



Γραφείο Γενικού Γραμματέα

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ Κ.Ε.Π. - ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΕΤΟΥΣ 2023

1. Αρμοδιότητες της υπηρεσίας και αποτύπωση των εργασιών

ΚΕΠ ΧΟΛΑΡΓΟΥ	2022	2023
Υποθέσεις Δήμων	1556	1451
Υποθέσεις Δ/νσης Μεταφορών	308	205
Υποθέσεις Υπ. Δικαιοσύνης	2332	1898
Υποθέσεις Στρατολογίας	448	358
Υποθέσεις ΕΦΚΑ	410	520
Υποθέσεις ΕΟΠΥΥ	181	98
Υποθέσεις ΟΑΕΔ	1112	810
e ΠΑΡΑΒΟΛΑ	933	929
ΛΟΙΠΕΣ Διαδικασίες	173	275
Υποθέσεις ΘΥΡΙΔΩΝ GOV.GR	2926	3471
ΑΠΕΔ – Ψηφιακές Υπογραφές	601	120
Διάφορες On-Line ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ	2370	1038
ΣΥΝΟΛΟ	13.350	11.173

ΚΕΠ ΠΑΠΑΓΟΥ	2022	2023
Υποθέσεις Δήμων	1049	852
Υποθέσεις Δ/νσης Μεταφορών	447	371
Υποθέσεις Υπ. Δικαιοσύνης	1752	1582
Υποθέσεις Στρατολογίας	260	143
Υποθέσεις ΕΦΚΑ	268	231
Υποθέσεις ΕΟΠΥΥ	45	72
Υποθέσεις ΟΑΕΔ	487	320
e ΠΑΡΑΒΟΛΑ	753	716
ΛΟΙΠΕΣ Διαδικασίες	136	235
ΑΠΕΔ – Ψηφιακές Υπογραφές	301	57
Υποθέσεις ΘΥΡΙΔΩΝ GOV.GR	1721	3003
Διάφορες On-Line ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ	1655	954
ΣΥΝΟΛΟ	8.874	8.536



Γραφείο Γενικού Γραμματέα

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ:

Ο αριθμός των υποθέσεων έχει επανέλθει στα προ-COVID επίπεδα, με αρκετούς πολίτες να επιλέγουν την ηλεκτρονική διεκπεραίωση μέσω GOV.GR.

Με την ένταξη στα ΚΕΠ νέων ηλεκτρονικών διαδικασιών, έχει αλλάξει ο τρόπος υποβολής των αιτημάτων και διεκπεραίωσης.

Α) απαιτείται περισσότερος χρόνος για έλεγχο και σκανάρισμα των δικαιολογητικών

Β) αρκετές ηλεκτρονικές πλατφόρμες είναι δύσχρηστες

Γ) δεν είναι εύκολη η επικοινωνία με τις αρμόδιες για την ηλεκτρονική διεκπεραίωση υπηρεσίες, με αποτέλεσμα να αναλώνεται περισσότερος χρόνος από το προσωπικό τόσο κατά την υποβολή όσο και κατά την παρακολούθηση της πορείας των αιτημάτων

Δ) η παρακολούθηση της πορείας των αιτημάτων είναι είτε αδύνατη, είτε δύσκολη λόγω της χρήσης πολλών διαφορετικών εφαρμογών, με διαφορετικά πρωτόκολλα και διαφορετικούς τρόπους διεκπεραίωσης

Ε) οι πιο πολλές ηλεκτρονικές διαδικασίες βασίζονται σε βάσεις δεδομένων με ελλιπείς εγγραφές (π.χ. μητρώο ΑΑΔΕ, Μητρώο Πολιτών) πράγμα που καθιστά αδύνατη την διεκπεραίωσή τους πριν αυτές επικαιροποιηθούν από τις αρμόδιες υπηρεσίες.

ΣΤ) η πτώση του πλήθους των διαδικασιών σχετικών με την Δ/ση Μεταφορών, οφείλεται στο ότι οι χρόνοι ανταπόκρισης από το αρμόδιο τμήμα που εξυπηρετεί τα ΚΕΠ όλης της Αττικής, είναι αρκετά αυξημένοι με αποτέλεσμα οι πολίτες να επιλέγουν να απευθύνονται απευθείας στην αρμόδια υπηρεσία, η οποία μπορεί βάση νόμου να τους χορηγεί ειδική βεβαίωση προκειμένου να οδηγούν.

Ζ) σε ό,τι αφορά Γνήσια Υπογραφή και Επικυρώσεις και τις υποθέσεις που αφορούν την εφαρμογή του Α.Μ.Κ.Α., το νέο σύστημα των στατιστικών στοιχείων δεν τηρεί σχετικό αρχείο. Ο όγκος τους όμως είναι πάνω από το μισό της ημερήσιας κίνησης, αυξανόμενος μάλιστα, ειδικά μετά το καλοκαίρι του 2022 όταν με νόμο η Ελληνική Αστυνομία σταμάτησε να θεωρεί το γνήσιο της υπογραφής.

Η) επίσης δεν καταγράφεται πουθενά ο όγκος της διοικητικής πληροφόρησης προς τους πολίτες είτε τηλεφωνικά είτε διά ζώσης. Οι πληροφορίες δε αυτές συχνά απαιτούν διερεύνηση και επικοινωνία με άλλες υπηρεσίες πριν παρασχεθούν στους πολίτες, διότι πρόκειται για αντικείμενο που δεν περιορίζεται σε συγκεκριμένες αρμοδιότητες.



Γραφείο Γενικού Γραμματέα

2. Απασχολούμενο προσωπικό

ΚΕΠ ΧΟΛΑΡΓΟΥ ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ		
Αριθμός υπαλλήλων	Επίπεδο εκπαίδευσης	Κλάδος/ειδικότητα
1	ΠΕ	Δ.Υ.Π.
1	ΔΕ	Δ.Υ.Π.
ΚΕΠ ΧΟΛΑΡΓΟΥ ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ		
2	ΠΕ	Δ.Υ.Π.
ΚΕΠ ΠΑΠΑΓΟΥ		
1	ΠΕ	Διοικητικού (Δ/ντρια)
2	ΠΕ	Δ.Υ.Π.

3. Καταλληλότητα, επάρκεια

Οι ειδικοί και τα προσόντα του υπάρχοντος προσωπικού αντιστοιχούν στις απαιτήσεις των δραστηριοτήτων της Υπηρεσίας;

Το προσωπικό διαθέτει επαρκή προσόντα, αλλά απαιτείται συνεχής εκπαίδευση στα νέα αντικείμενα που ανατίθενται στην υπηρεσία.

4. Περιγράψτε κατά προτεραιότητα (ειδικότητα, επίπεδο σπουδών, κτλ, βάσει του ΟΕΥ) προσωπικό που θα επιθυμούσατε να ενταχθεί στην υπηρεσία σας μέσω της κινητικότητας.

ΚΕΠ ΧΟΛΑΡΓΟΥ ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ		
Αριθμός υπαλλήλων	Επίπεδο εκπαίδευσης	Κλάδος/ειδικότητα
ΚΕΠ ΧΟΛΑΡΓΟΥ ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ		
ΚΕΠ ΠΑΠΑΓΟΥ		
1	ΔΕ	Δ.Υ.Π.



Γραφείο Γενικού Γραμματέα

5. Ανάγκες κατάρτισης του προσωπικού

Προσδιορίστε τους τίτλους των θεμάτων για τα οποία ενδεχομένως χρειάζεται πρόσθετη ενημέρωση / επιμόρφωση το προσωπικό της Υπηρεσίας.

Απαιτείται συνεχής εκπαίδευση στα νέα αντικείμενα που ανατίθενται στην υπηρεσία.

6. Κτίρια & Εξοπλισμός

Κτιριακές εγκαταστάσεις

Οι υπάρχοντες χώροι εγκατάστασης της Υπηρεσίας είναι επαρκείς, κατάλληλοι και λειτουργικοί;

ΝΑΙ	X	ΟΧΙ	
-----	---	-----	--

Αν ΟΧΙ, αιτιολογείστε

--

Ανάγκες σε Η/Μ εξοπλισμό

Αν θεωρείτε ότι υπάρχουν ελλείψεις, εντοπίστε τις ανάγκες προμήθειας πρόσθετου ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού (αυτοκίνητα, μηχανήματα ή άλλα τεχνικά μέσα).

Δραστηριότητες της Υπηρεσίας	Πρόσθετες ανάγκες σε Η/Μ εξοπλισμό
ΚΕΠ ΧΟΛΑΡΓΟΥ	1 Καταστροφείας εγγράφων
ΚΕΠ ΠΑΠΑΓΟΥ	1 Καταστροφείας εγγράφων

Συντήρηση υποδομής και εξοπλισμού

Ποια είναι τα τυχόν προβλήματα στις διαδικασίες συντήρησης και αντικατάστασης της κτιριακής υποδομής και του τεχνικού εξοπλισμού που χρησιμοποιεί ήδη η Υπηρεσία;

Απαιτείται αναβάθμιση ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων και δικτύου και στα 2 ΚΕΠ του δήμου μας.



Γραφείο Γενικού Γραμματέα

7. Συστήματα Πληροφορικής και Επικοινωνιών

Λειτουργία των υφιστάμενων συστημάτων πληροφορικής

Ποια είναι τα προβλήματα στη λειτουργία των συστημάτων πληροφορικής (software and hardware) που χρησιμοποιεί ήδη η Υπηρεσία;

Απαιτείται επέκταση της δομημένης καλωδίωσης και στο ΚΕΠ Παπάγου, καθώς και πρόσθετος εξοπλισμός όπως αναφέρουμε παρακάτω.

Ανάγκες σε εξοπλισμό πληροφορικής και εξοπλισμό γραφείου

Αν θεωρείτε ότι υπάρχουν ελλείψεις στον εξοπλισμό πληροφορικής (λογισμικό και υλικό) και στον εξοπλισμό γραφείου (ΦΑΞ, φωτοαντιγραφικά), εντοπίστε τις ανάγκες προμήθειας πρόσθετου εξοπλισμού.

Δραστηριότητες της Υπηρεσίας	Ανάγκες σε εξοπλισμό πληροφορικής και εξοπλισμό γραφείου
ΚΕΠ ΧΟΛΑΡΓΟΥ	3 Barcode Scanner 2D
ΚΕΠ ΠΑΠΑΓΟΥ	2 Barcode Scanner 2D

Αξιοποίηση των ΤΠΕ

Ποιες λειτουργίες / δραστηριότητες της Υπηρεσίας θεωρείτε ότι θα έπρεπε να υποστηρίζονται με συστήματα πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητάς τους

8. Υποστήριξη της λειτουργίας της Υπηρεσίας

Υπάρχει ανάγκη υποστήριξης της Υπηρεσίας από άλλες υπηρεσίες του Δήμου ή εξωτερικούς συνεργάτες; (π.χ. νομική υποστήριξη, υποστήριξη σε θέματα μηχανοργάνωσης, σε θέματα χρηματοδοτήσεων, σε θέματα προγραμματισμού, κοκ)



Γραφείο Γενικού Γραμματέα

9. Συνεργασίες με άλλες Υπηρεσίες του Δήμου

Αποτυπώστε τα σημαντικότερα προβλήματα, εφόσον υπάρχουν, της συνεργασίας με τις Υπηρεσίες με τις οποίες συνεργάζεστε.

10. Προτάσεις για την ανάπτυξη/αναβάθμιση της Υπηρεσίας

Καταγράψτε συνοπτικά τις προτάσεις σας για την αντιμετώπιση των σημαντικότερων, κατά τη γνώμη σας, προβλημάτων που θα πρέπει να αντιμετωπιστούν την επόμενη περίοδο

1	Ενίσχυση σε προσωπικό.
2	Συνεχής εκπαίδευση προσωπικού.
3	Ενίσχυση με εξοπλισμό.