	1 και 2
3	ΧΑΝΤΖΙΑΡΑΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	ΚΑΤΑΧΩΡΗΤΗΣ 2	2
4	ΣΙΑΛΛΕΡΑ 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	ΔΙΑΚΟΥ ΝΙΚΗ	ΕΠΕΞ. ΑΙΤ. -ΤΟΜΕΑΣ ΟΔΙΝ	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	ΔΙΑΚΟΥ 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 ΘΕΛΕΣΗ	4
17	ΑΝΤΙΔΗΜΑΡΧΟΣ ΔΗΜ.ΕΝΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤ. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ	ΜΟΝΟ ΘΕΛΕΣΗ	4
18	ΠΕΧΛΙΒΑΝΙΔΗΣ ΜΙΧΑΗΛ	ΠΡΟΣΤΑΜΕΝΟΣ Δ/ΝΣΗΣ ΤΕΧΝ. ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ-ΜΟΝΟ ΘΕΛΕΣΗ	4

Το τηλεφωνικό κέντρο λειτουργεί από Δευτέρα έως Παρασκευή, 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.

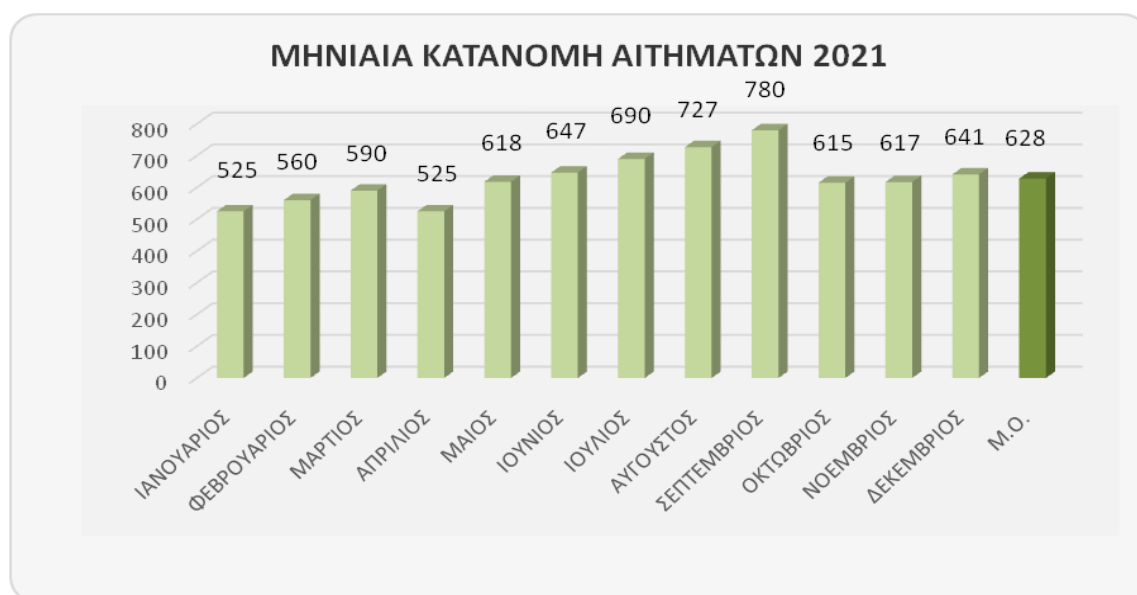
Σε μηνιαία βάση αποστέλλονται από την υπεύθυνη διαχείρισης του συστήματος, κ. Παρασκευά Ζησιούλα τα στατιστικά στοιχεία ανάλυσης των καταχωρημένων αιτημάτων και αξιολόγησης των επιμέρους οργανικών μονάδων με βάση τα αιτήματα που διαχειρίστηκαν και τον αριθμό που ολοκληρώθηκαν, όπως συντάσσεται και η παρούσα «Ετήσια έκθεση παρουσίασης και αξιολόγησης της λειτουργίας της ΓτΔ», που αναρτάται και στην ιστοσελίδα του Δήμου<sup>1</sup>.

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

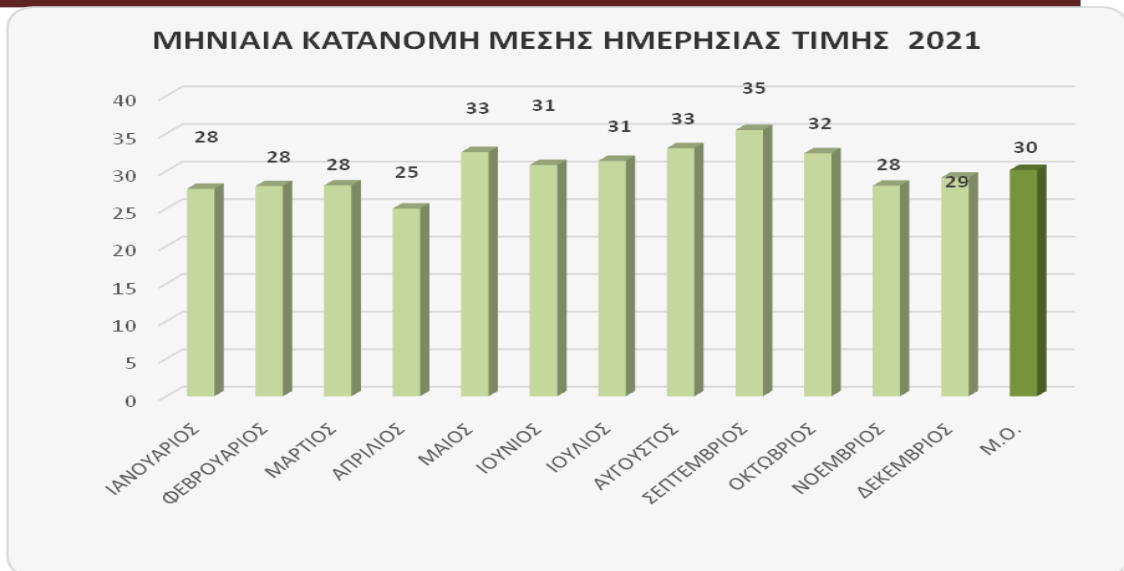
## 2. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ 2021

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 διαχειρίστηκαν.

Τα συνολικά αιτήματα του 2021 ανήλθαν σε **7.535** με μέση ημερήσια τιμή περίπου **30** 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 για άλλη μια φορά τον Σεπτέμβριο (780 αιτήματα) και στη συνέχεια τάση σταθεροποίησης μέχρι το τέλος του χρόνου. Σημαντική πτώση καταγράφεται τους τέσσερις πρώτους μήνες του έτους, Ιανουάριο-Απρίλιο, πιθανόν λόγω της επιβολής ολικής καραντίνας λόγω της πανδημίας από τον SARS-CoV-2.



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

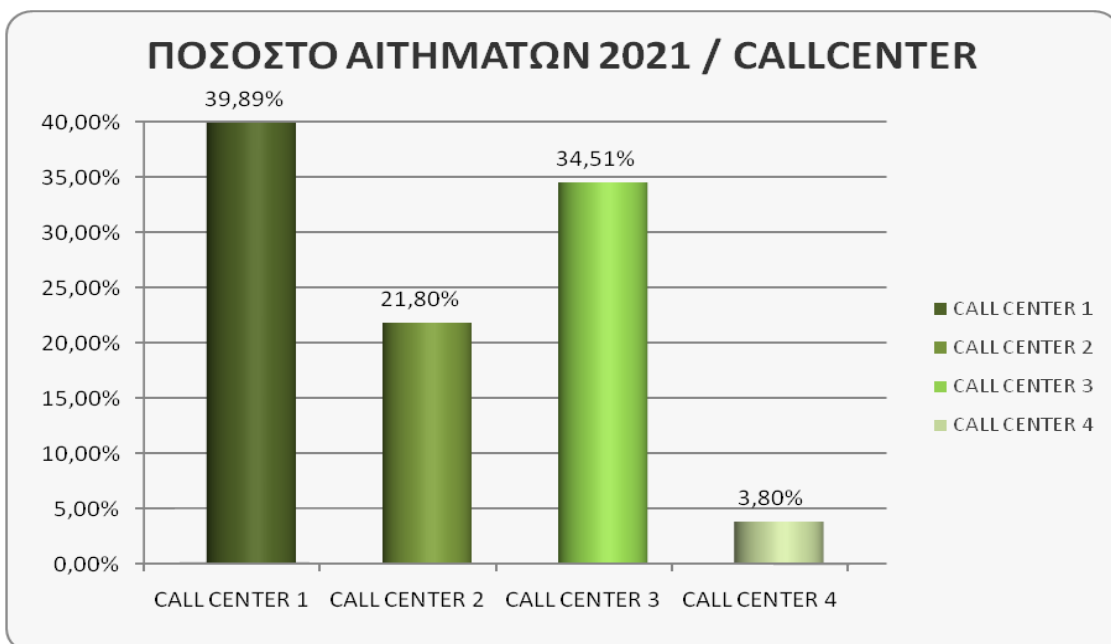


## 2.1 ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΠΗΓΗ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ

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

Το τηλεφωνικό κέντρο (CallCenter) καταχώρησε **7535** αιτήματα διαμοιρασμένα στους:

CALLCENTER 1	ΠΑΡΑΣΚΕΥΑ ΖΗΣΙΟΥΛΑ	3006
CALLCENTER 2	ΧΑΝΤΖΙΑΡΑΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	1643
CALLCENTER 3	ΣΙΑΛΒΕΡΑ ΒΑΣΙΛΙΚΗ	2600
CALLCENTER 4	(Βοηθητικό άτομο /κοινοφελούς εργασίας)	286



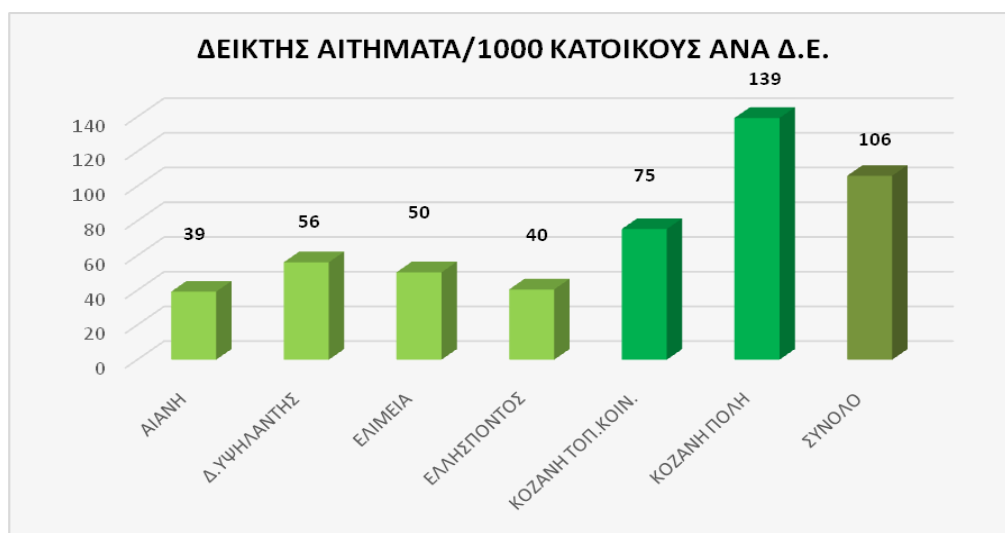


## 2.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ (Δ.Ε.)

Η μεγάλη πλειοψηφία των αιτημάτων για άλλη μια φορά προέρχεται από το κέντρο, την πόλη της Κοζάνης (78%), 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 (10,66% < 11,31%). Στον πίνακα που ακολουθεί δίνονται ο αριθμός των αιτημάτων και τα ποσοστά ανά Δημοτική Ενότητα.

Δ.Ε.	ΑΙΤΗΜΑΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΙΑΝΗ	135	1,79%
Δ.ΥΨΗΛΑΝΤΗΣ	134	1,78%
ΕΛΙΜΕΙΑ	297	3,94%
ΕΛΛΗΣΠΟΝΤΟΣ	237	3,15%
ΚΟΖΑΝΗ ΤΟΠ.ΚΟΙΝ.	852	11,31%
ΚΟΖΑΝΗ ΠΟΛΗ	5880	78,04%
ΣΥΝΟΛΟ	7535	100,00%

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



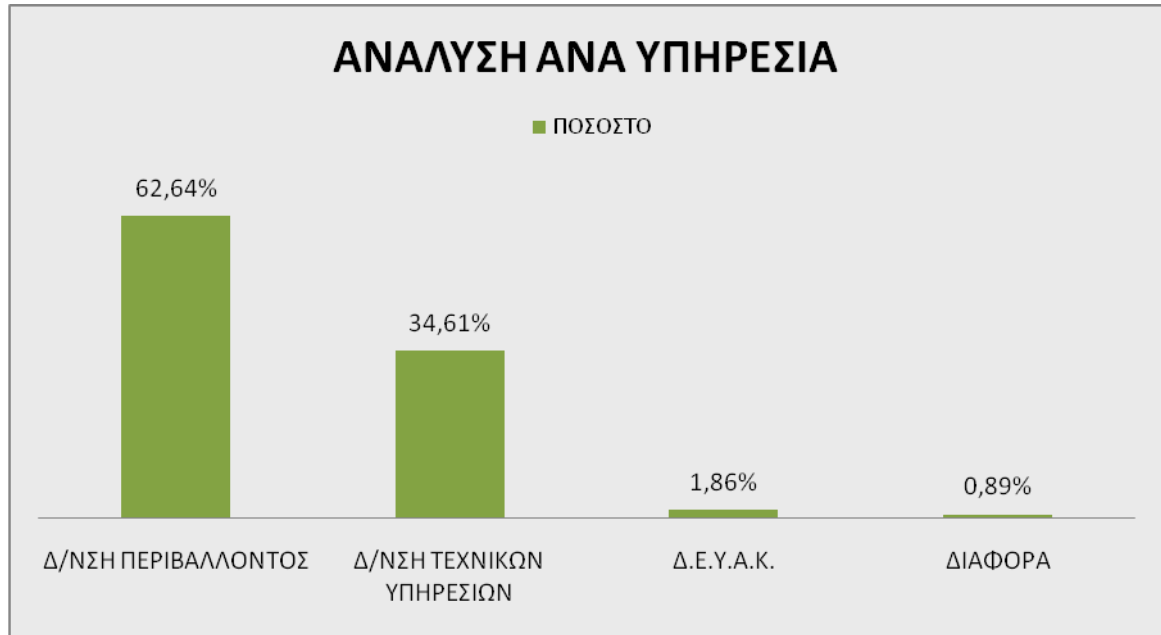
Η αναγωγή των αιτημάτων στον πληθυσμό δημιουργεί μια αξιόπιστη βάση για σύγκριση μεταξύ των Δ.Ε.. Η πόλη της Κοζάνης εμφανίζει τον μεγαλύτερο δείκτη, οι Δ.Ε. εμφανίζουν χαμηλότερους δείκτες, ενώ ενδιάμεση τιμή παρουσιάζεται για τις κοινότητες της

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, που είναι εγκατεστημένο κυρίως στην πόλη. Η χαμηλή τιμή των Δ.Ε. Αιανής και Ελλησπόντου, πιθανόν πρέπει να αποδοθεί στη δυσαρέσκεια των πολιτών από την ανταπόκριση των αιτημάτων τους από τη ΓτΔ και κατά προέκταση από την αντιμετώπιση που τυγχάνουν αυτά από 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. Στη Δ/ση Τεχνικών Υπηρεσιών, το τμήμα Ηλεκτροφωτισμού εμφανίζει ασυγκρίτως περισσότερα αιτήματα από το τμήμα Οδοποιίας-Συντήρησης. Στη ΔΕΥΑΚ τα αιτήματα αφορούν κατά κύριο λόγο την Αποχέτευση, ενώ ελάχιστα 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 Δημοτική Αστυνομία εμφανίζει αυξητική τάση στον αριθμό αιτημάτων, όπως και η Πολεοδομία, ενώ σταθερή 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	1377	<b>18,27%</b>	<b>62,64%</b>
ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ	2958	<b>39,26%</b>	
ΠΡΑΣΙΝΟ	385	<b>5,11%</b>	
ΟΔΟΠΟΙΑ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	873	<b>11,59%</b>	<b>34,61%</b>
ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΣ	1735	<b>23,03%</b>	
ΥΔΡΕΥΣΗ	39	<b>0,52%</b>	<b>1,86%</b>
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ	88	<b>1,17%</b>	
ΤΗΛΕΘΕΡΜΑΝΣΗ	13	<b>0,17%</b>	<b>0,89%</b>
ΔΙΑΦΟΡΑ	5	<b>0,07%</b>	
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ	9	<b>0,12%</b>	
ΤΟΠ ΟΙΚΟΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	6	<b>0,08%</b>	
ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ	22	<b>0,29%</b>	
ΔΗΜ.ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ	25	<b>0,33%</b>	
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>7535</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 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** (βαθμός δυσκολίας ολοκλήρωσης αιτήματος, χρόνος ολοκλήρωσης και βαθμός ικανοποίησης του πολίτη) που μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο διαφορετικής αξιολόγησης.

Ο συνολικός δείκτης για το 2021 ανήλθε σε ποσοστό **περίπου 91%** (6846 διεκπεραιωμένα αιτήματα / 7535 συνολικά αιτήματα).

Οι επί μέρους δείκτες για τις Υπηρεσίες κυμαίνονται από **7%** (1 στα 13 αιτήματα) του τμήματος Τηλεθέρμανσης έως περίπου **100%** των τμημάτων Δημ. Αστυνομίας, Ηλεκτροφωτισμού, Ανακύκλωσης και Διαφόρων. Η διακύμανση αυτή, πέρα από την εσωτερική λειτουργία της κάθε Υπηρεσίας, επηρεάζεται απ' 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 προσδιορίζοντας, αν η ανταπόκριση θα είναι επείγουσα (αυθημερόν), κανονική (1-4 ημέρες), δίμηνη ή εξάμηνη. Στο επόμενο διάγραμμα δίνονται οι δείκτες για καθ' ένα τμήμα και για το σύνολο του Δήμου.

Ετήσια έκθεση αξιολόγησης λειτουργίας της Γραμμής του Δημότη (ΓτΔ) για το 2021

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΟΛΟΚΛ/ΣΥΝΟΛΟ ΑΙΤ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΟΡΑ	5/5	100%
ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ	25/25	100%
ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΣ	1721/1735	99%
ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ	2928/2958	99%
ΟΔΟΠΟΙΑ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	708/873	81%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	1087/1377	79%
ΠΡΑΣΙΝΟ	288/385	75%
ΤΟΠ.ΟΙΚ.ΑΝΑΠΤΥΞΗ	4/6	67%
ΥΔΡΕΥΣΗ	25/39	64%
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ	49/88	56%
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ	3/9	33%
ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ	2/22	9%
ΤΗΛΕΘΕΡΜΑΝΣΗ	1/13	7%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>6846/7535</b>	<b>91%</b>



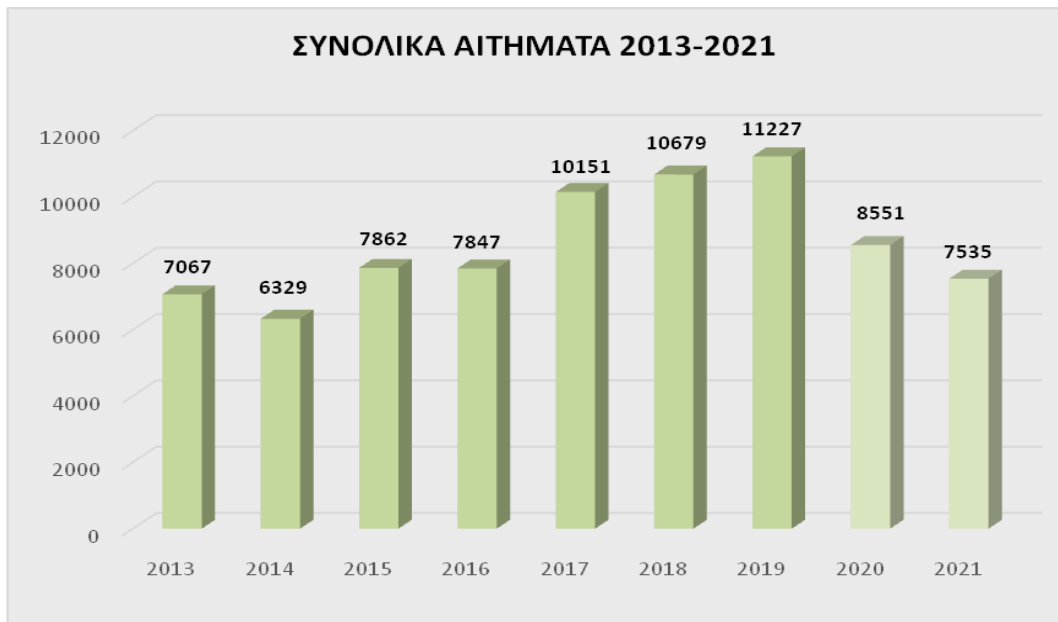
### 3. ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΕΤΩΝ

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται συγκριτικά στοιχεία του συστήματος για την περίοδο 2013-2021 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 2020. Η συνολική αύξηση από το 2013 έως το 2019 ανερχόταν σε 59%, τη διετία 2019 έως 2021 παρουσιάζεται μεγάλη πτώση περίπου 33%, ενώ του 2020-2021 είναι περίπου 12%. Το μέσο ποσοστό της ετήσιας πτώσης των αιτημάτων ανέρχεται στο ίδιο ποσοστό. Τα παραπάνω

## Ετήσια έκθεση αξιολόγησης λειτουργίας της Γραμμής του Δημότη (ΓτΔ) για το 2021

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 από τα Callcenter τα δυο (2) τελευταία έτη. Στο διάγραμμα που ακολουθεί αποτυπώνεται η σταδιακή «εκτροπή» τηλεφωνημάτων από 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

μόνο τα 3/10 περίπου των αιτημάτων, ενώ τα τελευταία δυο (2) έτη που καταχωρεί πλέον το 100% των αιτημάτων, 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 χαρακτηρίζεται από μια συνεχή αύξηση τα έτη 2015-2019, εμφανίζοντας σημαντική πτώση έως το 2021.



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

Η πόλη της Κοζάνης εξακολουθεί να έχει και λογικά την υψηλότερη τιμή μεταξύ των συγκρινόμενων ενοτήτων. Εμφανίζει αυξομειούμενες τιμές του δείκτη με αυξητική σταθερότητα στα έτη 2017-2019 και φθίνουσα πορεία το 2020-21. Η διακύμανση της τιμής του δείκτη έχει το εύρος περίπου 55 μονάδων 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 Δημοτικής Ενότητας Κοζάνης εμφανίζουν σταθερή αυξητική τάση του δείκτη μέχρι και το 2020 που καταγράφει σημαντική πτώση. Συγκρίνοντας τον δείκτη της πόλης με αυτόν των κοινοτήτων διακρίνεται σημαντική διαφορά (≈60 μονάδες μ.ο.) κατά τα

### Ετήσια έκθεση αξιολόγησης λειτουργίας της Γραμμής του Δημότη (ΓτΔ) για το 2021

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 των κοινοτήτων, ενώ αξιοσημείωτο είναι ότι το 2021 η ψαλίδα αμβλύνεται υπέρ της πόλης και πάλι με 64 μονάδες διαφορά.



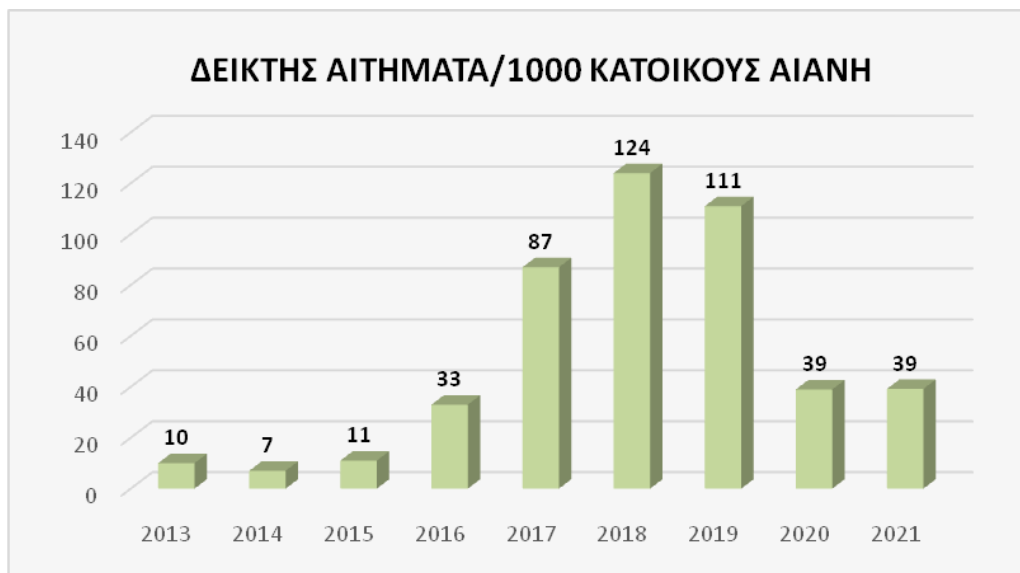
#### 3.2.4. Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Αιανής

Η Δημοτική Ενότητα Αιανής, που εμφάνιζε εξαιρετικά χαμηλό δείκτη τα πρώτα χρόνια παρουσίασε στη συνέχεια πολύ μεγάλη αύξηση κατά την τριετία 2017-2019, ενώ έχει



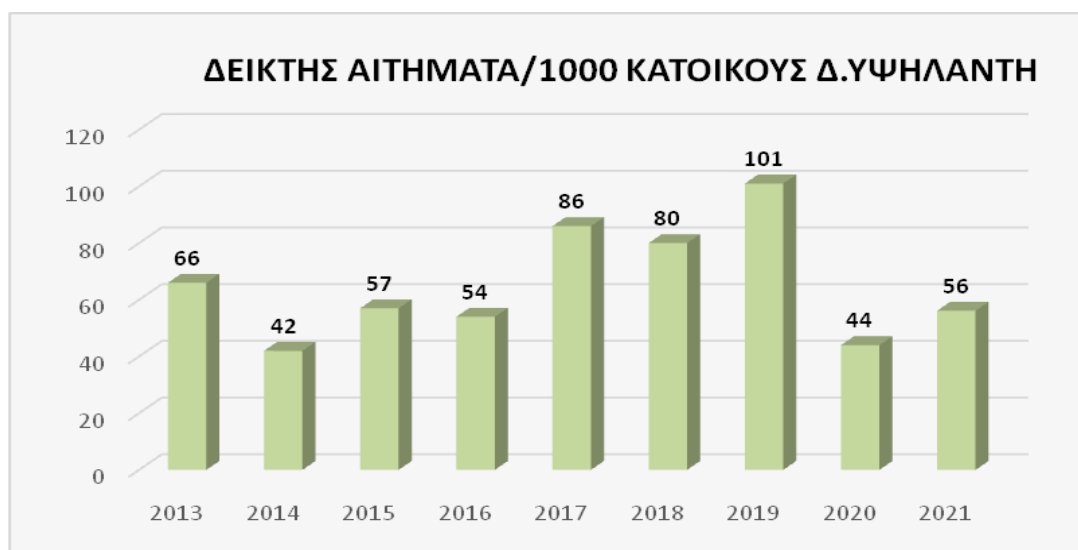
### Ετήσια έκθεση αξιολόγησης λειτουργίας της Γραμμής του Δημότη (ΓτΔ) για το 2021

θεαματική, αλλά σταθερή, πτώση τη διετία 2020-21 με τον μικρότερο δείκτη μαζί με τη Δ.Ε Ελλησπόντου σε όλες τις Δ.Ε.. Σημειώνεται ότι από την παρατήρηση των στοιχείων ανά Κοινότητα φαίνεται ότι η πτώση αυτή οφείλεται κυρίως στην κοινότητα Αιανής, αλλά αναλογικά και σ' όλες τις υπόλοιπες.



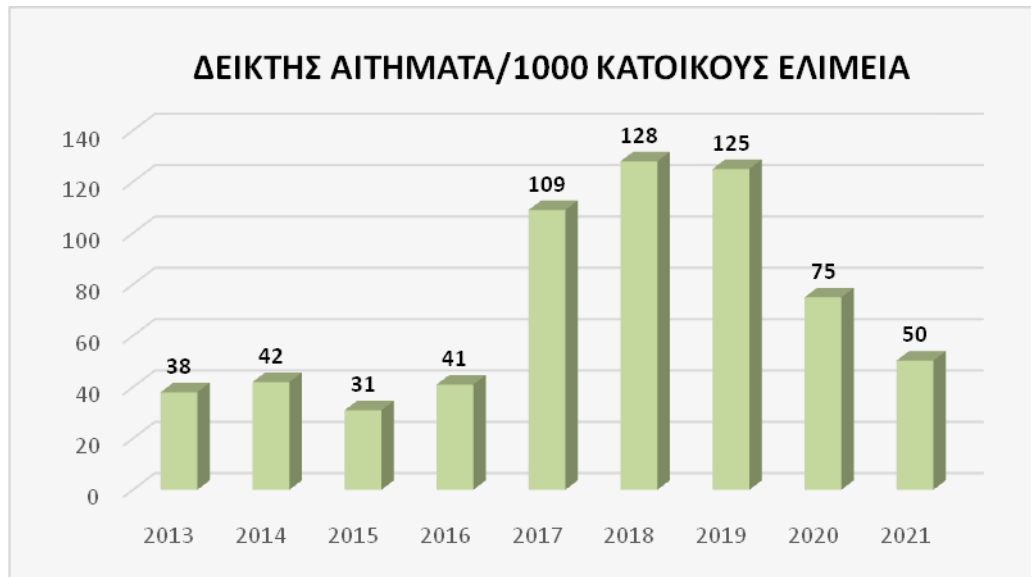
### 3.2.5. Δείκτης «αιτήματα/1000 κατοίκους» Κοινοτήτων Δ.Ε. Δημ. Υψηλάντη

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 στις προηγούμενες αξιολογήσεις. Είναι η μοναδική που ο δείκτης παρουσιάζει αυξητική τάση και είναι ο μεγαλύτερος των Δημοτικών Ενοτήτων.



### 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 η οποία διατηρεί την πτωτική της φορά και το 2021. Από την ανάλυση των στοιχείων ανά Κοινότητα φαίνεται ότι η πτώση αυτή οφείλεται κατά κύριο λόγο στην κοινότητα Κρόκου και στην κοινότητα Άνω Κώμης για διαφορετικούς λόγους στην καθεμία.



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

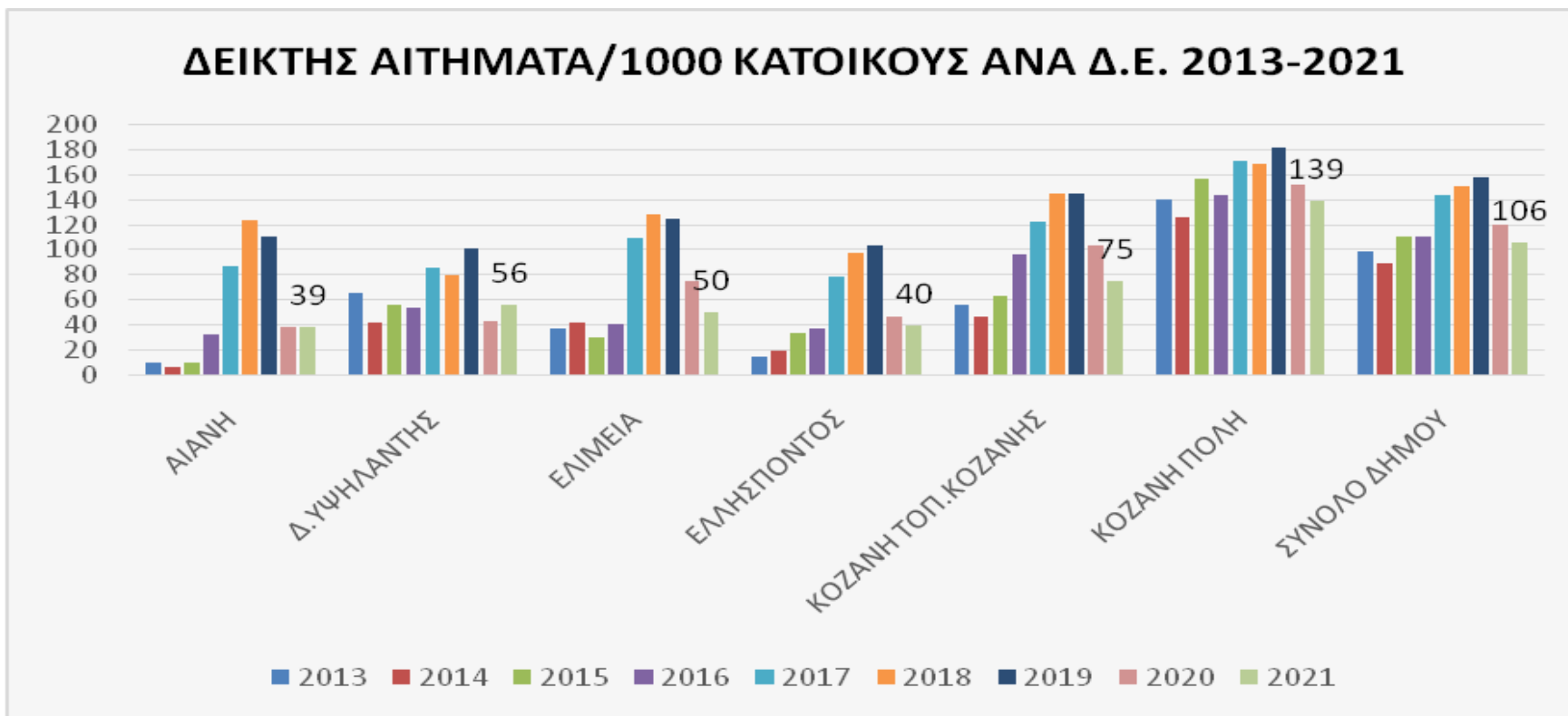
Η Δημοτική Ενότητα Ελλησπόντου παρουσίαζε σταθερή αυξητική τάση του δείκτη όλα τα προηγούμενα με υψηλές τιμές τα έτη 2018-2019, ενώ από το 2020 ακολουθεί και αυτή τη σημαντική πτώση των υπολοίπων Δ.Ε.. Από την ανάλυση των στοιχείων ανά Κοινότητα, φαίνεται ότι η πτώση αυτή οφείλεται κατά κύριο λόγο στις 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	2021
ΑΙΑΝΗ	10	7	11	33	87	124	111	39	39
Δ.ΥΨΗΛΑΝΤΗΣ	66	42	57	54	86	80	101	44	56
ΕΛΙΜΕΙΑ	38	42	31	41	109	128	125	75	50
ΕΛΛΗΣΠΟΝΤΟΣ	15	20	34	38	79	98	103	47	40
ΚΟΖΑΝΗ ΤΟΠ.ΚΟΖΑΝΗΣ	56	47	64	97	122	145	145	104	75
ΚΟΖΑΝΗ ΠΟΛΗ	140	126	156	143	170	168	181	152	139
ΣΥΝΟΛΟ ΔΗΜΟΥ	99	89	111	110	143	150	158	120	106



### 3.3 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ



Ο συγκρίσιμος συνολικός αριθμός αιτημάτων με τη σύγκριση να είναι αυστηρά ποσοτική για τις τρεις βασικές υπηρεσίες, Δ/νση Περιβάλλοντος, Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών και ΔΕΥΑΚ αντίστοιχα, που ασχολούνται περισσότερο 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). Από το 2020 παρατηρείται σημαντική αύξηση στη Δ/νση Περιβάλλοντος, ενώ σημαντική πτώση στη Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών και στη ΔΕΥΑΚ με ποσοστά 60% / 38% / 1%, εικόνα που συνεχίζεται και το 2021 με ποσοστά 63% / 35% / 2% αντίστοιχα.

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

### 3.4 ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

#### ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ/ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΑΝΑ ΤΜΗΜΑ 2013-2021

ΤΜΗΜΑ	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Μ.Ο.
ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ	100%	98%	98%	99%	98%	98%	100%	99%	99%	<b>99%</b>
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	99%	99%	97%	95%	95%	94%	90%	83%	79%	<b>92%</b>
ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΣ	100%	98%	81%	99%	99%	97%	96%	99%	99%	<b>97%</b>
ΥΔΡΕΥΣΗ	97%	97%	92%	95%	95%	90%	94%	78%	64%	<b>89%</b>
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ	96%	100%	90%	94%	93%	87%	91%	87%	56%	<b>88%</b>
ΠΡΑΣΙΝΟ	92%	98%	86%	84%	67%	85%	93%	95%	75%	<b>86%</b>
ΤΗΛΕΘΕΡΜΑΝΣΗ	97%	75%	73%	93%	35%	92%	97%	0%	8%	<b>63%</b>
ΟΔΟΠΟΙΑ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	89%	26%	65%	84%	84%	83%	85%	84%	81%	<b>76%</b>
ΛΟΠΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	0%	0%	0%	0%	0%	84%	82%	57%	62%	<b>32%</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>91%</b>	<b>94%</b>

Ο δείκτης «ολοκληρωμένα / συνολικά αιτήματα» που καταγράφει την ανταπόκριση των τμημάτων για την περίοδο 2013-2021 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 2021 είναι ο μικρότερος όλων των ετών (91%), παρά τη 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 43 μονάδων (μη προσμετρώντας του τμήματος τηλεθέρμανσης), 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 2021 ανέρχεται σε ποσοστό 94% και αυτή φαίνεται να έχει την ίδια πτωτική τάση με τον δείκτη του έτους.

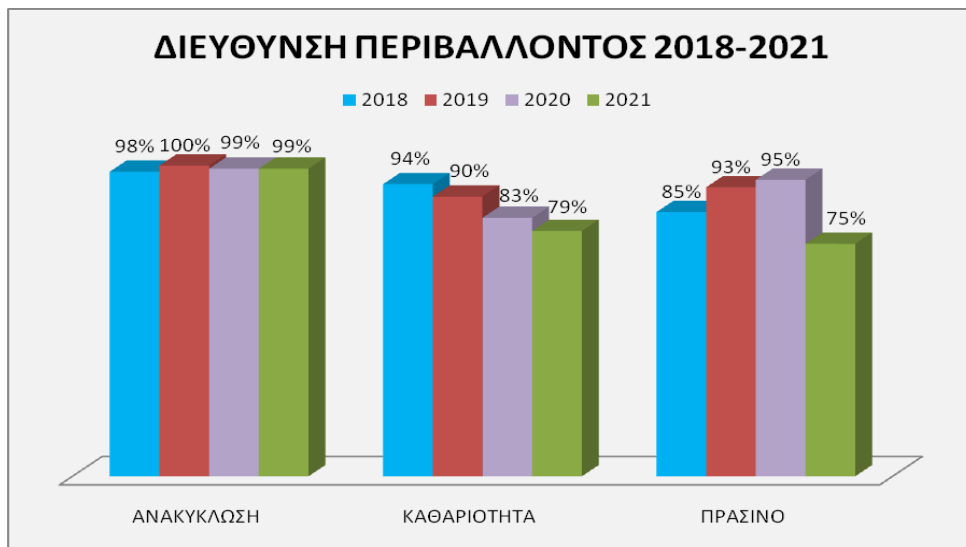
#### 3.4.1. ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ - ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΟΜΕΑΣ	2018	2019	2020	2021
ΠΕΡΙΒΒΑΛΟΝΤΟΣ	ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ	98%	100%	99%	99%
	ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	94%	90%	83%	79%
	ΠΡΑΣΙΝΟ	85%	93%	95%	75%
ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΟΔΟΠΟΙΑ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	83%	85%	84%	81%
	ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΣ	97%	96%	99%	99%
ΔΕΥΑΚ	ΥΔΡΕΥΣΗ	90%	94%	78%	64%
	ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ	87%	91%	87%	56%
	ΤΗΛΕΘΕΡΜΑΝΣΗ	92%	97%	0%	8%

Τα έτη 2019-20 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 2021. Πιο συγκεκριμένα:

- Δ/ση Περιβάλλοντος

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



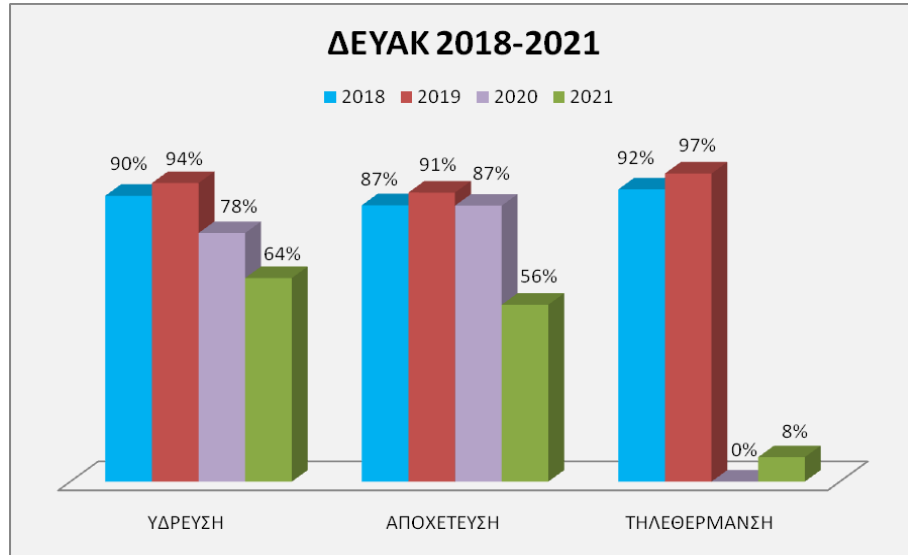
- Δ/ση Τεχνικών Υπηρεσιών

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



- **Δ.Ε.Α.Κ.**

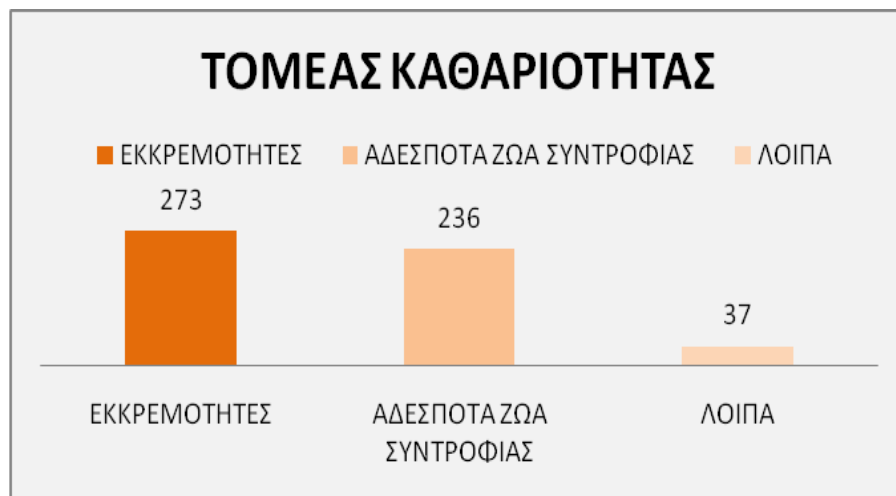
Στον συγκεκριμένο οργανισμό εμφανίζονται μεγάλες αυξομειώσεις στον δείκτη των ολοκληρωμένων αιτημάτων σ' όλους τους τομείς (Υδρευσης, Αποχέτευσης και Τηλεθέρμανσης). Αυτό συμβαίνει όχι γιατί δεν έχουν ολοκληρωθεί τα αιτήματα, αλλά κυρίως γιατί δεν έχει ενημερωθεί το σύστημα με τις απαντήσεις. Η αίτια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



### 3.4.2. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΚΚΡΕΜΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ - ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ

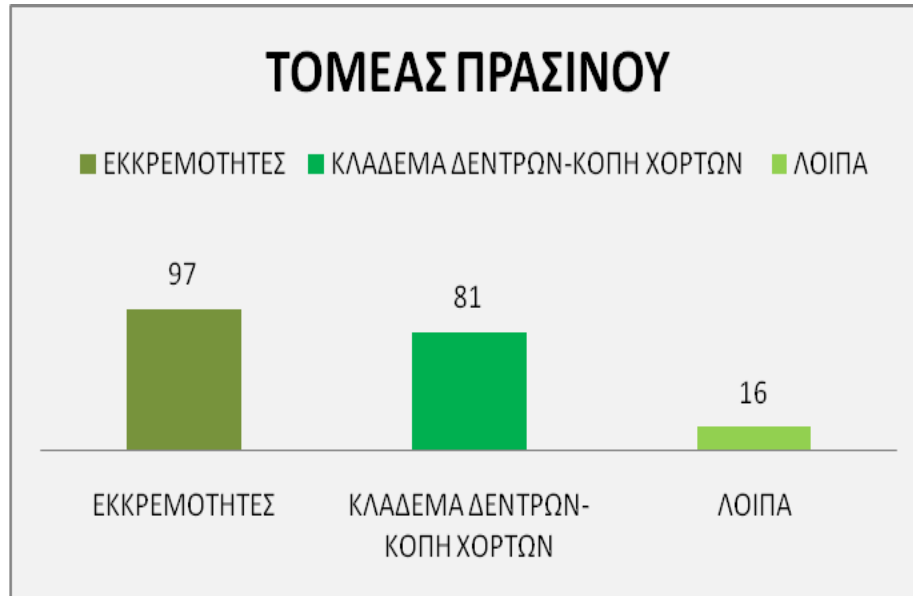
- **Δ/ση Περιβάλλοντος**

Από το σύνολο των εκκρεμών αιτημάτων του τομέα Καθαριότητας, το 87% οφείλονται στην κατηγορία «Αδέσποτα ζώα συντροφιάς», καθώς αφορούν πρόγραμμα με διάφορα προβλήματα και αστοχίες.





Από το σύνολο των εκκρεμών αιτημάτων του τομέα Πρασίνου, το 83% οφείλονται στις κατηγορίες «Κλάδεμα δέντρων-κοπή χόρτων», καθώς αφορούν εργασίες που πραγματοποιούνται ανάλογα τις καιρικές συνθήκες.



- Δ/νση Τεχνικών Υπηρεσιών

Από το σύνολο των εκκρεμών αιτημάτων του τομέα Οδοποιίας - Συντήρησης, το 71% οφείλονται στις κατηγορίες «Ασφαλτόστρωση δρόμων-Λακκούβες», 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 από 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 δυο επόμενα χρόνια παρατηρήθηκε **πτωτική πορεία** του συνολικού αριθμού των αιτημάτων σε ποσοστό περίπου 12% από πέρσι.

Όλες οι υπηρεσίες παρουσιάζουν αυξομειώσεις, με τη μεγαλύτερη πτώση να παρουσιάζεται στο τμήμα Ηλεκτροφωτισμού και τη μεγαλύτερη άνοδο στο τμήμα Καθαριότητας. 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 το τμήμα με υπηρεσιακά σημειώματα, εκτός εάν τα προβλήματα αυτά αφορούν τον τομέα του Ηλεκτροφωτισμού ή κάτι έκτακτο για θέμα ασφάλειας. Επίσης, λόγω της πανδημίας του covid 19 οι σχολικές μονάδες δεν λειτούργησαν κανονικά, οπότε μειώθηκαν και τα εισερχόμενα αιτήματα απ' αυτές, που η πλειονότητά τους συνήθως αφορούσαν το τμήμα Συντήρησης και το τμήμα Πράσινου. Η μείωση καταχώρησης αιτημάτων στη Δ.Ε.Υ.Α.Κ. των δυο τελευταίων ετών οφείλεται κυρίως στον λόγο ότι η υπηρεσία παραμένει **εκτός** της πλατφόρμας της ΓτΔ και η αμφίδρομη επικοινωνία είναι δύσκολη, ενώ η φύση των αιτημάτων προς επίλυση απαιτεί αμεσότητα και εγρήγορση.

Οι συγκεκριμένες Υπηρεσίες είναι αυτές που εμφανίζουν συνεχείς αυξομειώσεις των αιτημάτων τους από την αρχή της λειτουργίας του συστήματος, σε αντίθεση με άλλες, όπως το τμήμα Πολεοδομίας και η Δημοτική Αστυνομία, που εμφανίζουν σχετική σταθερότητα ή το τμήμα Ανακύκλωσης με συνεχώς αυξητική πορεία.

➤ 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 τους τομείς και τις Δ/σεις, εκτρέπονται στην πλειοψηφία τους στη ΓτΔ. Η προτροπή επικοινωνίας των πολιτών προς τις Υπηρεσίες γίνεται **αποκλειστικά και μόνο**, αφού έχει προηγηθεί κλήση του πολίτη και καταγραφή στη ΓτΔ και στην περίπτωση που απαιτούνται ιδιαίτερες διευκρινίσεις από την υπηρεσία. 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 μειώθηκαν σημαντικά σε απόλυτους αριθμούς τα αιτήματα που προέρχονται από τις κοινότητες όλων των Δημοτικών Ενοτήτων (εκτός της Δ.Ε. Δημ. Υψηλάντη που παρουσίασε μικρή άνοδο), 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, ενώ το 2021 επιστρέφει και πάλι στις τιμές 78/22 του παρελθόντος. 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 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 (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 και να αναλυθεί 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 υποενότητας 2.4 (Διεκπεραιωμένα αιτήματα/Συνολικά αιτήματα ανά τμήμα), επηρεάζεται από το πλήθος των αιτημάτων που δέχεται μια Υπηρεσία, από τη διαβάθμισή τους, η οποία καθορίζεται τελικά από την ίδια, σε σχέση με τον χρόνο ανταπόκρισης, αλλά και από τη διάθεση ανταπόκρισης και επεξεργασίας των αιτημάτων από τους υπευθύνους υπαλλήλους, με αποτέλεσμα η σύγκριση των Υπηρεσιών να μην γίνεται με πλήρως αντικειμενικούς όρους. Παρόλα αυτά, η αξιολόγηση αυτή 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 από αυτές (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 και το 2019 με τάση σταθεροποίησης το 2020, ενώ η διάθεση αυτή αντιστρέφεται το 2021 με πτωτική τάση, για λόγους που οφείλονται τόσο σε εξωγενείς αστάθμητους παράγοντες (π.χ. πανδημία), όσο όμως και σε εσωτερικά προβλήματα οργάνωσης των τμημάτων (π.χ. μελέτες, συμβάσεις, κ.α.).

## 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 στους πολίτες θα πρέπει να γίνουν άμεσα ενέργειες **προώθησης και ενημέρωσης**, όπως διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων, καταχώρηση σε τοπικές ιστοσελίδες ενημέρωσης και τακτική ανάρτηση του poster σ' όλα τα κοινωνικά δίκτυα του Δήμου. Η σύσταση αυτή επαναλαμβάνεται για άλλη μια φορά, καθώς **δεν έχει γίνει κάποια οργανωμένη προσπάθεια** προώθησης και ενημέρωσης. Οι ενέργειες αυτές θα μπορούσαν να στοχεύσουν και σ' ένα πιο συγκεκριμένο **τοπικά γεωγραφικό προσδιορισμό**, δηλαδή σε συγκεκριμένες περιοχές κοινοτήτων με μειωμένα αιτήματα. Στο παρελθόν, όπως αναφέρεται και στις προηγούμενες εκθέσεις αξιολόγησης, είχε γίνει η προμήθεια ενημερωτικών φυλλαδίων, χωρίς όμως να έχει πραγματοποιηθεί ακόμη η διανομή τους, ενώ τα κοινωνικά δίκτυα αποτελούν για μεγάλη μερίδα συμπολιτών μας, εκτός από τρόπο επικοινωνίας και μέσο ενημέρωσης, οπότε με συχνές επαναλαμβανόμενες αναρτήσεις στα social media του Δήμου, οι οποίες είναι χωρίς κόστος, δημιουργούνται τα θεμέλια για την κατεύθυνση υλοποίησης του στόχου υπενθύμισης και εξοικείωσης των πολιτών με τη λειτουργία της ΓτΔ.

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, **κρίνεται απαραίτητη η στελέχωση του τμήματος με προσωπικό**, που να διαθέτει επικοινωνιακές ικανότητες και ευχέρεια στη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Να τονιστεί ότι οι εργαζόμενοι του τηλεφωνικού κέντρου της ΓτΔ, οι όποιοι είναι οι ίδιοι 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 είναι επιφορτισμένοι και με 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 του γραφείου και να υπάρχει **επιπλέον μόνιμο προσωπικό**.

Αξίζει να σημειωθεί ότι λόγω της πανδημίας του covid 19 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 μέχρι και τον Μάιο του 2021. Από τον Ιούνιο ο ένας Καταχωρητής (2) επέστρεψε στο γραφείο και ασχολείται κυρίως με την έκδοση των βεβαιώσεων μόνιμης κατοικίας, με βοηθητικό προσωπικό τον

Καταχωρητή (4), ενώ οι Καταχωρητές (1) και (3) παραμένουν μέχρι και σήμερα σε τηλεργασία. Το τηλεφωνικό κέντρο τόσο της ΓτΔ, όσο και του Δήμου, εκτρέπονται σε σταθερό ή κινητό τηλέφωνο του εκάστοτε Καταχωρητή, εναλλάξ, ο οποίος με προσωπικό 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. Το εγχείρημα θεωρείται άτι στέφτηκε με επιτυχία και λειτούργησε αρμονικά, ενώ ήταν πρωτόγνωρο για όλους και στήθηκε εξ αρχής από τη διαχειρίστρια της ΓτΔ και με την άριστη συνεργασία με συναδέλφους Καταχωρητές και τους υπόλοιπους συναδέλφους, καθώς και την υποστήριξη και αμέριστη κατανόηση εκ μέρους του Δήμαρχου και της Διοίκησης δεν δημιουργήθηκε κάποιο σοβαρό ή δυσεπίλυτο πρόβλημα.

Η **επίλυση όμως του χωροταξικού θέματος** του γραφείου, πρέπει να ληφθεί **άμεσα και σοβαρά υπόψη**, πριν την επάνοδο του συνόλου των εργαζομένων στον χώρο.

3) Σε ορισμένες περιπτώσεις εξακολουθεί όλα τα χρόνια να παρατηρείται το φαινόμενο **χρονικής υστέρησης** της καταγραφής των ενεργειών ολοκλήρωσης στο σύστημα ενός αιτήματος, σε σχέση με τον πραγματικό χρόνο που έγιναν 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 έχουν βελτιωθεί σε ικανοποιητικό 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 που την αφορούν, από τον Οκτώβριο του 2019 και έπειτα. Δόθηκε προσωρινή λύση, η οποία χρησιμοποιείται πλέον ως μόνιμη, για την ενημέρωση της υπηρεσίας με έγγραφο excel μέσω κοινής χρήσης στο Google Drive, η οποία όμως είναι **πρόχειρη, δύσχρηστη και μη ασφαλή**. Καθ' όλη τη διάρκεια η συνεργασία με την υπηρεσία είναι μη επικοινωνητική, δεν υπάρχει αμφίδρομη  
ΔΗΜΟΣ ΚΟΖΑΝΗΣ Σελίδα 27

**επικοινωνία και τα αιτήματα που καταγράφονται επεξεργάζονται με τεράστια καθυστέρηση και κατόπιν επίμονης τηλεφωνικής πίεσης και επικοινωνίας μέσω email**, παρόλα τα ποιοτικά χαρακτηριστικά τους που απαιτούν άμεση επέμβαση και επεξεργασία. **Προτείνεται**, για ακόμη μια φορά, να συζητηθεί το θέμα με τη Δ.Ε.Υ.Α.Κ. και να βρεθεί μια λύση που να ικανοποιεί και να διευκολύνει τη συνεργασία για να μεταφέρονται και να επιλύονται τα προβλήματα των πολιτών αμεσότερα ή εάν διευκολύνεται περισσότερο η συγκεκριμένη υπηρεσία να απευθύνονται οι πολίτες **απευθείας** σ' αυτήν.

Το 2021 , όπως και το 2020, ήταν μια χρονιά που εν εξελίξει της πανδημίας και ανατροπής όλων των δεδομένων μέχρι τώρα συνηθειών, αλλά και αναδιοργάνωσης της λειτουργίας των υπηρεσιών, προκειμένου να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα, η ΓτΔ κλήθηκε να λειτουργήσει και εξ αποστάσεως για την ορθή και ομαλή λειτουργία της, σε συνεργασία με τις οργανικές μονάδες υποδοχής και διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών, με σχετική επιτυχία. Να επισημανθεί ότι η τηλεργασία δεν αντικαθιστά ολοκληρωτικά σε καμία περίπτωση τη φυσική παρουσία των εργαζομένων στον χώρο τους από άποψη ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας, ειδικά όταν αυτή έχει σχέση με την εξυπηρέτηση κοινού.

Στόχος κάθε χρονιάς είναι η συνεχιζόμενη βελτίωση του εργαλείου διαχείρισης της καθημερινότητας του πολίτη και η επαγόμενη βελτίωση της ανταπόκρισης του Δήμου στις ανάγκες και τα αιτήματα των πολιτών μέσω της εδώ και εννιά χρόνια λειτουργίας της ΓτΔ, ενώ προϋπήρχε από το 1995, ως τηλεφωνική γραμμή παραπόνων και ενημέρωσης το επωνομαζόμενο «195», συνολικά 26 χρόνια. Απαραίτητη προϋπόθεση, όμως για να αξιοποιηθεί ουσιαστικά αυτό το εργαλείο, είναι να υιοθετηθεί απ' όλους τους εμπλεκόμενους **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.

Κοζάνη, 10/02/2022

Η υπεύθυνη λειτουργίας της ΓτΔ

Παρασκευά Ζησιούλα

Δ.Ε. Διοικητικού