

ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

Τμήμα Μηχανικών Παραγωγής & Διοίκησης

**Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
και η συνεισφορά της στην
Εξάλειψη Της Διαφθοράς
και την
Βελτίωση των Υπηρεσιών
στη Δημόσια Διοίκηση**

ΚΥΡΙΑΚΟΣ Γ. ΚΩΤΣΟΓΛΟΥ

Χανιά, 2013



ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

**Τμήμα Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης
Τομέας Οργάνωσης και Διοίκησης**

Εργαστήριο Διοικητικών Συστημάτων

**Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
και η συνεισφορά της στην
Εξάλειψη της Διαφθοράς
και την
Βελτίωση των Υπηρεσιών
στη Δημόσια Διοίκηση**

Πεδίο Εφαρμογής: Διεύθυνση Πολεοδομίας & Πολεοδομικών Εφαρμογών Π.Ε.Χ.

**Διατριβή που υπεβλήθη για την μερική ικανοποίηση των απαιτήσεων για την απόκτηση
Διδακτορικού Διπλώματος**

**Υπό τον
Κυριάκο Γ. Κώτσογλου**

Χανιά, 2013

Η Διδακτορική Διατριβή του Κυριάκου Γ. Κώτσογλου εγκρίνεται από τους:

Όνομα	Υπογραφή
-------	----------

1. Βασίλειος Μουστάκης

2. Κωνσταντίνος Ζοπουνίδης

3. Κωνσταντίνος Ταραμπάνης

4. Ευάγγελος Γρηγορούδης

5. Γεώργιος Δούνιας

6. Θωμάς Κοντογιάννης

7. Γεώργιος Ποταμιάς

Αφιερώνεται,
στην οικογένειά μου ...,
στον μπαμπά...,
στους φίλους και συμφοιτητές που έφυγαν νωρίς...,
...,

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω ειλικρινά όλους όσους συνέβαλαν στην σύνταξη, την επεξεργασία, την εκπόνηση και την ολοκλήρωση, της παρούσας διατριβής.

Πρωτίστως, ιδιαίτερες ευχαριστίες θα ήθελα φυσικά να εκφράσω προς τον επιβλέποντα μου, Βασίλη Μουστάκη, Καθηγητή στο Τμήμα Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης του Πολυτεχνείου Κρήτης, για την ανάθεση της παρούσας διατριβής, την εμπιστοσύνη που μου έδειξε, την πολύτιμη καθοδήγηση του και την καταλυτική συμπαράσταση και υποστήριξη του σε όλα τα στάδια της διαδικασίας από την έναρξη, μέχρι και την ολοκλήρωση της.

Επίσης, θα ήθελα εν συνεχεία να ευχαριστήσω τους υπόλοιπους καθηγητές οι οποίοι ενέκριναν την διατριβή μου, τόσο εκείνους με τους οποίους συνεργάστηκα στα πλαίσια αυτής, όσο και εκείνους που εκτός από επιστημονικοί αρωγοί, υπήρξαν πολύ σημαντικοί φίλοι ή συνεργάτες, σε όλα τα μέχρι στάδια της ζωής μου, απ' την αρχή των σπουδών ή της γνωριμίας μας. Ιδιαίτερα δε τον κ. Β. Γρηγορούδη για την ορθογραφική-συντακτική διόρθωση.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους εκείνους που από απλό ενδιαφέρον και σε μερικές περιπτώσεις σχεδόν αγωνία για το αντικείμενο της διατριβής μου παρείχαν υλικό σε οποιαδήποτε μορφή, τους καλούς συναδέλφους της Διεύθυνσης Πολεοδομίας της Περιφερειακής Ενότητας Χανίων που βοήθησαν στη διατριβή όπως και τους μηχανικούς που συμμετείχαν στην ανάλογη έρευνα.

Όμως, πάνω απ' όλα, θέλω να ευχαριστήσω το Πολυτεχνείο Κρήτης ως χώρο κι όχι μόνο για τις ευκαιρίες που δίνει, αλλά για την «διαδρομή» που έδειξε, σε μένα ανάμεσα σε πολλούς άλλους, συντροφεύοντάς με δημιουργικά από την πρώτη μέρα λειτουργίας του μέχρι σήμερα και ελπίζω για πολλά χρόνια ακόμα.

...

ΣΥΝΤΟΜΟ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Ο Κυριάκος Κώτσογλου, γεννήθηκε στα Χανιά τον Ιανουάριο του 1967. Εισήχθηκε στο Πολυτεχνείο Κρήτης και την Σχολή Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης το 1984, κατά την πρώτη χρονιά λειτουργίας του από όπου και αποφοίτησε με βαθμό 7,83. Στη συνέχεια, από το 1998 έως το 2000 συνέχισε τις σπουδές του και πάλι στο Πολυτεχνείο Κρήτης και το τμήμα Μ.Π.Δ., αποκτώντας μεταπτυχιακό δίπλωμα στην Οργάνωση & Διοίκηση Επιχειρήσεων.

Κατά τη διάρκεια της προπτυχιακής του φοίτησης, συνεργάστηκε με τον τότε συμβασιούχο καθηγητή Πληροφορικής του Π.Κ. κ. Π. Βαρελά, με τον οποίο εξέδωσαν από κοινού δύο βιβλία, με τίτλους «Τεχνικές Προγραμματισμού για IBM και Συμβατούς» και «Λειτουργικά Συστήματα και MS-DOS, Tips & Tricks», Εκδόσεις Κασσιμάτη, 1987 και 1988 αντίστοιχα. Οι παραπάνω εκδόσεις, αποτέλεσαν εγχειρίδια στα μαθήματα των «Τεχνικών Προγραμματισμού» και των «Λειτουργικών Συστημάτων» τόσο στο Πολυτεχνείο Κρήτης όσο και σε άλλα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας, όπως το Μετσόβιο Πολυτεχνείο της Αθήνας.

Από τον Φεβρουάριο του 1986 έως και τον Μάιο του 1989 και εν συνεχεία έως τον Ιανουάριο του 1994 εργάστηκε ως υπεύθυνος Τεχνικού Τμήματος στις εταιρείες πληροφορικής «Memo Computers A.E.» και «C.I.S. S.A.» IBM Partner & Dealer για την Κρήτη.

Τον Ιανουάριο του 1994 υπηρέτησε την στρατιωτική του θητεία στην Αεροπορία με την ειδικότητα του «Προγραμματιστή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών», όπου αμέσως μετά την βασική του εκπαίδευση, ασχολήθηκε με την ανάπτυξη εφαρμογών πληροφορικής, στο Γ.Ε.Α.

Από τον Ιανουάριο του 1995 έως τον Μάρτιο του 1998 εργάστηκε από την θέση του Διευθυντή στο εστιατόριο γρήγορης εξυπηρέτησης “Goody’s” από την έναρξή του στα Χανιά. Το εν λόγω υποκατάστημα, βραβεύθηκε ως το καλύτερο της αλυσίδας το έτος 1997.

Από τον Μάρτιο του 1998 έως και το Μάιο του 2007, εργάστηκε στον καταναλωτικό συνεταιρισμό ΙΝ.ΚΑ. Χανίων το οποίο αποτελεί μια από τις δέκα (10) μεγαλύτερες αλυσίδες χονδρικού και λιανικού εμπορίου – Super Market – στην Ελλάδα. Η βασική του θέση ήταν εκείνη του «Διευθυντή Οργάνωσης και Ανάπτυξης» αλλά στα δέκα χρόνια συνεργασίας του με την εν λόγω αλυσίδα, οι αρμοδιότητές του πολύ συχνά ξεπέρασαν τα συμβατικά όρια του παραπάνω τίτλου αναλαμβάνοντας παράλληλα θέσεις και αρμοδιότητες όπως Διευθυντής μάρκετινγκ, δημοσίων σχέσεων και πωλήσεων, Διευθυντής ενεργειών ανάπτυξης, νέων καταστημάτων, και επενδύσεων, υπεύθυνος ποιότητας και προτύπων Haccp & Iso 9001:2000, υπεύθυνος εκπαίδευσης προσωπικού, Διευθυντής τεχνικού τμήματος.

Παράλληλα με το παραπάνω αντικείμενο, από τον Μάιο του 2005 έως και τον Μάιο του 2007, ανέλαβε καθήκοντα Γενικού Διευθυντή στον Σύνδεσμο Επιχειρήσεων Σούπερ Μάρκετ Ελλάδος, το Σ.Ε.Σ.Μ.Ε. Το συγκεκριμένο συλλογικό όργανο αποτέλεσε το συνδικαλιστικό φορέα των αλυσίδων λιανικού και χονδρικού εμπορίου από την δεκαετία του ‘70 έως το 2007.

Από τον Μάιο του 2007 έως και το Δεκέμβριο του 2009 εργάστηκε ως σύμβουλος – εξωτερικός συνεργάτης στον Οργανισμό Ανάπτυξης Δυτικής Κρήτης, τον Ο.Α.ΔΥ.Κ. Στο πλαίσιο της παραπάνω συνεργασίας, ανέπτυξε τον Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Προγραμματισμό του Οργανισμού (Ν. 3429/2005), συντόνισε τον σχεδιασμό, την εφαρμογή, υλοποίηση και πιστοποίηση του Ο.Α.ΔΥ.Κ. στο σύστημα ποιότητας ISO και την Διαχειριστική Επάρκεια του φορέα, συνέταξε το σύστημα αξιολόγησης, τον εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας του οργανισμού, ενώ τέλος συμμετείχε στο νομοθετικό έργο που θωράκισε θεσμικά τον Ο.Α.ΔΥ.Κ.

Παράλληλα με το προηγούμενο εργασιακό του αντικείμενο στον Ο.Α.ΔΥ.Κ., από τον Μάιο του 2007 μέχρι και τον Αύγουστο του 2008, εργάσθηκε ως ειδικός σύμβουλος του Νομάρχη Χανίων, θέση από την οποία παρείχε διοικητικό και οργανωτικό έργο προς την Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Χανίων γενικότερα. Συγκεκριμένα, ανέλαβε την αναδιάρθρωση της Διεύθυνσης Πολεοδομίας και Πολεοδομικών Εφαρμογών όπως και υπεύθυνος για την εφαρμογή της «Ηλεκτρονικής Πολεοδομίας». Παράλληλα ανέλαβε την συνολική εφαρμογή των Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων – Ο.Π.Σ.Ν.Α.- της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης καθώς και την ευθύνη υλοποίησης του «Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης» (Common Assessment Framework) και την “Διοίκηση μέσω Στόχων” βάσει του Νόμου 3230/2004. Παράλληλα, παρείχε συμβουλευτικό έργο προς την Διεύθυνση Προγραμματισμού και Έργων για την εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας (ISO 9001:2001) της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων και τη Διοικητική Επάρκεια του φορέα. Τέλος, συνέταξε την προκήρυξη και τα τεχνικά χαρακτηριστικά σχετικά με την Δικτυακή Πύλη της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων ενώ συνέταξε και συνόδευσε μέχρι και την ίδρυσή, στελέχωσή και οργάνωσή του, το Κρητικού Συμφώνου Ποιότητας μια διανομαρχιακή προσπάθεια όλων των περιφερειακών ενοτήτων της Κρήτης για τη διάσωση και ανάδειξη του διατροφικού της προτύπου. Τα αντικείμενα αυτά διατήρησε πλήρως, ως το τέλος του 2010.

Από τον Αύγουστο του 2008 έως και το τέλος της εν λόγω Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης στις 31-12-2010, ανέλαβε τη θέση του Γενικού Γραμματέα της Ν.Α. Χανίων, θέση την οποία διατήρησε έως και την έναρξη της νέας διοικητικής αρχιτεκτονικής αυτής του «Καλλικράτη».

Καθόλη την διάρκεια των ετών από το 1989 και το Α' Κ.Π.Σ. μέχρι και σήμερα, ασχολήθηκε με την εκπαίδευση σε κέντρα ελευθέρων σπουδών, επιμελητήρια, φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης, ιδιωτικές σχολές όπως η «ΖΗΤΑ» αλλά και Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης όπως το ΚΕΚ της ΓΣΒΕΕ, το ΚΕΚ ΔΙΑΣΤΑΣΗ και το ΚΕΚ ΔΕΛΤΑ του οποίου είναι συντονιστής ενεργειών κατάρτισης Κρήτης. Το αντικείμενο αυτό τον συνοδεύει με πείρα πάνω από 12.000 διδακτικές ώρες όλα αυτά τα χρόνια ενώ πιστοποιήθηκε ως εκπαιδευτής σε φορείς όπως το Ε.ΚΕ.ΠΙΣ., ο Ε.Φ.Ε.Τ., το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο και ο Ο.Α.Ε.Δ. – Λ.Α.Ε.Κ.

Από τον Ιανουάριο του 2011 έως και σήμερα, εργάζεται ως Γενικός Διευθυντής στον Όμιλο Επιχειρήσεων Caldera, έναν όμιλο με τεχνικό, κατασκευαστικό και ξενοδοχειακό αντικείμενο. Στο όμιλο εργάζονται περίπου 400 εργαζόμενοι και ανήκουν (5) ξενοδοχεία τριών έως και πέντε αστέρων συνολικής δυναμικότητας άνω των 4.000 κλινών και 650.000 διανυκτερεύσεων κατά τη διάρκεια της σεζόν. Οι παραπάνω αριθμοί σε συνδυασμό με έναν μεγάλο αριθμό βιλλών, διαμερισμάτων και ακινήτων κατατάσσουν το Όμιλο μέσα στους πέντε (5) μεγαλύτερους τουριστικούς ομίλους της χώρας από πλευράς δυναμικότητας.

Στα χρόνια που περιγράφηκαν στα προηγούμενα συμμετείχε στα κοινά μέσα από τη συμμετοχή του σε διάφορες επιτροπές και σωματεία. Πιο συγκεκριμένα, διετέλεσε ως μέλος και ταμίας (2003-2009), ενώ συνεχίζει να διατελεί (2009-2015) Γενικός Γραμματέας του Δ.Σ. του Συλλόγου Μηχανολόγων Περιφερειακού Τμήματος Χανίων, τακτικό μέλος της επιτροπής εναλλακτικής διαχείρισης Ε.Π.Ε.Δ. του Υ.Π.Ε.Κ.Α., τακτικό μέλος του Εθνικού Συμβουλίου Πολιτικής Ελέγχου Τροφίμων – Ε.Σ.Π.Ε.Τ. – του Ε.Φ.Ε.Τ., τακτικό μέλος των επιτροπών προώθησης των αγροτικών προϊόντων του Νομού Χανίων και της επιτροπής τουριστικής προβολής της Π.Ε. Χανίων. Τέλος, συμμετείχε σε διάφορες επιτροπές εργασίας του Τ.Ε.Ε. ενώ αποτέλεσε και μέλος του Δ.Σ. του Πανελληνίου Συνδέσμου Μηχανικών Π. & Δ.

Είναι παντρεμένος από το 1998 με τη Σοφία, ενώ έχει και δύο παιδιά, την Εύη και το Γιώργο.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΜΕΡΟΣ Α΄	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 – ΕΙΣΑΓΩΓΗ	21
1.1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ - ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ ΤΗΣ	23
1.2. ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΕΝΝΟΙΩΝ ΤΗΣ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ	25
1.2.1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, e-Government	25
1.2.2. Διαφθορά στη Δημόσια Διοίκηση – Η «Λερναία Ύδρα» του σήμερα	27
1.2.2.1. 9 ^η Δεκεμβρίου – Παγκόσμια Ημέρα κατά της Διαφθοράς	28
1.2.3. Βελτίωση των Παρεχομένων Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης	29
1.2.4. Η Δομή της Διατριβής	31
1.2.4.1. Μέρος Α΄ – Εισαγωγή στην Διδακτορική Διατριβή	31
1.2.4.2. Μέρος Β΄ – Πολεοδομία Π.Ε. Χανίων – Αναδιάρθρωση Υπηρεσιών & Εξυπηρέτηση	31
1.2.4.3. Μέρος Γ΄ – Πολεοδομία Π.Ε. Χανίων – Μελέτη Ικανοποίησης των Μηχανικών	32
1.3. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΈΡΕΥΝΑ – ΠΡΩΤΟΤΥΠΙΑ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ	33
1.3.1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	33
1.3.2. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διαφθορά ή έλλειψη Εμπιστοσύνης προς το Κράτος ...	38
1.3.3. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ικανοποίηση - Εξυπηρέτηση του Πολίτη	40
1.3.4. Τεκμηρίωση της πρωτοτυπίας της Διδακτορικής Διατριβής	42
ΜΕΡΟΣ Α΄	43
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 – ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΔΙΑΦΘΟΡΑ – CASE STUDY	43
2.1. ΈΝΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ	45
2.2. ΤΟ ΘΕΜΑ	45
2.3. ΑΡΧΙΚΑ ΣΧΟΛΙΑ – ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΔΡΑΣΕΙΣ ΠΑΝΩ ΣΤΟ ΘΕΜΑ	47
2.4. ΚΑΝΟΝΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ ΤΗΣ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ	48
2.5. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ – ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΣΗΜΕΙΩΝ – ΑΙΤΙΩΝ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ (;)	49
2.6. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΤΗΣ Ε.Δ.Ε. – ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ	50
2.7. ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ – ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΑΥΘΑΙΡΕΤΩΝ	51
2.8. ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ	52
2.9. ΑΙΤΙΕΣ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ	53
2.9.1. Πιθανότητα Διαφθοράς στις διαδικασίες του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών	53
2.9.1.1. Πρωτοκόλληση Καταγγελίας	53
2.9.1.2. Χρέωση της Καταγγελίας – Διενέργεια Αυτοψίας από τον αρμόδιο Υπάλληλο	53
2.9.1.3. Αφαιρετική, Ελλειπτική ή Ανακριβής Έκθεση Αυτοψίας	54
2.9.1.4. Επιτροπή Αυθαιρέτων Κατασκευών	54
2.9.1.5. Βεβαίωση Προστίμου στην αρμόδια Δ.Ο.Υ.	55
2.9.2. Πιθανότητα Διαφθοράς προερχόμενη από την Πολιτική Ηγεσία	56
2.9.3. Πιθανότητα Διαφθοράς προερχόμενη από την Υπηρεσιακή Ηγεσία	56
2.9.4. Πιθανότητα Διαφθοράς προερχόμενη από τον ίδιο τον Καταγγέλλοντα ή τα Μ.Μ.Ε.	57
2.10. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΟΡΙΣΜΑ ΤΗΣ ΈΝΟΡΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ	58
2.10.1. Αρχικά συμπεράσματα από τις καταθέσεις και τις ενέργειες των Εμπλεκομένων	58
2.10.1.1. Χρονικό Διάστημα Ελέγχου	58
2.10.1.2. Ενέργειες - Γενικότερη Αντιμετώπιση της Ε.Δ.Ε. από το Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών	58
2.10.1.3. Τελικά Συμπεράσματα – Εισήγηση	59

ΜΕΡΟΣ Β΄	61
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ & Π.Ε. – ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΜΕΙΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ – ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	61
3.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ	63
3.2. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ – Ο ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΤΟ ΌΡΑΜΑ ΤΗΣ SWOT ANALYSIS	66
3.3. ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ - ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	66
3.4. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΟΙ ΟΠΟΙΟΙ ΘΑ ΟΔΗΓΗΣΟΥΝ ΣΤΗΝ ΑΠΟΤΥΧΙΑ	68
3.5. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΟΙ ΟΠΟΙΟΙ ΘΑ ΟΔΗΓΗΣΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΙΑ	68
3.6. ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΠΙΘΑΝΑ ΚΟΣΤΗ	70
3.7. ΣΤΑΔΙΑ ΩΡΙΜΑΝΣΗΣ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ-ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	70
3.8. ΣΥΝΟΨΗ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΩΝ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ	72
ΜΕΡΟΣ Β΄	73
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 – Η ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ Π.Ε. ΧΑΝΙΩΝ	73
4.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ – ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ	75
4.2. Η ΗΓΕΣΙΑ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ	76
4.2.1. Δυνατότητες – Ευκαιρίες – Πλεονεκτήματα.....	78
4.2.1.1. Πολιτική Ηγεσία	78
4.2.1.2. Διοικητική Ηγεσία	78
4.2.2. Αδυναμίες – Κίνδυνοι και Μειονεκτήματα.....	79
4.2.2.1. Η Πολιτική Ηγεσία.....	79
4.2.2.2. Η Διοικητική Ηγεσία	81
4.3. ΤΜΗΜΑ ΜΕΛΕΤΩΝ – ΤΟΠΟΓΡΑΦΙΚΟΥ – ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ	84
4.3.1. Αντικείμενα Τμήματος Μελετών – Τοπογραφικού – Υπογραφή από Περιφερειάρχη .	88
4.3.2. Αντικείμενα Τμήματος Μελετών – Τοπογραφικού - Υπογραφή Διευθυντή Πολεοδομίας	89
4.3.3. Δυνατότητες – Ευκαιρίες – Πλεονεκτήματα.....	90
4.3.4. Αδυναμίες – Κίνδυνοι – Μειονεκτήματα.....	90
4.4. ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΩΝ ΑΔΕΙΩΝ – ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ	93
4.4.1. Δυνατότητες – Ευκαιρίες – Πλεονεκτήματα.....	102
4.4.2. Αδυναμίες – Κίνδυνοι – Μειονεκτήματα.....	103
4.5. ΤΜΗΜΑ ΕΛΕΓΧΩΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ – ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ	110
4.5.1. Αντικείμενα Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών που υπογράφονται από τον Νομάρχη	115
4.5.2. Αντικείμενα Τμήματος Ελέγχου που υπογράφονται από το Διευθυντή Πολεοδομίας	115
4.5.3. Δυνατότητες – Ευκαιρίες – Πλεονεκτήματα.....	116
4.5.4. Αδυναμίες – Κίνδυνοι – Μειονεκτήματα.....	116
4.6. ΤΜΗΜΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ - ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ	120
4.6.1. Αντικείμενα του Τμήματος Περιβάλλοντος που υπογράφονται από τον Νομάρχη ...	126
4.6.2. Αντικείμενα Τμ. Περιβάλλοντος που υπογράφονται από το Διευθυντή Πολεοδομίας	126
4.6.3. Δυνατότητες – Ευκαιρίες – Πλεονεκτήματα.....	127
4.6.4. Αδυναμίες – Κίνδυνοι – Μειονεκτήματα.....	128
4.7. ΓΡΑΦΕΙΟ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ & ΟΔΗΓΟΙ - ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ	132
4.7.1. Δυνατότητες – Ευκαιρίες – Πλεονεκτήματα.....	134
4.7.2. Αδυναμίες – Κίνδυνοι – Μειονεκτήματα.....	134
4.8. ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ – ΑΠΟΨΕΙΣ - ΕΠΙΛΟΓΟΣ	135

ΜΕΡΟΣ Β΄	137
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 – ΟΔΗΓΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΤΗΣ ΈΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΒΕΛΤΙΣΤΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥΣ	137
5.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΟΔΗΓΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	139
5.2. ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ	141
5.2.1. Πλήρης υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Εξασφάλιση μηχανογραφικής επάρκειας και βέλτιστη εκμετάλλευση των Ο.Π.Σ.Ν.Α. Αποδοχή και πιλοτική εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Πολεοδομίας στη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Χανίων.....	141
5.2.1.1. Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα Ν.Α. και e-Πολεοδομία	141
5.2.2. Στελέχωση της Υπηρεσίας αλλά και Οργάνωση των Τμημάτων της.	145
5.2.3. Εφαρμογή Συστήματος Διοίκησης με Στόχους – Νόμος 3230 / 2004	146
5.2.4. Εφαρμογή Ωραρίου Ελέγχου και Ωραρίου Κοινού, με σκοπό την απρόσκοπτη διεκπεραίωση των υποθέσεων της υπηρεσίας	147
5.2.5. Ύπαρξη πλάνου λύσεων «εκτάκτου» ανάγκης. Αντιμετώπιση κρίσεων.	149
5.2.6. Χρονικός Προγραμματισμός Ηγεσίας – Τμηματαρχών – Υπαλλήλων & Επιτροπών – Σύσκεψη Διευθύντριας & Τμηματαρχών ανά Εβδομάδα.	149
5.2.7. Τακτικές συναντήσεις Διευθύντριας Πολεοδομίας με το Νομάρχη αλλά και με τους Τμηματάρχες. Επισκέψεις του Νομάρχη στην Πολεοδομία.	150
5.2.8. Εξασφάλιση συμμετοχής των υπαλλήλων σε Σεμινάρια Επιμόρφωσης.	150
5.2.9. Εξαφάνιση φαινομένων - εξωτερικών της υπηρεσίας – παρεμβάσεων.	151
5.2.10. Καθορισμός αποδεκτού ωραρίου εργασίας 07:30 έως 15:00. Εξάλειψη συμπτωμάτων «κακής» δημοσιοϋπαλληλικής νοοτροπίας.	151
5.2.11. Εξατομικευμένη και Ταχύτερη Προσέγγιση σε Προβλήματα Πολιτών.	151
5.2.12. Κωδικοποίηση υφιστάμενης Νομοθεσίας– Φυσικό - Ψηφιακό Αρχείο.	152
5.2.13. Εξάλειψη της δυσπιστίας των συναλλασσομένων πολιτών- πελατών Επικοινωνία Νομάρχη και Διευθύντριας Πολεοδομίας με τον πολίτη.	152
5.2.14. Ανάγκες Υποδομών και πιθανή Μεταστέγαση της Υπηρεσίας.	152
5.2.15. Γραμμή Επικοινωνίας – Μελέτες Ικανοποίησης του Πολίτη – Πελάτη.....	153
5.2.16. Συμπεράσματα από τις Οριζόντιες Δράσεις για την Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε. Η σημαντικότητα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	154
5.3. ΤΜΗΜΑ ΜΕΛΕΤΩΝ – ΤΟΠΟΓΡΑΦΙΚΟΥ – ΚΑΘΕΤΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	155
5.3.1. Οργανωτικές Αλλαγές – Προτάσεις στο αντικείμενο του Τμήματος.....	155
5.3.1.1. Πλήρης Υιοθέτηση των Συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γραφείο Γεωγραφικών Συστημάτων Πληροφοριών (G.I.S.) Ν.Α. Χανίων.....	155
5.3.1.2. Σεμινάρια G.I.S. & AutoCAD – Συνεργασία με το Π.ΙΝ.ΕΠ.	157
5.3.1.3. Ωράριο Κοινού – Ωράριο Ελέγχου	157
5.3.1.4. Ημέρες Επιτροπών – Ημέρες Αυτοψιών	157
5.3.1.5. Κωδικοποίηση Νομοθεσίας που αφορά το συγκεκριμένο Τμήμα.....	157
5.3.1.6. Συγκέντρωση Διαδικασιών Τμήματος σε Μνημόνια Οργάνωσης.....	157
5.3.1.7. Χώρος Διεξαγωγής Επιτροπών – Ε.Π.Α.Ε.	157
5.3.1.8. Οικιστικά Θέματα – Θέση - Στήριξη από το Τ.Ε.Ε.	158
5.3.1.9. Συναλλαγή μόνο με τους Μελετητές Μηχανικούς.....	158
5.3.2. Προτάσεις Στελέχωσης Τμήματος Μελετών – Τοπογραφικού.....	158
5.3.2.1. Οργανική θέση Μηχανικού Πολεοδόμου – Χωροτάκτη.....	158
5.3.2.2. Αποκλειστική Απασχόληση Αρχιτέκτονος Μηχανικού του Τμήματος.	158
5.3.2.3. Οργανική θέση γραμματέως τμήματος.	159

5.3.2.4. Αρωγή στο Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών.	159
5.3.2.5. Νομική κάλυψη του Τμήματος.	159
5.3.2.6. Κατευθύνσεις Επιτροπής Αρχιτεκτονικού & Πολεοδομικού Ελέγχου.....	159
5.4. ΤΜΗΜΑ ΈΚΔΟΣΗΣ ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΩΝ ΑΔΕΙΩΝ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	163
5.4.1. Οργανωτικές Αλλαγές – Προτάσεις στο αντικείμενο του Τμήματος.....	163
5.4.1.1 Πλήρης Υιοθέτηση των Συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Ηλεκτρονικό Γραφείο Πληροφοριών Διεύθυνσης Πολεοδομίας Ν.Α.Χ.	163
5.4.1.2. Ωράριο Κοινού – Ωράριο Ελέγχου	165
5.4.1.3. Άδεια πέντε (5) ημερών	165
5.4.1.4. Παροχή Κινήτρων - Καθορισμός αποδεκτού χρονικού διαστήματος 1ου ελέγχου	165
5.4.1.5. Μη διεκπεραιωμένες υποθέσεις ερωτημάτων πολιτών	166
5.4.1.6. Διαφορετικές Ερμηνείες Υπαλλήλων – Νομικοί Σύμβουλοι	166
5.4.1.7. Ηλεκτρονική Πολεοδομία & Ο.Π.Σ.Ν.Α. στο Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών.....	166
5.4.1.8. Καθορισμός πλαισίου λειτουργίας Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών.....	167
5.4.1.9. Αρωγή στο Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών μέσω της Στελέχωσης του Τμήματος Μελετών - Τοπογραφικού	170
5.4.1.10. Συμμετοχή των στελεχών του Τμήματος σε επιτροπές εντός και εκτός υπηρεσίας ..	171
5.3.1.11. Γνώση άλλων Υπηρεσιών της χώρας. Επισκέψεις σε άλλες Πολεοδομίες.....	171
5.4.1.11. Στήριξη αντιμετώπισης προβλημάτων από το Τ.Ε.Ε.	171
5.4.2. Προτάσεις Στελέχωσης του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών	171
5.4.2.1. Πρόσληψη ή μετακίνηση τριών (3) νέων Μηχανικών στο Τμήμα Έκδοσης Ο.Α.	171
5.4.2.2. Βελτίωση του Χώρου Ελέγχου.....	172
5.4.2.3. Κωδικοποίηση Νομοθεσίας.....	172
5.4.2.4. Στρατηγικός – Επιτελικός ρόλος Τμηματάρχου.....	172
5.5. ΤΜΗΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	173
5.5.1. Οργανωτικές Αλλαγές – Προτάσεις στο αντικείμενο του Τμήματος.....	173
5.5.1.1. Πλήρης Υιοθέτηση των Συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	173
5.5.1.2. Ωράριο Κοινού – Ωράριο Ελέγχου – Λοιπές Οργανωτικές Λύσεις	174
5.5.2. Προτάσεις Στελέχωσης του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών	176
5.5.2.1. Αγορά Μεταφορικού Μέσου μόνο για το Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών	176
5.5.2.2. Χρήση – Ενεργοποίηση της Νομικής Υπηρεσίας.....	176
5.6. ΤΜΗΜΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	177
5.6.1. Προτάσεις Στελέχωσης Τμήματος Περιβάλλοντος - Ρόλος Τμηματάρχη.....	177
5.6.2. Οργανωτικές Αλλαγές – Προτάσεις στο αντικείμενο του θέματος.....	178
5.6.2.1. Ωράριο Κοινού – Ωράριο Ελέγχου	178
5.6.2.2. Εβδομαδιαίος Έλεγχος Πληρότητας - Επείγοντος Φακέλων	178
5.6.2.3. Χρόνος 1ου Ελέγχου Μελετών.....	178
5.6.2.4. Διαδικασία Επίτευξης του Στόχου και Μεταβατική Περίοδος.....	179
5.6.3. Καθορισμός του πλαισίου λειτουργίας του Τμήματος Περιβάλλοντος.....	179
5.6.3.1. Ενίσχυση Ελέγχων του Τμήματος	181
5.6.3.2. Αύξηση χώρου Ελέγχου.....	181
5.6.3.3. Εξοπλισμός Τμήματος σε Η/Υ και περιφερειακά – e-Πολεοδομία.....	182
5.6.3.4. Τεχνικά Θέματα – Υπογραφές σε Σχέδια Μ.Π.Ε. - Ελαιοδεξαμενές	182

5.7. ΓΡΑΦΕΙΟ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	183
5.7.1. Γενικές και Ειδικές Προτάσεις Στελέχωσης Γραφείου Γραμματείας	183
5.7.1.1. Αλλαγή Οργανισμού της Ν.Α.Χ. Μετατροπή του Γραφείου σε Τμήμα Γραμματείας.....	183
5.7.1.2. Ύπαρξη Υπεύθυνου του Γραφείου Γραμματείας	183
5.7.1.3. Γραμματειακή Στήριξη των Τμημάτων της Διεύθυνσης Πολεοδομίας	183
5.7.1.4. Γραμματεία Διεύθυνσης Πολεοδομίας.....	183
5.7.1.5. Κλητήρας Γραμματείας	184
5.7.1.6. Πληρότητα Φακέλων Μελετών για την Έκδοση Οικοδομικής Αδείας.....	184
5.7.1.7. Διεκπεραίωση Φακέλων Οικοδομικών Αδειών	184
5.7.1.8. Μισθοδοσία Υπηρεσίας - Αναλώσιμα.....	184
5.7.2. Οργανωτικές Αλλαγές – Προτάσεις στο αντικείμενο του θέματος	184
5.7.2.1. Ωράριο Κοινού – Ωράριο Ελέγχου – Στήριξη από την Γραμματεία	184
5.8. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΛΟΙΠΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ	186
5.9. ΕΠΙΛΟΓΟΣ	190
ΜΕΡΟΣ Γ΄	191
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 – ΈΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ ΤΗΣ Ν.Α. ΧΑΝΙΩΝ.....	191
ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ – ΜΕΙΩΣΗ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ.....	191
6.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΜΕΛΕΤΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ	193
6.2. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΜΕΛΕΤΗΣ – ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ.....	194
6.3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ ΑΝΑ ΤΜΗΜΑ – ΣΤΟΧΟΙ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ.....	205
6.3.1. Τμήμα (Α) – Δημογραφικά & Επαγγελματικά Στοιχεία Πελατών.....	205
6.3.2. Τμήμα (Β) - Στοιχεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Ιστοσελίδα www.chania.eu	205
6.3.3. Τμήμα (Γ)-Στοιχεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης– Ιστοσελίδα www.poleodomia@gov.gr	209
6.3.4. Τμήμα (Δ) - Στοιχεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Ιστοσελίδα www.minenv.gr ...	209
6.3.5. Τμήματα (Ε) – (Κ) - Κριτήρια Ικανοποίησης Πελατών ανά Πολεοδομικό Τμήμα	209
6.3.6. Τμήμα (Λ) – Κριτήρια Ικανοποίησης που αφορούν σε όλη την Πολεοδομία	212
ΜΕΡΟΣ Γ΄	215
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 – ΈΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ ΤΗΣ Ν.Α. ΧΑΝΙΩΝ.....	215
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΈΡΕΥΝΑΣ.....	215
7.1. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΜΕΛΕΤΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ	217
7.1.1. Αντιπροσωπευτικότητα δείγματος Μηχανικών που συμμετείχαν στην Έρευνα.....	217
7.1.2. Μέθοδος MUSA - Βασικές αρχές	219
7.1.2.1. Μαθηματική ανάπτυξη του μοντέλου	220
7.1.2.2. Πλεονεκτήματα της Μεθόδου	224
7.1.2.3. Αποτελέσματα MUSA.....	224
7.1.2.4. Σύνδεση του υποβάθρου της Μεθόδου MUSA με τα δεδομένα της Έρευνας.....	230
7.2. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ	231
7.2.1. Ανάλυση του Δείγματος της Έρευνας με βάση το Φύλο των Ερωτηθέντων.....	231
7.2.2. Ανάλυση του Δείγματος της Έρευνας με βάση την Ηλικία των Ερωτηθέντων	232
7.2.3. Ανάλυση του Δείγματος της Έρευνας με βάση την Ειδικότητα των Ερωτηθέντων	232
7.2.4. Ανάλυση του Δείγματος της Έρευνας με βάση την Επαγγελματική Εμπειρία	233

7.2.5. Ανάλυση του Δείγματος της Έρευνας με βάση την Μηνιαία Συχνότητα Επίσκεψης..	233
7.3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ – ΤΜΗΜΑ ΈΚΔΟΣΗΣ ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΩΝ ΑΔΕΙΩΝ.....	234
7.3.1. Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών .	234
7.3.2. Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών	235
7.3.3. Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών	236
7.3.4. Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών	237
7.3.5. Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών	238
7.3.6. Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών	239
7.4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ – ΤΜΗΜΑ ΜΕΛΕΤΩΝ	240
7.4.1. Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Μελετών	240
7.4.2. Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Μελετών	241
7.4.3. Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Μελετών	242
7.4.4. Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Μελετών	243
7.4.5. Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Μελετών	244
7.4.6. Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Μελετών	245
7.5. ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ – ΤΜΗΜΑ ΤΟΠΟΓΡΑΦΙΚΟΥ	246
7.5.1. Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Τοπογραφικού	246
7.5.2. Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Τοπογραφικού	247
7.5.3. Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Τοπογραφικού	248
7.5.4. Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Τοπογραφικού	249
7.5.5. Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Τοπογραφικού	250
7.5.6. Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Τοπογραφικού	251
7.6. ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ – ΤΜΗΜΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	252
7.6.1. Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Περιβάλλοντος	252
7.6.2. Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Περιβάλλοντος	253
7.6.3. Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Περιβάλλοντος	254
7.6.4. Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Περιβάλλοντος	255
7.6.5. Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Περιβάλλοντος	256
7.6.6. Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Περιβάλλοντος	257
7.7. ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ – ΤΜΗΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ.....	258
7.7.1. Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών	258
7.7.2. Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών	259
7.7.3. Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών	260
7.7.4. Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών	261
7.7.5. Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών	262
7.7.6. Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών	263
7.8. ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ – ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ	264
7.8.1. Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Γραμματείας	264
7.8.2. Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Γραμματείας	265
7.8.3. Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Γραμματείας	266
7.8.4. Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Γραμματείας	267
7.8.5. Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Γραμματείας	268
7.8.6. Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Γραμματείας	269
ΜΕΡΟΣ Γ΄	271
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 – ΈΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	
ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ ΤΗΣ Ν.Α. ΧΑΝΙΩΝ.....	271
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΈΡΕΥΝΑΣ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ - ΕΠΙΛΟΓΟΣ	271

8.1. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΤΜΗΜΑ ΈΚΔΟΣΗΣ ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΩΝ ΑΔΕΙΩΝ	273
8.2. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΤΜΗΜΑ ΜΕΛΕΤΩΝ	274
8.3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΤΜΗΜΑ ΤΟΠΟΓΡΑΦΙΚΟΥ	275
8.4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΤΜΗΜΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	276
8.5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΤΜΗΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ.....	277
8.6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ	278
8.7. ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΔΕΙΚΤΩΝ ΒΑΡΟΥΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΝΑ ΤΜΗΜΑ	279
8.8. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΈΡΕΥΝΑΣ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ.....	288
8.8.1. Συνολικό Επίπεδο Οργάνωσης της Διεύθυνσης Πολεοδομίας	288
8.8.2. Εξατομικευμένη προσέγγιση της υπηρεσίας ανάλογα με το θέμα	289
8.8.3. Η Συνολική Βελτίωση της Πολεοδομίας της Ν.Α.Χ. τα τελευταία χρόνια	290
8.8.4. Χρονικός προσδιορισμός βελτίωσης της Πολεοδομίας της Ν.Α.Χ. τα τελευταία χρόνια	291
8.8.5. Βελτίωσης Λειτουργίας της Πολεοδομίας της Ν.Α.Χ. και Ακριβής Τήρηση Ωραρίου	292
8.8.6. Πολεοδομία της Ν.Α.Χ. και Εμφάνιση Φαινομένων Διαφθοράς κατά το Παρελθόν.	293
8.8.7. Πολεοδομία της Ν.Α.Χ. και Εμφάνιση Φαινομένων Διαφθοράς κατά το Παρόν	294
8.8.8. Χρήση των Η/Υ και των Τ.Π.Ε. και συμβολή στη μείωση των Φαινομένων Διαφθοράς.....	295
8.8.9. Χρήση των Η/Υ και των Τ.Π.Ε. και συμβολή στην Βελτίωση της Εξυπηρέτησης.....	296
8.8.10. Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη για τις Παρεχόμενες Υπηρεσίες και Βελτίωση.....	297
8.9. ΕΠΙΛΟΓΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ.....	298
A. ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	299
B. ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	309

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ – ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 4. 1. Οργανόγραμμα της Διεύθυνσης Πολεοδομίας της Π. Ε. Χανίων.....	75
Σχήμα 4. 2. Οργανόγραμμα της Ηγεσίας της Διεύθυνσης Πολεοδομίας	76
Σχήμα 4. 3. Οργανόγραμμα της Ηγεσίας του Τμήματος Μελετών – Τοπογραφικού	84
Σχήμα 4. 4. Οργανόγραμμα του Τμήματος Μελετών – Τοπογραφικού	85
Σχήμα 4. 5. Οργανόγραμμα της Ηγεσίας του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών	93
Σχήμα 4. 6. Οργανόγραμμα του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών (βλ. δίπλα).....	93
Σχήμα 4. 7. Διάγραμμα Έκδοσης Οικοδομικής Αδείας	96
Σχήμα 4. 8. Οργανόγραμμα της Ηγεσίας του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών	110
Σχήμα 4. 9. Οργανόγραμμα του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών	111
Σχήμα 4. 10. Οργανόγραμμα της Ηγεσίας του Τμήματος Περιβάλλοντος	120
Σχήμα 4. 11. Οργανόγραμμα του Τμήματος Περιβάλλοντος.....	121
Σχήμα 4. 12. Οργανόγραμμα Ηγεσίας του Τμήματος Γραμματείας & Οδηγών	132
Σχήμα 4. 13 Οργανόγραμμα του Τμήματος Γραμματείας & Οδηγών	133
Σχήμα 7. 1. Ιεραρχική δομή του προβλήματος ικανοποίησης πελατών.....	219
Σχήμα 7. 2. Βασική εξίσωση της ποιοτικής ανάλυσης παλινδρόμησης.....	221
Σχήμα 7. 3.	222
Σχήμα 7. 4. Διάγραμμα Δράσης.....	228
Σχήμα 7. 5. Διάγραμμα βελτίωσης.	229

Γράφημα 7. 1. Ανάλυση του Δείγματος της Έρευνας με βάση το Φύλο των Ερωτηθέντων	231
Γράφημα 7. 2. Ανάλυση του Δείγματος της Έρευνας με βάση την Ηλικία των Ερωτηθέντων	232
Γράφημα 7. 3. Ανάλυση του Δείγματος της Έρευνας με βάση την Ειδικότητα των Ερωτηθέντων	232
Γράφημα 7. 4. Ανάλυση του Δείγματος της Έρευνας με βάση την Επαγγελματική Εμπειρία	233
Γράφημα 7. 5. Ανάλυση του Δείγματος της Έρευνας με βάση την Μηνιαία Συχνότητα Επίσκεψης	233
Γράφημα 7. 6. Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών	234
Γράφημα 7. 7. Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών	235
Γράφημα 7. 8. Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών	236
Γράφημα 7. 9. Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών	237
Γράφημα 7. 10. Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών	238
Γράφημα 7. 11. Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών	239
Γράφημα 7. 12. Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Μελετών	240
Γράφημα 7. 13. Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Μελετών	241
Γράφημα 7. 14. Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Μελετών	242
Γράφημα 7. 15. Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Μελετών	243
Γράφημα 7. 16. Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Μελετών	244
Γράφημα 7. 17. Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Μελετών	245
Γράφημα 7. 18. Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Τοπογραφικού	246
Γράφημα 7. 19. Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Τοπογραφικού	247
Γράφημα 7. 20. Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Τοπογραφικού	248
Γράφημα 7. 21. Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Τοπογραφικού	249
Γράφημα 7. 22. Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Τοπογραφικού	250
Γράφημα 7. 23. Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Τοπογραφικού	251
Γράφημα 7. 24. Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Περιβάλλοντος	252
Γράφημα 7. 25. Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Περιβάλλοντος	253
Γράφημα 7. 26. Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Περιβάλλοντος	254
Γράφημα 7. 27. Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Περιβάλλοντος	255
Γράφημα 7. 28. Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Περιβάλλοντος	256
Γράφημα 7. 29. Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Περιβάλλοντος	257
Γράφημα 7. 30. Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών	258
Γράφημα 7. 31. Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών	259
Γράφημα 7. 32. Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών	260
Γράφημα 7. 33. Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών	261
Γράφημα 7. 34. Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών	262
Γράφημα 7. 35. Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών	263
Γράφημα 7. 36. Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Γραμματείας	264
Γράφημα 7. 37. Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Γραμματείας	265
Γράφημα 7. 38. Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Γραμματείας	266
Γράφημα 7. 39. Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Γραμματείας	267
Γράφημα 7. 40. Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Γραμματείας	268
Γράφημα 7. 41. Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Γραμματείας	269

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 4. 1. Στοιχεία Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών 2006.....	97
Πίνακας 4. 2. Στοιχεία Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών 2006.....	97
Πίνακας 4. 3. Στοιχεία Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών 2007.....	98
Πίνακας 4. 4. Στοιχεία Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών 2008.....	98
Πίνακας 4. 5. Στοιχεία Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών 2009.....	98
Πίνακας 4. 6. Συγκριτικά Στοιχεία Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών ανά Νομό	99
Πίνακας 4. 7. Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών 2006	112
Πίνακας 4. 8. Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών 2007	113
Πίνακας 4. 9. Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών 2008	113
Πίνακας 4. 10. Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Περιβάλλοντος 2007	124
Πίνακας 4. 11. Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Περιβάλλοντος 2008	125
Πίνακας 4. 12. Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Περιβάλλοντος 2009	125
Πίνακας 4. 13. Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Περιβάλλοντος 2010	126
Πίνακας 5. 1 : Υπόδειγμα Κατάστασης Ηλεκτρονικών Ραντεβού της Διεύθυνσης Πολεοδομίας Στοιχεία ελεγκτών και ελεγχομένων δεν αναφέρονται λόγω προστασίας προσωπικών δεδομένων.	168
Πίνακας 5. 2. Υπόδειγμα Εκτύπωσης Βάσης Δεδομένων του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών	173
Πίνακας 7. 1. Ανάλυση Συναλλασσόμενων Μηχανικών	218

ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ

Ποτέ άλλοτε, οι Τεχνολογίες της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ)¹ δεν είχαν πιο ολοκληρωμένη αποδοχή τόσο σε επίπεδο απλών χρηστών όσο και Δημοσίων ή Ιδιωτικών οργανισμών και επιχειρήσεων. Οι τεχνολογικές αποστάσεις έχουν μειωθεί, οι ηλεκτρονικές γνώσεις και δεξιότητες των χρηστών έχουν μεγιστοποιηθεί και δεν βρισκόμαστε πια πολύ μακριά από το αυτονόητο πλέον, οι ΤΠΕ να αποτελούν επαγγελματικό εργαλείο του συνόλου του ενεργού πληθυσμού. Η πραγματικότητα αυτή, σε συνδυασμό με την καθολική επικράτηση του Internet ως συνδεδετικού παγκόσμιου ιστού δημιούργησαν, παρά τις όποιες αντίθετες απόψεις ή επενέργειες, μια σειρά θετικών εξελίξεων στη λειτουργία των θεσμών.

Τα προηγούμενα απέκτησαν «σάρκα και οστά» στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση με τα κατά περίπτωση Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα² – Ο.Π.Σ. – τα οποία παρά τα όποια προβλήματα κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν σε επίπεδο οργάνωσης, διείσδυσης και εν τέλει αποτελεσματικότητας, υλοποίησαν αυτό που εδώ και χρόνια αποτελούσε το αυτονόητο στο επίπεδο των ιδιωτικών επιχειρήσεων, τη μηχανογράφηση των πόρων και διαδικασιών τους.

Εντούτοις, πέρα από τα προηγούμενα ήδη γνωστά και δεδομένα, η Ευρωπαϊκή Ένωση προχώρησε ένα βήμα επιπλέον, θέτοντας στο σύνολό της ένα στόχο γνωστό ως «Η Στρατηγική της Λισσαβόνας»³, ο οποίος εκτός των άλλων προβλέπει στο να δώσει στους ωφελομένους πολίτες και τις επιχειρήσεις, τη δυνατότητα της ηλεκτρονικής πρόσβασης στη Δημόσια Διοίκηση, «απαιτώντας» από την τελευταία να καταστεί «On Line». Στην ίδια λογική με το όραμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τις Δημόσιες Διοικήσεις των κρατών μελών της, δεν διαφέρει εκείνο των Ηνωμένων Πολιτειών το οποίο έχει αυτολεξεί καταγραφεί με την έκφραση, *«Καλύτερη δημόσια διοίκηση δια μέσου της καλύτερης χρήσης των πληροφοριών, του προσωπικού, των διαδικασιών και της τεχνολογίας»*. Έτσι, δημιουργήθηκε η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης⁴ καθορίζοντας παράλληλα το Παγκόσμιο Όραμα για τον εκσυγχρονισμό και την ενδυνάμωση των δημόσιων διοικήσεων όλων των κρατών, με την χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών.

Η διεθνής έρευνα και βιβλιογραφία, χαρτογράφησε (Caldow, 1999) και εξακολουθεί με συνεχή και συνεπή τρόπο να «ακτινογραφεί» την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ξεκινώντας από το ερώτημα του τι την αποτελεί και σε τι συνίσταται αυτή (Silcock, 2001), συνεχίζοντας δε και ερευνώντας το τι προσδοκίες έχει από αυτήν ο πολίτης, οι επιχειρήσεις και οι μη κυβερνητικές οργανώσεις (Cook, 2000) ενώ παράλληλα, προσπάθησε και κατάφερε να μηχανευτεί και να εξερευνήσει πιθανούς τρόπους για να υιοθετηθεί παραγωγικά, μέσα από μοντέλα εφαρμογής τα οποία θα την καταστήσουν πιο εφικτή λειτουργικά (Layne & Lee, 2001).

Το ερευνητικό εντούτοις ερώτημα το οποίο θέτει η παρούσα διατριβή δεν είναι άλλο από το εάν, *«Η θεσμοθετημένη - ή μη - εφαρμογή των εργαλείων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μπορεί να συμβάλλει αποτελεσματικά και αν ναι σε ποιο βαθμό, στην καταπολέμηση ή ακόμα και την εξάλειψη της διαφθοράς στη Δημόσια Διοίκηση και επίσης, εάν η εφαρμογή αυτής της καινοτομικής μορφής διακυβέρνησης, μπορεί παράλληλα να βελτιώσει την ποιότητα των Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, προς τον Πολίτη – Πελάτη»*.

¹ Information & Communication Technologies (ICT)

² Integrated Information Systems (IIS)

³ The Lisbon Statement

⁴ E-Government (e-government)

Σε παράλληλη δυστυχώς τροχιά, τότε ως σήμερα το θέμα της Διαφθοράς⁵ στην Δημόσια Διοίκηση δεν είχε αναδειχθεί και αποκαλυφθεί τόσο εξόφθαλμα όσο και προκλητικά εις βάρος του πολίτη. Οικονομικές εφορίες, δημόσια νοσοκομεία ή δομές υγείας, διευθύνσεις μεταφορών, αλλά κυρίως Πολεοδομίες, βρίσκονται καθημερινά στο στόχαστρο του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης και των μέσων μαζικής ενημέρωσης ή και αντίστροφα, με ιστορίες καθημερινής κερδοσκοπίας στις «πλάτες» των εν μέρει ή ολικά αθώων πολιτών.

Ως Διαφθορά στην Δημόσια Διοίκηση⁶, θα ορίσουμε την παράνομη πράξη η οποία συντελεί κατάχρηση εξουσίας και προέρχεται από τους υπαλλήλους – δημόσιους λειτουργούς, με το συνηθέστερο, η Διαφθορά να έγκειται σε ενέργειες κατά τεκμήριο μυστικές, με απώτερο σκοπό την απόκτηση παράνομης ιδιωτικής περιουσίας. Η Διαφθορά έχει αποδέκτες τους ίδιους τους πολίτες, ή και το κράτος, στις περισσότερες δε περιπτώσεις, αποβαίνει σε απώλεια Δημοσίων Εσόδων. Ο ορισμός αυτός, θα πρέπει ενδεχομένως κατά τη συγγραφή της προτεινόμενης διατριβής να συμπληρωθεί ή να επικαιροποιηθεί βάσει των αποτελεσμάτων της. Δεδομένο εντούτοις θα θεωρούμε ότι η έννοια αυτή είναι σύμφυτη με την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, οι δε τάσεις της, θα αποτελέσουν αντικείμενο της έρευνας.

Στην Ελλάδα, οι θεσμοί του Σώματος Ελεγκτών Επιθεωρητών Δημόσιας Διοίκησης⁷ και του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης⁸ καθιερώθηκαν με μια σειρά νομοθετικών διαταγμάτων, σε συμμόρφωση με τις διεθνείς δεσμεύσεις της χώρας και βασικό σκοπό να διασφαλίσουν την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης. Ειδικά ο δεύτερος, θεσπίστηκε με στόχο την παρακολούθηση και αξιολόγηση των ελεγκτικών μηχανισμών της Δημόσιας Διοίκησης και βασική αποστολή τον εντοπισμό των φαινομένων Διαφθοράς ή κακοδιοίκησης, τα οποία έχουν ως συνεπακόλουθι την άσκηση διώξεων κατά των Δημοσίων Λειτουργών οι οποίοι υπέπεσαν, στα πειθαρχικά ή / και ποινικά αδικήματα.

Οι ετήσιες εκθέσεις του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης αποδεικνύουν το επιτυχές του θεσμού, εντούτοις τα αποτελέσματα τοποθετούν την Ελλάδα σε μια από τις πρώτες θέσεις στην εμφάνιση φαινομένων Διαφθοράς και κάθε άλλο παρά εθνική ικανοποίηση προκαλούν. Ο διαπιστωτικός και κατασταλτικός χαρακτήρας του έχει σχετικά περιορισμένες ικανότητες ως προς την πρόληψη και περιορίζεται σε προτάσεις νομοθετικών ρυθμίσεων για τα φαινόμενα διαφθοράς που διαπιστώνονται. Η καταπολέμηση των αιτιών που προκαλούν την Διαφθορά και εν προκειμένω η εφαρμογή και ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, παρότι αναφέρεται ξεκάθαρα στις εκθέσεις του ως παράγοντας σημαντικής βελτίωσης στον «άξονα» μείωσης της Διαφθοράς, δυστυχώς, δεν αποτελεί αντικείμενο του.

Στον παγκόσμιο αντίποδα, η «Διεθνής Διαφάνεια»⁹, η μοναδική μη κυβερνητική οργάνωση για την καταπολέμηση της Διαφθοράς καθώς και οι ερευνητικές και βιβλιογραφικές μελέτες άρχισαν αρκετά χρόνια μετά να ερευνούν την συνεισφορά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην αντιμετώπιση της διαφθοράς (Seongcheol et. al, 2008) καθώς και το πόσο χρήσιμη μπορεί να είναι αυτή (Bhatnagar, 2003, 2008). Τα αποτελέσματα φαίνεται να καταλήγουν στην δημιουργία μιας «κουλτούρας διαφάνειας» και εντέλει αντί-διαφθοράς μέσα από την χρήση των Τ.Π. & Ε. και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (Bertot et. al, 2010).

⁵ Corruption

⁶ Public Administration

⁷ Σ.Ε.Ε.Δ.Δ. – Σώμα Ελέγχου της Δημόσιας Διοίκησης

⁸ Γ.Ε.Δ.Δ. – Λέανδρος Ρακιντζής

⁹ International Transparency

Επίσης περισσότερο από ποτέ και πέρα από τις τεχνολογικές εξελίξεις, η παράλληλη ανάγκη εξέλιξης των Δημόσιων Διοικήσεων προήλθε και από τους ίδιους τους πολίτες, οι οποίοι σε μια ταχύτατα διαφοροποιούμενη εθνική και διεθνή οικονομία, απαιτούν με διαρκώς αυξανόμενη ένταση, μια όλο και περισσότερο δίκαιη, αποτελεσματική και παράλληλα φθηνή Δημόσια Διοίκηση, η οποία θα ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες τους.

Έτσι ξεκίνησε μια προσπάθεια και εν μέρει δημιουργήθηκε - ή καλύτερα οραματίσθηκε - η ανταποκριτική Δημόσια Διοίκηση¹⁰, η οποία βασίζεται στο μοντέλο με κεντρικό σημείο τον Πολίτη – Πελάτη και που ως κυρίαρχο δόγμα έχει το ότι, *«οι δημόσιες υπηρεσίες υπάρχουν για να εξυπηρετούν τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις»* σε αντίθεση με τις προηγούμενες ή και τις παρούσες μορφές Δημόσιας Διοίκησης οι οποίες προήγαγαν το μοντέλο του διοικούντα δημόσιου λειτουργού, με τον πολίτη διοικούμενο και ελάχιστα εξυπηρετούμενο.

Σε μια πιο συμβατική – ρεαλιστική παρουσίαση των πραγμάτων, η κοινωνική εξέλιξη που παρουσιάσαμε πριν προηγείται και ακολουθεί η τεχνολογική εξέλιξη η οποία αποτελεί το μέσο επίλυσης του «προβλήματος». Παρουσιάσθηκαν ανάποδα, γιατί η πράξη αποδεικνύει ότι πολύ γρηγορότερα θα ολοκληρωθούν οι τεχνολογικές εξελίξεις και πολύ αργότερα θα ολοκληρωθεί η αλλαγή παιδείας που απαιτείται για να περάσουμε στο μοντέλο της Ανταποκριτικής Δημόσιας Διοίκησης, την Δημόσια Εξυπηρέτηση. Εν τέλει, για μια ακόμα φορά, διαρκούσης της έρευνας ειδικά όσον αφορά στην Ελλάδα, θα αποδειχθεί ότι τα Υλικά και Λογισμικά «τμήματα και γρανάζια» αυτής της προσπάθειας θα είναι λειτουργικά πολύ γρηγορότερα, από ότι δυστυχώς θα είναι οι συνειδήσεις, που θα ολοκληρώσουν το όραμα.

Το πρώτο μέρος της παρούσας διατριβής, στηριγμένο στην προαναφερθείσα ροή, αρχικά επεξεργάζεται ερευνητικά τις βασικές έννοιες της, την Διαφθορά, την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και την Εξυπηρέτηση του Πολίτη και παράλληλα, προσδιορίζει σαφώς τις Διευθύνσεις Πολεοδομίας και Πολεοδομικών Εφαρμογών¹¹ ως το γενικό πεδίο εφαρμογής της. Οι λόγοι που οδήγησαν στην εν λόγω επιλογή σε συνεργασία και με τον επιβλέποντα καθηγητή παρουσιάζονται αναλυτικά στη συνέχεια, εντούτοις η κατάταξη των εν λόγω υπηρεσιών μέσα στην πρώτη τριάδα της διαφθοράς σε συνδυασμό με την «απουσία» τους από την παγκόσμια βιβλιογραφία ως πεδίο έρευνας, αποτέλεσαν δύο βασικούς άξονες. Ο βασικός λόγος όμως, προέρχεται από το γεγονός ότι η εμφάνιση φαινομένων διαφθοράς στις εν λόγω υπηρεσίες, επηρεάζει περισσότερο από οποιαδήποτε άλλη το πεδίο της ανάπτυξης του τόπου, πεδίο το οποίο επηρεάζει συνεπακόλουθα όσο και σημαντικά το σύγχρονο οικονομικό γίνεσθαι της χώρας που τόσο νοσεί. Η ειδικότερη εφαρμογή της έρευνας προσδιορίστηκε στην Διεύθυνση Πολεοδομίας και Πολεοδομικών Εφαρμογών του Νομού Χανίων, υπηρεσία με σαφώς ευρύτερο και αντιπροσωπευτικότερο πεδίο αρμοδιότητας από εκείνη του Δήμου Χανίων. Η επιλεγείσα υπηρεσία, κατά το χρόνο της έρευνας, αφενός μεν διέθετε την απαραίτητη προσήλωση, στοχεύοντας σε μια αναδιάρθρωση των λειτουργιών και διαδικασιών της, με σκοπό την πάταξη της διαφοράς και την βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης του πολίτη σε συνδυασμό με την χρήση των αρχών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αφετέρου δε, ως αποτέλεσμα και της βούλησης της πολιτικής ηγεσίας¹² υπήρχε η βέλτιστη πρόσβαση στα δεδομένα της, ανακοινώσιμα ή μη.

¹⁰ Η Δημόσια Διοίκησης στην εξυπηρέτηση του Πολίτη

¹¹ Πολεοδομίες

¹² Νομαρχιακό Συμβούλιο, Νομάρχης, Αντινομάρχες

Στο σημείο αυτό παρουσιάζεται η βιβλιογραφική έρευνα της διατριβής και τεκμηριώνεται η πρωτοτυπία της, εν μέρει στηριζόμενη στο ότι μια υπηρεσία που στη γενικότητά της έχει κατηγορηθεί, ελέγχεται με στόχο τη βελτίωση των δεικτών της δυνητικής διαφθοράς, με τη δική της συμμετοχή. Τα δεδομένα, τίθενται στη διάθεση των ωφελούμενων μηχανικών, οι οποίοι καταθέτουν τις απόψεις τους σε ένα χρονικό φάσμα, πολύ πριν από την εφαρμογή των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έως και μετά απ' αυτήν. Πέρα από τη μοναδική πρακτικότητα της διατριβής, δεν φαίνεται να υφίσταται ανάλογη έρευνα η οποία να μελετά ταυτόχρονα την ελαχιστοποίηση φαινομένων διαφθοράς και την βελτιστοποίηση των παρεχομένων υπηρεσιών, σε παράλληλη μελέτη με την εφαρμογή των «εργαλείων» της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, γεγονός το οποίο, επιστημονικώς την καθιστά ως πρωτότυπη.

Ακολούθως, το δεύτερο μέρος της διατριβής περιλαμβάνει μια εκτεταμένη SWOT Analysis¹³ της Διεύθυνσης Πολεοδομίας & Πολεοδομικών Εφαρμογών της πρώην Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης και νυν Περιφερειακής Ενότητας Χανίων. Η προαναφερθείσα έρευνα των δυνατοτήτων και αδυναμιών της Διεύθυνσης Πολεοδομίας, στηρίχθηκε σε δύο βασικούς άξονες. Ο πρώτος, ήταν η ενδελεχής και εξαντλητική ανάλυση των χαρακτηριστικών της είτε αυτά αποτελούσαν πλεονεκτήματα είτε μειονεκτήματα, με σκοπό να καταγραφούν όλα τα δεδομένα και να μην μείνει εκτός έρευνας οποιοδήποτε στοιχείο θα μπορούσε να βοηθήσει προς τη θετική κατεύθυνση επίλυσης του θέματος της αναδιάρθρωσης των υπηρεσιών και των ερωτημάτων της έρευνας. Ο δεύτερος άξονας ήταν ο βιβλιογραφικός και ερευνητικός. Πρότερες έρευνες για τη διαφθορά σε υπηρεσίες όπως οι Πολεοδομίες όπως προαναφέραμε δεν υφίστανται, όμως ελήφθησαν υπόψη όλες οι έρευνες που σχετίζονται με τις Πολεοδομικές προσεγγίσεις και εφαρμογές, αλλά και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Το δεύτερο αυτό μέρος της διατριβής ολοκληρώνεται με μια σειρά προτάσεων οι οποίες απευθύνονται σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας της Διεύθυνσης Πολεοδομίας και έχουν διοικητικές, τεχνικές και λειτουργικές απολήξεις. Σε επίπεδο είτε προσωπικού βάσης, είτε ηγεσίας υπηρεσιακής ή πολιτικής – πολιτειακής οι προτάσεις αυτές έγιναν μερικώς δεκτές και εφαρμόστηκαν στο βαθμό που αυτός θα είναι ορατός μέσα από την εξέλιξη της έρευνας και συνεπακόλουθα, επηρέασαν σε ένα πολύ σημαντικό βαθμό την λειτουργία της συγκεκριμένης Πολεοδομίας και των υπαλλήλων της κατά την διάρκεια των ετών 2008-2010.

Στο τρίτο και τελευταίο μέρος της διατριβής, ερευνήθηκε η ενδεχόμενη βελτίωση στην ποιότητα των υπηρεσιών της υπηρεσίας και μετρήθηκε η ικανοποίηση των ωφελούμενων της Πολεοδομίας από την επί διετία εφαρμογή των καινοτομικών προτάσεων οι οποίες είχαν υποβληθεί όπως αναφέραμε στο δεύτερο μέρος της έρευνας. Παράλληλα, στο τμήμα αυτό εξετάστηκε και το δεύτερο ερώτημα της διατριβής δηλαδή η εξάλειψη της διαφθοράς.

Για την διεξαγωγή της έρευνας απαιτήθηκε η δημιουργία ερωτηματολογίου το οποίο αποτέλεσε αντικείμενο συμφωνίας μεταξύ του ερευνητή, των επιβλεπόντων καθηγητών και της υπηρεσίας. Παράλληλα, ζητήθηκε η συμμετοχή των στελεχών και υπαλλήλων της Πολεοδομίας, οι αντιμετώπισαν θετικά και με αξιοσημείωτη εξωστρέφεια την πρόκληση του ελέγχου της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους, βοηθώντας τόσο στην ενημέρωση των ωφελούμενων όσο και στη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων. Για την αξιοποίηση και ανάλυση των δεδομένων και την εξαγωγή των συμπερασμάτων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος MUSA¹⁴ στα πλαίσια του μεταπτυχιακού μαθήματος «Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση της Ικανοποίησης του Πελάτη».

¹³ Strengths, Witnesses, Opportunities & Threats

¹⁴ Multicriteria Satisfaction Analysis

Τα αποτελέσματα ήταν άκρως εντυπωσιακά σε σχέση με τα ερωτήματα τα οποία έθεσε η έρευνα. Οι ωφελούμενοι εξέφρασαν πολύ υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από την εφαρμογή των εργαλείων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενώ παράλληλα δήλωσαν απερίφραστα ότι στο ίδιο χρονικό διάστημα η ποιότητα εξυπηρέτησης τους από την υπηρεσία και τους υπαλλήλους της, βελτιώθηκε αισθητά. Τέλος, συγκρίνοντας τα από αυτούς αντιληπτά επίπεδα των φαινομένων της διαφθοράς, δήλωσαν ότι μειώθηκαν έως και εξαλείφθηκαν, συγκρίνοντας τα με την αντίστοιχη διετία κατά την οποία η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τα εργαλεία της απουσίαζαν. Αυτό το συμπέρασμα αποτελεί το διαβατήριο για μια γενικότερη υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο και μιας κοινωνίας της πληροφορίας.

ABSTRACT THESIS

Never before have the Information and Communication Technologies (ICT) gained broader acceptance among ordinary users and public or private organizations and businesses. The technological distances are reduced, the users' electronic knowledge and skills are maximized and we are no longer that far away from the obvious, i.e. that ICT constitute the professional tool of the active population as a whole. This fact, combined with the universal prevalence of the Internet as a global connecting web, has created a number of positive developments in the operation of institutions, despite the diverging opinions and effects.

The aforementioned became a reality in the Greek Public Administration with the ad hoc Integrated Information Systems (IIS) that, although facing problems in terms of organization, infiltration and ultimately efficiency, implemented what for years was the obvious for the private enterprises, that is, the computerization of their resources and procedures.

However, besides these already familiar facts, the European Union as a whole took a step further by setting a target known as the "Lisbon Strategy" that, among other things, plans to give the benefiting citizens and businesses, the possibility of electronically accessing Public Administration, which means that the latter is "required" to become accessible «On Line». Along the same lines as the vision of the European Union for the Public Administrations of its Member States, the United States' vision is literally expressed as "Better public administration through better use of information, personnel, procedures and technology." Thus was born the concept of e-Government, which determined the global vision of the modernization and strengthening of public administrations in all countries, through the use of Information and Communication Technologies.

The international research and literature charted (Caldow, 1999) and consistently continued to "X-ray" the e-Government, by initially inquiring what it involved and what it was constituted of (Silcock, 2001), and then by investigating what the citizens, businesses and non-governmental organizations expected from it (Cook, 2000), while managing to devise and explore the possible ways of being productively adopted through implementation models that would make it operationally more feasible (Layne & Lee, 2001).

However, the research question posed by the present study is nothing more than whether "The institutionalized or non-institutionalized application of e-Governance tools can effectively contribute – and if so, to what extent – to fighting or even eliminating corruption in the Public Administration and if the application of this innovative form of governance can also improve the quality of the public administration services provided to the Citizens–Client".

Parallel to this, the issue of corruption in Public Administration against the citizen has unfortunately never been so grossly and outrageously revealed to this day. Tax authorities, public hospitals or health facilities, transport directorates and mostly urban planners are a daily target of the General Public Administration Inspector and the mass media (and conversely), with stories of daily speculation to the detriment of partly or wholly innocent citizens.

I will define corruption in Public Administration as the illegal act that contributes to the abuse of power and is committed by employees—civil servants. The most common kind of corruption lies in actions secret by inference and ultimately aiming at acquiring illegal private property. The “recipients” of such corruption are the citizens themselves or the state, which, in most cases, results in loss of public income. This definition may need to be completed or updated during the writing of the proposed thesis, on the basis of its results. However, I shall consider this concept as inherent in the Greek Public Administration, the trends of which will be investigated here.

In Greece, the Body of Public Administration Auditors and Inspectors and the General Public Administration Inspector are institutions that have issued a series of legislative decrees in compliance with the international commitments of the Country, essentially aiming at ensuring the smooth and efficient operation of the Public Administration. The second institution was especially established to monitor and evaluate the control mechanisms of the Public Administration. Its basic mission is to identify the phenomena of corruption or mismanagement, which subsequently leads to the prosecution of public servants who have committed disciplinary and/or criminal offences.

The annual reports of the General Public Administration Inspector demonstrate the success of this institution; however, the results reveal that Greece is placed among the first on the list of countries affected by the phenomenon of corruption, which is far from giving satisfaction to the state. This institution’s ascertaining and repressive character has a relatively limited prevention capacity and is restricted to legislative proposals for the regulation of the phenomena of corruption that are detected. Fighting the causes of corruption and correspondingly developing and implementing e-Government do not constitute its objects, although they are clearly stated in its reports as significant factors in reducing corruption.

By contrast, on a global level, "Transparency International", the only non-governmental organization fighting corruption, as well as the related research and literature began to investigate the contribution of e-Government to fighting corruption (Seongcheol et. al, 2008), as well as how useful it can be (Bhatnagar, 2003, 2008) only several years later. The results seem to lead to the creation of a "culture of transparency" and, ultimately, to anti-corruption through the use of ICT & E. and e-Governance (Bertot et. al, 2010).

Moreover, more than ever and beyond any technological developments, the simultaneous need for development of the Public Administrations came from the citizens themselves who, in a rapidly diversifying national and international economy, insistently and increasingly require a more equitable, effective and also cheaper Public Administration that will meet their needs and expectations.

The efforts for a responsive Public Administration thus started. A responsive Public Administration that was partly implemented, or rather envisioned, and that was based on a model with the Citizen-Client as focal point. The dominant doctrine is that "public services exist to serve their citizens and enterprises", by contrast with the previous or the present forms of Public Administration that promoted the model of the administering public servant commanding the citizen while poorly serving him/her.

In a more conventional or realistic presentation, the aforementioned social evolution precedes and follows the technological evolution that constitutes the way of solving the "problem". They were presented conversely, since in practice technological developments will obviously be completed much faster than the change in education necessary to shift to the model of responsive Public Administration or Public Service. In the end, during the research carried out especially in Greece, the hardware and software "parts and gears" of this effort will ultimately unfortunately prove to be operational much faster than the consciences that will complete the realization of this vision.

Based on the aforementioned, the first part of this study initially researches on the basic concepts corruption, e-Government and Citizen Service, while clearly determining the Urban Planning and Urban Applications Directorates as its general field of application. The reasons for this choice, made in collaboration with my supervisor, are explained below. However, the classification of the services in question among the first three instruments of corruption and their total "absence" from the world literature as a field of research constitute the two main axes of this study. The main reason though, lies in the fact that the emergence of phenomena of corruption in these services affects the field of local development more than any other, a field that consequently significantly affects the contemporary economic life of our diseased country. The specific research application was carried out in the Urban Planning and Urban Applications Directorate of the Prefecture of Chania, a service with a clearly much broader scope of competence and representation than that of the Municipality of Chania. First of all, the service chosen at the time of the research was devoted enough to restructure its operation and procedures towards fighting corruption and improving the quality of its service to the citizen, in combination with the use of the principles of e-Governance; secondly, its data, communicable or not, could be better accessed thanks to the positive stance of the related political authority.

At this point, the literature review of the thesis is presented. Its originality is partially corroborated and documented by the fact that a public service organization - urban planning - that has been blamed on the whole, is currently collaborating towards its own control in order to improve potential corruption rates. The facts and figures are put at the disposal of the engineers who benefit from the public service and this research and put their views forward within a set time frame, long before and after the implementation of e-Government services.

Besides the unique practicality of this thesis as described above, there seems to be no similar research investigating both the minimization of corruption phenomena and the improvement of the services delivered in a 'parallel' study, by implementing e-Government "tools" – which is what makes it original from a scientific viewpoint.

The second part of this thesis includes an extensive SWOT Analysis of the Urban Planning and Applications Directorate of the former Prefectural Authority of Chania, today's Regional Unit of Chania. The abovementioned survey of the strengths and weaknesses of the Urban Planning Directorate was based on two main axes. The first was a thorough and exhaustive analysis of its characteristics, whether those were advantages or disadvantages, in order to register all the data and avoid leaving out any research element that could positively help towards solving the issues of the restructuring of services and of the questions posed by the survey. The second axis dealt with the related bibliography and the research. There is no previous research on the corruption of services such as the Urban Planning services, as already said. All the investigations relating to urban approaches and applications, as well as to e-Government were, however, taken into account.

The second part of this thesis concludes with a series of proposals that address all operational levels of the Urban Planning Directorate, and come to administrative, technical and operational conclusions. On the level either of base staff or of political leadership, these proposals were partially accepted and applied to a visible extent throughout the development of the research. Consequently, they greatly influenced the operation of the specific Urban Planning Directorate and of its employees during the years 2008-2010.

In the third and final part of this thesis, the potential improvements in quality of service of the Urban Planning Directorate were investigated and the satisfaction of its beneficiaries was measured throughout the two years of the implementation of the innovative proposals that had been submitted, as mentioned in the second part of the study. Furthermore, this section examined the second issue of the thesis, i.e. the eradication of corruption.

To conduct the research, a questionnaire was created, as agreed by the researcher, the supervising teachers and the service. At the same time, the involvement of the employees and executives of the Urban Planning Directorate was sought. The latter responded with positive and remarkable openness to the challenge, that is, the control of the citizens' satisfaction with the services provided, by helping both in informing the beneficiaries and in filling in questionnaires. For the exploitation and analysis of the data and the drawing of conclusions, the MUSA method was used in the framework of the postgraduate course "Service Quality and Measuring Customer Satisfaction."

The results regarding the questions raised by the research were very impressive. The beneficiaries expressed very high levels of satisfaction with the application of e-Governance tools, while openly stating that, during the same period of time, the quality of service provided by the Service and its employees substantially improved. Finally, after comparing the levels of corruption detected, they declared that corruption decreased and was completely eradicated in the end, as opposed to the respective two years of absence of e-Government tools. This conclusion is the passport to a more general adoption of both e-Governance in the Public Sector and an Information Society.

ΠΑΡΑΔΟΧΕΣ – ΣΤΟΙΧΕΙΑ - ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Η παρούσα ερευνητική διατριβή ξεκίνησε το 2007 και φιλοδοξεί να ολοκληρωθεί μέσα στο 2013. Αυτό επέφερε μια σειρά διαφοροποιήσεων στα δεδομένα της τις οποίες θέλουμε να παρουσιάσουμε εδώ για καλύτερη και πλήρη ενημέρωση του αναγνώστη. Παράλληλα θα αναφερθούμε στα στοιχεία και δεδομένα τα οποία παρατίθενται, καθώς και τις πηγές τους.

Έτσι λοιπόν, κατά την έναρξη της διατριβής το αυτοδιοικητικό τοπίο περιελάμβανε τους Καποδιστριακούς Δήμους ως πρώτο βαθμό Ο.Τ.Α. και τις Νομαρχίες ως τον δεύτερο. Κατά συνέπεια οι Καποδιστριακοί Δήμαρχοι και οι Νομάρχες τους διεύθυναν ως επικεφαλής τους κάτω από την κείμενη νομοθεσία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και μέσω των Συμβουλίων τους.

Στην διάρκεια της εξέλιξης της διατριβής και με το τέλος του 2010, εφαρμόστηκε η νέα αυτοδιοικητική αρχή του «Καλλικράτη». Οι Καποδιστριακοί Δήμοι μειώθηκαν σε αριθμό, μεγάλωσαν και μπορούν πλέον να καρπωθούν οικονομίες κλίμακας και αυτό συνοδεύει τον νέο χαρακτηρισμό τους ως Καλλικρατικοί. Παράλληλα, ο δεύτερος βαθμός της τοπικής αυτοδιοίκησης στο βαθμό που θα μας απασχολήσει μετονομάστηκε σε αιρετή περιφέρεια και νομοί σε περιφερειακές ενότητες. Παράλληλα, οι πρώην Νομάρχες αντικαταστάθηκαν πλέον από τους Αντιπεριφερειάρχες και τα Νομαρχιακά, από τα νέα Περιφερειακά Συμβούλια.

Παράλληλα, το πεδίο εφαρμογής της διατριβής, οι Διευθύνσεις Πολεοδομίας & Πολεοδομικών Εφαρμογών, διαμελίστηκαν και αποτελούν πλέον μόνον Δημοτικές Υπηρεσίες Δόμησης, ενώ στον δεύτερο βαθμό της Αντιπεριφέρειας παρέμειναν μόνο τα Τμήματα Χωροταξίας και Περιβάλλοντος τα οποία κατά γενική ομολογία ενέχουν γενικότερο, περιφερειακό ενδιαφέρον.

Παρότι έχει γίνει μια προσπάθεια επικαιροποίησης της διατριβής στους νέους όρους, αυτό δεν είναι πάντα εφικτό για πρακτικούς λόγους. Έτσι λοιπόν σε όποια σημεία αναφέρεται ο Νομάρχης θα θεωρείται πλέον ως Αντιπεριφερειάρχης, και κατ' αντιστοιχία στην Νομαρχία θα θεωρούμε την Αντιπεριφέρεια. Τέλος, όπου Νομός θα θεωρούμε Περιφερειακή Ενότητα.

Όπως φαίνεται και στο σύντομο βιογραφικό, ο συντάκτης της διατριβής, διετέλεσε κατά το χρονικό διάστημα 2007-2010 ως ειδικός σύμβουλος του πρώην Νομάρχη και Γενικός Γραμματέας της πρώην Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων. Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, ο Γενικός Γραμματέας ενός φορέα προΐσταται του συνόλου των υπηρεσιών της, ενώ επίσης, προσυπογράφει κάθε έγγραφο, το οποίο ανήκει στη δικαιοδοσία του Νομάρχη.

Όπως γίνεται κατανοητό αυτό είχε ως αποτέλεσμα την πρόσβασή του στο σύνολο των υπηρεσιακών εγγράφων και αποφάσεων, ενώ πλήθος εξ αυτών δημιουργήθηκαν και εφαρμόστηκαν από τον ίδιο στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του. Παρά το γεγονός ότι θα αναφερθεί σαφέστατα το ότι η υπηρεσία της Πολεοδομίας παρουσίασε μια πρωτοφανή εξωστρέφεια και διάθεση αναμόρφωσης της δομής και λειτουργίας της, η ιδιότητα του ως υπηρεσιακού προϊσταμένου έδωσε στο μελετητή τα συνολικά στοιχεία και την γνώση λόγου.

Επίσης, η ιδιότητα του ως Μηχανικού και ιδιαίτερα το σκέλος της Διοίκησης, είχε ως αποτέλεσμα και την επί της ουσίας της συνεργασίας τόσο με το τεχνικό προσωπικό της Πολεοδομίας η οποία δεχόταν με ευκολία και συνέπεια της προτάσεις ενός συναδέλφου με αντικείμενο τη διοίκηση όσο και του διοικητικού προσωπικού για τον ίδιο λόγο. Τέλος, με την ίδια καλή διάθεση και προοπτική είδαν την εξέλιξη της ερευνητικής διατριβής και οι αυτοαπασχολούμενοι μηχανικοί πελάτες της υπηρεσίας, οι οποίοι νοιώθοντας εμπιστοσύνη συμμετείχαν στις έρευνες ικανοποίησης και σε κάθε άλλη διαδικασία η οποία τους ζητήθηκε.

Μέρος Α΄
Κεφάλαιο 1 – Εισαγωγή

1.1. Αντικείμενο της Διατριβής - Ερευνητικό Πεδίο της

Το αντικείμενο της διατριβής - και παράλληλα ο λόγος για τον οποίο θα ήθελε κάποιος να ασχοληθεί μαζί της ερευνητικά - είναι η συνεισφορά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην προσπάθεια καταπολέμησης της διαφθοράς στην Δημόσια Διοίκηση καθώς και ο βαθμός στον οποίο αυτό μπορεί να επιτευχθεί. Η διαφθορά εντούτοις, αποτελεί κατά κοινή ομολογία ένα απίστευτα πολυδιάστατο φαινόμενο με προσωπικές, συλλογικές, οικονομικές, κοινωνικές, πολιτισμικές και νομοθετικές απολήξεις. Το γεγονός αυτό την έχει καταστήσει πολύ δύσκολα αντιμετωπίσιμη, πράγμα το οποίο έχει τεκμηριωθεί διαχρονικά.

Πόσο εφικτό είναι όμως το παραπάνω; Πολύ μεγάλος αριθμός επιστημόνων αλλά και στελεχών εξειδικευμένων πάνω σε θέματα διαφθοράς και αφού έχουν ολοκληρώσει ένα μικρότερο ή μεγαλύτερο κύκλο πάνω από αυτό το φαινόμενο, καταλήγουν στο ότι η επίλυση του εν λόγω προβλήματος δεν είναι θέμα εφαρμογής καινοτομικών μορφών διοικητικών συστημάτων αλλά είναι απλά, θέμα παιδείας και μόνο εάν αυτή βελτιωθεί θα επιλυθεί. Αν δεχτούμε την παραπάνω γενικευμένη θέση πιθανότατα θα την επιβεβαιώσουμε.

Ποια είναι όμως τα βασικά στοιχεία της διαφθοράς. Τι την δημιουργεί, τι την υποστηρίζει και τι ευνοεί την κλιμάκωσή της; Η γνώση των αιτιών είναι τα ικανά και αναγκαία στοιχεία που θα μπορούσαν να τη μειώσουν ή να την εξαλείψουν; Όλα αυτά θα αποτελέσουν αντικείμενο της διατριβής και έτσι, θα μπορούσε να ειπωθεί στο σημείο αυτό, ότι εν αρχή, το προτεινόμενο θέμα της παρούσας διατριβής, διαπραγματεύεται γύρω από το ερώτημα, εάν, *«Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, είναι δυνατόν, να συμβάλλει αποτελεσματικά και σε τι βαθμό στην καταπολέμηση της διαφθοράς στη Δημόσια Διοίκηση»*.

Από μια άλλη οπτική, αν υποθέσουμε ότι έχουμε να κάνουμε με μια Δημόσια Διοίκηση η οποία – θεωρητικά πάντα - έχει απαλλαγεί από τα φαινόμενα της διαφθοράς που την ταλανίζουν, αυτό σημαίνει ότι θα είναι απόλυτα αποδεκτή και προσανατολισμένη προς τον πολίτη ο οποίος σε τελική ανάλυση χρεώνεται σε μεγάλο βαθμό το κόστος λειτουργίας της; Πολύ συχνά, η ταλαιπωρία την οποία ακούμε να καταγγέλλεται στα τηλεοπτικά ρεπορτάζ αναφερόμενη στον διψήφιο αριθμό δικαιολογητικών που απαιτούνται ακόμα και για ένα ηλεκτρονικό κατάστημα μπορεί να είναι η επακριβής εφαρμογή του νόμου ο οποίος έχει κενά, αλλά αποτελεί το μοναδικό εργαλείο ενός απόλυτα συνειδητού δημοσίου υπαλλήλου.

Η προηγούμενη, υποθετική αλλά σαφώς υπαρκτή περίπτωση, αφορά σε κακοδιοίκηση αλλά σε καμία περίπτωση σε διαφθορά. Παρόλα αυτά, τα όρια για να μεταλλαχθεί η πρώτη στη δεύτερη είναι πολύ κοντά, αφού ο πολίτης είναι διαθέσιμος να ανεχθεί την διαφθορά για να αποφύγει την γραφειοκρατία. Σε ένα θεσμικό πλαίσιο που δε μπορεί να βελτιωθεί και να απλουστευθεί από μόνο του, η γραφειοκρατία «κινείται» αενάως στα όρια της νομιμότητας.

Έτσι, το δεύτερο παράλληλο ερώτημα που θέτει η διατριβή είναι το κατά πόσον η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα αναβαθμίσει το επίπεδο εξυπηρέτησης του πολίτη. Έτσι, εν τέλει το αντικείμενο της διατριβής, οριοθετείται και συνολικοποιείται στο ερώτημα εάν, *«Η θεσμοθετημένη ή μη εφαρμογή των εργαλείων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μπορεί να συμβάλλει αποτελεσματικά και αν ναι σε ποιο βαθμό, στην καταπολέμηση ή ακόμα και την εξάλειψη της διαφθοράς στη Δημόσια Διοίκηση και επίσης, εάν η εφαρμογή αυτής της καινοτομικής μορφής διακυβέρνησης, μπορεί παράλληλα να βελτιώσει την ποιότητα των Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, προς τον Πολίτη – Πελάτη»*.

Στην προσπάθεια αποσαφήνισης του αντικειμένου της διατριβής θα πραγματοποιήσουμε μια στοιχειώδη ανάλυση - εισαγωγή στις τρεις βασικές, θεμελιώδεις συνισταμένες έννοιες της. Την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, την Διαφθορά και την Βελτίωση των Υπηρεσιών, στη Δημόσια Διοίκηση. Από την ανάλυση αυτή, η οποία θα αποτελέσει και το αντικείμενο της έρευνας, θα δούμε ότι η πρώτη κατά σειρά έννοια συνδέεται και επηρεάζει με μια σχέση αιτίου – αιτιατού την δεύτερη και την τρίτη. Εντούτοις, η παράλληλα θετική τάση την οποία - ενδεχομένως - ταυτόχρονα αποκτούν τόσο η Εξάλειψη της Διαφθοράς όσο και η Βελτίωση των Υπηρεσιών προς τον Πολίτη, ως αποτέλεσμα της εφαρμογής και ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, είναι ένα ερώτημα το οποίο η παρούσα διατριβή καλείται να εξετάσει, να τεκμηριώσει και να θεμελιώσει, αφού κάτι τέτοιο θα μπορούσε - και αν ισχύει θα πρέπει - να αποτελέσει ένα από τα βασικότερα πολιτειακά κίνητρα για την πλήρη υιοθέτησή της στα επόμενα χρόνια, σε μια «Κοινωνία Βέλτιστης Χρήσης της Πληροφορίας».

Εντούτοις, όροι όπως η Διαφθορά, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η Δημόσια Διοίκηση και η Ποιότητα Υπηρεσιών, είναι δυνατόν να συναντηθούν σε ένα εξαιρετικά αχανές πεδίο εφαρμογής. Έτσι, θεωρούμε απαραίτητο να εστιάσουμε, σε ένα αρκετά πιο συγκεκριμένο Πεδίο Έρευνας. Προτείνουμε τις Διευθύνσεις Πολεοδομίας & Πολεοδομικών Εφαρμογών. Η απόφασή αυτή δεν στηρίχθηκε μόνο στο γεγονός ότι οι Πολεοδομίες βρίσκονται ανάμεσα στις πρώτες θέσεις των κατηγορούμενων για Διαφθορά υπηρεσιών, απασχολώντας τους αρμόδιους ελεγκτικούς θεσμούς, αλλά και στην ασφαλή διαπίστωση ότι παρουσιάζουν εξαιρετικά μεγάλο βαθμό αναπτυξιακού ενδιαφέροντος ή και νομοθετικής πολυπλοκότητας.

Παρά το ότι η χρηματική «διάσταση» των υποθέσεων τους κάνει τις Πολεοδομίες να προσομοιάζουν ως προς αυτό τις Οικονομικές Εφορίες, τις Διευθύνσεις Συγκοινωνιών, ή τις υπηρεσίες δημόσιας υγείας, η σημαντική συμμετοχή των Πολεοδομιών στους ρυθμούς ανάπτυξης μιας περιοχής ή μιας χώρας τις κάνει ακόμα πιο σημαντικές. Ο περίπου τριψήφιος αριθμός ειδικοτήτων που θα ακολουθήσει την έκδοση μιας οικοδομικής αδείας, τις κατατάσσει από τεχνοκρατικής πλευράς σε ένα επίπεδο σημαντικότητας ανάλογο με αυτό της υγείας. Παράλληλα, η πολυνομία ενισχύει τις προϋποθέσεις εμφάνισης διαφθοράς. Η εφαρμογή μας θα γίνει σε μια επίσης ενδιαφέρουσα υπηρεσία, την Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε. της Περιφερειακής Ενότητας Χανίων, υπηρεσία η οποία προ πενταετίας περίπου, είχε δεχθεί ανώνυμη καταγγελία τριάντα (30) αυτοαπασχολούμενων Μηχανικών που κατήγγειλαν σε εισαγγελικό επίπεδο «διαφθορά και φαινόμενα ημετέρων».

Η ανάλυση που θα επιχειρηθεί εν συνεχεία σχετικά με τις (3) βασικές έννοιες της διατριβής,

- *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*
- *Διαφθορά στη Δημόσια Διοίκηση*
- *Βελτίωση της Ποιότητας των Υπηρεσιών στην Δημόσια Διοίκηση*

θα συμπληρωθεί με την απαραίτητη βιβλιογραφική έρευνα, η οποία θα αναδείξει τις βασικές μελέτες, οι οποίες μέχρι σήμερα έχουν γίνει στο πλαίσιο των προαναφερομένων εννοιών. Η βιβλιογραφική έρευνα, αποτελεί μια πολύ σημαντική διαδικασία, δεδομένου ότι, μια διατριβή «δομείται» πάνω σε όσα μέχρι σήμερα έχουν διατυπωθεί και τεκμηριωθεί.

1.2. Εισαγωγική Ανάλυση των Βασικών Εννοιών της Διατριβής

1.2.1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, e-Government

Τα τελευταία χρόνια έχει διαδραματισθεί μια σειρά σοβαρών διαρθρωτικών αλλαγών στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση¹⁵ - λίγο έως πολύ - συνέπεια των αντίστοιχων αλλαγών που συντελέστηκαν και συντελούνται στις Δημόσιες Διοικήσεις στο Ευρωπαϊκό και παγκόσμιο στερέωμα. Οι αλλαγές αυτές έδρασαν καταλυτικά, και συνεχίζουν, επηρεάζοντας σημαντικά, το ρόλο, τη λειτουργία και τις καθημερινές πρακτικές, της Διοίκησης. Παρά την πολυπλοκότητα των αιτίων που συντέλεσαν στις παραπάνω αλλαγές, θα μπορούσαμε εύκολα, να ξεχωρίσουμε τα σημαντικότερα από αυτά, τα οποία είναι η ταχύτατη εξάπλωση των Τ.Π.Ε. καθώς και η καθολική επικράτηση του Internet, ως συνδετικού παγκόσμιου ιστού.

Όμως, πέρα από τα προηγούμενα και πιθανότατα ήδη γνωστά - δεδομένα, η Ευρωπαϊκή Ένωση, έθεσε στο σύνολό της, ένα στόχο γνωστό ως, «Η Στρατηγική της Λισσαβόνας», ο οποίος – εκτός των άλλων τα οποία περιλαμβάνει - προσβλέπει στο να δώσει στους ωφελούμενους, την δυνατότητα της ηλεκτρονικής πρόσβασης στη Δημόσια Διοίκηση, «απαιτώντας» από την τελευταία να καταστεί On Line. Έτσι, δημιουργήθηκε η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) ως στόχος, καθορίζοντας παράλληλα το Ευρωπαϊκό Όραμα για τον εκσυγχρονισμό και την ενδυνάμωση των δημόσιων διοικήσεων των κρατών μελών, με την χρήση, των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών (Baumgarten & Chui, 2009). Καθώς αναφερθήκαμε στα προηγούμενα στο όραμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τις Δημόσιες Διοικήσεις των κρατών μελών της, θα πρέπει να πούμε ότι αυτό δε διαφέρει σε διατύπωση από εκείνο των Ηνωμένων Πολιτειών το οποίο έχει - αυτολεξεί - καταγραφεί με την εξής έκφραση: *«Καλύτερη δημόσια διοίκηση δια μέσου της καλύτερης χρήσης των πληροφοριών, του προσωπικού, των διαδικασιών, και της τεχνολογίας αιχμής»*.

Ένας απλός και παράλληλα κατανοητός ορισμός για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση την περιγράφει ως, την χρήση της τεχνολογίας της πληροφορικής και των επικοινωνιών με σκοπό, την ενίσχυση της πρόσβασης και την παροχή των κάθε είδους κρατικών υπηρεσιών προς όφελος των πολιτών, των επιχειρήσεων, των συν-εταίρων και των εργαζομένων γενικότερα. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση διαθέτει συνεπώς, την ικανότητα να δημιουργήσει ένα νέο τρόπο παροχής των κρατικών υπηρεσιών όπου όλοι οι δημόσιοι οργανισμοί θα προσφέρουν ένα εκσυγχρονισμένο, ολοκληρωμένο και απρόσκοπτο μοντέλο παροχής υπηρεσιών για τους πολίτες τους. Η σχέση αυτή δεν θα είναι πλέον απλώς μια μονόδρομη πρόταση «εμείς, εναντίον τους» αλλά θα βοηθήσει στην δημιουργία μίας εταιρικής – συνεργατικής σχέσης μεταξύ των κυβερνήσεων και των πολιτών (Silcock, 2001).

Σύμφωνα με τον προηγούμενο ορισμό, οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διαχωρίζονται τυπικά και ανάλογα με τους λήπτες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, σε σχήματα ηλεκτρονικής διοικητικής εξυπηρέτησης των πολιτών (G2C¹⁶) ή των επιχειρήσεων (G2B¹⁷), καθώς και σε σχήματα ηλεκτρονικής διοικητικής συνεργασίας μεταξύ μιας δημόσιας υπηρεσίας και των υπαλλήλων της (G2E¹⁸) και άλλες δημόσιες υπηρεσίες (G2G¹⁹).

¹⁵ Greek Public Administration

¹⁶ Government to Citizen services

¹⁷ Government to Business services

¹⁸ Government to Employee services

¹⁹ Government to Government services

Ένας διαφορετικός διαχωρισμός των σχημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προκύπτει από το πεδίο εφαρμογής. Οι καθεαυτού διοικητικές υπηρεσίες συχνά αναφέρονται με τον όρο Ηλεκτρονική Διοίκηση²⁰, ενώ εξειδικευμένες υπηρεσίες σε τομείς δημόσιας μεν, αλλά όχι καθεαυτού διοικητικής εξυπηρέτησης διαφοροποιούνται ανάλογα με τον εκάστοτε τομέα σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημοσίων προμηθειών²¹, υγείας²², εκπαίδευσης²³ κ.λπ. Σύμφωνα με αυτή τη θεματική ταξινόμηση, ιδιαίτερο πεδίο εφαρμογής αποτελούν τα σχήματα της ηλεκτρονικής διαβούλευσης²⁴ και ηλεκτρονικής δημοκρατίας²⁵ (π.χ. OpenGov).

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ανεξάρτητα από το ποιος είναι ο πάροχος και ποιος ο τελικός χρήστης, διακρίνονται επίσης στις παρακάτω τέσσερις κατηγορίες ή επίπεδα, ανάλογα με το βαθμό ολοκλήρωσης της υπηρεσίας, η οποία μπορεί να τελεστεί ή επιτευχθεί, ηλεκτρονικά.

Επίπεδο 1: Πληροφοριακές Υπηρεσίες (Πληροφόρηση²⁶). Παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό το οποίο αφορά τον τρόπο διεκπεραίωσης της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται αφορούν στα απαραίτητα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν για τη διοικητική πράξη, τους φορείς που εμπλέκονται στην ολοκλήρωση της υπηρεσίας, την αλληλουχία εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία, κλπ.

Επίπεδο 2: Επικοινωνιακές Υπηρεσίες (Αλληλεπίδραση²⁷). Παρέχουν, εκτός από το πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της συγκεκριμένης υπηρεσίας και το επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ) το οποίο είναι διαθέσιμο στους χρήστες οι οποίοι μπορούν να «κατεβάσουν» στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και εν συνεχεία να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα, σε φυσικό επίπεδο.

Επίπεδο 3: Διαδραστικές Υπηρεσίες (Αμφίδρομη Διάδραση²⁸). Εκτός από το εν γένει πληροφοριακό υλικό, προσφέρουν online φόρμες με σκοπό την συμπλήρωση και την ηλεκτρονική αποστολή τους. Δεδομένου ότι οι εν λόγω υπηρεσίες περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρους του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων τα οποία αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.

Επίπεδο 4: Συναλλακτικές Υπηρεσίες (Transaction²⁹). Εκτός από φόρμες αποστολής στοιχείων, υποστηρίζουν λειτουργίες όπου ο χρήστης ολοκληρώνει τις συναλλαγές που περιλαμβάνει η υπηρεσία (π.χ. πληρωμή ΦΠΑ, Φόρου Εισοδήματος, ΔΕΚΟ, Ειδικών Τελών, Ασφαλίσεων, κ.λπ.). Το ότι μία ηλεκτρονική υπηρεσία δίνει τη δυνατότητα ολοκλήρωσης οικονομικών συναλλαγών, συνεπάγεται τη δυνατότητα της πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη-ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από την πλευρά του χρήστη, προϋποθέτουν ύπαρξη μηχανισμού αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων τα οποία αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.

²⁰ e-Administration

²¹ e-Procurement

²² e-Health

²³ e-Learning

²⁴ e-Consultation

²⁵ e-Democracy

²⁶ Information

²⁷ Interaction

²⁸ Two-way interaction

²⁹ Transaction

1.2.2. Διαφθορά στη Δημόσια Διοίκηση – Η «Λερναία Ύδρα» του σήμερα

Ως Διαφθορά στη Δημόσια Διοίκηση, θα ορίσουμε την παράνομη πράξη η οποία συντελεί κατάχρηση εξουσίας και προέρχεται από τους δημόσιους λειτουργούς, με το συνηθέστερο, να έγκειται σε ενέργειες κατά τεκμήριο μυστικές, με απώτερο σκοπό την απόκτηση παράνομης ιδιωτικής περιουσίας. Η Διαφθορά έχει αποδέκτες τους ίδιους τους πολίτες, ή / και το κράτος, στις περισσότερες δε περιπτώσεις, αποβαίνει σε απώλεια Δημοσίων Εσόδων.

Παγκόσμιο φαινόμενο η διαφθορά, έχει απασχολήσει τα κράτη το σύνολο των κρατών της υφηγίου, με διαφορετικά κατά περίπτωση αποτελέσματα. Στην Ελλάδα, οι θεσμοί του Σώματος Ελεγκτών Επιθεωρητών Δημόσιας Διοίκησης και του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης καθιερώθηκαν με μια σειρά νομοθετικών διαταγμάτων, σε συμμόρφωση με τις διεθνείς δεσμεύσεις της χώρας και βασικό σκοπό να διασφαλίσουν την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης. Ειδικά ο δεύτερος, θεσπίστηκε με το Νόμο 3074/2002³⁰ με σκοπό την παρακολούθηση και αξιολόγηση των ελεγκτικών μηχανισμών της Δημόσιας Διοίκησης και βασική αποστολή τον εντοπισμό των φαινομένων Διαφθοράς ή κακοδιοίκησης, τα οποία έχουν ως συνέπεια την άσκηση διώξεων κατά των δημοσίων λειτουργών οι οποίοι υπέπεσαν σε πειθαρχικά ή και ποινικά αδικήματα.

Οι εκθέσεις του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης αποδεικνύουν το επιτυχές του θεσμού, εντούτοις τα αποτελέσματα τοποθετούν την Ελλάδα σε μια από τις πρώτες θέσεις στην εμφάνιση φαινομένων Διαφθοράς προκαλώντας κάθε άλλο παρά εθνική ικανοποίηση. Ο διαπιστωτικός και κατασταλτικός χαρακτήρας των παραπάνω θεσμών, έχει σχετικά περιορισμένες προληπτικές ικανότητες που περιορίζονται στις προτάσεις νομοθετικών ρυθμίσεων για τα φαινόμενα διαφθοράς που διαπιστώνονται. Η καταπολέμηση των αιτίων πρόκλησης της Διαφθοράς και εν προκειμένω η εφαρμογή και ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, παρότι αναφέρεται ξεκάθαρα στις εκθέσεις ως ένας παράγοντας σημαντικής βελτίωσης στον άξονα μείωσης της Διαφθοράς, δεν αποτελεί αντικείμενο τους. Στο διεθνές ερευνητικό πεδίο, απόλυτα χαρακτηριστική, η παρακάτω θέση (Andersen, 2009).

«Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει μια αξιόπιστη λύση στο πολυδιάστατο πρόβλημα της διαφθοράς. Εξ' ορισμού έχει τη δυνατότητα να ελαττώνει δραστικά τα περιθώρια μυστικοπάθειας παρέχοντας την δυνατότητα για άμεση δράση μεταξύ των συναλλασσομένων μερών. Σε αντίθεση, μεγιστοποιεί τις πιθανότητες έκθεσης και δημοσιοποίησης των κινήσεων – συναλλαγών, κάνοντας πιθανή την ιχνηλάτηση και την σύνδεση των ατόμων που συμμετέχουν στα φαινόμενα διαφθοράς με τις αξιόποινες πράξεις τους. Δημιουργώντας κανόνες και διαδικασίες απλούστερες και πιο διαφανείς, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει την απαραίτητη ώθηση τόσο ως προς τους πολίτες όσο και προς τις επιχειρήσεις να δοκιμάσουν και να χρησιμοποιήσουν άμεσα τις εφαρμογές της».

Στην προηγούμενη ερευνητική μελέτη, 146 διαφορετικά κράτη εξετάζονται αναφορικά με το επίπεδο εμφάνισης φαινομένων διαφθοράς σε σχέση με το ποσοστό εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ακόμα και τα πιο συντηρητικά δεδομένα, απέδειξαν πολύ θετική συσχέτιση ανάμεσα στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με τη μείωση των φαινομένων διαφθοράς και τη βελτίωση των οικονομικών στα εξεταζόμενα κράτη. Ανάλογα συμπεράσματα παρατηρούμε και σε πλήθος άλλων μελετών, π.χ. Wescott, (2009).

³⁰ Ιδρυτικός Νόμος αρμοδιοτήτων του Γ.Ε.Δ.Δ.

1.2.2.1. 9^η Δεκεμβρίου – Παγκόσμια Ημέρα κατά της Διαφθοράς

Ο Ο.Η.Ε. μετά από πρόταση της «Διεθνούς Διαφάνειας», της μοναδικής Μη Κυβερνητικής Οργάνωσης για την καταπολέμηση της διαφθοράς, καθιέρωσε με ομόφωνη απόφαση της γενικής συνέλευσης του, την 9η Δεκεμβρίου ως «Παγκόσμια Ημέρα κατά της Διαφθοράς».

Η διαφθορά στην εποχή μας εμφανίζεται με διάφορες μορφές και επιφέρει πλήθος αρνητικών συνεπειών: Επιδεινώνει την φτώχεια, αναστέλλει την κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη και αλλοιώνει την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών. Ταυτόχρονα, η διαφθορά έχει και μια κατεξοχήν ηθική διάσταση, καθώς μετατρέπει την αυτονόητη υποχρέωση των ατόμων με διοικητικές αρμοδιότητες να «υπηρετούν» τους πολίτες, σε διοικητική ισχύ προς όφελος των ιδίων. Όμως για να διαπραχθεί ένα αδίκημα χρειάζονται πάντα δύο συνεργοί, ο εντολέας και ο εντολοδόχος, αυτός που «διαφθείρει» και αυτός που «διαφθείρεται». Η συμμετοχή στη διαφθορά αποτελεί άρνηση της κοινωνικής ευθύνης και της θεσμικής πραγματικότητας του δημοκρατικού μας πολιτεύματος. Με τον τρόπο αυτό, «ακυρώνεται» η αξιοκρατία και η ισοπολιτεία, ενώ κλονίζεται και η εμπιστοσύνη του πολίτη στους θεσμούς.

Τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει σημαντικά βήματα για την αντιμετώπιση της διαφθοράς. Η αρχή έγινε το 1997, όταν 34 κράτη, μεταξύ των οποίων και η Ελλάδα, υπέγραψαν τη «Σύμβαση του ΟΟΣΑ για την καταπολέμηση της δωροδοκίας των ξένων αξιωματούχων», με την οποία τέθηκε σε ισχύ ένα διεθνές νομικό σύστημα κατά της διαφθοράς και της δωροδοκίας. Άνοιξε έτσι ο δρόμος για την υπογραφή της «Σύμβασης του ΟΗΕ ενάντια στην Διαφθορά». Η σύμβαση αυτή, η οποία υπεγράφη το 2003 στο Μεξικό, από την πλειονότητα των κρατών του Ο.Η.Ε., αποτελεί το ορόσημο για την προσπάθεια της παγκόσμιας κοινότητας να δημιουργήσει έναν ισχυρό «πυρήνα αντίστασης» κατά της διαφθοράς, μέσα από μια διεθνή συνεργασία αλλά και την εθνική προσπάθεια, για την καταπολέμησή της.

Παράλληλα, η «Διεθνής Διαφάνεια», μια πρωτοβουλία πολιτών για την αντιμετώπιση της διαφθοράς, έχει δρομολογήσει μια σειρά από δράσεις προς αυτή την κατεύθυνση. Το Ελληνικό Τμήμα της, μετά από 8 χρόνια παραγωγικής παρουσίας στα εθνικά δρώμενα, έχει κινηθεί προς την ευαισθητοποίηση των πολιτών, προτείνοντας μια σειρά από προληπτικά αλλά και κατασταλτικά θεσμικά μέτρα, τα οποία σταδιακά υιοθετούνται από την Πολιτεία. Δημοσιοποιώντας τους βασικούς δείκτες, το «Βαρόμετρο της Διαφθοράς» και το «Δείκτη Αντίληψης της Διαφθοράς», που είναι αποτελέσματα ερευνών σε παγκόσμια κλίμακα για την αποτύπωση του προβλήματος, προσφέρει ένα πολύτιμο εργαλείο, για τον αγώνα αυτό.

Η διαφθορά δεν αντιμετωπίζεται με μοιρολατρία, ούτε με αδιαφορία από την πλευρά των πολιτών. Απαιτεί την ενεργή συμμετοχή όλων, κυρίως των νέων και επίμονη εργασία προς τη σωστή κατεύθυνση με ταυτόχρονη επένδυση στην παιδεία. Μέσα από την παιδεία, μπορεί να γίνει πράξη η αποδόμηση του ατομικιστικού προτύπου που τροφοδοτεί σε συνεχή βάση τη διαφθορά. Υιοθετώντας ένα πλαίσιο ζωής βασισμένο σε αξίες σχετικές με την κοινωνική συνείδηση και την υπευθυνότητα απέναντι στους συμπολίτες μας, μπορούμε να αντιμετωπίσουμε την διαφθορά και μαζί πολλά άλλα, σύγχρονα κοινωνικά προβλήματα.

Η καθιέρωση της «Ημέρα κατά της Διαφθοράς», υπογραμμίζει τη σημασία της κατοχύρωσης της διαφάνειας στο δημόσιο βίο και προβάλλει τη σημασία του διαρκούς αγώνα για την αντιμετώπιση αυτού του φαινομένου που προδίδει σήψη αξιών. Από όλους τους πολίτες εξαρτάται η καταπολέμησή του. Αδιαφορία, η παθητική στάση, θέτουν σε κίνδυνο τις αξίες, τα ιδανικά και το ίδιο το μέλλον της κοινωνίας μας. Από όλους εμάς, εξαρτάται εάν ο κόσμος του μέλλοντος θα 'ναι καλύτερος, πιο ηθικός και δίκαιος, όπως τον οραματιζόμαστε.

1.2.3. Βελτίωση των Παρεχομένων Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης

Εντούτοις, πέραν των τεχνολογικών εξελίξεων που προαναφέρθηκαν, η ανάγκη εξέλιξης και βελτίωσης των Δημόσιων Διοικήσεων προήλθε από τους ίδιους τους πολίτες, οι οποίοι σε μια ταχύτατα διαφοροποιούμενη – εθνική και παγκόσμια – οικονομία, απαιτούν με διαρκώς αυξανόμενη ένταση, μια όλο και περισσότερο αποτελεσματική και παράλληλα «φθηνή» Δημόσια Διοίκηση, που θα ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες τους.

Από την απαίτηση αυτή, ξεκίνησε μια προσπάθεια και εν μέρει δημιουργήθηκε ή ακριβέστερα οραματίστηκε, η Ανταποκριτική Δημόσια Διοίκηση, η οποία βασίζεται στο μοντέλο του Πολίτη – Πελάτη και έχει ως κυρίαρχο δόγμα της το ότι *«οι δημόσιες υπηρεσίες υπάρχουν για να εξυπηρετούν τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις»* σε αντίθεση με τις προηγούμενες και τις υφιστάμενες μορφές Δημόσιας Διοίκησης οι οποίες προήγαγαν το μοντέλο του διοικούντα δημόσιου λειτουργού με τον πολίτη διοικούμενο (Welch et. al, 2005).

Σε μια πιο συμβατική ή έστω θεωρητική παρουσίαση των πραγμάτων, η κοινωνικού περιεχομένου εξέλιξη που παρουσιάσαμε πριν, προηγείται και ακολουθεί η τεχνολογική εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελώντας το μέσο επίλυσης του προβλήματος της διαφθοράς (Basu, 2004). Εδώ παρουσιάσθηκαν ανάποδα, γιατί η προσωπική μας άποψη συνίσταται στο ότι, πολύ γρηγορότερα θα ολοκληρωθούν οι τεχνολογικές εξελίξεις και πολύ αργότερα θα ολοκληρωθεί η αλλαγή παιδείας που απαιτείται για να περάσουμε στο μοντέλο της Ανταποκριτικής Δημόσιας Διοίκησης, τη Δημόσια Εξυπηρέτηση. Για μια ακόμα φορά, διαρκούσης της προσπάθειας, ειδικά όσον αφορά στην Ελλάδα, θα αποδειχθεί ότι τα Υλικά και Λογισμικά «τμήματα και γρανάζια» αυτής της προσπάθειας, θα είναι έτοιμα πολύ γρηγορότερα από τις συνειδήσεις, οι οποίες θα ολοκληρώσουν το όραμα.

Αναφερθήκαμε αναλυτικά στα προηγούμενα, σχετικά με την αρμοδιότητα του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης για τον εντοπισμό φαινομένων Διαφθοράς ή κακοδιοίκησης, που έχει ως συνέπεια, την άσκηση πειθαρχικών και σε αρκετές περιπτώσεις ποινικών διώξεων. Η προηγούμενη, νομικά θεσμοθετημένη αρμοδιότητα του, δεδομένα καλύπτει την διαφθορά η οποία έχει εξ' ορισμού καθοριστεί ως παράνομη οπότε και διωκομένη ενέργεια, αλλά και την κακοδιοίκηση η οποία ως συνέπεια έχει, την άσκηση πειθαρχικών διώξεων δια του δημοσιοϋπαλληλικού κώδικα, ή άλλης αρμόδιας νομοθεσίας.

Εντούτοις, στο παρόν κεφάλαιο αρχικά και στην διατριβή εν συνεχεία, θα διαχωρίσουμε την κακοδιοίκηση και σε ένα άλλο επίπεδο. Εκείνο της κακοδιαχείρισης η οποία ακροθιγώς δεν διώκεται ποινικά αλλά μπορεί με ασφάλεια να ειπωθεί ότι ευνοεί την πιθανότητα εμφάνισης φαινομένων Διαφθοράς. Έτσι, πέραν των νομικά κολάσιμων ενεργειών, θα αναφερθούμε στην μέτρια ή κακή εξυπηρέτηση του πολίτη ο οποίος συχνά τίθεται «απέναντι» στην Δημόσια Διοίκηση, η οποία δια των λειτουργών της, αντιπαραθέτει με νόμιμο τρόπο την γραφειοκρατική της αναποτελεσματικότητα και παράλληλα το κακώς εννοούμενο υπηρεσιακό πνεύμα, ταλαιπωρώντας τον ωφελούμενο και «ακροβατώντας» στα όρια της νομιμότητας. Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα δεν πάσχει μόνο από ενέργειες οι οποίες βρίσκονται πέραν του νόμου, αλλά κι από τις κακές πρακτικές εντός των ορίων του, καθώς ο ίδιος αδυνατεί να είναι εξαντλητικός ή κατασταλτικός σε τέτοια θέματα. Σε πλήθος περιπτώσεων κυριολεκτικής και μεταφορικής ταλαιπωρίας του πελάτη, ο τελευταίος είναι πιθανόν να έχει «απέναντί» του έναν απόλυτα νομότυπο υπάλληλο ο οποίος κραδαίνοντας μια εγκύκλιο με τα απαραίτητα δικαιολογητικά για την έγκριση που ζητάει ο πελάτης, δεν θα κάνει τίποτα παραπάνω, από το να εφαρμόζει επακριβώς το νόμο.

Βάσει των προηγούμενων, θα μπορούσε κάποιος να ισχυριστεί ότι από μόνη της η προαναφερθείσα κακοδιαχείριση του πελάτη, ακόμα και αυτή η κακή ή μέτρια αξιολογούμενη ποιότητα εξυπηρέτησης του πολίτη, παρότι διαχωρίζεται σαφώς από τα όρια του νόμου, αποτελεί μια μορφή διαφθοράς στη Δημόσια Διοίκηση. Έτσι λοιπόν, εφόσον μέσα από την έρευνα αποδειχθεί ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση βελτιώνει αποτελεσματικά την ποιότητα των παρεχομένων προϊόντων - υπηρεσιών, είναι δυνατόν να τεκμηριωθεί επαρκώς ότι παράλληλα, συμβάλλει και στην καταπολέμηση αυτής της «ηθικού περιεχομένου» Διαφθοράς, η οποία προέρχεται, από τις προαναφερόμενες αιτίες.

Αντιλαμβανόμενη κατά κάποιο τρόπο η Πολιτεία, ότι η Δημόσια Διοίκηση δεν πρόκειται να βελτιστοποιηθεί μόνο από την πιστή εφαρμογή του Νόμου, προσπαθεί να της παρέχει αρωγή στην όποια προσπάθειά της να «περάσει» από το μοντέλο της διοίκησης, στο μοντέλο της εξυπηρέτησης του πολίτη. Αναφερόμενοι όμως στην προηγούμενη μορφή Διαφθοράς, πόσο πιθανό άραγε είναι όλοι οι υπάλληλοι του Δημοσίου Τομέα να είναι άριστοι, ως αξιολογούμενοι από τους Προϊσταμένους τους; Αυτή η παντελής έλλειψη διάκρισης, συντελεί σε μια μορφή σαφούς ηθικής – νόμιμης Διαφθοράς, στην οποία συμμετέχουν άπαντες σιωπηρά και η οποία, επιβραβεύοντας τον μέτριο ή κακό σε απόδοση εργαζόμενο, «τιμωρεί», τον καλό ή άριστο. Ο Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης, μοιραία αναρωτιέται πως είναι δυνατόν με 800.000 άριστα αξιολογούμενους υπαλλήλους στον Ελληνικό Δημόσιο Τομέα να έχουμε τόσο κακή ή έστω μέτρια εξυπηρέτηση.

Η θέσπιση του «Συστήματος Διοίκησης μέσω Στόχων»³¹ του Νόμου 3230/2004 – παρότι ακόμη δεν έχει ενστερνιστεί ακόμα - αποτελεί ένα πολύ μεγάλο στοίχημα για τις Δημόσιες Υπηρεσίες, όπως και τα αντίστοιχα Εθνικά Βραβεία Ποιότητας τα οποία προκηρυσσώμενα δια της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών προσπαθούν να αποτελέσουν ένα ακόμα κίνητρο βελτίωσης του Δημοσίου Τομέα. Η επιτυχία τους οριοθετείται στο σημείο που οι τοπικές αυτοδιοικήσεις θα αποποιηθούν την άποψη ότι, *«καθénas είναι απόλυτα ευχαριστημένος με την απόδοσή του, εφόσον δεν έχει θέσει στόχους»*. Η εφαρμογή ενός συστήματος στόχων που θα είναι σαφείς, μετρήσιμοι, ρεαλιστικοί, επιτεύξιμοι και χρονικά προσδιορισμένοι παρέχουν το όραμα και τον «πήχη» για την επιτυχία του εργαζόμενου, του προϊσταμένου, του διευθυντή και κατ' επέκταση, του Δημοσίου Οργανισμού. Φυσικά, το ίδιο ισχύει και για την αποτυχία.

Θα μπορούσε ενδεχομένως να υποστηριχθεί η άποψη ότι, η όποια μορφή ηλεκτρονικής υπηρεσίας δε μπορεί να υποκαταστήσει την παραδοσιακή, «αληθινή» εξυπηρέτηση, η οποία μπορεί να παρέχεται πρόσωπο με πρόσωπο έστω και εάν κοστίζει ακριβώς σε χρήμα και χρόνο για τον πολίτη, έστω και εάν συχνά τον απογοητεύει. Με λίγα λόγια, υποστηρίζουν ότι, καλό είναι οι θεσμοί να μην ξεπερνάνε την προσωπική σχέση. Ενδεχομένως να υπάρχουν δόσεις αλήθειας στην παραπάνω ρήση, γίνεται όμως σαφές ότι, ακόμα και αν η συσχέτιση της ανάπτυξης και εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με τάσεις βελτίωσης της Ποιότητας Εξυπηρέτησης αποτελεί ένα από τα βασικά ερωτήματα τα οποία θα κληθεί να απαντήσει η διατριβή, μπορεί κάποιος να συμπεράνει με ασφάλεια – και μάλιστα εκ των προτέρων - ότι, ένα σύστημα διοίκησης μέσω της επίτευξης στόχων και της θέσπισης διαδικασιών μπορεί να εξυπηρετηθεί πολύ καλύτερα από τα εργαλεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε σχέση με τα υφιστάμενα προσωποπαγή Συστήματα Διοίκησης.

³¹ Management by Objectives

1.2.4. Η Δομή της Διατριβής

Η διατριβή μπορεί να χωριστεί σε τρία (3) βασικά διακριτά τμήματα – μέρη, τα οποία αποτέλεσαν και τα βασικά στάδια παραδοτέων της έρευνας κατά το χρονικό διάστημα που διεξήχθη. Τα κύρια αυτά μέρη, είναι το Εισαγωγικό Μέρος της Διατριβής, η Ανάλυση των δυνατοτήτων και αδυναμιών της Διεύθυνσης Πολεοδομίας της Π.Ε. Χανίων με σκοπό την αναδιάρθρωση των υπηρεσιών της για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και τέλος το τρίτο μέρος της διατριβής, που είναι η έρευνα ικανοποίησης των ωφελούμενων Μηχανικών.

1.2.4.1. Μέρος Α' – Εισαγωγή στην Διδακτορική Διατριβή

Το πρώτο από τα τρία κύρια μέρη της διατριβής ακολουθεί τα προκαταρκτικά στοιχεία της έρευνας, τα περιεχόμενα, την περίληψη και τα υπόλοιπα απαραίτητα πληροφοριακά και μη στοιχεία της έρευνας. Το μέρος αυτό αποτελείται από δύο κεφάλαια που είναι τα παρακάτω:

- Το πρώτο κεφάλαιο αναλύει τον τίτλο και περιγράφει το αντικείμενο της διατριβής. Σ' αυτό το κεφάλαιο, πέρα από το ότι παρουσιάζεται ο λόγος διεξαγωγής της έρευνας, καθορίζεται και το πεδίο έρευνας που θα είναι οι Διευθύνσεις Πολεοδομίας & Πολεοδομικών εφαρμογών. Επίσης γίνεται μια πρώτη εισαγωγή στις βασικές έννοιες με τις οποίες πραγματεύεται η διατριβή, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τη διαφθορά και την εξυπηρέτηση του πολίτη. Τέλος παρουσιάζεται η δομή της, για τον δυνητικό μελετητή.
- Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται μια μελέτη περίπτωσης³² καταγγελλόμενης διαφθοράς στην υπηρεσία της Πολεοδομίας που αποτελεί το ερευνητικό πεδίο. Η επιλογή της εν λόγω μελέτης περίπτωσης έγινε λόγω της πολυπλοκότητάς της. Πολιτική, υπηρεσιακή ηγεσία, ευνοούμενοι πολίτες, φαινόμενα ημετέρων, πρωτοβάθμιες και δευτεροβάθμιες επιτροπές, δίκαιο και άδικο στο ίδιο σύμπλεγμα στοιχείων, όλα αυτά θα βοηθήσουν τον αναγνώστη να αντιληφθεί τους λόγους που ευνοούν αλλά και καταστέλλουν τη διαφθορά και αποτελεί μια πολύ χαρακτηριστική εισαγωγή, στο αντικείμενο έρευνας της διατριβής.

1.2.4.2. Μέρος Β' – Πολεοδομία Π.Ε. Χανίων – Αναδιάρθρωση Υπηρεσιών & Εξυπηρέτηση

Το δεύτερο αυτό μέρος της έρευνας αποτελεί μια πρόκληση. Εδώ επιχειρείται η αναδιάρθρωση των υπηρεσιών της Διεύθυνσης Πολεοδομίας & Πολεοδομικών Εφαρμογών της Π.Ε. Χανίων με την χρήση και των εργαλείων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και απώτερο σκοπό τη μείωση ή εξάλειψη της διαφθοράς. Παράλληλα ερευνάται και η παράλληλη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών του πολίτη. Το δεύτερο αυτό μέρος που προκαλεί την Λερναία Ύδρα που κοστίζει 4 δις στην Ελλάδα, αποτελείται από τρία κεφάλαια:

- Στο πρώτο κεφάλαιο (3^ο συνολικά) παρουσιάζεται το αντικείμενο της προσπάθειας, οι λόγοι που προκάλεσαν την ωρίμανση για αναδιάρθρωση των υπηρεσιών της Διεύθυνσης Πολεοδομίας, το όραμα, οι στόχοι και οι σκοποί της έρευνας. Παράλληλα γίνεται εκτενής αναφορά τις παραμέτρους οι οποίοι θα επηρεάσουν την έρευνα και το αποτέλεσμά της καθώς και οι παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν την επιτυχία ή την αποτυχία μιας τέτοιας προσπάθειας. Τέλος γίνεται μια εκτίμηση της προσδοκώμενης ωφέλειας απ' αυτή.

³² Corruption Case Study

- Το δεύτερο κεφάλαιο του δεύτερου μέρους (4^ο συνολικά) παρουσιάζει σε πλήρη έκταση τις παραμέτρους λειτουργίας της Διεύθυνσης Πολεοδομίας. Κάτι τέτοιο είναι απαραίτητο, αφού για να γίνει δυνατή μια προσπάθεια αποδόμησης της διαφθοράς, πρέπει να καταγραφούν όλα τα στοιχεία μιας υπηρεσίας, οι αρμοδιότητες και τα αντικείμενα της, αφού όλα μπορούν να αποτελέσουν αιτίες κλιμάκωσης ή αποκλιμάκωσης του φαινομένου. Τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα, οι δυνατότητες και οι αδυναμίες της υπηρεσίας, δομούν μια SWOT Analysis η οποία αποτελεί στη συνέχεια την πυξίδα για τις ενέργειες οι οποίες θα αναδιαρθρώσουν την υπηρεσία, θα συνεισφέρουν στην μείωση της διαφοράς και τις προϋποθέσεις που θα βοηθήσουν, στην βελτίωση της εξυπηρέτησης.
- Στο 3^ο κεφάλαιο του 2^{ου} μέρους (5^ο συνολικά) αποφασίστηκαν οι ενέργειες που πρέπει να γίνουν για να ικανοποιηθούν οι στόχοι που παρουσιάστηκαν στις προηγούμενες γραμμές, ποιες από αυτές θα προέρχονται από το χώρο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πως θα εφαρμοστούν. Η εφαρμογή των αποτελεσμάτων θα γίνει σε ένα χρονοδιάγραμμα, ικανό να δώσει τα κατάλληλα δεδομένα, ώστε να γίνουν διακριτά τα αποτελέσματα της έρευνας.

1.2.4.3. Μέρος Γ' – Πολεοδομία Π.Ε. Χανίων – Μελέτη Ικανοποίησης των Μηχανικών

Το τρίτο αυτό μέρος της έρευνας θα ακολουθήσει μια περίπου διετή εφαρμογή των διαρθρωτικών αλλαγών οι οποίες αποφασίστηκαν στο προηγούμενο μέρος και το τελευταίο κεφάλαιό του. Σ' αυτό το μέρος θα ερευνηθεί πλέον η ικανοποίηση ή η δυσαρέσκεια των καθ' ύλη αρμοδίων, των ωφελούμενων μηχανικών, από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και κατά πόσο αυτό επέδρασε, τόσο στην μείωση της διαφθοράς όσο και στη βελτίωση των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης. Και αυτό το τρίτο μέρος αποτελείται από τρία κεφάλαια, τα οποία παρουσιάζουμε περιληπτικά στη συνέχεια.

- Στο πρώτο κεφάλαιο (6^ο συνολικά) παρουσιάζονται οι στόχοι αυτής της έρευνας και δημιουργείται το ερωτηματολόγιό της. Το ερωτηματολόγιο εκτός από το γεγονός ότι αποτελεί το βασικό εργαλείο αυτού του μέρους της έρευνας, αφού εκεί αποτυπώνεται η άποψη των ωφελούμενων, είχε και μία ακόμη σημειολογική σημασία. Αποτέλεσε το επιστέγασμα της διάθεσης της ίδιας της υπηρεσίας για αυτοβελτίωση αφού όλοι οι υπηρεσιακοί παράγοντες συνεργάστηκαν αρμονικά μαζί μας ως και την τελική του έγκριση.
- Στο δεύτερο κεφάλαιο του τρίτου μέρους (7^ο συνολικά) παρουσιάζονται όλα τα αποτελέσματα μετά την εισαγωγή των δεδομένων των ερωτηματολογίων και η εφαρμογή της μεθόδου MUSA για την «Ποιότητα Υπηρεσιών και την Μέτρηση της Ικανοποίησης του Πελάτη – Μηχανικού». Αξίζει να σημειωθεί ότι το δείγμα που κλήθηκε να απαντήσει δεν ήταν απλώς αντιπροσωπευτικό, αλλά εξαντλητικό αφού η υπηρεσία γνώριζε όλους τους συναλλασσόμενους μηχανικούς και τους κάλεσε να συμμετέχουν με σκοπό την εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων. Αναλύσεις και διαγράμματα για κάθε κατηγορία και κάθε υπό-ερώτημα του ερωτηματολογίου δημιουργούνται εδώ εξαντλητικά, με σκοπό να προετοιμαστεί το επόμενο και τελευταίο κεφάλαιο αυτής της διατριβής, το οποίο αφορά στα συμπεράσματα και τις απαντήσεις στα ερωτήματα του ερωτηματολογίου της έρευνας.
- Στο τρίτο κεφάλαιο αυτού του μέρους και 8^ο συνολικά στη διατριβή, τα ερωτήματα της διατριβής απαντώνται και στα συμπεράσματά της αποδεικνύεται ότι εν τέλει η εφαρμογή των εργαλείων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην λειτουργία μιας υπηρεσίας μειώνει δραστικά τα φαινόμενα διαφθοράς και παράλληλα, βελτιώνει το επίπεδο των υπηρεσιών.

1.3. Βιβλιογραφική Έρευνα – Πρωτοτυπία Διατριβής

Στο τελευταίο αυτό τμήμα του κεφαλαίου, θα παρουσιάσουμε τη βιβλιογραφική έρευνα που πραγματοποιήθηκε για την διατριβή – τόσο αρχικά, όσο και κατά τη διάρκειά της - ή τουλάχιστον το σημαντικότερο και αντιπροσωπευτικότερο τμήμα της. Την χωρίσαμε σε τρία (3) υπό-τμήματα με σκοπό να δούμε αφενός μεν, αυτή καθαυτή την εξέλιξη και ωρίμανση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως μιας «επανάστασης» στον τρόπο λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης και τη συνεργασία της με τον πολίτη αλλά και αφετέρου, την συνάφεια η οποία σταδιακά αναπτύχθηκε μαζί της σε ερευνητικό και πρακτικό επίπεδο με τις έννοιες της διαφθοράς και της εξυπηρέτησης. Οι πρακτικές που ακολουθήθηκαν στο παγκόσμιο δίκτυο αλλά και οι μελέτες που τις στήριζαν θα παρουσιαστούν λιγότερο ή περισσότερο περιληπτικά στη συνέχεια, παρουσιάζοντας το τι έχει γίνει μέχρι σήμερα στο ερευνητικό πεδίο της παρούσας διατριβής, τεκμηριώνοντας έτσι παράλληλα, και την πρωτοτυπία της.

1.3.1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κατ' ουσία, αποτέλεσε την εξέλιξη των Τ.Π.Ε. οι οποίες κατά τη δεκαετία του '50 αφορούσαν αποκλειστικά τα διεθνή αμυντικά συστήματα, τις δεκαετίες του '60 και '70 τα υπολογιστικά συστήματα μεγάλης κλίμακας και τις δεκαετίες του '80 και 90' την ανάπτυξη των προσωπικών υπολογιστών, των βάσεων δεδομένων, των δικτύων Η/Υ και του παγκόσμιου ιστού. Με την έναρξη της νέας χιλιετίας, τα παραπάνω, δημιούργησαν επιτακτικά την ανάγκη ανανέωσης και εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία αποτέλεσε τη βάση για τη σαρωτική, μετέπειτα ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ενώ η αρχική ενασχόληση αφορούσε στο ερώτημα «*Τι είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;*» (Silcock, R., 2001) μια από τις πρώτες έρευνες που κατέδειξαν την ανάγκη αναμόρφωσης της Δημόσιας Διοίκησης, (Cook, M., 2000) διεξήχθη στο Πανεπιστήμιο του Albany και το «Κέντρο Τεχνολογίας της Κυβέρνησης» το οποίο συνεργάστηκε με τα κορυφαία στελέχη διαχείρισης πόρων και πληροφοριών στις πενήντα (50) πολιτείες των Η.Π.Α. Η έρευνα αυτή ολοκληρώθηκε και δημοσιεύθηκε, παρουσιάζοντας αφενός μεν τι πληροφορίες ζητάει το κράτος από τον πολίτη κι αφετέρου στο τι υπηρεσίες ζητάει από το κράτος ο ίδιος ο πολίτης.

Σε μια ανάλογη χρονικά έρευνα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (West, M., D., 2000) εξετάστηκαν 1.813 πολιτειακές και ομοσπονδιακές ιστοσελίδες σε σχέση με το τι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες στους πολίτες των Η.Π.Α. μέσω αυτών. Ανάμεσα στα ευρήματα της έρευνας αυτής, λιγότερο από το 5% των κυβερνητικών ιστοσελίδων παρείχαν τότε κάποια πολιτική ασφαλείας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων, ενώ μόνο το 4% είχε υπηρεσίες μετάφρασης. Το 22% παρείχε μία τουλάχιστον on line υπηρεσία, όμως πάνω από το 91% του πληθυσμού ο οποίος ενημερώθηκε γι αυτό ζήτησε επιπλέον πληροφορίες για τις ιστοσελίδες που παρείχαν αυτές τις δυνατότητες, σε μια «βρεφική», όπως χαρακτήρισε ο ίδιος ο μελετητής την ηλικία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, κατά την εν λόγω περίοδο.

Αμέσως μετά (Kaylor et al, 2001) ξεκίνησαν οι πρώτες διαδικασίες βαθμολόγησης της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μεταξύ Δήμων, Πόλεων ή Κρατών κάτω όμως από την ύπαρξη ενός «κενού» ανάμεσα στο πόσο καλή είναι μια ιστοσελίδα που υπηρετεί το e-Government από πλευράς πλοήγησης, περιεχομένου και δυνατοτήτων αλλά και κατά πόσο έχει εισχωρήσει η εφαρμογή αυτής της καινοτομικής μορφής διοίκησης στους πολίτες.

Στην προηγούμενη έρευνα, οι συγγραφείς παρατήρησαν ότι οι κυβερνήσεις και γενικά ο Δημόσιος Τομέας, προσπαθούσε να ενεργοποιήσει τις ΤΠΕ, ωστόσο για να αυτοματοποιήσει παραδοσιακές υπηρεσίες του Δημοσίου. Ως φυσική συνέπεια, εκφράστηκε το θεμελιώδες ερώτημα «Θα αλλάξει άραγε το *e- την ίδια τη διακυβέρνηση;*» (Howard, M., 2001) πως θα μπορούσε να επιτευχθεί αυτό και με τι τρόπο θα οδηγούσε σε καλύτερη Δημόσια Διοίκηση;

Στον προβληματισμό του πως θα μπορούσε να επιτευχθεί μια αποτελεσματική ηλεκτρονική διακυβέρνηση, έρευνες έδειξαν ότι μερικοί από τους παράγοντες επιτυχίας είναι η βούληση και το όραμα της διοίκησης, η βελτίωση της αποδοτικότητας και η μείωση του κόστους, η υπολογιστική δύναμη μιας υπηρεσίας, η απλούστευση των διαδικασιών και οπωσδήποτε η άριστη υποστήριξη από τοπικούς παρόχους υπηρεσιών οι οποίοι θα διασφαλίζουν υψηλή ενδοϋπηρεσιακή επικοινωνία και συνεργασία, ενώ η υπηρεσία ή το κράτος θα ασχολείται με την καλύτερη αλλά και ποιοτικότερη σχέση με τον πολίτη της (Chen Y., C. & Gant J., 2001).

Κατά το ίδιο χρονικό διάστημα (Mecella, M., and Batini, C., 2001) ωριμάζουν και στο Ευρωπαϊκό επίπεδο οι προσπάθειες καλύτερου συντονισμού των ενεργειών ή επενδύσεων σε κυβερνητικά συστήματα πληροφοριών, με σκοπό την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την καινοτομία στο επίπεδο αυτό, προσπάθεια η οποία είχε αρχίσει αρκετά ή πολύ νωρίτερα με τη θεσμοθέτηση των εκάστοτε Εθνικών Αρχών, για την πληροφορική στη Δημόσια Διοίκηση.

Είναι εντούτοις, η ίδια περίοδος κατά την οποία θα αποτελέσουν αντικείμενο έρευνας οι πρώτες ανησυχίες για την σύγκρουση των πολιτισμικών, κοινωνικών, ατομικών δεδομένων κι εν γένει της κουλτούρας κάποιων χωρών όπως η Μεγάλη Βρετανία, στην αποτελεσματική εφαρμογή της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εθνικά. (Margetts, H., and Dunleavy, P., 2001). Σε παρόμοια λογική, το Πανεπιστήμιο της Βιέννης (Strejcek, G., and Theil, M., 2002) διαπιστώνει την ώθηση από την τεχνολογία, αλλά δεν διαπιστώνει αντίστοιχη έλξη από το υπάρχον νομοθετικό πλαίσιο, κάνοντας μια ενδελεχή έρευνα, μέσα στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Η «απάντηση» ήρθε και πάλι από την άλλη πλευρά του Ατλαντικού και το Πανεπιστήμιο του Μισισισσιππί (Warkentin M., Gefen D., Pavlou A. P. & Rose G., 2002) όπου η εμπιστοσύνη του πολίτη προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση θεωρήθηκε ως ο βασικός καταλύτης για την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη υιοθέτησή της. Παράλληλα, τα μοντέλα υιοθέτησης προέβλεψαν ένα στιβαρό σύστημα δικαιοσύνης, έλαβαν υπόψη τους πολιτισμικούς παράγοντες που μπορεί να λειτουργήσουν ανασταλτικά καθώς και τις ιδιαιτερότητες μεταξύ έμπειρων και αρχάριων χρηστών. Επιπρόσθετα, ενθαρρύνεται η λογική της διακυβέρνησης *one stop shop* με την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και την ηλεκτρονική διασύνδεση όλων των κρατικών υπηρεσιών με εκμετάλλευση των τεχνολογικών εξελίξεων (Wimmer, A. M. and Tambouris, E., 2002). Στη Νέα Ζηλανδία η κυβέρνηση οραματίζεται την αυτοματοποίηση των διαδικασιών μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και του πολίτη, γρήγορα, φθηνά και αποτελεσματικά (Deakins, E. and Dillon, M. S., 2002) ενώ στην Άπω ανατολή και το Εθνικό Πανεπιστήμιο της Σιγκαπούρης, οι παραπάνω κατευθύνσεις άρχισαν να λαμβάνουν «σάρκα και οστά» με μελέτες περίπτωσης και υιοθέτησης μοντέλων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για συστήματα προμηθειών σε μεγάλες κρατικές επιχειρήσεις και εκεί οργανισμούς. (Devadoss, P. R., Pan L. S. & Huang C. J., 2002).

Στις αρχές του 2003, άρχισαν οι πρώτες συγκριτικές μελέτες για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Ευρωπαϊκή Ένωση, Η.Π.Α. και Μ. Βρετανία, αξιολογώντας τον βαθμό επιτυχίας της και την εκεί χρήση του Διαδικτύου (Chadwick, A. and May, C., 2003).

Στην ίδια λογική (Jaeger, T. P. & Thompson, M. K., 2003) έχουν ξεκινήσει τα παγκόσμια συνέδρια στα οποία διαπιστώνονται τα οφέλη για πολίτες, επιχειρήσεις, υπηρεσίες και κράτη, παράλληλα με την συρρίκνωση του κόστους των επικοινωνιών και της πληροφορίας.

Οι «φωνές» για μερική ή ολική αποτυχία των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν έχουν ακόμα σιγήσει (Heeks, R., 2003) προσδιορίζοντας τα μοντέλα για τον τρόπο διαπίστωσης και αντιμετώπισης των κινδύνων και μείωσης του κενού που ονομάστηκε «διαφορά σχεδιασμού και πραγματικότητας» στη διεθνή αλληλογραφία με σκοπό την δημιουργία μιας «κυβέρνησης για τον πολίτη» (Hazlett, S. A. and Hill, F., 2003). Παράλληλα, τα ευρήματα της 4^{ης} ετήσιας ανασκόπησης του e-government (West, M. D., 2003) στις Η.Π.Α. σε 1.663 πολιτειακές ιστοσελίδες ήταν σαφώς ανάμικτα με αδιαμφισβήτητα πλέον οφέλη αλλά και το γεγονός ότι το 89% των πολιτών είχαν δυσκολία στην χρήση τους λόγω αναντιστοιχίας του περιεχομένου και του γνωστικού επιπέδου του χρήστη. Από την άλλη πλευρά, αυξήθηκαν σημαντικά οι ιστοσελίδες με πρόληψη για ΑμΕΑ, οι Online παρεχόμενες υπηρεσίες, οι πολιτικές προστασίας προσωπικών δεδομένων και οι τόποι με δυνατότητες μετάφρασης. Οι πρώτες ιστοσελίδες με κόστος για την παροχή υπηρεσιών αποτελούν απόδειξη ότι το «πράγμα» έχει αρχίσει να γίνεται ελκυστικό ενώ εμφανίζονται και οι πρώτες διαφημίσεις. Τέλος, περίπου το 1% αποκτάει φορητότητα σε κινητά ή Smart phones.

Οι ερευνητικές δράσεις για την εξέλιξη των εσωτερικών δομών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κλιμακώνονται και συνεχώς αναπτύσσονται μοντέλα προς την προστασία των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικότητας των χρηστών όπως το Web DG (Medjahed, B., Rezgui, A., Bouguettaya, A. & Ouzzani, M., 2003). Παρά τις όποιες επιφυλάξεις εντούτοις, κανείς δεν αμφισβητεί ότι το «μέλλον δεν είναι πια αυτό που ήταν», (Marche, S. and McNiven, D. J., 2003) και το Εθνικό Συμβούλιο Έρευνας των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και Επικοινωνιών των Η.Π.Α. αναζητάει τρόπους ώστε η καινοτομική αυτή μορφή δημόσιας διοίκησης να επιταχυνθεί και να περάσει κατά το συντομότερο δυνατόν από τα εργαστήρια στο επιχειρησιακό πεδίο (Scherlis, L. W. and Eisenberg, J., 2003).

Έχει γίνει πλέον κατανοητό, ότι η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συσχετίζεται ισχυρά με την διάθεση των πολιτών να υιοθετήσουν τις πρωτοβουλίες της. Για να υπάρξει αντιστοιχία στο γνωστικό κομμάτι χρήστη και υπηρεσίας το οποίο μπορεί να αποτελέσει βοηθητικό παράγοντα, 150 προπτυχιακοί φοιτητές, αξιολογούνται βάσει μιας σειράς κριτηρίων υιοθέτησης της καινοτομίας (Moore and Benbasat's, 1991) προσπαθώντας να ισοσκελίσουν το θεωρητικό και πρακτικό τμήμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Carter, L., and Bélanger, F., 2003). Τέλος, στην Ισπανία, σε παράλληλη εφαρμογή στην Μαδρίτη και την περιοχή των Βάσκων, ξεκινούν οι πρώτες εμπειρικές έρευνες σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην τοπική αυτοδιοίκηση (Criado, J. I., and Ramilo, M. C., 2003).

Καθώς έρχεται το 2004, ένας από τους «γκουρού» της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (West, M., D., 2004) θα εκφράσει την άποψη ότι, κάτω από ορισμένες οπτικές, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν πέτυχε - ως τότε τουλάχιστον - στην ολοκλήρωση της παροχής υπηρεσιών προς τους ωφελούμενους πολίτες, οργανισμούς ή επιχειρήσεις, αλλά και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης του κοινού προς την κυβέρνηση, εκφράζει όμως την άποψη ότι θα το καταφέρει στο μέλλον. Από την άλλη πλευρά, μια έρευνα σε (14) διαφορετικά κράτη (Wong, W. and Welch, E., 2004) εξάγει το συμπέρασμα ότι η «πάλη» της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει να κάνει με το εκάστοτε εθνικό γραφειοκρατικό σύστημα και συνάγει ότι όταν δεν τα καταφέρνει να επικρατήσει, τότε συντηρεί ή αυξάνει τις υφιστάμενες γραφειοκρατικές απειλές, κάτι που θα αναφερθεί κατ' επανάληψη, στην παρούσα διατριβή.

Στην ίδια χρονική περίοδο αρχίζουν να εξετάζονται τα στάδια ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ένα μοντέλο ανάπτυξης δύο σταδίων (C., 2004) εφαρμόζεται στους δήμους των Η.Π.Α. Η πρώτη (I) φάση αποτελεί την καταγραφή των πληροφοριών σε απευθείας online σύνδεση και η δεύτερη (II) φάση τις συναλλαγές που ολοκληρώνονται σε απευθείας online σύνδεση. Εξετάζοντας την ανάπτυξη αυτών των σταδίων σε συνδυασμό με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση των σχέσεων, κυβέρνηση προς πολίτη (G2C), κυβέρνηση για τις επιχειρήσεις (G2B), ή κυβέρνηση σε κυβέρνηση (G2G) αποδεικνύεται ότι η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πιο έντονη σε ορισμένους τομείς. Τα ευρήματα δείχνουν ότι G2C ιστοσελίδες βρίσκονται κατά κύριο λόγο στο Στάδιο I της διάδοσης των πληροφοριών, ενώ οι G2G σχέσεις γίνονται όλο και πιο προηγμένες με πολλές ολοκληρωμένες συναλλαγές πάνω στα Intranets της πόλης ή των πόλεων. Ωστόσο, η πιο σημαντική εξέλιξη έλαβε χώρα στις G2B σχέσεις, στην οποία οι προμήθειες του εξοπλισμού και των προμηθειών γραφείου έγιναν σε πάνω από το ήμισυ εντός των ερωτηθέντων πόλεων.

Στα επόμενα χρόνια αναπτύχθηκαν αρκετά μοντέλα ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με τελευταία κατάληξη σε αυτό της Ευρωπαϊκής Ένωσης το οποίο περιλαμβάνει τα τέσσερα (4) επίπεδα, της Πληροφόρησης, της Μονόδρομης Επικοινωνίας, της Αμφίδρομης Αλληλεπίδρασης και της Ολοκληρωμένης Διαχείρισης το οποίο παρουσιάστηκε και στην αρχή της Διδακτορικής Διατριβής. Είχαν προηγηθεί χρονικά και άλλα μοντέλα, όπως εκείνο των Ηνωμένων Εθνών το 2002 και το 2008, αλλά και εκείνα των (Andersen & Henriksen, 2006), (Siau & Long, 2005), (Windley, 2002), (Moon, 2002), (Hiller & Belanger, 2001), (Wescott, 2001), (Howard, 2001), τα οποία κατά καιρούς χαρακτήριζαν τον βαθμό ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με βάση το βαθμό της απλής παρουσίας στο διαδίκτυο ή την πληροφόρηση, την μονόδρομη επικοινωνία, την αλληλεπίδραση ή την αμφίδρομη αλληλεπίδραση, την εξατομίκευση της διαδικτυακής πύλης, την ενοποίηση ή ομαδοποίηση εργασιών και τέλος την ολοκληρωμένη διακυβέρνηση.

Το 2004 θα ολοκληρωθεί με μια επιτυχή εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Σιγκαπούρη στην οποία περιγράφεται το πως κατέστησε το σύνολο σχεδόν του Δημόσιου Τομέα της, on line στους πολίτες (Weiling K., Kwok K. W., 2004). Παράλληλα επιχειρείται μια ενδιαφέρουσα προσέγγιση, (Gilbert, D., Balestrini, P. and Littleboy, D., 2004) των λόγων τους οποίους έχουν οι πολίτες να αφήσουν πίσω τις παραδοσιακές μεθόδους εξυπηρέτησης και να στραφούν στα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και τα εμπόδια που συναντούν σε αυτόν τον τομέα. Με τα εμπόδια και τις άκαμπτες οργανωτικές δομές της εποχής, στο Πανεπιστήμιο της Λουμπλιάνα (Kunstelj M., Vintar M., 2004) επιχειρείται μια εις βάθος ανάλυση του, κατά πόσον η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει πραγματικά επιτύχει.

Το 2005 έχει πλέον γίνει αποδεκτό ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση διευκολύνει την προσβασιμότητα των πολιτών στον Δημόσιο τομέα και παράλληλα παρέχει αυξημένη υποχρέωση λογοδοσίας του κράτους προς τον πολίτη – πελάτη. Παρόλα αυτά (Carter, L., Bélanger F., 2005) η επιτυχία της εξαρτάται και από την διάθεση των πολιτών να αποδεχτούν την εν λόγω καινοτομία. Έτσι, πολύ σύντομα δημιουργείται προβληματισμός σε σχέση με τις δαπάνες για νέα τεχνολογία (Irani et al, 2005) και ανάγκη εκτίμησης του κατά πόσον ωφελούνται οι Δημόσιοι οργανισμοί από τον αντίκτυπο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Εφαρμοσμένη σε δύο δημόσιους οργανισμούς του Ηνωμένου Βασιλείου, η μελέτη αυτή, τονίζει ιδιαίτερα τη σημασία που βρίσκεται στην ερμηνεία της αξιολόγησης των χρηστών προκειμένου να αξιολογηθούν οι επενδύσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ενώ συνεχίζονται οι επισκοπήσεις των τρεχουσών – και κατά τεκμήριο καλύτερων – πρακτικών από τις κορυφαίες σε ηλεκτρονική διακυβέρνηση χώρες (Lee et al, 2005) και παρουσιάζονται οι μελλοντικές προοπτικές, αρχίζουν να σχεδιάζονται τα πλαίσια της αρχιτεκτονικής (Ebrahim, Z., Irani, Z., 2005) για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που μπορεί να βοηθήσει στον προσανατολισμό των IT managers να αναγνωρίσουν τις τεχνολογικές και οργανωτικές απαιτήσεις για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε οργανισμούς του δημόσιου τομέα λαμβάνοντας υπόψη και αντιμετωπίζοντας τα εμπόδια, που θα μπορούσαν να περιπλέξουν, την εν λόγω διαδικασία.

Την ίδια χρονική περίοδο, διερευνάται η επίδραση της διοικητικής καινοτομίας (Moon, M. J., Norris, F., D., 2005) υιοθετώντας την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και εξετάζεται η σχέση μεταξύ της υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τα αποτελέσματά της, αποδεικνύοντας ότι διαφορετικά επίπεδα υιοθέτησης μπορούν να δώσουν διαφορετικά αποτελέσματα. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θεωρείται πλέον ως μια «Κυβέρνηση 24/7» (Torres et al, 2005) και όλοι ασχολούνται με τον τρόπο μετάβασης από τις παραδοσιακές στις καινοτόμες μορφές διακυβέρνησης (Davison et al, 2005) ολοκληρώνοντας αυτό το έτος.

Το 2006 ξεκινάει με μια εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ταϊβάν (Hung et al, 2006) όπου η on line υποβολή των δηλώσεων φόρου και το σύστημα πληρωμών (OTFPS) αποτέλεσε μια πολύ δημοφιλή υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Χρησιμοποιώντας ένα θεωρητικό μοντέλο βασισμένο στην προγραμματισμένη συμπεριφορά, η μελέτη αυτή ως στόχους είχε, (1) να προσδιορίσει τους καθοριστικούς παράγοντες για την αποδοχή του OTFPS και (2) εξετάσει τις αιτιώδεις σχέσεις μεταξύ των μεταβλητών της συμπεριφοράς αποδοχής του OTFPS και (3) να εξεταστεί η σχετική σημασία του κάθε παράγοντα τόσο μεταξύ αυτών που χρησιμοποιούν το OTFPS αλλά και αυτών που δεν το χρησιμοποιούν. Η έρευνα, για την οποία συλλέχθηκαν απαντήσεις έδειξε ότι οι καθοριστικοί παράγοντες για την αποδοχή του OTFPS από τον τελικό χρήστη - πολίτη ήταν οι, χρησιμότητα, ευκολία χρήσης, αντίληψη πιθανού κινδύνου, εμπιστοσύνη, συμβατότητα, εξωτερικές επιδράσεις, διαπροσωπικές επιρροές, αυτό-αποτελεσματικότητα, όπως και διευκόλυνση της κατάστασης.

Στο ίδιο έτος, εξίσου σημαντική είναι και η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Σιγκαπούρη (Pan et al, 2006) και το εθνικό κέντρο αλφαριθμητισμού (National IT Literature Program, NITLP) όπου γίνεται μια σημαντική έρευνα για το πλαίσιο και τις στρατηγικές διαχείρισης των σχέσεων μεταξύ κράτους και πολίτη – πελάτη γνωστό στη συνέχεια ως CRM (Customer Relation Management). Στο ίδιο επίπεδο αξιολόγησης και στην Ολλανδία αυτή τη φορά (Horst et al, 2007), αναπτύσσεται ένα θεωρητικό μοντέλο πρόβλεψης της πρόθεσης του ατόμου να υιοθετήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες (Amos). Η ανάλυση έδειξε ότι η παρατηρούμενη χρησιμότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι ο κύριος και καθοριστικός παράγοντας ώστε να χρησιμοποιηθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Μέσα στα επόμενα χρόνια, ο απόλυτα αποδεκτός πλέον ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως μιας «Κυβέρνησης για τους Πολίτες», θα συνεχίσει να αποτελεί ερευνητικό αντικείμενο και πεδίο εφαρμογής σε όλο τον κόσμο, με σκοπό να αναλυθούν τα στρατηγικά πλαίσια διαλειτουργικότητας (Guijarro, L., 2007) και οι κατάλληλες αρχιτεκτονικές για την υιοθέτηση των πρωτοβουλιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και τα μοντέλα της (Coursey & Norris, 2008). Κάτω από αυτό το πλαίσιο θα καταστεί ολοένα και περισσότερο δυνατή η αναμόρφωση των Δημοσίων Διοικήσεων (Angelopoulos, Kitsios & Moustakis, 2012) των κρατών που θα υιοθετήσουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

1.3.2. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διαφθορά ή έλλειψη Εμπιστοσύνης προς το Κράτος

Τα φαινόμενα διαφθοράς μειώνουν την εμπιστοσύνη του πολίτη προς το κράτος και παράλληλα αυξάνουν τις προϋποθέσεις επανεμφάνισης τους, δημιουργώντας έτσι ένα φαύλο κύκλο κυβερνητικής αναξιοπιστίας και έλλειψης αξιοκρατίας. Στο δεύτερο αυτό τμήμα θέλουμε να εξετάσουμε διεξοδικά τις καλές πρακτικές οι οποίες επηρέασαν τα φαινόμενα διαφθοράς και εν γένει επηρέασαν την εμπιστοσύνη των πολιτών προς το κράτος.

Από την αρχή των ερευνών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση τονίζεται ότι η νέα αυτή μορφή διακυβέρνησης εκφράζει το «δικαίωμα των πολιτών στη γνώση» (Susman, 2001) εννοώντας την μεγαλύτερη πρόσβασή τους στην κρατική πληροφορία και ως βασικό της πλεονέκτημα θεωρείται η αυξημένη λογοδοσία την οποία πρέπει να δείχνει η πολιτεία. Τούτο το πλεονέκτημα τονίστηκε ως προσδοκία, σε περιοχές που φέρονται να είχαν υψηλές θέσεις στην διαφθορά όπως η Ταϊλάνδη (Fang, 2002) και εν γένει η Ασία, η Αφρική (Heeks, 2002) και σε ένα μεγάλο ποσοστό, μεταξύ των αναπτυσσόμενων κρατών (Bhatnagar, 2002).

Ήδη από το 2003 θεωρείται ένας από τους τρόπους καταπολέμησης της διαφθοράς μεταξύ άλλων «εργαλείων» και έτσι ξεκινάει μια εστίαση προς αυτή την κατεύθυνση (Bhatnagar, 2003). Το ίδιο έτος, ξεκινάει μια έρευνα (Welch & Hinnant, 2003) η οποία τεκμηριώνει ότι η χρήση του διαδικτύου εν γένει και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ειδικά είναι συσχετισμένη θετικά με την εμπιστοσύνη στο κράτος. Η μελέτη αυτή δεν μιλάει ακόμα για μείωση της διαφθοράς - όπως η παρούσα - εντούτοις θα συνεχιστεί από τους ίδιους (Welch et al, 2005) και στη συνέχεια όσον αφορά την εξυπηρέτηση του πολίτη, όπως φαίνεται και στο επόμενο τμήμα της βιβλιογραφικής αναφοράς. Παρά το γεγονός ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν έχει προχωρήσει ακόμα, θεωρείται ένα φαινόμενο κατά της διαφθοράς (Kamarck, 2003).

Το 2004, ο Καναδάς, μια χώρα πρωταθλήτρια στη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, -οι κυβερνητικές ιστοσελίδες χρησιμοποιούνται από το 51% των πολιτών σε σχέση με το 30% του υπόλοιπου κόσμου - διεξάγει μια έρευνα (Parent et al, 2004) σχετικά με το βαθμό στον οποίο οι πρωτοβουλίες της ηλεκτρονικής κατάφεραν να αυξήσουν την εμπιστοσύνη και την εξωτερική πολιτική αποτελεσματικότητα σε ψηφοφόρους. Η έρευνα που διεξήχθη σε ένα δείγμα 182 Καναδών ψηφοφόρων, έδειξε ότι η χρήση του διαδικτύου για συναλλαγές με την κυβέρνηση έχει μια πολύ θετική επίδραση στην εμπιστοσύνη τους προς το κράτος. Την ίδια στιγμή στην Ολλανδία και στο Πανεπιστήμιο "Erasmus" η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θεωρείται ως μια ευκαιρία για την επανάκτηση της λογοδοσίας του κράτους αλλά και ένας «τέλειος γάμος» με την απαραίτητη αναμόρφωση της δημόσιας διοίκησης (Homburg, 2004).

Καθώς εισερχόμεθα στο 2005, γίνεται η πρώτη αναφορά – παραλληλισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως "e-διαφάνεια" (Heeks, 2005) ενώ στο London School of Economics γίνεται μια σαφής συσχέτιση της μη διαφανούς διακυβέρνησης και της υπό-ανάπτυξης με πεδίο εφαρμογής την Ιορδανία (Ciborra & Navarra, 2005) όπου παράλληλα διαπιστώνεται η δυσκολία μετατροπής του πολίτη σε πελάτη (Ciborra, 2005). Την ίδια στιγμή στην Κίνα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξετάζεται μέσα από μια πιο ολοκληρωμένη σκοπιά, αυτή της υποστήριξης της οικονομικής ανάπτυξης και ανταγωνιστικότητας της χώρας (Ma, 2005) μέσα από μια αυξανόμενη διαφανή και αποκεντρωμένη δημόσια διοίκηση. Αυτή η άποψη της Κίνας, ενός από τους οικονομικούς γίγαντες, είναι χαρακτηριστική σε σχέση με την αντίστοιχη Ευρωπαϊκή η οποία στοχεύει στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως μέσο για τον εκσυγχρονισμό και της αναμόρφωση του δημόσιου τομέα (Centeno et al, 2005) και μέσα από αυτήν τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών, των κανονιστικών πλαισίων, του ανθρώπινου δυναμικού, συνολικά της κουλτούρας και τελικά, της αξίας του νέου Δημοσίου.

Το 2006, θα χαρακτηριστεί από δύο βασικά είδη ερευνών σε σχέση με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τη διαφθορά. Η πρώτη από αυτές, προερχόμενη από τα κρατικά πανεπιστήμια του Κεντ και του Ιλινόις (Tolbert & Mossberger, 2006) κάνει μια συμβατή με τα προηγούμενα ανάλυση της επίδρασης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην εμπιστοσύνη προς το κράτος και τις κυβερνήσεις, η οποία μειώνεται για περισσότερο από τέσσερις δεκαετίες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προτείνεται ως ένας τρόπος για να αυξηθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών στο κράτος και τη βελτίωση των αξιολογήσεων των πολιτών προς την κυβέρνηση γενικότερα. Χρησιμοποιώντας μοντέλα δύο σταδίων με σκοπό να αναλύσει τα τελευταία στοιχεία προηγούμενων μελετών, η έρευνα αυτή διερευνά τη σχέση μεταξύ της χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, των στάσεων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, και την εμπιστοσύνη ή τη χρήση μιας κυβερνητικής ιστοσελίδας. Τα στοιχεία δείχνουν ότι οι στάσεις των πολιτών απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, συμπεριλαμβανομένης της εμπιστοσύνης, αποτελούν θεμελιώδεις ανησυχίες για τη δημοκρατική διακυβέρνηση και τη δημόσια διοίκηση. Ακόμα και σε περιπτώσεις μερικά ή ολικά αποτυχημένων περιπτώσεων υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως στις Αφρικανικές χώρες (Dada, 2006), λόγω κυρίως των πολιτισμικών τους διαφορών με τις χώρες της Δύσης (Schurpan, 2009), ανάμεσα στα οφέλη από την προσπάθεια αναφέρεται η αύξηση της διαφάνειας και η μείωση της διαφθοράς. Η δεύτερη μελέτη επιχειρεί μια σαφή συσχέτιση της διαφθοράς με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση παραθέτοντας στοιχεία από την Παγκόσμια Τράπεζα μέχρι και «*Τα Πολιτικά*» του Αριστοτέλους, αναδεικνύοντας το e-government ως το βασικό «αντί-διαφθορικό» εργαλείο. Το 2007 θα ξεκινήσει προς την ίδια κατεύθυνση «αναγνώρισης» με διαπιστώσεις ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν εξασφαλίζει κέρδη μόνο στο επίπεδο της κυβερνητικής αποτελεσματικότητας και των οικονομικών μετρήσιμων επιτευγμάτων αλλά και σε πολιτιστικούς και κοινωνικούς στόχους, όπως η κοινωνική συνοχή, η κοινωνική αναγέννηση και φυσικά η εμπιστοσύνη προς την κυβέρνηση και το κράτος. Η τελευταία, δείχνει να είναι θετικά συσχετισμένη με την ενίσχυση του συναισθήματος των πολιτών προς την σωστή ενημέρωση, γεγονός που τους παρέχει ένα αίσθημα ότι επηρεάζουν θετικά την διαφάνεια και ακεραιότητα του συστήματος (Grimsley & Meehan, 2007) στο Ηνωμένο Βασίλειο, στην Τουρκία (Yildiz, 2007) αλλά και την Σιγκαπούρη και σε μια συνολική αποτίμηση του έτους (e-government payoffs) ως προς τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Srivastava, 2007). Το 2008, μια μελέτη στο Πολυτεχνείο της Βιρτζίνια, αναλύει την επίδραση της εμπιστοσύνης και του κινδύνου στην προθυμία ενός ατόμου να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Belanger & Carter, 2008). Το μοντέλο της εμπιστοσύνης του e-government συντέθηκε από μεταβλητές όπως η εμπιστοσύνη γενικά, η εμπιστοσύνη στο Διαδίκτυο (TOI), η εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση (TOG) και η αντίληψη του κινδύνου. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι η εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο και την κυβέρνηση, επηρεάζει θετικά τις προθέσεις χρήσης του e-government και αρνητικά την αίσθηση κινδύνου. Στην ίδια λογική, μελέτη του Πανεπιστημίου του Maryland προσπαθεί να καλύψει τα κενά που συνεχίζουν να υφίστανται στη σχέση πολίτη – κυβέρνησης ερευνώντας μεταξύ ενός αριθμού (787) χρηστών της ιστοσελίδας της ομοσπονδιακής κυβέρνησης των Η.Π.Α. (Morgeson et al, 2010). Θα ολοκληρώσουμε το δεύτερο τμήμα αυτό της βιβλιογραφικής αναφοράς με την έρευνα του Πανεπιστημίου της Κοπεγχάγης (Andersen, 2009) η οποία εκτίμησε την επίδραση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης «κατά της διαφθοράς» σε (149) κράτη χρησιμοποιώντας δεδομένα του 1996 & 2006 και αναδεικνύει την καταλυτική σημασία της, στον τομέα αυτό.

1.3.3. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ικανοποίηση - Εξυπηρέτηση του Πολίτη

Το τρίτο αυτό μέρος της βιβλιογραφικής έρευνας ασχολείται με τις θετικές προεκτάσεις τις οποίες προσέλαβε η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όταν πέρα από μια «Κυβέρνηση για τον Πολίτη» εξελίχθηκε σε μια πελατοκεντρική μορφή διακυβέρνησης. Μια από τις πρώτες τέτοιες μελέτες ξεκίνησε από το Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο και το Πανεπιστήμιο Αιγαίου (Stamoulis et al, 2001) όπου γίνεται σαφής αναφορά στο ότι η αύξηση της αποτελεσματικότητας και της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών δεν είναι μόνο θέμα των νέων τεχνολογιών, αλλά πρέπει να περιλαμβάνει ένα σαφές όραμα και στόχους, καθώς και μια υγιή επιχειρηματική στρατηγική. Έτσι, τα συστήματα πληροφοριών πρέπει να στηρίζουν την εσωτερική εργασία εντός των συνόρων μιας κυβέρνησης, την εξυπηρέτηση των πελατών μέσω των ψηφιακών interfaces, αλλά και να μοχλεύουν την ψηφιακή σχέση μεταξύ των κοινωνικών εταίρων. Ως παράδειγμα παρατέθηκε ο συνεχής εμπλουτισμός των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ελληνικού Υπουργείου Οικονομικών που ακολουθεί μια σύγχρονη επιχειρηματική λογική έχοντας μια πελατοκεντρική πορεία. Κάτι τέτοιο είδαμε και πρόσφατα, με άμεσες διαδικασίες μηχανογράφησης των σημάτων τελών κυκλοφορίας, ενέργεια η οποία είχε ως συνέπειες, την οικονομία σε δημόσιο χρήμα και χρόνο του πολίτη.

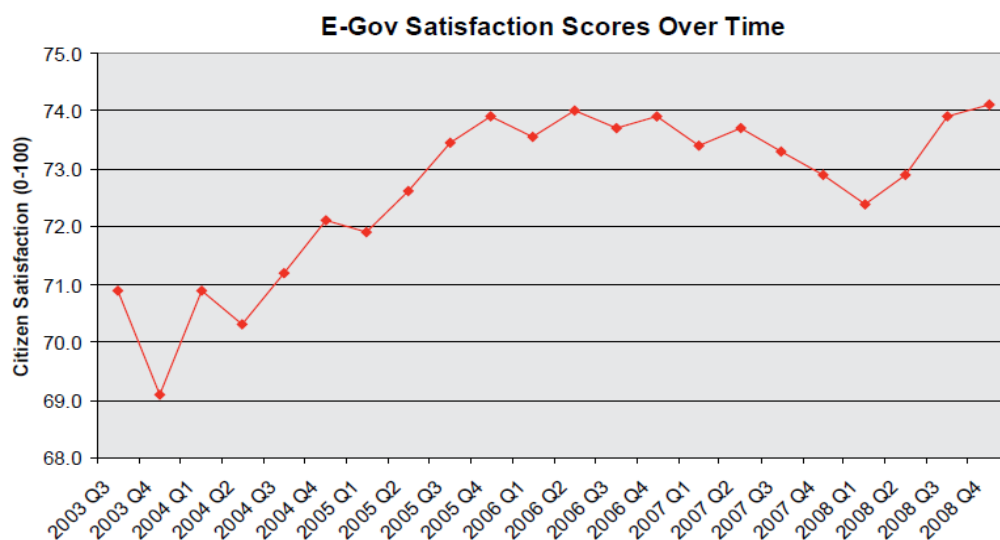
Αμέσως μετά, το πανεπιστήμιο της Αϊόβα σε μελέτη η οποία παρουσιάστηκε (Ho, 2002) παρουσίασε πολιτειακές ιστοσελίδες οι οποίες είχαν σχεδιαστεί με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, γεγονός το οποίο είχε ως αποτέλεσμα να γίνει αναφορά στον επαναπροσδιορισμό των τοπικών κυβερνήσεων – αυτοδιοικήσεων, μέσω του e-government.

Με την πάροδο του χρόνου, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται πλέον (Thomas, J. C., & Streib, G., 2003) ως το «όχημα» για την σύναψη νέων σχέσεων του κράτους με τον πολίτη – πελάτη. Διαπιστώνεται πλέον η «δραματική» αύξηση της χρήσης των κυβερνητικών ιστοσελίδων, εντούτοις παραμένει χαμηλή η δυνατότητα ολοκληρωμένης συναλλαγής σε σχέση με την απλή πληροφόρηση, πράγμα που θα βελτίωνε περισσότερο την εξυπηρέτηση των πολιτών (Kraemer, L., K., and King J., L., 2003) οι οποίοι, ήδη δηλώνουν ενθουσιασμένοι.

Το 2004 ξεκινάει ερευνητικά με μια σειρά διαπιστώσεις αναφορικά με το ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα φέρει μια νέα τάξη ανταγωνισμού και στόχων μεταξύ των επιχειρήσεων οπότε και καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη (Ndou, V., 2004) σε ένα μεγάλο αριθμό αναπτυσσόμενων χωρών. Κατ' αντιστοιχία, το δημόσιο θα πρέπει να βελτιώσει τις υπηρεσίες του προς τον πολίτη σε αρκετούς τομείς, όπως π.χ. τη διαχείριση του φορολογικού του προφίλ. Στο ίδιο έτος, ξεκινάει μια υπέρβαση στη φιλοσοφία του ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνάδει με την χρηστή διακυβέρνηση (Basu, S., 2004). Η λογική αυτή που θέτει στη διάθεσή του πολίτη μια κυβέρνηση «24/7» χωρίς να περιμένει στις τηλεφωνικές γραμμές, αποτέλεσε μια επανάσταση στον τομέα της εξυπηρέτηση του πολίτη.

Στο 2005, βλέπουμε μια πρώτη ερευνητική διαδικασία η οποία διαπιστώνει ότι η εξυπηρέτηση του πολίτη και η εμπιστοσύνη στο κράτος είναι αλληλένδετα (Welch et al, 2005). Δεν γίνεται έρευνα σχετικά με την διαφθορά αλλά γίνεται ξεκάθαρο ότι η εμπιστοσύνη του πολίτη προς το κράτος είναι θετικά συσχετισμένη με την ποιότητα της εξυπηρέτησης. Παράλληλα έχουν ξεκινήσει και οι έρευνες σε σχέση με τη μείωση της γραφειοκρατίας (Reddick G. C., 2005) με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, γεγονός επίσης ιδιαίτερα θετικό σε σχέση με την εξυπηρέτηση του πολίτη, ειδικά σε χώρες οι οποίες είχαν μείνει πολύ πίσω σε σχέση με αυτό, είτε λόγω τεχνολογικών είτε λόγω θεσμικών αδυναμιών.

Η εξυπηρέτηση του πολίτη αποτελεί συνεχές αντικείμενο ερευνητικών δραστηριοτήτων που έχουν στόχο την βελτίωση της ευχρηστίας των ιστοσελίδων που υλοποιούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Wang et al, 2005). Αυτό ήταν ένα σημαντικό βήμα στο να βελτιωθεί το «εργαλείο» που βοηθάει στην εξυπηρέτηση του πολίτη, δηλαδή η ιστοσελίδα και το νέο περιβάλλον εργασίας. Φυσικά, αυτό δεν ανέστειλε την λογική ότι οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν πρέπει να είναι αυτόνομες, αλλά πρέπει να συνδέονται με μια γενικότερη back office υποστηρικτική διαδικασία, έτσι ώστε άνθρωποι, διαδικασίες και τεχνολογία να συνεργάζονται για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη (Themistocleous, M., & Irani, Z., 2005). Ολοκληρώνοντας το έτος, στην Φλωρεντία (Signore et al, 2005) η εξυπηρέτηση του πολίτη ανάγεται σε πρόκληση - ευκαιρία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το 2006, στο Πανεπιστήμιο του Μαϊάμι (Evans & Yen , 2006) διερευνούνται οι αναδυόμενες εφαρμογές του e-government στις Η.Π.Α. και τη Διεθνή Κοινότητα αναγνωρίζοντας ότι επιτρέπει στις κυβερνήσεις να εξυπηρετούν τους πολίτες με πιο έγκαιρες, αποτελεσματικές και οικονομικά αποδοτικές μεθόδους οδηγώντας σε καλύτερη εξυπηρέτηση. Στην ίδια λογική κι άλλες έρευνες σχετικά με την βελτίωση της εξυπηρέτησης και κατά συνέπεια την ικανοποίηση του πολίτη (Cohen, 2006) εμφανίζονται αλλά σε συνδυασμό με την ευκολία χρήσης των κυβερνητικών ιστοσελίδων από τους πολίτες. Η φάση αυτή συμπληρώνεται από τις έρευνες των Πανεπιστημίων τόσο του Σύδνεϋ (Reffat, M. R., 2006) όσο και αυτή του Claremont (Horan et al, 2006) για τις ανάγκες της οποίας δημιουργήθηκε ένα σύστημα εξυπηρέτησης ταξιδιωτικών-τουριστικών υπηρεσιών(Advanced Travel Information System). Το 2007 παρουσιάζεται μια έρευνα προερχόμενη από το Μετσόβιο (Halaris et al, 2007) με την οποία αξιολογούνται οι υπηρεσίες του δημοσίου τομέα και οι προοπτικές βελτίωσης τους μέσα από ένα μοντέλο συνεχούς μέτρησης. Παράλληλα στην Ελβετία (Schedler & Summermatter, 2007) διαπιστώνονται οι διαφορετικές ανάγκες προσέγγισης που απαιτεί ο κάθε δήμος εν γένει, με σκοπό να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις κάθε ομάδας πολιτών και να γίνεται έτσι πιο εύκολη η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πάντως, ο Καναδάς συνεχίζει να είναι πρωταθλητής του e-government αφού το 51% των πολιτών του χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για την πληροφόρηση και τις συναλλαγές τους, ποσοστό που στον υπόλοιπο κόσμο φτάνει μόλις το 30% εκείνη την περίοδο. Στην Ευρώπη, το Βέλγιο (Verdegem & Verleye, 2009) τοποθετεί την εξυπηρέτηση του πολίτη στο επίκεντρο, ενώ η Ρουμανία έχει φτάσει σε ένα υψηλό ποσοστό της τάξης του 37% λόγω της στόχευσης των ενεργειών προς τους ωφελούμενους (Colesca & Dobric, 2008), στόχευση η οποία ενώ εκτιμάται και στο Ηνωμένο Βασίλειο, το αντίστοιχο αποτέλεσμα χρήσης είναι μάλλον φτωχό (Kolsaker & Lee-Kelley, 2008). Στις Ηνωμένες Πολιτείες το ετήσιο συνέδριο σχετικά με την ικανοποίηση από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση δίνει χρήσιμα συμπεράσματα(Freed, 2009).



1.3.4. Τεκμηρίωση της πρωτοτυπίας της Διδακτορικής Διατριβής

Έχοντας παρουσιάσει και ερευνήσει βιβλιογραφικά στα προηγούμενα μέρη τόσο την ηλεκτρονική διακυβέρνηση από μόνη της ως μια κυβέρνηση στην υπηρεσία των πολιτών αλλά και τις απολήξεις και την επίδραση την οποία είχε η ανάπτυξη της στους τομείς τόσο των υπηρεσιών προς τον πολίτη όσο και της εμπιστοσύνης προς το κράτος, είμαστε έτοιμοι να συνοψίσουμε και να τεκμηριώσουμε την πρωτοτυπία της παρούσας διδακτορικής διατριβής μετά από μια περιληπτική ανασκόπηση των επί μέρους βιβλιογραφικών ευρημάτων.

- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Αποτελεί την εξέλιξη της επιστήμης της πληροφορικής και των επικοινωνιών στην υπηρεσία του πολίτη και σαφώς μία από τις σημαντικότερες «εφευρέσεις» της δεκαετίας που πέρασε. Με χαμηλότερους ή υψηλότερους βαθμούς εξέλιξης ανάλογα με την Ανατολή ή τη Δύση, την Ευρώπη ή την Αμερική και τις ανεπτυγμένες ή αναπτυσσόμενες χώρες η ηλεκτρονική διακυβέρνηση από μόνης της είναι βιβλιογραφικά υπέρ-ανεπτυγμένη και οι ερευνητικές εξελίξεις αναμένεται να έχουν κατεύθυνση προς την ελαχιστοποίηση των αποτυχημένων προσπαθειών ή τη βελτιστοποίηση, των εξ' αυτής προσδοκώμενων ωφελειών.

- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διαφθορά ή έλλειψη Εμπιστοσύνη προς την Κυβέρνηση

Ίσως ένα από τα βασικότερα αποτελέσματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προερχόμενο από το αίτιο για μεγαλύτερη λογοδοσία του κράτους, καλύτερη πληροφόρηση και εξυπηρέτηση του πολίτη – πελάτη. Η βελτίωση της διαφάνειας σε πολιτειακό επίπεδο είναι κάτι παραπάνω από εμφανές, δίνοντας ούτως ή άλλως ήδη έναν θετικό απολογισμό. Εντούτοις, οι έρευνες αναφέρονται σε βελτίωση της εμπιστοσύνης και ακόμα κι αν γίνεται σε κάποιες από αυτές λόγος για «όπλο κατά της διαφθοράς» αναφερόμενες στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δεν υφίστανται ποσοτικά στοιχεία για τη μάχη που εξελίσσεται.

- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ικανοποίηση - Εξυπηρέτηση του Πολίτη

Το βασικό αίτιο της εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και το μεγάλο ερωτηματικό του αν έχει πετύχει τον στόχο της. Παράλληλα κέρδη στο πεδίο αυτό η οικονομικότερη και αποτελεσματικότερη διακυβέρνηση αλλά και εμπόδια που προκύπτουν από την δυσκολία των χρηστών για προσέγγιση στις Τ.Π.Ε., τις θεσμικές και πολιτισμικές αναστολές αλλά και την επιμένουσα γραφειοκρατία. Είναι εντούτοις βέβαιο και πέραν κάθε αμφισβήτησης ότι θα χαρακτηρίσει τόσο το χρήστη όσο και το δημόσιο υπάλληλο του αύριο.

- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Μείωση της Διαφθοράς & Βελτίωση της Εξυπηρέτησης του Πολίτη

Η μέχρι σήμερα ερευνητική δραστηριότητα έχει εφαρμοσθεί ή εφαρμόζεται σε επίπεδο κοινωνίας ή κράτους, πόλης, πολιτείας ή περιφέρειας. Σε μικρότερες κοινωνικές ομάδες, αναφέρεται σε τύπους χρηστών ή και σε συγκεκριμένες κατηγορίες ιστοσελίδων. Σε επιχειρησιακό ή οργανωτικό επίπεδο έχει «κατέβει» μέχρι το επίπεδο Υπουργείου. Στην παρούσα διατριβή μια δημόσια υπηρεσία η οποία στη γενική της μορφή – Πολεοδομίες – έχει κατηγορηθεί σε πολύ μεγάλο βαθμό, ελέγχεται ερευνητικά με σκοπό να βελτιωθούν οι δείκτες της δυνητικής διαφθοράς της με στόχο έως και της εξάλειψής τους, με τη δική της μάλιστα συμμετοχή μέσω των στελεχών της. Οι δείκτες αυτοί, τίθενται στη διάθεση του συνόλου των ωφελούμενων από την υπηρεσία μηχανικών, οι οποίοι και καταθέτουν τις απόψεις τους σε ένα ευρύ χρονικό φάσμα που φτάνει πολύ πριν από την εφαρμογή των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έως και μετά απ' αυτή. Πέρα από τη μοναδική πρακτικότητα της εν λόγω διατριβής, δεν φαίνεται να υφίσταται ανάλογη έρευνα η οποία να μελετά ταυτόχρονα την ελαχιστοποίηση φαινομένων διαφθοράς και την βελτιστοποίηση των παρεχομένων υπηρεσιών παράλληλα με την εφαρμογή των «εργαλείων» της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, γεγονός το οποίο, επιστημονικά την καθιστά ως πρωτότυπη.

Μέρος Α΄

Κεφάλαιο 2 – Καταγγελλόμενη Διαφθορά – Case Study

2.1. Ένα Παράδειγμα Καταγγελλόμενης Διαφθοράς

Όπως μπορεί να γίνει αντιληπτό, η προσθήκη αυτού του κεφαλαίου στην παρούσα ενότητα στοχεύει να παρουσιάσει την εμπλοκή των εννοιών που παρουσιάστηκαν πριν, στην πράξη.

Για να γίνουμε πιο συγκεκριμένοι, θα εξετάσουμε ένα πραγματικό παράδειγμα καταγγελλόμενης διαφθοράς προς την Διεύθυνση Πολεοδομίας & Πολεοδομικών Εφαρμογών της Π.Ε. Χανίων και θα επιχειρήσουμε να τεκμηριώσουμε με ποιο τρόπο η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορεί να λειτουργήσει αποτρεπτικά στο παρόν και το μέλλον σε ανάλογα φαινόμενα και επίσης, κατά πόσον η προαναφερθείσα εφαρμογή και τα Ηλεκτρονικά «εργαλεία» που δημιουργήθηκαν μέσω αυτής, βοήθησαν στην βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, προς τους ωφελούμενους πολίτες και επιχειρήσεις.

Πέραν του ότι το παρουσιαζόμενο παράδειγμα είναι πραγματικό όπως προαναφέρθηκε, το επιλέξαμε επί σκοπού, ώστε να είναι πολύ πρόσφατο και σχετικά συνηθισμένο, με την έννοια ότι δε θέλαμε να ασχοληθούμε με κάτι ιδιαίτερα εξεζητημένο αλλά κάτι καθημερινό.

Θα επαναλάβουμε ότι ο χώρος από τον οποίο προέρχεται το παράδειγμα δεν είναι άλλος από το Πεδίο Εφαρμογής της Διδακτορικής Διατριβής, δηλαδή την Περιφερειακή Ενότητα Χανίων και την Διεύθυνση Πολεοδομίας και Πολεοδομικών Εφαρμογών. Παράλληλα θα τονίσουμε ότι δεν πρόκειται για περίπτωση αποδεδειγμένης διαφθοράς, αλλά για μια ανώνυμη καταγγελία η οποία εντούτοις δημοσιεύθηκε σε μια από τις τοπικές εφημερίδες και αυτό από μόνο του της προσδίδει ιδιαίτερη σημασία. Παρόλα αυτά, εκτός από την παρουσίαση της διάδρασης των βασικών εννοιών της διατριβής, θα αναφερθούμε και την ουσιαστική εξέλιξη της υπόθεσης και τις αποφάσεις καταλογισμού ευθυνών που ελήφθησαν.

Εν συνεχεία παρουσιάζουμε το προαναφερόμενο δημοσίευμα όπως ακριβώς δημοσιεύθηκε στην τοπική εφημερίδα των Χανίων «Αγώνας της Κρήτης» και στο φύλλο της Πέμπτης 25-06-2009, στη στήλη «Το θέμα», που καθημερινά αποτελεί το κύριο θέμα παρουσίασης στην εφημερίδα με αναφορά στο πρωτοσέλιδο και πλήρη ανάπτυξη στη σελίδα δύο κάθε φύλλου.

2.2. Το Θέμα

- Οικονομική «κομπίνα» διαφθοράς στην Πολεοδομία της Νομαρχίας Χανίων
- Ευθύνες του Νομάρχη Χανίων – Προσπάθεια συγκάλυψης εκ μέρους του;
- Παραίτηση και αντικατάσταση της Προϊσταμένης της Διεύθυνσης Πολεοδομίας
- Εισαγγελέας σε αυτεπάγγελτη δίωξη και Προκαταρκτική Ανάκριση (:)

«Μετά τα «δρώμενα» στην Πολεοδομία του Δήμου Χανίων, ακόμα ένα ΣΟΒΑΡΟΤΑΤΟ προκλητικό πρόβλημα διαφθοράς, οικονομικής φύσης, αποκαλύφθηκε στην Πολεοδομική Υπηρεσία της Νομαρχίας Χανίων, με την αποκάλυψη απόκρυψης βεβαιωμένων σημαντικών ποσών προστίμων αυθαιρέτων, μεγάλων κτιρίων στο Νομό Χανίων ίσως και συγκροτημάτων.

Συγκεκριμένα, από πληροφορίες που προέρχονται μέσα από την υπηρεσία αυτή, επιβολές βεβαιωμένων προστίμων εκατοντάδων χιλιάδων ευρώ προς επιχειρηματίες, από την αρμόδια επιτροπή αυθαιρέτων, έφθαναν να στέλνονται – βεβαιώνονται προς πληρωμή στην αρμόδια οικονομική υπηρεσία, ΜΟΝΟΝ σε ένα μικρό ποσοστά τους της τάξεως 10-20%.

Τα υπόλοιπα ποσά, άγνωστο γιατί, και κάτω από ποιες περιστάσεις ή παρεμβάσεις, εξαφανιζόταν παραμένοντας στα χαρτιά – φάκελος – τα οποία και αυτά με τη σειρά τους, έπαιρναν το δρόμο της απώλειας μέσα στους φακέλους του χρονοντούλαπου του Ελληνικού Δημοσίου. Η αλλοίωση και η εξαφάνιση των προστίμων που δεν καταβάλλονται στο Δημόσιο, ή καταβάλλονται μόνο σε τμήμα στοιχειοθετούν υπεξαίρεση, δόλο και κατοχυρώνουν και φανερώνουν συμφέροντα εφ’ όσον πρόκειται για Δημόσιο χρήμα, βεβαιωμένο μάλιστα. Έτσι, στοιχειοθετούνται διαρκή ποινικά αδικήματα των υπεύθυνων.

Επιβεβαιωμένες πληροφορίες, αναφέρουν την προσπάθεια συγκάλυψης με άμεση παρέμβαση, του Νομάρχη κ. Γ. Αρχοντάκη που έχει την ευθύνη ως πολιτικός προϊστάμενος της υπηρεσίας, αλλά και από βουλευτές, που ενημερώθηκαν (και της αντιπολίτευσης) ! Σαν συνέπεια των παραπάνω εζητήθη και εξαναγκάστη τυπικά, σε παραιτήση από τον Νομάρχη η Προϊσταμένη της υπηρεσίας η οποία αντικαταστάθηκε προσωρινά από την αναπληρώτρια της κα ΧΧΧΧ, πιθανώς προκειμένου να ξεχαστεί η υπόθεση και να πάει (ίσως) στις καλένδες.

Σύμφωνα με τα λεγόμενα και τις ενδοϋπηρεσιακές διαρροές, το φαινόμενο πρέπει να λειτουργούσε εδώ και καιρό, σε “επιλεγμένους πολίτες”, πράγμα που οδηγεί σε παράπλευρες ευθύνες και άλλων (όπως των προϊσταμένων, αλλά και υπαλλήλων και των προϊσταμένων του τμήματος αυθαιρέτων, τα τελευταία πέντε χρόνια) – θυμίζουμε ότι η π. Προϊσταμένη φαίνεται, δεν έφερε, «την κάθαρση», όταν αντικατέστησε για άλλους λόγους αντίστοιχης σοβαρότητας, τον προηγούμενο απομακρυνθέντα προϊστάμενο της υπηρεσίας.

Ευθύνες και συμμετοχή λοιπόν, έχουν και οι υπάλληλοι, που έχουν την ευθύνη του ελέγχου της διακίνησης και φύλαξης των φακέλων. (Αλήθεια τι έγινε με τα πρόστιμα και το ζήτημα των αυθαιρέτων του ξενοδοχείου στο Καλάμι - Κυανή Ακτή – στις Καλύβες με τις αρχαιότητες κλπ;). Έγινε εκεί έλεγχος; Και όχι μόνο!! Τι θέση έχει ο Νομάρχης και τι λέει γι’ αυτό; Επίσης πολλά ανεπιβεβαιώτα αναφέρονται σε τεχνικούς κύκλους της πόλης για την εμπλοκή της πρ. πια Προϊσταμένης σε διαδικασίες έκδοσης οικοδομικών αδειών και “έξωθεν” συνεργασίες...

Η προσπάθεια δε μυστικότητας και εφησυχασμού από μεριάς του Νομάρχη, δείχνει προσπάθεια «συγκάλυψης» του γεγονότος, εφ’ όσον από ότι γνωρίζουμε, το θέμα είναι γνωστό στον τοπικό τύπο, αρκετές μέρες, αλλά περιέργως, κανείς δεν το εμφανίζει, παρά μόνον εμείς πρώτοι, πράγμα που τον καθιστά υπόλογο – συνυπεύθυνο και μεροληπτούντα, στην κοινή γνώμη και κοινωνία, αλλά και υπόλογο των ποινικών πλέον, πέραν των διοικητικών ευθυνών που έχουν ήδη δημιουργηθεί στη λειτουργία της υπηρεσίας. Η προσφυγή σε ένορκη διερεύνηση είναι στην περίπτωση αυτή υποχρέωση του Νομάρχη, σύμφωνα με νομικές απόψεις, ως επίσης και η κοινοποίηση στην Εισαγγελική Αρχή, διαφορετικά θα είναι υπόλογος ως προϊστάμενος της υπηρεσίας λόγω αρμοδιότητας για τους παραπάνω λόγους. Εν τω μεταξύ σε νομικούς και τεχνικούς κύκλους που συζητείται η υπόθεση (έχει ήδη παρέλθει διάστημα 10 και πλέον ημερών) αφού έχει ήδη γίνει γνωστή σε ευρεία κλίμακα η υπόθεση, και έχοντας πλέον «ξεφύγει» από τα στενά Νομαρχιακά υπηρεσιακά πλαίσια γίνεται αναφορά σε σοβαρά ποινικά και διοικητικά αδικήματα που άπτονται της δικαιοσύνης, ικανά να ενεργοποιήσουν αυτεπάγγελτα, την Εισαγγελική αρχή.

Τέλος, πολλά ακούγονται για εμπλοκή του σώματος Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης, για έρευνα σε βάθος, που αντικειμενικά πρέπει να γίνει – σε ευρεία κλίμακα της ιεραρχίας, από τον πολιτικό προϊστάμενο έως τον τελευταίο υπάλληλο του αρμοδίου τμήματος αυθαιρέτων της πολεοδομίας, ώστε να αποφευχθεί και το γνωστό πλέον «κουκούλωμα» της υπόθεσης, απ’ τους γνωστούς – αγνώστους ενδεχομένως κοινωνικούς «παράγοντες» του Νομού μας...».

«Νότιος Άνεμος»

2.3. Αρχικά Σχόλια – Παρατηρήσεις και Αντιδράσεις πάνω στο θέμα

Ασχολούμενοι προσεκτικά με το προηγούμενο θέμα, το οποίο όπως προαναφέραμε, ούτως ή άλλως εκτέθηκε σε δημόσια θέα δια της δημοσίευσής του σε μέσο μαζικής ενημέρωσης, δημιουργούνται τα παρακάτω εύλογα ερωτήματα, πάντα βεβαίως υπό το πρίσμα ότι τίποτα δεν έχει αποδειχθεί ακόμα και ότι ο καθένας είναι αθώος, μέχρι αποδείξεως του εναντίον.

- Ποιες είναι οι συνθήκες που ευνοούν - και πως - την εμφάνιση φαινομένων Διαφθοράς;
- Σε τι μέγεθος και βαθμό, είναι δυνατόν να αναπτυχθούν, αυτά τα φαινόμενα Διαφθοράς;
- Η πολιτική ηγεσία μπορεί να αποτελεί ενισχυτικό ή ανασταλτικό παράγοντα σε όλα αυτά;
- Ποιες μπορεί να είναι οι συνέπειες – απολήξεις, όλων αυτών των φαινομένων Διαφθοράς;
- Πόσο αληθή είναι αυτά τα δημοσιεύματα ή και σε ποιο βαθμό μπορεί να είναι ανακριβή;

Πέρα από τους προβληματισμούς τους οποίους παραθέσαμε στις προηγούμενες γραμμές και θα απασχολήσουν ως ερευνητικά ζητήματα το παρόν κεφάλαιο, το εν λόγω δημοσίευμα προκάλεσε την – λίγο έως πολύ - αναμενόμενη αντίδραση, με αποτέλεσμα την επομένη, 26-06-09 η τότε Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Χανίων προέβη δια του Νομάρχη σε ανάθεση Ένορκης Διοικητικής Εξέτασης, βάσει απόφασης η οποία, ανέφερε εκτός άλλων, τα κάτωθι:

«Αναθέτουμε στον κ. Κυριάκο Γ. Κώτσογλου, Γενικό Γραμματέα της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων, τη διενέργεια Ένορκης Διοικητικής Εξέτασης με σκοπό να προβεί στις προβλεπόμενες διαδικασίες συλλογής στοιχείων, που αφορούν στα παρακάτω θέματα:

...

- 1. Να ερευνηθούν και να καταγραφούν εξαντλητικά οι διαδικασίες βεβαίωσης των προστίμων αυθαιρέτων κατά τεκμήριο μεγάλων κτιρίων, κατά την τελευταία πενταετία.*
- 2. Να ερευνηθεί ειδικά σε όλες τις παραμέτρους της, η διαδικασία βεβαίωσης προστίμου στο ξενοδοχείο Καλάμι – Κυανή Ακτή για την διαπίστωση της τέλεσης ή μη πειθαρχικού παραπτώματος καθώς και τον προσδιορισμό των προσώπων που ενδεχομένως ευθύνονται.»*

...

Η εύλογη απορία του, γιατί ο εν λόγω Νομάρχης να αναθέσει μια ένορκη διοικητική εξέταση στο Γενικό Γραμματέα της τότε Νομαρχίας και όχι σε κάποιον υπηρεσιακό παράγοντα ο οποίος επίσης μπορεί να κάνει το ίδιο βάσει του δημοσιοϋπαλληλικού κώδικα, προκύπτει από την απάντηση ότι, εξαιτίας της ευαισθησίας του θέματος θα ήθελε η όλη διαδικασία να τελεστεί με τη μέγιστη διαφάνεια και παράλληλα, η Ε.Δ.Ε. να έχει αρωγή από υπηρεσιακούς παράγοντες οι οποίοι θα περιβάλλονται με απόλυτη εμπιστοσύνη.

Ένας ακόμα λόγος, προέρχεται από το γεγονός ότι, όπως έχει κατ' επανάληψη δηλώσει και ο ίδιος ο Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης, οι πρωτοβάθμιες πειθαρχικές επιτροπές λειτουργούν εν γένει πολύ συναδελφικά, αθρώνοντας τους συναδέλφους υπηρεσιακούς παράγοντες. Μάλιστα ο ίδιος ο Γενικός Επιθεωρητής, συχνά και βάσει των αρμοδιοτήτων και της κατασταλτικής εξουσίας που του έχει παραχωρηθεί, έχει προσβάλλει πρωτοβάθμιες αποφάσεις, οι οποίες σε κάποιες περιπτώσεις, συγκάλυψαν τις παραβάσεις.

2.4. Κανόνες Λειτουργίας του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών της Πολεοδομίας

Το Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών, διέπεται από μια σειρά Νομοθετικών διαταγμάτων που καθορίζουν τη λειτουργία του. Συνεπακόλουθα, και πριν ξεκινήσουμε την ανάλυση του ως άνω καταγγελτικού δημοσιεύματος, κρίνεται σκόπιμο να δούμε τη λειτουργία του τμήματος.

- Το τμήμα μπορεί αυτεπάγγελα να προβεί σε έλεγχο οποιασδήποτε ιδιωτικής ή δημόσιας κατασκευής, αλλά κατά το σύνηθες, δέχεται καταγγελίες από φυσικά ή νομικά πρόσωπα, για ελέγχους νομίμων ή αυθαίρετων κατασκευών, καταγγελίες που επίσης αφορούν φυσικά ή νομικά πρόσωπα και χρεώνονται, στους υπαλλήλους – ελεγκτές του Τμήματος.
- Εν συνεχεία, το χρεωθέν θέμα θα τεθεί σε παρακολούθηση από την Προϊσταμένη του Τμήματος, έως το χρονικό σημείο που θα πραγματοποιηθεί η αυτοψία και θα συνταχθεί η αντίστοιχη Έκθεση από τον αρμόδιο υπάλληλο. Η έκθεση αυτή αποτυπώνει τη νομιμότητα ή την παρανομία της ελεγχόμενης κατασκευής και παράλληλα υπολογίζει τα ποσά, που ενδεχομένως αναφέρονται ως πρόστιμα, για την ανέγερση και διατήρηση της.
- Η εν λόγω έκθεση αυτοψίας και φυσικά εφόσον έχει διαπιστωθεί αυθαιρεσία, κοινοποιείται στην αρμόδια υπηρεσία της δικαιοσύνης για τις ποινικές διώξεις και στον καταγγέλλοντα για να έχει γνώση, εφόσον το έχει ζητήσει κατά την έγγραφη καταγγελία που έχει καταθέσει. Αυτονόητο είναι ότι αποστέλλεται συστημένα στον καταγγελλόμενο.
- Από τη στιγμή παραλαβής της έκθεσης αυθαιρέτου, ο καταγγελλόμενος έχει στη διάθεσή του τριάντα (30) ημέρες να την αποδεχθεί ή να καταθέσει ένταση. Εφόσον αποδεχθεί με δήλωσή του το πρόστιμο, έχει μια έκπτωση της τάξης του 30%, έκπτωση της οποίας το δικαίωμα χάνει, εάν δεν προβεί σε καμιά ενέργεια στο προαναφερθέν χρονικό διάστημα.
- Εάν ο καταγγελλόμενος προβεί σε ένταση κατά της έκθεσης αυθαιρέτου της υπηρεσίας και εντός του νομίμου χρονικού διαστήματος, το θέμα του παραπέμπεται στην Επιτροπή Αυθαιρέτων Κατασκευών και τη Γραμματεία αυτής, μια επιτροπή για την εξέταση αυτού του είδους των ενστάσεων, η οποία αποτελείται από υπηρεσιακούς παράγοντες της Διεύθυνσης Πολεοδομίας και ένα εκπρόσωπο της Τοπικής Ένωσης Δήμων και Κοινοτήτων.
- Η παραπάνω επιτροπή, μολονότι συνεδριάζει εντός της Πολεοδομίας, δεν αποτελεί όργανο της. Αποτελείται και από μέλη της Πολεοδομίας, πρόεδρός της συνήθως είναι ο Διευθυντής της, αλλά δεν είναι ούτε Πολεοδομική, ούτε αμιγώς Περιφερειακή Επιτροπή. Είναι μια β'βάθμια επιτροπή εκδίκασης διαφωνιών σε περίπτωση που ο καταγγελλόμενος ενίσταται, ισχυριζόμενος ότι, η Πολεοδομική έκθεση αυθαιρέτου είναι λάθος ή αβάσιμη.
- Εφόσον η Επιτροπή αποφασίσει ότι οι λόγοι ένστασης τους οποίους κατέθεσε ο καταγγελλόμενος είναι βάσιμοι, τότε είτε τους αποδέχεται εν μέρει ή συνολικά και ζητάει από την Γραμματεία, τον επαναπροσδιορισμό ή και την απαλοιφή του προστίμου, ή διατάσει την εκ νέου αυτοψία και έκθεση στο κτίσμα. Η απόφαση της επιτροπής κοινοποιείται σε όλα τα μέρη που αναφέρθηκαν πριν. Στη συνέχεια, ο καταγγελλόμενος μπορεί να αποδεχθεί τη νέα απόφαση ή και πάλι να ενσταθεί μέσα στο ίδιο χρονικό διάστημα. Σε μια τέτοια περίπτωση, επαναλαμβάνεται η προαναφερθείσα διαδικασία.
- Εφόσον η δευτεροβάθμια επιτροπή αυθαιρέτων απορρίψει την ένταση του καταγγελλόμενου, τότε ο τελευταίος χάνει το δικαίωμα έκπτωσης που θα είχε λόγω αποδοχής του προστίμου (30%) κι έτσι το πρόστιμο επιβάλλεται, όπως ακριβώς είχε υπολογισθεί, είτε στην Έκθεση Ελέγχου, είτε στις αποφάσεις της Επιτροπής Αυθαιρέτων.

- Η τελευταία πράξη στην παραπάνω διαδικασία προστιμοποίησης μιας αυθαίρετης κατασκευής, είναι η βεβαίωση του προστίμου στην αρμόδια οικονομική υπηρεσία, αφού οι Πολεοδομίες δεν έχουν εισπρακτικό μηχανισμό, παρόλο που ένα τμήμα του προστίμου, επιστρέφει ως έσοδο τους. Εξυπακούεται ότι καθ' όλη τη διαδικασία που περιγράψαμε και μέχρι την αποδοχή ή την απόρριψη των ενστάσεων του καταγγελλόμενου, τα πρόστιμα δεν βεβαιώνονται. Όταν όμως βεβαιωθούν, τα πρόστιμα διατήρησης ισχύουν και προσμετρώνται από το χρόνο σύνταξης της έκθεσης αυθαίρετου.

2.5. Ανάλυση της Καταγγελίας – Εντοπισμός Σημείων – Αιτιών Διαφθοράς (;)

Ας προσπαθήσουμε να σκιαγραφήσουμε τα βασικότερα σημεία της παραπάνω καταγγελίας:

- α. Ο «καταγγέλλων» αναφέρεται στο γεγονός ότι, στην όλη διαδικασία που περιγράφηκε από την καταγγελία ως την επιβολή – αποδοχή του προστίμου, η παρανομία συντελείται από το Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών στο τελικό της στάδιο, δηλαδή εκείνο της βεβαίωσης στην αρμόδια ΔΟΥ. Μάλιστα αναφέρεται και σε μετρήσιμα μεγέθη, αναφέροντας ότι από τα πρόστιμα που επιβλήθηκαν και αποδέχθηκαν, βεβαιώνεται ένα ποσοστό μόνο 10-20%.
- β. Η δεύτερη διάσταση του θέματος αφορά στο χρονοντούλαπο του Ελληνικού Δημοσίου, την ικανότητα του δηλαδή στο να αποκρύπτει φακέλους υποθέσεων που δεν «κλείνουν» με την εφαρμογή των νομίμων διατάξεων, αλλά παραμένουν εκκρεμείς και ανεκτέλεστες.
- γ. Το επόμενο στάδιο της καταγγελίας, αναφέρεται στον ίδιο τον Νομάρχη ο οποίος «κατηγορείται» για προσπάθεια δολιοφθοράς με την μορφή συγκάλυψης του θέματος, με άμεση μάλιστα παρέμβαση. Εδώ πλέον η καταγγελία δείχνει να καταλογίζει φαινόμενα διαφθοράς σε όλο το πολιτικό σύστημα, αφού και οι εκλεγμένοι Βουλευτές φαίνεται να συμμετέχουν, σε μια προσπάθεια συγκάλυψης, ενός καταγγελλόμενου γεγονότος, το οποίο χαρακτηρίζεται, ως υπεξαίρεση και δόλος για το δημόσιο συμφέρον.
- δ. Το επόμενο ευαίσθητο σημείο αφορά στην «επιλεκτικότητα» των πολιτών ή επιχειρηματιών οι οποίοι αποτελούσαν τους ευεργετημένους των παραλείψεων. Εδώ πλέον μιλάμε για τον ορισμό της διαφθοράς, αφού είναι βέβαιο ότι οι υπάλληλοι που θα έκαναν αυτές τις ατασθαλίες, θα τις έκαναν με κίνητρο τον προσωπικό πλουτισμό. Σε κάθε περίπτωση ο καταγγέλλων αναφέρθηκε τόσο στους υπαλλήλους που βεβαιώνουν τα πρόστιμα, δηλαδή τη Γραμματεία του τμήματος και της Επιτροπής, όσο και στους πρώην Προϊσταμένους και Διευθυντές της Πολεοδομίας, χαρακτηρίζοντας τους ανίκανους για κάθαρση και θέτοντας ένα χρονικό πλαίσιο της διαφθοράς τα πέντε τελευταία χρόνια.
- ε. Η αναφορά σε συγκεκριμένη επιχείρηση – επιχειρηματία αποτελεί το επόμενο τμήμα της καταγγελίας. Είναι παράδοξο αυτό για μια καταγγελία διαφθοράς η οποία αναφέρεται γενικόλογα σε μια συνολική πρακτική της υπηρεσίας, πάντως καταγράφεται. Το σημείο αυτό, παρότι αποτέλεσε και ένα ειδικό τμήμα της Ένορκης Διοικητικής Εξέτασης, έχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον. Η εν λόγω εφημερίδα είχε και στο παρελθόν καταγγείλει το συγκεκριμένο ξενοδοχείο για αυθαιρεσίες, ανεξάρτητα από άλλες καταγγελίες. Μάλιστα τότε είχε ειπωθεί από τον ιδιοκτήτη του ξενοδοχείου ότι για να σταματήσει η δημοσιοποίηση της εφημερίδας, είχε καταθέσει σ' αυτή ένα μεγάλο χρηματικό ποσό. Άγνωστο εάν αυτό ήταν αλήθεια, πάντως σε μια τέτοια περίπτωση, διαπιστώνουμε μια πιθανή διαφθορά και του μέσου μαζικής ενημέρωσης το οποίο καταγγέλλει τη διαφθορά.

- στ. Τα εν συνεχεία ανεπιβεβαίωτα «περί εμπλοκής» της πρώην Διευθύντριας σε διαδικασίες έκδοσης Οικοδομικών Αδειών – ήτοι ιδιωτική δραστηριότητα Δημοσίου Λειτουργού – και «έξωθεν συνεργασίες» αποτελούσαν κοινό μυστικό της υπηρεσίας και της τοπικής κοινωνίας. Είναι η Λερναία Ύδρα του Δημοσίου, όπου ο υπάλληλος αμέσως μόλις εξασφαλίσει την «ζεστή αγκαλιά» του, προσπαθεί να συμπληρώσει και το μισθό του ανακατεύοντας μοιραία, τα δημόσια και ιδιωτικά ιδανικά. Η διαφθορά στην πράξη.
- ζ. Η τραγελαφική διάσταση η οποία αποδόθηκε στο δεύτερο μισό του (ε) συνεχίζεται και στη συνέχεια όπου παράλληλα με το Νομάρχη, καταγγέλλονται και τα υπόλοιπα αντίστοιχα τοπικά Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης και δη οι υπόλοιπες εφημερίδες, ότι συμπεριφερόμενα επίσης ως διεφθαρμένα, αφού προσπαθούν να του παρέχουν την απαραίτητη αρωγή στην προσπάθεια του για συγκάλυψη της παρανομίας, αποκρύπτοντας την επί αρκετές ημέρες. Η διαφθορά του ευαγγελιζόμενου την κάθαρση(;)
- η. Τελειώνοντας, ο καταγγέλλοντας αφήνει υπόνοιες ότι το θέμα έχει ξεφύγει πλέον από τα στενά(;) Νομαρχιακά όρια κι ότι τα περιγραφόμενα αδικήματα έχουν ήδη ενεργοποιήσει τόσο τη δικαιοσύνη υπό μορφή αυτεπάγγελτης παρέμβασης για το ποινικό, αλλά και το Σώμα Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης για το διοικητικό τμήμα της «υπόθεσης». Ολοκληρώνοντας, απεύχεται το «κουκούλωμα» των «παραγόντων» του Νομού.

2.6. Διενέργεια της Ε.Δ.Ε. – Στρατηγική του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών

Η απόφαση διενέργειας της Ε.Δ.Ε. περιείχε υπηρεσιακά όσο και πολιτικά στοιχεία. Και από πολιτικής αλλά και υπηρεσιακής σκοπιάς, η Ε.Δ.Ε. έπρεπε να διαταχθεί ώστε αφενός μεν να έχουν γίνει τα δέοντα σε περίπτωση εισαγγελικής παρέμβασης, αφετέρου δε, να διαπιστωθεί εάν έχουν βάση τα καταγγελλόμενα, αφού η ευθύνη καταλήγει στον πολιτικό προϊστάμενο αλλά και στους υπηρεσιακούς παράγοντες. Οι στόχοι ήταν κοινοί, το ίδιο και η αφετηρία, εντούτοις, η Πολεοδομία και το αρμόδιο Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών, θα έπρεπε πλέον να χαράξουν την στρατηγική πάνω στην οποία θα κινούνταν, για να υλοποιηθούν τα πιο πάνω. Οι αποφάσεις που ελήφθησαν για την υλοποίηση της Ε.Δ.Ε. συνοψίζονται στα εξής:

- Η περίοδος των πέντε (5) τελευταίων ετών να διευρυνθεί μέχρι τα έξι (6) και ο έλεγχος να αναφέρεται όχι μόνο στα πρόστιμα των μεγάλων κτιρίων αλλά και στα μικρά, με λίγα λόγια να εξεταστούν όλες ανεξαιρέτως οι περιπτώσεις καταγγελιών αυθαιρέτων κτισμάτων στο σύνολό τους, για τα τελευταία έξι (6) χρόνια, καθώς και η πορεία των προστίμων τους.
- Η αναφορά στα μεγάλα κτίρια και συγκροτήματα, παρότι θα συμπεριλαμβάνεται στην παραπάνω συνολική διερεύνηση όλων των καταγγελιών, να διαχωριστεί και να γίνει μια ειδική υπό-λίστα, με ειδικά κριτήρια για το «μεγάλο κτίριο» όπως, τον όγκο, το εμβαδόν και το ύψος του προστίμου, το οποίο έχει επιβληθεί στον ιδιοκτήτη του εκάστοτε κτιρίου.
- Η μεμονωμένη περίπτωση της αναφερόμενης στην καταγγελία ξενοδοχειακής μονάδας, να αντιμετωπιστεί επίσης εξατομικευμένα και να συνταχθεί υπηρεσιακά αναλυτική έκθεση – περιγραφή όλων των ενεργειών οι οποίες μέχρι στιγμής έχουν λάβει χώρα σχετικά με αυτό.
- Παράλληλα με τα παραπάνω καταγγελτικά δεδομένα, η Ε.Δ.Ε. πρέπει να περιλαμβάνει και μια γενικότερη αναφορά στο Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών και τα χαρακτηριστικά του, με έμφαση στην υπό-στελέχωση, η οποία προκαλεί καθυστερήσεις, μειωμένη απόδοση και σε γενικές γραμμές, μπορεί να αποτελέσει και αιτία δημιουργίας φαινομένων διαφθοράς.

2.7. Εργαλεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Βάση Δεδομένων Αυθαιρέτων

Μια βάση δεδομένων θα δημιουργούνται με σκοπό να αποτελέσει τη βάση καταγραφής των καταγγελθεισών αυθαιρέτων κατασκευών της τελευταίας εξαετίας και παράλληλα το ηλεκτρονικό εργαλείο του Τμήματος Ελέγχου Αυθαιρέτων Κατασκευών σύμφωνα και με τη διεθνή πρακτική και έρευνα (Sang et. al, 2005). Χαρακτηριστικά αυτής της βάσης ήταν τα εξής:

- Ιδιαίτερα απλή σε σχεδιασμό, ώστε να μην καθυστερήσουν «ες αεί» οι διαδικασίες της Ε.Δ.Ε. όπως σε κάποιο άλλο λογισμικό το οποίο θα απαιτούσε μεγάλο χρόνο κατασκευής.
- Εύχρηστη, ώστε να είναι δυνατή η διαχείριση της μέσα από το σύνολο του προσωπικού ενός Τμήματος Ελέγχου το οποίο προφανώς, δε «γεννήθηκε» μέσα στη Μηχανογράφηση.
- Τοποθετημένη σε κάποιο κοινό διαχειρίσιμο – public – κατάλογο αρχείων του δικτύου του Τμήματος και της Διεύθυνσης Πολεοδομίας, ώστε να μπορεί να είναι διαθέσιμη σε όλους, αλλά επεξεργάσιμη μόνο από εκείνους στους οποίους θα δοθούν «δικαιώματα».
- Ευέλικτη, ώστε να μπορεί να «επεκτείνεται» και έτσι να συνεχίσει και στο μέλλον να αποτελεί εργαλείο καταγραφής-αποτύπωσης της πορείας των υποθέσεων του Τμήματος.
- Τα αρχικά πεδία της βάσης, επιλέχθηκαν κατάλληλα, ώστε να μπορεί να ταξινομείται ανάλογα με την ημερομηνία αυτοψίας, το ονοματεπώνυμο του καταγγελλόμενου, τον αριθμό του φακέλου της υπηρεσίας καθώς και με βάση ένα λογικό πεδίο για να μπορούν να διαχωρίζονται οι ολοκληρωμένες υποθέσεις, από εκείνες που παραμένουν εκκρεμείς.

Χρησιμοποιήθηκε αρχικά μια σχεσιακή βάση³³, ώστε να γίνει εύκολα η αρχική καταχώρηση των δεδομένων και παράλληλα να είναι δυνατή η μεταφορά τους σε κάποιο καταλληλότερο πρόγραμμα Βάσεων Δεδομένων όταν θα έρθει η ώρα να «ενηλικιωθεί», η νεογέννητη βάση.

Εκτός των παραπάνω χαρακτηριστικών, η Βάση Δεδομένων είχε την ικανότητα να δίνει λίστες αποτελεσμάτων – ταξινομημένων ή μη – με βάση, το υπόδειγμα το οποίο ακολουθεί.

Πίνακας 2.1. Υπόδειγμα Εκτύπωσης Βάσης Δεδομένων Τμήματος Ελέγχου Δνσης Πολεοδομίας

	α/α	Αριθμός Φακέλου	Ημ/μηνία Έκθεσης Αυτοψίας	Ονοματεπώνυμο ή Επωνυμία Καταγγελλόμενου	Ενέργειες Εξέλιξης Υποθέσεων	Ενέργειες για την συνέχιση της εξέλιξης των υποθέσεων
	...		24.02.2003		ΕΧΕΙ ΓΙΝΕΙ ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΤΙΜΩΝ ΣΤΗΝ ΑΡΜΟΔΙΑ Δ.Ο.Υ. ΕΧΕΙ ΕΚΔΟΘΕΙ Η 156/03 Ο.Α.	
	...		7.01.2003		ΕΧΕΙ ΓΙΝΕΙ ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΤΙΜΩΝ ΣΤΗΝ ΑΡΜΟΔΙΑ Δ.Ο.Υ. ΜΕ ΤΟΝ Χ.Κ. 99/09 ΩΣ 7/1/09	
Εκκρεμότητα	...		29.11.2002		ΕΚΚΡΕΜΕΙ ΚΑΘΩΣ ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	Με το υπ' αριθμό XXXX /14.3.2008, ζητήθηκαν στοιχεία εκ του ιδιοκτήτη. Το ίδιο με το XXXXX /3.9.08, από τον οικείο Δήμο στον οποίο έγινε υπενθύμιση, με το υπ. αριθμό XXXX /30.6.09.
	...		17/1/2003		ΕΧΕΙ ΓΙΝΕΙ ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΤΙΜΩΝ ΣΤΗΝ ΑΡΜΟΔΙΑ Δ.Ο.Υ. ΠΡΟΫΦΙΣΤΑΤΑΜΕΝΟ ΤΟΥ 1983	

³³ Microsoft Access, Version 97-2003

Από το απόσπασμα που παραθέσαμε – το σύνολο ξεπερνούσε τις (100) σελίδες – είναι ευδιάκριτο το γεγονός ότι στις όποιες εκκρεμότητες που για κάποιο λόγο παρέμεναν – συνήθως ελλιπή στοιχεία – το Τμήμα μερίμνησε για τις απαραίτητες υπομνήσεις, στέλνοντας νέα έγγραφα και κάνοντας προφανή με τον τρόπο αυτό μια προσπάθεια να εκμεταλλευτεί, με την καλή έννοια, την Ε.Δ.Ε. και να προχωρήσει έτσι, σε μια σειρά ενέργειες τακτοποίησης.

Η αλληλουχία των αριθμών φακέλου, εάν κάποιος φάκελος παραμένει άθικτος ή τοποθετημένος σε χρονοντούλαπο - κατά τον καταγγέλλοντα - ενώ η γνώση ότι, εφόσον κάποια υπόθεση δεν ανιχνεύεται στη βάση, αυτό σημαίνει ότι παραμένει ανατιολόγητα «ανοιχτή», αποκαθιστά σε μεγάλο βαθμό τη διαφάνεια και εξαφανίζει ως το σημείο αυτό τις διαθέσεις διαφθοράς, έχοντας ένα σαφή προληπτικό χαρακτήρα. Η αναγραφή των χρηματικών καταλόγων για την βεβαίωση των προστίμων διατήρησης, δίνει την δυνατότητα σε όποιον θέλει να ελέγξει οποιαδήποτε στιγμή την πορεία ενός προστίμου, να «μεταβεί» απλά στον αντίστοιχο χρηματικό κατάλογο. Μια επόμενη προσπάθεια βελτιστοποίησης θα μπορούσε να είναι η ψηφιοποίηση των χρηματικών καταλόγων και η δημιουργία σύνδεσης μέσα από τη βάση προς τον αντίστοιχο χρηματικό κατάλογο, για τη διασταύρωση στοιχείων.

2.8. Βελτίωση της Παρεχόμενης Εξυπηρέτησης στους Πολίτες

Μέχρι πρόσφατα, εάν κάποιος ενδιαφερόμενος ήθελε να ρωτήσει για την πορεία μιας καταγγελίας αυθαίρετου, οι απαντήσεις δινόταν πολύ δύσκολα. Κι αυτό γιατί ο οποιοσδήποτε υπάλληλος μπορούσε να απαντήσει μόνο για τις υποθέσεις που ο ίδιος είχε χρεωθεί και μόνο αν αυτές ήταν πρόσφατες. Φυσικά(;) δεν μπορούσε να γνωρίζει για τις υποθέσεις των άλλων υπαλλήλων – συναδέλφων. Οι υπάλληλοι του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών, έρχονται το πρωί στο γραφείο, διεκπεραιώνουν κάποιες υποθέσεις και στη συνέχεια «βγαίνουν» έξω για τη διενέργεια αυτοψιών, όπως άλλωστε πρέπει. Αποτέλεσμα αυτού ήταν πολλές φορές οι ενδιαφερόμενοι, πολίτες, συγγενείς, δικηγόροι ή εκπρόσωποι αυτών, να διαμαρτύρονται για την απουσία των αρμοδίων υπαλλήλων όταν οι ίδιοι ερχόταν στην υπηρεσία για πληροφορίες, χωρίς συνεννόηση. Το πρόβλημα μεγάλωνε, όταν οι παραπάνω εμπλεκόμενοι ερχόταν από διαφορετικές επαρχίες, πόλεις ή νομούς. Μοιραία, η απάντηση των υπευθύνων προς του πολίτες ήταν, είτε να κάνουν αίτηση στο πρωτόκολλο, είτε να επικοινωνήσουν την επομένη ή την ημέρα που ο αρμόδιος υπάλληλος, θα ήταν εκεί.

Πλέον, με μια απλή παρουσίαση της βάσης δεδομένων και την γρήγορη εκμάθηση των απλούστατων εργαλείων ταξινόμησης ή αναζήτησης της Access, το Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών στο σύνολό του μπορούσε να απαντήσει μέσα σε δευτερόλεπτα για κάθε υπόθεση, για τις ενέργειες που έχουν γίνει ή εκκρεμούν, για τα έγγραφα που κατά καιρούς έχουν αποσταλεί και όλα αυτά ανεξάρτητα από το εάν ο χειριστής της υπόθεσης ήταν άλλος. Η ικανοποίηση ήταν πλέον εμφανής, στα πρόσωπα των πολιτών και των υπαλλήλων.

Η καταγραφή των παρατηρήσεων για τη συγκεκριμένη βάση με σκοπό να αποτελέσουν την αφετηρία για τις επόμενες βελτιώσεις της, η αναβάθμισή της σε ένα «καλύτερο» πρόγραμμα διαχείρισης βάσεων δεδομένων, η δυνατότητα να αναρτηθεί στο διαδίκτυο μέσω της ιστοσελίδας της Περιφερειακής Ενότητας αλλά με παράλληλο σεβασμό στα προσωπικά δεδομένα – απαραίτητο κάποιο στοιχείο κλειδί, π.χ. Α.Φ.Μ. ή Αρ. Φακέλου – δεν είναι παρά μερικά από τα στοιχεία ενός ηλεκτρονικού εργαλείου το οποίο βοήθησε το ίδιο καλά, στη διαφάνεια των διαδικασιών του τμήματος και την εξυπηρέτηση των πολιτών.

2.9. Αιτίες και Κίνδυνοι για την Εμφάνιση Διαφθοράς

Τα συμπεράσματα της Ένορκης Διοικητικής Εξέτασης και κατά πόσον η καταγγελία αυτή ευσταθούσε και στοιχειοθετούσε έτσι ποινικά ή διοικητικά αδικήματα είναι κάτι που θα εξετάσουμε αμέσως μετά. Εδώ, θα επιχειρήσουμε να δούμε, γνωρίζοντας πλέον την καταγγελία αλλά και τις βασικές αρχές του Τμήματος Ελέγχου, εάν υπάρχουν σημεία, που αποτελούν τις πιθανές αιτίες διαφθοράς, τι μέγεθος λαμβάνει και ποιες είναι οι συνέπειες.

2.9.1. Πιθανότητα Διαφθοράς στις διαδικασίες του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών

Εδώ και πάλι πρέπει να δούμε την πορεία, τα στάδια μιας καταγγελίας η οποία κατατίθεται.

2.9.1.1. Πρωτοκόλληση Καταγγελίας

Οι καταγγελίες τις οποίες δέχεται το Τμήμα Ελέγχου πρέπει να είναι επώνυμες, γραπτές και κατατίθενται στο πρωτόκολλο της υπηρεσίας. Παρότι αναφερθήκαμε στο γεγονός ότι η υπηρεσία μπορεί να λειτουργήσει σε κάθε περίπτωση αυτεπάγγελτα, ο κανόνας είναι ο προηγούμενος. Έτσι μπορεί να χρεωθεί και να παρακολουθείται η υπόθεση. Συνήθως δε, ο καταγγέλλων, ζητάει και τον αριθμό πρωτοκόλλου τον οποίο θα «λάβει» η υπόθεση για να μπορεί παράλληλα να παρακολουθεί και ο ίδιος την εξέλιξη της υπόθεσης και των ενεργειών.

Θεωρητικά, θα μπορούσε η υπηρεσία πρωτοκόλλου να παραλάβει μια υπόθεση, να μην την πρωτοκολλήσει ποτέ και παράλληλα ο καταγγέλλων να μη ζητήσει αριθμό. Σε μια τέτοια περίπτωση η υπηρεσία είναι έκθετη εάν ο πελάτης επικοινωνήσει ζητώντας να μάθει τι έγινε, αλλά και αν ο ίδιος δεν έχει κανένα αποδεικτικό στοιχείο ότι την κατέθεσε, μάλλον δεν θα την αναζητήσει ποτέ. Μια τέτοια περίπτωση θα μπορούσε να εμφανιστεί, εάν κάποιος πολίτης, ο οποίος φοβάται ότι θα καταγγεληθεί έρθει σε επικοινωνία με όλους(!) τους υπαλλήλους του πρωτοκόλλου για να ελέγχουν αυτοί εάν η κάθε εισερχόμενη καταγγελία, μήπως φέρει ως καταγγελλόμενο τον εν λόγω πολίτη, που τους έχει ωθήσει στην παράνομη πράξη. Πολύ δύσκολο να συμβεί κάτι τέτοιο αλλά εφόσον συμβεί σε ένα τμήμα με τρεις και μάλιστα εναλλάξ υπαλλήλους, φανερώνει υπηρεσία σε συνολική σήψη.

Μια εφαρμογή ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου σε μεγάλο βαθμό θα αυτοματοποιήσει την όλη διαδικασία. Παράλληλα, θα δίνει μια αίσθηση ασφαλείας και διαφάνειας αφού οι ασφαλιστικές δικλείδες που διαθέτει, δεν θα δίνουν δυνατότητες εκ των υστέρων μεταβολών, με υποβολιμαίους σκοπούς. Οι κίνδυνοι περιορίζονται, στα προ-περιγραφέντα.

2.9.1.2. Χρέωση της Καταγγελίας – Διενέργεια Αυτοψίας από τον αρμόδιο Υπάλληλο

Από τη στιγμή που η καταγγελία πρωτοκολληθεί μέσα σε δύο (2) ημέρες θα πρέπει να έχει χρεωθεί, αρχικά στο Τμήμα και στη συνέχεια από τον Προϊστάμενο του Τμήματος στον αρμόδιο υπάλληλο που θα την επιφορτισθεί. Ο τελευταίος θα πρέπει σε εύλογο χρόνο και με βάση το επείγον του θέματος ή και το φόρτο εργασίας του να συντάξει έκθεση αυτοψίας.

Εδώ πλέον, ο Προϊστάμενος του Τμήματος Ελέγχου θα μπορούσε να «κρατάει» στο συρτάρι του μια καταγγελία την οποία δεν θα χρεώνει επί σκοπού σε κανένα υπάλληλο του, ή κατ'αντιστοιχία ο υπάλληλος, να μην προβαίνει σε καμία ενέργεια, σε μια χρεωθείσα υπόθεση.

Στην πρώτη περίπτωση, ο Προϊστάμενος έχει σαφή ευθύνη για μία πρωτοκολλημένη και μη χρεωμένη υπόθεση και αυτό θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως «χρονοντούλαπο». Ο υπάλληλος δε, που αντίστοιχα θα έκανε το ίδιο έχει διπλή ευθύνη και απέναντι στον Προϊστάμενό του αλλά και στην δικαιοσύνη. Τα Ο.Π.Σ. της Πολεοδομίας μπορούν κάθε χρονική στιγμή να εμφανίζουν τις χρεωμένες υποθέσεις αλλά και αυτές για τις οποίες έχει γίνει ενέργεια ή όχι. Το Σώμα Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης, όταν δεχθεί καταγγελία για μια υπηρεσία, σχεδόν αμέσως ζητάει να δει τις «ανοιχτές» υποθέσεις και την παλαιότητά τους. Συχνά μπορεί να υπάρξει καθυστέρηση ενέργειας αλλά πολύ δύσκολα πλήρης αναστολή.

2.9.1.3. Αφαιρετική, Ελλειπτική ή Ανακριβής Έκθεση Αυτοψίας

Στη φάση της αυτοψίας, ο αρμόδιος υπάλληλος καλείται να εφαρμόσει πλήρως την υφιστάμενη νομοθεσία, αναφορικά με την αυθαίρετη δόμηση. Χρόνος τέλεσης του αδικήματος, εμβαδόν και είδος χρήσης είναι τα βασικά στοιχεία που θα καθορίσουν την Έκθεση Αυτοψίας και κατά συνέπεια το τελικό ύψος του προστίμου. Η κοινωνική αλλά και οικονομική διάσταση αυτής της φάσης υποκρύπτει τις μεγαλύτερες αιτίες εμφάνισης διαφθοράς. Η περιγραφή μικρότερου ύψους αυθαιρεσίας, χαρακτηρίζει μικρότερο ύψος προστίμου. Οι λόγοι μπορεί να είναι κοινωνικοί λόγω της κατάστασης του καταγγελλόμενου αλλά πολύ συχνά μπορεί να είναι και μεροληπτικοί, υπέρ ενός πολίτη, ο οποίος χρηματίζει.

Η αναμφισβήτητη μεγάλη δυσκολία αυτής της φάσης αποτελεί ένα σημείο τριβής. Η νομοθεσία δεν αφήνει «χώρο» για κοινωνικά κριτήρια, εντούτοις η παρουσία του καταγγελλόμενου κατά τη διάρκεια της αυτοψίας, μπορεί να προκαλέσει από επιθετικές διαθέσεις, παρακλήσεις ή όπως προαναφέρθηκε προσπάθειες χρηματισμού δηλαδή διαφθοράς. Το φωτογραφικό υλικό είναι μια αρκετά καλή – αποσαφηνιστική λύση αλλά συχνά όχι αρκετή. Μοντέλα δορυφορικής απεικόνισης της αυθαίρετης δόμησης ή Συστήματα Γεωγραφικών Συστημάτων³⁴ που θα υπολόγιζαν αυτόματα το πρόστιμο με βάση τις παραμέτρους της υπό καταγγελίας ιδιοκτησίας, θα έλυνε το πρόβλημα στο σημείο αυτό.

2.9.1.4. Επιτροπή Αυθαιρέτων Κατασκευών

Η επιτροπή αυτή όπως προαναφέρθηκε, είναι εκείνη που θα αποφανθεί σε δεύτερο βαθμό, εφόσον μια ένσταση την οποία έχει καταθέσει ένας καταγγέλλων, είναι αβάσιμη ή ευσταθεί. Θα μπορούσε έτσι η Επιτροπή Αυθαιρέτων, να κατηγορηθεί ότι μεροληπτεί ή λαμβάνει παράνομες αποφάσεις σε θέματα ενστάσεων επί Εκθέσεων Αυτοψίας και καταλογισμού προστίμων. Εντούτοις, η δευτεροβάθμια σύνθεσή της είναι κάτι που σχεδόν αποκλείει μια τέτοια περίπτωση, γιατί απλούστατα ο εκπρόσωπος π.χ. της Τοπικής Ένωσης Δήμων και Κοινοτήτων θα μπορούσε να καταγγείλει μια τέτοια συμπεριφορά σε ένα πολύ ευρύ πεδίο. Επίσης η συνήθης συμμετοχή της Διευθύντριας της Πολεοδομίας αλλά της Προϊσταμένου του Τμήματος σε αυτήν, εξασφαλίζει σε μεγάλο βαθμό την αξιοπιστία της εν λόγω Επιτροπής. Παρόλα αυτά, και επειδή συχνά οι ενιστάμενοι πολίτες είναι εκείνοι οι οποίοι έχουν νομική υποστήριξη, είναι δυνατόν, η εκδίκαση μιας υπόθεσης στην Επιτροπή να αναβληθεί πάνω από μία φορές, για σοβαρές αιτίες και με σκοπό να συνταχθούν κατά το άρτιο οι προτάσεις – θέσεις των ενιστάμενων, τις οποίες θα εξετάσει η εν λόγω Επιτροπή.

³⁴ Geographical Information Systems – G.I.S.

Τα ξενοδοχεία, συχνά υπερβαίνουν τους όρους δόμησής και κάλυψής τους με σκοπό να καρπωθούν οικονομίες κλίμακας. Συγκεκριμένα, οι ξενοδόχοι για το ζήτημα δηλώνουν ότι εφόσον ακολουθήσουν κατά γράμμα τον Γ.Ο.Κ. - Γενικό Οικοδομικό Κανονισμό -, τότε το ξενοδοχείο που θα προκύψει από αυτή την εφαρμογή δεν θα είναι βιώσιμο σε επίπεδο αποτελεσμάτων. Έτσι, σχεδόν κατά συνείδηση παρανομούν κατά την ανέγερση ή στη συνέχεια και προσδοκούν τα κέρδη της εκμετάλλευσης του παράνομου πλέον καταλύματος, να είναι υψηλότερα από τα πιθανά κόστη των αυθαιρεσιών τα οποία μπορεί να και να μην έρθουν ποτέ, εάν δεν υπάρξει καταγγελία. Εντούτοις, ακόμα και εάν ή όταν θα καταγγελθούν, θα συγκεντρώσουν όλη τη νομική τους ισχύ, για να μειώσουν τα πρόστιμα. Αυτός είναι και ο λόγος, που συχνά μια τέτοια υπόθεση μπορεί να καθυστερήσει. Για να γίνουμε πιο συγκεκριμένοι, τα ξενοδοχεία διαθέτουν εξειδικευμένους νομικούς συμβούλους οι οποίοι κάνουν εντάσεις κατά συρροή στις Επιτροπές αυθαιρέτων, αμφισβητώντας τα τετραγωνικά μέτρα της παρανομίας. Η πολεοδομία με την τεχνολογία που δουλεύει χρειάζεται μήνες για να αποτυπώσει σωστά ένα ξενοδοχείο και μέχρι να το κάνει τα πρόστιμα αναστέλλονται. Σε μια νέα ένσταση, είναι προφανές ότι η καθυστέρηση θα επαναληφθεί. Μια αναπαράσταση με ηλεκτρονικά μέσα – π.χ. AutoCAD θα έλυσε το πρόβλημα, αλλά δεν υπάρχουν ούτε οι χρήστες, ούτε τα μηχανήματα, ούτε και το λογισμικό.

2.9.1.5. Βεβαίωση Προστίμου στην αρμόδια Δ.Ο.Υ.

Η «τελευταία πράξη» στην πορεία ολοκλήρωσης μιας υπόθεσης αυθαιρέτου η οποία θα καταλήξει σε πρόστιμο, είναι η βεβαίωση του προστίμου ανέγερσης στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. και η βεβαίωση του προστίμου διατήρησης, κάθε χρόνο και ως την οριστική αναστολή των αυθαιρεσιών όπου με νέα αυτοψία και νέα έκθεση, μπορεί να βεβαιώσει το τμήμα ελέγχου.

Στο σημείο αυτό επικεντρώθηκε η καταγγελία. Ισχυρίστηκε δηλαδή ο καταγγέλλων ότι μια υπόθεση που έχει πρωτοκολληθεί, χρεωθεί, εκτελεστεί και υπολογισθεί περνώντας και από την Επιτροπή Αυθαιρέτων θα σταματήσει στο σημείο της βεβαίωσης στην Δ.Ο.Υ. Θεωρητικά μπορεί να συμβεί, αλλά τότε πλέον θα μιλάμε για μια υπόθεση που θα τη γνωρίζουν όλοι. Επίσης είναι παράδοξο να συμβεί σε αυτή τη φάση αφού πλέον, θα ευθύνονται όλοι. Ευθύνεται ο υπάλληλος της γραμματείας που έχει την ευθύνη των φακέλων και της βεβαίωσης των προστίμων, ευθύνεται ο Προϊστάμενος του που δεν επιβλέπει σωστά τις υποθέσεις και κατ' επέκταση ο Διευθυντής. Άραγε γιατί να κάνει συμμετοχο στη διαφθορά τον υπάλληλο της Γραμματείας, ενώ θα μπορούσε να κρατήσει στο συρτάρι την υπόθεση όπως αναφέραμε και πριν; Είναι βέβαιο, ότι αυτό το σημείο, είναι και το πιο «εκτεθειμένο».

Η δημιουργία της βάσης δεδομένων εξαλείφει κάθε περίπτωση εμφάνισης φαινομένων διαφθοράς στο σημείο αυτό, αφού η αλληλουχία των φακέλων δεν επιτρέπει να μην αναφερθεί ο βεβαιωτικός κατάλογος για μια υπόθεση η οποία έχει ολοκληρώσει τα προηγούμενα «βήματά» της. Δύσκολο έως αδύνατο ένας υπάλληλος, «τελευταίος τροχός της αμάξης» να πάρει μια τέτοια «πρωτοβουλία», ειδικά όταν ο Προϊστάμενος έχει ανοιχτή τη βάση κάθε μέρα στο τερματικό του. Επίσης δύσκολο για τον προϊστάμενο να σκεφθεί κάτι τέτοιο, αφού ακόμα και ο Νομάρχης όταν ζητήσει να ενημερωθεί για την πορεία των υποθέσεων αυθαιρέτων που συχνά απασχολούν την κοινή γνώμη, ζητάει μια εκτύπωση από την ίδια βάση. Η εξαφάνιση των διαθέσεων διαφθοράς είναι ο τελικός στόχος, αλλά με βεβαιότητα μπορούμε να πούμε, ότι η ελαχιστοποίηση έχει επιτευχθεί στο εν λόγω σημείο.

2.9.2. Πιθανότητα Διαφθοράς προερχόμενη από την Πολιτική Ηγεσία

Η πολιτική ηγεσία έχει συχνότατα – και δυστυχώς όχι άδικα – κατηγορηθεί για την εμπλοκή της στα υπηρεσιακά θέματα, κάτι το οποίο σε κάθε περίπτωση θα έπρεπε να αποφεύγεται. Στο συγκεκριμένο σημείο της διαφθοράς είναι δυνατόν να έχει συμμετοχή με δύο τρόπους και συναφές επίπεδο ευθύνης. Με λίγα λόγια, η πολιτική ηγεσία μπορεί να δημιουργήσει η ίδια φαινόμενα διαφθοράς ή μπορεί να συγκαλύψει φαινόμενα διαφθοράς τα οποία θα εμφανιστούν στο υπηρεσιακό επίπεδο. Παρότι νομικά οι δύο παραπάνω περιπτώσεις έχουν το ίδιο «βάρος» η πρώτη είναι πιο σοβαρή γιατί της προσδίνει ρόλο δημιουργού διαφθοράς.

Η ιδεατή μορφή συνεργασίας πολιτικών και υπηρεσιακών παραγόντων είναι εκείνη κατά την οποία, οι πρώτοι, έχοντας την λαϊκή εντολή, αποφασίζουν για τις στρατηγικές κινήσεις που θα οδηγήσουν σε μια στοχευόμενη οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική ανάπτυξη και αναθέτουν την διεκπεραίωση αυτών στους δεύτερους με σαφείς εντολές για την επίτευξή τους και παράλληλα την τήρηση της νομοθεσίας και τη διαφύλαξη της ισοτιμίας του πολίτη. Παρόλα αυτά, οι «εναγκαλισμοί» πολιτών και πολιτικού συστήματος, συχνά δημιουργεί φαινόμενα άνισης μεταχείρισης, καταστρατήγησης προτεραιοτήτων, φωτογραφικών αποφάσεων, με λίγα λόγια εν τέλει φαινόμενα διαφθοράς κάτω από το ψηφοθηρικό κίνητρο.

Πέρα από τα προηγούμενα δεδομένα – και γνωστά - , είναι εύλογο απορίας το γεγονός ότι στο προς ανάλυση δημοσίευμα, ο καταγγέλλων αναφέρεται στο φαινόμενο της οικονομικής διαφθοράς, με ένα σαφώς προσδιορισμένο χρονικό ορίζοντα, των πέντε (5) ετών. Αυτό χρονικά ανάγεται στην θητεία παραπάνω του ενός και διαφορετικών Νομαρχών. Αυτή η αναφορά, ενδεχομένως παραπέμπει σε μομφή κατά προσώπου(ων), της πολιτικής εξουσίας, της Διεύθυνσης Πολεοδομίας, ή του συγκεκριμένου τμήματος ελέγχου αυθαιρέτων.

Στο ίδιο παραπέμπουν και οι παράλληλες καταγγελλόμενες παρεμβάσεις προς την πλευρά των βουλευτών όλων των πλευρών. Εάν το θέμα «ανήκε» ή είχε δημιουργηθεί αποκλειστικά από μια πολιτική πλευρά, είναι βέβαιο ότι η άλλη, η υπηρεσιακή, θα προχωρούσε σε δριμείς εν δήμω καταγγελίες. Εντούτοις, η κοινή παρέμβαση φανερώνει ότι μάλλον όλοι χρησιμοποιούσαν το σύστημα, ή ο καταγγέλλων προσδοκούσε να θίξει τους υπηρεσιακούς και τη σχέση τους με τον πρώην Νομάρχη, παρά τον ίδιο τον Νομάρχη και τις πρακτικές του.

2.9.3. Πιθανότητα Διαφθοράς προερχόμενη από την Υπηρεσιακή Ηγεσία

Αναφερόμενοι σε ένα καταγγελτικό δημοσίευμα, με διενέργεια Ε.Δ.Ε., μόνον υποθέσεις μπορούμε να κάνουμε για τα δεδομένα που έχουν συλλεχθεί. Έτσι αναφερθήκαμε πριν, στις προϋποθέσεις κάτω από τις οποίες μπορούσε ή μπορεί να ευθύνεται η Πολιτική ηγεσία.

Παρόλα αυτά, στο δημοσίευμα, γίνονται σαφείς επισημάνσεις για την υπηρεσιακή ηγεσία της Πολεοδομίας σε παροντικό αλλά και παρελθοντικό επίπεδο, με αναφορά στους νυν και πρώην διευθυντές της. Χαρακτηριστικό είναι ότι ακόμα και το τίτλος του δημοσιεύματος αναφέρει ονοματεπώνυμο και μάλιστα με το επίθετο του συζύγου της πρώην Διευθύντριας.

Αυτό σημειολογικά έχει ενδιαφέρον, γιατί ο σύζυγος της π. Διευθύντριας είναι Αρχιτέκτονας κι έτσι στις καταγγελλόμενες έξωθεν συνεργασίες υπήρχε μόνο η υπογραφή του. Προφανώς ο καταγγέλλων προσπαθεί αφενός μεν να δείξει τον τρόπο με τον οποίο υλοποιούνταν τα φαινόμενα ημετέρων αλλά παράλληλα θέλει να δείξει και ότι οι «επιλεγμένοι πολίτες» που αναφέρει, προέρχονταν από τον κύκλο αυτών των συνεργασιών. Οι παραπάνω, προερχόταν από αντίπαλες παρατάξεις κι έτσι μπορεί να εξηγηθεί, η «παρεμβολή» όλων των βουλευτών.

Με αίτιο όλα τα προηγούμενα, είναι προφανές ότι η αδυναμία κάθαρσης στο παρελθόν, αποτελούσε μάλλον λογική συνέπεια. Πάντως υπάρχουν και ανακρίβειες σε σχέση με τα αναγραφόμενα. Για παράδειγμα, και πέρα από τα προηγούμενα, η πρώην Διευθύντρια όπου ακόμα και το όνομά της είναι λάθος, κατά τη δημοσίευση του προηγούμενου δημοσιεύματος έλλειπε σε αναρρωτική άδεια για σοβαρούς λόγους υγείας και επιστρέφοντας παραιτήθηκε, επικαλούμενη τις συστάσεις των θεραπόντων ιατρών της. Σε κάθε περίπτωση, η νέα διευθύντρια της Διεύθυνσης Πολεοδομίας και Πολεοδομικών Εφαρμογών, δεν τοποθετήθηκε από τον Νομάρχη αλλά από το υπηρεσιακό συμβούλιο της Ν.Α.Χ. σύμφωνα με όλες τις προϋποθέσεις και τις διαδικασίες αυτού. Τα περί προσωρινής τοποθέτησης ή αντικατάστασης της από την θέση έχουν τίτλο, «*Η συνομωσία του θορύβου*».

2.9.4. Πιθανότητα Διαφθοράς προερχόμενη από τον ίδιο τον Καταγγέλλοντα ή τα Μ.Μ.Ε.

Είναι βέβαιο ότι ο καταγγέλλων διακατέχεται από αισθήματα εμπάθειας κατά της πρώην Διευθύντριας της Διεύθυνσης Πολεοδομίας. Αν έχει δίκιο σε κάποιες γενικές αναφορές του, αυτό σε καμία περίπτωση δεν σημαίνει ότι έχει κάτι αντίστοιχο στην εν λόγω εξεταζόμενη καταγγελία. Το στηρίξαμε και στα προηγούμενα, σχολιάζοντας την για πρώτη φορά αναφορά του ονόματος του συζύγου της, στον τίτλο του καταγγελτικού άρθρου. Ένα άλλο σημείο που ενισχύει αυτή τη θέση συντίθεται και τεκμηριώνεται από το ότι, ο καταγγέλλων, δεν σπατάλησε ούτε μια αράδα του άρθρου και δεν αναφέρθηκε σε κανένα σημείο του, στους υπαλλήλους της Πολεοδομίας οι οποίοι πραγματοποιούν τις εκθέσεις αυτοψίας αλλά επιλεκτικά σε αυτούς της γραμματείας του τμήματος ή της Επιτροπής Αυθαιρέτων που διακινούν, βεβαιώνουν κι έχουν αναλόγως στην αρμοδιότητά, τους την ευθύνη των φακέλων.

Είναι προφανές ότι ο καταγγέλλων έχει επίσης εμπάθεια και προς τον Νομάρχη. Συνήθως, σε ένα θέμα το οποίο και ο ίδιος παραδέχεται ότι «γνωρίζει» ότι λαμβάνει χώρα εδώ και πέντε (5) ή περισσότερα χρόνια ή τουλάχιστον έτσι καταγγέλλει, δεν είναι ηθικά σωστό να αποφασίζει εκ των προτέρων τόσο για τους ενόχους όσο και τους ηθικούς αυτουργούς. Συνήθως καταγγέλλεις και στη συνέχεια βλέπεις τις κινήσεις. Από κει είναι προφανές ότι μπορεί κανείς να διακρίνει, εάν πρόκειται για τάσεις συγκάλυψης ή ανάδειξης της αλήθειας.

Έτσι από τα παραπάνω μπορεί να αποδειχθεί ότι, είναι πιθανή και η εμπλοκή του ιδίου του καταγγέλλοντα σε φαινόμενα ιδιοτελούς διαφθοράς όπου χρησιμοποιεί το Νομάρχη για να κατηγορήσει την πρώην Διευθύντρια ή και αντίστροφα. Στην όλη καταγγελία αναφέρεται προσεκτικά, επιλεκτικά σε θέσεις, αλλά επικεντρώνεται σε ένα και μοναδικό ονοματεπώνυμο.

Αναφορικά με το Μέσο Μαζικής Ενημέρωσης είναι απορίας άξιο το πώς δέχεται να εμφανίσει ένα τέτοιο θέμα χωρίς το παραμικρό, συγκεκριμένο στοιχείο, πέρα από φήμες. Ακόμα και τα «κεντρικά» Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης δημοσίευσαν και δικαίως σπατάλησαν αρκετές στήλες σχετικά με τις διεφθαρμένες Πολεοδομίες, πάντα όμως μετά τις Εκθέσεις του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης οι οποίες ήταν απόλυτα συγκεκριμένες και τεκμηριωμένες. Είναι εξαιρετικά πιθανό, η δημοσίευση του συγκεκριμένου άρθρου να έγινε, είτε για λόγους υπενθύμισης στον ιδιοκτήτη του συγκεκριμένου καταγγελλόμενου ξενοδοχείου ότι πρέπει να «ανανεώσει» τη σχέση τους, είτε για λόγους παράπλευρης αντιπολιτευτικής γραμμής προς την πολιτική ηγεσία της Νομαρχίας, είτε απλά για λόγους δημοσιότητας με ένα θέμα που πουλάει, είτε για όλα αυτά. Μπορούν άραγε όλα αυτά ταυτόχρονα να ενωθούν «στο όνομα της ενημέρωσής μας»;

2.10. Συμπεράσματα και Πόρισμα της Ένορκης Διοικητικής Εξέτασης

Η Εισαγγελική παρέμβαση δεν έγινε ποτέ μέχρι σήμερα, παρά τα προβλεπόμενα όλων των πλευρών, πολιτικών, υπηρεσιακών και κοινωνικών. Πολύ δύσκολα πιστεύω ότι θα γίνει κάτι τέτοιο, μετά από δύο μήνες και πλέον. Έλλειψη στοιχείων, έλλειψη «εικόνας», ή διαφθορά ακόμα και σε αυτό το επίπεδο δικαιοσύνης; Ποτέ δεν θα μάθουμε, ούτε και αποτελεί αντικείμενο της έρευνας. Παράλληλα, η εφημερίδα δεν επανήλθε ποτέ, ούτε έκανε εκ νέου συστάσεις ή εκκλήσεις στη δικαιοσύνη για παρεμβάσεις. Σε κάθε περίπτωση, η ένορκη διοικητική εξέταση ολοκληρώθηκε και τα συμπεράσματά της παρουσιάζονται στη συνέχεια.

2.10.1. Αρχικά συμπεράσματα από τις καταθέσεις και τις ενέργειες των Εμπλεκομένων

2.10.1.1. Χρονικό Διάστημα Ελέγχου

Η λειτουργία του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών είναι ένα από τα πολλά και κρίσιμα σημεία που χαρακτηρίζουν την πολιτική και υπηρεσιακή βούληση για εφαρμογή των κείμενων διατάξεων και ισότιμη αντιμετώπιση του πολίτη. Από τη στιγμή που πρόκειται για μια υπηρεσία η οποία λαμβάνει εκτελεστικές και κατασταλτικές αποφάσεις οι οποίες καταλήγουν σε πρόστιμα είναι αυτονόητο το γεγονός ότι πρέπει να διασφαλίζει τα παραπάνω. Για τον λόγο αυτό άλλωστε, ο Νομάρχης ζήτησε την διενέργεια έρευνας κατά την τελευταία πενταετία, παρότι πάνω από τα μισά αυτά έτη, δεν αφορούν στην θητεία του.

Κατά την ίδια λογική τα στελέχη του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών και κυρίως η Προϊσταμένη του, Αρχιτέκτονας Μηχανικός Βαθμού Α' αποφάσισαν να λειτουργήσουν ενισχυτικά ως προς το παραπάνω, με αποτέλεσμα, να αυξήσουν αυτοβούλως το χρονικό διάστημα ελέγχου στα έξι (6) έτη, ξεκινώντας από τον Ιανουάριο του 2003 και φθάνοντας – καταγράφοντας μέχρι και τις αρχές του 2009, χρονικό σημείο στο οποίο οι υποθέσεις θεωρούνται τρέχουσες, καθιστάμενες με την έννοια αυτή, λόγω δυνητικών ενεργειών όπως, της προσφυγής στην Επιτροπή Αυθαιρέτων, ανάγκης επάν-αυτοψιών και άλλων νομίμων διαδικασιών τις οποίες περιγράψαμε αναλυτικά κατά τη διάρκεια της παρούσας αναφοράς.

2.10.1.2. Ενέργειες - Γενικότερη Αντιμετώπιση της Ε.Δ.Ε. από το Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών

Αξιοσημείωτα επίσης, ήταν κατά την άποψή μου δύο γεγονότα τα οποία χαρακτήρισαν τις καταθέσεις των εμπλεκομένων. Το πρώτο αφορά στο γεγονός ότι ελέγχοντας την τελευταία δετία το Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών, δημιούργησε ένα ολόκληρο πληροφοριακό σύστημα καταγραφής και ελέγχου ενός συνολικού αριθμού σχεδόν επτακοσίων (700) φακέλων καταγγελιών οι οποίοι αφού ελέγχθηκαν, αναλύθηκαν και καταγράφηκαν. Το σύστημα αυτό, με τη σύμφωνη γνώμη όλων, θα συνεχιστεί να ενημερώνεται αποτελώντας έτσι ένα εξαιρετικό «εργαλείο» πληροφόρησης – Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης - για το παρόν αλλά κυρίως για το μέλλον, παρέχοντας στοιχεία για κάθε περίπτωση καταγγελίας και την πορεία της. Ανάμεσα στις παρεχόμενες πληροφορίες μπορεί οποιοσδήποτε αρμόδιος εκτός από τα στοιχεία του φακέλου και του καταγγελλόμενου, να δει τις ενέργειες που έγιναν ή συνεχίζονται και την πορεία αυτών. Είναι χαρακτηριστικό το ότι ακόμα και στις μεμονωμένες ελάχιστες περιπτώσεις οι οποίες είναι εκκρεμείς λόγω έλλειψης στοιχείων, έγιναν νέες υπομνήσεις ή αυτοψίες με σκοπό την αποσαφήνιση-προώθηση των υποθέσεων.

Η 2^η παρατήρηση έχει να κάνει με το γεγονός ότι στις παραπάνω ενέργειες συμμετείχε ολόκληρο το Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών, με τους εμπλεκόμενους ή μη υπαλλήλους του. Στο σύνολο τους οι υπάλληλοι που κατέθεσαν δηλώνουν γνώστες και παράλληλα απόλυτα σύμφωνοι με αυτά. Από την παραπάνω λογική εξαιρείται η πρώην Διευθύντρια της Πολεοδομίας, η κατάθεση της οποίας στηρίχθηκε αποκλειστικά σε στοιχεία που προσκόμισε η ίδια και φυσικά αποτελούσαν παλαιότερα έγγραφα του Τμήματος Ελέγχου από την εποχή που η ίδια ήταν Διευθύντρια της υπηρεσίας. Η παραπάνω συνοχή του Τμήματος αλλά και η πληρότητα των στοιχείων που κατατέθηκαν, σχεδόν αντικρούει από μόνη της το στοιχείο της υπό-στελέχωσης του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών το οποίο emphatικά καταδεικνύεται από όλους. Στην πραγματικότητα, η υπό-στελέχωση είναι εν μέρει υπαρκτή και η αδιαμφισβήτητη πληρότητα των κατατιθεμένων στοιχείων φανερώνει στην πραγματικότητα την οργανωτική αλλά όχι τη στελεχιακή επάρκεια του Τμήματος. Εξάλλου η ίδια Νομαρχιακή Αρχή είχε κατευθύνει τα στελέχη του Τμήματος αυτού σε υπερωριακή εργασία - αμοιβή, με σκοπό την ισότιμη αντιμετώπιση υποθέσεων και πολιτών.

2.10.1.3. Τελικά Συμπεράσματα – Εισήγηση

Η αρχική εντολή για την έρευνα σχετικά με την «πορεία βεβαίωσης των προστίμων μεγάλων αυθαιρέτων κτιρίων κατά την τελευταία πενταετία» υλοποιήθηκε, αλλά παράλληλα μετατράπηκε και ενισχύθηκε, από το τμήμα σε εντολή ελέγχου της «πορείας βεβαίωσης όλων των προστίμων, μικρών και μεγάλων αυθαιρέτων κτιρίων κατά την τελευταία εξαετία». Οι απαντήσεις τις οποίες παρέχει με διαφάνεια το προαναφερόμενο πληροφοριακό σύστημα που δημιουργήθηκε, φανερώνουν ότι όλοι οι φάκελοι ελέγχονται και προοδεύουν κατά τις κείμενες διατάξεις, τα πρόστιμα βεβαιώνονται κανονικά όπως φαίνεται και στους συνημμένους βεβαιωτικούς καταλόγους της εφορίας, ενώ για όλες τις μη περαιωμένες υποθέσεις, έχουν συντελεσθεί και συνεχίζουν να συντελούνται, τα νόμιμα.

Το ίδιο ισχύει και για την μεμονωμένη περίπτωση του ξενοδοχείου στο Καλάμι Χανίων και στην περιοχή της Κυανής Ακτής, το οποίο παρότι διαθέτει μια συνθετότητα στην διαχείρισή της λόγω των ενστάσεων ή του μεγέθους του, αποδείχθηκε ότι δεν δείχνει να διαφέρει σε αντιμετώπιση, από οιαδήποτε θεωρητικά μικρότερη περίπτωση σε όγκο ή ύψος προστίμου.

Οι υπαινιγμοί του δημοσιεύματος περί αποκρύψεων, υπεξαιρέσεων, στοιχειοθέτησης αδικημάτων, απόκρυψης και εφησυχασμού, συγκάλυψης ή κουκουλώματος καθώς και οι έννοιες ενδοϋπηρεσιακών διαρροών, χρονοντούλαπων και επιλεγμένων πολιτών δεν έχουν σε καμία περίπτωση υπόσταση. Η λειτουργία του Τμήματος και των ελεγχόμενων στελεχών ήταν υποδειγματική και αφενός μεν θωράκισαν στην υπηρεσία σε μια πιθανή εισαγγελική παρέμβαση ή έλεγχο από τους Ελεγκτές Δημόσιας Διοίκησης και παράλληλα δημιούργησαν ένα πληροφοριακό σύστημα το οποίο θα μπορεί να ενημερώνεται στο μέλλον, εξασφαλίζοντας την διάρκεια και τη συνέχεια στη διαφάνεια του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών. Η παρούσα αναφορά θα μπορούσε να θεωρηθεί και ως εύφημος μνεία για αυτούς που συμμετείχαν στη δημιουργία του, ενώ το συμπέρασμα της έρευνας καταδεικνύει το ότι, δεν διαπιστώθηκε η ύπαρξη κανενός, πειθαρχικού ή / και ποινικού, παραπτώματος γεγονός το οποίο είχε ως αποτέλεσμα, το μη καταλογισμό ευθυνών, στα στελέχη του τμήματος.

Ευνόητο είναι ότι η θετική εξέλιξη της παρούσης «καταγγελίας» δε μπορεί να αποτελέσει εγγύηση για το αποτέλεσμα κάθε επόμενης. Αντίθετα, φανερώνει το ότι οι υφιστάμενες συνθήκες και η γραφειοκρατία ευνοούν ισχυρά τα φαινόμενα Διαφθοράς και ότι όλες οι Οργανικές Μονάδες, θα πρέπει να παίρνουν τα κατάλληλα μέτρα για την αντιμετώπισή της.

Μέρος Β΄

Κεφάλαιο 3 - Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε. – Αναδιάρθρωση Υπηρεσιών - Μείωση της Διαφθοράς – Καλύτερη Εξυπηρέτηση

3.1. Εισαγωγή για την αναδιάρθρωση της Διεύθυνσης Πολεοδομίας

Η έρευνα που ακολουθεί αποτελεί ένα στρατηγικό εργαλείο σχεδιασμού, το οποίο θα χρησιμοποιηθεί για την διεξοδική ανάλυση των δυνατών και αδυνάτων σημείων, των ευκαιριών αλλά και των απειλών οι οποίες αφορούν στο εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της Διεύθυνσης Πολεοδομίας & Π.Ε. της Περιφερειακής Ενότητας Χανίων. Βάσει των παραπάνω η έρευνα αυτή δεν θα είναι – στη γενική της κατεύθυνση – παρά μια Ανάλυση SWOT. Εντούτοις, ο σκοπός της δεν είναι μόνον η ανάλυση και η χρησιμοποίηση των συμπερασμάτων της για τη λήψη κάποιων αποφάσεων. Ο βασικός στόχος της οριοθετείται στην χρήση των προηγούμενων συμπερασμάτων με σκοπό τη σύνταξη και εφαρμογή ενός ερευνητικού σχεδίου για μια νέα οργάνωση, μια αναδιάρθρωση των υπηρεσιών της Διεύθυνσης Πολεοδομίας η οποία θα στοχεύει στην μείωση των φαινομένων διαφθοράς και τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών της προς τον πολίτη.

Έτσι, ο απώτερος σκοπός της έρευνας είναι διπλός. Αφενός μεν στην ανάλυση, τη δημιουργία και την εφαρμογή ενός συστήματος στηριγμένου σε μεγάλο βαθμό στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών στη στοχευόμενη υπηρεσία, αφετέρου δε στη μετέπειτα διερεύνηση του αν η εφαρμογή αυτή βοήθησε – και κατά πόσο – στη μείωση των φαινομένων διαφθοράς και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών – πελατών της υπηρεσίας. Πολιτική ηγεσία και υπηρεσιακοί παράγοντες συμμετείχαν στο εγχείρημα αυτό, πάντα κάτω από τους στρατηγικούς στόχους που τέθηκαν από τον επιβλέποντα, αλλά και την επιτροπή παρακολούθησης της διδακτορικής διατριβής.

Πέρα από τα προηγούμενα, δεν είναι λίγες οι φορές που έχει τεθεί το ερώτημα σχετικά με το ποια και πόση πρέπει να είναι η συμβολή της Π.Ε. Χανίων – ή και κάθε άλλης - στην ανάπτυξη της Περιφερειακής Ενότητας. Εξαιρετικά δύσκολο το ερώτημα για να απαντηθεί, τόσο στο απλούστερο – του συμπολίτη μας - όσο και στο πιο σύνθετο, εκείνο της πολιτείας, επίπεδο. Σίγουρα δεν είναι ένα ποσοστό ή ένα νούμερο, αυτό που θα απαντήσει στο παραπάνω ερώτημα και βέβαια η υπέρ-απλούστευση τέτοιων θεσμών όπως η αναπτυξιακή συμβολή της Περιφερειακής Ενότητας με έναν αριθμό, δεν είναι πάντα η καλύτερη μέθοδος αποτίμησης. Όμως, «αν δεν μπορείς να μετρήσεις δεν μπορείς να διοικήσεις»³⁵. Ακόμα κι εάν η ρήση αυτή δεν χαίρει συνολικής αποδοχής, χαίρει της δικής μου και έτσι η εν λόγω απορία είναι σεβαστή και θα πρέπει να απαντηθεί με προσοχή, από όπου κι αν προέρχεται.

Σε κάθε περίπτωση πάντως αυτή η έννοια της ανάπτυξης, σε κάθε μορφή και εκδήλωσή της, οφείλει να προσδιορίζει το βασικό στόχο όλων, στον ιδιωτικό και το δημόσιο τομέα. Είναι αυτή που εμπλουτίζει τα οράματά μας, εκείνη που πρέπει να συντηρεί τις προσπάθειές μας και φυσικά, να καθορίζει τις προτεραιότητές μας. Με λίγα λόγια, η ανάπτυξη πρέπει να αποτελεί την πυξίδα, των ενεργειών μας. Η Διεύθυνση Πολεοδομίας & Πολεοδομικών Εφαρμογών, η κατά κόσμο Πολεοδομία είναι μια εκ των υπηρεσιών της κάθε Περιφερειακής Ενότητας, η οποία βρίσκεται σε άμεση συνάφεια με τους αναπτυξιακούς στόχους της. Θα ήταν ανεδαφικό να αναφερθούμε σε χαρακτηρισμούς μεγαλύτερης ή μικρότερης παραγωγικής δυναμικής των υπηρεσιών, εντούτοις, η Πολεοδομία, αποτελεί κοινό μυστικό ότι, εκτός από την προφανή αναπτυξιακή προοπτική της, χαρακτηρίζεται από νομοθετική πολυπλοκότητα, αποκλίσεις γενικότερα και βέβαια, από την καταλυτική παρουσία του πολίτη, του μικρού, μεσαίου ή και μεγάλου, οικιακού και επαγγελματικού κατασκευάζοντα.

³⁵ “If you can’t measure, you can’t manage”

Όμως, η πολυπλοκότητα της συγκεκριμένης υπηρεσίας δεν έχει να κάνει μόνο με την υπέρ-σύνθεση των διοικητικών προβλημάτων της, τη «δαιδαλώδη» νομοθεσία του Γενικού Οικοδομικού Κανονισμού και εν τέλει τον ίδιο τον πολίτη. Η Πολεοδομία έχει εξ' ορισμού και την ευθύνη προστασίας του οικιστικού και του φυσικού περιβάλλοντος και αυτό πέρα από το ότι αποτελεί ίσως τη σημαντικότερη για το μέλλον τουλάχιστον επιταγή της, δυσκολεύει ακόμα περισσότερο το ρόλο της, για τον προφανή λόγο ότι η διάσταση αυτή, ιδιαίτερα συχνά έρχεται σε πλήρη σύγκρουση με την έννοια της ανάπτυξης η οποία όχι σπάνια, παρερμηνεύεται στο βωμό των οικονομικών συμφερόντων. Ενδεχομένως η κατασκευή εν γένει να δραστηριοποιεί πολύ μεγάλο – τριψήφιο - αριθμό επαγγελματικών ειδικοτήτων, πράγμα που για πολλούς «κινεί» την Ελληνική Οικονομία, χωρίς να υπάρχει κάποια δόση υπερβολής, αλλά θα πρέπει όλοι από κάθε επίπεδο, πάντα να είμαστε πολύ προσεκτικοί σε σχέση με όλο αυτό. Τα όρια της υπέρβασης ή της παράβασης είναι κατά το πιθανότερο πολύ κοντά, γειτονικά, με αυτά της ισόρροπης ανάπτυξης και της νομιμότητας.

Τα τελευταία χρόνια προκλήθηκαν θεσμικές αλλαγές οι οποίες επηρέασαν δραστικά το χώρο των Πολεοδομιών. Νομοθετικές ρυθμίσεις όπως αυτές των αποκλίσεων, του Φόρου Προστιθέμενης Αξίας στην οικοδομή ακόμα και την πρώτη κατοικία, της αλλαγής των αμοιβών και των φορολογικών των μηχανικών μελετητών, ξεκίνησαν από την πολιτική ηγεσία με σκοπό την αύξηση της επαγγελματικής ύλης, εντούτοις, λειτούργησαν επιβαρυντικά, αφενός μεν στις συνθήκες εργασίας των υπαλλήλων της Πολεοδομίας, αφετέρου δε στη δυσaráσκεια του κοινού, αφού οι καθυστερήσεις είναι απόλυτα φυσιολογικές σε μια υπηρεσία η οποία ξαφνικά βλέπει τις αιτήσεις Οικοδομικών Αδειών ή άλλων αιτήσεων να πολλαπλασιάζονται χωρίς η τελευταία να είναι διοικητικά προετοιμασμένη. Παρότι αυτό είχε ως αποτέλεσμα ο χρόνος έκδοσης μιας Οικοδομικής Άδειας ή μιας Βεβαίωσης Αρτιότητας να φτάνει ή και να ξεπερνάει τους έξι (6) μήνες, είναι βέβαιο ότι και στο μέλλον η πολιτεία θα συνεχίσει να «ανακαλύπτει» τρόπους οι οποίοι παρότι σαφώς θα στοχεύουν ταυτόχρονα και στην προστασία του φυσικού και οικιστικού περιβάλλοντος, παράλληλα θα επιχειρούν να ενθαρρύνουν την έκδοση Οικοδομικών Αδειών με την προφανή προσδοκία της ανέγερσης οικοδομών και τόνωσης της οικονομίας.

Εντούτοις, και εκτός από όλα τα «εξ ορισμού» υπηρεσιακά ή διοικητικά προβλήματα, εδώ και μεγάλο χρονικό διάστημα, άρχισαν να εμφανίζονται ή καλύτερα να καταγγέλλονται φαινόμενα διαφθοράς στους κόλπους των Πολεοδομιών τόσο που ο κόσμος να θεωρεί ότι είναι σύμφυτα με την λειτουργία αυτών των υπηρεσιών. Παρότι ο καθένας είναι αθώος μέχρι αποδείξεως του εναντίον, μια απλή συζήτηση «καφενείου» ή παρέας, σε σχέση με το εάν υπάρχουν φαινόμενα διαφθοράς σε μια Πολεοδομία μπορεί να αναδείξει το μέγεθος του προβλήματος. Όλοι είναι αβίαστα σίγουροι, «εκεί τα παίρνουν...» και έτσι το δηλώνουν.

Σαφώς και δεν πρόκειται να συμφωνήσω αβίαστα ή συνολικά με μια τέτοια ρήση, πολύ περισσότερο δε όσον αφορά στην συγκεκριμένη Πολεοδομία, αυτή της Περιφερειακής Ενότητας Χανίων, το ερώτημα όμως είναι αρκετά πιο ευαίσθητο και πρέπει να τεθεί ως εξής:

«Οι συνθήκες που επικρατούν ακόμα και σε μια υποδειγματική Πολεοδομία, σε σχέση με την καθυστέρηση που πρέπει να υποστεί ο πολίτης στις υποθέσεις του, την διαφορετική ερμηνεία των εγκυκλίων και αποφάσεων, τη σημαντικότητα και το μέγεθος κάποιων επενδύσεων οι οποίες μπορεί να κινούνται ακόμα και πέρα από την νομιμότητα, μπορούν να δημιουργήσουν τις κατάλληλες συνθήκες, για την εμφάνιση φαινομένων διαφθοράς;».

Αν η απάντηση στο παραπάνω ερώτημα είναι θετική, τότε είναι βέβαιο ότι η εμφάνιση των φαινομένων διαφθοράς δεν θα καθυστερήσει να επέλθει, κι αν αυτό δεν γίνει στην εν λόγω Διεύθυνση Πολεοδομίας της Π.Ε. Χανίων, θα γίνει στην επόμενη ή και την γειτονική. Αυτό που συνεπώς είναι ανάγκη, είναι να δημιουργηθεί ένα σύστημα διαφάνειας που θα στηρίζεται φυσικά στους ανθρώπους αλλά και τις διαδικασίες, και όχι μόνο στους πρώτους.

Είναι κάτι παραπάνω από σίγουρο και παράλληλα αποτελεί προσωπική μου άποψη ότι η παραγωγικότητα της Πολεοδομίας της Περιφερειακής Ενότητας Χανίων είναι ιδιαίτερα ικανοποιητική χωρίς όμως αυτό να σημαίνει κάτι για τη γενικότητα. Η άποψή αυτή τεκμηριώνεται όπως προκύπτει, από την επεξεργασία των δεικτών αποδοτικότητας και παραγωγικότητας τους οποίους παρακολουθεί η εν λόγω Διεύθυνση υιοθετώντας κατά τον τύπο αλλά και την ουσία, το Νόμο 3230/2004³⁶ και την φιλοσοφία της διοίκησης μέσω στόχων. Στο γενικότερο επίπεδο πάντως, οι ετήσιες εκθέσεις του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης δεν είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικές για όλη την επικράτεια, αντίθετα τοποθετούν τις Πολεοδομίες στην κορυφή της «πυραμίδας» των διεφθαρμένων υπηρεσιών.

Όλα τα προηγούμενα, αυτό-προσδιορίζουν την ανάγκη μιας διοικητικής αναδιάρθρωσης σε όλα τα επίπεδα της υπηρεσίας και την εφαρμογή ενός επιχειρησιακού σχεδίου, αποτέλεσμα της έρευνας η οποία θα προηγηθεί, το οποίο αφενός μεν θα έχει σαν αποτέλεσμα την βελτίωση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητάς της, αλλά παράλληλα δε, θα επιχειρήσει να οδηγήσει στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, αφού το υφιστάμενο μοντέλο φαίνεται να μην έχει άλλες δυνατότητες. Κυρίως όμως, η εν λόγω αναδιάρθρωση θα «στοχεύσει» επιχειρώντας να μεταφέρει την θεωρία σε πράξη με στόχο την προστασία αλλά και την ταχύτερη, ποιοτικότερη και σύννομη εξυπηρέτηση του πολίτη, μέσω των αρχών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (Angelopoulos, Kitsios & Moustakis 2012).

Η βασική διάσταση της έρευνας σε αυτό το μέρος της διατριβής, ήταν και παραμένει μια εξαντλητική ανάλυση σε βάθος, των αρμοδιοτήτων και δραστηριοτήτων της Διεύθυνσης Πολεοδομίας & Π.Ε., ώστε να γίνουν εμφανείς οι δυνατότητες, οι αδυναμίες, οι ευκαιρίες και οι απειλές, συνθέτοντας μια SWOT Analysis για την προαναφερθείσα υπηρεσία εφαρμογής. Τα παραπάνω στοιχεία, αφού εντοπιστούν, επεξεργάζονται μέσα από μια μεθοδολογική προσέγγιση η οποία χρησιμοποιώντας της αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οδηγεί στην παραγωγή και την υιοθέτηση μιας σειράς «εργαλείων» για την υπηρεσία ώστε, παράλληλα με την αύξηση της παραγωγικότητας της υπηρεσίας να μειωθούν οι απειλές ή / και οι κίνδυνοι της με ιδιαίτερη έμφαση στα φαινόμενα διαφθοράς.

Μετά την όσο γίνεται εκτενέστερη εφαρμογή των εργαλείων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα πλαίσια του εφικτού της υπηρεσίας, θα γίνει μια επανεκτίμηση της αποδοτικότητας της, στο τρίτο μέρος της διατριβής, σχετικά με την ικανοποίηση του πολίτη. Πάνω από όλα όμως θα εκτιμηθεί το κατά πόσον η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συνέβαλλε στην καταπολέμηση των παραγόντων, που βοηθούν την εμφάνιση φαινομένων διαφθοράς.

Με δεδομένο ότι εκτός από την ίδια την υπηρεσία η προσδοκία της επιτυχημένης εφαρμογής του παρόντος σχεδίου αφορά και όλους τους εμπλεκόμενους – πολίτες, μηχανικούς και φορείς – κλήθηκαν όλοι να συμβάλλουν από την πλευρά τους στην πλήρη αλλά και ορθή εφαρμογή του «νέου αυτού τρόπου λειτουργίας της Διεύθυνσης Πολεοδομίας», αφού είναι γνωστό ότι η πιθανή αποτυχία του θα ενισχύσει τις αρνητικές επενέργειες που προέρχονταν από προηγούμενους τρόπους λειτουργίας (Wing Lam, 2005).

³⁶ Ιδρυτικός Νόμος της Διοίκησης μέσω Στόχων

3.2. Εισαγωγή στην Πολεοδομία – Ο Σκοπός και το Όραμα της SWOT Analysis

Η Διεύθυνση Πολεοδομίας και Πολεοδομικών Εφαρμογών αποτελεί την αρμόδια υπηρεσία της Περιφερειακής Ενότητας Χανίων, στο πεδίο ευθύνης της οποίας συμπεριλαμβάνονται, ο κάθε είδους χωροταξικός, πολεοδομικός σχεδιασμός και η εφαρμογή του, τα θέματα περιβαλλοντικής διαχείρισης όπως ο περιβαλλοντικός έλεγχος και η αδειοδότηση δραστηριοτήτων κ.λπ., καθώς και οι κάθε είδους οικοδομικές εργασίες οι οποίες προαπαιτούν την έκδοση Οικοδομικής Άδειας και ο έλεγχος αυτών και αφορούν στα ακίνητα τα οποία βρίσκονται εντός του Νομού Χανίων αλλά και εκτός των διοικητικών ορίων του Δήμου Χανίων. Για τα τελευταία αρμόδιο είναι το Πολεοδομικό Γραφείο του Δήμου Χανίων τουλάχιστον ως σήμερα πριν τη θεσμοθέτηση - υλοποίηση της αυτοδιοικητικής αρχιτεκτονικής του «Καλλικράτη». Μετά από αυτήν, η Πολεοδομία της Π.Ε. Χανίων θα συνενωθεί σε μια ενιαία δομή όπου η τελευταία θα απορροφήσει την Πολεοδομία του Δήμου Χανίων, εντασσόμενη πάντως στις διοικητικές υπηρεσίες του Δήμου.

Ο Σκοπός της παρούσας έρευνας όπως εκφράζεται από τον ερευνητή σε συνεργασία τόσο με την υπηρεσιακή Διεύθυνση της Πολεοδομίας όσο και την πολιτική ηγεσία, είναι η σύνθεση μιας SWOT Analysis και εν συνεχεία, ο σχεδιασμός και η υλοποίηση ενός νέου μοντέλου διοικητικής λειτουργίας της Πολεοδομίας με άξονα την θέσπιση και την σταδιακή βελτίωση δεικτών αποδοτικότητας οι οποίοι θα οριστούν σε πλήρη συνεργασία με την ίδια την υπηρεσία και οι οποίοι θα στοχεύουν, στην βέλτιστη εξυπηρέτηση όλων των πολιτών.

Η υφιστάμενη λειτουργία της Πολεοδομίας χαρακτηρίζεται από διαφορετικούς χειρισμούς και συχνά αντικρουόμενες απόψεις οι οποίες θα αξιολογηθούν στη συνέχεια της έρευνας. Παρόλα αυτά η διάθεση αναδιάρθρωσης της διοικητικής δομής και λειτουργίας προέρχεται από το γεγονός ότι τόσο οι τρέχουσες όσο και οι πρότερες εξελίξεις στο χώρο των αδειοδοτήσεων δημιούργησαν ανάγκες λειτουργικής βελτίωσης, οι οποίες θα πρέπει να μην έχουν το ρόλο πρόσκαιρων αλλαγών που στη συνέχεια θα ατονήσουν, αλλά διοικητικών «τομών» οι οποίες αφενός μεν θα σχεδιαστούν με πολύ προσοχή, αφετέρου δε, θα πρέπει να καταβληθεί από όλους σημαντική προσπάθεια ώστε να βελτιώνονται χωρίς όμως να καταργούνται, πράγμα που θα αποβεί «διπλά» αρνητικό στη συνέχεια, αφού κάθε αλλαγή, καλύτερα να μην επιχειρείται καθόλου από ότι να αποτυγχάνει. (Belanger & Carter 2008).

3.3. Εκτιμώμενοι Παράγοντες - Συνθήκες Εφαρμογής

Μια από τις βασικές θέσεις οι οποίες παρουσιάστηκαν προηγούμενα, αποτελεί η άποψη ότι, η προσπάθεια του να αποδομηθεί ένας τρόπος λειτουργίας ενός οργανισμού ο οποίος θα στεφθεί με αποτυχία έχει σαν αποτέλεσμα, αφενός μεν να καταρρακώνονται οι προτεινόμενες ενέργειες αναδιάρθρωσης αλλά και να απαξιώνονται οι πιθανές θετικές συνέπειες της εφαρμογής των, αφετέρου δε τα αρνητικά σημεία της υφιστάμενης κατάστασης να εγκαθιδρύονται και να ισχυροποιούνται σε ιδιαίτερα μεγάλο βαθμό και να αποκτούν ακόμα μεγαλύτερη συνεκτικότητα, οι όποιες συνέπειες τους. Για το λόγο αυτό θα υιοθετηθούν οι παρακάτω βασικοί άξονες στη σύνθεση της SWOT Analysis, σε πλήρη αναλογία της προσοχής που θα δώσουμε στο σχεδιασμό καθόλη την ερευνητική διαδικασία.

- Να ληφθούν πρωτίστως υπόψη οι θέσεις, απόψεις και οι προτάσεις της ηγεσίας και των στελεχών της Πολεοδομίας. Με τον τρόπο αυτό, η μελέτη θα είναι η κοινή συνισταμένη των απόψεων και να εκφράζει κατά το δυνατόν αυτούς που θα τη βιώνουν καθημερινά.
- Να εξεταστούν όλες οι τρέχουσες νομοθετικές, διοικητικές και εργασιακές εξελίξεις οι οποίες παρότι δεν διαμόρφωσαν ένα θεσμικά νέο πλαίσιο ώθησαν καταλυτικά τις συνθήκες εργασίας και εξυπηρέτησης από το επίπεδο του ανεκτού στο μη ανεκτό και για τους ίδιους τους εργαζόμενους αλλά και για τους υπόλοιπους εμπλεκόμενους, όπως φορείς, μηχανικούς και πολίτες. Έτσι, το σύστημα θα πρέπει να έχει μια ελαστικότητα απόδοσης σε σχέση και με πιθανές επιπλέον, εντός κάποιων ορίων, επερχόμενες αλλαγές.
- Να συνεκτιμηθούν, όσο είναι εφικτό, οι απόψεις των φορέων όπως το Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος, αλλά και εκείνων που εκφράζουν την ευρύτερη κοινωνία του νομού. Με τον τρόπο αυτό η «νέα» αυτή διοικητική μορφή θα αποκτήσει μεγαλύτερη κοινωνική εγγύτητα πράγμα που εν τέλει θα σημαίνει μεγαλύτερη αποδοχή από τον πολίτη.
- Να ληφθούν υπόψη, να υιοθετηθούν και να ενσωματωθούν όλα τα υφιστάμενα νομοθετικά διατάγματα αναφορικά με τη Δημόσια διοίκηση και ειδικά αυτό της «Καθιέρωσης του Συστήματος Διοίκησης με Στόχους» όπως αυτό καθορίζεται από το Νόμο 3230/2004 και το πλαίσιο εφαρμογής του, στις Περιφερειακές Ενότητες της χώρας.
Ο προαναφερόμενος αυτός νόμος, ουσιαστικά αποτελεί τον «καρπό» των προσπάθειών της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και της Διεύθυνσης Ποιότητας και Αποδοτικότητας του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης για ένα σύγχρονο, καλύτερο, αποδοτικότερο Δημόσιο Τομέα.
Πιο συγκεκριμένα, η νομοθεσία αυτή όπως προαναφέρθηκε επενδύει στη διοίκηση μέσω στόχων και στηρίζεται στην εφαρμογή ενός εργαλείου ποιότητας που καλείται Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ). Στοχεύει δε, προς την βελτιστοποίηση της οργανωτικής απόδοσης των Δημοσίων Υπηρεσιών, την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πελάτες-πολίτες και την κοινωνία, στηριζόμενη σε μια ολιστική ανάλυση της οργάνωσης.
Εν ολίγοις, πρόκειται για ένα μοντέλο ολικής ποιότητας με εφαρμογή στη δημόσια διοίκηση – και όχι μόνον - το οποίο μέσω της αυτό-αξιολόγησης θα επιχειρήσει να τελειοποιήσει την οργανωτική δομή των υπηρεσιών κι έτσι, την εξυπηρέτηση του πολίτη.
- Να ληφθούν υπόψη οι θετικές επενέργειες της εφαρμογής των Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων των πρώην Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων (Ο.Π.Σ.Ν.Α.) και ειδικά της Ηλεκτρονικής Πολεοδομίας³⁷ (Burn & Robins, 2003) που θα φέρει μια «νέα», σε σχέση με την σημερινή, πραγματικότητα ειδικά στις περιπτώσεις των διοικητικών τμημάτων (πρωτόκολλο, διαχείριση εγγράφων, διαχείριση προσωπικού), του τμήματος ελέγχου οικοδομικών αδειών και αμοιβών καθώς και του τμήματος ελέγχου αυθαιρέτων κατασκευών. Αποτελεί χαρακτηριστικό μη οργανωμένης υπηρεσίας η μη ύπαρξη ενός ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου αλλά ο χαρακτηρισμός της Π.Ε. Χανίων ως «πιλοτικής» θα έχει σαν αποτέλεσμα την άμεση εγκατάσταση όλων των παραπάνω λύσεων-εφαρμογών.

³⁷ e-Poleodomia

3.4. Παράγοντες οι οποίοι θα οδηγήσουν στην αποτυχία

Στα προηγούμενα, δώσαμε βάση στους βασικότερους παράγοντες οι οποίοι θα ληφθούν υπόψη για το σχεδιασμό και την υλοποίηση της SWOT Analysis - μελέτης οργάνωσης και αναδιάρθρωσης της διεύθυνσης Πολεοδομίας (Anthopoulos et al., 2004). Παρόλα αυτά πριν προχωρήσουμε στους παράγοντες οι οποίοι μπορεί να εξασφαλίσουν την επιτυχή εφαρμογή ενός τέτοιου σχεδίου, καλό είναι να δούμε τους παράγοντες οι οποίοι ίσως έχουν ως αποτέλεσμα ή και θα συνδράμουν αποφασιστικά σε μια ενδεχόμενη αποτυχία του. Αν δούμε το θέμα σε γενικές γραμμές, οι κάθε είδους οργανωτικές και διαρθρωτικές αλλαγές αποτυγχάνουν όταν ισχύσουν ένας ή παραπάνω από τους παρακάτω λόγους-αίτια:

- Οι εργαζόμενοι δεν επιθυμούν την εφαρμογή των εκάστοτε προτεινόμενων διοικητικών αλλαγών, είτε γιατί δεν συμμετέχουν σε αυτές προσφέροντας παραγωγικά με τις απόψεις τους, είτε για άλλους λόγους – φόβος, έλλειψη φιλοδοξιών και εν γένει εργασιακή αδράνεια - και αντιδρούν, με συνέπεια, την αποτυχία του όλου συστήματος.
- Οι εργαζόμενοι και πάλι, συχνά διαισθάνονται ότι αυτές οι νέες αλλαγές θα αποτελέσουν ένα είδος απομάκρυνσης, απαξίωσης ή και εργασιακού παραγκωνισμού τους και έτσι το αντιλαμβάνονται, ειδικά όταν οι αλλαγές αυτές σχετίζονται με τις νέες ηλεκτρονικές τεχνολογίες, οπότε και προτιμούν, το «παραδοσιακό» μοντέλο λειτουργίας.
- Οι μελετητές κατ' αντιστοιχία, συνήθως «διατηρούν απόσταση» από τους εργαζόμενους και την καθημερινή τους ενασχόληση παρέχοντας έτσι «γενικές» αλλά όχι ειδικές λύσεις.
- Το θεσμικό πλαίσιο και η υφιστάμενη νομοθεσία, αντίκεινται στις καινοτομικές αλλαγές.
- Όσοι ερωτεύονται παράφορα το όραμά τους, πολύ συχνά χάνουν την αίσθηση του εφικτού.
- Δεν λαμβάνονται αρκετά σοβαρά υπόψη από τους μελετητές, διάφορες μικρές, εντούτοις πολύ σοβαρές λεπτομέρειες, οι οποίες μοιραία θα ανακύψουν στη συνέχεια κατά την εφαρμογή του συστήματος και έτσι όταν αυτό υλοποιείται, λαμβάνουν χώρα ενέργειες που δεν είχαν ληφθεί υπόψη ή δεν έχει σχεδιαστεί ένα πλαίσιο για την αντιμετώπιση τους, με αποτέλεσμα την ανεπιθύμητη επιστροφή στο προηγούμενο και γνωστό ως προς τις συνέπειές του σύστημα διοίκησης – διαχείρισης, της κάθε υπηρεσίας.

3.5. Παράγοντες οι οποίοι θα οδηγήσουν στην επιτυχία

Αναφερθήκαμε αρκετά στο προηγούμενο εδάφιο στις αιτίες οι οποίες μπορεί να οδηγήσουν στην αποτυχία του σχεδιασμού και στη συνέχεια της εφαρμογής ενός συστήματος αναδιάρθρωσης της οργάνωσης και της διοίκησης ενός οργανισμού όπως μια Διεύθυνση Πολεοδομίας, δίνοντας πολύ μεγάλη σημασία στη συμμετοχή των εργαζομένων σε αυτό, την συμβατότητα με το υφιστάμενο θεσμικό και νομικό πλαίσιο αλλά και την πολύ σοβαρή ανάλυση – καταγραφή όλων των παραγόντων οι οποίοι αν δεν ληφθούν υπόψη ενδέχεται να αποτελέσουν και τους λόγους αποτυχίας της αποτελεσματικής εφαρμογής του.

Παράλληλα, αποδώσαμε πολύ μεγάλη σημασία στην δέσμευση όλων – ηγεσίας, στελεχών και απλών υπαλλήλων – στο ότι το σύστημα που θα αποφασισθεί - σχεδιαστεί τελικά, με τη συμμετοχή όλων θα «περιφρουρηθεί» με τέτοιο τρόπο ώστε να εφαρμοσθεί και να δέχεται αλλαγές οι οποίες θα έχουν αποκλειστικά διορθωτικό ή / και βελτιωτικό χαρακτήρα, ειδικά σε σχέση την ομάδα των ωφελούμενων, ιδιαίτερα των πελατών–πολιτών και των μηχανικών.

Πέρα από την παραπάνω διάσταση η οποία θα βοηθήσει στην επιτυχία του συστήματος αναδιάρθρωσης, παράλληλα θα βοηθήσουν και οι προτάσεις των εργαζομένων της υπηρεσίας οι οποίες μπορούν να συμμετάσχουν και να βοηθήσουν καταλυτικά στην επιτυχία του. Συμμετέχοντας με τις προτάσεις τους τα στελέχη της πολεοδομίας πρέπει να πρέπει να είναι τεκμηριωμένες και να έχουν τα επόμενα, πολύ σημαντικά χαρακτηριστικά³⁸:

Συγκεκριμένες - Κατανοήσιμες: Γενικόλογες, ασαφείς και μη κατανοητές προτάσεις συνήθως αποτυγχάνουν στην εφαρμογή τους. Ακόμα και εάν έχουν κάποιο βαθμό επιτυχίας αυτός είναι μετριότατος και οφείλεται στην ικανότητα των εργαζομένων και όχι της μελέτης.

Μετρήσιμες: Οι προτάσεις και οι προτεινόμενες διαδικασίες θα πρέπει να είναι μετρήσιμες. Η μη δυνατότητα μετρησιμότητας είναι μια από τις βασικές αιτίες αποτυχίας της δημόσιας διοίκησης όταν αυτό συμβαίνει και το πιο συνηθισμένο είναι να συμβαίνει αφού έχουμε συνηθίσει σε ένα δημόσιο τομέα ο οποίος δεν επιθυμεί να αξιολογείται. Με την έλλειψή της, κακές ή μέτριες αποδόσεις αντιμετωπίζονται το ίδιο με τις καλύτερες ή άριστες, πράγμα που δίνει στους εργαζόμενους, μια αίσθηση ισοπέδωσης της δικής τους προσπάθειας.

Επιτεύξιμες: Οι λύσεις και προτάσεις οι οποίες προτείνονται θα πρέπει να χαρακτηρίζονται ως επιτεύξιμες. Με λίγα λόγια ο προτείνων θα πρέπει να έχει σκεφθεί και την πιθανή εφαρμογή της πρότασής του, ή την αποτελεσματική επιτευξιμότητά της, πριν την προτείνει.

Ρεαλιστικές : Δεν μπορούμε να απαιτήσουμε μέσα από μια πρόταση αναδιάρθρωσης την άμεση λύση όλων των προβλημάτων – θεμάτων της Πολεοδομίας ή κάθε άλλης υπηρεσίας, πράγμα που αυτόματα θα την καθιστούσε ως μη επιτεύξιμη. Οι λύσεις οι οποίες θα προτείνονται πρέπει να είναι και ρεαλιστικές. Παράλληλα όμως, η συγκεκριμένη χρονική περίοδος είναι η κατάλληλη, λόγω και της διάθεσης της ίδιας της υπηρεσίας να αναδιοργανωθεί, για μια σειρά παράλληλες αλλαγές όπως το «πέρασμα» στα Ο.Π.Σ.Ν.Α., την τήρηση του υφιστάμενου νομοθετικού πλαισίου και την εφαρμογή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης, πάντα όμως κάτω από τον παραπάνω περιορισμό ρεαλισμού. Το ίδιο σκεπτικό λοιπόν υπάρχει και στην όλη μελέτη και δεν είναι άλλο από το να κάνουμε όσες περισσότερες βελτιωτικές αλλαγές, χωρίς όμως να χάσουμε τον ρεαλισμό του εγχειρήματος.

Ενταγμένες σε Χρονοδιάγραμμα: Όσο σοφά τεκμηριωμένες και εάν είναι κάποιες προτάσεις είναι δύσκολο να μιλήσουμε για αποτελεσματική εφαρμογή τους εάν δεν είναι χρονικά καθορισμένες σε σχέση με την ολοκλήρωσή τους. Ειδικά σε επιχειρησιακά σχέδια τα οποία έχουν διάφορα στάδια όπως σχεδιασμό, διαβούλευση, τελική ανασκόπηση, εφαρμογή, ωρίμανση κ.λπ. η ύπαρξη χρονοδιαγράμματος εφαρμογής είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την ασφαλή και έγκαιρη εφαρμογή, ενός συστήματος που αναδιαρθρώνεται δυναμικά.

Όλα τα προηγούμενα θα πρέπει να αποτελέσουν τους βασικούς άξονες πάνω στους οποίους θα πρέπει να στηρίζονται οι προτάσεις όλων όσων συμβάλλουν με τις ιδέες τους παραγωγικά στη σύνθεση της έρευνας για την αναδιάρθρωση της Πολεοδομίας, καθιστώντας την ουσιαστικά ως μελέτη – πρόταση της ίδιας της υπηρεσίας και όχι ενός ή μιας ομάδας ατόμων. Αξίες, συμπεριφορές και δεξιότητες οι οποίες θα προκύψουν από την εφαρμογή του συστήματος πρέπει να αποτελέσουν τα «θέλω» των ίδιων των συντελεστών της υπηρεσίας και σε καμία περίπτωση υποχρεωτικές - κατά την γνώμη των μελετητών τροποποιήσεις - οι οποίες «πρέπει» να γίνουν στα πλαίσια, μιας «μελέτης για την μελέτη».

³⁸ Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Time-bounded

3.6. Προσδοκώμενα Οφέλη και Πιθανά Κόστη

Αναφερόμενοι στα πρακτικά – πέρα από τα ερευνητικά - οφέλη που δύναται να προκύψουν από την εφαρμογή της ανάλυσης, ελπίζουμε να καρπωθούμε τα παρακάτω αποτελέσματα:

α. Προσδοκώμενα Οφέλη

- Καλύτερη, μετρήσιμη αλλά και αξιολογήσιμη ικανότητα ανταπόκρισης της εν λόγω υπηρεσίας στις ανάγκες των πολιτών – πελατών, αλλά και την κάθε είδους λογοδοσία.
- Αύξηση της παραγωγικότητας αλλά και της ποιότητας της υπηρεσίας με την εφαρμογή των κριτηρίων αξιολόγησης που έχουν γίνει αποδεκτά στον Ευρωπαϊκό Δημόσιο Τομέα.
- Μερική βραχυπρόθεσμα και συνολική μακροπρόθεσμα αποκατάσταση της εικόνας που έχει ο πολίτης σε σχέση με το «εν τοις πράγμασι» έργο της Πολεοδομίας και μείωση ως εξάλειψη των φαινομένων διαφθοράς, τα οποία έχουν εγκαταστήσει την ύπαρξή τους.
- Βελτίωση των συνθηκών εργασίας των υπαλλήλων, με άμεση θετική επενέργεια στο επίπεδο των ελέγχων, συμβουλών και απαντήσεων, σε τεχνικά ζητήματα των πελατών.
- Ευκαιρία να αναγνωριστεί η πρόοδος η οποία έχει συντελεσθεί και να εντοπιστούν επακριβώς τα πεδία εξαιρετικά τόσο των θετικών όσο και των μετριότατων αποδόσεων.

β. Πιθανά Κόστη

Όσον αφορά στο ερευνητικό έργο, κόστη δεν αναμένονται. Σε πρακτικό επίπεδο η αρνητική ή ανεπαρκής εφαρμογή των ερευνητικών δεδομένων θα επιστρέψει την υπηρεσία στο σημερινό τρόπο δουλειάς. Παρόλα αυτά θα αναφερθώ ελάχιστα, στο «κόστος» αξιοπιστίας και ικανότητας που δημιουργεί η αποτυχία της εφαρμογής ενός κοινά αποδεκτού και πάνω από όλα συμφωνημένου από όλους πλαισίου λειτουργίας. Αυτό πρέπει να προσεχθεί, αφού σε μια τέτοια περίπτωση οι προτάσεις μας για τα επόμενα χρόνια ίσως τυγχάνουν δυσπιστίας και αμφιβόλου εξέλιξης γεγονός το οποίο θα θίγει εμάς τους ίδιους. Dada, (2006).

3.7. Στάδια Ωρίμανσης της Μελέτης-Χρονοδιάγραμμα

Στάδιο 1ο – Αρχικές Συζητήσεις – Πολιτική Απόφαση. Η φάση αυτή περιείχε πρώτιστα τις ερευνητικές κατευθύνσεις κι εν συνεχεία, την αρχική συνάντηση μεταξύ του π. Νομάρχη Χανίων, της διευθύντριας και των προϊσταμένων των τμημάτων της Πολεοδομίας. Στη συζήτηση αυτή αναλύθηκαν σε πρώτη φάση τα προβλήματα και διαμείφθηκε η κοινή θέληση για ενδελεχή έρευνα και μια διοικητική αναμόρφωση που θα βοηθήσει καταλυτικά στην εκτόνωση των τρεχόντων και μελλοντικών φαινομένων τα οποία υποβαθμίζουν την υπηρεσιακή αξιοπιστία, την ποιότητα εξυπηρέτησης του πολίτη, και τις συνθήκες εργασίας.

Στάδιο 2ο – Συνεργασία με Διευθύντρια – Προϊσταμένους. Η 2η αυτή φάση περιλαμβάνει συνεργασίες που θα πραγματοποιηθούν σε κάθε ένα από τα Τμήματα της Πολεοδομίας (Οικοδομικών Αδειών, Ελέγχου Κατασκευών, Μελετητικό – Τοπογραφικό, Περιβάλλοντος, Πρωτόκολλο κ.λπ.) με την παρουσία και των στελεχών του τμήματος. Στις συναντήσεις αυτές θα καταγραφούν οι προτάσεις των τμημάτων με τον πιο αναλυτικό τρόπο και μια πρώτη καταγραφή απόψεων των στελεχών, για τη βελτίωση της λειτουργίας της υπηρεσίας.

Στάδιο 3ο – Αρχική Καταγραφή Ανάλυσης. Στο στάδιο αυτό, θα επιχειρηθεί μια πρώτη προσέγγιση στην ανάλυση των προβλημάτων και της υφιστάμενης κατάστασης γενικότερα, πράγμα το οποίο απαιτεί μια πρώτη, πλήρη καταγραφή και παρουσίαση της έρευνας, στηριγμένη στο μεγαλύτερο ποσοστό στις απόψεις του ερευνητή, της ηγεσίας, αλλά και των στελεχών της Πολεοδομίας. Εντούτοις, γίνεται σαφές ότι οι όποιοι εργαζόμενοι στο σημείο αυτό θα συμμετέχουν αναφερόμενοι μόνο στον τρόπο λειτουργίας της υπηρεσίας. Οι αναφορές αυτές, θα μετατρέπονται σε στοιχεία SWOT Analysis, από τον ερευνητή και μόνο.

Στάδιο 4ο – Κοινοποίηση και Διάχυση της Ανάλυσης εντός της υπηρεσίας. Στο στάδιο αυτό, οι προϊστάμενοι των τμημάτων θα ελέγξουν και θα γνωμοδοτήσουν σχετικά με τα πρώτα αποτελέσματα της έρευνας και, όλοι μαζί και ο καθένας ξεχωριστά, θα δίνουν μια ανάδραση 360° μοιρών στα καταγεγραμμένα στοιχεία και δεδομένα έτσι ώστε και να υπάρξει απόλυτη συμφωνία με τις αρχικές μελετητικές θέσεις αλλά και η απαραίτητη, αμφίπλευρη βελτιστοποίηση, με τις απόψεις των στελεχών της Διεύθυνσης Πολεοδομίας.

Το στάδιο αυτό (4^ο) είναι εξαιρετικά σημαντικό, γιατί περιλαμβάνει στην πραγματικότητα τη «δέσμευση» στο ότι οι αλλαγές που θα πραγματοποιηθούν θα προκύψουν κατά βάση και από τις προτάσεις και τις απόψεις όλων των ανώτερων μελών της Πολεοδομίας, δηλαδή της ηγεσίας και των στελεχών της. Για το λόγο αυτό θα πρέπει όλοι να παρέχουν τις καλύτερες δυνατές προτάσεις τους, χωρίς να αδιαφορήσουν και πάντα κάτω από τα ποιοτικά κριτήρια τα οποία παρουσιάστηκαν στα προηγούμενα του παρόντος κεφαλαίου ήτοι συγκεκριμένες, σαφείς, μετρήσιμες, ρεαλιστικές, επιτεύξιμες και χρονικά καθορισμένες.

Το στάδιο αυτό πρέπει, και θα διαρκέσει αρκετά λόγω της αυξημένης ανάγκης αξιοπιστίας της μελέτης, που πρέπει να έχει ολοκληρωθεί αλλά και παραδοθεί ως και το τέλος του 2008.

Στάδιο 5ο – Δεύτερη – Οριστική - Καταγραφή Μελέτης και Προτάσεις Εφαρμογής. Απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία αυτού του σταδίου είναι η εξορθολογισμένη συγκέντρωση, ταξινόμηση αλλά και το φιλτράρισμα της πληροφορίας που θα παρέχεται από τα τμήματα και τα στελέχη τους από την πλευρά των προϊσταμένων τους με τη βοήθεια του ερευνητή. Επίσης, απαραίτητη στο στάδιο αυτό είναι η πολύ καλή επικοινωνία με την ηγεσία της Διεύθυνσης Πολεοδομίας για πιθανές θέσεις και προτάσεις οι οποίες θα είναι αντικρουόμενες αλλά και γιατί στο σημείο αυτό θα πρέπει να επιτευχθεί ομαλά και να γίνει πράξη, η ομαδικοποίηση της μελέτης, το σημείο δηλαδή όπου η υπηρεσία θα αντιμετωπιστεί ως ένα, ενιαίο επιχειρησιακό σύνολο, πράγμα που ενδεχομένως να σημαίνει ότι οι απόψεις ενός τμήματος ή ενός εργαζόμενου, ίσως, πρέπει να «θυσιαστούν» στο βωμό της ομαδικής εφαρμογής. Το στάδιο αυτό θα διαρκέσει, έως και τον 3^ο του 2009.

Στάδιο 6ο – Τελική Επικύρωση Νομάρχη – Ενημέρωση και Ανταλλαγή απόψεων με Κοινωνικούς Φορείς – Προγραμματισμός Παρουσίασης στον Ευρύτερο Κοινωνικό Ιστό. Στο στάδιο αυτό θα πρέπει να θεωρείται αλλά και να είναι δεδομένη, η πλήρης «εσωτερική» συναίνεση γύρω από τη μελέτη - εφαρμογή, ενώ και ο Νομάρχης Χανίων θα δώσει κάποιες τελικές απόψεις οι οποίες έχουν να κάνουν με την ανάληψη δαπανών, και οποίες θα ολοκληρώσουν τη μελέτη. Στο στάδιο αυτό, θα αποφασιστεί και η διάχυση της μελέτης στους εμπλεκόμενους φορείς (Τ.Ε.Ε., Σύλλογοι Πολιτικών Μηχανικών, Αρχιτεκτόνων, Μηχανολόγων κ.λπ.). Το τελικό κείμενο θα παρουσιαστεί στα Μ.Μ.Ε. αλλά κυρίως στους πολίτες – πελάτες ώστε να είναι απόλυτα ενήμεροι για την εφαρμογή του. Το στάδιο αυτό πρέπει να έχει ολοκληρωθεί έως και την μέρα εφαρμογής, την 1^η Ιουνίου 2009.

3.8. Σύνοψη Συμπερασμάτων Ανάλυσης Πολεοδομίας

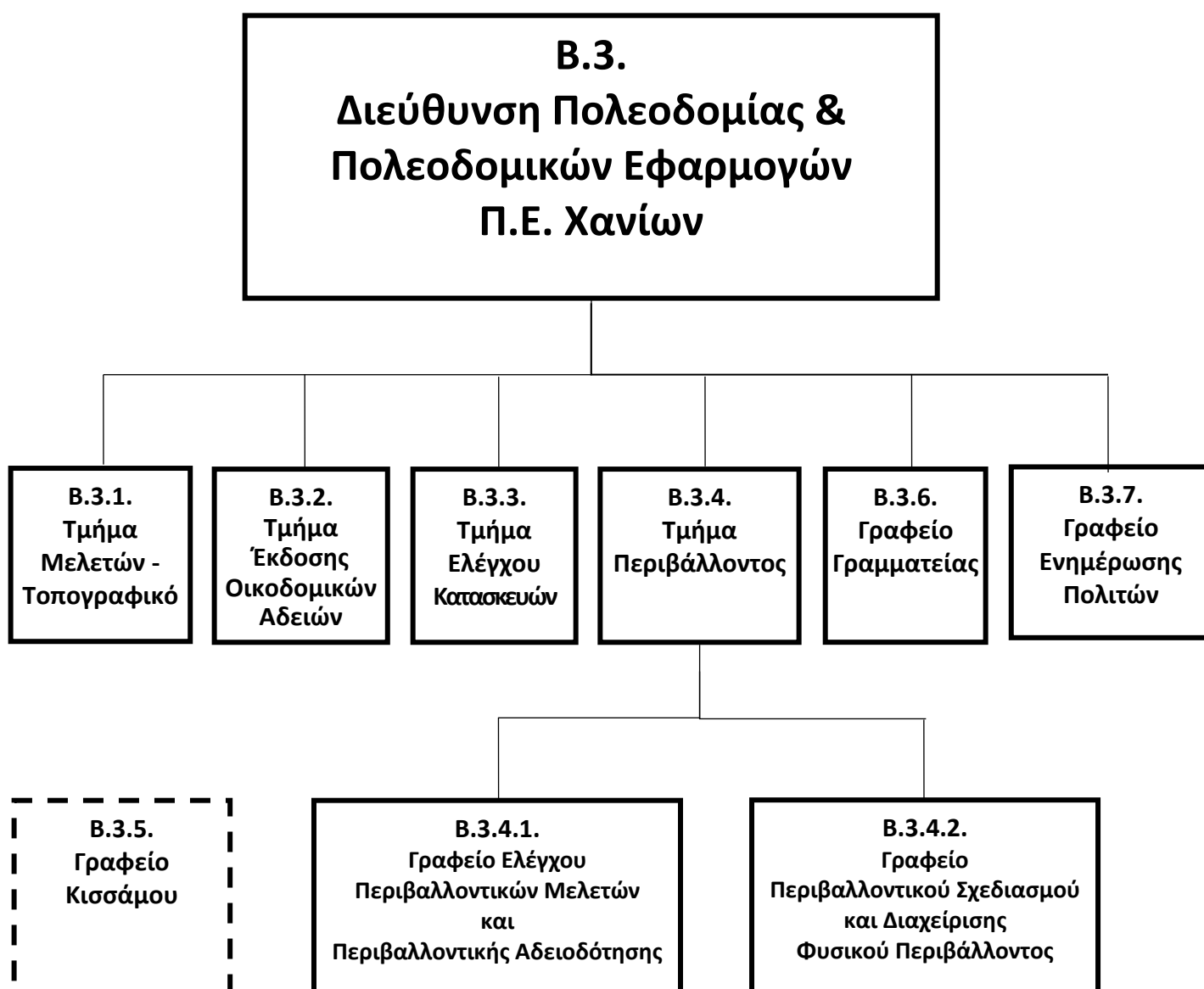
- Αποτελεί κοινή πεποίθηση και εκπεφρασμένη άποψη, το ότι η Διεύθυνση Πολεοδομίας παράγει πολύ σημαντικό έργο, σχετιζόμενο θετικά με τους δείκτες ανάπτυξης του Νομού.
- Είναι επίσης αποδεκτό το γεγονός ότι οι τρέχουσες εξελίξεις στον εν λόγω χώρο, έχουν συσσωρεύσει υπερβολικά μεγάλο αριθμό θεμάτων και αυτό συμπαρασύρει αναλογικά κάθε τμήμα της υπηρεσίας (Μελέτες, Έλεγχοι, Περιβάλλον, Γραμματεία – Πρωτόκολλο) κι όλα μαζί «συνοδεύουν» στην οριακή λειτουργία το Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών.
- Έτσι, είναι επιτακτική η ανάγκη ενίσχυσης αλλά και διοικητικής αναδιάρθρωσης με σκοπό τη βελτίωση της Πολεοδομίας τόσο ως προς τον άξονα μείωσης των φαινομένων διαφθοράς όσο και εξυπηρέτησης του πολίτη, ώστε τα προβλήματα να αντιμετωπιστούν μακροπρόθεσμα, αφού οι εμβληματικές λύσεις δεν έδειξαν να αποδίδουν. Εξάλλου π.χ. η αύξηση των αμοιβών, ήταν η τελευταία μιας σειράς αλλαγών των τελευταίων ετών ξεκινώντας από την κατάργηση αποκλίσεων, τον Φ.Π.Α. και τους ημί-υπαίθριους χώρους.
- Οι αλλαγές θα πραγματοποιηθούν με άξονα την εξυπηρέτηση του πολίτη, άξονας ο οποίος θα έχει μορφή αιτίου και αποτελέσματος, ανεξάρτητα των μέτρων που θα ληφθούν.
- Για να είναι επιτεύξιμο το όλο σχέδιο, απαιτείται λεπτομερής ανάλυση όλων των δεδομένων και παραμέτρων που ισχύουν τη συγκεκριμένη στιγμή αλλά και δυνητικά στο μέλλον. Οι τρέχουσες εξελίξεις, η διαμόρφωση του νομοθετικού πλαισίου, η διοίκηση με στόχους, τα ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα πρέπει να μπου σε μικροσκόπιο γιατί η μη λήψη υπόψη, ίσως οδηγήσει σε αποτυχία το όλο σύστημα ή σε ενέργειες που θα απαιτήσουν πόρους, μέσα και ανθρώπους και στη συνέχεια ίσως να υλοποιηθούν «διπλά». Ως τέτοιο παράδειγμα έχει ήδη αποδειχθεί π.χ., το «Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο».
- Πέρα από το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα, η σημαντικότερη πτυχή του σχεδίου προέρχεται από το ότι το ίδιο σημαντική με την άποψη των πολιτών είναι η άποψη της Πολεοδομίας. Το αποτέλεσμα θα περιέχει τη σύμφωνη γνώμη όλων των στελεχών της υπηρεσίας, σε ειδικές γραμμές θα προέρχεται από τους ίδιους, ενδεικτικό της τρέχουσας κουλτούρας.
- Οι προτάσεις κάθε ομάδας εμπλεκομένων, πρέπει να διαθέτουν χαρακτηριστικά που θα τις κάνουν επιτεύξιμες και κυρίως συμβατές με το πνεύμα και τη φιλοσοφία του σχεδίου.
- Μια ικανοποιητική και κυρίως μετρήσιμη εφαρμογή της μελέτης θα βοηθήσει στο να αναδειχθούν οι εξαιρετικές αποδόσεις και να αποκαλυφθούν οι μέτριες με αποτέλεσμα να αναδειχθεί συνολικά το εξαιρετικό αλλά έως σήμερα αμφιλεγόμενο έργο της υπηρεσίας κι έτσι, *«η γυναίκα του Καίσαρα όχι μόνο να είναι αλλά και να φαίνεται τίμια»*.
- Το χρονοδιάγραμμα και τα στάδια ωρίμανσης της ανάλυσης θα πρέπει να τηρηθούν με πλήρη συνέπεια, όχι φυσικά για τυπικούς λόγους αλλά γιατί η εφαρμογή θα πρέπει να έχει ένα δυναμικό χαρακτήρα και έτσι η ανατροφοδότησή της με νέα στοιχεία τα οποία θα οδηγήσουν στην βέλτιστη απόδοση – εφαρμογή, πρέπει να γίνει το ταχύτερο δυνατόν.
- Το πιο σημαντικό που πρέπει να «κυοφορεί» αυτή η ομάδα εργασίας είναι ότι πρέπει να συνεισφέρουμε όλοι με τον καλύτερο τρόπο σ' αυτή την κοινή προσπάθεια. Εντούτοις, να έχουμε κατά νου ότι ένα σύστημα που έχει αντισταθεί και επικρατήσει σε αλλαγές είναι πολύ δύσκολο να αποδομηθεί. Με λίγα λόγια, να δεσμευτούμε ότι θα εφαρμόσουμε το σύστημα που όλοι μαζί αποφασίσαμε ή διαφορετικά ας μην το εφαρμόσουμε καθόλου.

Μέρος Β΄

Κεφάλαιο 4 – Η Ταυτότητα της Πολεοδομίας Π.Ε. Χανίων

4.1. Εισαγωγή – Εσωτερική Οργάνωση Πολεοδομίας

Η οργανωτική διάρθρωση της Διεύθυνσης Πολεοδομίας και Πολεοδομικών Εφαρμογών της Περιφερειακής Ενότητας Χανίων φαίνεται από το οργανόγραμμα που ακολουθεί και το οποίο απορρέει από την θεσμοθετημένη γενικότερη οργάνωση της πρώην Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων όπως αυτή τροποποιήθηκε και κωδικοποιήθηκε με την Απόφαση Αριθμός 85, του Νομάρχη Χανίων, η οποία και δημοσιεύθηκε στο Φ.Ε.Κ. 1984 / 30-12-2005.



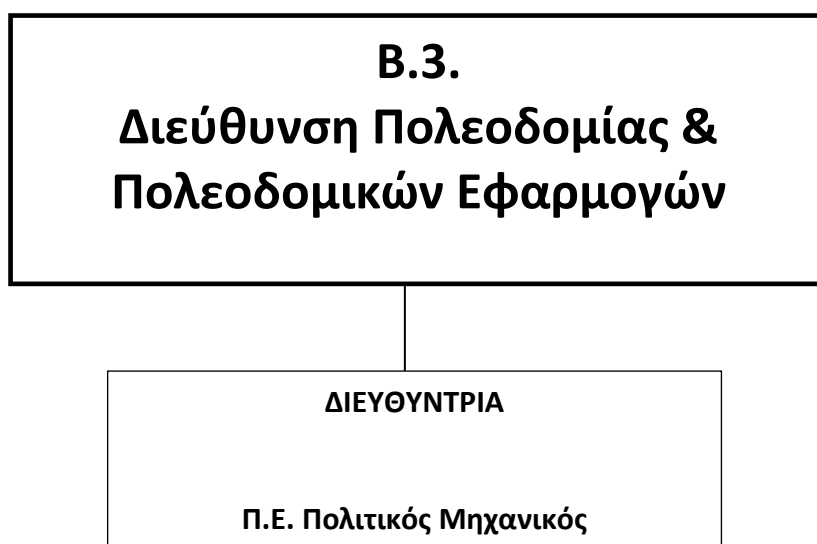
Σχήμα 4. 1 : . Οργανόγραμμα της Διεύθυνσης Πολεοδομίας της Περιφερειακής Ενότητας Χανίων

Στο προηγούμενο διοικητικό διάγραμμα θα πρέπει να λάβουμε υπόψη ότι το Τμήμα B.3.5 – Πολεοδομικό Γραφείο Κισσάμου – έχει πλέον καταργηθεί, ενώ πέρα από την παραπάνω διάρθρωση, υπάρχουν ανά τμήμα διοικητικές καταταμήσεις - καθετοποιήσεις οι οποίες δεν φαίνονται εδώ αλλά θα γίνουν ορατές στην ανάλυση κάθε τμήματος ξεχωριστά, π.χ. Τμήμα Έκδοσης Αδειών, Έλεγχος κατά Γ.Ο.Κ., Μηχανολογικός Έλεγχος, Έλεγχος Φορολογικών, κ.λπ.

4.2. Η Ηγεσία της Διεύθυνσης Πολεοδομίας

Παλαιότερα, στο χώρο της διοίκησης επικρατούσε η άποψη ότι η επιτυχία στην λειτουργία μιας ομάδας εξαρτάται αποκλειστικά από τον ηγέτη της. Η άποψη αυτή ανήκει στο παρελθόν και σε αυταρχικά ή / και πατερναλιστικά συστήματα διοίκησης και οργάνωσης. Εάν την υιοθετήσουμε εντούτοις, τότε είναι πολύ πιθανό να την επιβεβαιώσουμε στην πράξη, τη στιγμή που όλες οι σύγχρονες διοικητικές αρχές επιχειρήσεων και οργανισμών συμφωνούν στο ότι η ομαδική δουλειά είναι εκείνη, που αφενός μεν αναδεικνύει το πνεύμα αλλά αφετέρου δε προάγει την ποιότητα και την ποσότητα του παραγόμενου έργου.

Παρόλα αυτά, η αποτελεσματικότητα μιας ομάδας όπως είναι η Διεύθυνση Πολεοδομίας, αποτελεί συνάρτηση σε εξαιρετικά σημαντικό βαθμό της ποιότητας της ηγεσίας της και αυτό είναι μια αρχή η οποία, επιβεβαιώνει τον ρόλο της ηγεσίας στην ποιότητα της ομάδας.



Σχήμα 4. 2 : Οργανόγραμμα της Ηγεσίας της Διεύθυνσης Πολεοδομίας

Παρόλο που το παραπάνω τμήμα οργανόγραμμα(τος) κατονομάζει την «εντός έδρας» ηγεσία της Πολεοδομίας, είναι προφανές ότι αυτό συνδέεται προς τα πάνω με το γενικότερο οργανόγραμμα της πρώην Ν.Α Χανίων. Με λίγα λόγια, ο επικεφαλής της εν λόγω Διεύθυνσης είναι και ο συνδετικός κρίκος της υπηρεσίας με τον αντίστοιχο πολιτικό – αιρετό προϊστάμενο ή ακόμα τον ίδιο το Νομάρχη και τους στόχους, που αυτός έχει θέσει.

Με βάση τα προηγούμενα, θα μπορούσαμε να πούμε ότι η πολιτική και η διοικητική ηγεσία αποτελούν δύο διακριτούς, ανεξάρτητους διοικητικούς άξονες με κοινό αντικείμενο, την διοίκηση της Πολεοδομίας. Όμως οι στόχοι που θα θέσει η πολιτική ηγεσία αποτελούν στόχους, τους οποίους καλείται να επιτύχει η διοικητική ηγεσία της και μοιραία η αποτυχία, ή η εν μέρει επιτυχία της δεύτερης, επηρεάζει άμεσα, την επίτευξη των στόχων της πρώτης.

Το στοιχείο αυτό, αποτελεί ένα από τα ίσως δυσκολότερα σημεία της δημόσιας διοίκησης. Από τη μια πλευρά δεν μπορεί η πολιτική ηγεσία να θεωρηθεί υπεύθυνη σε θέματα όπως π.χ. η καταστρατήγηση του ωραρίου από τους εργαζόμενους της υπηρεσίας, την μη αναλογική ανάθεση αρμοδιοτήτων ή την μη εκπαίδευση και διατήρηση υπαλλήλων αντικαταστατών (backup), όπως πάλι λογικά, δεν θα μπορούσε να θεωρηθεί ως υπεύθυνη, η διοικητική ηγεσία, για την έλλειψη υποδομών και εξοπλισμού ή την ανεπαρκή στελέχωση.

Επιδιώκοντας να προσεγγίσουμε σε αρχικό, θεμελιώδες επίπεδο την ευθύνη της πολιτικής ηγεσίας σε μια οποιαδήποτε δημόσια υπηρεσία και κατά συνέπεια στην Διεύθυνση Πολεοδομίας, η προσπάθειά μας προσδιορίζεται στις ενέργειες εκείνες οι οποίες θα έχουν ως αποτέλεσμα να αναβαθμίσουν την όλη λειτουργία της υπηρεσίας και είναι οι παρακάτω:

- Επαρκής στελέχωση όσον αφορά στον αριθμό αλλά και την ποιότητα των εργαζομένων.
- Ηλεκτρονική διακυβέρνηση της υπηρεσίας στο κατά το δυνατό μέγιστο εύρος εφαρμογών.
- Διαρκής επιμόρφωση του προσωπικού της υπηρεσίας, σε κάθε απαραίτητο σεμινάριο.
- Εφαρμογή του πλαισίου συστήματος διοίκησης με στόχους με βάση την επίτευξη αυτών.
- Βελτίωση των κάθε είδους υποδομών και του ηλεκτρονικού εξοπλισμού της υπηρεσίας.

Κατά αντιστοιχία με την πολιτική, οι ενέργειες οι οποίες πρέπει να χαρακτηρίζουν την διοικητική ηγεσία είναι εκείνες που προάγουν την βελτιστοποίηση της εσωτερικής οργάνωσης, της ισόρροπης κατανομής αντικειμένων και αρμοδιοτήτων και της λειτουργικής απόδοσης της υπηρεσίας προς όφελος του πολίτη και παρουσιάζονται αμέσως παρακάτω:

- Η σωστή και σύννομη αντιμετώπιση των θεμάτων, τα οποία αντιμετωπίζει η υπηρεσία.
- Ο εξορθολογισμός των τηρούμενων διαδικασιών και της γενικότερης λειτουργίας της.
- Η αποτελεσματική διαχείριση των ανθρώπινων πόρων και λοιπών μέσων της υπηρεσίας.
- Η μείωση ή και εξαφάνιση των διαφορετικών απόψεων επί της υφιστάμενης νομοθεσίας.
- Η δέσμευση των υπαλλήλων στην ποιοτική εξυπηρέτηση κι η υιοθέτηση της καινοτομίας.

Όλες οι προηγούμενες δέσμες ενεργειών, αναφορικά με την πολιτική αλλά και την διοικητική ηγεσία είναι εκείνες που δημιουργούν τις βάσεις για την αποτελεσματική ή την «προβληματική» μεταξύ τους συνεργασία. Εάν υπάρχουν βελτιωτικές θεσμικές κινήσεις από την πλευρά της πολιτικής ηγεσίας, τότε αυτόματα δημιουργούνται οι προϋποθέσεις και τα κίνητρα ώστε η διοικητική ηγεσία να προσπαθήσει για την καλύτερη επίτευξη των δικών της στόχων και αντίστροφα η καλή εσωτερική απόδοση της υπηρεσίας δυνητικά θα αποτελέσει το έναυσμα για την πολιτική ηγεσία και τις απαραίτητες ενέργειες αναβάθμισης.

Το αντίστροφο όσο και ανεπιθύμητο «σενάριο» της κακής συνεργασίας από όπου και αν προέρχεται ή οφείλεται, θα έχει ως αποτέλεσμα την έλλειψη διάθεσης από τη μία, την άλλη ή και τις δύο πλευρές αμφότερα, υπό τον «φόβο» του ότι οι ενέργειες της μιας ηγεσίας να μην υιοθετούνται κατάλληλα από την άλλη με άμεση συνέπεια, μέτριο ή κακό αποτέλεσμα. Για το λόγο αυτό η ηγεσία θα αναλυθεί ως κοινή συνισταμένη, προερχόμενη από τις δύο συνιστώσες που περιγράψαμε. Μια ανεξάρτητη ή διακριτή ανάλυση θα 'χε ως αποτέλεσμα την εμφάνιση δύο πλευρών οι οποίες δεν είναι συνεργάτες με κοινό σκοπό, αλλά αντίπαλοι.

Στη συνέχεια όπως έχουμε προαναφέρει θα παραθέσουμε τις δυνατότητες και τις αδυναμίες, τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα, τις αδυναμίες και τους κινδύνους - SWOT Ανάλυση- που αφορούν στις συνθήκες που αντιμετωπίζει η ηγεσία – πολιτική και διοικητική - του Τμήματος της Πολεοδομίας. Η ανάλυση αυτή, θα εκφράζει εν τέλει τον ερευνητή, θα γίνει για κάθε τμήμα της Πολεοδομίας και επαναλαμβάνουμε ότι δεν θα αναφέρεται στον ηγέτη ως υπάλληλο ή πρόσωπο αλλά στις συνθήκες τις οποίες καλείται να αντιμετωπίσει, με σκοπό τη βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της, προς τους πολίτες - πελάτες.

4.2.1. Δυνατότητες – Ευκαιρίες – Πλεονεκτήματα

4.2.1.1. Πολιτική Ηγεσία

- Προέρχεται από την επιχειρηματική αγορά και όσα την διακρίνουν. Πρακτική διάθεση, αμεσότητα, ταχύτητα αποφάσεων, ρίσκο και επιλογές βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών αποτελούν βασικά σημεία, που χαρακτηρίζουν τις ως τώρα πρωτοβουλίες του.
- Αποτελεί κοινή παραδοχή ότι οι κινήσεις που έχουν γίνει μέχρι σήμερα δεν εμπεριέχουν πολιτική σκοπιμότητα αλλά «επιχειρησιακή» δεοντολογία. Χαρακτηριστική είναι η άποψη – δήλωση στελέχους της υπηρεσίας *«χαιρόμαστε, γιατί δεν έγιναν κομματάρχες»*.
- Υπάρχει εμπειρία συμμετοχής σε οργανωμένων ιδιωτικούς και δημοσίους χώρους, οι οποίοι αποτελούν και την «πυξίδα» για τους στόχους που έχουν τεθεί. Αυτή η εμπειρία θα βοηθήσει αποφασιστικά αφού σε μεγάλο βαθμό θα μας προσδιορίσει το «που πάμε».
- Υπάρχει εκπεφρασμένη η διάθεση σύγκρουσης με τα κάθε είδους συμφέροντα αλλά και τις πολιτικές που σαν αποτέλεσμα έχουν την υπονόμευση της αξιοπιστίας της υπηρεσίας.
- Εκπεφρασμένη άποψη ότι αφενός μεν αξιολογεί την Πολεοδομία ως μια από τις σημαντικότερες με κοινωνικά και οικονομικά κριτήρια, αφετέρου δε ότι θεωρεί τα στελέχη ιδιαίτερα αξιόλογα με σοβαρό επίπεδο παιδείας, μόρφωση και τεχνοκρατική άποψη, γεγονός που φαίνεται και από τις συνεχείς και μακρές συναντήσεις-συνεργασίες.
- Τέλος, υπάρχει ο εντοπισμός κάποιων κοινά αποδεκτών προβλημάτων αλλά και διάθεση για τη σοβαρή προσπάθεια θεσμικής ενίσχυσης της υπηρεσίας, σε κάθε δυνατό επίπεδο.

4.2.1.2. Διοικητική Ηγεσία

- Εξαιρετικά μεγάλη εμπειρία παράλληλα με υψηλή τεχνογνωσία στο φυσικό αντικείμενο της υπηρεσίας, προοδευτικά συσσωρευμένη και συνεχώς εξελισσόμενη, εξαιτίας της πολυετούς ενασχόλησης της και της πολυπλοκότητας των αντιμετωπιζόμενων θεμάτων.
- Σημαντική διοικητική ικανότητα που ενισχύεται και από το γεγονός ότι η ίδια προέρχεται από θέση αναπληρώτριας διευθύντριας Πολεοδομίας, ενώ στην ως σήμερα καριέρα της, έχει συνεργασθεί με διψήφιο αριθμό πολιτικών – αιρετών προϊσταμένων και Νομαρχών.
- Καλή προσωπική «αύρα», παιδεία, συνεργασιμότητα και θετικότητα στο μεγαλύτερο ποσοστό αντιμετώπιση των κρίσεων. Η πόρτα του γραφείου δεν κλείνει σχεδόν ποτέ και υπάρχει πάντα διάθεση εξυπηρέτησης, οποιουδήποτε ζητήσει βοήθεια. Συνηθισμένη η υπέρβαση του προσωπικού ωραρίου της γεγονός το οποίο όμως σπάνια βρίσκει μιμητές.
- Σημαντική αποδοχή από το προσωπικό και αποδεδειγμένη στήριξη προς αυτό και ειδικά στους τμηματάρχες, τους άμεσους συνεργάτες της. Το αυτονόητο ότι, για κάθε θέμα το οποίο ανακύπτει πρέπει να συνεργάζεται με τον καθ' ύλην χειριστή του, εδώ γίνεται πράξη.
- Διάθεση συνεργασίας αλλά και διαπίστωση από τον ερευνητή, ύπαρξης προσωπικών στόχων και φιλοδοξιών αναφορικά με την ανάγκη μιας σειράς διαρθρωτικών αλλαγών οι οποίες θα φέρουν την υπηρεσία σε μια καλύτερη οργανωτική απόδοση από ότι είναι σήμερα. Το ότι τα υφιστάμενα οργανωτικά προβλήματα αξιολογούνται και αναγνωρίζονται από την υπηρεσία είναι εξαιρετικά σημαντικό παρά το γεγονός ότι η γενικότερη απόδοση της υπηρεσίας είναι καλή, ειδικά σε σχέση με άλλες Πολεοδομίες.

- Άριστη συνεργασία με την αναπληρώτρια διευθύντρια κατά το χρόνο απουσίας της, γεγονός το οποίο δίνει στην υπηρεσία τη σημαντικότερη δυνατότητα της αδιάλειπτης παρουσίας, τουλάχιστον στο επίπεδο της ηγεσίας. Παρόλα αυτά, ένα σημαντικό κομμάτι της υπηρεσίας και συγκεκριμένα Τμήματα όπως π.χ. το Μελετών - Τοπογραφικού, «απειλείται» από το γεγονός ότι, θεωρώντας το Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών ως το «μείζον πρόβλημα» της Πολεοδομίας αντιμετωπίζουμε κοντόφθαλμα το θέμα της εύρυθμης λειτουργίας της υπηρεσίας, σε αντίθεση με μια συνολικότερη θεώρηση της η οποία θα 'ναι πιο μακροπρόθεσμη και όχι άμεσα αντιληπτή και εξαργυρώσιμη από όλους.

4.2.2. Αδυναμίες – Κίνδυνοι και Μειονεκτήματα.

4.2.2.1. Η Πολιτική Ηγεσία

- Έλλειψη Προσωπικού με δύο διαστάσεις. Η πρώτη αφορά στην «εν πράγματι» έλλειψη έμψυχου, με ικανότητες δυναμικού και παρουσιάζεται εν συνεχεία στην ανάλυση κάθε τμήματος αποτελώντας πρώτιστα πρόβλημα της ηγεσίας. Η δεύτερη διάσταση προκύπτει από το ότι στις διαρθρωτικές αλλαγές πρέπει να γίνει εμφανής η «αιμοδότηση» από την πλευρά της πολιτικής ηγεσίας, ώστε να νοιώσουν οι εργαζόμενοι ότι γίνεται μια κοινή προσπάθεια κι από τις δύο πλευρές, εργαζομένων και διοίκησης. Σε μερικές περιπτώσεις – Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών ή Περιβάλλοντος – οι ελλείψεις είναι τόσο σημαντικές ή λαμβάνουν τέτοιες διαστάσεις με αποτέλεσμα ήδη να έχει διαπιστωθεί και επισημανθεί σε επίσημο επίπεδο, από στελέχη των εν λόγω τμημάτων ή από εξωτερικούς παράγοντες αλλά και μηχανικούς, το πιθανό «μπλοκάρισμα», εξαιτίας του σημαντικού αντικειμένου.
- Πιθανές αντιδράσεις από συναφείς υπηρεσίες σε περίπτωση μετακίνησης στελεχών από αυτές προς την Διεύθυνση Πολεοδομίας. Η περίπτωση των μετακινήσεων είναι μια από τις περιπτώσεις που απαιτούν εξαιρετικούς και δύσκολους χειρισμούς. Αυτό γιατί, η αδιαμφισβήτητη έλλειψη προσωπικού στην εν λόγω υπηρεσία δεν σημαίνει κατ' ανάγκη ότι υπάρχει πλεονασμός σε άλλες. Σημαίνει ότι η πολιτική αρχή θα πρέπει να ιεραρχήσει τις ανάγκες και να κάνει τις απαραίτητες μετακινήσεις με γνώμονα το συνολικό όφελος, όχι πάντα εύκολος περιορισμός. Για παράδειγμα οι υπηρεσίες με αρμοδιότητες σχετικές με αυτές της Διεύθυνσης Πολεοδομίας δείχνουν «βατή» λύση για κάποιες μετακινήσεις, εντούτοις δεν θα δεχθούν με ευκολία τη συρρίκνωση του προσωπικού των. Σε κάθε περίπτωση, μια τέτοια υπηρεσία θα επιχειρήσει να «στείλει» υπαλλήλους, που είτε δεν διαθέτουν τις κατάλληλες ικανότητες ή δεξιότητες για να στελεχώσουν την Πολεοδομία κι αυτή η διάσταση, της επαρκούς στελέχωσης όχι μόνο σε ποσότητα αλλά και ποιότητα, είναι μια πολύ ρεαλιστική απαίτηση και αποτελεί, μια καίρια επιδίωξη της Πολεοδομίας.
- Σοβαρή έλλειψη υποδομών και κτιριακών εγκαταστάσεων. Παραμένει μια σοβαρή και τεκμηριωμένη απαίτηση του προσωπικού. Περιορισμένος χώρος ειδικά στις περιπτώσεις που χρειάζεται έλεγχος μελετών. Αδυναμία ικανοποιητικής εξυπηρέτησης του κοινού. Η ιδανική λύση θα ήταν να αναζητηθεί νέος, διαφορετικός χώρος εγκατάστασης. Πάντως ο εξυπηρετούμενος απέχει μια πόρτα από τον οποιονδήποτε ελέγχοντα και κατά συνέπεια μειώνεται συνεχώς η «καλώς εννοούμενη» απόσταση που πρέπει να έχει η ηγεσία αλλά και ο υπάλληλος ειδικά όταν απαιτήσει να γίνει «εγκεφαλική» εργασία. Σε κάθε περίπτωση ο οιοσδήποτε ελέγχοντας δεν μπορεί και δεν έχει τη δυνατότητα να ελέγξει σωστά σε έναν χώρο που δεν πληροί τις βασικές προδιαγραφές παρά την εξαιρετική θέα.

- Έλλειψη μηχανοργάνωσης και εξοπλισμού για τη μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Δεν θα πούμε ότι είναι άλλη μια δημόσια υπηρεσία από την οποία απουσιάζει ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός όμως από την άλλη δε διαθέτει καν Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο, δεν έχει μηχανοργανώσει επαρκώς τη Μισθοδοσία της και δεν διαθέτει ούτε ένα σχεδιογράφο (plotter). Όλα αυτά χαρακτηρίζουν σε μεγάλο βαθμό την υφιστάμενη κατάσταση. Τα ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων (Ο.Π.Σ.Ν.Α.) θα δώσουν μια σημαντική ώθηση στο όλο θέμα λύνοντας ένα μεγάλο τμήμα του προβλήματος αλλά πρέπει να υλοποιηθούν με ένα τρόπο, ώστε η μετάβαση να είναι συμβατή με τους στόχους της υπηρεσίας αποφεύγοντας την απαξίωση παλαιών στελεχών, τα οποία, είναι παντελώς απαραίτητα (Andersen & Henriksen, 2006).
- Ανυπαρξία Διοίκησης με Στόχους. Είναι μια διάσταση την οποία θα συναντήσουμε ως «απειλή» και στην περίπτωση της διοικητικής ηγεσίας με έναν ελαφρά διαφορετικό τρόπο. Η έλλειψη στόχων δεν επιτρέπει την μέτρηση της απόδοσης παρά μόνο με ποιοτικά κριτήρια. Εντούτοις, για την πολιτική ηγεσία υπάρχει μια επιπλέον διάσταση αυτή της μη εφαρμογής του νόμου 3230/2004 ο οποίος δεν συνιστά, αντίθετα επιβάλλει την υιοθέτηση ενός συστήματος, για την αξιολόγηση της αποδοτικότητας της διοίκησης.
- Περιορισμένη δυνατότητα Επιμορφωτικών Σεμιναρίων. Σε ένα χώρο που χαρακτηρίζεται από πολυνομία, πιθανώς αντινομία αλλά και εξαιρετικά μεγάλο τεχνολογικό υπόβαθρο θα περίμενε κανείς να υπάρχει και η αντίστοιχη εκπαιδευτική – επιμορφωτική δραστηριότητα, πράγμα που εντούτοις δεν συμβαίνει. Θέματα Γενικού Οικοδομικού Κανονισμού, – εξειδικευμένα ή και γενικά – πληροφορική, αποδοτικοί τρόποι εργασίας θα μπορούσε να είναι μερικά από τα πιο προφανή αντικείμενα σε ένα χρονικό σημείο όπου όλα τα Κοινοτικά Πλαίσια κατευθύνονται ή προωθούν, την «δια βίου εκπαίδευση».
- Περιορισμένος χρόνος. Σε πλήρη συνάφεια με τη σημασία η οποία αποδίδεται στην Πολεοδομία και τον θεσμικό της ρόλο, τα θέματά που καλείται να αντιμετωπίσει, συχνά απαιτούν προσήλωση και δαπάνη χρόνου. Αυτό αποτελεί μια ακόμα απειλή για την πολιτική ηγεσία η οποία θα πρέπει να βρίσκει χρόνο για χειρισμούς ανάλογο με την σημασία της υπηρεσίας, πράγμα εντούτοις το οποίο, μέχρι στιγμής συμβαίνει πλήρως.
- Εσωτερικοί Παράγοντες οι οποίοι θα προσπαθήσουν να μειώσουν το θετικό αποτέλεσμα. Παρότι η συνάφεια και κοινή στοχοθεσία πολιτικής και διοικητικής ηγεσίας είναι δεδομένη, δεν είναι σπάνιο και είναι πιθανό να επιβεβαιωθεί για μια ακόμα φορά η εμφάνιση φαινομένων τα οποία υποσκάπτουν τις διαδικασίες και το τελικό αποτέλεσμα για ανταγωνιστικούς λόγους οι οποίοι δεν χρίζουν καν της αναφοράς μας. Εντούτοις, η καλή συνεργασία της ηγεσίας θα βοηθήσει ώστε τα φαινόμενα αυτά να πάψουν «εν τη γενέσει» τους και τα αντίστοιχα στοιχεία, να αποβληθούν από το σχέδιο.
- «Εξωτερικοί» Παράγοντες οι οποίοι προσκολλούνται, με σκοπό να έχουν τη δυνατότητα επηρεάζουν το πολιτικό σύστημα διοίκησης. Η συνθήκη αυτή, αποτελεί ένα μάλλον πάγιο πρόβλημα διοίκησης της Πολεοδομίας. Από τη στιγμή που η εν λόγω υπηρεσία αποτελεί ένα σημείο μείζονος εξυπηρέτησης του πολίτη «αποκτάει» έντονα επικοινωνιακό χαρακτήρα. Κατά συνέπεια, η προσπάθεια «ημετέρων» παρεμβάσεων είναι μια λογική όσο και ενοχλητική συνέπεια. Θα πρέπει οι χειρισμοί να γίνονται πάντα μέσω της διεύθυνσης της υπηρεσίας με κάθε αποδεκτό πρότυπο και στη συνέχεια η αντιμετώπιση του θέματος να γίνεται με την λογική, η οποία παρουσιάστηκε μέχρι τώρα.

4.2.2.2. Η Διοικητική Ηγεσία

- Έλλειψη «ζωτικού» χρόνου σε βαθμό που καθίσταται εξαιρετικά δύσκολη ακόμα και η διεκπεραίωση των υφισταμένων θεμάτων και κατά συνέπεια, γίνεται σχεδόν αδύνατη η παρακολούθηση, η ανάλυση και εν συνεχεία, ο σχεδιασμός και η αναδιάρθρωση λειτουργιών της υπηρεσίας που χρίζουν βελτίωσης ή επαναπροσέγγισης. Η καθημερινότητα συνθλίβει την ηγεσία της υπηρεσίας και σε ένα βαθμό αυτό είναι λογικό, αφού ο πολίτης προηγείται. Ενδεχομένως, πρέπει να αναζητηθεί μια αποδεκτή λύση ωραρίου κοινού. Επιπρόσθετα, είναι χαρακτηριστικό το γεγονός ότι το γραφείο πρωτοκόλλου της υπηρεσίας προσπαθεί ανεπιτυχώς να αναλάβει και το ρόλο της γραμματείας της Διεύθυνσης. Η ανάγκη γραμματειακής υποστήριξης της Διεύθυνσης είναι αποδεδειγμένη και στην ιδιωτική αλλά και τη δημόσια διοίκηση και η απουσία της μειώνει τον επιτελικό ρόλο που επιβάλλεται να έχει η διεύθυνση. Θα πρέπει να αναζητηθεί λύση ικανής γραμματειακής υποστήριξης η οποία χρησιμοποιώντας τις βασικές αρχές της μηχανογράφησης και των νέων τεχνολογιών, αφενός μεν θα προστατεύει τη διεύθυνση από τις απορίες όλων, αλλά και ανακατευθύνει σωστά τους πολίτες που δικαιολογημένα θέλουν να εξυπηρετηθούν. Αποσυμφόρηση, αποδοτικότητα και διεκπεραίωση υποθέσεων είναι το τρίπτυχο, των απαιτούμενων γραμματειακών αναγκών. Σε κάθε περίπτωση οι μέρες περνούν διεκπεραιωτικά και λιγότερο οργανωτικά.
- Αδυναμία εκπλήρωσης των επιδιώξεων που είχαν κατατεθεί σε προηγούμενες κανονιστικές διατάξεις (7670 / 4-8-2004 – Κανονισμός Ελέγχου και Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών) της υπηρεσίας ή προσπάθειες διοικητικής αναδιάρθρωσης οι οποίες ατόνησαν και κατά συνέπεια εδραίωσαν περαιτέρω, τα προηγούμενα συστήματα λειτουργίας και αυτό δυστυχώς είναι κάτι που το γνωρίζουν άπαντες. Ειδικά όσον αφορά τις προθεσμίες μέσα στις οποίες η υπηρεσία πρέπει να ελέγχει και να ανταποκρίνεται στις υποβαλλόμενες μελέτες, θεωρούνται εξωπραγματικές. Από το συγκεκριμένο σημείο, πηγάζει η ανάγκη αφενός μεν λεπτομερούς ανάλυσης κάθε νέου συστήματος με τη μορφή έρευνας αλλά και η ύπαρξη συναίνεσης και αποφασιστικότητας στην τήρηση του.
- Εμφάνιση «συμπτωμάτων» δημοσιοϋπαλληλικής νοοτροπίας σε τμήμα του προσωπικού. Το φαινόμενο αυτό συνοδεύεται από την έλλειψη αντικειμενικής κρίσης αλλά και αυτό-αξιολόγησης των συγκεκριμένων υπαλλήλων οι οποίοι πιστεύουν ότι λειτουργούν όπως πρέπει. Το φαινόμενο αυτό δυστυχώς, παρότι δεν είναι, διαθέτει όλα τα χαρακτηριστικά των μεταδιδόμενων νοσημάτων, απειλώντας την υπηρεσία συνολικά. Έτσι, είναι σαφές ότι η εφαρμογή του παραπάνω συστήματος είναι σχεδόν επιβεβλημένη σε σχέση με αυτό.
- Αποδεκτή Παραγωγικότητα και Ωράριο Εργασίας. Δεν έχει «κατακτηθεί» ακόμα ένα καθαρό διάστημα παραγωγικότητας των έστω έξι και μισής ωρών - π.χ. 08:30 – 15:00 – ημερησίως από κάθε υπάλληλο, γεγονός το οποίο γενικότερα και ειδικότερα εξοργίζει τον πολίτη που το αντιλαμβάνεται και το οποίο καταλογίζει περισσότερο στην διοικητική ηγεσία παρά στον υπάλληλο. Συζητώντας με συναλλασσόμενους, πολίτες, κυρίως μηχανικούς που περνάνε μεγάλο μέρος της μέρας τους στην Πολεοδομία και άλλους εξυπηρετούμενους από την υπηρεσία είναι γενικά αποδεκτό το ότι οι περισσότεροι υπάλληλοι της υπηρεσίας είναι εξαιρετικά αποδοτικοί. Παρόλα αυτά ένα τμήμα, στο πνεύμα της προηγούμενης παρατήρησης παρουσιάζεται με επιμελή εργασιακή ραστώνη, έχοντας φύγει ήδη στις 14:30 ενώ ξεκίνησε κατ' ουσία στις 09:00 την εργασία του ή και λίγο αργότερα. Παρατηρώντας κάποιος από κοντά θα διαπιστώσει ότι αυτό το ποσοστό υπαλλήλων είναι εξαιρετικά μικρό, όμως το φαινόμενο υπάρχει και πρέπει να αναστραφεί.

- Μηχανογραφική αδυναμία, σε σημαντικό επίπεδο η οποία εντούτοις χρίζει περαιτέρω ανάλυσης. Συζητώντας με τον υπεύθυνο μηχανογραφικών συστημάτων³⁹ της τότε Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων θα χαρακτηρίσει την υπηρεσία της Πολεοδομίας ως μια από τις πιο ικανοποιητικά μηχανογραφημένες, αφού κάθε υπάλληλος διαθέτει ένα Η/Υ, τον οποίο χρησιμοποιεί σε μικρό ή μεγάλο βαθμό, είτε σε σχέση με εργαλεία γραφείου, είτε σε σχέση με εργαλεία CAD⁴⁰. Παρόλα αυτά, η σχετική αδυναμία που αναφέρθηκε προέρχεται από το γεγονός ότι το ίδιο το αντικείμενο της Πολεοδομίας είναι από τα πλέον εκσυγχρονισμένα στον τομέα αυτό. Είναι σχεδόν αδύνατον να διαπιστώσει κανείς κάποιο γραφείο μηχανικού χωρίς μηχανογράφηση γεγονός σχετικά αναντίστοιχο με την Πολεοδομία. Αυτό μπορεί να δημιουργήσει τριγμούς, ειδικά υπό την σχετικά βίαιη μετάβαση στο στάδιο της «Ηλεκτρονικής Πολεοδομίας», η οποία έρχεται.
- Μη ύπαρξη στοχοποίησης και μετρήσιμης αποδοτικότητας κατά το Νόμο 3230/2004. Ένα από τα βασικότερα σημεία αδυναμίας του συγκεκριμένου συστήματος Διοίκησης όπως άλλωστε και εν συνόλω της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης. Δεν υπάρχει κανένα σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης. Δείκτες αποδοτικότητας ή παρεμφερή ποσοτικά στοιχεία απουσιάζουν πλήρως. Με λίγα λόγια κανένας υπάλληλος δεν είναι δεσμευμένος για το μέτρο απόδοσης και την εξ' αυτού αξιολόγησή του, ενώ οι ποιοτικοί στόχοι που τίθενται – π.χ. διεκπεραίωση εκκρεμούντων οικοδομικών αδειών – τοποθετούνται πάντα σε επίπεδο ομάδας ή τμήματος και όχι υπαλλήλου. Έτσι τυπικά η ευθύνη είναι πάντα ομαδική ενώ υφίστανται διαφορές ατομικής απόδοσης που είναι εξαιρετικά εμφανείς και δεν απορρέουν μόνο από τη διαφορά εμπειρίας αλλά και από την έλλειψη προσωπικών κινήτρων και φιλοδοξιών των υπαλλήλων. Χρειάζεται στο σημείο αυτό απλούστατα να εφαρμοσθεί η νομοθεσία και η εφαρμογή συστημάτων διοίκησης με στοχοθεσία. Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (Κ.Π.Α. – Νόμος 3230) θα πρέπει οπωσδήποτε να τεθεί σε εφαρμογή και να υπάρξουν ατομικοί και όχι μόνο ομαδικοί στόχοι με γνώμονα την καλύτερη κατανομή εργασίας, αλλά και τη βέλτιστη εξυπηρέτηση του πολίτη.
- Έλλειψη καθορισμένων διαδικασιών, η οποία σε μεγάλο βαθμό αιτιολογείται και προέρχεται και από την αδυναμία εξεύρεσης χρόνου η οποία προσδιορίστηκε αρχικά. Έτσι, ακόμα και στην περίπτωση κοινών και συνηθισμένων διαδικασιών (π.χ. δικαιολογητικών) δεν υπάρχει τυποποίηση πράγμα το οποίο εάν γινόταν θα διευκόλυνε σε μεγάλο βαθμό εξυπηρετούντες και εξυπηρετούμενους. Το ίδιο μπορεί κανείς να διαπιστώσει και σε ακόμα χαμηλότερο επίπεδο όπως αυτών των πρότυπων εντύπων, φορμών αλλά και υποδειγμάτων, τα οποία έχουν συνταχθεί ανά τμήμα αλλά θα πρέπει να οργανωθούν και να διαχειριστούν ενιαία πλέον ώστε να είναι δυνατή η αποτελεσματική χρησιμοποίησή τους από το κοινό για την καλύτερη υπηρεσιακή εικόνα.
- Έλλειψη συνεπούς επικοινωνίας και διάχυσης της ενδο-υπηρεσιακής πληροφόρησης. Ανήκει στις αυτονόητες διαδικασίες ποιοτικής εξυπηρέτησης ακόμα και μιας μικρής ιδιωτικής επιχείρησης, η διαδικασία να μαζεύονται τα στελέχη μια τουλάχιστον φορά την εβδομάδα για να συντονίσουν της ενέργειες της περιόδου που θα ακολουθήσει ή να γίνει απολογισμός για τις ενέργειες που προηγήθηκαν. Φυσική συνέπεια αυτού είναι η μη ή λανθασμένη ενημέρωση κάποιων στελεχών για τα δρώμενα και η έλλειψη σχεδιασμού γεγονόσ που θα χρειαστεί να γίνει σε κάθε περίπτωση δομημένης διοίκησης.

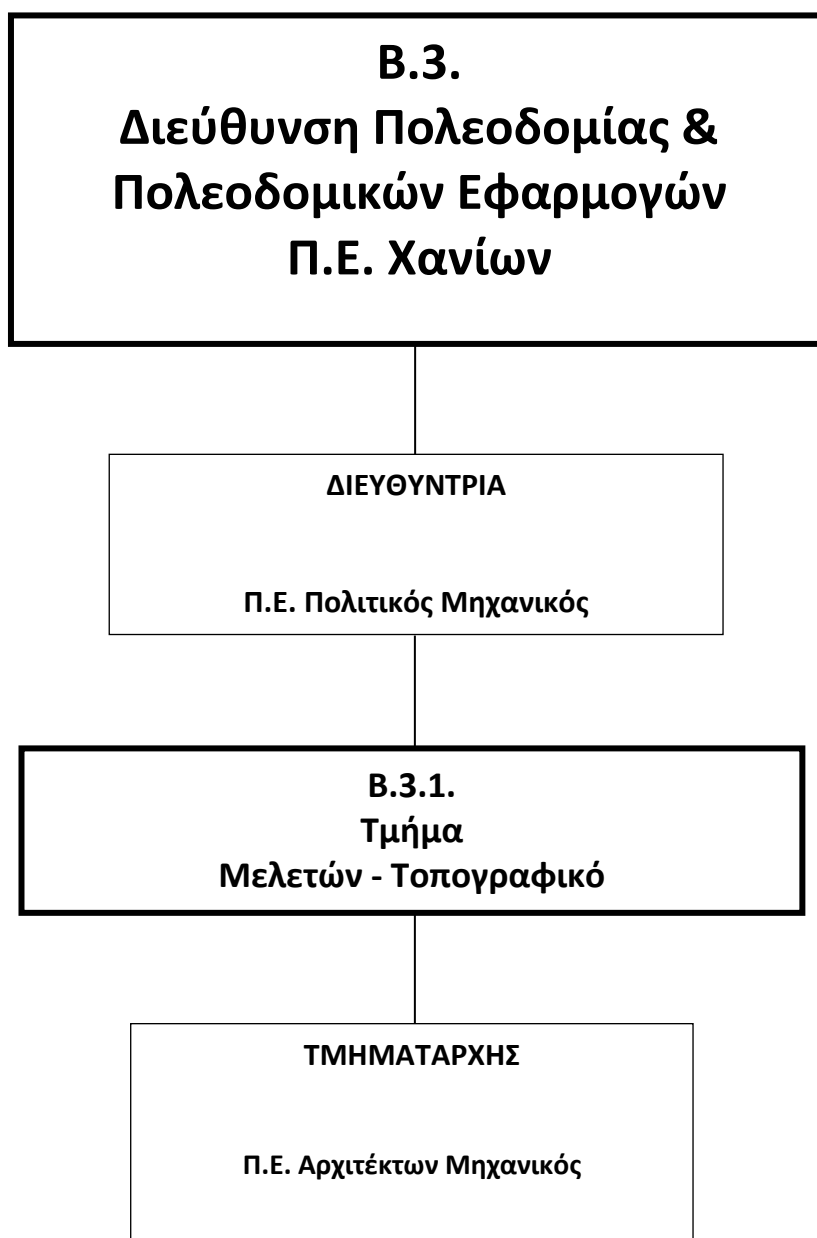
³⁹ ICT Manager

⁴⁰ Computer Aided Design

- Έλλειψη κινήτρων, διοικητικών και κυρίως οικονομικών. Δεν «κομίζουμε γλαύκας εις Αθήνας» λέγοντας ότι ένας βασικός μισθός λίγο κάτω από τα 1.200 € αποτελεί αντικίνητρο για την ηγεσία οποιασδήποτε δομής. Η κατάργηση των επιδομάτων, ειδικά σε ένα κατ' εξοχήν τεχνικό αντικείμενο όπως αυτό της Πολεοδομίας, θα επιτείνει το πρόβλημα. Η πραγματικότητα αυτή, αποτελεί χαρακτηριστικό του μεγαλύτερου τμήματος της δημόσιας διοίκησης αλλά η παρούσα έρευνα δεν μπορεί να μην το λάβει υπόψη της αφού οι συνέπειες της, επηρεάζουν και την επίτευξη των στόχων της ηγεσίας.
- Απομάκρυνση της ηγεσίας από τα επί μέρους τμήματα της υπηρεσίας. Πέρα από το ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα μπορούσε να παρέχει αρκετές λύσεις στο θέμα αυτό, η ηγεσία θα έπρεπε να ελέγχει τουλάχιστον φυσικά με την παρουσία και την καθοδήγησή της, την έναρξη, την εξέλιξη και την λήξη κάθε εργασιακής μέρας των επιμέρους τμημάτων της υπηρεσίας και των στελεχών τους. Στο σημείο αυτό θα αναφέρω το κλασσικό διοικητικό παράδειγμα «ιστορικών» ιδιοκτητών – ηγετών βιομηχανικών κολοσσών που αφιέρωναν ένα μεγάλο τμήμα του χρόνου τους στην εποπτεία όλων των χώρων της επιχείρησης ακόμα και των φαινομενικά ασήμαντων. Η έλλειψη χρόνου στερεί από την ηγεσία την επαφή αυτή με αποτέλεσμα να μη γίνεται δυνατή η κατά περιπτώσεις «στενή» επικοινωνία με τον πολίτη – πελάτη, αλλά και τα προβλήματά του.
- Έλλειψη αξιολόγησης της σημασίας της Διεύθυνσης Πολεοδομίας ως υπηρεσία γενικότερα. Δεν είναι παράξενο το ότι εν γένει διατυπώνεται η άποψη ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία είναι η σημαντικότερη. Κοινωνικοί, πολιτικοί, οικονομικοί, οικιστικοί ή περιβαλλοντικοί λόγοι μπορούν να τεκμηριώσουν την προηγούμενη άποψη, εντούτοις, οι ενέργειες δεν είναι ανάλογες της παραπάνω εκπεφρασμένης αρχής. Για παράδειγμα παρόλο που όλοι συμφωνούν για την ανάγκη ενδυνάμωσης της υπηρεσίας, οι προτάσεις ή οι μεταφορές υπαλλήλων δεν είναι πάντα οι καλύτερες σε σχέση με τις προαναφερθείσες απαιτήσεις. Είναι απαραίτητο, οι όποιες μεταφορές ή μετακινήσεις να γίνονται με άξονα τη σημαντικότητα της υπηρεσίας, τη δυσκολία εκπαίδευσης και μεταφοράς τεχνογνωσίας και όχι την εκάστοτε, υποχρεωτική, επιβαλλόμενη μετακίνηση.
- Έλλειψη εξατομικευμένης προσέγγισης. Η μαζικότητα του φόρτου εργασίας δεν αφήνει σε ορισμένες περιπτώσεις την ηγεσία να διαπιστώσει την ανάγκη ειδικών – σε κάθε περίπτωση νομότυπων - χειρισμών σε μια περίπτωση όπου για τους οποιουδήποτε λόγους ο πολίτης έχει ξεπεράσει κάθε όριο αντοχής. Σε περίπτωση που ο πολίτης έχει έστω και μικρό ποσοστό δίκιου θα μεταφέρει το χειρότερο μήνυμα στην κοινωνία κάνοντας τη χειρότερη «διαφήμιση». Καλό είναι στο σημείο αυτό να θυμόμαστε ότι το αρνητικό μήνυμα είναι κατά πολύ ισχυρότερο και γρηγορότερα μεταδιδόμενο – δέκα ως είκοσι φορές – από ότι το θετικό. Το σημείο αυτό απαιτεί γρήγορους, ουσιαστικούς αλλά το κυριότερο σωστά επικοινωνιακούς χειρισμούς ώστε ο πολίτης να γίνει ο διαφημιστής.
- Πιθανή δυσπιστία από τους συναλλασσόμενους. Παρότι όλα τα οποία προαναφέρθηκαν είναι εξαιρετικά σημαντικά και επίσης είναι σίγουρο ότι θα βοηθήσουν την προσπάθεια της υπηρεσίας για καλύτερη εξυπηρέτηση δεν είναι σίγουρο ότι θα αντιμετωπιστούν με θετικό πνεύμα από τους συναλλασσόμενους και θα πρέπει να γίνουν συνδυασμένα ώστε να φανεί και να αναδειχθεί η χρησιμότητά τους. Για παράδειγμα, μια δίωρη συνάντηση στελεχών και ηγεσίας της υπηρεσίας μπορεί να οδηγήσει τον κόσμο να τη θεωρήσει ως δύο ακόμα ώρες προσχηματικό χασομέρι. Πρέπει η διοικητική ηγεσία να είναι εξαιρετικά προσεκτική στον τρόπο υλοποίησης, γιατί ο πελάτης μας κρίνει, ενώ δεν κρίνεται ο ίδιος.

4.3. Τμήμα Μελετών – Τοπογραφικού – Παρουσίαση

Είναι το πρώτο από τα τμήματα που θα παρουσιάσουμε τα οποία αποτελούν την Διεύθυνση Πολεοδομίας και η τοποθέτησή του στη σειρά αυτή απλά ακολουθεί την σειρά της Απόφασης Αριθμός 85 / ΦΕΚ 1984 / 30-12-2005 του Νομάρχη Χανίων σχετικά με τον Οργανισμό της τότε Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης. Το οργανόγραμμα του Τμήματος Μελετών παρουσιάζεται συνοπτικά αμέσως παρακάτω και αναλυτικά στην επόμενη σελίδα.



Σχήμα 4. 3 : . Οργανόγραμμα της Ηγεσίας του Τμήματος Μελετών – Τοπογραφικού

B.3.
Διεύθυνση Πολεοδομίας &
Πολεοδομικών Εφαρμογών
Π.Ε. Χανίων

ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ

Π.Ε. Πολιτικός Μηχανικός

B.3.1.
Τμήμα
Μελετών - Τοπογραφικό

ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ

Π.Ε. Αρχιτέκτων Μηχανικός

**Γραφείο Χωροταξικού
– Πολεοδομικού**

Π.Ε. Πολεοδόμος-
Χωροτάκτης Μηχανικός

Π.Ε. Αρχιτέκτων Μηχανικός

Π.Ε. Αρχιτεκτόνων

Δ.Ε. Τεχνικών Σχεδιαστών

Η Δ.Ε. Stage, ασκεί
παράλληλα καθήκοντα και στα
(2) Γραφεία του Τμήματος.

Η Π.Ε. Πολ. Μηγ/κών ασκεί
παράλληλα καθήκοντα στο
Γραφείο Τοπογραφικού.

Η Π.Ε. Αρχιτεκτόνων ασκεί
παράλληλα καθήκοντα στο
Γραφείο Τοπογραφικού.

Η Δ.Ε. Τεχνικών Σχεδιαστών
ασκεί παράλληλα καθήκοντα
στο Γραφείο Χωροταξικών &
Πολεοδομικών Θεμάτων.

**Γραφείο
Τοπογραφικού**

Π.Ε. Πολιτικός Μηχανικός

Π.Ε. Τοπογράφος Μηχανικός

Π.Ε. Τοπογράφος Μηχανικός

Π.Ε. Τοπογράφος Μηχανικός

Σχήμα 4. 4 :: Οργανόγραμμα του Τμήματος Μελετών – Τοπογραφικού

Θα ξεκινήσουμε την αναφορά μας στο Τμήμα Μελετών – Τοπογραφικού με την επισήμανση ότι από αυτό αρχίζει ο χωροταξικός σχεδιασμός του Νομού, ακολουθεί ο πολεοδομικός σχεδιασμός και καταλήγει στην εφαρμογή του. Το εύρος αυτό του αντικειμένου το οποίο αναλύεται και στις επόμενες σελίδες του εγχειριδίου, αναδεικνύει σε μεγάλο βαθμό την ποσότητα, την ποιότητα αλλά κυρίως τη σημαντικότητα των θεμάτων τα οποία καλείται να αντιμετωπίσει το εν λόγω τμήμα. Εδώ θα πρέπει επίσης να αναφερθούμε στο γεγονός ότι, τα στελέχη του τμήματος, αποτελούν παλαιό και εξαιρετικά έμπειρο προσωπικό, το οποίο από τότε που ξεκίνησε ο σχεδιασμός του Νομού με το Νόμο 1337/83, έχει παρακολουθήσει την πλήρη πορεία του παρέχοντας τις γνώσεις του σε όποιον του ζητηθεί, ιδιώτη ή φορέα.

Το Τμήμα Μελετών – Τοπογραφικού έχει επίσης επιφορτισθεί με την λειτουργία της Επιτροπής Πολεοδομικού και Αρχιτεκτονικού Ελέγχου (Ε.Π.Α.Ε.) για την οποία θα γίνει ιδιαίτερη αναφορά στη συνέχεια, επειδή έχει άμεση σχέση με το φόρτο εργασίας ο οποίος, προκύπτει από την ποσότητα των οικοδομικών αδειών, που διαχειρίζεται το αντίστοιχο τμήμα.

Για να γίνουμε πιο συγκεκριμένοι, π.χ. κατά το 2008 οι φάκελοι οικοδομικών αδειών που πρωτοκολλήθηκαν στην Διεύθυνση Πολεοδομίας ανήλθαν στις 1.639 (έγγραφο 11.01.10 της υπηρεσίας). Από τον παραπάνω αριθμό αδειών στο πρωτόκολλο της ΕΠΑΕ υποβλήθηκαν οι 1.454 - ποσοστό 88.7% - από αυτές ενώ τελικά διεκπεραιώθηκαν από την ίδια επιτροπή, οι 1.308, ποσοστό 89,9%! Παρόμοιοι αριθμοί ακολουθούν το εν λόγω τμήμα ακόμα και σήμερα. Οποιοδήποτε ειδικό κτίριο πρέπει να περνάει αρχικά από τον έλεγχο της Ε.Π.Α.Ε. πράγμα το οποίο αυξάνει σε πολύ μεγάλο βαθμό, τον αριθμό των ελεγχόμενων υποθέσεων.

Η Ε.Π.Α.Ε. δεν είναι αμιγής υπηρεσία της Πολεοδομίας ή της Π.Ε. Χανίων. Συνεδριάζει στους χώρους της ή και στους χώρους της Πολεοδομίας, προεδρεύεται από αρχιτέκτονα υπάλληλο της Π.Ε., εντούτοις, ως επιτροπή αποτελείται και από άλλα μέλη, που ορίζονται π.χ. από το Σύλλογο Αρχιτεκτόνων, το Τ.Ε.Ε. ή τους Ελεύθερους Επαγγελματίες Μηχανικούς.

Ενώ η προηγούμενη παρατήρηση αναδεικνύει την ποσότητα, η ποιότητα του έργου της εν λόγω επιτροπής είναι ενδεχομένως και η σημαντικότερη. Ελέγχοντας την μορφή, την κύρια χρήση, τους περιβάλλοντες χώρους και άλλα βασικά χαρακτηριστικά των προς αδειοδότηση ακινήτων αποτελεί μια από τις υπηρεσίες η οποία μπορεί να κατηγορηθεί στο μέλλον ότι έχει την ευθύνη για φαινόμενα άναρχης και αισθητικά ελλιπούς οικιστικής ανάπτυξης. Με λίγα λόγια, ίσως και να μην είμαστε σε θέση αυτή τη στιγμή να προσδιορίσουμε τη συμμετοχή της εν λόγω επιτροπής, στην «πολεοδομική εικόνα» του αύριο, για το Νομό μας. Η διαπίστωση αυτή ενδεχομένως ισχύει για κάθε αντικείμενο της Πολεοδομίας αλλά στο εν λόγω τμήμα και την ΕΠΑΕ έχει μια ιδιαίτερη συμμετοχή, αφού εκεί υπάρχουν συγκεκριμένοι περιορισμοί που επιβάλλουν στα άτομα που συμμετέχουν σε αυτή να έχουν πολυετή απασχόληση στις οικοδομικές μελέτες ή και να έχουν διακριθεί σε σχετικούς διαγωνισμούς.

Η ΕΠΑΕ συνεδριάζει – υπό την προεδρία της προϊσταμένης του τμήματος μελετών και τοπογραφικού – τακτικά κάθε Τετάρτη ενώ είναι δυνατόν λόγω φόρτου εργασίας να συνεδριάσει έκτακτα και Δευτέρες ή Παρασκευές ελέγχοντας ένα αριθμό μελετών που μπορεί να φτάσει ή να ξεπεράσει και τις σαράντα (40) έχοντας ένα μέσο όρο γύρω στις (30).

Θα ήταν λάθος εντούτοις, να επικεντρωθούμε μόνον στη λειτουργία της Επιτροπής Πολεοδομικού & Αρχιτεκτονικού Ελέγχου (Ε.Π.Α.Ε.), σχετικά με τις δραστηριότητες του Τμήμα Μελετών – Τοπογραφικού, παρόλο που η μικρή αυτή αναφορά χαρακτηρίζει όπως προαναφέραμε σε μεγάλο βαθμό το φόρτο εργασίας που καλείται να αντιμετωπίσει ετησίως.

Με βάση την απόφαση 85/30.12.2004 (ΦΕΚ 1894), η οποία σχετίζεται με τον οργανισμό εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας της Ν.Α. του Νομού Χανίων, το Τμήμα Μελετών – Τοπογραφικού είναι επιφορτισμένο με τις παρακάτω αρμοδιότητες τις οποίες αναφέρουμε:

- Η ρύθμιση κτιριολογικών θεμάτων (όπως ο καθορισμός υπέργειων ή εν μέρει υπόγειων στεγασμένων χώρων στάθμευσης αυτοκινήτων άνω των πενήντα - 50 - θέσεων).
- Η ρύθμιση Πολεοδομικών θεμάτων γενικά.
- Οι οριοθετήσεις οικισμών.
- Θέματα τα οποία αφορούν Οικοδομικούς Συνεταιρισμούς.
- Ο Προγραμματισμός και η οικονομική παρακολούθηση προγραμμάτων.
- Η επιμέλεια συγκρότησης και λειτουργίας του Συμβουλίου Χωροταξίας, Οικισμού και Περιβάλλοντος (Σ.Χ.Ο.Π.).
- Η σύνταξη διακηρύξεων για την εκδήλωση ενδιαφέροντος για την ανάθεση πολεοδομικών χωροταξικών κ.λπ. μελετών γενικά.
- Ο Χαρακτηρισμός κοινοτικών δρόμων (κυρίων) προϋφιστάμενων του 1923.
- Η διατύπωση εισηγήσεων για την χωροθέτηση έργων και λειτουργιών.
- Η εκπόνηση και επίβλεψη Μελετών Χωροταξικών, Γενικών Πολεοδομικών Σχεδίων, ΣΧΟΟΑΠ, ΠΕΡΠΟ, πολεοδομικών μελετών πόλεων και οικισμών και η σύνταξη εισηγήσεων στο Συμβούλιο ΣΧΟΠ για την έγκρισή τους.
- Η διατύπωση προτάσεων για το χαρακτηρισμό οικισμών ή μεμονωμένων κτιρίων ως διατηρητέων και η μέριμνα για την προστασία και ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς.
- Η τήρηση αρχείου χαρτών και ρυμοτομικών διαγραμμάτων, διαταγμάτων, πινακίδων εφαρμογής εγκεκριμένων ρυμοτομικών σχεδίων, όρων δόμησης, τεχνικών εκθέσεων και διαγραμμάτων εφαρμογής, η παροχή πληροφοριών και έκδοση σχετικών βεβαιώσεων.
- Η επίβλεψη Μελετών Τοπογράφησης, Κτηματογράφησης και πράξεων Εφαρμογής και στις διορθώσεις αυτών.
- Η Σύνταξη πράξεων Τακτοποίησης προσκύρωσης και αναλογισμού αποζημίωσης λόγω ρυμοτομίας.
- Η Σύνταξη διακηρύξεων για εκδήλωση ενδιαφέροντος για ανάθεση τοπογραφικών εργασιών και πράξεων εφαρμογής.
- Ο Έλεγχος Εφαρμογής των ρυμοτομικών σχεδίων στο έδαφος, ο έλεγχος και η έγκριση υψομετρικών μελετών και η έκδοση βεβαιώσεων για την οικοδομησιμότητα των γηπέδων, προκαταβολή εισφοράς σε χρήμα για την έκδοση οικοδομικών αδειών πριν την πράξη εφαρμογής.
- Ο Προσωρινός καθορισμός οριογραμμών αιγιαλού και ο προσδιορισμός γραμμής δόμησης.
- Η Διόρθωση ασυμφωνίας μεταξύ εγκεκριμένου σχεδίου και της εφαρμογής του στο έδαφος, οικοδομησιμότητα τυφλών οικοπέδων.

4.3.1. Αντικείμενα Τμήματος Μελετών – Τοπογραφικού – Υπογραφή από Περιφερειάρχη

- Τροποποίηση εγκεκριμένου σχεδίου πόλης, σε συμμόρφωση προς δικαστική απόφαση με την οποία βεβαιώνεται η αυτοδίκαια ανάκληση απαλλοτρίωσης ή αίρεται επιβληθείσα ρυμοτομική απαλλοτρίωση ή επιβληθέν βάρος σε ιδιοκτησία για κοινωφελή σκοπό.
- Τροποποίηση εγκεκριμένου σχεδίου πόλης για καθορισμό κοινόχρηστων χώρων.
- Σημειακή τροποποίηση ρυμοτομικού σχεδίου προκειμένου να καταστεί δυνατή η εφαρμογή του. Σε περίπτωση μετατόπισης οδού όταν δεν μεταβάλλεται το πλάτος και η ευθυγράμμιση της οδού/
- Ο καθορισμός κοινωφελών χώρων σε περιοχές εκτός σχεδίου πόλης, σύμφωνα με το άρθρο 26 του Νόμου 1337 / 83, όπως ισχύει, εφόσον προβλέπεται από το Γενικό Πολεοδομικό Σχέδιο (Γ.Π.Σ.).
- Τροποποίηση ρυμοτομικού σχεδίου για μετατροπή οδού σε πεζόδρομο.
«Οι προηγούμενες ρυθμίσεις – 1 έως 5 – δεν ισχύουν εφόσον εμπίπτουν σε περιοχές ιδιαίτερου φυσικού καλώ ή σε κηρυγμένους αρχαιολογικούς χώρους ή σε δάση και δασικές εκτάσεις ή σε περιοχές που προστατεύονται σύμφωνα με τα άρθρα 18 & 19 του Νόμου 1650 / 1986 (ΦΕΚ 160Α) ή βάσει διεθνών συνθηκών ή σε κηρυγμένους παραδοσιακούς οικισμούς ή εμπίπτουν σε ζώνη πλάτους 500 μ. από αυτή.»
- Αναγνώριση κύριου ή μοναδικού κοινοτικού δρόμου σε εκτός σχεδίου περιοχές για να ισχύουν οι παρεκκλίσεις αρτιότητας.
- Καθορισμός κοινόχρηστων χώρων πλάτους μεγαλύτερου των 4.00 μέτρων – έως και 8.00 μέτρων – σε οικισμούς κάτω των δύο χιλιάδων (2.000) κατοίκων.
- Αύξηση της δόμησης επιφανείας οικοπέδου κατά τριάντα τοις εκατό (30%) παραχωρούμενου τμήματός του για τη δημιουργία κοινόχρηστου χώρου.
- Αναγνώριση οικοπέδων ως τυφλών.
- Αναγνώριση οδών, προϋφιστάμενων του 1923 εντός σχεδίου πόλεως.
- Διόρθωση ασυμφωνιών σχεδίων πόλεων κατά το Π.Δ. 18.10.25.
- Διορθωτικές πράξεις εφαρμογής κυρωμένων πράξεων εφαρμογής.
- Πράξεις αναλογισμού – προσκυρώσεις οικοπέδων – τακτοποιήσεις.
- Κύρωση Πράξεων Εφαρμογής.
- Έγκριση συγκριτικού πίνακα μελετών.
- Υπογραφή συμβάσεων για μελέτες οι οποίες ανατίθενται στη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση.
- Απόφαση ανάθεσης εκπόνησης μελέτης.
- Απόφαση καθορισμού μελών επιτροπής (ΕΠΑΕ, ΣΧΟΠ Νομού, Επιτροπών Παρακολούθησης Μελετών).
- Απόφαση σχηματισμού ιδιωτικού σχεδίου ή όχι κατά το άρθρο 20 του Ν. Διατάγματος της 17.07.23.

4.3.2. Αντικείμενα Τμήματος Μελετών – Τοπογραφικού - Υπογραφή Διευθυντή Πολεοδομίας

- Απαντήσεις για τον υπολογισμό των εισφορών σε γη και χρήμα στις νέο-εντασσόμενες περιοχές σε σχέδια πόλεων του Νομού.
- Απαντήσεις για το επιτρεπτό της χρήσης περιοχής.
- Απαντήσεις σε καταγγελίες και αιτήματα Πολιτών.
- Απαντήσεις σε νομικά κείμενα Πολιτών (Εξώδικες Διαμαρτυρίες κ.λπ.).
- Απαντήσεις σε αλληλογραφία με το Υ.ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε., φορείς, υπηρεσίες, δήμους, σχετικές με τα αντικείμενα του τμήματος.
- Απαντήσεις σε αλληλογραφία με το Συνήγορο του Πολίτη, Προσφυγές στο Συμβούλιο της Επικρατείας ή τα Διοικητικά Δικαστήρια, προσφυγές στην Περιφέρεια Κρήτης κ.λπ.
- Απαντήσεις σχετικές με τον καθορισμό Οικοδομικών γραμμών.
- Απαντήσεις σε αυτοψίες για όρια οικισμών, αιγιαλού ρεμάτων.
- Διαδικασίες για τον καθορισμό Οικοδομικών γραμμών.
- Διαδικασίες καθορισμού τυφλών οικοπέδων.
- Διαδικασίες εισήγησης προς το ΣΧΟΠ Νομού Χανίων για την αναγνώριση οδών προϋφιστάμενων του 1923 σε εγκεκριμένα σχέδια πόλης.
- Εισήγησης τροποποιήσεων των εγκεκριμένων σχεδίων πόλης και των ορίων οικισμών.
- Σύνταξη αλληλογραφίας που αφορά στις επιβλέψεις μελετών: Πολεοδομικών, Πράξεων Εφαρμογής, Χωροταξικών, Γενικών Πολεοδομικών Σχεδίων, Οικοδομικούς Συνεταγισμούς, ΣΧΟΟΑΠ και παράλληλη διεκπεραίωση τους (αποστολή σε φορείς, υπηρεσίες, εισηγήσεις κ.λπ.).
- Βεβαιώσεις αρτιότητας οικοπέδων.
- Θεωρήσεις όρων δόμησης περιοχών.
- Διαδικασίες υπολογισμού αξίας επικειμένων στους κοινόχρηστους χώρους και στα νέα οικοπέδα σχεδίων πόλεων.
- Εισηγήσεις στο ΣΧΟΠ για παραχώρηση δρόμων σε οικισμούς κάτω των 2.000 κατοίκων & θεώρηση κατάτμησης οικοπέδων.
- Εισηγήσεις στο ΣΧΟΠ και αλληλογραφία για αναγνώριση κύριων κοινοτικών δρόμων.
- Πρόσκληση για παράδοση ακινήτων σε κυρωμένες πράξεις εφαρμογής.
- Κοινοποιήσεις διορθωτικών πράξεων εφαρμογής στους αρμόδιους.
- Εισήγηση στο Νομαρχιακό Συμβούλιο για μείωση αποστάσεων επέκτασης του εγκεκριμένου σχεδίου πόλης γύρω από τα κοιμητήρια.
- Απόφαση καθορισμού μελών επίβλεψης μελετών.
- Εισήγηση στο Νομαρχιακό Συμβούλιο για τη μελέτη Γενικών Κατευθύνσεων ΠΕΡΠΟ (περιοχές ειδικά ρυθμιζόμενων πολεοδομικών όρων) του Νομού Χανίων.
- Υπογραφή λογαριασμών μελετών.

4.3.3. Δυνατότητες – Ευκαιρίες – Πλεονεκτήματα.

- Εξαιρετικά παραγωγικό τμήμα τουλάχιστον στο επίπεδο της Ε.Π.Α.Ε. Βρίσκεται σχεδόν πάντα σε κατάσταση ολοκλήρωσης των θεμάτων του. Το ότι δεν εμφανίζονται φαινόμενα μεγάλων καθυστερήσεων αποτελεί ένα γεγονός που οφείλεται κυρίως στην διάθεση της διεύθυνσης του Τμήματος για έκτακτες συνεδριάσεις της, οι οποίες καλύπτουν ικανοποιητικά εναπομένουσες εκκρεμότητες, όταν δείχνουν να καθυστερούν.
- Νομοθετική γνώση και ενημέρωση σε επίπεδο διατριβής, χαρακτηρισμός μάλλον επιεικής. Ξεκινώντας από την προϊσταμένη, η νομική τεκμηρίωση είναι άψογη για κάθε θέμα. Προσωπικά, ποτέ δεν διαπίστωσα λάθος σε θεωρητικό ή νομικό επίπεδο. Παράλληλα ο μικρός αριθμός των υπαλλήλων του τμήματος βοηθάει την αποτελεσματική διάχυση όλης αυτής της πληροφορίας. Πάντως αυτό μπορεί να αποτελέσει και πρόβλημα στο μέλλον αφού όπως θα δούμε η διάδοχη κατάσταση όταν έρθει, πιθανόν θα κληθεί να αντιμετωπίσει, εξαιρετικά δύσκολο στάδιο(α) προσαρμογής.
- Παράλληλη εργασιακή βοήθεια και σε άλλα τμήματα όπως το Οικοδομικών Αδειών. Το οργανόγραμμα αποδεικνύει την παραπάνω πρόταση, εντούτοις σε μια υπηρεσία που αντιμετωπίζει υπό-στελέχωση, οι ενέργειες αυτές μπορεί να αποδειχθούν επιζήμιες για το τμήμα που αποψιλώνεται παρότι κάτι τέτοιο βελτιώνει τη συνολική ομαδική απόδοση.
- Εν τέλει, το τμήμα αυτό δείχνει να είναι ένα από τα πιο «τακτοποιημένα» και συμβατοποιημένα με τις υποχρεώσεις και προθεσμίες προς τον πολίτη και τις υπηρεσίες.

4.3.4. Αδυναμίες – Κίνδυνοι – Μειονεκτήματα.

- Ανεπάρκεια Προσωπικού. Η παράλληλη εργασιακή βοήθεια την οποία αναφέραμε πριν ως θετικό στοιχείο αποτελεί πλεονέκτημα για το σύνολο της υπηρεσίας αλλά δεν θα πρέπει να συνεχιστεί περαιτέρω γιατί το αποτέλεσμα θα είναι το Τμήμα Μελετών π.χ., να μείνει μόνο με την τμηματάρχη του χωρίς να πρέπει να ξεχνάμε και τις ανάγκες του Τοπογραφικού, ειδικά εάν αναλάβει χαρακτήρα αρωγού προς το Τμήμα Οικοδομικών Αδειών, ένα χαρακτήρα η ανάγκη του οποίου θα περιγραφεί στη συνέχεια. Μια βασική διοικητική αρχή αποτελεί το αξίωμα ότι *«κανένα τμήμα δεν μπορεί να έχει λιγότερα από δύο (2) άτομα»*. Έτσι πρέπει να επανεξεταστεί σοβαρά η στελέχωση του τμήματος πράγμα που εξάλλου έχει συζητηθεί στο παρελθόν αλλά θα φανεί και στις προτάσεις. Η φράση της Τμηματάρχου ότι, *«όλοι πλέον ασχολούνται με την Έκδοση Αδειών»*, παρότι εκφράσθηκε με διακριτικότητα, δείχνει προς την άποψη του *«δέον όπως τηρηθεί μέτρο»*.
- Πιθανή «απώλεια» νομοθετικής εμπειρίας. Αναφερθήκαμε στη νομική επάρκεια του τμήματος. Διαπίστωσα την ύπαρξη ενός κωδικοποιημένου συστήματος φακέλων το οποίο αναλυόταν «δενδρικά» σε υπό-φακέλους ανάλογα με τα θέματα – νομοθετήματα του τμήματος. Με τα χρόνια αυτοί οι φάκελοι συμπληρώθηκαν περιέχοντας παλαιά και νέα στοιχεία της κείμενης νομοθεσίας. Δυστυχώς όλος αυτός ο «πλούτος» έχει καταλήξει στο αρχείο της υπηρεσίας. Η νέα μορφή αυτών των αρχείων αντικαθίσταται σιγά – σιγά από τις βάσεις δεδομένων που παρέχουν κάποιες υπηρεσίες. Η εμπειρία είναι κάτι πολύ σημαντικό αλλά συνήθως φεύγει μαζί με αυτόν που τη διαθέτει. Η γνώση αντίθετα είναι κάτι απόλυτα καταγεγραμμένο και παραμένει στο χώρο ή την υπηρεσία ακόμα κι όταν αυτός που την έχει φεύγει. Θα πρέπει να μετατρέψουμε, όλη την εμπειρία μας σε γνώση.

- Αδυναμία Εξεύρεσης Χρόνου Εργασίας χωρίς παρουσία κοινού. Μετά την ανάλογη διαπίστωση έλλειψης χρόνου της ηγεσίας της Πολεοδομίας το εν λόγω θέμα τίγεται κι εγώ. Αποτελεί βούληση και της πολιτικής ηγεσίας να θεσμοθετηθεί ωράριο κοινού ώστε ο χρόνος και το αντικείμενο εργασίας να μπορεί να οργανωθεί καλύτερα από τη μεριά των στελεχών όλων των τμημάτων. Απλά, αυτό πρέπει να οργανωθεί σωστά, να μην αποκλίνει από τις κείμενες διατάξεις, να μπορεί ο πολίτης να γνωρίζει πότε μπορεί να βρει τους υπεύθυνους και γενικά θα πρέπει να γίνει με ένα τρόπο ώστε η όλη διαδικασία να είναι και να φαίνεται προς όφελος του πολίτη. Ένα από τα πιο ουσιαστικά σημεία της αλλαγής του συστήματος και παράλληλα, ένα από τα πιο επικοινωνιακά στοιχεία του.
- Εξεύρεση Χώρου Συνεδριάσεων. Το πρόβλημα, εντάσσεται στη γενικότερη έλλειψη υποδομών της υπηρεσίας. Πρέπει να βρεθεί κατάλληλος χώρος – η αίθουσα συσκέψεων της Ν.Α. - για τη συνεδρίαση επιτροπών που παρακολουθούν τις μελέτες που επιβλέπει το τμήμα. Επίσης, όταν συνεδριάζει η ΕΠΑΕ σε κοινό χώρο με άλλους υπαλλήλους οι οποίοι παράλληλα δέχονται πολίτες και ασχολείται με τη διεκπεραίωση σαράντα (40) μελετών προκειμένου να βρεθεί η χρυσή τομή στο χρόνο που διαθέτει, ώστε να ελεγχθούν οι μελέτες και να παρευρίσκεται και ο μελετητής ο οποίος επιθυμεί να δώσει διευκρινήσεις, μερικές φορές δημιουργούνται προστριβές, ακόμα και λάθος εντυπώσεις. Αυτό δημιουργεί σαφώς μια πλασματική εικόνα αλλά παράλληλα «κρύβει» την δημιουργικότητα του τμήματος. Θα πρέπει να ανευρεθεί ένας χώρος συνεδρίασης των θεσμικών αυτών επιτροπών μακριά από το κοινό και κάτω από τις κατάλληλες συνθήκες ώστε να μπορούν απερίσπαστα οι ελεγκτές, να παράγουν το απαιτούμενο έργο. Ίσως, μια από τις υφιστάμενες αίθουσες συνεδριάσεων, μπορεί να αποδειχθεί «βολική» λύση.
- «Αρνητική» διάθεση των μελών της ΕΠΑΕ. Πρόκειται περί σχήματος λόγου, εντούτοις τα λόγια ενός μέλους της επιτροπής είναι χαρακτηριστικά. *«Από ένα σημείο και μετά έχω αρνητική διάθεση για τα θέματα»*. Δείχνουν την επιτακτική ανάγκη να «προστατεύονται» τα μέλη των επιτροπών από τη συνεχή όχληση που δημιουργεί ο κάθε εξυπηρετούμενος ο οποίος ανοίγοντας την πόρτα απαιτεί τουλάχιστον θετική συμπεριφορά, άσχετα με το εάν το τμήμα αυτό είναι το αρμόδιο ή ποιο είναι το σημείο όπου συναντά την επιτροπή.
- Διαφορετικές Ημέρες Σύγκλισης Επιτροπών. Μια από τις διαθέσεις της πολιτικής ηγεσίας είναι να ορισθεί μία μέρα, π.χ. η Παρασκευή, ως μέρα επιτροπών. Αυτό θα πρέπει να αποτελέσει μια σοβαρή προσπάθεια της Πολεοδομίας αφού απαιτεί να ληφθούν υπόψη μια σειρά παράμετροι, όπως π.χ. η συμμετοχή στελεχών σε πάνω από μία επιτροπές. Πάντως, αν αυτό καταστεί εφικτό, τότε θα προκύψουν θετικά στοιχεία παραγωγικότητας αφού αυτή η μέρα θα είναι «κλειστή» για το κοινό. Οφείλουμε να προσπαθήσουμε σε μια τέτοια προσπάθεια με βάση τις αρχές που έχουμε θέσει αλλά πάντα όχι με τη μορφή ελαχιστοποίησης της εξυπηρέτησης αλλά μεγιστοποίησης της παραγωγικότητας. Πάντως πρέπει να λάβουμε υπόψη μας ότι, ακόμα και εάν όλες οι υφιστάμενες επιτροπές γίνει κατορθωτό να συνεδριάζουν αυθημερόν (ΣΧΟΠ, ΕΠΑΕ, Αυθαίρετα κ.λπ.) το «κοινό» δεν θα συγχωρήσει μια ακόμα επιτροπή κάποια άλλη μέρα της εβδομάδας, έστω και έκτακτη.
- Αδυναμία παροχής βοήθειας του Τοπογραφικού προς το Τμήμα Οικοδομικών Αδειών. Το τμήμα χρειάζεται να στελεχωθεί και να βοηθηθεί οργανωμένα ώστε, να εξυπηρετεί στην εφαρμογή και τον έλεγχο των τοπογραφικών διαγραμμάτων και των μελετών των Οικοδομικών Αδειών. Με τον τρόπο αυτό το Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών θα αποδεσμευτεί χρονικά από το αντικείμενο αυτό με αποτέλεσμα να γίνει πιο παραγωγικό.

- Γραφείο G.I.S.⁴¹. Στο θέμα της αρωγής του Τοπογραφικού στο Τμήμα Έκδοσης Αδειών, είναι σχεδόν επιτακτική η ανάγκη να δημιουργηθεί μια οργανική μονάδα που θα ελέγχει την τοπογραφική ορθότητα των κατατιθέμενων μελετών και γενικά της ιδιοκτησίας. Η ανάγκη αυτή θα ικανοποιηθεί σε διοικητικό επίπεδο από τη δημιουργία ενός Γραφείου Γεωγραφικών Συστημάτων εντός του Τμήματος Τοπογραφικού. Το γραφείο αυτό στο μέλλον ίσως μετουσιωθεί σε ανεξάρτητο τμήμα, πράγμα που έχει συμβεί σε άλλες Νομαρχίες, ιδιαίτερα «ευαίσθητες» με την ιδιοκτησία – π.χ. Βοιωτία – ή να παραμείνει ως Γραφείο, εφόσον το Τοπογραφικό ανεξαρτητοποιηθεί ως λειτουργία από το Τμήμα Μελετών (Batty, 2001). Ευκαιρία για το εν λόγω γραφείο σε επίπεδο εξοπλισμού αποτελεί η συμμετοχή της Ν.Α. Χανίων σε μια χρηματοδοτούμενη δράση για την πυρασφάλεια του δρυμού της Σαμαριάς, δράση η οποία περιλαμβάνει, εκτός των άλλων, πλήρη εξοπλισμό και αεροφωτογραφίες όλου του Νομού Χανίων, δηλαδή όλη την υλικοτεχνική υποδομή του Γραφείου. Το τμήμα υστερεί πολύ σε υποδομή ενώ από το αντικείμενό του, οι απαιτήσεις είναι υψηλές αφού χρειάζονται απαιτητικά Workstations με πολύ υψηλά τεχνικά χαρακτηριστικά, και περιφερειακά για την επεξεργασία μελετών.
- Νομικές Ελλείψεις και Ερμηνείες. Οι υπάλληλοι συχνά «γίνονται μισοί δικηγόροι» όπως τονίζουν και οι ίδιοι. Θα πρέπει να υπάρξει ένας νομικός σύμβουλος ή ομάδα, ο οποίος θα μπορεί να δίνει νομικές ερμηνείες και λύσεις ανάλογα με το θέμα που θα ανακύπτει. Επίσης, εξαιτίας του ότι, μετά την έκδοση εκτελεστικών αποφάσεων του Νομάρχη, στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του τμήματος, προκύπτουν πλήθος προσφυγών από πολίτες που θεωρούν ότι θίγονται, προς τα αρμόδια ανώτατα όργανα – διοικητικά δικαστήρια, περιφέρεια, συμβούλιο επικρατείας – είναι απαραίτητη η υποβοήθηση του τμήματος από νομικό σύμβουλο ο οποίος θα πρέπει να διεκπεραιώνει και τη αναγκαία σχετική αλληλογραφία. Καταλυτική εδώ η θέληση της πολιτικής ηγεσίας σε μια τέτοια στρατηγική.
- Απογοήτευση των Στελεχών που επιβλέπουν Χωροταξικές – Πολεοδομικές μελέτες. Το τμήμα παρακολουθεί και επιβλέπει πλήθος χωροταξικών και πολεοδομικών μελετών και μάλιστα από την αρχή θέσπισης της αντίστοιχης νομοθεσίας. Η παρακολούθηση αυτή απαιτεί πλήρη ενασχόληση των στελεχών και της ηγεσίας του. Παρά το γεγονός ότι ακολουθούνται ευλαβικά όλες οι προβλεπόμενες διαδικασίες, είναι εξαιρετικά σύνηθες το φαινόμενο να μη θεσμοθετούνται οι μελέτες από την αρμόδια όργανα της πολιτείας – Περιφέρεια, Υ.ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε. – λόγω πολιτικών παρεμβάσεων για την ικανοποίηση συμφερόντων. Το τμήμα μπορεί να αναφερθεί σε πλήθος χωροταξικών – πολεοδομικών μελετών πολλές εκ των οποίων δεν κυρώθηκαν ποτέ με αποτέλεσμα να συνεχίζεται το καθεστώς της άναρχης και χωρίς σχεδιασμό δόμησης στις περιοχές αυτές. Οι διαπιστώσεις αυτές δεν διαφοροποιούνται, παρά την πολιτική βούληση κατάργησης της εκτός σχεδίου δόμησης και αστικοποίησης μόνο στις περιοχές που υπάρχει πολεοδομικός σχεδιασμός μέσω των Σχεδίων Χωροταξικής και Οικιστικής Οργάνωσης Ανοικτής Πόλης – Σ.Χ.Ο.Ο.Α.Π. Παρά το ότι κάτι τέτοιο θα προστατεύσει την ύπαιθρο, θα περιορίσει την αυθαίρετη δόμηση και θα δημιουργήσει οριοθετημένες χρήσεις γης, οι εξελίξεις κάθε άλλο παρά αίσιες είναι, προς την συγκεκριμένη κατεύθυνση. Το τελικό αποτέλεσμα αυτής της πραγματικότητας δεν είναι άλλο από μια πλήρη απογοήτευση στα μέλη του τμήματος τα οποία θεωρούν ότι απαξιώνονται. Έτσι μπορεί να εξηγηθεί το φαινόμενο ότι οι περισσότεροι υπάλληλοι θέλουν να αποχωρήσουν από το τμήμα μελετών.

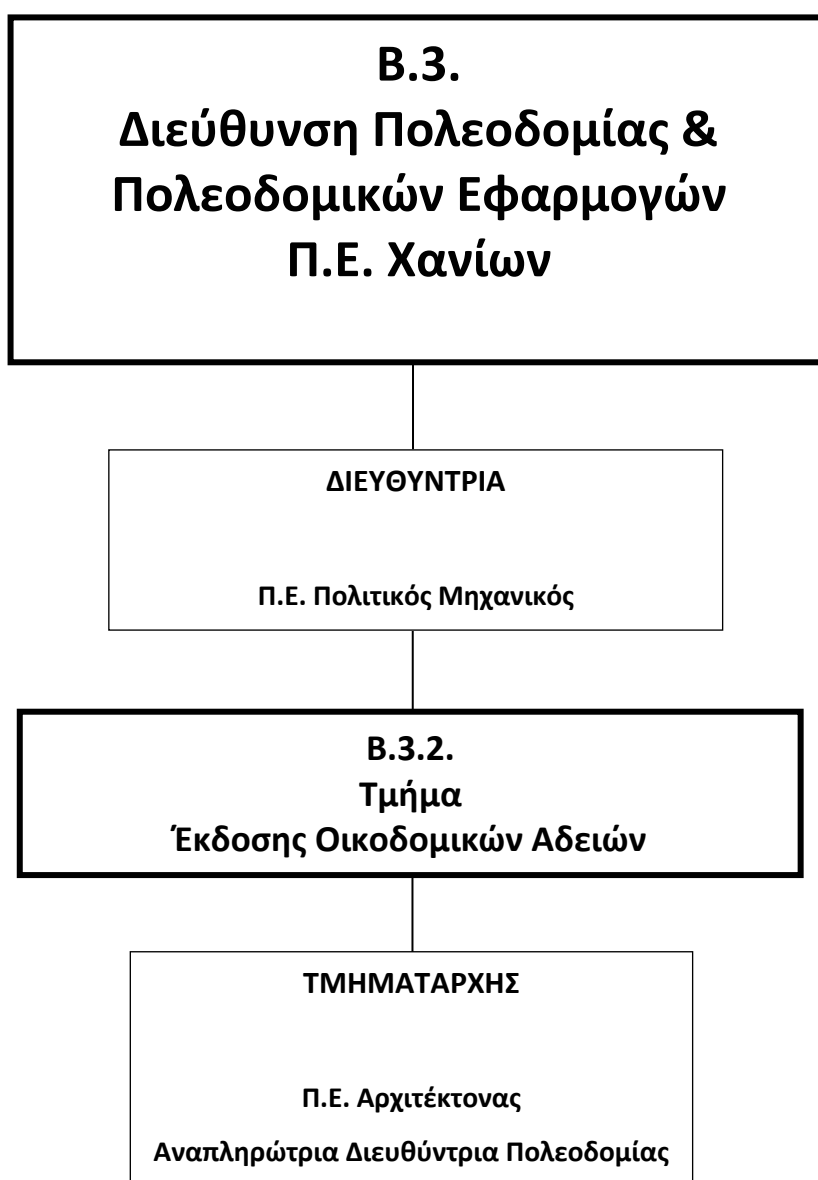
⁴¹ Geographical Information Systems Office

4.4. Τμήμα Οικοδομικών Αδειών – Παρουσίαση

Είναι το δεύτερο από τα τμήματα που θα παρουσιάσουμε και τα οποία συνθέτουν διοικητικά την Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε. και ενδεχομένως το τμήμα που θα μπορούσε να αποτελεί την αφορμή για την παρούσα διοικητική αναδιάρθρωση όχι όμως και την αιτία.

Σε κάθε περίπτωση το εν λόγω τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών, θα παρουσιάσει τα περισσότερα προβλήματα έναντι των υπολοίπων τμημάτων και μάλιστα σε αρκετά μεγαλύτερο βαθμό (στελέχωση, οργάνωση, κ.λπ.) τεκμηριώνοντας έτσι, όλα τα παραπάνω.

Το οργανόγραμμα του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών είναι αυτό που φαίνεται συνοπτικά αμέσως παρακάτω, ενώ αναλυτικά στην επόμενη σελίδα. Επίσης ένα σημείο που πρέπει να αναφερθεί ιδιαίτερα είναι ότι η Τμηματάρχης είναι παράλληλα και η αναπληρώτρια διευθύντρια της Πολεοδομίας, η κατά κανόνα πιο κατηρτισμένη τμηματάρχης.



Σχήμα 4. 5 : Οργανόγραμμα της Ηγεσίας του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών

Σχήμα 4. 6.: Οργανόγραμμα του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών (βλ. δίπλα)

B.3. Διεύθυνση Πολεοδομίας & Πολεοδομικών Εφαρμογών

ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ

Π.Ε. Πολιτικός Μηχανικός

B.3.2. Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών

ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ

Π.Ε. Αρχιτέκτονας
Αναπληρώτρια Διευθύντρια Πολεοδομίας

Γ.Ο.Κ. - Στατικά

Π.Ε. Πολιτικός Μηχανικός

Τ.Ε. Τεχνολόγος Μηχανικός
Δομικών Έργων

Π.Ε. Πολιτικός Μηχανικός

Π.Ε. Πολιτικός Μηχανικός

Τ.Ε. Τεχνολόγος Μηχανικός
Δομικών Έργων

Π.Ε. Πολιτικός Μηχανικός

Μηχανολογικά

Π.Ε. Μηχανολόγος Μηχανικός

Π.Ε. Ηλεκτρολόγος Μηχανικός

Ο Π.Ε. Ηλεκτρολόγος
Μηχανικός ασκεί παράλληλα
καθήκοντα στο Τμήμα
Περιβάλλοντος.

Η Π.Ε. Πολιτικός Μηχανικός
ασκεί παράλληλα καθήκοντα
στο Γραφείο Τοπογραφικού.

Οι Π.Ε. Πολιτικός Μηχανικός,
Π.Ε. Ηλεκτρολόγος Μηχανικός
& Π.Ε. Πολιτικός Μηχανικός θα
ασκούν παράλληλα
καθήκοντα στο Τμήμα
Ελέγχων Κατασκευών.

Φορολογικά

Δ.Ε. Τεχνικών - Σχεδιαστών

Δ.Ε. Εργοδηγός

Δ.Ε. Τεχνικός Εργοδηγός

Οι Δ.Ε. Τεχνικών – Σχεδιαστών
και Δ.Ε. Εργοδηγός θα ασκούν
παράλληλα καθήκοντα στο
Τμήμα Ελέγχων Κατασκευών.

Οι Δ.Ε. Τεχνικών – Σχεδιαστών
και Δ.Ε. Εργοδηγός θα ασκούν
παράλληλα καθήκοντα στο
Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών
Αδειών.

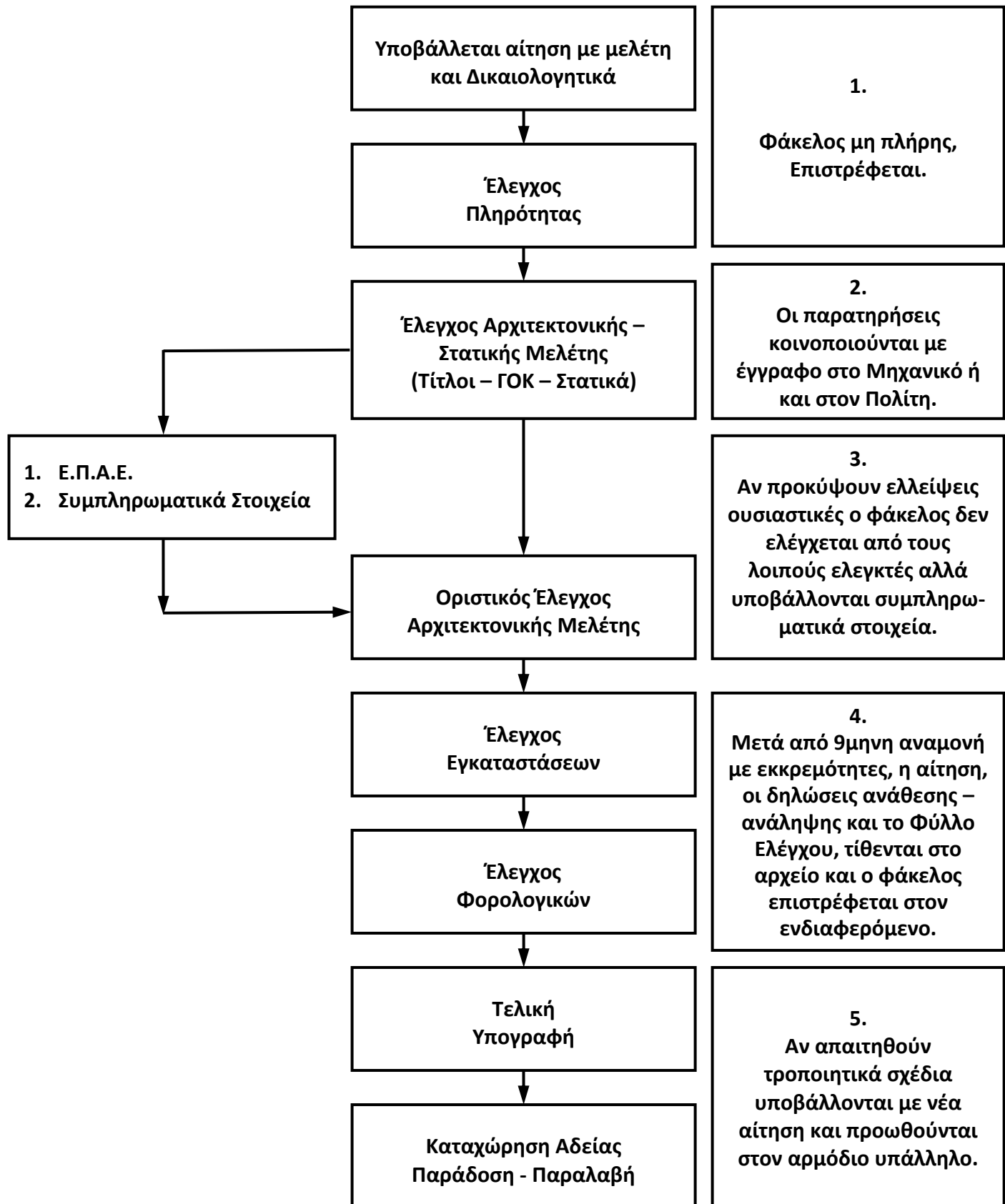
Θα αποφευχθούν ενέργειες οι οποίες θα λειτουργήσουν αποσπασματικά σε ένα ή κάποια τμήματα της Πολεοδομίας και όχι στο σύνολό της. Η ενδοϋπηρεσιακή συνάφεια των τμημάτων αλλά και των διαχειριζομένων υποθέσεων επιβάλλει ώστε, κάθε σχέδιο ή μελέτη να λαμβάνει συνολικά υπόψη τις ανάγκες, της διεύθυνσης και των τμημάτων. Εντούτοις, έχουμε φθάσει στο σημείο μελέτης και ανάλυσης του τμήματος για το οποίο συχνά γίνονται αναφορές αγνοώντας τα υπόλοιπα κι αυτό είτε λόγω της σημαντικότητας του, είτε της εμπορικότητάς του, είτε της συσσώρευσης εργασιακού φόρτου, είτε όλων των παραπάνω.

Το Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών είναι εκείνο με το οποίο μεγάλος αριθμός πολιτών και μηχανικών έρχεται πιο συχνά σε συναλλαγή, περιμένει από αυτό γρήγορες και αποτελεσματικές ενέργειες, με αποτέλεσμα να σηκώνει το μεγαλύτερο βάρος και να δημιουργεί την «καλή» ή «κακή» εικόνα της Πολεοδομίας προς τα έξω. Ο λόγος αυτός άλλωστε, οδήγησε το Τ.Ε.Ε. – τοπικά και κεντρικά - να κάνει εισηγήσεις σχετικές με τη βελτίωση της οργάνωσης και λειτουργίας του, αλλά και τις πολιτικές ηγεσίες να συγκροτούν ομάδες εργασίας από αιρετούς, φορείς και υπαλλήλους με ανάλογα καθήκοντα. Παρά την παραπάνω θέση μας, αυτό πρέπει να εξεταστεί ως «το μείζον πρόβλημά της Πολεοδομίας».

Παράλληλα όμως αποτελεί και ένα τμήμα τα στελέχη του οποίου παρότι έχουν κατά καιρούς βρεθεί στο στόχαστρο όλων των παραπάνω, συνυπογράφουν υπηρεσιακό σημείωμα με το οποίο δηλώνουν ότι καθημερινά καταβάλλουν αγώνα για να ανταπεξέλθουν στις υποχρεώσεις τους ενώ προβάλλουν αιτήματα για πιο ανθρώπινες συνθήκες εργασίας τη στιγμή που η «δουλειά» έχει αυξηθεί πάρα πολύ εξαιτίας των τρεχουσών εξελίξεων στον τομέα της έκδοσης οικοδομικών αδειών. Καμιά απόφαση δεν είναι εύκολη, εντούτοις «αν δεν μπορείς να μετρήσεις δεν μπορείς να διοικήσεις» όπως τονίσαμε στον πρόλογό μας, οπότε ας ακτινογραφήσουμε το Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών με «δραστηριότητες» και «νούμερα». Το Τμήμα Οικοδομικών Αδειών ασχολείται με τις παρακάτω δραστηριότητες:

- Έλεγχο των φακέλων μελετών για την έκδοση Οικοδομικών Αδειών ο οποίος περιλαμβάνει αναλυτικά ελέγχους, εγκρίσεων, αρτιότητας, και μελετών ήτοι, αρχιτεκτονικά, στατικά, ηλεκτρομηχανολογικά, πυρασφάλεια, ενεργειακή αξιολόγηση.
- Έλεγχος φορολογικών στοιχείων για την διεκπεραίωση των Οικοδομικών Αδειών, για Βεβαιώσεις Αρτιότητας – Οικοδομησιμότητας και συνδέσεις με τη Δ.Ε.Η. ή άλλες Δ.Ε.Κ.Ο.
- Πληροφορίες σχετικά με Πολεοδομικές διατάξεις, χορήγηση βεβαιώσεων για τη νομιμότητα κατασκευών.
- Έλεγχο σύννομου Οικοδομικών Αδειών.
- Ανακλήσεις Οικοδομικών Αδειών.
- Έλεγχο νόμιμου περιγράμματος αυθαίρετων κατασκευών του Ν.1512/85.
- Εισηγήσεις προς το Συμβούλιο Χωροταξίας Οικισμού και Περιβάλλοντος, Σ.Χ.Ο.Π.
- Την εν γένει αλληλογραφία του τμήματος η οποία περιλαμβάνει απαντήσεις σε ερωτήματα πολιτών, φορείς όπως Υ.Π.Ε.Κ.Α., Διεύθυνση Π.Ε.Κ.Α. Κρήτης καθώς και με λοιπές υπηρεσίες, Δικαστικές Αρχές, Αστυνομικά Τμήματα, Συνήγορο του Πολίτη κ.λπ.
- Αυτοψίες ετοιμόρροπων κτισμάτων και σύνταξη σχετικών πρωτοκόλλων.
- Προέλεγχος Αρχιτεκτονικών σχεδίων για την Ε.Π.Α.Ε.
- Αρτιότητες οικοπέδων, εντός – εκτός οικισμού, μετά την πράξη εφαρμογής.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΗΣ ΑΔΕΙΑΣ



Σχήμα 4. 7 : Διάγραμμα Έκδοσης Οικοδομικής Αδείας

Πίνακας 4. 1. Στοιχεία Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών 2006

Στοιχεία Πορείας Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών – 2005	
Φάκελοι για την Έκδοση Οικοδομικών Αδειών που πρωτοκολλήθηκαν στην Υπηρεσία.	1.951
Φάκελοι που ήρθαν για Έλεγχο από την Υπηρεσία, προερχόμενοι από το Πολεοδομικό Γραφείο Κισσάμου.	181
Συνολικός Αριθμός Οικοδομικών Αδειών που εκδόθηκαν από την Υπηρεσία το 2005.	1.379
Οικοδομικές Άδειες που εκδόθηκαν το 2005 και είχαν πρωτόκολλο πριν από το 2004.	48
Οικοδομικές Άδειες που εκδόθηκαν το 2005 και είχαν πρωτόκολλο εντός του 2004.	232
Ακυρώσεις – Επιστροφές Φακέλων με πρωτόκολλο εντός του 2005.	162

Πίνακας 4. 2. Στοιχεία Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών 2006

Στοιχεία Πορείας Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών – 2006	
Φάκελοι για την Έκδοση Οικοδομικών Αδειών που πρωτοκολλήθηκαν στην Υπηρεσία.	1.639
Φάκελοι που ήρθαν για Έλεγχο από την Υπηρεσία, προερχόμενοι από το Πολεοδομικό Γραφείο Κισσάμου.	157
Συνολικός Αριθμός Οικοδομικών Αδειών που εκδόθηκαν από την Υπηρεσία το 2006.	1.339
Οικοδομικές Άδειες που εκδόθηκαν το 2006 και είχαν πρωτόκολλο πριν από το 2006.	4
Οικοδομικές Άδειες που εκδόθηκαν το 2006 και είχαν πρωτόκολλο εντός του 2005.	618
Ακυρώσεις – Επιστροφές Φακέλων με πρωτόκολλο εντός του 2006.	26

Πίνακας 4. 3. Στοιχεία Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών 2007

Στοιχεία Πορείας Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών – 2007	
Φάκελοι για την Έκδοση Οικοδομικών Αδειών που πρωτοκολλήθηκαν στην Υπηρεσία.	2.102
Η λειτουργία του Πολεοδομικού Γραφείου Κισσάμου σταμάτησε	0
Συνολικός Αριθμός Οικοδομικών Αδειών που εκδόθηκαν από την Υπηρεσία το 2007.	1.489

Πίνακας 4. 4. Στοιχεία Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών 2008

Στοιχεία Πορείας Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών – 2008	
Φάκελοι για την Έκδοση Οικοδομικών Αδειών που πρωτοκολλήθηκαν στην Υπηρεσία.	1.748
Συνολικός Αριθμός Οικοδομικών Αδειών που εκδόθηκαν από την Υπηρεσία το 2008.	1.254
Συνολικός αριθμός Αναθεωρήσεων Οικοδομικών Αδειών έτους 2008	222
Συνολικός αριθμός Εγκρίσεων Μικρής Κλίμακας έτους 2008	110

Πίνακας 4. 5. Στοιχεία Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών 2009

Στοιχεία Πορείας Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών – 2009	
Φάκελοι για την Έκδοση Οικοδομικών Αδειών που πρωτοκολλήθηκαν στην Υπηρεσία.	1.116
Συνολικός Αριθμός Οικοδομικών Αδειών που εκδόθηκαν από την Υπηρεσία το 2009.	891
Συνολικός αριθμός Αναθεωρήσεων Οικοδομικών Αδειών έτους 2009	218
Συνολικός αριθμός Εγκρίσεων Μικρής Κλίμακας έτους 2009	126
Συνολικός αριθμός Εγκρίσεων Εγκατάστασης Φωτοβολταϊκών Σταθμών 2009	35

Ένα επιπλέον συγκριτικό στοιχείο μεταξύ διαφορετικών πολεοδομιών αυτή τη φορά, αναδεικνύεται στον παρακάτω πίνακα, ο οποίος αναφερόμενος στην περίοδο από 01-01-2009 έως και 27-07-2009 φανερώνει την γενικότερη δραστηριότητα γύρω από την έκδοση οικοδομικών αδειών στις Πολεοδομικές Υπηρεσίες και τα Τμήματα Έκδοσης Αδειών του Ρεθύμνου και του Ηρακλείου τεκμηριώνοντας το υψηλό φόρτο της Διεύθυνσης των Χανίων.

Πίνακας 4. 6. Συγκριτικά Στοιχεία Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών ανά Νομό

Περιφερειακές Ενότητες Κρήτης Συγκριτική Απόδοση 1-1 έως 27-07-09	Αναλυτικά ανά Διεύθυνση	Γενικό Σύνολο Νομού
Διεύθυνση Πολεοδομίας Π.Ε. Χανίων	883	883
Διεύθυνση Πολεοδομίας Π.Ε. Ρεθύμνου	538	686
Διεύθυνση Πολεοδομίας Περάματος	148	
Διεύθυνση Πολεοδομίας Π.Ε. Ηρακλείου	390	684
Διεύθυνση Πολεοδομίας Μοιρών	165	
Διεύθυνση Πολεοδομίας Καστελίου	129	

Τα ποσοτικά δεδομένα που παρουσιάστηκαν στην προηγούμενη σελίδα είναι και εκείνα που χαρακτηρίζουν την τρέχουσα κατάσταση στο συγκεκριμένο τμήμα αλλά ενδεχομένως να σηματοδοτούν και τη συνέχεια. Μερικά από τα στοιχεία τα οποία τα οποία παρατίθενται στο υπηρεσιακό σημείωμα των εργαζομένων του τμήματος αναφέρουν ότι, κατά μέσο όρο οι υπάλληλοι του τμήματος διεκπεραίωσαν 230 άδειες ο καθένας (διαδικασία ελέγχου και τελική υπογραφή) για το 2009 τουλάχιστον. Το ερώτημα που εύλογα δημιουργείται δεν έχει παρά το περιεχόμενο «τι μέλλει γενέσθαι» το 2010 ή ακόμα, πόσο θα επηρεαστεί το 2011.

Κατά το υπόλοιπο διάστημα του 2010 θα περιμέναμε μια ύφεση στην υποβολή Οικοδομικών Αδειών η οποία σε επίπεδο έτους θα έφερνε το συνολικό αδειών γύρω στο 20% λιγότερο από ότι είχαμε πέρυσι. Ύφεση υπάρχει σε σχέση με το πρώτο τρίμηνο αλλά όχι τέτοια που να δικαιολογεί τις προβλέψεις μας, με λίγα λόγια είναι μικρότερη – ως ύφεση – από ότι αναμενόταν. Έτσι πιστεύουμε ότι ο αριθμός των Οικοδομικών Αδειών που πρέπει να φέρει σε πέρας κάθε υπάλληλος του τμήματος για το 2010, θα ξεπεράσει τις 200.

Η ασθένειες ή και οι υποχρεωτικές άδειες κάποιων στελεχών του τμήματος θα «επιδεινώσουν» ακόμα περισσότερο, τα παραπάνω στοιχεία εργασιακού φόρτου. Επίσης, η μεγάλη συσσώρευση φακέλων για την έκδοση οικοδομικών αδειών τους μήνες από Ιανουάριο έως και το Μάιο μπορεί να δημιουργήσει πολύ μεγάλη καθυστέρηση για ραντεβού 1ου ελέγχου του φακέλου. Έτσι, με τα σημερινά δεδομένα - αριθμός ελεγκτών και υφιστάμενη διαδικασία ελέγχου - η καθυστέρηση για τον 1ο έλεγχο ανέρχεται σε 3-4 μήνες.

Υπάρχει και μια διάσταση ακόμα η οποία πρέπει να ληφθεί υπόψη. Θα αποτελέσει η φετινή, μια τελευταία «θύελλα» αλλαγών στο θεσμό της Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών; Μάλλον όχι. Χαρακτηριστική είναι η θέση στελέχους του τμήματος, που ανέφερε ότι «έχει γίνει κατανοητό από το κράτος ότι η οικονομία κινείται γύρω από την οικοδομή και τους επαγγελματίες που συγκεντρώνει. Άρα για να υπάρχει κινητικότητα σε αυτήν, θα υπάρχουν συνεχώς αλλαγές για την αέναη κινητοποίηση των επενδυτών». Η εν λόγω θέση μπορεί να επαληθευτεί. Για παράδειγμα το νέο νομοσχέδιο περί της Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών δείχνει να κυοφορείται. Αποτελεί ερωτηματικό το τι θα φέρει στα δεδομένα των μελετών, εντούτοις το σίγουρο είναι ότι αφενός μεν δεν μπορούμε να περιμένουμε για πάντα, αφετέρου δε, οι αλλαγές που θα κάνουμε, πρέπει να είναι συμβατές με τη «νέα κατάσταση».

Το ότι οι πιθανές λύσεις σε τέτοιου είδους σύνθετα προβλήματα δεν είναι ποτέ απλές δεν αποτελεί καμιά ιδιαίτερη σοφιστεία αλλά αξίωμα. Απλά, το συγκεκριμένο πρόβλημα του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών είναι πραγματικά ένα από τα συνθετότερα. Ακόμα και η SWOT ανάλυση δείχνει να μην μπορεί να δώσει θετικά και αρνητικά στοιχεία αφού είναι τόσο περιπλεγμένα. Μερικοί αμερόληπτοι προβληματισμοί μας, είναι οι παρακάτω:

- Πέρα από κάθε αμφισβήτηση, τα προηγούμενα ποσοτικά στοιχεία αποδεικνύουν την παραγωγικότητα του τμήματος και αυτή είναι η μια πλευρά του νομίσματος. Είναι παράλληλα και η πιο φωτεινή για αυτό και τα προσκομίσαμε, ως δεδομένα. Εντούτοις, προβληματισμό προκαλεί η σκέψη σχετικά με το εάν είναι υψηλή η παραγωγικότητα εκείνη η οποία αποδίδει μία (1,0) Οικοδομική Άδεια ανά ημέρα και ανά εργαζόμενο του τμήματος, με δεδομένο ότι κάθε υπάλληλος - εκτός απροόπτου - εργάζεται 230 μέρες / έτος; Ο πρόσθετος προβληματισμός προέρχεται από το εάν θα πρέπει στο σημείο να λάβουμε υπόψη τις συνθήκες εργασίας και τις λοιπές δραστηριότητες του τμήματος και κατά συνέπεια των εργαζομένων (ετοιμόρροπα, συμμετοχή σε επιτροπές κ.λπ.). Με το ίδιο σκεπτικό, οι 1,3 οικοδομικές άδειες ανά ημέρα, ανά εργαζόμενο για το 2010 αποτελεί ένα στόχο ο οποίος μπορεί – ή όχι - να επιτευχθεί και κάτω από ποιες συνθήκες;
- Οι αριθμοί μπορεί να βγάλουν ότι θέλει κανείς – άλλωστε συχνά έχουν κατηγορηθεί γι αυτό - και ειδικά οι συνθήκες εργασίας και απόδοσης σε ένα τμήμα όπως αυτό, μπορεί να αλλάξουν αποφασιστικά την εικόνα της παραγωγικότητας. Ένας ασθενής υπάλληλος, ειδικά εάν είναι πρώτης γραμμής μπορεί να αλλάξει τα δεδομένα και να προκαλέσει μετά-χρεώσεις και καθυστέρηση διεκπεραίωσης για τους υπόλοιπους και εκτός των άλλων το τμήμα αυτό δεν εκδίδει μόνο οικοδομικές άδειες όπως σωστά αναφέρει και στα υπομνήματά του. Το θέμα είναι ότι εδώ δεν γίνεται καμιά προσπάθεια να «μαγειρευτούν» οι αριθμοί και πράγματι τα δεδομένα δημιουργούν ένα μοντέλο χάους αλλά πόσο διαφορετικό; Άλλη μια διάσταση της δυσκολίας – συνθετότητας του θέματος.
- Παρά το γεγονός ότι τα ποσοτικά αποτελέσματα δικαιώνουν την φήμη του τμήματος έκδοσης οικοδομικών αδειών ως ένα από τα πλέον παραγωγικά, γιατί άραγε οι ιδιώτες μηχανικοί είναι συνεχώς παραπονούμενοι για την καθυστέρηση(σεις) που έχουν; Ενδεχομένως θα πρέπει να δούμε την αλληλουχία διαδικασίας, πρόθεσης και τελικού αποτελέσματος. Και αν τα δύο τελευταία είναι θετικά μήπως υπάρχει πρόβλημα στο πρώτο (διαδικασία); Μια εκπνερασμένη άποψη λέει ότι η διαδικασία είναι απαραίτητη αλλά, ποτέ δεν μπορεί να ξεπεράσει σε αξία το αποτέλεσμα. Αληθεύει εδώ αυτό, άραγε;

- Μεγάλο μερίδιο στην καθυστέρηση του ελέγχου οφείλεται σε δύο κοινώς παραδεκτά φαινόμενα. Το πρώτο αφορά στην έλλειψη ενημέρωσης μεγάλης μερίδας μηχανικών γύρω από την κείμενη νομοθεσία, γεγονός που αποδίδει στην υπηρεσία έναν χαρακτήρα «ανοικτού πανεπιστημίου» και σε λειτουργικό επίπεδο με απώλεια σημαντικού χρόνου των ελεγκτών. Το δεύτερο φαινόμενο σχετίζεται με την προσκόμιση στοιχείων – τίτλων, συμφωνητικών και εγκρίσεων – για τα οποία ο μηχανικός παρότι τα συμπεριλαμβάνει στον φάκελο του, δεν τα έχει διαβάσει και επεξεργαστεί επαρκώς, με αποτέλεσμα η υπηρεσία και ο ελεγκτής να πρέπει να τα αναγνώσει να τα επεξεργαστεί, να τα κατανοήσει και να προσδιορίσει όλα τα απαιτούμενα από αυτά, απορρεόμενα στοιχεία.
- Μεγάλο μερίδιο στην καθυστέρηση του πρώτου ελέγχου για τον έλεγχο του φακέλου της αδείας προέρχεται από το γεγονός ότι αρκετοί φάκελοι κατατίθενται «άδεια», εντούτοις κατοχυρώνουν θέση στη σειρά ελέγχου. Η απάντηση είναι απλή για τους μηχανικούς οι οποίοι είναι απόλυτα σίγουροι ότι έχουν δίκιο. Ισχυρίζονται ότι αφού θα καθυστερήσουν έτσι κι αλλιώς, δεν έχουν λόγο να ολοκληρώσουν την άδεια και θα το κάνουν μέχρι να έρθει η ώρα του ελέγχου. Το ότι αυτό δημιουργεί αθέμιτο ανταγωνισμό ή φτάνει μέχρι το σημείο κάποιοι να «απαγάγουν» τον κατατεθέντα φάκελο με αποτέλεσμα να μην τον βρίσκει ο ελεγκτής τη μέρα του ελέγχου δεν τους απασχολεί. Με την ίδια σιγουριά θα δηλώσουν στην καλύτερη περίπτωση ότι αυτό αποτελεί μεμονωμένο γεγονός, στη χειρότερη ότι η υπηρεσία έχασε το φάκελο, παρόλο που δηλώνουν ότι θα ήταν απόλυτα σύμφωνοι να γίνεται πραγματικός έλεγχος κατά τη διαδικασία παραλαβής και πρωτοκόλλησης του φακέλου εφόσον ελέγχονταν σε εύλογο χρονικό διάστημα. Σε κάθε περίπτωση ερώτημα αποτελεί πως θα φαινόταν εάν η υπηρεσία επέστρεφε σε αυτό το χρονικό διάστημα μια σειρά φακέλους οικοδομικών αδειών ως λάθος συμπληρωμένους;
- Επίσης κατεστημένο χαμηλής ποιότητας έλεγχου δημιουργείται και από την «συνήθεια» των ιδιωτών μηχανικών να στέλνουν τη μέρα του ελέγχου «τα παιδάκια που έχουν στο γραφείο τους...» όπως χαρακτηριστικά ανέφερε στέλεχος της υπηρεσίας. Πράγματι αντιπαραγωγικό, ίσως απαξιωτικό θα έλεγε κανείς. Οι ίδιοι οι μηχανικοί δηλώνουν ότι *«με δεδομένο ότι θα πρέπει να περιμένω σίγουρα, το λιγότερο 2 ώρες μέχρι τον έλεγχο, πράγματι στέλνω τους υπαλλήλους μου, αλλά εάν ήξερα ότι θα εξυπηρετηθώ άμεσα θα πήγαινα ο ίδιος. Δεν υπάρχει σεβασμός στο χρόνο μας...»*. Το ότι τούτο φτάνει μέχρι τις αγγελίες τύπου *«Ζητείται υπάλληλος για διεκπεραίωση αδειών αμειβόμενος ανά Οικοδομική Άδεια»* είναι κάτι που δηλώνουν ότι δεν το γνωρίζουν. Ο εφευρέτης ποτέ δεν γνωρίζει τις εφαρμογές της εφεύρεσης του. Πάντως η εικόνα με κοριτσάκια κάθε ηλικίας και ένδυσης πάνω στους πάγκους της αίθουσας είναι δυστυχώς ελάχιστα ενδιαφέρουσα.
- Είναι δυνατόν ο έλεγχος να γίνεται απρόσκοπτα και σύμφωνα με τα προκαθορισμένα «ραντεβού» με δεδομένο ότι ο ελεγκτής διακόπτεται συνέχεια, από προφορικές ή τηλεφωνικές ερωτήσεις – πληροφορίες Γ.Ο.Κ., απλές ή σύνθετες που απαιτούν έρευνα, ερωτήσεις πολιτών αλλά και προϊσταμένων; Μια ακόμα απορία προς τους «αρμόδιους».
- Είναι δυνατόν ο έλεγχος να είναι πλήρης όταν στον ίδιο χώρο ελέγχουν (4) ελεγκτές παρουσία των αντιστοίχων ελεγχόμενων, συγχρωτισμένοι, οχλούντες ή ενοχλούμενοι; Θα λάβουμε υπόψη ότι όλα αυτά λαμβάνουν χώρα σε ένα γραφείο που λειτουργεί ως προθάλαμος για το γραφείο της τμηματάρχου και που πέρα των ελεγχόμενων κινείται ένας μεγάλος αριθμός μηχανικών που ψάχνουν ή συζητούν δημιουργώντας εικόνα χάους;

Όλα τα προηγούμενα είναι μόνο ένα κομμάτι από το «πάζλ» του τμήματος οικοδομικών αδειών και δείχνει ότι η αλήθεια έχει δύο πλευρές συχνά παρόμοιες. Στη συνέχεια θα προσπαθήσουμε να την αποκαταστήσουμε, αλλά θα χρειαστούμε τη βοήθεια του τμήματος.

4.4.1. Δυνατότητες – Ευκαιρίες – Πλεονεκτήματα

- Θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως, «το κέντρο της Πολεοδομίας». Παρά την δυσκολίες που παρουσιάζει ως Τμήμα, όπως και να το κάνουμε αποτελεί την κεντρική υπηρεσία της διεύθυνσης, τον στατιστικά κυριότερο λόγο επίσκεψης σε αυτήν. Ακόμα και αν ζητά επικουρικά βοήθεια από τα άλλα τμήματα, αποτελεί την ίδια στιγμή και την αιτία που έχουν «δουλειά» όλοι οι άλλοι εμπλεκόμενοι στην υπηρεσία. Αυτό, θα μπορούσε να εξηγήσει το γεγονός ότι η διευθύντρια αλλά και η αναπληρώτρια της Πολεοδομίας, τόσο σε αυτή όσο και σε άλλες ανάλογες εκτός Χανίων υπηρεσίες, προέρχονται από αυτό το τμήμα. Επιπρόσθετα, στελέχη του τμήματος έκδοσης οικοδομικών αδειών συμμετέχουν σε πλήθος άλλων επιτροπών (Αυθαίρετα, Σ.Χ.Ο.Π.), ανάγοντας το σε πολυσχιδές. Παράλληλα, υφίσταται και εδώ, η νομική επάρκεια που διαπιστώσαμε στο τμήμα μελετών – τοπογραφικού και μάλιστα τόσο με τη μορφή της εμπειρίας των στελεχών όσο και με τη βοήθεια του Internet και της πλέον γνωστής βάσης δεδομένων για πολεοδομικά θέματα (Δομική Ενημέρωση). Παρόλα αυτά, ήδη έχουμε αναφερθεί στο γεγονός ότι η θεώρηση αυτή περί του «Κέντρου της Πολεοδομίας» αποτελεί μια κοντόφθαλμη και όχι μακροπρόθεσμη πολιτική. Το τμήμα αυτό έχει καθορισμένους «πελάτες», αντίθετα το Τμήμα Μελετών–Τοπογραφικού έχει πελάτες όλους τους πολίτες.
- Καλή «χημεία» μεταξύ των μελών της ομάδας. Αποτελεί όπως φαίνεται και στο αντίστοιχο οργανόγραμμα, το πιο πολυπληθές τμήμα της υπηρεσίας οπότε είναι λογικό η ομάδα του να περιλαμβάνει και τα περισσότερα ανθρώπινα χαρακτηριστικά. Μοιραία, διαθέτει όλα τα είδη και τους χαρακτήρες μελών. Ανάμεσά τους μπορείς εύκολα να διακρίνεις τον εγκεφαλικό, τον παραγωγικό, τον επικοινωνιακό αλλά και τον μη επικοινωνιακό, τον ευχάριστο και δημιουργικό, τον «φασαρία», τον τυπικό, τον σοβαρό, τον έμπειρο, τον τεχνολογικό αλλά και τα αντίστοιχα αρνητικά κάτοπτρα τους. Είναι απόλυτα λογικό, γιατί όπως είπαμε αποτελούν μια ομάδα που δημιουργεί στον ίδιο χώρο, αλλά παρόλα αυτά τα μέλη της, θα έπρεπε ενδεχομένως να καταβάλλουν μια επιπλέον προσπάθεια ώστε να αναπαραγάγουν τα καλά χαρακτηριστικά της, αποκλείοντας τα κακά. Σε κάθε περίπτωση είναι καλά παιδιά, με επίπεδο και αυτό είναι από τα σημεία που η αλήθεια είναι ξεκαθαρισμένη, ειδικά στις σχέσεις με τους πολίτες.
- Το τμήμα έχει την ικανότητα δημιουργίας του καλού ή κακού αντίκτυπου στην τοπική κοινωνία, για όλη την διεύθυνση πολεοδομίας. Παρότι αυτό το χαρακτηριστικό μεταβάλλεται, η τοποθέτησή του στο υψηλότερο «βάθρο» λόγω σημασίας, είναι δυνατόν να το κάνει ως τμήμα, ικανό να δημιουργήσει αντί για κακής, την καλύτερη «έξωθεν μαρτυρία» και διαφήμιση για την Πολεοδομία, προσόν το οποίο ανήκει και καταλογίζεται μόνο στο συγκεκριμένο τμήμα, ακριβώς λόγω της επαφής του με το κοινό.
- Τα στελέχη του τμήματος είναι ικανά να συμμετέχουν σε μια «κυκλική πορεία»⁴² εργαζομένων. Είναι πολύ εύκολο για αυτούς να αλλάξουν τμήμα σε μια πιθανή κυκλική μετάθεσή εντός της υπηρεσίας λόγω της επαφής τους με τα θέματα εν συνόλω, πράγμα που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη. Η προηγούμενη θέση αποδεικνύεται και από τα παράλληλα καθήκοντα τα οποία ασκούν αρκετοί υπάλληλοι του τμήματος σε άλλα τμήματα ή υπηρεσίες. Ακόμα και εάν πρέπει να δημιουργηθεί ένα γραφείο πληροφοριών στους κόλπους της υπηρεσίας, θα πρέπει να προέρχεται από το ίδιο τμήμα.

⁴² Working rotation

4.4.2. Αδυναμίες – Κίνδυνοι – Μειονεκτήματα.

- Πολυδιάσπαση των δραστηριοτήτων της τμηματάρχου. Η επικεφαλής του τμήματος αναπληρώνει τη διευθύντρια της Πολεοδομίας, πράγμα το οποίο φαίνεται και στο οργανόγραμμα της υπηρεσίας, ενώ ασκεί επιτελικό ρόλο στο τμήμα. Αυτό σημαίνει ότι, συντάσσει τα ερωτήματα προς την Περιφέρεια και το Υ.ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε., απαντά σε ερωτήματα νομικών και θεσμικών φορέων, είναι αποδέκτης αποριών των ελεγκτών μηχανικών αλλά και των πολιτών – πελατών και μηχανικών. Παράλληλα, χρεώνεται ίσο αριθμό οικοδομικών αδειών με τους λοιπούς ελεγκτές του τμήματος. Αυτό προφανώς έχει σαν κόστος τη συρρίκνωση του στρατηγικού της ρόλου με άμεση συνέπεια τη δημιουργία καθυστερήσεων στα ως άνω πολύ σημαντικά καθήκοντα της, ως τμηματάρχη.
- Ανεπάρκεια Προσωπικού. Ανάγκες Στελέχωσης. Η θέση αυτή αποτελεί ένα από τα βασικά θέματα τα οποία προκύπτουν - ανακύπτουν από την ανάλυση των στοιχείων που παρατέθηκαν. Από την άλλη πλευρά αποτελεί και μια από τις πάγιες απαιτήσεις του τμήματος γεγονός που φαίνεται στις εισηγήσεις και τα υπομνήματά του. Τα ερωτήματα εντούτοις, τα οποία «αναδύονται» είναι διάφορα και τα παρουσιάζουμε στη συνέχεια.

Στους μηχανικούς που απαιτούνται θα υπάρχει και μηχανολόγος; Που θα καθίσουν αυτοί οι νέοι συνεργάτες; Θα έχουν μόνιμες ή συγκεκριμένου χρόνου συμβάσεις; Από που θα προέλθουν; Όλα τα παραπάνω δεν σημαίνουν ότι δεν υπάρχουν προτάσεις – λύσεις για όλα, αλλά η άποψή μας στο σημείο αυτό, είναι ξεκάθαρη. Στο κεφάλαιο αυτό αναλύονται τα θετικά ή αρνητικά σημεία και οι κίνδυνοι που αντιμετωπίζει και καλείται να επιλύσει κάθε τμήμα, ενώ οι προτάσεις μας, θα προκύψουν μετά από τη συμφωνία με τα τμήματα της υπηρεσίας και τους υπεύθυνους κάτω από το συντονισμό της ηγεσίας.

Εντούτοις σ' αυτή τη φάση της ανάλυσης υπάρχει έντονος προβληματισμός. Εάν γίνουν αποδεκτές οι προτάσεις του εν λόγω τμήματος π.χ. για τρεις (3) νέους μηχανικούς πόσοι θα πρέπει να στελεχώσουν τα άλλα τμήματα (π.χ. έλεγχος κατασκευών ή τμήμα περιβάλλοντος); Ο νόμος του Parkinson αναφέρει παραδειγματικά ότι ο άνθρωπος έχει μια συγκεκριμένη «λογική». Όσο καλύτερο είναι το αυτοκίνητο που του δίνεις τόσο πιο επικίνδυνοι θα είναι οι χειρισμοί τους οποίους θα πραγματοποιήσει. Κατ' επέκταση του ίδιου εργασιακού νόμου, όσο περισσότερο χρησιμοποιεί το ηλεκτρονικό Calculator του, τόσο λιγότερο θα διατηρήσει την ικανότητα του για δημιουργική και παραγωγική σκέψη.

Οι προηγούμενες απλουστεύσεις - ή εν γένει αυτού του τύπου - για το εν λόγω τμήμα, μπορεί να είναι άστοχες, εντούτοις δεν είμαστε απόλυτα σίγουροι ότι η στελέχωση του τμήματος και ειδικά με μεγάλο αριθμό «νέων» θα προκαλέσει θετικά αποτελέσματα. Ο λόγος προέρχεται από το γεγονός ότι το εν λόγω τμήμα δεν έχει φτάσει στο μέγιστο της απόδοσής του, έχει φτάσει στο μέγιστο κάποιων ατομικών αποδόσεων. Εντούτοις, είναι ορατές μέτριες ή μετριότατες αποδόσεις και έτσι υπάρχει ο φόβος μήπως βελτιωθεί λίγο η «εξάντληση» των αποδοτικών και μετριαστούν ακόμα περισσότερο οι ήδη μέτριες αποδόσεις. Μια πιθανή «απελευθέρωση» της Τμηματάρχου σε έναν εντελώς επιτελικό και απαλλαγμένο ελεγκτικό ρόλο θα μπορούσε να αποτελεί μια λύση με δυνητικά, εξαιρετικά αποτελέσματα. Η λύση αυτή, σε συνδυασμό με μια παράλληλη στελέχωσή του τμήματος σύμφωνα με τις προτάσεις του που θα ακολουθήσουν, αλλά και με έλεγχο και εποπτεία στην εναρμόνισή των καινούριων μελών - υπαλλήλων στα καθήκοντά τους και φυσικά την απαραίτητη, ταυτόχρονη εξισορρόπηση των αποδόσεων των μελών της ομάδας, θα μπορούσε να σημάνει, την αρχή του τέλους για τα «αδιέξοδα» του τμήματος.

- Θέσπιση Ωραρίου Κοινού. Μετά το Τμήμα Μελετών – Τοπογραφικού είναι ένα τμήμα που έχει το ίδιο αίτημα αλλά όπως προαναφέραμε τα συμβάντα στον εν λόγω χώρο γίνονται στον υπερθετικό βαθμό. Εδώ πραγματικά μπορούμε να μιλήσουμε για τριτοκοσμική εικόνα όταν οι μηχανικοί ελέγχουν, τα τηλέφωνα κτυπούν και διάφοροι αιτούντες περιφέρονται έχοντας την απαίτηση – και ίσως δικαιολογημένα – για άμεση και θετική αντιμετώπιση. Είναι ένα θέμα το οποίο πρέπει να επιλυθεί, διαφορετικά η διατήρησή του θα φέρει μόνο αρνητικά. Μείωση παραγωγικότητας, χειροτέρευση των ήδη κακών συνθηκών εργασίας, υποβάθμιση κινήτρων κ.α., θα είναι μερικά από αυτά. Εντούτοις και πάλι τονίζουμε ότι θα πρέπει η εφαρμογή του ωραρίου αυτού να αποτελέσει αντικείμενο σοβαρού και λεπτομερούς σχεδιασμού ώστε οι ωφελούμενοι να αισθανθούν την βελτίωση της εξυπηρέτησης. Διαφορετικά εάν π.χ. τα τηλέφωνα πάλι δεν απαντώνται και κατά τη διάρκεια της εξυπηρέτησης του κοινού θα κατηγορηθούμε και δίκαια πια, ότι αναζητήσαμε και βρήκαμε «τεκμηριωμένες» ώρες εργασιακής αποχής.
- Μη διεκπεραιωμένες υποθέσεις ερωτημάτων πολιτών. Ο ρόλος του τμήματος – όπως φυσικά και εν συνόλω της Διεύθυνσης Πολεοδομίας - είναι ελεγκτικός και όχι επιμορφωτικός, πράγμα το οποίο έχει συζητηθεί ξανά στο παρόν. Οι μηχανικοί όμως πολλές φορές θέτουν ερωτήματα που αφορούν στην καλύτερη διεκπεραίωση της υπόθεσης του πελάτη τους και ζητούν λύσεις, δηλαδή απαντήσεις, τις οποίες οι ίδιοι θα έπρεπε να προτείνουν. Τα ερωτήματα αυτά απαιτούν πολλές φορές χρονοβόρα έρευνα και καθυστερούν τους ελεγκτές από τον έλεγχο των φακέλων οικοδομικών αδειών. Επίσης πολλοί πολίτες απευθύνονται στο τμήμα με ασαφή ερωτήματα χωρίς την παρουσία του μηχανικού τους. Άραγε, θα σκεφτόταν ποτέ κάποιος δικηγόρος να ρωτήσει κάποιον δικαστή ποιος είναι ο καλύτερος τρόπος να υπερασπιστεί τον πελάτη του ή θα παρουσιαζόταν κάποιος ιδιώτης σε κάποιον δικαστή για να του θέσει ερωτήματα νομικού περιεχομένου χωρίς την παρουσία δικηγόρου; Τα προηγούμενα δημιουργούν συσσώρευση κατατιθέμενων ερωτημάτων με αποτέλεσμα να καθυστερεί η απάντησή τους και έτσι να δημιουργούνται παράπονα, από μηχανικούς αλλά και ιδιώτες. Βέβαια, η ενασχόληση με τα κάθε είδους ερωτήματα πολιτών, έχει μια σειρά θετικές απολήξεις για την υπηρεσία και τους εργαζόμενους της. Βελτιώνει την τεχνογνωσία τους, ενισχύει την εσωτερική γνώση εφόσον διαχυθεί σωστά, μειώνει τις αποστάσεις από τις κεντρικές υπηρεσίες ενώ δίνει και στον ωφελούμενο την ικανοποίηση του ότι κάποιος ασχολήθηκε για το πρόβλημά του. Το ωράριο κοινού, ο πιθανός απεγκλωβισμός του επικεφαλής του τμήματος από ελέγχους αδειών και η ενασχόλησή του στον επιτελικό ρόλο που του αρμόζει με βασικές αρμοδιότητες την έρευνα τεχνικών λύσεων και τις απαραίτητες διεκπεραιώσεις θα δώσει στο τμήμα, μια πιο βελτιωμένη έξωθεν μαρτυρία.
- Διαφορετική ερμηνεία πολεοδομικών διατάξεων από υπάλληλο σε υπάλληλο. Η εμπειρία που αποκομίσαμε είναι ότι το φαινόμενο αυτό δεν είναι ιδιαίτερα εμφανές στο τμήμα. Εντούτοις, φαίνεται ότι κυρίως οι λιγότερο έμπειροι υπάλληλοι υπερβάλλουν συχνά στις απαιτήσεις τους χωρίς αυτό να τυγχάνει νομικής ή κανονιστικής στήριξης. Το χειρότερο είναι ότι εκείνοι που το προκαλούν είναι και αυτοί οι οποίοι δεν θα ζητήσουν συγγνώμη. Σε κάθε περίπτωση η πληροφορία πρέπει να διαχέεται και να γίνεται γνώση. Είναι κάτι που θα συνεχίσουμε να το λέμε. Συναντήσεις, συσκέψεις και ανταλλαγή απόψεων, σεμινάρια και ένας πιο συστηματικός τρόπος καταγραφής των αποριών είναι τρόποι βελτίωσης, του παραπάνω προβλήματος. Κι εδώ επιτακτική η ανάγκη επιτελικού ηγέτη, όχι τόσο για να τα γνωρίζει όλα, αλλά για να πράττει τα σωστά αλλά και τα δίκαια.

- Νομικές Ελλείψεις και Ερμηνείες. Σε αρκετές περιπτώσεις οι υπάλληλοι πρέπει «να γίνονται μισοί δικηγόροι» όπως τονίζουν χαρακτηριστικά και οι ίδιοι. Θα πρέπει να υπάρξει ένας νομικός σύμβουλος ο οποίος είτε στα πλαίσια της υπηρεσίας είτε ολόκληρης της Νομαρχίας θα μπορεί να δίνει νομικές ερμηνείες ανάλογα με το θέμα που θα ανακύπτει. Καταλυτική εδώ η θέληση της πολιτικής ηγεσίας για μια τέτοια στρατηγική.
- Υποδομές και Εξοπλισμός. Τα θέματα αυτά θα επαναλαμβάνονται με βεβαιότητα σχεδόν σε κάθε τμήμα αφού αποτελούν τον κοινό παράγοντα της υπηρεσίας. Στο εν λόγω τμήμα, οι μόνες μηχανογραφικές διαδικασίες είναι μια – εξαιρετικά πλήρης – βάση δεδομένων η οποία δίνει αρκετά στοιχεία για την πορεία των οικοδομικών αδειών που έχουν πρωτοκολληθεί. Δυστυχώς, δεν είναι διαθέσιμη στο ευρύ κοινό μια και η δομή και η χρησιμότητά της δεν επιτρέπει παρά την υπηρεσιακή χρήση. Πάντως η «Ηλεκτρονική Πολεοδομία» όπως αναμένεται, θα επιδράσει καταλυτικά και θα έχει σαν αποτέλεσμα την βελτίωση στον τομέα αυτό. Οι χώροι εξυπηρέτησης και εργασίας δεν αναμένεται να διαφοροποιηθούν ιδιαίτερα πέρα από τις αλλαγές οι οποίες θα συντελεστούν με μια πιθανή εργονομική διάταξη γκισέ των εξωτερικών χώρων οι οποίοι θα βοηθήσουν στην «περιφρούρηση» του ωραρίου κοινού αλλά και μια πιθανή αναδιάταξη των θέσεων εργασίας των υπαλλήλων. Οι απόψεις μας όσον αφορά στο θέμα αυτό, θα πάρουν την τελική τους μορφή στο επόμενο κεφάλαιο, των προτάσεων και του οδηγού εφαρμογής.
- Σχέσεις με Ιδιώτες Μηχανικούς – Πολίτες. Ενδεχομένως θα έπρεπε να μιλάμε για πολίτες εννοώντας τους πάντες των ωφελούμενων, αλλά ο διαχωρισμός οφείλεται στην εξής άποψη: Η Διεύθυνση Πολεοδομίας και Πολεοδομικών Εφαρμογών όπως και όλη εν γένει η Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση λειτουργεί με επίκεντρο τον πολίτη. Ο ιδιώτης μηχανικός είναι το μέσον ώστε ο κάθε πολίτης να μπορέσει να επιτύχει το στόχο του, όπως ακριβώς ο δικηγόρος βοηθάει τον πελάτη του στον αντίστοιχο χώρο της δικαιοσύνης. Εδώ η πραγματικότητα είναι ελαφρά διαφορετική, αφού ο ιδιώτης Μηχανικός παρότι στο πλείστον των περιπτώσεων εκπροσωπεί με τον καλύτερο τρόπο τα συμφέροντα του πολίτη πελάτη του, σε ορισμένες περιπτώσεις καταλογίζει την δική του ελλιπή ενημέρωση ή αμέλεια ως ευθύνη της υπηρεσίας. Η «απόσταση» της υπηρεσίας από τον πολίτη - πελάτη δυσχεραίνει ακόμα περισσότερο κάθε διαγνωστική μέθοδο και τελικά κατά το συνηθέστερο, υπόλογος βρίσκεται η υπηρεσία, η οποία πρέπει να απολογείται για «ανεπάρκεια». Εδώ συγκεντρώνονται όπως είπαμε και οι αντιθέσεις διοικούντων (Διεύθυνσης Πολεοδομίας) και διοικούμενων πολιτών ή μηχανικών. Μερικά χαρακτηριστικά παραδείγματα που μπορούν να αναφερθούν – διαπιστωθούν παρακάτω:
- Ο Μηχανικός σε ορισμένες περιπτώσεις καταθέτει τον φάκελο της οικοδομικής άδειας ημιτελή και σπεύδουμε να εξηγήσουμε. Ο έλεγχος της πληρότητας του φακέλου, πριν την πρωτοκόλληση του γίνεται σύμφωνα με τα οριζόμενα από το Προεδρικό Διάταγμα της 08-07-1993 / Φ.Ε.Κ. 795Δ/13-07-93 περί, «Εγκρίσεων – Μελετών – Αμοιβών Οικοδομικών Αδειών. Πολλές φορές όμως οι φάκελοι μελετών είναι ημιτελείς όπως προαναφέρθηκε ή ακόμα περιέχουν σχέδια άσχετα με την αιτούμενη άδεια. Ο καταθέτων τεχνικός σύμβουλος απαιτεί την προτεραιότητά του φακέλου και της υπόθεσής του εν γένει και με τον τρόπο αυτό ο συνάδελφος Μηχανικός που καταθέτει πλήρη την άδειά του, αδικείται με την ευρεία έννοια. Πάντως όλοι οι μηχανικοί και το Τ.Ε.Ε. πάνω από όλα δηλώνουν υπέρμαχοι του ότι θα αποδεχθούν ένα σύστημα ίσον για όλους. Σε κάθε περίπτωση, οι «λεπτοί» φάκελοι είναι εμφανείς.

- Ο ιδιώτης Μηχανικός στην προσπάθεια να εξασφαλίσει το κατά το δυνατόν συντομότερο ραντεβού για τον πρώτο ή και τον επόμενο έλεγχο, μπορεί να συναντήσει διαφορετικές συμπεριφορές και προθέσεις από το καλύτερο δυνατό μέχρι το χειρίστο αλλά σε κάθε περίπτωση αυτό αποτελεί λόγο γκρίνιας και ιδιαίτερα κάτω από τις τρέχουσες συνθήκες συμφόρησης φακέλων. Στη συνέχεια της κατάθεσης, θα φροντίσει ώστε «συμπληρώσει» το φάκελό του αλλά σε καμία περίπτωση δεν θα δεχθεί ότι, η υπηρεσία τον βοηθά κάνοντας τα «στραβά μάτια». Αφού – προς τον παρόν τουλάχιστον - η υπηρεσία συνεχίζει να πρωτοκολλάει φακέλους με ημιτελείς υπό-φακέλους, το δικαίωμα αυτό θεωρείται κατοχυρωμένο, από όλους και για όλους.
- Ο Μηχανικός θα στείλει τον ή την βοηθό του από το πρώτο ραντεβού. Εκείνη με ένα κινητό στο χέρι αναζητώντας το «αφεντικό» είναι πολύ πιθανό να εκνευρίσει τον ελεγκτή, σε καμία περίπτωση όμως δεν θα βοηθήσει, παρά την ειλικρινή προσπάθειά για ποιοτικό έλεγχο. Στη συνέχεια και αν αδυνατεί να απαντήσει στις απορίες του ελεγκτή, όλα τα ενδεχόμενα είναι πιθανά. Ο Μηχανικός, δικαιολογώντας την παραπάνω «πολιτική» του, θα απαντήσει ότι, *«αφού καθυστερώ έτσι κι αλλιώς τι να κάνω. Θα συνεχίσω να κάνω το ίδιο, κερδίζοντας επαγγελματικό χρόνο»*. Δεν θα μπορούσαμε να τον κατηγορήσουμε εύκολα για το παραπάνω εκτός και εάν συμβεί κάτι που θα τον υποχρεώνει δικαίως, να παραβρίσκεται αυτός στον έλεγχο της άδειας.
- Ο Μηχανικός αν και ως επί το πλείστον γνωρίζει τα απαιτούμενα από το νόμο δικαιολογητικά και τις απαραίτητες εγκρίσεις, εντούτοις δεν τα προσκομίζει πάντα, εκούσια ή ακούσια με αποτέλεσμα ιδιαίτερα εάν αυτά είναι καθοριστικά για τον περαιτέρω έλεγχο ο φάκελος να μην μπορεί να προχωρήσει. Όμως σε αυτή την περίπτωση είναι πιθανόν να παραπονεθεί ότι ο ελεγκτής είχε παράλογες και αβάσιμες απαιτήσεις. Αυτό είναι ψέμα στο πλείστον των περιπτώσεων, αν και μπορεί εντούτοις να έχει μια δόση αλήθειας στην περίπτωση των άπειρων ελεγκτών, όμως έτσι συντηρείται η λογική της «κατάχρησης καθήκοντος» του ελεγκτή στις κουβέντες καφενείου. Ο πολίτης - πελάτης κατά τεκμήριο θα πιστέψει το Μηχανικό και συνεργάτη του συνεχίζοντας έτσι την «κακή διαφήμιση» της πολεοδομικής υπηρεσίας.
- Ο Μηχανικός παραλαμβάνει το φύλλο ελέγχου από τον ελεγκτή, αλλά ο πελάτης του δεν το βλέπει ποτέ ή κι αν το δει δεν το καταλαβαίνει απαραίτητη. Ίσως μια λύση – πρόταση θα μπορούσε να είναι η αποστολή των εκάστοτε φύλλων ελέγχου στον πολίτη - πελάτη και η μη παραλαβή φακέλων οικοδομικών αδειών εάν και εφόσον δεν υπάρχει διεύθυνση κατοικίας και στοιχεία πλήρη επικοινωνίας του ίδιου του πολίτη-πελάτη με τα οποία, θα μπορεί η υπηρεσία να αλληλογραφεί επαρκώς μαζί του.
- Ο Μηχανικός παραπονιέται ότι στη φάση του ελέγχου πληρότητας θα του ζητηθεί ένα έγγραφο και όταν αυτό προσκομισθεί θα του ζητηθεί να φέρει και άλλο με μεγάλη καθυστέρηση από την πρώτη στη δεύτερη ή επόμενη φάση. Ο ελεγκτής θα ισχυριστεί ότι τα έγγραφα που απουσιάζουν από την αρχή μπορεί να «απαιτήσουν» νέα, επόμενα έγγραφα που δεν ήταν δυνατόν να ζητηθούν πριν κατατεθούν τα πρώτα, όμως θα μπορούσε η αναγκαιότητά τους να εκτιμηθεί από το Μηχανικό και να προσκομισθούν έγκαιρα. Αυτή είναι και η συνήθης αιτιολόγηση των πραγμάτων, πράγμα που σημαίνει ότι οι ελεγκτές κατά τεκμήριο έχουν δίκιο, αλλά θα πρέπει να γίνει κατανοητό ότι αυτές οι περιπτώσεις είναι «ευαίσθητες» και πρέπει να τυγχάνουν όχι ιδιαίτερης μεταχείρισης αλλά, μιας λίγο πιο «γρήγορης ενημερωτικά αντίδρασης».

- Θα πρέπει να είμαστε ιδιαίτερα προσεκτικοί στις εκφράσεις μας αναφορικά με τους συναδέλφους κι αυτό γιατί - επαναλαμβάνουμε για μια ακόμα φορά – η συντριπτική τους πλειοψηφία είναι εξαιρετική και απόλυτα τυπική. Παρόλα αυτά δεν πρέπει να αγνοούμε φαινόμενα στα οποία Μηχανικοί μεταφέρουν όλο το πρόβλημα μιας άδειας στην υπηρεσία, αποφεύγοντας επιμελώς τις δικές τους παραλήψεις προς αυτή.
- Στο ίδιο πνεύμα με το προηγούμενο θα μεταφέρω μια δήλωση ιδιώτη Μηχανικού ο οποίος ανέφερε χαρακτηριστικά ότι *«σε μερικές περιπτώσεις το πράγμα έχει ξεφύγει από τα απλά όρια της μη κάλυψης και έχει φτάσει τα όρια της απροκάλυπτης συκοφαντίας. Έχω ακούσει πελάτη να παραπονιέται ότι ο Μηχανικός του ζήτησε χρήματα για να χρηματίσει υπάλληλο και να προχωρήσει γρήγορα η άδεια»*. Όλη η Πολεοδομία χαρακτηρίζεται κι αυτό μπορώ να το πω με σιγουριά, από την φιλοσοφία των «καθαρών χεριών». Το χαρακτηριστικό αυτό λειτουργεί σε όλα τα τμήματα με τον ίδιο τρόπο και αυτό συμβαίνει και στο τμήμα έκδοσης οικοδομικών αδειών. Θα μπορούσα να πω το ίδιο και για το θέμα της έτερο-απασχόλησης χωρίς όμως να μπορώ να το τεκμηριώσω με τον καλύτερο τρόπο απλά προκύπτει ως αίσθηση σε μια Πολεοδομία η οποία κατά γενική ομολογία διαφέρει ως προς το επίπεδο διάβρωσης από άλλες σε σημαντικό βαθμό, τέτοιο ώστε να χαρακτηρίζεται ως εξαιρετικά καθαρή.
- Ο Μηχανικός θεωρεί το σφράγισμα και τη διεκπεραίωση του φακέλου της άδειας από τον ίδιο ή τους υπαλλήλους του, μια μορφή «εκμετάλλευσης» και κακής παροχής, αλλά από την άλλη πλευρά αυτό γίνεται με πλήρη συνείδηση της υπηρεσίας και έχει ως αποτέλεσμα την καλύτερη εξυπηρέτησή του ιδίου, αφού διαφορετικά η σφράγιση θα έπρεπε να γίνεται από τον ελεγκτή μηχανικό, το οποίο θα συσώρευε μεγαλύτερη καθυστέρηση. Με λίγα λόγια είναι μια πράξη εμπιστοσύνης και ταυτόχρονα ταχύτητας.
- Δυστυχώς, δεν είναι λίγες οι φορές που ο ίδιος ο μηχανικός, σε επανέλεγχο έχει προσκομίσει για υπογραφή, διαφορετικά σχέδια σε σχέση με τα αρχικά ήδη ελεγμένα στον ελεγκτή, προσπαθώντας να τον ξεγελάσει και ενδεχομένως να τον εμπλέξει σε περιπέτειες. Το αποτέλεσμα της προσπάθειας αυτής, γίνεται μια από τις αιτίες κάτω από τις οποίες, οι ελεγκτές νοιώθουν πιο «ευάλωτοι». Την ίδια στιγμή ο ιδιώτης Μηχανικός θα αποδώσει το λάθος σε απλή αμέλεια ή λάθος απαιτώντας αποδοχή της ερμηνείας του, ενώ σε αντίστοιχη δική του περίπτωση, θα το έκανε «μεσανατολικό».
- Σε μερικές από τις παραπάνω περιπτώσεις δεν είναι περίεργο να δούμε τον πολίτη να παρακάμπτει το μηχανικό του, ερχόμενος στην Πολεοδομία για να βρει το «δίκιο του» όπως του έχει παρουσιαστεί. Το φαινόμενο αυτό, έχει αυξηθεί στην παρούσα φάση όπου οι υποθέσεις είναι δυσκολότερες λόγω και της κρίσης. Πάντως, οι πολίτες που έρχονται στην υπηρεσία εν αγνοία του Μηχανικού τους, τις περισσότερες φορές, συναντούν μια διαφορετική πραγματικότητα από αυτή που περίμεναν, σχετικά με την εξέλιξη της υπόθεσης τους. Άλλος ένας λόγος για να ενημερώνονται ευθέως οι πολίτες.

Όλα τα προηγούμενα αποτελούν και παράλληλα «δείχνουν» μια σειρά διπλών ερμηνειών της «ευαίσθητης» σχέσης μεταξύ ιδιωτών Μηχανικών και Ελεγκτών του Τμήματος Έκδοσης Αδειών οι οποίοι - κατά περίπτωση – έχουν μερίδια στην ευθύνη αλλά και το δίκιο, χωρίς πάντα να είναι ευκρινής η ετυμολογία. Σε κάθε περίπτωση, η κεντρική ιδέα είναι να ελαχιστοποιηθούν οι ελλείψεις από την πλευρά της υπηρεσίας αφού μεγεθύνονται υπερβολικά από τους πολίτες με αποτέλεσμα η ίδια μόνο να βάλλεται, αφού σε περίπτωση αντίστοιχων λαθών από την πλευρά των ωφελουμένων η αντίδραση της υπηρεσίας είναι στην καλύτερη περίπτωση ήπια, ή συνηθέστερα τελείως ανύπαρκτη.

- Αρχείο Οικοδομικών Αδειών. Θα μπορούσε να αποτελεί ένα από τα σημεία αναφοράς της έλλειψης υποδομών και εξοπλισμού στην υπηρεσία της πολεοδομίας. Δεν είναι ασύνηθες το φαινόμενο το αρχείο μιας πολεοδομίας να βρίσκεται σε διαφορετικό χώρο και μάλιστα χωρίς πυρασφάλεια θέτοντας σε κίνδυνο μερικές χιλιάδες φακέλους οι περισσότεροι εκ των οποίων δεν έχουν αντίγραφα ασφαλείας αφού όταν φτιάχτηκαν δεν υπήρχαν καν λογισμικά σχεδιασμού μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή. Παρά το γεγονός ότι αυτό είναι το σύνηθες, αποτελεί ένα πρόβλημα το οποίο πρέπει συνεχώς να μας απασχολεί. Γενικά, ο χώρος του αρχείου αδειών πρέπει να είναι ίσος ή και μεγαλύτερος από αυτόν της πολεοδομίας και να καλύπτει τις απαιτήσεις υγιεινής και ασφάλειας για τους χειριστές του. Στην αρχαιότητα λένε ότι, τα κείμενα του Ξενοφώντα χάθηκαν εξαιτίας του ότι ο Πλάτωνας, φρόντισε κακοπροαίρετα να τοποθετηθούν στα υπόγεια της βιβλιοθήκης των αρχαίων Αθηνών όπου υπήρχε «υγρασία και ποντίκια». Κανείς δεν θέλει να γίνει μάρτυρας μιας καταστροφής αρχείου, πολύ δε περισσότερο του δικού μας.
- Ηλεκτρονική Πολεοδομία. Θετικά και Αρνητικά. Μπορεί το επίπεδο μηχανοργάνωσης του τμήματος έκδοσης οικοδομικών αδειών να είναι σχετικά πλημμελές, εντούτοις το προαναφερθέν πρόγραμμα δεν θα καθυστερήσει ιδιαίτερα. Αυτό είναι το θετικότατο τμήμα. Εντούτοις, θα πρέπει να υπάρξουν και να ενεργοποιηθούν κάποια άτομα – στελέχη τα οποία θα αναλάβουν το εγχείρημα ώστε να «καθίσει» σωστά αυτή η νέα τάξη πραγμάτων στην υπηρεσία. Μιλάμε για τους εργαζόμενους της υπηρεσίας που θα συνεργαστούν ούτως ή άλλως με τους ανθρώπους της μηχανογράφησης της Νομαρχίας. Ακόμα και κάποιος ο οποίος βρίσκεται πολύ μικρό χρονικό διάστημα στην διεύθυνση πολεοδομίας μπορεί να καταλάβει ότι οι υπάλληλοι που είναι ικανότεροι για το παραπάνω έργο από την πλευρά της υπηρεσίας, είναι τοποθετημένοι στο τμήμα έκδοσης οικοδομικών αδειών. Αυτό ίσως θα πρέπει να αποτελέσει αντικείμενο σκέψης, πιθανής αύξησης των ατόμων του τμήματος αλλά με γνώμονα και την σύζευξη με τις κατά τόπους ΠΕ.ΧΩ., την κωδικοποίηση της νομοθεσίας αλλά και την εν γένει ανάληψη του ρόλου της.
- Γραφείο Πληροφοριών και Εξυπηρέτησης Κοινού. Μια πρωτοβουλία, η οποία ενδεχομένως θα ανακουφίσει τόσο τους πολίτες όσο και τους νέους και παλαιούς μηχανικούς. Το όλο αυτό θέμα έχει λάβει ως αίτημα την ονομασία «Μηχανικός Υπηρεσίας» για το Τ.Ε.Ε., «Γραφείο Πολιτών» κατά άλλους φορείς, αλλά εντούτοις προβλέπεται και στην απόφαση αριθμός 85 της εσωτερικής οργάνωσης της Νομαρχίας Χανίων. Με λίγα λόγια το υπ. αριθμό 3.7 τμήμα που αναφέρεται ως Γραφείο Ενημέρωσης Πολιτών στο Φ.Ε.Κ. της εσωτερικής οργάνωσης της υπηρεσίας, πρέπει να υλοποιηθεί είτε συμβατικά δεσμεύοντας υπαλλήλους, είτε ηλεκτρονικά μέσω Internet.
- Διαφορετικά επίπεδα απόδοσης μεταξύ των στελεχών του τμήματος. Παρότι έχουν γίνει αρκετές «παράπλευρες» αναφορές στο ίδιο θέμα, το τμήμα έκδοσης οικοδομικών αδειών, χαρακτηρίζεται από την προαναφερόμενη «απειλή» με βάση την SWOT ανάλυση. Η δεδομένη παρουσία διαφορετικών επιπέδων απόδοσης έχει ως αποτέλεσμα τον άνισο καταμερισμό εργασίας με άμεσο αρνητικό αποτέλεσμα στις σχέσεις μεταξύ των στελεχών και την εν γένει εύρυθμη λειτουργία του τμήματος. Κατά το συνηθέστερο και λόγω του υψηλού επιπέδου της παιδείας των ελεγκτών μηχανικών, οι αρρυθμίες δεν είναι ορατές «μετά γυμνού οφθαλμού», εντούτοις είναι σίγουρο ότι πρέπει άμεσα, να βρεθεί τρόπος εξισορρόπησης τους στο «μέτρο του δυνατού» διαφορετικά πολύ σύντομα θα έχουμε να αντιμετωπίσουμε, ένα θέμα «αθέμιτου ανταγωνισμού» στελεχών.

- Επικοινωνιακό θέμα Στελεχών του τμήματος. Παρότι στο θέμα αυτό οι διαμαρτυρίες είναι αρκετά περιορισμένες, το τμήμα έκδοσης οικοδομικών αδειών δεν είναι το πιο επικοινωνιακό τμήμα από την πλευρά της σχέσης του με τον πολίτη και αυτό είναι ένα θέμα που πρέπει να το αντιμετωπίσουμε και από την πλευρά του αντικειμένου που επιτελείται. Για τον έλεγχο των οικοδομικών αδειών π.χ. παρόλο που το διάστημα μέχρι το πρώτο ραντεβού είναι μεγάλο, ο πολίτης καθώς ενημερώνεται για την ημερομηνία, μπορεί στη συνέχεια και εκτός απροόπτου να «δει» το τέλος της κατ' αυτόν «περιπέτειας» του στην Πολεοδομία. Παρόλα αυτά, απαντήσεις του στυλ «*το Σεπτέμβριο και θα δούμε...*» φέρνουν σε απόγνωση, εκείνον που σκέφτεται ότι θα μάθει την εν λόγω ημερομηνία μετά από πέντε (5) μήνες! Πρέπει να πραγματευτούμε ως υπηρεσία, έναν δόκιμο τρόπο ώστε να επικοινωνούμε σωστά και να δίνουμε άμεσα στον πολίτη ένα λογικό και υλοποιήσιμο χρονοδιάγραμμα, τόσο για την ψυχολογική όσο και χρονική προετοιμασία του. Επίσης, μερικοί υπάλληλοι κάνουν παρατηρήσεις του στυλ «*δεν μπορούμε να σας ελέγξουμε τώρα, πίνουμε καφέ*» παρόλο που πιθανότατα έχουν λεχθεί χαριτολογώντας γίνονται αντικείμενα σχολίων, από καεντρεχείς ή και απεγνωσμένους.
- Κανονισμός Ελέγχου και Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών – Εγκύκλιος 04.08.2004 – Οίκοθεν 7662. Αποτελεί έναν κανονισμό λειτουργίας του τμήματος ο οποίος, παρότι αναφερόταν μόνο στο αντικείμενο της έκδοσης οικοδομικών αδειών περιλάμβανε ιδιαίτερα σημαντικές κανονιστικές διαδικασίες ως προς αυτό. Λήφθηκε ως δέσμη αποφάσεων από προηγούμενη Νομαρχιακή Αρχή, με σκοπό να εξυγιάνει το εν λόγω τμήμα ειδικότερα και την πολεοδομία γενικότερα, μετά από την γνωστή πια ανώνυμη εισαγγελική καταγγελία (31) μηχανικών για «φαινόμενα ημετέρων». Ως κανονισμός λειτουργίας περιέχει λιγότερο ή περισσότερο σαφείς αναφορές σε στοιχεία και προϋποθέσεις ελέγχου, όπως:
 - Ωράριο Ελέγχου και Ωράριο Κοινού.
 - Σωστή και ελεγχόμενη πληρότητα του φακέλου κατά την υποβολή.
 - Κυκλική χρέωση αδειών στους υπαλλήλους με αποφυγή χρέωσης στον ίδιο ελεγκτή άδεια του ιδίου μηχανικού μέσα στον ίδιο ημερολογιακό μήνα.
 - Πρώτος έλεγχος από τον παραλαμβάνοντα ελεγκτή εντός (15) ημερών.
 - Ανακοίνωση του προγράμματος της επόμενης Εβδομάδας.
 - Αποστολή του φύλλου ελέγχου στον πολίτη - ιδιοκτήτη του έργου.
 - Επανέλεγχος και το τηρούμενο ωράριο αυτού.

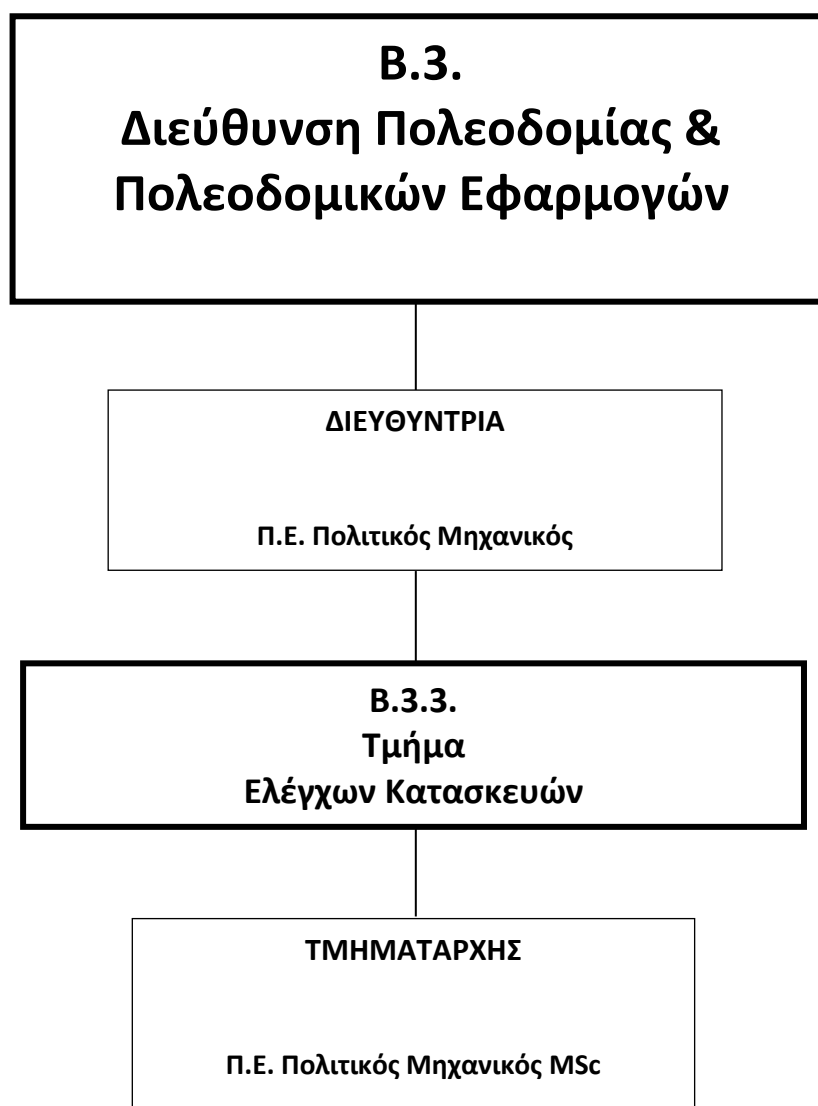
Όλα τα παραπάνω θέματα είναι πολύ σημαντικά και πιστεύουμε ότι θα έπρεπε να γίνει μεγαλύτερη προσπάθεια εφαρμογής τους έστω κι αν αυτό επέφερε συγκρούσεις. Εντούτοις, ο χρόνος που μεσολαβεί από την πρωτοκόλληση του φακέλου μέχρι και τον 1ο έλεγχο αναφερόταν στις συνθήκες και τον αριθμό των φακέλων της εποχής που για τους προαναφερόμενους λόγους σήμερα δείχνει ανέφικτος εάν και εφόσον δεν γίνουν οι κατάλληλες διαρθρωτικές αλλαγές που προτείνονται. Σε κάθε περίπτωση ακόμα κι αν χρειαζόταν μια πιο λεπτομερής ανάλυση η ορθότητα των παραπάνω ενεργειών είναι πασιφανής. Όπως έχουμε και πάλι πει η αποτυχία εφαρμογής ενός καινοτομικού σχεδιασμού έχει σαν αποτέλεσμα την εδραίωση του προηγούμενου συστήματος με όσα θετικά ή αρνητικά έχει. Με λίγα λόγια η δύναμη της αδράνειας είναι ισχυρή ακόμα και αν είναι αρνητική και αυτό πρέπει να το λάβουμε σοβαρά υπόψη, στην παρούσα προσπάθειά.

4.5. Τμήμα Ελέγχων Κατασκευών – Παρουσίαση

Είναι το τρίτο κατά σειρά από τα τμήματα που θα παρουσιάσουμε εδώ και τα οποία αποτελούν την Διεύθυνση Πολεοδομίας αλλά και ένα από τα τμήματα τα οποία λειτουργούν σε οριακό σημείο. Το βασικό του χαρακτηριστικό εντούτοις, είναι το ακόλουθο.

Το Τμήμα Ελέγχων Κατασκευών αποτελεί με απόλυτη σιγουριά το δυσκολότερο επικοινωνιακά τμήμα της Διεύθυνσης Πολεοδομίας & Π.Ε., αφού είναι πολύ δύσκολο έως αδύνατον να αισθανθεί ο πολίτης «ωφελούμενος» από την επιβολή πολύ σοβαρών κυρώσεων ακόμα κι αν η επικοινωνία γίνει με τον καλύτερο τρόπο, μέσα στα νόμιμα πλαίσια.

Το οργανόγραμμα του Τμήματος Ελέγχων Κατασκευών της Πολεοδομίας, είναι αυτό που φαίνεται συνοπτικά αμέσως παρακάτω, ενώ αναλυτικά παρουσιάζεται στην επόμενη σελίδα.



Σχήμα 4. 8.: Οργανόγραμμα της Ηγεσίας του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών

B.3.
**Διεύθυνση Πολεοδομίας &
Πολεοδομικών Εφαρμογών**

ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ

Π.Ε. Πολιτικός Μηχανικός

B.3.3.
Τμήμα Ελέγχων Κατασκευών

ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ

Π.Ε. Πολιτικός Μηχανικός MSc

**Γραφείο Ελέγχου
Κατασκευών**

Τ.Ε. Τεχνολόγος Μηχανικός
Δομικών Έργων

Δ.Ε. Εμπειροτέχνης –
Εργοδηγός

Δ.Ε. Τεχνικός Εργοδηγός

Οι Δ.Ε. Εργοδηγός, Δ.Ε. Τεχνικός Εργοδηγός και Τ.Ε. Γεωπόνος θα ασκούν παράλληλα καθήκοντα στο Τμήμα Ελέγχων Κατασκευών.

**Γραφείο Αυθαιρέτων -
Ηλεκτροδοτήσεις**

Τ.Ε. – Τεχνικός Οχημάτων

Δ.Ε. Εργοδηγός

Οι Τ.Ε. – Τεχνικός Οχημάτων και Δ.Ε. Εργοδηγός θα ασκούν παράλληλα καθήκοντα στο Τμήμα Ελέγχων Κατασκευών.

Εργασιακής Εμπειρίας

Δ.Ε. Διοικητικού

- Τ.Ε. Γεωπόνος

Οι Δ.Ε. Διοικητικού και Τ.Ε. Γεωπόνος, θα ασκούν παράλληλα καθήκοντα στο Τμήμα Ελέγχων Κατασκευών.

Σχήμα 4. 9.: Οργανόγραμμα του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών

Επιχειρώντας - όπως έγινε και στα προηγούμενα - να παρουσιάσουμε το Τμήμα Ελέγχων Κατασκευών με ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα - αριθμούς και δραστηριότητες - έχουμε να παραθέσουμε κατ' αρχή τον πίνακα ο οποίος ακολουθεί, στηριζόμενοι κυρίως στα υπομνήματα τα οποία έχει υποβάλλει κατά καιρούς το εν λόγω τμήμα δια των στελεχών του.

Πίνακας 4. 7. Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών 2006

Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών – Έτος 2006	
Πρόστιμα Ανέγερσης *	904.500,00 €
Πρόστιμα Διατήρησης *	301.600,00 €
Βεβαιωμένα Πρόστιμα Ανέγερσης – Διατήρησης *	573.500,00 €
Εκθέσεις Αυτοψίας και Διακοπές Οικοδομικών Εργασιών – Προθεσμίες	120
Ενστάσεις που εκδικάστηκαν από την Επιτροπή Αυθαιρέτων	110
Χρηματικοί Κατάλογοι που συντάχθηκαν	98
Εργοταξιακές Ηλεκτροδοτήσεις που χορηγήθηκαν	721
Μόνιμες Ηλεκτροδοτήσεις που χορηγήθηκαν	1.026
Ηλεκτροδοτήσεις Παλαιών Κτισμάτων	80
Ηλεκτροδοτήσεις σύμφωνα με την εγκύκλιο 61/85	12

* Τα ποσά είναι στρογγυλοποιημένα στην εκατοντάδα Ευρώ.

Πίνακας 4. 8. Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών 2007

Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών – Έτος 2007	
Πρόστιμα Ανέγερσης βάση των εκθέσεων αυτοψίας *	14.109.100,00€
Πρόστιμα Διατήρησης βάση των εκθέσεων αυτοψίας *	6.595.000,00€
Βεβαιωμένα Πρόστιμα Ανέγερσης – Διατήρησης *	5.532.900,00€
Εκθέσεις Αυτοψίας και Διακοπές Οικοδομικών Εργασιών - Προθεσμίες	115
Ενστάσεις που εκδικάστηκαν από την Επιτροπή Αυθαιρέτων	31

* Τα ποσά είναι στρογγυλοποιημένα στην εκατοντάδα Ευρώ.

Πίνακας 4. 9. Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών 2008

Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών – Έτος 2008	
Πρόστιμα Ανέγερσης βάση των εκθέσεων αυτοψίας *	6.879.500,00€
Πρόστιμα Διατήρησης βάση των εκθέσεων αυτοψίας *	3.100.900,00€
Βεβαιωμένα Πρόστιμα Ανέγερσης – Διατήρησης *	2.844.200,00€
Εκθέσεις Αυτοψίας και Διακοπές Οικοδομικών Εργασιών - Προθεσμίες	137
Ενστάσεις που εκδικάστηκαν από την Επιτροπή Αυθαιρέτων	57

* Τα ποσά είναι στρογγυλοποιημένα στην εκατοντάδα Ευρώ.

Στη συνέχεια, παραθέτουμε - ενδεικτικά - μερικές από τις πλέον βασικότερες δραστηριότητες του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών, όπως συμβαίνει και με όλα τα τμήματα.

- Αυτοψίες Ελέγχου Οικοδομικών Αδειών κατόπιν καταγγελιών.
- Σύνταξη εκθέσεων αυτοψίας, επιβολή προστίμων και θυροκολλήσεις των σχετικών εκθέσεων.
- Σύνταξη χρηματικών καταλόγων για την αποστολή και βεβαίωση των προστίμων στις αρμόδιες ΔΟΥ.
- Σύνταξη αποφάσεων Νομάρχη για εξαίρεση από την κατεδάφιση δηλωμένων αυθαιρέτων με τους Νόμους 1337/83, 720/77 και στη συνέχεια επιβολή προστίμων για τα τμήματα που παραβιάζουν τις πολεοδομικές διατάξεις.
- Επιβολή προστίμου για τμήματα κτισμάτων που παραβιάζουν τις πολεοδομικές διατάξεις και εξαιρέθηκαν μέσω Σ.Χ.Ο.Π. σύμφωνα με το Νόμο 1512/85.
- Σύνταξη αποφάσεων Νομάρχη για την κατεδάφιση αυθαιρέτων καθώς και σύνταξη αποφάσεων Νομάρχη για τη συγκρότηση συνεργείου κατεδάφισης από τρίτους όταν τα αυθαίρετα βρίσκονται μέσα σε δάση, σε αρχαιολογικούς χώρους, σε αιγιαλό κ.λπ.
- Απαντήσεις σε έγγραφα Συνηγόρου του Πολίτη, Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών., Υ.ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε. και λοιπή αλληλογραφία προς φορείς, πολίτες κ.λπ.
- Ηλεκτροδοτήσεις Οικοδομών.
- Αυτοψίες για την παράταση ισχύος οικοδομικών αδειών.
- Αυτοψίες για χορήγηση βεβαιώσεων χώρων κυρίας χρήσης.
- Χορηγήσεις βεβαιώσεων κτιρίων τα οποία είναι νομίμως υφιστάμενα ως προϋφιστάμενα των 1923 και 1955.
- Χορήγηση Αδειών μικρό-επισκευών κτιρίων.
- Χορήγηση Αδειών μικρής κλίμακας.
- Χορήγηση βεβαιώσεων νομιμότητας κτιρίων για τον Ε.Ο.Τ.
- Έλεγχος πληρότητας φακέλων οικοδομικών αδειών προκειμένου στη συνέχεια να πρωτοκολληθούν οι Οικοδομικές Άδειες.
- Συμμετοχή υπαλλήλων του Τμήματος στην Επιτροπή του άρθρου 4 του Π.Δ. 267/98 Φ.Ε.Κ. 195Α / 21-8-98 (Επιτροπή Αυθαιρέτων). Η εν λόγω επιτροπή συνεδριάζει τακτικά κάθε Τρίτη και φυσικά η υπηρεσία θα πρέπει να έχει πραγματοποιήσει τις κατάλληλες αυτοψίες ώστε να οι υπάλληλοι που στελεχώνουν την επιτροπή να είναι σε θέση να αποφανθούν για τις ενστάσεις.
- Ηλεκτροδοτήσεις κατασκευών που προβλέπονται από την εγκύκλιο 61/85, ηλεκτροδοτήσεις κεραιών κινητής τηλεφωνίας έπειτα από Έκδοση Οικοδομικών Αδειών καθώς και ηλεκτροδοτήσεις θερμοκηπίων.
- Αλληλογραφία και γνωμοδοτήσεις με το Διοικητικό Εφετείο Χανίων.
- Σύνταξη εκθέσεων αυτοψίας προκειμένου αυτό να γίνει δυνατή κατάθεση για το συγκεκριμένο θέμα στον ανακριτή, τα δικαστήρια κ.λπ.

4.5.1. Αντικείμενα Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών που υπογράφονται από τον Νομάρχη

- Αποφάσεις για κατεδαφίσεις αυθαιρέτων κατασκευών.
- Αποφάσεις για την συγκρότηση συνεργείου κατεδάφισης αυθαιρέτων κατασκευών.
- Αποφάσεις εξαίρεσης από την κατεδάφιση δηλωμένων αυθαιρέτων με το Νόμο 1337/83, τα Νόμο 720/77 και στη συνέχεια σύνταξη των αποφάσεων για την επιβολή προστίμων.
- Σύνταξη αποφάσεων για τμήματα που εξαιρέθηκαν με το Νόμο 1512/85 και στη συνέχεια σύνταξη αποφάσεων για την επιβολών προστίμων.

4.5.2. Αντικείμενα Τμήματος Ελέγχου που υπογράφονται από το Διευθυντή Πολεοδομίας

- Διαβιβαστικά εκθέσεων αυτοψίας.
- Χρηματικούς καταλόγους προς τις αρμόδιες Δ.Ο.Υ.
- Απαντήσεις σε καταγγελίες και αιτήματα πολιτών.
- Απαντήσεις σε αλληλογραφία με Υ.ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε., με τη Διεύθυνση ΠΕ.ΧΩ. Κρήτης καθώς και διευκρινιστικά ερωτήματα που συντάσσονται προς τις προαναφερόμενες Υπηρεσίες.
- Απαντήσεις σε αλληλογραφία με Υπηρεσίες της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης ή με άλλες υπηρεσίες του Δημοσίου τομέα (Διεύθυνση Δασών, Κτηματική Υπηρεσία του Δημοσίου, Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας, Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών κ.α.).
- Απαντήσεις σε αλληλογραφία με Δήμους.
- Απαντήσεις σε αλληλογραφία με Διεύθυνση Αστυνομίας, Αστυνομικά τμήματα κ.λπ.
- Σύνταξη αποφάσεων Νομάρχη για εξαίρεση από την κατεδάφιση δηλωμένων αυθαιρέτων με το Νόμο 1337/83, τον Νόμο 720/77 και στη συνέχεια σύνταξη αποφάσεων Νομάρχη για την επιβολή προστίμων.
- Σύνταξη αποφάσεων Νομάρχη για τμήματα που εξαιρέθηκαν με το Ν.1512/85 και στη συνέχεια σύνταξη αποφάσεων Νομάρχη για την επιβολή προστίμων.
- Απαντήσεις σε νομικά κείμενα πολιτών (εξώδικες διαμαρτυρίες κ.α.).
- Απαντήσεις σε αλληλογραφία με το Συνήγορο του Πολίτη.
- Σύνταξη Αποφάσεων Νομάρχη για κατεδαφίσεις αυθαιρέτων κατασκευών.
- Σύνταξη Αποφάσεων Νομάρχη για την συγκρότηση συνεργείου κατεδάφισης αυθαιρέτων κατασκευών.
- Ηλεκτροδοτήσεις οικοδομών, κατασκευών που προβλέπονται από την εγκύκλιο 61/85, ηλεκτροδοτήσεις κεραιών κινητής τηλεφωνίας έπειτα από την έκδοση Οικοδομικών Αδειών καθώς και ηλεκτροδοτήσεις θερμοκηπίων.
- Βεβαιώσεις για χώρους κυρίας χρήσεως.
- Ενημέρωση πολιτών για την εκδίκαση εντάσεων.
- Άδειες μικρό-επισκευών.
- Βεβαιώσεις κτιρίων νομίμως υφιστάμενων, ως προ-υφιστάμενα των ετών 1923 και 1955.
- Βεβαιώσεις νομιμότητας κτιρίων για τον Ε.Ο.Τ.
- Αλληλογραφία – γνωμοδοτήσεις σε Διοικητικό Εφετείο Χανίων και άλλα δικαστήρια.
- Αλληλογραφία για πληρότητα αιτήσεων.

4.5.3. Δυνατότητες – Ευκαιρίες – Πλεονεκτήματα

- Είναι ένα τμήμα ποινής, τιμωρίας, οπότε για να επιβιώσει πρέπει να είναι, και είναι ένα τμήμα με εξαιρετική προσήλωση στο καθήκον. Αυτό πρέπει να ισχύει, και ισχύει και για τα στελέχη του αναλογικά, γι αυτό και όπως έχουμε τονίσει στα προηγούμενα είναι βέβαιο ότι πρόκειται για το τμήμα με το πλέον δύσκολο επικοινωνιακά έργο. Τις περισσότερες φορές ο πολίτης έχει μια εντελώς υποκειμενική άποψη «περί δικαίου», εντελώς άσχετη με την υφιστάμενη νομοθεσία, γεγονός που καθιστά την υπηρεσία αυτή γενικότερα στα μάτια των πολιτών, ως τον τιμωρό που σαν στόχο έχει το μικρομεσαίο εισόδημα και τον φτωχό άνθρωπο που έκανε μια «μικρή» πολεοδομική παράβαση. Πολλοί επίσης είναι εκείνοι που δεν μπορούν όχι μόνο να δεχτούν αλλά ούτε και να φανταστούν ότι υπάρχει υπηρεσία ή νόμος ο οποίος μπορεί να παρεμβαίνει στην περιουσία τους. Παρόλα αυτά δεν θα μπορούσε κανείς να πει ότι αυτό χαρακτηρίζει το συγκεκριμένο τμήμα, στη συγκεκριμένη Διεύθυνση Πολεοδομίας, για την οποία έχουμε άποψη. Παράλληλα, οι συντελεστές του τμήματος δεν δείχνουν να επηρεάζονται από το χαρακτήρα του με αποτέλεσμα να είναι εξαιρετικά προσηλωμένοι στο αντικείμενό τους το οποίο «υπηρετούν» χωρίς να δημιουργούν «πελατειακές» σχέσεις πράγμα που θα μπορούσε να αποτελεί συχνή παρενέργεια σε υπηρεσίες τέτοιου είδους δραστηριοτήτων.
- Διοίκηση δια του παραδείγματος από την Τμηματάρχη. Θα μπορούσε να ισχυριστεί κανείς ότι το χαρακτηριστικό αυτό ισχύει για κάθε τμήμα της υπηρεσίας, δηλαδή οι τμηματάρχες «μπαίνουν μπροστά» στη μάχη του κάθε τμήματος. Το συγκεκριμένο τμήμα εντούτοις χαρακτηρίζεται σε μεγαλύτερο βαθμό και πρέπει να του το αποδώσουμε. Για να είμαστε πιο ακριβείς, στην διοικητική επιχειρήσεων και οργανισμών δεν είναι ότι καλύτερο να αναλώνεται ο προϊστάμενος σε διαδικασίες που του στερούν την επιτελική εποπτεία του τμήματος και αυτό θα αναφερθεί σχετικά στο αντίστοιχο τμήμα. Πάντως σίγουρα αποτελεί ένα πλεονέκτημα αυτή η μορφή διοίκησης, αρκεί να γίνεται με μέτρο.
- Έσοδα για τη Νομαρχία. Τα έσοδα αποτελούν μια διάσταση η οποία σίγουρα είναι «ενδιαφέρουσα» για ένα χώρο που κάνει πολιτική και παρέχει υπηρεσίες αλλά η «λεπτή κόκκινη γραμμή» που θα κάνει το παραπάνω απροκάλυπτη εισπρακτική πολιτική δεν πρέπει να διασαλευθεί. Με την έννοια αυτή η άποψή μας είναι ξεκάθαρη. Θέλουμε τα έσοδα αλλά σε καμία περίπτωση, δε θα πρέπει η μέριμνα ή ο νόμος να γίνουν αυτοσκοπός.

4.5.4. Αδυναμίες – Κίνδυνοι – Μειονεκτήματα.

- Τμήμα με πολύ μεγάλο αριθμό εκκρεμοτήτων και παράλληλα αδυναμία κάλυψής τους. Το τμήμα δείχνει να υποχωρεί κάτω από το βάρος συσσωρευμένων υποχρεώσεων και εκτιμάται ιδιαίτερα το γεγονός ότι αντί να «καλυφθούν» επιμελώς, αποκαλύπτονται με τη μορφή εκκρεμοτήτων – προβλημάτων, χρεώνοντας με πρόσθετα θετικά στοιχεία την διεύθυνση του τμήματος. Παρόλα αυτά δεν παύει να αποτελεί πρόβλημα το γεγονός ότι από 01-03-2010 το Τμήμα θα πρέπει να πραγματοποιήσει ένα πολύ μεγάλο αριθμό αυτοψιών οι οποίες προβλέπονται με βάση την εγκύκλιο 1/04 του Υ.ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε. για αντίστοιχες αυθαίρετες κατασκευές οι οποίες ηλεκτροδοτήθηκαν. Εξαιρετικά καλή περίπτωση για αυτοψίες, χωρίς καταγγελία και με το τέλειο θεσμικό «άλλοθι». Πιθανά έσοδα και κάλυψη της νομοθεσίας. Η αντίθετη πλευρά – απουσίας ή ανικανότητας υλοποίησης από την πλευρά της υπηρεσίας – μάλλον θα πρέπει να μας προβληματίσει.

Το δεύτερο «σετ» εκκρεμοτήτων προέρχεται από το γεγονός ότι ένας πολύ μεγάλος αριθμός αποφάσεων της προϊσταμένης του τμήματος για την ένταξη πολιτών στις ευνοϊκές ρυθμίσεις της Κ.Υ.Α. 9726/27-2-04 δεν μπορεί ακόμα να διεκπεραιωθεί κι αυτό γιατί λόγω φόρτου εργασίας έχει χρεωθεί και ανατεθεί, στην μοναδική διοικητική υπάλληλο που στελεχώνει το τμήμα ενώ παράλληλα βεβαιώνει τα πρόστιμα στις αρμόδιες Δ.Ο.Υ. και εκτελεί χρέη γραμματείας στην Επιτροπή Αυθαιρέτων του Νομού Χανίων. Έχουμε τονίσει το πρόβλημα της μη ύπαρξης αντικαταστατών των υπαλλήλων αλλά εδώ πλέον βρίσκεται στο μεγαλείο του. Σε μια περίπτωση υποχρεωτικής απουσίας της παραπάνω υπαλλήλου θα σταματούσε, άραγε, η αποστολή εγγράφων του τμήματος;

Το τρίτο διακριτό «πακέτο» εκκρεμοτήτων του τμήματος, αφορά (278) εκθέσεις αυτοψίας οι οποίες έχουν συνταχθεί από το 1997, έτος κατά το οποίο η αρμόδια Αστυνομική Αρχή σταμάτησε να επιδίδει τις ανωτέρω εκθέσεις λόγω παύσης αρμοδιότητας χωρίς μεταβατικές διατάξεις. Τώρα, αυτές θα πρέπει να θυροκολληθούν και στη συνέχεια να επιβληθούν τα πρόστιμα που αναλογούν στις εκθέσεις αυτές. Επειδή τα χρόνια που παρήλθαν είναι πολλά πρέπει να αναλυθεί διεξοδικά το θέμα σε σχέση με πιθανές νομικές και πολιτικές του προεκτάσεις ή πιθανές άρσεις των αυθαιρεσιών, αλλιώς πρέπει να βρεθεί κονδύλι προς υλοποίηση του εγχειρήματος αυτού.

- Δυσκολία εκτέλεσης του έργου σε όλο το Νομό Χανίων λόγω μεγάλων αποστάσεων. Δεν είναι περίεργο για το τμήμα ελέγχου κατασκευών και τους υπαλλήλους του, να είναι υποχρεωμένοι – μετά από κάθε είδους καταγγελία – να κάνουν αυτοψίες στην Ελαφόνησο, τα Σφακιά, τον Αποκόρωνα, το Σέλινο ή και στο νοτιότερο σημείο της Ευρώπης, την Γαύδο. Φυσικά η υπηρεσία ανήκει στην Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση και αυτό αυτό-προσδιορίζει το χαρακτήρα της αρμοδιότητάς της, για το σύνολο του νομού. Εντούτοις, γίνεται προφανές ότι οι μεγάλες αποστάσεις δημιουργούν επιπρόσθετες δυσκολίες, ειδικά όταν υπάρχουν και άλλοι επιβαρυντικοί παράγοντες όπως ή έλλειψη προσωπικού ή μέσων μεταφοράς αλλά και οι δυσκολίες που παρουσιάζουν ορισμένα κτίσματα όπως π.χ. ξενοδοχεία ή μεγάλα καταλύματα τα οποία απαιτούν βοήθεια από τα πιο «ειδικά» τμήματα αφού μπορεί να απαιτήσουν μετρήσεις για πολλές – πολλές μέρες.
- Έλλειψη Προσωπικού – Ανάγκες Στελέχωσης Τμήματος. Έχουμε αναφερθεί διεξοδικά στο εν λόγω θέμα και για τα άλλα τμήματα της υπηρεσίας, λαμβάνοντας κάθε φορά τις ιδιαιτερότητες του καθενός. Για το συγκεκριμένο τμήμα έχουμε πει ότι αντιμετωπίζει αξιοπρεπώς τις υπαρκτές εκκρεμότητες του ως προβλήματα, αντί να τις «μετασχηματίσει» σε ανύπαρκτες. Εντούτοις είναι προφανής η έλλειψη προσωπικού και μάλιστα υπό προϋποθέσεις και περιορισμούς. Το εν λόγω τμήμα δεν διαθέτει κανένα χειριστή Η/Υ εκτός της προϊσταμένης του, η οποία είναι αναγκασμένη να δημιουργεί φόρμες με τη βοήθεια ενός επεξεργαστή κειμένου για να τυποποιήσει τη δουλειά του τμήματος. Ακόμα και ένα πρόγραμμα υπολογισμού προστίμων το οποίο υπάρχει δεν μπορεί να «δουλέψει» για τον ίδιο λόγο παρόλο που θα έδινε αρκετά μεγάλη ώθηση στην παραγωγικότητα του τμήματος. Θα πρέπει το «τμήμα» να αποκτήσει τη δεξιότητα μιας στοιχειώδους μηχανογράφησης και πιστεύουμε ότι κάτι τέτοιο θα συμβεί σε ένα βαθμό με την «Ηλεκτρονική Πολεοδομία» αλλά θα πρέπει να προετοιμαστεί από τώρα με επιμορφώσεις στις βασικές δεξιότητες. Θα πρέπει εντούτοις να πούμε ότι την ώρα που γινόταν η συγκεκριμένη έρευνα, διάφορα Κ.Ε.Κ. πραγματοποιούσαν δωρεάν σεμινάρια για δημόσιους υπαλλήλους, με αντικείμενο, τις βασικές δεξιότητες στους Η/Υ.

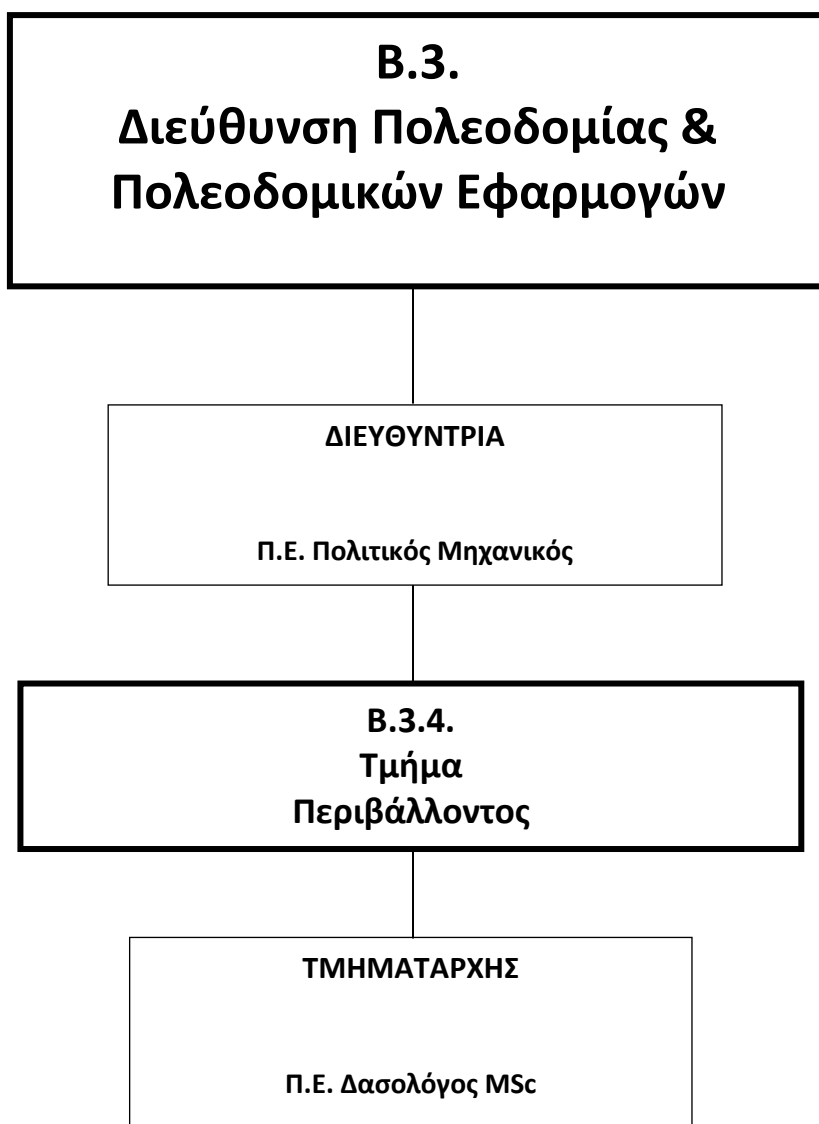
- Έλλειψη ενός αποκλειστικού μεταφορικού μέσου. Αποτελεί συνδυασμό προβλημάτων, αφού ένα αυτοκίνητο χρειάζεται απαραίτητα και οδηγό. Η περιορισμένη διαθεσιμότητα και των δύο είναι ένα πρόσθετο πρόβλημα για το τμήμα και κατά συνέπεια την υπηρεσία της Πολεοδομίας. Θα πρέπει να υπάρξει η κατάλληλη μέριμνα ώστε να λυθεί αυτό, πρώτιστα για το εν λόγω τμήμα ελέγχου κατασκευών και στην συνέχεια για τα υπόλοιπα.
- Υποβάθμιση ελεγκτικού ρόλου της υπηρεσίας. Είναι ένα θέμα το οποίο απασχολεί όλη την διεύθυνση πολεοδομίας. Με αρκετή δόση «θράσους» έχω ακούσει μηχανικούς να ερωτούν ελεγκτές αδειών ή στελέχη της Ε.Π.Α.Ε. εάν πρόκειται να εφαρμόσουν ή να ελέγξουν ποτέ αυτά τα οποία τους προσδιορίζουν ως ελεγκτές, υπονοώντας ότι τίποτα από αυτά που επιβάλλουν δεν γίνεται, εξαιτίας του ότι η υπηρεσία δεν έχει ουσιαστικές ελεγκτικές δυνατότητες και ασχολείται με διαδικασίες ελέγχου μόνο κατόπιν καταγγελίας προερχόμενης από πολίτες ή υπηρεσίες. Όπως διαπιστώνουμε, αυτή η διάσταση δυστυχώς επηρεάζει το σύνολο της υπηρεσίας αλλά την αναφέρουμε στο σημείο αυτό γιατί απλούστατα, αυτό είναι το τμήμα της καθ' ύλη αρμοδιότητας των ελέγχων. Το αυθαίρετο είναι ένα «ελκυστικό» προϊόν αφού προσφέρει σε αυτόν που αυθαηρετεί ένα προϊόν το οποίο αφενός μεν είναι απαλλαγμένο από γραφειοκρατικές διαδικασίες αφετέρου δε, με το μικρότερο κόστος. Με λίγα λόγια όσο ο ελεγκτικός χαρακτήρας της υπηρεσίας παραμένει «στα χαρτιά» το αποτέλεσμα θα είναι η ενθάρρυνση των παραβάσεων και η εν γένει απόκτηση της φήμης ότι η πολεοδομία είναι μια υπηρεσία που έχει ανοικτό το βιβλίο των κανονισμών αλλά, «κλειστά τα μάτια».
- Νομική Υπηρεσία. Επίσης είναι ένα πρόβλημα το οποίο αφορά όλη την υπηρεσία αλλά και τη Νομαρχία. Χαρακτηριστικά αναφέρουμε ότι με τα μέχρι σήμερα δεδομένα και την πολυπλοκότητα της υπηρεσίας, κάθε υπάλληλος πρέπει να είναι μισός δικηγόρος για να μπορεί να ανταπεξέλθει στα θέματα. Πρέπει να υπάρξει αρωγή από έναν νομικό σύμβουλο ο οποίος και θα αναγορεύεται σε κάθε απόφαση στην οποία γνωμοδοτεί. Αυτό θα δώσει κύρος και τεκμηρίωση, στις αποφάσεις του τμήματος και της υπηρεσίας.
- Ωράριο ελέγχου και ωράριο κοινού. Ζητείται και από το συγκεκριμένο τμήμα με τη φιλοσοφία και των υπολοίπων τμημάτων της υπηρεσίας που το απαιτούν, δηλαδή την δυνατότητα απερίσπαστης εργασίας. Παρόλα αυτά όπως ισχύει και στα υπόλοιπα τμήματα έτσι και στο συγκεκριμένο θα πρέπει να τεκμηριωθεί με μετρήσιμο και αποδεκτό τρόπο η αύξηση της παραγωγικότητας του τμήματος κάτω από μια τέτοια «μεταρρύθμιση», έτσι ώστε και ο πολίτης να εξυπηρετείται καλύτερα αλλά και η υπηρεσία να λειτουργήσει αποδοτικότερα και κάτω από καλύτερες συνθήκες εργασίας.
- Επιτελικός ρόλος Τμηματάρχη. Αναφερθήκαμε στην θετική πλευρά της διοίκησης του τμήματος δια του παραδείγματος με την έννοια ότι αυτός ο απλούστατος τρόπος διοίκησης είναι εξαιρετικός και δοκιρασμένος, εάν χρησιμοποιείται με μέτρο. Η άποψή μας αποτυπώνεται στο ότι, στο εν λόγω τμήμα η προϊσταμένη είναι ελαφρά εγκλωβισμένη στην «πρώτη γραμμή» και παραφράζοντας το θέμα χάνεται ελαφρά ο επιτελικός ρόλος κατά τη διάρκεια της μάχης. Αυτός είναι και ένας από τους λόγους για τον οποίο δεν υπάρχει χρόνος ούτε καν για μια μικρή εκπαίδευση των υφισταμένων της στο αντικείμενο των Η/Υ. Θα πρέπει να «βρεθεί» ο απαραίτητος χρόνος για τη λειτουργία της ηγεσίας και τις διαδικασίες οι οποίες την διαχωρίζουν από την λειτουργία ενός τμήματος. Το παραπάνω εντούτοις, σε μεγάλο βαθμό προκαλείται εκ παραλλήλου και από την έλλειψη προσωπικού, πράγμα το οποίο, ίσως αναδεικνύει την ανάγκη αυτή.

- Επικινδυνότητα αντικειμένου κατά τη διαδικασία άσκησης του. Ανάγκη προσεκτικής επικοινωνίας και αντιμετώπισης. Έχουμε τονίσει τις επικοινωνιακές ανάγκες του τμήματος ελέγχων ειδικά όταν πρόκειται να γίνουν επιβολές προστίμων στους φερόμενους ως ιδιοκτήτες. Σε κάθε περίπτωση πάντως, έχει διαφανεί ότι κάποιες φορές ακολουθείται μια λιγότερο ή περισσότερο, εντούτοις καθαρά επικριτική στάση από την πλευρά των ελεγκτών, οι οποίοι εκείνη την ώρα λειτουργούν ως δικαστές. Αυτό συχνά «ερεθίζει» τους ελεγχόμενους πολίτες οι οποίοι όπως έχουμε ξαναπεί έχουν υποκειμενική άποψη για τι δίκιο τους, πράγμα που μπορεί να τους κάνει έως και επικίνδυνους. Έτσι το φαινόμενο απαράδεκτων συμπεριφορών είναι σε κάθε περίπτωση καταδικαστέο εντούτοις μπορεί και να παρουσιασθεί, φαινόμενο καθόλου ενθαρρυντικό.
- Οι ιδιώτες μηχανικοί ζητούν εκ συστήματος πληροφορίες από την υπηρεσία. Μια υπηρεσία όπως η Διεύθυνση Πολεοδομίας της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης θα πρέπει σε μεγάλο βαθμό να έχει αποδεχθεί το ρόλο της ως χώρος μεταφοράς εμπειρίας και τεχνογνωσίας σχετικά με τον Γενικό Οικοδομικό Κανονισμό αλλά και τα άλλα θέματα που την αφορούν. Παράλληλα, η επίλυση αποριών θα μπορούσε να ενταχθεί και στην εξυπηρέτηση του πολίτη με την ευρεία έννοια και αυτή είναι επίσης μια διάσταση αποδεκτή από την υπηρεσία και ταυτόχρονα παραγωγική. Τα όρια μέσα στα οποία πρέπει να λαμβάνει χώρα ένα τέτοιο φαινόμενα δεν μπορούν να καθοριστούν με ακρίβεια αλλά μπορούν να γίνουν διακριτά. Με λίγα λόγια, όταν υπάρχει ένα δυσεπίλυτο θέμα τότε σαφώς και ο μηχανικός θα πρέπει να απευθύνεται στην υπηρεσία με σκοπό να πάρει μια τεκμηριωμένη απάντηση. Αυτό θα έχει σαν αποτέλεσμα, αφενός μεν η συνέχεια επίλυσης του να είναι σε σύμφωνη γνώμη με την Πολεοδομία, αφετέρου δε, να έχει αποκτηθεί προστιθέμενη γνώση από τον ιδιώτη μηχανικό, εξαιτίας της συνεργασίας αυτής. Τα όρια που προαναφέραμε καταστρατηγούνται όταν ο μηχανικός χωρίς να καταβάλλει καμία προσπάθεια προβαίνει σε ερωτήματα τα οποία θεωρεί ότι πρέπει να απαντάει η υπηρεσία καλύπτοντας την ανεπάρκειά του. Το φαινόμενο αυτό παρατηρείται πολύ συχνά στους μικρότερους σε ηλικία μηχανικούς και το αποτέλεσμα μιας κατ' εξακολούθηση τέτοιας λογικής δεν είναι άλλο από δημιουργία μηχανικών οι οποίοι πλέον «δεν ανοίγουν βιβλίο». Πέρα από τη γενικότερη διάσταση του θέματος η οποία είναι πολύ σημαντική, τα στελέχη της πολεοδομίας αστειευόμενοι αρέσκονται να λένε ότι *«εμείς δεν είμαστε ελεγκτικός μηχανισμός αλλά εκπαιδευτικός οργανισμός, γραφείο ευρέσεως εργασίας και απόκτησης επαγγελματικών δεξιοτήτων»*. Με την πιο σοβαρή ή την αστεία πλευρά του θέματος πιστεύουμε ότι θα πρέπει να γίνει κάποια προσέγγιση με τρόπο ώστε αφενός μεν να μη θιγεί ο συμβουλευτικός ρόλος της υπηρεσίας πηγαίνοντας από την μία την άλλη άκρη σαν εκκρεμές, αλλά αφετέρου δε τα θεσμικά ή συνδικαλιστικά όργανα των ιδιωτών μηχανικών να βοηθήσουν προς την κατεύθυνση αυτή η οποία ως αποτέλεσμα θα έχει, τη βελτίωση γνώσεων και ικανοτήτων.

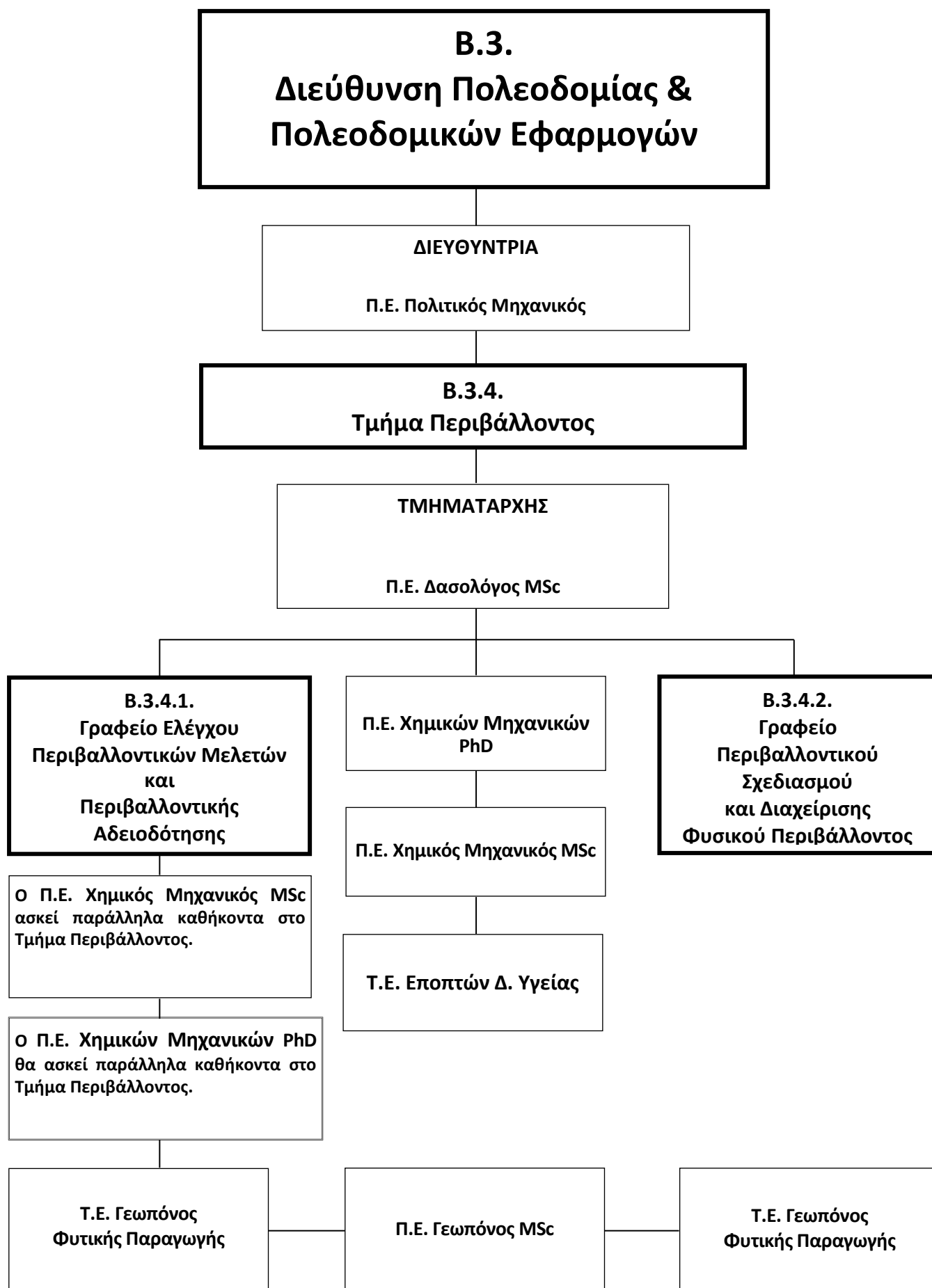
4.6. Τμήμα Περιβάλλοντος - Παρουσίαση

Είναι το προ-τελευταίο από τα τμήματα που θα παρουσιάσουμε και τα οποία συνθέτουν την Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε. Είναι επίσης ένα από τα τμήματα τα οποία επίσης λειτουργούν σε οριακό σημείο αλλά με δυσοίωνες λειτουργικές προβλέψεις. Βασικό του χαρακτηριστικό εντούτοις είναι το εξής, ενώ παρακάτω εμφανίζεται το οργανόγραμμά του.

Το περιβάλλον είναι η υπηρεσιακή διάσταση η οποία εμφανίστηκε μετά το 1982 στις Πολεοδομικές Υπηρεσίες κι έκτοτε αποτέλεσε αντικείμενο με συνεχώς αυξανόμενη τάση. Σε κάποιες Περιφερειακές Ενότητες της χώρας τελεί ως ανεξάρτητη διεύθυνση. Στην Π.Ε. Χανίων αποτελεί Τμήμα της Διεύθυνσης Πολεοδομίας κι αυτό καθορίζει την πραγματικότητα η οποία λειτουργεί ως σήμερα, ενώ στην παρούσα έρευνα δεν εξετάζεται κάποια μεταβολή.



Σχήμα 4. 10 : Οργανόγραμμα της Ηγεσίας του Τμήματος Περιβάλλοντος



Σχήμα 4. 11. : Οργανόγραμμα του Τμήματος Περιβάλλοντος

Οι (3) παραπάνω συνάδελφοι στελέχωναν στο παρελθόν την υπηρεσία αλλά τώρα υπηρετούν στην Διεύθυνση Εγγείων Βελτιώσεων και χρεώνονται παράλληλα, θέματα του Τμήματος Περιβάλλοντος, με αποφάσεις Νομάρχη. Στηριζόμενοι στα στοιχεία που έχουν συζητηθεί με τα στελέχη του, θα παρουσιάσουμε τα δεδομένα που συνθέτουν το Τμήμα Περιβάλλοντος. Ξεκινώντας, θα παρουσιάσουμε το αντικείμενο και τις ιδιαιτερότητές του:

- Το αντικείμενο αλλά και οι αρμοδιότητες οι οποίες πηγάζουν από την γενικότερη περιβαλλοντική διαχείριση είναι ποικίλες και παράλληλα απαιτούν γνώσεις ευρέως φάσματος γύρω από τη νομοθεσία, η οποία συνεχώς ανανεώνεται, έχοντας ως αποτέλεσμα, οι υπάλληλοι του εν λόγω τμήματος να είναι σταθερά πια επιφορτισμένοι με την διαδικασία ενημέρωσης τους, αναφορικά με τις εξελίξεις της σχετικής νομοθεσίας.

Ένα από τα λίγα θετικά, τηλεοπτικά χαρακτηριστικά θεάματα της εποχής μας, περιλαμβάνει μερικά από τα μεγαλύτερα ονόματα στο χώρο της 7ης τέχνης να δηλώνουν υπέρ του περιβάλλοντος. Όλοι αυτοί αναφέρονται στο σύνθημα που λέει ότι, *«είμαστε η τελευταία γενιά που μπορούμε να σώσουμε τον πλανήτη»*. Στο πλαίσιο αυτό, είναι λογικό η νομοθεσία του εν λόγω αντικειμένου να εξελίσσεται ραγδαία. Έτσι, παρόλο που η παραπάνω θέση είναι διαπιστωμένη αναφερόμαστε στο γεγονός ότι ακόμα και η νομοθεσία του Γ.Ο.Κ. που ξεπερνάει τις 20.000 σελίδες, δεν έχει τέτοια σαφή εξέλιξη τον τελευταίο καιρό και αυτό γιατί η Ευρωπαϊκή Ένωση συνεχώς «παράγει» νέες περιβαλλοντικές οδηγίες τις οποίες τα κράτη μέλη ενσωματώνουν στο εθνικό δίκαιο τους.

- Η ολοκλήρωση ενός φακέλου Μελέτης Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων με τα απαραίτητα στοιχεία, πρέπει να ολοκληρωθεί με αυτοψία από την υπηρεσία, γεγονός το οποίο συνεπάγεται την παρουσία του ελεγκτή του θέματος στο χώρο που βρίσκεται η υπό έλεγχο δραστηριότητα. Αυτό σημαίνει ότι το τμήμα, συνδυάζει το χαρακτήρα - τηρουμένου του αντικειμένου του - ενός Τμήματος Οικοδομικών Αδειών και Ελέγχου Κατασκευών αφού ασχολείται με τον έλεγχο τήρησης των περιβαλλοντικών όρων σε επίπεδο νομού αλλά και την περιβαλλοντική αδειοδότηση, έργων και δραστηριοτήτων.
- Μετά την συμπλήρωση του φακέλου και την ολοκλήρωση της διαδικασίας ελέγχου, εκδίδεται από την υπηρεσία ένα πολυσέλιδο κείμενο έγκρισης των περιβαλλοντικών όρων, το οποίο απαιτείται να είναι πλήρες, συγκεκριμένο και νομικά ισχυρό και το οποίο υπογράφεται από το Νομάρχη, αφού έχει τηρηθεί απαρέγκλιτα, η «υπηρεσιακή» διαδρομή «Χειριστής του θέματος ⇒ Τμηματάρχης ⇒ Διευθυντής Πολεοδομίας ⇒ Νομάρχης». Η ιδιαιτερότητα αυτή, καθιστά αναγκαία την τήρηση λογικής – κατά το δυνατόν - ησυχίας στο χώρο εργασίας, ώστε να είναι δυνατόν να διατυπώνονται αλλά και να καταγράφονται οι αποφάσεις που είναι μικρές ή μεγάλες μελέτες. Εδώ, πρέπει να αναφερθεί ότι, η περιβαλλοντική αδειοδότηση είναι διοικητική έγκριση η οποία πρέπει να έχει εκδοθεί εκεί όπου απαιτείται, πριν από την έκδοση της Οικοδομικής Άδειας της εκάστοτε δραστηριότητας. Κατά συνέπεια, είναι προφανές ότι για να εκδοθούν οι Οικοδομικές Άδειες δραστηριοτήτων σχετικών με το περιβάλλον (βιοτεχνικών, ξενοδοχειακών κ.λπ.) θα πρέπει να έχει προηγηθεί, η περιβαλλοντική αδειοδότηση τους.
- Είναι πολύ συχνό φαινόμενο, ιδιαίτερα το τελευταίο χρονικό διάστημα, το τμήμα να είναι υποχρεωμένο να χειριστεί θέματα Μελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων σε περιπτώσεις ιδιωτικών αλλά και δημοσίων έργων, με εξαιρετικά επείγουσες διαδικασίες, παρακάμπτοντας το πρωτόκολλο, λόγω της ένταξής τους, σε χρηματοδοτικά προγράμματα και επενδύσεις οι οποίες επιδοτούνται από τα Κοινοτικά Πλαίσια Στήριξης.
- Ό έλεγχος σχετικά με την τήρηση των περιβαλλοντικών όρων που έχουν τεθεί γίνεται από το ίδιο τμήμα και το προσωπικό το οποίο εγκρίνει την περιβαλλοντική αδειοδότηση.

Στη συνέχεια θα παρουσιάσουμε τις αρμοδιότητες και τα στατιστικά στοιχεία του τμήματος.

- Έγκριση περιβαλλοντικών όρων – περιβαλλοντική αδειοδότηση – έργων και δραστηριοτήτων, ύστερα από έλεγχο και θεώρηση του φακέλου της Μελέτης Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων.
- Έλεγχος τήρησης των Περιβαλλοντικών Όρων.
- Γνωμοδότηση στην Περιφέρεια Κρήτης για τις μελέτες Προκαταρκτικής Περιβαλλοντικής Εκτίμησης και αξιολόγησης έργων και δραστηριοτήτων μετά από έλεγχο του σχετικού φακέλου.
- Γνωμοδοτήσεις για το επιτρεπτό της χρήσης των βιοτεχνικών δραστηριοτήτων.
- Χορήγηση απαλλακτικών από την τήρηση της διαδικασίας υποβολής Μελέτης Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων ή Προκαταρκτικής Περιβαλλοντικής Μελέτης.
- Διενέργεια μετρήσεων θορύβου βιοτεχνικών εγκαταστάσεων.
- Εξέταση και γνωμοδότηση υποθέσεων που αφορούν τα επιβαλλόμενα μέτρα σε καταγγελίες πολιτών.
- Διενέργεια δειγματοληψιών νερού και αποστολή δειγμάτων για εξέταση.
- Συντονισμός και επίβλεψη του «Προγράμματος Παρακολούθησης Ποιότητας Νερών Κολύμβησης».
- Υποστήριξη και οργάνωση του Κλιμακίου Ελέγχου Ποιότητας Περιβάλλοντος.
- Επιβολή διοικητικών κυρώσεων.
- Χορήγηση αδειών για τις δραστηριότητες συλλογής και μεταφοράς χρησιμοποιημένων ορυκτελαίων καθώς και τοξικών επικινδύνων αποβλήτων.

Οι υπάλληλοι και τα στελέχη του Τμήματος Περιβάλλοντος, πέραν των προαναφερθέντων αντικειμένων συμμετέχουν στις κάτωθι επιτροπές της Ν.Α.Χ., ως παράλληλη δραστηριότητα:

- Σταυλισμού.
- Καθορισμού Λατομικών Ζωνών.
- Καθορισμού χρήσης Επιφανειακών Ζωνών.
- Διαχείρισης Τοξικών και Επικινδύνων Αποβλήτων.
- Φορτοεκφόρτωσης Χύμα Υγρών Επικινδύνων Φορτίων.
- Επίβλεψης Ειδικών Περιβαλλοντικών Μελετών.
- Επίβλεψης Μελετών Σ.Χ.Ο.Ο.Α.Π. (Σχεδίου Χωροταξικής και Οικιστικής Οργάνωσης Ανοικτής Πόλης).
- Συμμετοχή σε Ευρωπαϊκές Πρωτοβουλίες (Interregg III) και Προγράμματα (INNOVA) περιβαλλοντικού σχεδιασμού ως εταίρος σε συνεργασία με άλλους τοπικούς, εθνικούς και διακρατικούς φορείς.

Τέλος, στις καθημερινές λειτουργικές ενασχολήσεις του τμήματος εμπεριέχονται, η διαχείριση του αρχείου των μελετών, η διαχείριση του αρχείου αλληλογραφίας και της νομοθεσίας καθώς και η διαχείριση των δικαστικών υποθέσεων και της αλληλογραφία τους.

Πίνακας 4. 10. Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Περιβάλλοντος 2007

Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Περιβάλλοντος – Έτος 2007	
- Αριθμός Εισερχομένων Υποθέσεων	1.047
α) Αριθμός εισερχομένων υποθέσεων που αφορούν Βιομηχανίες	238
α ₁) Αριθμός εισερχομένων υποθέσεων που αφορούν Μ.Π.Ε. βιομηχανιών	198
α ₂) Αριθμός εισερχομένων υποθέσεων που αφορούν καταγγελίες βιομηχανιών	40
- Αριθμός Διεκπεραιωμένων Υποθέσεων	837
α) Αριθμός Συνολικά Εγκεκριμένων Μελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων	315
β) Αριθμός Εγκεκριμένων Μελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων Βιοτεχνιών	143
β ₁) Ελαιουργεία	48
Β ₂) Βιοτεχνίες	95
- Αριθμός Εγκεκριμένων Προμελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων	16
- Αριθμός διεκπεραιωμένων εγγράφων Γενικής Περιβαλλοντικής Αλληλογραφίας Βεβαιώσεις και Λοιπές Απαντήσεις Πληρότητας Φακέλων	238
- Αριθμός διεκπεραιωμένων υποθέσεων απορριμμάτων	25
- Αριθμός διεκπεραιωμένων υποθέσεων επικινδύνων	5
- Αριθμός διεκπεραιωμένων υποθέσεων Συνηγόρου του Πολίτη	10
- Αριθμός εγγράφων Κλιμακίου Ελέγχου Ποιότητας Περιβάλλοντος	10
- Αριθμός διεκπεραιωμένων Εγγράφων που αφορούν Καταγγελίες	50
- Αριθμός Εισερχομένων Ενημερωτικών Εγγράφων Νομοθεσίες, νομολογίες, αποφάσεις δικαστηρίων, γνωμοδοτήσεις φορέων, Περιβαλλοντικών Οργανώσεων κ.λπ.).	168

Πίνακας 4. 11. Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Περιβάλλοντος 2008

Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Περιβάλλοντος – Έτος 2008	
- Αριθμός Εισερχομένων Υποθέσεων	1.649
α) Αριθμός Συνολικά Εγκεκριμένων Μελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων	354
- Αριθμός Εγκεκριμένων Προμελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων	19
- Αριθμός διεκπεραιωμένων υποθέσεων διαχείριση αποβλήτων	67
- Αριθμός διεκπεραιωμένων υποθέσεων χρήσεων γης	229
- Αριθμός διεκπεραιωμένων υποθέσεων Συνηγόρου του Πολίτη	5
- Αριθμός εγγράφων Κλιμακίου Ελέγχου Ποιότητας Περιβάλλοντος	7
- Αριθμός διεκπεραιωμένων Εγγράφων που αφορούν Καταγγελίες	52

Πίνακας 4. 12. Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Περιβάλλοντος 2009

Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Περιβάλλοντος – Έτος 2009	
- Αριθμός Εισερχομένων Υποθέσεων	1.457
α) Αριθμός Συνολικά Εγκεκριμένων Μελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων	307
- Αριθμός Εγκεκριμένων Προμελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων	36
- Αριθμός διεκπεραιωμένων υποθέσεων διαχείριση αποβλήτων	25
- Αριθμός διεκπεραιωμένων υποθέσεων χρήσεων γης	226
- Αριθμός διεκπεραιωμένων υποθέσεων Συνηγόρου του Πολίτη	2
- Αριθμός εγγράφων Κλιμακίου Ελέγχου Ποιότητας Περιβάλλοντος	19
- Αριθμός διεκπεραιωμένων Εγγράφων που αφορούν Καταγγελίες	44

Πίνακας 4. 13. Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Περιβάλλοντος 2010

Στοιχεία Παραγωγικότητας Τμήματος Περιβάλλοντος – Έτος 2010 έως 16/3	
- Αριθμός Εισερχομένων Υποθέσεων	275
α) Αριθμός Συνολικά Εγκεκριμένων Μελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων	56
- Αριθμός Εγκεκριμένων Προμελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων	11
- Αριθμός διεκπεραιωμένων υποθέσεων διαχείριση αποβλήτων	0
- Αριθμός διεκπεραιωμένων υποθέσεων χρήσεων γης	19
- Αριθμός διεκπεραιωμένων υποθέσεων Συνηγόρου του Πολίτη	0
- Αριθμός εγγράφων Κλιμακίου Ελέγχου Ποιότητας Περιβάλλοντος	1
- Αριθμός διεκπεραιωμένων Εγγράφων που αφορούν Καταγγελίες	7

4.6.1. Αντικείμενα του Τμήματος Περιβάλλοντος που υπογράφονται από τον Νομάρχη

- Αποφάσεις – Εγκρίσεις Περιβαλλοντικών Όρων Έργων & Δραστηριοτήτων.
- Αποφάσεις επιβολής προστίμων.
- Άδειες συλλογής και μεταφοράς στερεών αποβλήτων.
- Άδειες συλλογής και μεταφοράς επικινδύνων αποβλήτων.

4.6.2. Αντικείμενα Τμ. Περιβάλλοντος που υπογράφονται από το Διευθυντή Πολεοδομίας

- Απαντήσεις για το επιτρεπτό της χρήσης βιομηχανικών και βιοτεχνικών δραστηριοτήτων.
- Απαντήσεις για το επιτρεπτό της χρήσης δραστηριοτήτων υγειονομικού ενδιαφέροντος.
- Απαντήσεις σε καταγγελίες και αιτήματα πολιτών.
- Απαντήσεις σε αλληλογραφία με το Υ.ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε. και σχετικούς φορείς, όπως Επιθεωρητές Περιβάλλοντος και Ειδική Υπηρεσία Περιβάλλοντος.
- Απαντήσεις σε αλληλογραφία με Νομαρχιακές Υπηρεσίες (Δ/νση Δημόσιας Υγείας, Δ/νση Ανάπτυξης, Δ/νση Συγκοινωνιών κ.α.)
- Απαντήσεις σε αλληλογραφία με υπηρεσίες της Περιφέρειας Κρήτης.
- Απαντήσεις σε αλληλογραφία με Δήμους

- Απαντήσεις σε νομικά κείμενα πολιτών (εξώδικες διαμαρτυρίες κ.α.)
- Απαντήσεις σε αλληλογραφία με το Συνήγορο του Πολίτη.
- Απαντήσεις Κλιμακίου Ελέγχου Ποιότητας Περιβάλλοντος.
- Αλληλογραφία Επιβολής Προστίμων
- Αλληλογραφία – γνωμοδοτήσεις υπηρεσιών για τις Προκαταρκτικές Περιβαλλοντικές Μελέτες.
- Αλληλογραφία – γνωμοδοτήσεις εισηγήσεις στο Νομαρχιακό Συμβούλιο και στην περιφέρεια για Εγκρίσεις Περιβαλλοντικών Όρων.
- Αλληλογραφία πληρότητας φακέλου.

4.6.3. Δυνατότητες – Ευκαιρίες – Πλεονεκτήματα

- Τμήμα με ιδιαίτερη σημασία για το ίδιο το αντικείμενό του, το περιβάλλον. Εάν η Διεύθυνση Πολεοδομίας έχει καθιερωθεί στη συνείδηση του κόσμου ως η υπεύθυνος υπηρεσία για την ισόρροπη και νομότυπη οικιστική ανάπτυξη του νομού, το συγκεκριμένο τμήμα είναι επιφορτισμένο με την διαχείριση του φυσικού περιβάλλοντος καθώς και τον απαιτούμενο σεβασμό που οφείλουν να δείχνουν οι κατασκευές σε αυτό. Αυτό και μόνο χαρακτηρίζει τη σημαντικότητά του και κατά συνέπεια ο ρόλος του τμήματος θα πρέπει να «σηματοδοτεί» και την προσπάθεια αντιμετώπισης των προβλημάτων του από την πλευρά της ηγεσίας της διεύθυνσης, πολιτικής και διοικητικής. Το γεγονός ότι γύρω από το συγκεκριμένο αντικείμενο δημιουργούνται όλο και περισσότερα πανεπιστημιακά και πολυτεχνικά τμήματα αλλά και μεταπτυχιακά προγράμματα φανερώνει την ανάγκη επένδυσης σε αυτό. Εδώ, αξίζει να αναφερθούμε στο ότι, η Πολεοδομία θα μπορούσε να μετονομαστεί σε Διεύθυνση Πολεοδομίας και Περιβάλλοντος και ότι σε πολλές άλλες Νομαρχίες, υφίσταται Διεύθυνση Περιβάλλοντος.
- Τμήμα με πολύ καλό κλίμα, πνεύμα συνεργασίας και εξωστρέφεια. Ο τίτλος αυτό-εξηγεί και το περιεχόμενο του θέματος. Η «αύρα» του τμήματος είναι θετική και σε αυτό συμμετέχουν ισότιμα όλοι οι παράγοντες, υπάλληλοι ανεξαρτήτως βαθμίδας. Χώρος στον οποίο μπορούν διοικητικά να «χτιστούν» πολλές καλές συνεργασίες. Επίσης ένας χώρος που μπορεί να ανεβάσει ακόμα περισσότερο το πρεστίτζ της υπηρεσίας συμμετέχοντας σε ερευνητικές δράσεις και προγράμματα και φέρνοντας το τμήμα «πιο κοντά» με τοπικούς, εθνικούς και διακρατικούς φορείς διαχείρισης του περιβάλλοντος.
- Καλή οργάνωση τόσο του τμήματος όσο και των αρχείων του. Αποτελεί ένα τμήμα το οποίο διατηρεί απόλυτο έλεγχο στη διαχείριση του αρχείου του, τμήμα του οποίου πάντως (έως και το 1996) έχει μεταφερθεί στην Δ.Ε.Β. Η νομοθεσία του συνεχίζει να κωδικοποιείται κανονικά, η πληροφορία διαχέεται με έναν τρόπο που δείχνει να είναι ελεγχόμενος και το αρχείο των μελετών του βρίσκεται σε εξαιρετικά καλή κατάσταση. Ανεξάρτητα από το γεγονός ότι αυτό μπορεί να ευνοείται από συνθήκες όπως η σημαντικά ελαττωμένη όχληση από το κοινό, η οργάνωση του τμήματος δείχνει να είναι στερεά συνδεδεμένη και αυτό είναι μια σοβαρή υποθήκη για τα επόμενα χρόνια που δείχνουν ότι το τμήμα πλέον θα είναι «εξαιρετικά απασχολημένο» με πολύ υψηλό φόρτο.

4.6.4. Αδυναμίες – Κίνδυνοι – Μειονεκτήματα.

- Έλλειψη Προσωπικού – Ανάγκες Στελέχωσης. Το πρόβλημα αυτό έχει παρουσιαστεί σε όλα διαδοχικά τα τμήματα της Διεύθυνσης Πολεοδομίας μέχρι στιγμής, με διαφορετικές διαστάσεις ενδεχομένως και θα μπορούσε κανείς να πει ότι εν γένει χαρακτηρίζει όλη τη δημόσια διοίκηση. Στο συγκεκριμένο τμήμα του περιβάλλοντος εντούτοις, φαίνεται να υπάρχει πάντως μια ιδιαιτερότητα. Κοιτώντας κανείς το οργανόγραμμα του τμήματος, μπορεί να διαπιστώσει ότι οι τέσσερις (4) συνολικά απασχολούμενοι υπάλληλοι του τμήματος, συμπεριλαμβανομένης της Τμηματάρχου θα πρέπει να ασχολούνται με όλα τα θέματα του Νομού Χανίων. Παράλληλα οι τρεις (3) συνάδελφοι που ασκούν παράλληλα καθήκοντα στην Διεύθυνση Εγγείων Βελτιώσεων αποτελούν μια σοβαρή «αφαίμαξη» για το Τμήμα και αυτό μπορεί να γίνει εμφανές χωρίς να απαιτείται διδακτορική διατριβή. Η εξέλιξη αυτή συνέβη, όταν το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων απαίτησε οι γεωτεχνικοί να εργάζονται σε αμιγείς υπηρεσίες του πρωτογενούς τομέα εάν θέλουν να εισπράττουν τα επιδόματα του αρμόδιου υπουργείου στο οποίο ανήκουν ως ειδικότητες. Αξιοκατάκριτος συνδικαλιστικός παραγοντισμός, αλλά τι μπορούμε να κάνουμε όταν το προκαλούν άλλοι συνάδελφοι; Αυτό επιπρόσθετα, γίνεται σε μια χρονική περίοδο κατά την οποία υπάρχει συνεχόμενη αύξηση των υπηρεσιών του τμήματος και εκτός από την αρρυθμία που θα προκαλέσει επί του παρόντος, δημιουργεί και σοβαρές προϋποθέσεις δυσλειτουργίας για το μέλλον. Οι «κίνδυνοι» για το συγκεκριμένο πρόβλημα εστιάζονται σε δύο κατευθύνσεις. Η πρώτη προέρχεται από το γεγονός ότι οι συναλλασσόμενοι έχουν ήδη αρχίσει να το αντιλαμβάνονται. Δεχθήκαμε αρκετά τηλεφωνήματα από ιδιώτες Μηχανικούς διαφόρων ειδικοτήτων οι οποίοι μας «προειδοποίησαν» ότι το σύστημα κινδυνεύει να κολλήσει επικίνδυνα εξαιτίας του ότι οι μελέτες περιβάλλοντος είναι συστατικό στοιχείο πολλών, των περισσότερων πλέον επιχειρηματικών σχεδίων. Ο δεύτερος άξονας του προβλήματος προέρχεται από το γεγονός ότι οι υπάλληλοι του τμήματος που θα παραμείνουν δείχνουν να απογοητεύονται σε ένα μεγάλο βαθμό από την αποψίλωση αυτή. Χαρακτηριστική είναι η άποψη σε μορφή αστείου φυσικά στελέχους του τμήματος ο οποίος ανέφερε χαρακτηριστικά *«είναι η ώρα και εγώ να παντρευτώ, ο τελευταίος να κλείσει την πόρτα»*.

Σε μια τέτοια περίπτωση γίνεται κατανοητό ότι ελλοχεύει ένας κίνδυνος να μετατραπεί το τμήμα σε «σταχτοπούτα» της υπηρεσίας παρόλο που στα αιτήματά του, έχει ζητήσει απλά να μην μειωθεί το προσωπικό του. Θα πρέπει να συζητηθεί μια πιθανή λύση παραμονής – έστω για κάποιο χρονικό διάστημα - των υπό αποχώρηση συναδέλφων και εάν υπάρξει στελέχωση αυτή να έχει σε ένα βαθμό, ένα πιο μόνιμο χαρακτήρα. Χαρακτηριστικό της έλλειψης προσωπικού είναι ότι το τμήμα δεν διαθέτει σταθερό υπάλληλο για γραμματειακή υποστήριξη. Οι γραμματειακές ανάγκες του τμήματος καλύπτονται εμβλωματικά. Π.χ. η γραμματεία του Κλιμακίου Ελέγχου Ποιότητας Περιβάλλοντος – Κ.Ε.Π.ΠΕ. - που αφορά σε προσκλήσεις, πρακτικά, αλληλογραφία και αποφάσεις Νομάρχη επιβολής προστίμων καλύπτονται από διοικητικό υπάλληλο της Διεύθυνσης προγραμματισμού της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης. Η αρχειοθέτηση και το ευρετήριο των εγκεκριμένων μελετών περιβαλλοντικών επιπτώσεων γίνεται τακτικά κάθε Παρασκευή με την βοήθεια κάποιου διοικητικού υπαλλήλου της Διεύθυνσης Πολεοδομίας. Φυσικά, οι γραμματειακές ανάγκες που προκύπτουν κατά την διάρκεια της εβδομάδας (εξυπηρέτηση πολιτών) καλύπτονται από τους υπαλλήλους του τμήματος.

- Έλλειμμα Εξοπλισμού. Έχουμε αναφέρει κατ' επανάληψη ότι η Πολεοδομία και γενικότερα οι υπηρεσίες της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων θα εξοπλισθούν με βάση τα Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα των Ν.Α. και την Ηλεκτρονική Πολεοδομία. Βέβαια αυτή η δεύτερη δράση δεν περιλαμβάνει το τμήμα περιβάλλοντος στην παρούσα πρώτη φάση της, αλλά είναι κάτι παραπάνω από βέβαιο ότι οι εν λόγω εξελίξεις θα έχουν ως αποτέλεσμα να παρασχεθούν τα υλικά μέσα για να εξοπλιστεί το τμήμα με τις εκπεφρασμένες απαιτήσεις του σε hardware και μάλιστα υψηλής απόδοσης.
- Ωράριο ελέγχου και ωράριο κοινού. Δεν έχουμε κάτι παραπάνω από ότι έχουμε ήδη τονίσει και στα προηγούμενα τμήματα για το συγκεκριμένο θέμα. Θα πρέπει να δημιουργηθούν οι κατάλληλες συνθήκες απρόσκοπτης εργασίας αλλά παράλληλα θα πρέπει να υπάρξει μια εύλογη αύξηση της παραγωγικότητας, ούτως ώστε να επιτευχθεί η «κοινωνική συναίνεση» και να μην κατηγορηθούμε για υποβάθμιση παραγωγικότητας.
- Πρόστιμα σε αυθαιρετούντες του περιβάλλοντος. Έχουμε τονίσει ότι το παράνομο είναι ένα «ελκυστικό προϊόν» το οποίο είναι φθηνό, γρήγορο και χωρίς γραφειοκρατία. Σε μια τέτοια περίπτωση το πρόστιμο δεν αποτελεί εισπρακτική μέθοδο αλλά δικλείδα νομιμοποίησης. Θα πρέπει να υπάρξει μια περισσότερο μεθοδευμένη προσπάθεια εκπεφρασμένη με τα νόμιμα μέτρα καταστολής για τους διαπιστωμένα παρανομούντες με σκοπό, αφενός μεν αυτό να λειτουργεί αποτρεπτικά για τους επόμενους, αφετέρου δε, να υπάρξει έτσι μια μεγαλύτερη συνάφεια και με την πολιτική του Τμήματος Ελέγχων.
- Υπογραφή δικαιολογητικών στις Μ.Π.Ε. Έχει τεθεί ένα - τεχνικό - θέμα γύρω από το ότι θα πρέπει τα συνοδευτικά έγγραφα στις Μελέτες Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων (τοπογραφικό διάγραμμα, διάγραμμα κάλυψης κ.λπ.) να υπογράφονται από τους έχοντες κατά το νόμο το δικαίωμα υπογραφής αυτών και όχι τους μηχανολόγους μελετητές. Οι μηχανολόγοι δεν συμφωνούν με το παραπάνω σκεπτικό και δηλώνουν ότι τα συνοδευτικά έγγραφα υπογράφονται από αυτούς, όχι γιατί έχουν το επαγγελματικό δικαίωμα, αλλά γιατί απλά τεκμηριώνουν την ορθότητά και αξιοπιστία των κατατιθέμενων σχεδίων – εγγράφων και εν πάση περιπτώσει αυτό συμβαίνει εδώ και χρόνια στις μελέτες των Ηλεκτρομηχανολογικών. Η διοίκηση θα πρέπει να αντιδράσει άμεσα κατά την κρίση της, εντούτοις οι χειρισμοί οι οποίοι θα γίνουν θα πρέπει να είναι γρήγοροι αλλά και παράλληλα τεκμηριωμένοι προς αποφυγή προβλημάτων αφού, τα θέματα των επαγγελματικών δικαιωμάτων είναι ιδιαίτερα ευαίσθητα. Με βάση αυτό η πρόταση του τμήματος θα κινείται γύρω από το γεγονός ότι, σε περιπτώσεις δραστηριοτήτων που εξαιτίας της κατηγοριοποίησης ως προς την όχληση, η θέσης της εγκατάστασης είναι καθοριστικής σημασίας (απόσταση από όρια οικισμού σχεδίου πόλεως, απόσταση από οδικό δίκτυο) τότε τα συνοδευτικά σχέδια που καταδεικνύουν τη θέση αυτής θα πρέπει να είναι υπογεγραμμένα από ειδικότητες που έχουν τα ανάλογα επαγγελματικά δικαιώματα και όχι μόνο τεκμηριώνουν την ορθότητα αλλά έχουν και την ευθύνη γι αυτό. Σε κάθε αντίθετη περίπτωση, οι μηχανολόγοι μελετητές θα μπορούσαν να συνεχίζουν να υπογράφουν τα σχέδια, με την σύμφωνη γνώμη του εν λόγω τμήματος.
- Τρόπος διαχείρισης των εισερχομένων αιτημάτων. Ο τρόπος της διαχείρισης των εισερχομένων αιτημάτων ακολουθεί τη διαδρομή «Πρωτόκολλο ⇒ Χαρακτηρισμός Διευθύντριας Πολεοδομίας ως Θέμα Περιβάλλοντος ⇒ Χρέωση από την Τμηματάρχη και κατανομή των Εισερχομένων Αιτημάτων στους Χειριστές του Τμήματος ⇒ Επιστροφή στο Πρωτόκολλο για χρέωση και τέλος, διανομή στους χειριστές για να γίνουν οι ενέργειες».

Ο τρόπος ελέγχου των εισερχομένων αιτημάτων γίνεται με ραντεβού το οποίο ζητάει ο μελετητής με τον υπάλληλο - χειριστή του θέματος αφού προηγουμένως έχει καθοριστεί ο τελευταίος. Δεν τηρείται πάντα η απόλυτη σειρά πρωτοκόλλου στον έλεγχο των υποθέσεων και τούτο διότι κάποια αιτήματα χαρακτηρίζονται ως επείγοντα ύστερα από δήλωση του μελετητή ή του ιδιοκτήτη, είτε λόγω ένταξής τους σε συγχρηματοδοτούμενα αναπτυξιακά προγράμματα, είτε λόγω δικαστικών διαδικασιών και με τον τρόπο αυτό ο χειριστής καλείται να εξετάσει το θέμα κατά προτεραιότητα. Η πρακτική αυτή έχει σαν αποτέλεσμα να μην χάνονται ευκαιρίες χρηματοδοτήσεων για κάποιες δραστηριότητες για τις οποίες έχουν ολοκληρωθεί από την πλευρά πολίτη – μελετητή, οι απαραίτητες εγκρίσεις και μελέτες μέσα στις καταληκτικές ημερομηνίες και προθεσμίες του προγράμματος. Εντούτοις, ενέχεται ο κίνδυνος, αιτήματα που έχουν εισαχθεί και για τα οποία δεν θα ενδιαφερθεί ο ιδιώτης ή ο μελετητής και που κυρίως είναι ελλιπείς φάκελοι να καθυστερήσει ο κατ' αρχήν έλεγχος των φακέλων. Ο ενδιαφερόμενος σε μια τέτοια περίπτωση μπορεί να επανέλθει – και δίκαια σε κάποιες περιπτώσεις - διαμαρτυρούμενος για την καθυστέρηση ελέγχου του αιτήματός του, μη λαμβάνοντας όμως υπόψη την πιθανή καθυστέρηση την οποία ο ίδιος έχει προκαλέσει με τα ελλείμματα του φακέλου του ή την αδιαφορία του για το κλείσιμο του ραντεβού με το χειριστή. Παρότι το πρόβλημα αυτό δεν έχει ταλανίσει την υπηρεσία ιδιαίτερα θα πρέπει να βρεθεί λύση. Ένας τακτικός περιοδικός έλεγχος πληρότητας, πιθανότατα ανά δύο (2) εβδομάδες, προγραμματιζόμενος από τον χειριστή των φακέλων ώστε να πραγματοποιείται έλεγχος και να συμπληρώνεται ο αντίστοιχο φύλλο ελέγχου με τις τυχόν ελλείψεις της μελέτης, θα μπορούσε να οδηγήσει σε εξαφάνιση της απειλής αυτής.

- Καθυστέρηση Διεκπεραίωσης, Κίνδυνος να συμβιβαστούμε με την ιδέα ότι ο κόσμος μπορεί να περιμένει. Έχουμε αναφέρει ότι αρκετοί από τους διαπιστωμένους «κινδύνους» που αναφέρονται στα τμήματα δεν αναφέρονται μόνο στο συγκεκριμένο τμήμα αλλά πιθανότατα και σε άλλα ή και το σύνολο της υπηρεσίας. Η συγκεκριμένη «απειλή» παρουσιάζεται εδώ γιατί μας έκανε εντύπωση η ειλικρινής τοποθέτηση ενός στελέχους του τμήματος. «Ντρέπομαι να λέω στον πολίτη ότι θα χρειαστώ δυο μήνες για να κοιτάξω τη μελέτη του αλλά δεν μπορώ να κάνω αλλιώς». Το πρόβλημα της καθυστέρησης είναι σημαντικό. Επίσης σημαντικό είναι και το πρόβλημα της μη διεκπεραίωσης ενός θέματος και οι διοικητικές υπηρεσίες γνωρίζουν ότι υπάρχουν θέματα – αιτήματα και ερωτήματα πολιτών τα οποία δεν απαντώνται καθόλου από την υπηρεσία συνολικά. Εντούτοις όσο υπάρχει και συντηρείται η λογική ότι πρέπει να γίνουμε γρηγορότεροι, πληρέστεροι και αποδοτικότεροι τόσο υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης αλλά την ίδια στιγμή και ο κόσμος καταλαβαίνει ότι καταβάλλεται προσπάθεια. Κάτι τέτοιο φανερώνει και η παραπάνω δήλωση – ομολογία. Η αντίθετη άποψη προσέγγιση εντούτοις, είναι με βεβαιότητα καταστροφική. Απαντήσεις του στυλ «θα δούμε, δεν ξέρω, τον Αύγουστο και βλέπουμε» φανερώνουν δύο εμφανείς προβληματικές διαστάσεις. Πρώτον ότι δεν ξέρουμε να μιλήσουμε ή δεν μας ενδιαφέρει το πώς θα μας ακούσει ο πολίτης και δεύτερον ότι κινδυνεύουμε να συμβιβαστούμε πλήρως με το γεγονός ότι θα υπάρχουν καθυστερήσεις, ότι δεν θα μας ενδιαφέρει το μέγεθός τους και ότι τελικά δεν θα υπάρξει λύση στο πρόβλημα της βελτιστοποίησης της παροχής υπηρεσιών μας. Οφείλουμε όλοι να συμμετέχουμε σε μια λύση και η δημιουργία ενός συστήματος στόχων είναι εφικτή. Εξάλλου όλοι για να αποδείξουν την ορθότητα της διαχείρισής τους, καταθέτουν στατιστικά στοιχεία. Ας τα δημιουργήσουμε.

- Απόβλητα Ελαιοουργείων και Ελαιοεξατμισοδεξαμενές με εκτόνωση ασβέστη. Το συγκεκριμένο, αποτελεί ένα δεύτερο τεχνικό θέμα το οποίο έχει τεθεί από την Διεύθυνση της Πολεοδομίας ως «απειλή» για το περιβάλλον γενικότερα. Η παραπάνω μέθοδος διαχείρισης των υγρών αποβλήτων είναι μια λύση αποδεκτή, κυρίως λόγω κόστους από τους ιδιοκτήτες ελαιοτριβείων, τεκμηριωμένη επιστημονικά σε ένα μεγάλο βαθμό, εγκεκριμένη αλλά και κυρωμένη με απόφαση νομάρχη, αλλά επίσης όχι και τόσο φιλική προς το περιβάλλον. Είναι σαφές ότι υπάρχουν και διάφορες άλλες μέθοδοι αλλά θα πρέπει να γίνει μια σοβαρή συζήτηση γύρω από το θέμα ώστε το τρίπτυχο επενδυτές, πολιτεία και φυσικό περιβάλλον να έχουν την δυνατότητα επιλογής και τουλάχιστον μιας επιπλέον εναλλακτικής λύσης για τη διαχείριση των υγρών αποβλήτων των ελαιοουργείων. Στην κατεύθυνση αυτή, με την προτροπή των αρμοδίων αντινομαρχών, οι Νομαρχιακές Υπηρεσίες έχουν ξεκινήσει συναντήσεις με το Πολυτεχνείο Κρήτης, το Μεσογειακό Αγρονομικό Ινστιτούτο Χανίων αλλά και κάθε άλλο σχετικό ίδρυμα εντός ή εκτός Νομού και τους Συλλόγους Ιδιοκτητών Ελαιοουργείων προκειμένου να αναζητηθούν προγράμματα συμπληρωματικής ή εναλλακτικής διαχείρισης των υγρών αποβλήτων των ελαιοτριβείων του Νομού, παρά τα γενικότερα «φτωχά» ερευνητικά κονδύλια τα οποία διατίθενται από την Πολιτεία στον εν λόγω τομέα, γεγονός το οποίο αποτελεί τροχοπέδη.

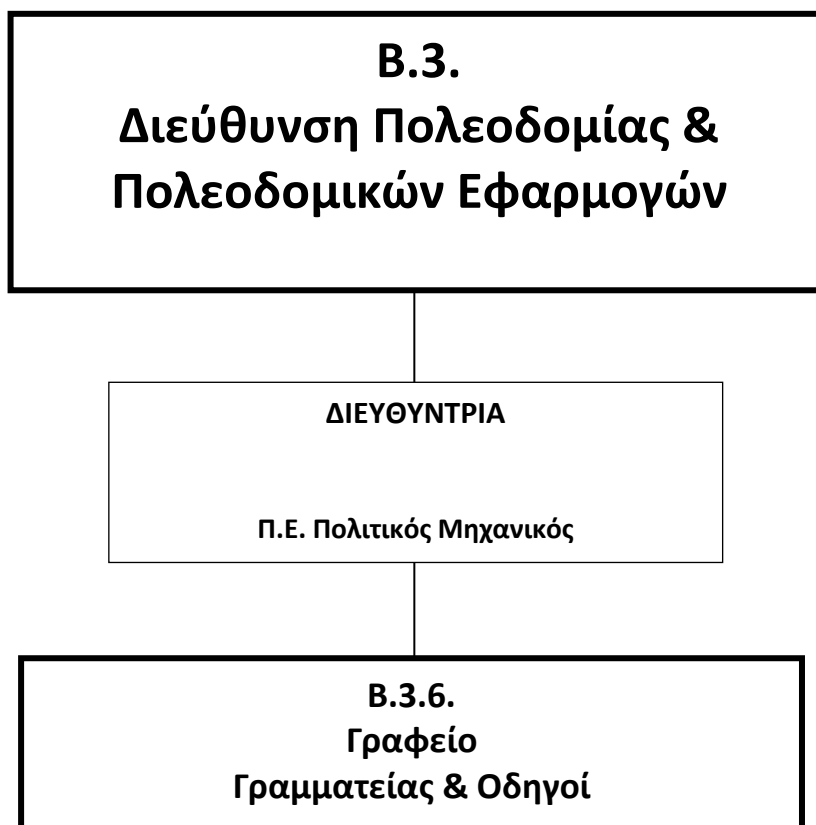
Πάντως οι υπεύθυνοι ερευνητές του Πολυτεχνείου Κρήτης και του καθ' ύλη αρμοδίου τμήματος Περιβάλλοντος δηλώνουν και τεκμηριώνουν επαρκώς, ότι σχεδόν έχουν καταλήξει σε μια εναλλακτική μέθοδο διαχείρισης αποβλήτων με εξαιρετικά χαμηλό κόστος την οποία η υπηρεσία θα ζητήσει στη συνέχεια να επεξεργαστεί και πιθανότατα να υιοθετήσει αν φυσικά αποδειχθεί καλύτερη από την προηγούμενη(ες) σε όλα τα επίπεδα.

4.7. Γραφείο Γραμματείας & Οδηγοί - Παρουσίαση

Δεν αποτελεί Τμήμα αλλά χαρακτηρίζεται ως Γραφείο, σύμφωνα με την εσωτερική οργάνωση της Διεύθυνση Πολεοδομίας και παράλληλα προκαλεί ιδιαίτερη εντύπωση το γεγονός ότι διαβάζοντας μεγάλο αριθμό παρουσιάσεων στελεχών του Τ.Ε.Ε. διαπιστώνεται ότι μεγάλο ποσοστό των πολεοδομιών ανά την επικράτεια δεν έχουν καθόλου διοικητικούς υπαλλήλους, γεγονός που σημαίνει ότι, η διεκπεραίωση γίνεται είτε από τους ίδιους τους υπαλλήλους των τμημάτων, είτε από συναφή τμήματα των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων.

Μπορούμε να κατανοήσουμε ότι εάν δεν υπήρχε γραμματειακή εξυπηρέτηση σε ένα δημόσιο χώρο όπως η Πολεοδομία, ο οποίος διαχειρίζεται 17.000 – 18.000 πρωτοκολλημένα έγγραφα ετησίως, τότε η ηγεσία θα έπρεπε να «ανακαλύψει» μεθόδους αποκατάστασης του προβλήματος. Αυτό που δεν μπορούμε να φανταστούμε είναι πως μια τέτοιου είδους λειτουργία δημόσιας υπηρεσίας – χωρίς γραμματειακή στήριξη - μπορεί να είναι συμβατή με τους στόχους βέλτιστης απόδοσης και καλύτερης εξυπηρέτησης του πολίτη.

Το οργανόγραμμα του Γραφείου Γραμματείας της Διεύθυνσης Πολεοδομίας, είναι αυτό το οποίο φαίνεται συνοπτικά παρακάτω, ενώ αναλυτικά παρουσιάζεται, στην επόμενη σελίδα.



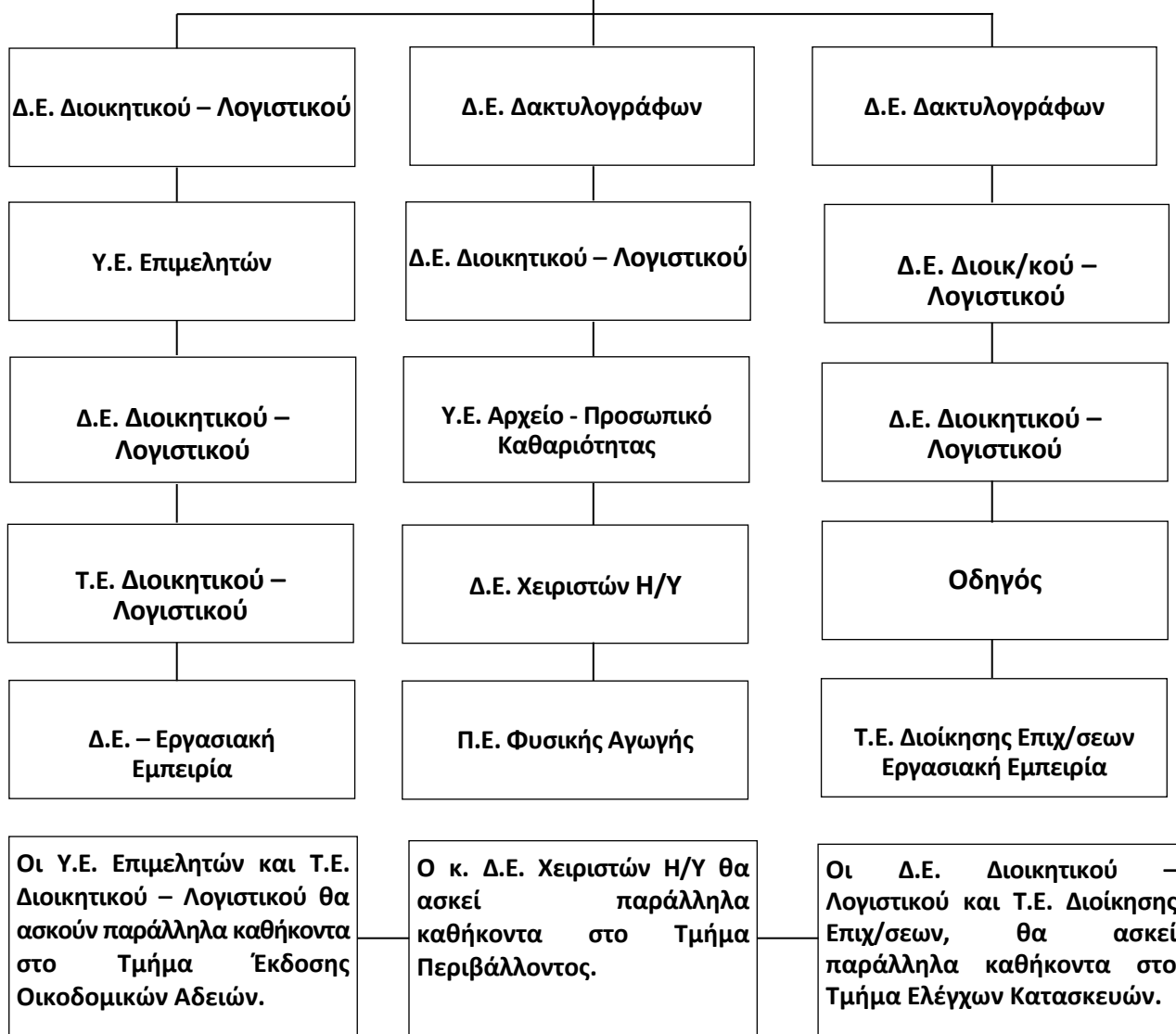
Σχήμα 4. 12. : Οργανόγραμμα Ηγεσίας του Τμήματος Γραμματείας & Οδηγών

B.3. Διεύθυνση Πολεοδομίας & Πολεοδομικών Εφαρμογών

ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ

Π.Ε. Πολιτικός Μηχανικός

B.3.6. Γραφείο Γραμματείας & Οδηγοί



Σχήμα 4. 13 :: Οργανόγραμμα του Τμήματος Γραμματείας & Οδηγών

4.7.1. Δυνατότητες – Ευκαιρίες – Πλεονεκτήματα

Ομάδα με μεγάλες δυνατότητες. Δεν διαθέτουν στατιστικά στοιχεία και δεδομένα ανάλογα με τα υπόλοιπα τμήματα για να αποδείξουν - ως γραφείο - την απόδοσή τους με μετρήσιμα στοιχεία. Πάντως, υπάρχει μια αίσθηση υπέρ-στελέχωσης του τμήματος, η οποία «καταγράφεται» από τον υψηλό αριθμό των απασχολούμενων υπαλλήλων. Παράλληλα, οι απαιτήσεις της ηγεσίας για ένα Γραφείο Γραμματείας με εξαιρετική απόδοση και η εν γένει «απόσταση» ανάμεσα στο διοικητικό και το τεχνικό προσωπικό, γεγονός που χαρακτηρίζει όλη την Δημόσια Διοίκηση είναι χαρακτηριστικά τα οποία διαπιστώθηκαν κατά την παρούσα φάση καταγραφής της υφιστάμενης κατάστασης, της υπηρεσίας και του γραφείου.

- Παρόλα αυτά, υπάρχουν υποομάδες του γραφείου, όπως το πρωτόκολλο της Διεύθυνσης Πολεοδομίας, ομάδα η οποία αποτελεί παράδειγμα συνεργασίας και παραγωγικότητάς, χωρίς αυτό φυσικά, να σημαίνει ότι δεν υπάρχει και εδώ η ανάγκη διοίκησης με στοχοθεσία. Ο σημαντικός, αν μη τι άλλο, αριθμός των υπαλλήλων του γραφείου γραμματείας αλλά και η διασπορά που έχουν σε αριθμό, ειδικότητες, ηλικίες ακόμα και δυνατότητες ή πρόθεση προσφοράς, είναι χαρακτηριστικά μιας ομάδας από την οποία μπορούν να προέλθουν πολλά «καλά πράγματα» τώρα αλλά και στο μέλλον. Το γραφείο γραμματείας είναι εκείνο που σε μεγάλο βαθμό βοήθησε το τμήμα έκδοσης οικοδομικών αδειών στην μέχρι τώρα μηχανοργάνωσή του αναφορικά με την εφαρμογή παρακολούθησης της πορείας των οικοδομικών αδειών και την εξέλιξή τους. Το ίδιο γραφείο έχει υπάλληλο με αποκλειστική απασχόληση γραμματειακής υποστήριξης της Επιτροπής Πολεοδομικού & Αρχιτεκτονικού Ελέγχου (Ε.Π.Α.Ε.) που περιγράψαμε στο Τμήμα Μελετών και φροντίζει και για τη διεκπεραίωση των οικοδομικών αδειών. Σε συνδυασμό με τους οδηγούς αποτελεί ένα γραφείο που συνδέεται με την υπηρεσία με πολύ συνεκτικούς έως και αρραγείς δεσμούς, βοηθώντας στην επιτυχία και συμμετέχοντας στην αποτυχία. Η φιλοσοφία ότι οι εργαζόμενοι του τμήματος μπορούν να παράξουν τα πάντα χωρίς περιορισμούς ειδικοτήτων παρέχει στα χέρια της ηγεσίας ένα «όπλο» το οποίο μπορεί να βοηθήσει αποφασιστικά σε στόχους όπως η εξυπηρέτηση ή πληροφόρηση του πολίτη, η παραλαβή και διεκπεραίωση αιτημάτων, κ.α.

4.7.2. Αδυναμίες – Κίνδυνοι – Μειονεκτήματα.

- Έλλειψη στοιχειώδους μηχανογράφησης και ηλεκτρονικού, υπολογιστικού εξοπλισμού. Θα πρέπει ως γραφείο να νοιώθει τυχερό που διαθέτει χειριστή Η/Υ, παρόλα αυτά δε διαθέτει ούτε καν μια εφαρμογή ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, με αποτέλεσμα οι υπάλληλοι να είναι υποχρεωμένοι να τηρούν ετήσιο βιβλίο πρωτοκόλλου και χειρόγραφο ευρετήριο που πολλοί αγνοούν. Η Ηλεκτρονική Πολεοδομία η οποία θα μεριμνεί για θέματα Εισερχομένων – Εξερχομένων θα δώσει λύσεις αλλά θα πρέπει να βρεθεί κάποιος τρόπος ώστε και η μισθοδοσία της υπηρεσίας να ενταχθεί στο Γραφείο Μισθοδοσίας της Νομαρχίας, τόσο για λόγους και παραγωγικότητας, όσο και αξιοπιστίας.
- Εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα αυτοματισμού γραφείου. Είναι θέμα για όλο τον όροφο της Πολεοδομίας αλλά ειδικά το γραφείο αυτό αποτελεί την ομάδα στόχο για τα προγράμματα Αυτοματισμού Γραφείου (Office Automation). Θα πρέπει να υπάρξει ένας εκσυγχρονισμός στο σημείο αυτό αλλά θα παραμένει και ο προβληματισμός μας για την μη συμμετοχή τους σε –δωρεάν- σεμινάρια, στα οποία και προτάθηκε η συμμετοχή τους.

- Αντικαταστάτες υπάλληλοι (backup) κατά την διάρκεια των αδειοδοτήσεων ή των υποχρεωτικών απουσιών τους. Μια τέτοια πρόταση μπορεί να εφαρμοστεί στις περιπτώσεις που δουλεύουν πάνω από δύο (2) υπάλληλοι του γραφείου στον ίδιο χώρο προτείνει ότι αυτοί θα πρέπει να φροντίζουν σε συνεργασία για την εφαρμογή ενός συστήματος ώστε ο ένας να μπορεί να αντικαταστήσει τον άλλο. Στις όποιες περιπτώσεις δεν υπάρχει τέτοια μέριμνα, το αποτέλεσμα είναι αναπόφευκτα η κατάρρευση του «συστήματος» σε πιθανή απουσία, γεγονός που κάνει το θέμα αυτό, να χρίζει επίλυσης.
- Συμπεριφορά που μερικές φορές προκαλεί το δημόσιο αίσθημα. Μερικές φορές παρατηρείται το φαινόμενο φασαρίας «εν δήμω» για το ποιος είναι υπεύθυνος π.χ. για μερικές φωτοτυπίες ή την δημιουργία ενός γνήσιου αντιγράφου μιας οικοδομικής άδειας. Θα πρέπει να υπάρξει μέριμνα αλλά και συστάσεις ώστε το συγκεκριμένο φαινόμενο να μην παρατηρείται καθόλου γιατί ενισχύει τις κακόβουλες κριτικές που ενδεχομένως υπάρχουν. Το παραπάνω θέμα όπως και το γεγονός ότι δεν υπάρχει κανένα υπόμνημα για το συγκεκριμένο γραφείο δείχνει ότι ενδεχομένως θα πρέπει να υπάρξει μια επιπλέον μέριμνα ώστε, οι εργαζόμενοι να νοιώθουν ότι θα πρέπει να στηρίζουν και να στηρίζονται από τις κατευθύνσεις της ηγεσίας, λίγο περισσότερο από ότι συμβαίνει.

4.8. Υφιστάμενη Κατάσταση – Απόψεις - Επίλογος

Το κεφάλαιο αυτό αποτέλεσε την φυσική συνέχεια των προηγούμενων κεφαλαίων της διατριβής, στα οποία παρουσιάστηκαν αναλυτικά, το όραμα, ο σκοπός και το πεδίο εφαρμογής της έρευνας, οι συνθήκες αλλά και οι παράγοντες που θα ληφθούν υπόψη, τα οφέλη από την επιτυχία και τα πιθανά κόστη από την αποτυχία, το χρονοδιάγραμμα της αλλά και τα στάδια που θα ακολουθηθούν μέχρι την τελική συμφωνία με την υπηρεσία της Πολεοδομίας και τους συναφείς φορείς, την κύρωση και την απόφαση για την εφαρμογή της.

Στο κεφάλαιο αυτό έγινε μια σημαντική προσπάθεια να συγκεντρωθούν οι ταυτότητες όλων των τμημάτων και ως εκ τούτου να παρουσιαστεί και να καταγραφεί το προφίλ όλης της Διεύθυνσης Πολεοδομίας & Πολεοδομικών Εφαρμογών. Υπομνήματα που έχουν κατατεθεί από τα τμήματα, σε συνδυασμό με θέματα που συζητήθηκαν και αξιολογούνται ως σοβαρά από τους τμηματάρχες καθώς και οι παρατηρήσεις μας παρατέθηκαν με ένα τρόπο αποτύπωσης της παρούσας κατάστασης δίνοντας τα απαραίτητα συστατικά για τη δημιουργία προτάσεων που είναι το περιεχόμενο και αντικείμενο του επόμενου κεφαλαίου.

Θα μπορούσε κανείς να πει ότι τα θέματα τα οποία αναδείχθηκαν στο κεφάλαιο αυτό, θα πρέπει να αποτελέσουν σε ευθεία σχέση και τις προτάσεις του κεφαλαίου το οποίο θα ακολουθήσει. Εντούτοις, πάντα κατά την άποψή μας, η παραπάνω θέση δεν είναι σωστή και θα μπορούσε να διατυπωθεί με την άποψη ότι, τα θέματα που παρουσιάστηκαν εδώ θα αποτελέσουν την βάση για τη διαμόρφωση των προτάσεων που θα συντεθούν με σκοπό την αναδιάρθρωση του οργανωτικού και διοικητικού πλαισίου και του εν γένει τρόπου λειτουργίας της Διεύθυνσης Πολεοδομίας και Π.Ε., της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων.

Με την έννοια που αναφέραμε παραπάνω, το επόμενο κεφάλαιο θα είναι εκείνο το οποίο θα καθορίσει τις προτάσεις της έρευνας, γιατί ταυτόχρονα το ίδιο θα πρέπει να καθορίζει και τον τρόπο με τον οποίο αυτές θα εφαρμοσθούν. Έτσι, ολοκληρώνοντας το κεφάλαιο αυτό θα μπορούσαμε να ισχυριστούμε όχι ότι λύσαμε τα προβλήματα αλλά εντούτοις, επιχειρήσαμε να τα αναδείξουμε ικανοποιητικά ώστε, να «βαδίσουμε προς την λύση τους».

Μέρος Β΄

Κεφάλαιο 5 – Οδηγός Εφαρμογής για την Επίτευξη των Στόχων της Έρευνας και την Βέλτιστη Υλοποίηση τους

5.1. Εισαγωγή στον Οδηγό Εφαρμογής

Στα μέχρι τώρα κεφάλαια, έγινε σαφής αναφορά στο γεγονός ότι μια έρευνα η οποία συνοδεύεται από μια μελέτη σκοπιμότητας, όσο πλήρης και αν μπορεί να χαρακτηριστεί σε επίπεδο διαπιστώσεων, είναι εξαιρετικά πιθανόν να αποτύχει στο στάδιο της εφαρμογής της. Στην Ελλάδα δεν πάσχουμε από την έλλειψη νόμων αλλά από την αναποτελεσματική εφαρμογή τους. Οι παράγοντες που μπορεί να οδηγήσουν σε αποτυχία παρουσιάστηκαν τόσο σε ερευνητικό όσο και σε πρακτικό επίπεδο στα αντίστοιχα τμήματα των προηγούμενων κεφαλαίων, εντούτοις ανεξάρτητα από το τι προκαλεί την αποτυχία, αυτή είναι «επώδυνη».

Για το λόγο αυτό οι προτάσεις που θα κατατεθούν στη συνέχεια, οφείλουν να διαθέτουν όλα τα ρεαλιστικά χαρακτηριστικά που περιγράφονται στο (3.5.) έτσι ώστε να ανταποκρίνονται εξίσου, και στις ανάγκες των τμημάτων και της υπηρεσίας γενικότερα αλλά και στις δυνατότητες της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης. Με λίγα λόγια, πρέπει να είναι προτάσεις που θα προέρχονται από τις απόψεις των συντελεστών της Πολεοδομίας και όχι μία γενικόλογη ή ασαφής συλλογή συμπερασμάτων, χωρίς εξακριβωμένη εφαρμοσιμότητα.

Οι προτάσεις που θα καταγραφούν θα συντελούν σε μια ανατροφοδότηση⁴³ 360° και θα πρέπει να δίνουν πολύ μεγάλη σημασία στο πως αυτές θα υλοποιηθούν με βάση τα παραπάνω δεδομένα. Αυτό θα πρέπει να γίνει εξαντλητικά κατανοητό και να αποτελέσει τον σημαντικότερο προβληματισμό στον οποίο πρέπει να συμμετάσχουν τόσο η ηγεσία, όσο και οι τμηματάρχες της υπηρεσίας, διαφορετικά, η εφαρμογή θα είναι πολύ αμφίβολη.

Φυσικά με όλα τα προηγούμενα δεν αναφερόμαστε σε περιπτώσεις προτάσεων της μορφής «*χρειαζόμαστε δύο (2) Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές και έναν (1) εκτυπωτή για τις ανάγκες του τμήματος*» οι οποίες παρότι είναι αναγκαίες δεν αποτελούν μεγάλης δυσκολίας και συνθετότητας προτάσεις όπως, την μηχανογράφηση της υπηρεσίας, το ωράριο ελέγχου - κοινού ή την στελέχωση με πιθανά «νέα» στελέχη τα οποία θα την ενισχύσουν. Οι προτάσεις αυτές, δυνητικά θα προκαλέσουν συγκρούσεις και με τον τρόπο αυτό θα πρέπει να έχουν την απαραίτητη επάρκεια, η οποία θα προέλθει από την σωστή επεξεργασία τους.

Με βάση όλα τα προηγούμενα, ο οδηγός εφαρμογής της ερευνητικής μελέτης την οποία προτείνουμε εδώ, θα αναλυθεί σε δύο ειδών προτάσεις. Η πρώτη ομάδα θα αποτελείται από προτάσεις οι οποίες θα χαρακτηριστούν ως «οριζόντιες». Οι προτάσεις αυτές θα έχουν το βασικό χαρακτηριστικό ότι θα ισχύουν και θα λειτουργήσουν βελτιωτικά για το σύνολο της οργάνωσης και λειτουργίας της Διεύθυνσης Πολεοδομίας. Η δεύτερη ομάδα των προτάσεων θα χαρακτηριστούν ως «κάθετες» και αυτό γιατί, θα αφορούν – εφαρμοστούν μόνο σε ένα ή παραπάνω τμήματα εντούτοις δεν προορίζονται για το σύνολο της υπηρεσίας.

Υπάρχει περίπτωση και θα φανεί αυτό στη συνέχεια, κάποιες από τις προαναφερόμενες οριζόντιες προτάσεις να υιοθετηθούν με μια ελαφρά διαφοροποιημένη μορφή εφαρμογής σε κάθε τμήμα και ανάλογα με τα χαρακτηριστικά και τις ανάγκες του, όπως για παράδειγμα, η στελέχωση του κάθε τμήματος. Ίδια λογική στην πρόταση, αλλά διαφορετική εξειδίκευση σε κάθε χώρο. Έτσι, οι προτάσεις αυτές θα παρουσιαστούν οριζόντια στην γενική τους μορφή – πρόταση στελέχωσης της υπηρεσίας εν συνόλω - ενώ στη συνέχεια θα παρουσιαστούν κάθετα, εξειδικευμένα και εντελώς συγκεκριμένα με σαφείς ειδικότητες και αρμοδιότητες που θα αναλάβουν και οι οποίες θα προταθούν αφορώντας, το ή τα τμήματα.

⁴³ Full Feedback

Οι προτάσεις οι οποίες θα κατατεθούν, δεν θα προέρχονται αποκλειστικά και μόνο από τις διαπιστώσεις που έλαβαν χώρα στο αντίστοιχο, αμέσως προηγούμενο κεφάλαιο. Πιο συγκεκριμένα, ενώ υπάρχουν κάποιες διαπιστώσεις οι οποίες θα μετασχηματιστούν άμεσα σε προτάσεις – π.χ. η αντιμετώπιση της σωρείας αποριών μηχανικών προς την υπηρεσία χωρίς καμιά προετοιμασία ή ενημέρωση από τη μεριά του ενδιαφερόμενου - αντίθετα κάποιες άλλες που θα σχηματιστούν δεν θα προκύπτουν από κάποια συγκεκριμένη πρότερη διαπίστωση αλλά από την διάθεση για βελτιστοποίηση των παρεχομένων υπηρεσιών όπως π.χ., μια πιθανή ενεργοποίηση Γραμμής Εξυπηρέτησης του Πολίτη, 0800...

Υπάρχει περίπτωση σε θέματα και προτάσεις στελέχωσης, μετακίνησης ή τοποθέτησης υπαλλήλων και στελεχών, να γίνει αναφορά σε συγκεκριμένα ονόματα ή υπηρεσίες προερχόμενα από τους κόλπους της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης. Σε μια τέτοια περίπτωση, η έρευνα με τη συγκεκριμένη μορφή θα καθίσταται απόρρητη και με την έννοια αυτή θα είναι διαθέσιμη μόνο στο Νομάρχη ή και τους από αυτόν εξουσιοδοτημένους, στη διεύθυνση της υπηρεσίας και τους τμηματάρχες, που θα είναι υπεύθυνοι για το απόρρητο.

Οι προτάσεις και οι δυνητικές λύσεις οι οποίες θα καταγραφούν στη συνέχεια του κεφαλαίου αυτού και του οδηγού εφαρμογής, θα κυρωθούν με βάση την τελική τους μορφή και θα αποτελέσουν δεσμεύσεις της υπηρεσίας, μέσω της διοικητικής της ηγεσίας και των τμηματάρχων της, ενώ παράλληλα θα αποτελέσουν κατά το ίσον, δεσμεύσεις προς υλοποίηση για την πολιτική ηγεσία και τον Νομάρχη. Βάση της προαναφερθείσας δέσμευσης ανάληψης ευθύνης η οποία αποτελεί κοινή συνισταμένη όλων των εμπλεκόμενων, θα καταβληθεί προσπάθεια, ώστε αφού συμφωνηθεί το πλαίσιο εφαρμογής, οι προτάσεις να εφαρμοσθούν συνεπακόλουθα όπως ακριβώς έχουν κατατεθεί.

Πάντως δίνοντας μια ρεαλιστική διάσταση στο εγχείρημα και ανεξάρτητα από τα ερευνητικά δεδομένα ή εξαγόμενα, ακόμα και με μια στατιστική προσέγγιση είναι μάλλον αδύνατο να εφαρμοσθεί ένα σύστημα σε ποσοστό 100% και παρότι αυτό σωστά αποτελεί τον αρχικό μας στόχο είναι πολύ πιθανό να χρειαστεί να επαναπροσδιορίσουμε κάποια σημεία. Θα το κάνουμε εντούτοις, μόνο εφόσον συνιστούν βελτιώσεις για το προτεινόμενο σύστημα αναδιάρθρωσης. Οι βελτιώσεις αυτές φανερώνουν προσπάθεια εφαρμογής του πλαισίου οπότε και είναι αποδεκτές σε αντίθεση με κάποια είδη που ονομάζονται επιεικώς ως αναπροσαρμογές και οι οποίες έχουν ως κίνητρο και ως αποτέλεσμα την ουσιαστική κατάργηση κάποιων αρχικών στόχων. Οι «αλλαγές» αυτές «ονομάζονται» υποχρεωτικές για να δικαιολογήσουν την αναγκαιότητά τους, αλλά στην πραγματικότητα και στις περισσότερες περιπτώσεις, φανερώνουν απροθυμία υλοποίησης του πλάνου και προέρχονται από ένα υπόβαθρο, αρνητικά εννοούμενης δημοσιοϋπαλληλικής νοοτροπίας.

Σε κάθε περίπτωση ο προηγούμενος χαρακτηρισμός του κεφαλαίου αυτού ως δέσμευση ανάληψης ευθύνης μας αναγκάζει να τεκμηριώνουμε τις αλλαγές αυτές και να τις επανα-καταγράφουμε ώστε κάθε φορά ο οδηγός εφαρμογής της έρευνας να είναι απόλυτα ενημερωμένος σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας της διεύθυνσης Πολεοδομίας. Για το λόγο αυτό οι υπηρεσιακά εμπλεκόμενοι, ηγεσία και τμηματάρχες θα πρέπει να ενημερώνουν τον ερευνητή ο οποίος θα προβαίνει σε τακτά χρονικά διαστήματα με τις απαραίτητες προκύπτουσες αλλαγές στα ερευνητικά δεδομένα, δημιουργώντας έτσι μια συνεχή ανατροφοδότηση η οποία θα οδηγήσει στην ολοκλήρωση εν τοις πράγμασι της έρευνας σε όλα τα επίπεδα, θεωρίας και πράξης. Ολοκληρώνοντας έτσι την εισαγωγή στο κεφάλαιο του οδηγού εφαρμογής θα προχωρήσουμε στις οριζόντιες προτάσεις για την Πολεοδομία.

5.2. Οριζόντιες Προτάσεις για το σύνολο της Διεύθυνσης Πολεοδομίας

Οι προτάσεις εφαρμογής που θα ακολουθήσουν δεν θα μπορούσε, εκ των πραγμάτων, να είναι ούτε ισοδύναμες αλλά ούτε και ισοβαρείς από την πλευρά της συνεισφοράς τους στην παρούσα έρευνα και στους στόχους οι οποίοι έχουν τεθεί σε αυτήν, χαρακτηρίστηκαν δε ως οριζόντιες όπως προαναφέρθηκε γιατί αναφέρονται σε όλη την υπηρεσία. Κάποιες από αυτές είναι σημαντικότερες και - στις περισσότερες περιπτώσεις - δυσκολότερες και πιο περίπλοκες στην εφαρμογή, ενώ άλλες είναι λιγότερο σημαντικές σε σχέση με το τελικό αποτέλεσμα και συνήθως, ευκολότερες στην υλοποίηση. Καλούμαστε εντούτοις να τις συγκεντρώσουμε και να τις αντιμετωπίσουμε με σοβαρότητα και να προσπαθήσουμε για την εφαρμογή τους αφού όλες θα έχουν τη δική τους συνεισφορά στο τελικό επιδιωκόμενο αποτέλεσμα. Εξάλλου, κάποια πράγματα που φαίνονται σχετικά ασήμαντα σε μας, αξιολογούνται σοβαρά από άλλους και ειδικότερα, από εκείνους οι οποίοι τις καταθέτουν.

5.2.1. Πλήρης υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Εξασφάλιση μηχανογραφικής επάρκειας και βέλτιστη εκμετάλλευση των Ο.Π.Σ.Ν.Α. Αποδοχή και πιλοτική εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Πολεοδομίας στη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Χανίων.

5.2.1.1. Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα Ν.Α. και e-Πολεοδομία

Η υπηρεσία της Πολεοδομίας χαρακτηρίζεται ως μηχανογραφικής εντάσεως και έτσι ο στόχος εδώ θα πρέπει να οριοθετηθεί ώστε, ο κάθε υπάλληλος του οποίου το αντικείμενο έχει μηχανογραφηθεί επαρκώς, θα πρέπει να εξοπλιστεί με τον αντίστοιχο Η/Υ, το εξοπλισμό και την εφαρμογή λογισμικού η οποία θα τον βοηθήσει καταλυτικά στο επίπεδο βελτίωσης της ταχύτητας, της αποθηκευσιμότητας και της αξιοπιστίας του αντικειμένου του.

- Θα «εκμεταλλευτούμε» στο έπακρο ως υπηρεσία, τα Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων για την υλοποίηση των παραπάνω στόχων (Yigitcanlar, 2003). Ο όποιος εξοπλισμός, αλλά και η κάθε εφαρμογή της e-Πολεοδομίας που θα αποκτηθεί και θα εγκατασταθεί, θα πρέπει να αποτελεί το νέο μας «οπλοστάσιο» με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Η παραπάνω θέση, θα αποτελέσει το όραμα μας, στη διαδικασία αναδιάρθρωσης της Πολεοδομίας.
- Από την παραπάνω θέση της υιοθέτησης των ΟΠΣΝΑ σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης τους, εξαιρούνται οι μηχανογραφικές ανάγκες που χαρακτηρίζονται και τεκμηριώνονται ως επείγουσες και έτσι θα ικανοποιηθούν άμεσα, κατόπιν αιτημάτων και βάσει των ισχυόντων διαδικασιών «περί προμηθειών».
- Θα πρέπει να αιτηθούμε υπηρεσιακά, την κατά το δυνατόν αμεσότερη εγκατάσταση των Ο.Π.Σ.Ν.Α. και ει δυνατόν, πιλοτικά. Το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, ο υπολογισμός προστίμων, η διαδρομή των εγγράφων και των οικοδομικών αδειών, κ.α. αποτελούν μερικές από τις βασικές - απαραίτητες εφαρμογές λογισμικού που θα αυξήσουν την αποδοτικότητα της υπηρεσίας σε συνδυασμό με τα εργαλεία CAD⁴⁴ και τις εφαρμογές γραφείου που δυστυχώς σήμερα συνθέτουν τη μοναδική υφιστάμενη μηχανογράφηση.

⁴⁴ Computer Aided Design

- Η εκπαίδευση του προσωπικού στα Ο.Π.Σ.Ν.Α. και η παράλληλη λειτουργία τους πριν η υπηρεσία περάσει πλήρως στην πλήρη παραγωγική φάση, αποτελεί ένα εξαιρετικά κρίσιμο στάδιο. Στο σημείο αυτό, όσοι υπάλληλοι δεν «περάσουν» ομαλά στη νέα μορφή λειτουργίας, μοιραία καθιστούν τους εαυτούς τους ανενεργούς, ακούσια ή εκούσια (Al-adawi et. al, 2005). Η υπηρεσία θα πρέπει να εκπαιδευτεί συνολικά και με απόλυτη επάρκεια. Για τον σκοπό αυτό, θα αναστείλει τμηματικά και όσο απαιτείται τις δραστηριότητές της, επανερχόμενη υιοθετώντας την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.
- Θα πρέπει να ορισθεί τουλάχιστον ένας συντονιστικός υπάλληλος - ανά τμήμα ή γραφείο κατά το οργανόγραμμα - ο οποίος θα βοηθήσει την κατά το δυνατόν πιο εύρυθμη μετάβαση της υπηρεσίας στην «Ηλεκτρονική Πολεοδομία» με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και πάντα σε συνεργασία με την υπηρεσία μηχανογράφησης της Νομαρχίας και φυσικά με τους ωφελούμενους – εμπλεκόμενους υπαλλήλους. Ο υπάλληλος αυτός θα ονομάζεται «Μηχανογραφικός Συνεργάτης», θα έχει αντικαταστάτη και θα αναλαμβάνει τα κάθε μηχανογραφικής φύσεως θέματα σε συνδυασμό με το αντικείμενό του. Αυτό θα ισχύσει σε όλες τις υπηρεσίες της Ν.Α.Χ.
- Να ορισθεί σχέδιο με το οποίο θα βελτιστοποιηθούν σε απόδοση και τεχνικά χαρακτηριστικά τα υφιστάμενα υπολογιστικά συστήματα. Κάθε υπάλληλος της Πολεοδομίας θα πρέπει να έχει πρόσβαση σε, Η/Υ και Διαδίκτυο. Ο δείκτης αυτός οφείλει να είναι υψηλός σε όλη την Ν.Α.Χ., αλλά ειδικά στην Πολεοδομία, να είναι (1).

- Ιστοσελίδα Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων και Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε.

- Γενικά Στοιχεία Ιστοσελίδας Ν.Α. Χανίων – Σύνδεσμοι Πολεοδομίας

- Αρχική Σελίδα ► Νομαρχία ► Δομή Υπηρεσιών ► Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε.

Η Ιστοσελίδα της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων, προφανώς δεν προορίζεται μόνο για την Διεύθυνση Πολεοδομίας, αλλά για όλες τις οργανικές της μονάδες. Παρόλα αυτά, θα περιλαμβάνει μια σειρά συνδέσμων οι οποίοι θα προορίζονται ειδικά για τη Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε. και για τους κάθε είδους χρήστες της, τους πολίτες ή τους μηχανικούς.

Στα «Γενικά Στοιχεία» της κάθε Ιστοσελίδας ενός οργανισμού τοπικής αυτοδιοίκησης περιλαμβάνεται η δομή του. Έτσι συμβαίνει και με την δικτυακή πύλη⁴⁵ της Ν.Α. Χανίων. Στην Αρχική Σελίδα της Ιστοσελίδας (www.chania.eu) περιλαμβάνεται το μενού «Νομαρχία» και το υπό-μενού «Δομή Υπηρεσιών». Ακολουθώντας αυτή τη διαδρομή, θα δούμε όλες τις υπηρεσίες και φυσικά τον «Τομέα» των Τεχνικών Υπηρεσιών με τη Διεύθυνση Πολεοδομίας. Στο σημείο αυτό, ο χρήστης θα μπορεί να πάρει πληροφορίες σχετικά με τη δομή της Διεύθυνσης και να βρει τα όλα στοιχεία επικοινωνίας, ανά Τμήμα, Γραφείο και Υπάλληλο.

Στο σημείο αυτό, εκτός από τη δομή και τα στοιχεία επικοινωνίας τα οποία μπορεί να βρει ο χρήστης, θα έχει τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσει και τις διαδικασίες κάθε Τμήματος ή Γραφείου της υπηρεσίας. Με τον τρόπο αυτό η δομή της Διεύθυνσης Πολεοδομίας είναι συνδεδεμένη με τον Οδηγό Εξυπηρέτησης του Πολίτη ο οποίος παρουσιάζεται στη συνέχεια και αποτελεί την δικτυακή «Πύλη» του Πολίτη για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και την Εξυπηρέτησή του από τη Ν.Α.Χ. Έτσι, στο Τμήμα της Γραμματείας ο χρήστης θα μπορεί εκτός από πληροφορία να διαχειριστεί πλήρως και τα αρχεία π.χ. της γενικής αίτησης ή και της αίτησης τακτοποίησης των ημιυπαίθριων αυθαιρέτων χώρων του, κατά την νομοθεσία.

⁴⁵ Portal

- Ειδικά Στοιχεία Ιστοσελίδας Ν.Α. Χανίων – Οδηγός Εξυπηρέτησης

Αρχική Σελίδα ► e-Υπηρεσίες ► Οδηγός Εξυπηρέτησης του Πολίτη

Στην ενότητα αυτή του «Οδηγού Εξυπηρέτησης του Πολίτη» ο χρήστης που την επισκέπτεται, μπορεί να ενημερωθεί για το σύνολο των διαδικασιών και τα απαραίτητα δικαιολογητικά που χρειάζεται να προσκομισθούν για την διεκπεραίωση των υποθέσεων του στη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Χανίων γενικά και την Διεύθυνση Πολεοδομίας. Πιο συγκεκριμένα, στο σημείο αυτό αναφέρονται τα αιτήματα τα οποία μπορείτε να υποβάλλει κάποιος, ομαδοποιημένα ανά Διεύθυνση ή και Τμήμα της υπηρεσίας. Για κάθε διαδικασία:

- Παρουσιάζονται αναλυτικά τα δικαιολογητικά που απαιτούνται και πρέπει να κατατεθούν.
- Διατίθενται σε ηλεκτρονική μορφή το ή τα έντυπα των αιτήσεων τα οποία πρέπει να υποβληθούν σε off line μορφή, με βάση τη συμβατική μέθοδο προσέλευσης στην υπηρεσία.
- Εφόσον είναι εφικτό από τον σχεδιασμό της Ιστοσελίδας, παρέχεται η αντίστοιχη On Line φόρμα για την ηλεκτρονική υποβολή εξυπηρέτησης του αιτήματος, (Medjahed et. al, 2003).

Με αφετηρία τις παραπάνω δυνατότητες, η Δικτυακή Πύλη της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων θα επιχειρήσει να «ηλεκτρονικοποιήσει» και αυτοματοποιήσει πλήρως το σύνολο των διαδικασιών της, στο μέλλον. Η επιλογή αυτή, όπως είπαμε, είναι συνδεδεμένη και με την προηγούμενη δηλαδή με την Δομή των Υπηρεσιών της Ν.Α. Χανίων.

- Ειδικά Στοιχεία Ιστοσελίδας Ν.Α. Χανίων – Πίνακας Ανακοινώσεων

Αρχική Σελίδα ► Χρήσιμα ► Ειδήσεις ► Διεύθυνση Πολεοδομίας

Στο σημείο αυτό, τα «Χρήσιμα», θα αναρτώνται κάθε είδους χρήσιμες πληροφορίες που θα αφορούν σε όλες τις υπηρεσίες της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης γενικότερα και στην Διεύθυνση Πολεοδομίας ειδικότερα και θα αποτελεί έτσι έναν πολύ χρήσιμο ηλεκτρονικό πίνακα ανακοινώσεων. Παρότι ο τελευταίος είναι περιορισμένος στη χρήση και τα περιεχόμενα στη συμβατική του μορφή, ο ηλεκτρονικός θα έχει «κλειδιά» για χρονική ταξινόμηση και εμφάνιση. Η λειτουργία και χρήση του θα αποσκοπεί στο να τοποθετούνται εκεί όλα τα νέα δεδομένα τα οποία είτε η υπηρεσία, είτε το αρμόδιο υπουργείο θέλει να κοινοποιήσει άμεσα. Εσωτερικές οδηγίες, εγκύκλιοι, σημαντικά έγγραφα που πρέπει να γνωστοποιηθούν έγκαιρα και κάθε άλλου είδους έγγραφη πληροφορία, θα αναρτάται στο σημείο αυτό, με τον χρήστη να μπορεί απλά να τα δει και να λάβει γνώση, μπορώντας επίσης να τα αποθηκεύσει σε ένα τοπικό δίσκο στο γραφείο του, ή και να τα εκτυπώσει εκεί.

- Ειδικά Στοιχεία Ιστοσελίδας Ν.Α. Χανίων – Ραντεβού Οικ. Αδειών

Αρχική Σελίδα ► Χρήσιμα ► Ειδήσεις ► Διεύθυνση Πολεοδομίας

Βρίσκονται στον ίδιο «χώρο» (Χρήσιμα – Ειδήσεις) και θα αναλυθούν περισσότερο στις κάθετες προτάσεις του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών. Πάντως, στον εν λόγω χώρο της Ιστοσελίδας κάθε εβδομάδα, θα αναρτάται ένα αρχείο Excel το οποίο θα παρουσιάζει όλα τα προγραμματισμένα ραντεβού που έχουν κλειστεί μεταξύ των στελεχών της υπηρεσίας και των μηχανικών, για τον έλεγχο έκδοσης Οικοδομικών Αδειών και ο χρήστης θα μπορεί να το διαχειριστεί όπως και στις ειδήσεις, ανοίγοντας, αποθηκεύοντας, ή ακόμα και εκτυπώνοντας το, από το σπίτι του, ή το γραφείο του, (Wong and Welch, 2004).

- Ειδικά Στοιχεία Ιστοσελίδας Ν.Α. Χανίων – Χάρτες Πολεοδομίας

Αρχική Σελίδα ► Χάρτες Πολεοδομίας

Η δυνατότητα αυτή θα αναλυθεί περισσότερο στις αντίστοιχες κάθετες προτάσεις του Τμήματος Μελετών – Τοπογραφικού και θα επιλύσει ένα χρόνιο πρόβλημα, αυτό του Αρχείου Χαρτών της Υπηρεσίας. Ενώ η υπηρεσία δια του προαναφερόμενου τμήματος θα προτείνει ο πολίτης να χρεώνεται για την αντιγραφή των χαρτών με σκοπό να τους σέβεται περισσότερο, ο Δικτυακή Πύλη θα δώσει τη δυνατότητα στον καθένα να έχει ένα Ηλεκτρονικό Αρχείο Χαρτών στο σπίτι ή το γραφείο του. Η επιλογή αυτή θα τοποθετηθεί στην Αρχική Σελίδα της Δικτυακής Πύλης ώστε να είναι άμεσα αναγνωρίσιμη και θα δίνει στον χρήστη τη δυνατότητα, μέσα από ένα εύκολο τρόπο επιλογής, να διαλέγει την περιοχή του Νομού Χανίων τον Χάρτη της οποίας θέλει. Στη συνέχεια αυτός θα μπορεί να τον δει, να τον κατεβάσει ή ακόμα και να τον εκτυπώσει. Το Γραφείο Γεωγραφικών Συστημάτων για το οποίο επίσης θα γίνει αναλυτική αναφορά στο αντίστοιχο τμήμα των κάθετων προτάσεων του Τμήματος Μελετών – Τοπογραφικού, θα φροντίσει ώστε να μην υπάρξουν κακόβουλα δείγματα επεξεργασίας, στους «ηλεκτρονικούς» χάρτες. (URISA⁴⁶ Journal, Volume 15, 2003).

- Ειδικά Στοιχεία Ιστοσελίδας Ν.Α. Χανίων – e-Υπηρεσίες Ν.Α.Χ.

Αρχική Σελίδα ► e-Υπηρεσίες ► Ηλεκτρονικό Γραφείο Πληροφοριών

Αποτελούσε και αποτελεί, πάγιο αίτημα του Τεχνικού Επιμελητηρίου η δημιουργία ενός Γραφείου Πληροφόρησης στο οποίο οι Μηχανικοί θα μπορούσαν να απευθυνθούν με σκοπό τη λήψη τεχνικών ή νομικών ως προς το Γ.Ο.Κ. πληροφοριών. Κάτι τέτοιο, παρότι λογικό και εξυπηρετικό είναι αρκετά δύσκολο, μια και εάν έπρεπε να υπάρξει στο Γραφείο αυτό ένας τέτοιος μόνιμος υπάλληλος θα έπρεπε να λείπει από όλα τα άλλα τμήματα ελέγχου. Το ίδιο θα συνέβαινε και με τον αντικαταστάτη του ο οποίος επίσης θα έπρεπε να είναι εξαιρετικά καταρτισμένος. Σε μια τέτοια περίπτωση γίνεται κατανοητό ότι είναι σχεδόν αδύνατη – με τις υφιστάμενες καταστάσεις στελέχωσης – η «πολυτέλεια» του να διαθέτεις ως υπηρεσία τουλάχιστον (2) απόλυτα καταρτισμένους υπαλλήλους αντί την ίδια στιγμή να καταλαμβάνουν σημαντικά πόστα ελέγχου στην υπηρεσία. (Morgeson et. al, 2010).

Η παραπάνω δυνατότητα παρέχει στον χρήστη της Δικτυακής Πύλης την δυνατότητα να απευθύνει οποιοδήποτε ερώτημα προς τη Διεύθυνση Πολεοδομίας, καθορίζοντας το ονοματεπώνυμό του, την ηλεκτρονική του διεύθυνση, το τμήμα στο οποίο απευθύνεται το ερώτημα και το κείμενο του ερωτήματος. Στη συνέχεια, η υπηρεσία θα του απαντάει και εφόσον κρίνεται σκόπιμο, θα αναρτά την απάντησή του στις «Συχνές Ερωτήσεις και Απαντήσεις» που βρίσκονται στην ίδια επιλογή. Έτσι το Ηλεκτρονικό Γραφείο Πληροφόρησης, σταθερά, θα δημιουργεί την δική του συλλογή ερωτήσεων και απαντήσεων κάποιες από τις οποίες, πιθανότατα θα ενδιαφέρουν και τους άλλους χρήστες. (Moon, 2002).

- Ειδικά Στοιχεία Ιστοσελίδας Ν.Α. Χανίων – Είσοδος Χρηστών

Η Ιστοσελίδα θα διαθέτει και την σχεδόν αυτονόητη πλέον δυνατότητα εγγραφής χρηστών σε αυτήν. Οι εγγεγραμμένοι χρήστες θα διαθέτουν δικό τους λογαριασμό και το αποτέλεσμα αυτού θα είναι όλα τα στοιχεία που αναρτώνται στις «Χρήσιμες Πληροφορίες» να αποστέλλονται αυτόματα και στην ηλεκτρονική διεύθυνση, που έχει δηλώσει ο χρήστης.

⁴⁶ Urban and Regional Information Systems Association

5.2.2. Στελέχωση της Υπηρεσίας αλλά και Οργάνωση των Τμημάτων της.

- Απαιτείται άμεση στελέχωση της Διεύθυνσης Πολεοδομίας, σε όλα τα τμήματα της και την Γραμματεία, η εύρυθμη λειτουργία της οποίας είναι απαραίτητη για τον πολίτη. Η στελέχωση δεν σημαίνει κατ' ανάγκη αύξηση του αριθμού, αλλά και πιθανή αντικατάσταση υπαλλήλων οι οποίοι, ενώ καταδεικνύουν υπέρ-στελέχωση, σε κάποιες περιπτώσεις είναι ανεπαρκείς με αποτέλεσμα, να αρκεί και μόνον η αντικατάστασή τους.
- Η στελέχωση οφείλει να έχει ένταση σε στελέχη μικρής ηλικίας, με στόχο τη μετατροπή της υφιστάμενης υπηρεσιακής εμπειρίας σε γνώση και επένδυση για το μέλλον, με γνώμονα την αποδοτικότητα, παραγωγικότητα κι εν τέλει, την ποιότητα της Πολεοδομίας.
- Η επιλογή συγκεκριμένων προς έλευση στελεχών θα πρέπει να γίνει με τη συναίνεση διοικητικής και πολιτικής ηγεσίας, αλλά οι τελικές ενέργειες θα πρέπει να γίνουν από την δεύτερη, με σκοπό να αποφευχθούν ενδο-υπηρεσιακές τριβές. Πάντως αυτό δεν αναιρεί τη λογική συνέχεια, η διοικητική ηγεσία να προχωρήσει σε κατ' αρχήν συζητήσεις με υποψήφιους νέους συνεργάτες της υπηρεσίας, εντούτοις σε συνεννόηση με το Νομάρχη.
- Η πολιτική ηγεσία πρέπει να προσφέρει στελέχωση μετακινώντας κάποιους αξιόλογους συναδέλφους από άλλες υπηρεσίες, λειτουργώντας ορθολογιστικά και δίκαια. Με τον τρόπο αυτό δεν θα απαιτήσει μόνο την εκ των έσω αυτό-οργάνωση της υπηρεσίας, θα δείξει παράλληλα και έμπρακτα, το ενδιαφέρον της, για βελτιστοποίηση των υπηρεσιών.
- Η «μίξη» με συμβασιούχους ή Stage πρέπει να γίνει με βάση τις συνολικές ανάγκες της υπηρεσίας αλλά σε καμιά περίπτωση δεν πρέπει να υποβαθμίσει την προσπάθεια για μόνιμο προσωπικό. Οι μόνιμοι υπάλληλοι, παρέχουν «μόνιμη» ανάπτυξη της υπηρεσίας.
- Οι επιδιώξεις με τα παραπάνω χαρακτηριστικά είναι επιθυμητό να «οδηγήσουν» σε λύσεις οι οποίες θα αποφέρουν πολλαπλά οφέλη. Εξαιρετικές αποδόσεις, προσέγγιση με τις μικρές ηλικίες συναλλασσομένων, μηχανογραφικές γνώσεις και ελαχιστοποίησης της «απόστασης» από την Ηλεκτρονική Πολεοδομία, καλό κράμα εμπειρίας και γνώσης και γιατί όχι, φιλοδοξίες. Γνώμονας και προσδοκία, πρέπει να είναι η συνολική αναβάθμιση.
- Τη λογική των οριζοντίων δράσεων της Πολεοδομίας θα ακολουθήσει ολόκληρη η Ν.Α. Χανίων. Έτσι, αντικείμενα όπως οι προμήθειες, η μισθοδοσία, το γραφείο κίνησης, το προσωπικό και γενικότερα η διοίκηση θα ενοποιηθούν για το σύνολο της Ν.Α.Χ. Παρότι αυτό δείχνει άσχετο με την έρευνα, έχει σχέση κάτω από την έννοια ότι σήμερα, δύο (2) υπάλληλοι της Πολεοδομίας, ασχολούνται με την μισθοδοσία της ενώ κάτι αντίστοιχο γίνεται και με τις προμήθειες της. Όπως γίνεται αντιληπτό, αυτό θα εκλείψει και έτσι οι εν λόγω υπάλληλοι θα μπορούν να ασχολούνται αμιγώς αλλά και κατά αποκλειστικότητα με τα θέματα της υπηρεσίας. Έτσι, θα εξοικονομηθούν ανθρώπινοι πόροι. (West, 2004).
- Δεν θα πρέπει πλέον να εμφανιστεί ξανά στην υπηρεσία, το φαινόμενο ύπαρξης υπαλλήλων χωρίς αντικαταστάτη σε όλες τις βαθμίδες. Με ευθύνη της ηγεσίας καθώς και των Τμηματάρχων θα πρέπει να γίνουν άμεσα οι κατάλληλες εκπαιδεύσεις ώστε κάθε υπάλληλος να έχει ισότιμο αντικαταστάτη. Από του παρόντος και σε συνεργασία με το τμήμα προσωπικού της Ν.Α.Χ., στο φύλλο αδειών του κάθε υπαλλήλου θα προστεθεί μια νέα στήλη και θα υπογράφεται, μόνο εφόσον αναγράφεται και ο αντικαταστάτης του.
- Πλήρης εξειδίκευση των προτάσεων σε σχέση με τον αριθμό, τις ειδικότητες και τις αρμοδιότητες, την πιθανή υπηρεσία προέλευσης των νέων στελεχών, κάτω από τα προαναφερθέντα, θα γίνει κατά την ανάλυση των κάθετων προτάσεων του κάθε τμήματος.

5.2.3. Εφαρμογή Συστήματος Διοίκησης με Στόχους – Νόμος 3230 / 2004

Με τις διατάξεις του Νόμου 3230/2004 (ΦΕΚ 44Α, 11-02-04) του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., καθιερώθηκε στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού, καθώς και στα Ν.Π.Δ.Δ. το σύστημα Διοίκησης μέσω Στόχων. Με το σύστημα αυτό επιδιώκεται η αποτελεσματικότερη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών και η ανταπόκριση του ανθρώπινου δυναμικού στις σύγχρονες ανάγκες και τα νέα πρότυπα διοίκησης. Ως Διοίκηση μέσω Στόχων ορίζεται θεσμικά, η διαδικασία προσδιορισμού σαφών σκοπών, στόχων, επιδιώξεων και επιδόσεων από τα ανώτατα ιεραρχικά επίπεδα της κάθε υπηρεσίας και η εν συνεχεία καθοδική διάχυσή τους, με τη μορφή εξειδικευμένων δράσεων, σε κάθε κατώτερο διοικητικό επίπεδο.

- Το σύστημα της Διοίκησης μέσω Στόχων θα εφαρμοσθεί κατά το νόμο σε όλη τη δημόσια διοίκηση, παρόλα αυτά αποτελεί κοινή πεποίθηση ότι οι Πολεοδομίες αποτελούν υπηρεσίες οι οποίες διαχειρίζονται περισσότερο από άλλες ποσοτικά δεδομένα και στόχους και έτσι δείχνουν μεγαλύτερη συμβατότητα με το νόμο. Η στοχοποίηση της εν λόγω υπηρεσίας, θα γίνει με την συνεργασία της διεύθυνσης και των τμηματάρχων της.
- Οι Προϊστάμενοι και οι Τμηματάρχες όλων των βαθμίδων, καθώς και οι υφιστάμενοι υπάλληλοι δεσμεύονται σε ετήσια βάση για την υλοποίηση συγκεκριμένων ενεργειών και την επίτευξη συγκεκριμένων, κυρίως ποσοτικών, αλλά και ποιοτικών αποτελεσμάτων.
- Κατά τη διάρκεια των μηνών Νοεμβρίου και Δεκεμβρίου κάθε έτους, ο Υπουργός ή το αρμόδιο όργανο διοίκησης – στην περίπτωσή μας ο Νομάρχης – γνωστοποιεί και κατανέμει στις υπηρεσίες τους στρατηγικούς στόχους, για το επόμενο διαχειριστικό έτος. Οι προϊστάμενοι προχωρούν σε ανάλυση των στρατηγικών στόχων αναλύοντάς τους σε λειτουργικούς μέσω δεικτών αποδοτικότητας, συνεργαζόμενοι με τους υφισταμένους τους.
- Στη συνέχεια κάθε υφιστάμενος καταλήγει μετά από δημιουργική συζήτηση στον καθορισμό των αποδεκτών στόχων του με τον προϊστάμενό του και το άθροισμα των στόχων των υφισταμένων χαρακτηρίζει το σύνολο στόχων του προϊσταμένου. Αντίστοιχα το σύνολο των στόχων των προϊσταμένων θα δημιουργήσει το σύνολο των στόχων της υπηρεσίας και του Διευθυντή. Το σύνολο των στόχων των υπηρεσιών θα καθορίσει τους στόχους της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης και κατά συνέπεια, τους στόχους του Νομάρχη.
- Οι προαναφερθέντες τιθέμενοι στόχοι, εξετάζονται συστηματικά κατά την διάρκεια του έτους ώστε να αξιολογηθεί ή εφαρμοσθεί πιθανή αναπροσαρμογή τους και στο τέλος του χρόνου ώστε να αξιολογηθούν και να αναδειχθούν, ατομικές και συλλογικές αποδόσεις.

Το παραπάνω σύστημα αξιολόγησης αποτελεί ένα Πανευρωπαϊκά αποδεκτό σύστημα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και είναι υποχρεωτικό να εφαρμοσθεί λόγω του νομοθετικού πλαισίου το οποίο το «περιβάλλει» - Νόμος 3230 / 2004 - και της διάθεσης του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. Εντούτοις, πέρα από την «υποχρεωτικότητα» του αποτελεί μια διάσταση η οποία ενέχει αύξηση παραγωγικότητας και πρέπει να αποτελεί ένα επιθυμητό εργαλείο αφού και οι προϊστάμενοι θα μπορούν να μετρούν αλλά και οι υφιστάμενοι θα έχουν την δυνατότητα να μετρώνται και να αναδεικνύονται οι αποδόσεις τους. Με την έννοια αυτή το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης, έχει αρκετά κοινά στοιχεία παραγωγικότητας με την μηχανογράφηση.

Η άμεση σύσταση ομάδας έργου, με έργο την εφαρμογή της παραπάνω μεθοδολογίας θα πρέπει εντός του 2010 να θέσει ατομικούς, υπηρεσιακούς και Νομαρχιακούς στόχους. Οι γενιές υπέρ-στελέχωσης της Δημόσιας Διοίκησης που συνοδεύτηκαν από χαμηλές αποδόσεις πρέπει να δώσουν πια τη θέση τους σε γενιές υπό-στελέχωσης, αλλά εξαιρετικής απόδοσης.

5.2.4. Εφαρμογή Ωραρίου Ελέγχου και Ωραρίου Κοινού, με σκοπό την απρόσκοπτη διεκπεραίωση των υποθέσεων της υπηρεσίας

Είναι κοινή πεποίθηση των συντριπτικά περισσοτέρων υπαλλήλων ότι είναι αδύνατο να παραχθεί αξιόπιστο έργο κάτω από «χαοτικές» συνθήκες εργασίας. Ο ίδιος ισχυρισμός, αποτελεί και πεποίθηση της πολιτικής ηγεσίας. Εντούτοις, υπάρχει ένα πολύ δύσκολο σημείο και αυτό οριοθετείται στο γεγονός ότι, θα πρέπει όλοι να συμφωνήσουν στην αναγκαιότητα του ωραρίου κοινού, ως ένας άξονας βελτίωσης και όχι ως αστυνομικό μέτρο.

- Το Ωράριο Ελέγχου και το Ωράριο Κοινού θα πρέπει να είναι το ίδιο για όλα τα τμήματα ή τις υπηρεσίες της Πολεοδομίας οι οποίες θα κάνουν χρήση αυτού του μέτρου εκτός εξαιρέσεων οι οποίες θα συγκεκριμενοποιηθούν στη συνέχεια. Θεσπίζεται ωραρίου ελέγχου κατά τις ώρες, 07:30 – 11:30 π.μ., ωράριο κατά το οποίο τα τμήματα και τα στελέχη αυτών θα διεκπεραιώνουν εκκρεμείς υποθέσεις με τρόπο ο οποίος θα καθοριστεί στη συνέχεια και στην περιγραφή του κάθε τμήματος. Παράλληλα, θεσπίζεται ωράριο κοινού, κατά τις ώρες 11:30 – 15:00 ωράριο κατά το οποίο το κοινό θα μπορεί απρόσκοπτα να ενημερώνεται για τις υποθέσεις του ή να συναλλάσσεται γενικά με την υπηρεσία της Διεύθυνσης Πολεοδομίας, ως και τη λήξη του ωραρίου αυτής.
- Κατά τη διάρκεια του ωραρίου ελέγχου πρέπει να καταστεί απόλυτα σαφές ότι η υπηρεσία δεν θα είναι «κλειστή» για τον πολίτη. Θα υπάρξει(ουν) υπάλληλος(οι) εξυπηρέτησης κοινού, ο οποίος θα παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες και προφανώς, ο χώρος υποδοχής της υπηρεσίας, θα έχει διαμορφωθεί κατάλληλα για τον σκοπό αυτό.
- Κατά το χρονικό διάστημα του ωραρίου ελέγχου, το κοινό – πολίτες ή μηχανικοί - θα ενημερώνεται από τον υπάλληλο(ους) εξυπηρέτησης σχετικά με τον τρόπο επίλυσης του αιτήματος ή του προβλήματός του καθώς και τις ενέργειες στις οποίες θα μπορεί να προβεί και τις οποίες μπορεί να πραγματοποιήσει, μετά την έναρξη του ωραρίου κοινού.
- Παράλληλα, στο ίδιο χρονικό διάστημα ο πολίτης θα μπορεί να παραλαμβάνει λίστες με τα απαραίτητα δικαιολογητικά ή τις αιτήσεις για το θέμα του (π.χ. ηλεκτροδότηση, άδειες μικρό-επισκευών κ.λπ.) και φυσικά θα μπορεί να πρωτοκολλήσει το αίτημα του στην αντίστοιχη υπηρεσία πρωτοκόλλου η οποία θα εξυπηρετεί το κοινό από τις 7:30 π.μ.
- Η «υποστήριξη» ενός τέτοιου μέτρου το οποίο μπορεί να χαρακτηριστεί εύκολα από τον πολίτη ως αντιπαραγωγική προσπάθεια είναι πολύ σημαντική όσο και δύσκολη. Αρχικά, θα πρέπει να γίνει με χωροταξικές μεταβολές οι οποίες θα συμβούν στο χώρο της πολεοδομίας και θα κρατούν σε απόσταση τους εμπλεκόμενους κατά την διάρκεια του παραπάνω ωραρίου, χωρίς όμως να στερούν την εξυπηρέτηση από αυτούς. Η χρησιμοποίηση διαχωριστικών «πάγκων» υποδοχής - εξυπηρέτησης αποτελεί τη λύση ενός τέτοιου μέτρου και γι αυτό θα παρουσιάσουμε μια σαφώς «νέα» κάτοψη του χώρου.
- Η νέα αυτή χωροθέτηση δεν θα πρέπει να επιτρέπει τις συνήθεις πολιτικές «εγκατάστασης» των εξυπηρετούμενων στην υπηρεσία από το πρωί, αλλά θα πρέπει να εφαρμοσθεί σωστά και με συνέπεια, ώστε να μεταθέσει την προσέλευση των εμπλεκόμενων, μετά την έναρξη του ωραρίου του κοινού χωρίς να δημιουργεί το αδιαχώρητο. Απαραίτητη φυσικά είναι η ανάγκη για την άψογη από κάθε πλευρά λειτουργία των υπαλλήλων της υπηρεσίας που θα εξυπηρετούν κατά την διάρκεια του ωραρίου ελέγχου τους προσερχόμενους συναλλασσόμενους, η λήψη και διεκπεραίωση των θεμάτων τους και παράλληλα, η «προστασία» των απασχολημένων συναδέλφων τους.

- Θα πρέπει να διασφαλιστεί απόλυτα ότι κατά την διάρκειά του ωραρίου ελέγχου, θα λαμβάνουν χώρα κάθε είδους διαδικασίες οι οποίες θα αφορούν μόνον στην εξυπηρέτηση των υποθέσεων του πελάτη – πολίτη, όπως ο έλεγχος οικοδομικών αδειών, ο έλεγχος μελετών περιβαλλοντικών επιπτώσεων, η τακτοποίηση ημιυπαίθριων ή αυθαίρετων χώρων, η σύνταξη εκθέσεων αυτοψίας, διορθωτικών πράξεων εφαρμογής, βεβαιώσεων αρτιότητας, οι απαντήσεις σε πολίτες και η διεκπεραίωση κάθε είδους εισερχομένων εγγράφων και υποθέσεων. Σε κάθε περίπτωση όμως, θα πρέπει να είναι απόλυτα ορατό και τεκμηριωμένο, το παραγόμενο έργο στην διοίκηση της Πολεοδομίας.
- Τα ραντεβού εντός του ωραρίου με τους εμπλεκόμενους μηχανικούς και ελεγκτές θα γίνονται πλέον σε πολύ καλύτερες συνθήκες, εντούτοις πρέπει να «κλείνονται» σε εύλογο χρονικό διάστημα και με ακρίβεια που θα χαρακτηρίζει απόλυτο σεβασμό στο χρόνο τους. Το ίδιο μέτρο θα «υποχρεώσει» πλέον τους μηχανικούς – μελετητές να ελέγχουν οι ίδιοι τις υποθέσεις τους και όχι ανειδίκευτοι υπάλληλοι διεκπεραιωτές. Δεδομένο πρέπει να θεωρείται πλέον ότι στον καθορισμό αυτών των προγραμμάτων «ραντεβού» θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη το πρόγραμμα των υποχρεωτικών αδειών του προσωπικού της υπηρεσίας. Εορταστικές και θερινές άδειες θα προγραμματίζονται έγκαιρα και ανάλογα με τις ανάγκες των τμημάτων. Αντίστοιχα έκτακτες άδειες – ασθενείας ή άλλης αιτίας – θα προκαλούν έγκαιρη ανανέωση των αντίστοιχων ραντεβού.
- Για να είναι δυνατόν πλέον τα προγράμματα των ραντεβού ελέγχου ή συνεργασίας να είναι αξιόπιστα και να μην διαψεύδονται προκαλώντας διαμαρτυρίες θα πρέπει αφενός μεν να είναι χρονικά κοντινά, διαφορετικά οι μετατοπίσεις θα παίρνουν μορφή «θεωρίας Ντόμινο» κάνοντας τα προγράμματα ραντεβού αναξιόπιστα, γεγονός το οποίο θα απειλήσει το όλο εγχείρημα του ωραρίου ελέγχου και θα επιβαρύνει, το ήδη βαρύ κλίμα.
- Ειδικά για το Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών όπου το πρόβλημα των ραντεβού εμφανίζεται να έχει τις μεγαλύτερες αποκλίσεις, θεσπίζεται δια του παρόντος η λύση ανάρτησης της εβδομαδιαίας λίστας στην Ιστοσελίδα της Ν.Α.Χ. και στην ενότητα «Χρήσιμα – Ειδήσεις – Διεύθυνση Πολεοδομίας». Η εν λόγω λίστα θα πρέπει να αναρτάται κάθε Παρασκευή και θα αφορά όλη την επόμενη εβδομάδα. Λεπτομέρειες θα δοθούν στη συνέχεια και στις «κάθετες» προτάσεις, του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών.
- Συνεχίζοντας προβληματιζόμενοι στον σχεδιασμό του ωραρίου ελέγχου και αναφερόμενοι στα προηγούμενα, η χρονική και ουσιαστική αξιοπιστία των ραντεβού είναι ένα στοίχημα που πρέπει να κερδίσουμε, αφού έτσι θα έχουμε σωρεία πλεονεκτημάτων για να αποκομίσουμε. Η βασικότερη διάσταση, της ταλαιπωρίας των συναλλασσομένων μηχανικών θα καταρρεύσει, ενώ αντίστοιχα η ποιότητα του ελέγχου θα αναβαθμιστεί σε πολύ μεγάλο βαθμό. Αντίστροφα η αναξιοπιστία των ραντεβού δεν θα παρέχει δυνατότητες «περάσματος» σε έναν νέο τρόπο λειτουργίας της πολεοδομίας.
- Τα παραπάνω αναδεικνύουν την ανάγκη να υπάρξει μια γρήγορη λύση με την οποία θα ξεπεράσουμε το τρέχον ή κάθε άλλο παρόμοιο πρόβλημα των συσσωρευμένων θεμάτων.
- Είναι υποχρέωση όλων, αιρετών, υπηρεσιακών και συμβούλων, να εποπτεύσουμε και να βοηθήσουμε την επιτυχία αυτού του νέου τρόπου λειτουργίας μη αφήνοντας το να ατονήσει βραχυπρόθεσμα – αλλά κυρίως – μακροπρόθεσμα, γεγονός το οποίο θα εδραιώσει ακόμα περισσότερο, τον υφιστάμενο σαθρό τρόπο λειτουργίας της υπηρεσίας.

5.2.5. Ύπαρξη πλάνου λύσεων «εκτάκτου» ανάγκης. Αντιμετώπιση κρίσεων.

Όπως αναφέραμε και στα προηγούμενα, διαπιστώνεται ότι υπάρχει μια συνεχής διάθεση μεταρρυθμίσεων η οποία αφενός μεν θα βελτιώνει το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο αλλά παράλληλα, θα δημιουργεί και μια παραγωγική αναταραχή κύρια στο χώρο των Οικοδομικών Αδειών. Φ.Π.Α., αμοιβές μηχανικών, ημί-υπαίθριοι χώροι, αυθαίρετα, αποδεικνύουν την θέση αυτή, που μπορεί στη συνέχεια να αποδειχθεί εκ νέου λόγω του κυοφορούμενου νομοσχεδίου περί εκδόσεως οικοδομικών αδειών το οποίο μπορεί να παρουσιαστεί σύντομα, καθώς φέρεται να προετοιμάζεται «πυρετωδώς» από την πολιτεία.

- Οι όποιες «κρίσεις» παρουσιάζονται, με αποτέλεσμα τη δημιουργία δυσλειτουργιών στην υπηρεσία, θα πρέπει να αντιμετωπίζονται άμεσα και με αποτελεσματικό τρόπο, διαφορετικά, προκαλούν πολύ έντονες αντιδράσεις από την πλευρά των ωφελούμενων.
- Οι λύσεις οι οποίες θα δίνονται θα προκύπτουν από εσωτερικές αναδιαρθρώσεις, μετακινήσεις υπαλλήλων μεταξύ των τμημάτων ή των υπηρεσιών με σαφή ή συνεχή χρονικό ορίζοντα. Οι κρίσεις δεν θα πρέπει να επηρεάζουν τη συνολική λειτουργία της υπηρεσίας εκτός και αν πρόκειται για θεσμικές αλλαγές οπότε αντιμετωπίζονται θεσμικά.
- Η πολιτική ηγεσία θα πρέπει να ενημερώνεται άμεσα, αφού αphenός μεν είναι καλό να αναζητούνται κοινά αποδεκτές λύσεις, αφετέρου δε είναι η μόνη που μπορεί να φέρει σε πέρας ενέργειες όπως π.χ. οι έξω-υπηρεσιακές μετακινήσεις. Λύσεις όπως η υπερωριακή απασχόληση μπορούν να υιοθετηθούν αλλά μόνο όταν είναι απαραίτητη η αμεσότητα επίλυσης και αναγκαία η εμπειρία των υπαλλήλων αλλά χωρίς αυτό να μεταφραστεί στο «ζητάμε υπερωριακό κίνητρο για να δουλέψουμε» πράγμα το οποίο ενδέχεται να συμβεί.

5.2.6. Χρονικός Προγραμματισμός Ηγεσίας – Τμηματάρχων – Υπαλλήλων & Επιτροπών – Σύσκεψη Διευθύντριας & Τμηματάρχων ανά Εβδομάδα.

- Ορίζεται μια ημέρα την εβδομάδα για αυτοψίες, ή συμμετοχή των στελεχών σε επιτροπές εκτός υπηρεσίας με γνωστοποίηση προς αυτές ότι, η Πολεοδομία μπορεί να «χορηγεί» τα μέλη της την εν λόγω μέρα. Την ίδια ημέρα θα μπορούν να πραγματοποιούνται και οι έκτακτες συνεδρίες των παραπάνω τακτικών επιτροπών. Επίσης, οι αυτοψίες θα πρέπει να πραγματοποιούνται στο ωράριο ελέγχου, με σεβασμό προς τις παραπάνω προτεραιότητες, η τήρηση των οποίων θα εξασφαλίσει σε πρώτη φάση μια ανεκτή «χρονική τακτοποίηση», για την υπηρεσία αλλά και τον πολίτη- πελάτη.
- Ο παραπάνω προγραμματισμός θα εξυπηρετήσει και τη διαπιστωμένη ανάγκη για μια εβδομαδιαία σύσκεψη της Διευθύντριας της Πολεοδομίας και των τμηματάρχων της. Η συνάντηση αυτή προτείνεται να γίνεται κάθε Παρασκευή, να μην αναβάλλεται από και για κανένα λόγω απουσίας και να έχει ρόλο προετοιμασίας, για την ερχόμενη εβδομάδα.
- Κάθε πρωί να υπάρξει ωράριο συνάντησης της Διευθύντριας με τους τμηματάρχες της, ωράριο το οποίο θα ξεκινάει στις 08:00, θα διαρκεί 30' – 45' λεπτά για κάθε τμήμα και θα ολοκληρώνεται στις 10:00 – 11:00. Στο χρόνο αυτό θα πρέπει να συζητούνται τα τρέχοντα θέματα του κάθε τμήματος. Οι υπάλληλοι του τμήματος που χρειάζονται υπογραφές θα πρέπει να προσέρχονται, στην ώρα που αναλογεί στον τμηματάρχη τους.
- Οι παραπάνω προτάσεις, εφόσον εφαρμοστούν αποτελεσματικά θα εξαλείψουν και το φαινόμενο διγλωσσίας της υπηρεσίας, το οποίο οφείλεται σε μη ενημέρωση μεταξύ των τμημάτων της, δηλαδή ουσιαστική έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των τμηματάρχων τους.

5.2.7. Τακτικές συναντήσεις Διευθύντριας Πολεοδομίας με το Νομάρχη αλλά και με τους Τμηματάρχες. Επισκέψεις του Νομάρχη στην Πολεοδομία.

- Θεσπίζεται εβδομαδιαία ή δεκαπενθήμερη συνάντηση του Νομάρχη με την διευθύντρια της Πολεοδομίας. Η ημέρα και ώρα της εν λόγω συνάντησης θα πρέπει να καθοριστεί σε συνεργασία με τον ίδιο το Νομάρχη. Θα έχει τακτικό χαρακτήρα, θα αναβάλλεται μόνο για σοβαρούς υπηρεσιακούς λόγους και ακόμα και σε αυτή την περίπτωση δεν θα πρέπει να ακυρώνεται αλλά απλά θα μετατίθεται. Σκοπός της τακτικής συνάντησης είναι η μεταφορά θεμάτων και προβλημάτων της υπηρεσίας προς το Νομάρχη με σκοπό, την εξεύρεση λύσεων. Η ατζέντα των θεμάτων - στρατηγικά και άλλα τρέχοντα θέματα, κυοφορούμενα νομοθετήματα, εγκύκλιοι, οδηγίες κ.λπ. - θα πρέπει να καθορίζεται και από τις δύο πλευρές με την λήξη της προηγούμενης συνάντησης και μέχρι την επόμενη.
- Θεσπίζεται δεκαπενθήμερη - η αντίστοιχη μηνιαία- συνάντηση του Νομάρχη με την διευθύντρια της Πολεοδομίας και παρουσία των τμηματάρχων της. Η συνάντηση αυτή θα είναι επίσης τακτική, θα έχει τα ίδια χαρακτηριστικά με τις προαναφερθείσες και θα γίνεται με σκοπό την ευρύτερη ενημέρωση της πολιτικής ηγεσίας. Η ατζέντα των θεμάτων θα οργανώνεται με τον ίδιο τρόπο μόνο που σε αυτή την περίπτωση ανάλογα με το θέμα ο εισηγητής θα μπορεί να είναι είτε η διευθύντρια της Πολεοδομίας ή, η αντίστοιχη τμηματάρχης. Στην εν λόγω συνάντηση θα γίνεται και πλήρης αναφορά στους στόχους οι οποίοι παρακολουθούνται ανά τμήμα, καθώς και την - έως τότε - πορεία τους.
- Έκτακτα περιστατικά, θέματα ή προβλήματα θα πρέπει να αντιμετωπίζονται φυσικά με γνώμονα τη σημαντικότητά τους. Σε περιπτώσεις που είναι αναγκαίες θα πρέπει να δημιουργούνται συναντήσεις ώστε να επιλύονται τα ανακύπτοντα θέματα «εν τη γενέσει» τους. Έκτακτες συναντήσεις θα μπορούν να γίνονται μόνο κατόπιν έγκρισης και με αίτηση της διευθύντριας της Πολεοδομίας η οποία κατά την κρίση της μπορεί να οργανώσει την εν λόγω συνάντηση παρουσία του εισηγητού της υπηρεσίας ή του πελάτη.

5.2.8. Εξασφάλιση συμμετοχής των υπαλλήλων σε Σεμινάρια Επιμόρφωσης.

Η «δια βίου» εκπαίδευση αποτελεί στρατηγικό στόχο της Ευρωπαϊκής Ένωσης ενώ τα θετικά αποτελέσματα της είναι πλέον κοινώς αποδεκτά. Με την εκπαίδευση, ο εργαζόμενος αποκτά πρόσθετες δεξιότητες και στάσεις και κατά συνέπεια γίνεται πιο ισχυρός εργασιακά.

- Τα παραπάνω σεμινάρια θα πρέπει να οργανωθούν με μια πιο συστηματική προσέγγιση στην φάση υλοποίησης του εγχειρήματος των Ο.Π.Σ.Ν.Α. και Ηλεκτρονικής Πολεοδομίας.
- Οι υφιστάμενες διαδικασίες συμμετοχής πρέπει να φροντίζουν ώστε τα αντικείμενα εκπαίδευσης να είναι συναφή με τις ειδικότητες αλλά και τις αρμοδιότητες των παρακολουθούντων. Επίσης με ευθύνη της Διεύθυνσης Πολεοδομίας η οποία εγκρίνει σε πρώτη φάση την συμμετοχή θα πρέπει να αποφεύγεται η κατ' επανάληψη παρακολούθηση των ίδιων σεμιναρίων από τα ίδια άτομα, ή η παρακολούθηση σεμιναρίων με αντικείμενο το οποίο δεν θα είναι συμβατό με τις ανάγκες της υπηρεσίας.
- Η διεύθυνση της υπηρεσίας θα πρέπει να βρίσκεται σε συνεχή συνεννόηση με τις αρμόδιες διοικητικές υπηρεσίες της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης και το Τμήμα Προσωπικού, ώστε σε περίπτωση διοργάνωσης σεμιναρίων, η Πολεοδομία να λαμβάνει άμεσα γνώση και να μην παρατηρούνται, φαινόμενα έλλειψης εσωτερικής ενημέρωσης.

5.2.9. Εξαφάνιση φαινομένων - εξωτερικών της υπηρεσίας – παρεμβάσεων.

Το σημείο αυτό θεωρείται πολύ σημαντικό και η ανάληψη ευθύνης θα πρέπει να είναι συνολική και διατυπωμένη με τον πιο συγκεκριμένο και σαφή τρόπο, από όλες τις πλευρές.

- Η διοικητική υπηρεσία της Πολεοδομίας και όλοι μαζί θα αναλάβουν το εξαιρετικά σημαντικό έργο ώστε, όλο το σύστημα να λειτουργήσει με βάση τον Οδηγό Εφαρμογής και να πατάξουν κάθε φαινόμενο, το οποίο θα υπονομεύσει την βέλτιστη υλοποίησή του.
- Η πολιτική ηγεσία θα πρέπει να φροντίσει τον περιορισμό των εξωτερικών παρεμβάσεων προς την υπηρεσία, γεγονός το οποίο κατά γενική ομολογία αποδέχεται. Τα θέματα πρέπει να χειρίζονται με σεβασμό αλλά και ευθύνη, από την υπηρεσία. Πριν παρθεί κάθε θέση της πολιτικής ηγεσίας σε θέματα αιτημάτων πολιτών, θα πρέπει προηγούμενα να έχει εξαντληθεί από την υπηρεσία η εξέταση του εν λόγω θέματος και η ενημέρωσή της.

5.2.10. Καθορισμός αποδεκτού ωραρίου εργασίας 07:30 έως 15:00. Εξάλειψη συμπτωμάτων «κακής» δημοσιοϋπαλληλικής νοοτροπίας.

Όπως διαπιστώθηκε το συγκεκριμένο σημείο του ωραρίου αποτελεί μια από τις πιο προβεβλημένες πύλες διατύπωσης αρνητικών σχολίων των ωφελούμενων για την υπηρεσία.

- Το παραπάνω ωράριο δυστυχώς θα πρέπει κάτω από τις νέες οργανωτικές αλλαγές να συμφωνηθεί. Πιθανές διευθετήσεις λόγω του ωραρίου κοινού θα πρέπει να επίσης να καθοριστούν, όπως π.χ. ότι το πρωτόκολλο δεν κλείνει ποτέ. Εντούτοις πρέπει να συμφωνηθεί ένα κοινά αποδεκτό ωράριο και να εφαρμοσθεί απαρέγκλιτα με στόχο την ελαχιστοποίηση αρνητικών σχολίων αλλά και την βελτιστοποίηση της παραγωγικότητας. Το ωράριο 07:30 – 15:00 είναι κάτι που θεωρείται δεδομένο στην λοιπή Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση, εντούτοις η διαφορετικότητα ύπαρξης κοινού, αλλά και η σημαντικότητα του αντικειμένου το οποίο διαχειρίζεται η υπηρεσία, προσδιορίζει έναν δείκτη πρόσθετης δυσκολίας σε σχέση με τις υπηρεσίες της Ν.Α., οι οποίες, δε χειρίζονται κοινό.
- Περιπτώσεις ανάληψης εργασίας εκτός υπηρεσίας, π.χ. στο σπίτι, θα πρέπει να περιέρχονται στην γνώση της διεύθυνσης της υπηρεσίας και να μειώνουν τον υπηρεσιακό χρόνο, μόνον εφόσον υπάρχει και η σύμφωνη γνώμη της πολιτικής ηγεσίας.

5.2.11. Εξατομικευμένη και Ταχύτερη Προσέγγιση σε Προβλήματα Πολιτών.

Όπως ακριβώς σε κάποιες ιδιαίτερες περιπτώσεις, η διαχείριση ενός νομοθετικού, δικαστικού ή θεσμικού θέματος χρίζει προτεραιότητας έτσι θα πρέπει να γίνεται σε μερικές, εξαιρετικές περιπτώσεις προβλημάτων τα οποία αφορούν σε κάποιους πολίτες ή μηχανικούς.

- Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες ο πολίτης έχει πέσει «θύμα» κάποιου ακούσιου λάθους της υπηρεσίας θα πρέπει να εξυπηρετείται με την κατά το δυνατόν προτεραιότητα αφού η περιπέτειά του σημαίνει ότι αφενός μεν έχει δίκιο, αφετέρου δε, θα μεταφέρει αρνητικότερα σχόλια για την υπηρεσία αναφέροντας την επιπλέον δική του καθυστέρηση.
- Την ίδια προτεραιότητα – δικαιωματικά κατά γενική ομολογία – απαιτούν και πρέπει να έχουν οι εν δυνάμει επενδυτές, που συμμετέχουν σε συγχρηματοδοτούμενα Ευρωπαϊκά προγράμματα, οι δράσεις των οποίων έχουν ημερομηνίες λήξης και χρονοδιαγράμματα.

5.2.12. Κωδικοποίηση υφιστάμενης Νομοθεσίας– Φυσικό - Ψηφιακό Αρχείο.

Αναφερθήκαμε στα προηγούμενα, στην ανάγκη μετατροπής της υπηρεσιακής εμπειρίας σε γνώση. Στο παραπάνω πλαίσιο οι τμηματάρχες της Πολεοδομίας θα πρέπει να μεριμνήσουν για την κωδικοποίηση της νομοθεσίας που τους αφορά, τόσο ως στελέχη όσο και ως τμήμα.

- Η διαδικασία αυτή, θα πρέπει να πραγματοποιείται αφενός μεν παράλληλα και κατά την διάρκεια της εργασίας εφόσον παρίσταται ανάγκη, αλλά και σε ένα πιο τακτικό και συστηματικό χρονικό πλαίσιο, το οποίο μπορεί να λαμβάνει χώρα μια φορά στους τρεις ή τους έξι μήνες και τότε πλέον θα πρέπει να ξεκαθαρίζει και να οριστικοποιείται το νομοθετικό αρχείο, με την ευθύνη και τις κατευθύνσεις, της προϊσταμένης του τμήματος.
- Η νομοθετική γνώση θα πρέπει να γνωστοποιείται σε κάθε νέο στέλεχος του τμήματος ώστε να αποτελεί επένδυση για το μέλλον. Παράλληλα, πρέπει να συμπληρώνεται από τα νέα ηλεκτρονικά ή ψηφιακά δεδομένα όπως τεχνικές βάσεις δεδομένων (π.χ. Δομική).

5.2.13. Εξάλειψη της δυσπιστίας των συναλλασσομένων πολιτών- πελατών Επικοινωνία Νομάρχη και Διευθύντριας Πολεοδομίας με τον πολίτη.

Εκτός από τις ουσιαστικές διαρθρωτικές παρεμβάσεις οι οποίες περιγράφηκαν αναλυτικά στα προηγούμενα, κρίνεται απαραίτητο να γίνονται σε μια τακτική ή μη βάση και κάποιες επικοινωνιακές κινήσεις, οι οποίες παρότι δεν θα υστερούν σε ουσία θα πρέπει παράλληλα να βοηθούν την υπηρεσία ώστε «η γυναίκα του Καίσαρα να είναι αλλά και να δείχνει τίμια».

- Όποτε το επιτρέπουν οι συνθήκες με βάση τα παραπάνω, στην αρχή ή και το τέλος μιας εργασιακής ημέρας, ο Νομάρχης κρίνεται θετικό είναι να περνάει για 5-10' λεπτά από την υπηρεσία της Πολεοδομίας και να συζητάει με τους πολίτες ή και τους εργαζόμενους. Μια τέτοια κίνηση δίνει εγγύτητα στις σχέσεις του Πολίτη, της υπηρεσίας και του Νομάρχη, ενώ παράλληλα, δίνει μία «από πρώτο χέρι» αίσθηση της κατάστασης.
- Ακριβώς κάτω από την ίδια φιλοσοφία και η διευθύντρια της υπηρεσίας θα πρέπει να έχει αρκετό χρόνο διακριτικής επισκόπησης της υπηρεσίας στους χώρους του κοινού αλλά και στους χώρους των τμημάτων αντιλαμβανόμενη έτσι, την «αύρα» της υπηρεσίας.

5.2.14. Ανάγκες Υποδομών και πιθανή Μεταστέγαση της Υπηρεσίας.

Αποτελεί μια από τις μόνιμες όσο και λογικές «γκρίνιες» των υπαλλήλων της υπηρεσίας και παρότι έχουν γίνει σημαντικά βήματα για τη βελτίωσή των υφισταμένων χώρων, ο β' όροφος της πάλαι ποτέ Κεντρικής Διοίκησης Κρήτης δείχνει να μην μπορεί να αντέξει πλέον το βάρος των απαιτήσεων της υπηρεσίας, του κοινού, αλλά και των εξελίξεων στο χώρο της.

- Θα πρέπει η υπηρεσία στο – κατά το δυνατόν – άμεσο μέλλον να μεταστεγαστεί σε νέο κτίριο το οποίο θα καλύπτει τις απαιτήσεις της. ενώ και μέχρι τότε η διεύθυνση θα πρέπει να προχωρήσει σε αλλαγές οι οποίες προκύπτουν από τις ανάγκες των τμημάτων.
- Όποια λύση και αν ακολουθηθεί, θα πρέπει να είναι αποκεντρωμένη και με τον τρόπο αυτό να έχει μεγάλα περιθώρια παρκινγκ όπως συμβαίνει με τη σημερινή έδρα. Μετεγκατάσταση προς το κέντρο της πόλης θα σημάνει μείωση της εξυπηρέτησης και πρέπει να αποφευχθεί, ακόμα κι αν αυτό συνεπάγεται επαρκέστερους χώρους εργασίας.

- Όποια λύση και εάν ακολουθηθεί για τη μετεγκατάσταση της Διεύθυνσης Πολεοδομίας, αυτή δεν θα πρέπει να αναστείλει με κανέναν τρόπο την εφαρμογή του νέου συστήματος αναδιάρθρωσης της λειτουργίας της, γιατί μια αλλαγή έδρας μπορεί να καθυστερήσει καθοριστικά. Αντίθετα, θα πρέπει η νέα έδρα της υπηρεσίας να μπορεί να υιοθετήσει της λειτουργίες της όπως αυτές θα αποφασισθούν και θα σχεδιαστούν τώρα. Πάγκοι εξυπηρέτησης κοινού, χώροι συνεδριάσεων επιτροπών κ.λπ. να ληφθούν υπόψη.
- Θα πρέπει η υπηρεσία δια της διεύθυνσής της, σε συνεργασία με την πολιτική ηγεσία και μόλις γίνει γνωστή η έδρα μετεγκατάστασης να ασχοληθεί με την λεπτομερή κατάστρωση και το σχεδιασμό των εσωτερικών διαμορφώσεων ώστε όταν παραδοθούν να διαθέτουν την κατάλληλη εργονομία η οποία θα ικανοποιεί τις απαιτήσεις της Πολεοδομίας και τον τρόπο λειτουργίας της. Παράλληλα, θα πρέπει η γενικότερη όψη αλλά και το ύψος της να αποτελούν παράδειγμα πολεοδομικής αρτιότητας και αισθητικής.
- Πάντως, ακόμα και σε προσωρινό επίπεδο ανάγκες της υπηρεσίας όπως η εγκατάσταση νέων μηχανημάτων, plotters, scanners αλλά και υποδομών όπως π.χ. κλιματισμός, θέρμανση, ψύκτες νερού, στεγανότητα οροφής κ.λπ., πρέπει να αντιμετωπιστούν άμεσα.
- Σε μια περίπτωση ενοποίησης των περιφερειακών Δήμων σε ένα ενιαίο Δήμο Χανίων, είναι υποχρέωση της πολιτείας να φροντίσει για την κατάλληλη, συνολική και επαρκή υιοθέτηση των αντίστοιχων Δημαρχιακών Μεγάρων για υπηρεσιακές ανάγκες. Σε μια τέτοια περίπτωση, η Διεύθυνση Πολεοδομίας και η στέγασή της σε ένα ευμέγεθες Δημαρχείο, σύμφωνα με όλα τα παραπάνω, οφείλει να είναι μία από τις προτεραιότητες.

5.2.15. Γραμμή Επικοινωνίας – Μελέτες Ικανοποίησης του Πολίτη – Πελάτη.

Η γραμμή καταναλωτή αποτελεί μια ανάληψη ευθύνης και μια δέσμευση προς τον πελάτη ότι το πρόβλημα του θα γίνεται κατανοητό συνεχώς μέσα στις ώρες λειτουργίας - ή και εκτός λειτουργίας – της υπηρεσίας. Είναι μια ενέργεια η οποία αφενός μεν θα πρέπει να υλοποιείται με τον καλύτερο δυνατό και παράλληλα τυπικό τρόπο και η εφαρμογή της οποίας θα πρέπει να δίνει αποτελέσματα και προστιθέμενη αξία στον πελάτη – πολίτη. Μια λύση γραμμής καταναλωτή που υπό-λειτουργεί ή υπό-αποδίδει δημιουργεί πολύ μεγάλο πρόβλημα. Η Γραμμή Καταναλωτή θα αποτελέσει και μια απευθείας διαδικασία έρευνας και καταγραφής της ικανοποίησης του πελάτη, διεργασία απαραίτητη σε κάθε περίπτωση εφαρμογής Συστημάτων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και φυσικά στο Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης του Ν.3230 το οποίο παρουσιάσαμε και προηγούμενα. (Warkentin et. al, 2010).

Η εφαρμογή ή όχι μιας τέτοιας λύσης θα πρέπει να αποτελέσει κοινή πολιτική βούληση τόσο του Νομάρχη όσο και της Διευθύντριας της υπηρεσίας. Εντούτοις, στην περίπτωση που κάτι τέτοιο θα αποφασισθεί, θα πρέπει να υπάρχει διοικητική υπάλληλος η οποία θα ασχολείται μόνιμα με την θέση αυτή, θα «ταχθεί» στην υπηρεσία του πολίτη όπως ακριβώς θα πρέπει να κάνει και η ίδια η Διεύθυνση Πολεοδομίας και θα καταγράφει υπολογιστικά την κάθε κλήση και το περιεχόμενο της ώστε να μπορεί να ελέγχεται η ορθή τεκμηρίωσή της.

Η γραμμή καταναλωτή θα πρέπει να επικοινωνηθεί, να αποτελεί μια από τις καινοτομίες της υπηρεσίας και να προβληθεί από τα Μ.Μ.Ε. με τηλεοπτικά και ραδιοφωνικά σποτ και ένα γενικότερο πλάνο προβολής, ως μια εξαιρετική παροχή επικοινωνίας από την πλευρά της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης, με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη - πελάτη.

5.2.16. Συμπεράσματα από τις Οριζόντιες Δράσεις για την Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε. Η σημαντικότητα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Οι προτεινόμενες στο τμήμα αυτό οριζόντιες δράσεις που αφορούν στο σύνολο της Διεύθυνσης Πολεοδομίας & Πολεοδομικών Εφαρμογών της Ν.Α. Χανίων έχουν ποικίλες μορφές, σημαντικότητα αλλά και δυνητικά αποτελέσματα. Από αυτές, κάποιες παρέχουν την επιλογή και δυνατότητα να εφαρμοσθούν – θεσμοθετηθούν άμεσα, όπως οι παρακάτω:

- Η άμεση και πλήρης υιοθέτηση των Ο.Π.Σ.Ν.Α. και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Η παράλληλη ανάπτυξη της Ιστοσελίδας Ν.Α.Χ. & Πολεοδομίας και της e-Poleodomia.
- Η εφαρμογή του Συστήματος Διοίκησης δια στόχων και ο έλεγχος αυτών. Νόμος 3230.
- Η εφαρμογή των ωραρίων ελέγχου - ωραρίων κοινού στην λειτουργία της υπηρεσίας.
- Η τακτική εσωτερική Επικοινωνία μεταξύ των Τμημάτων της Διεύθυνσης και Νομάρχη.
- Ο χρονικός προγραμματισμός των στελεχών κι η ανάδειξη του επιτελικού ρόλου τους.
- Η συστηματική συμμετοχή των υπαλλήλων της υπηρεσίας σε εκπαιδευτικά σεμινάρια.
- Η κωδικοποίηση της υπηρεσιακής Νομοθεσίας και η σύνδεση, με Βάσεις Δεδομένων.
- Η καλύτερη οργάνωση και συμπλήρωση του ηλεκτρονικού αρχείου της Πολεοδομίας.
- Η καλύτερη οργάνωση αλλά και συμπλήρωση του φυσικού αρχείου της Πολεοδομίας.
- Η μεθοδολογία εξατομικευμένης προσέγγισης των πολιτών ανάλογα με το πρόβλημα.

Κάποιες άλλες από τις οριζόντιες δράσεις, έχουν τη μορφή δράσεων που θα πρέπει να υλοποιηθούν πράγμα που θα βοηθήσει στην βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, όπως:

- Η αποτελεσματική στελέχωση της υπηρεσίας, με βάση ένα βέλτιστο οργανόγραμμα.
- Η ανάπτυξη-υιοθέτηση ενός πλάνου αντιμετώπισης εκτάκτων υπηρεσιακών κρίσεων.
- Η εξάλειψη των φαινομένων παρεμβατισμού προς την υπηρεσία από κάθε κατεύθυνση.
- Ο σχεδιασμός, η οργάνωση και λειτουργία μίας «Γραμμής Επικοινωνίας του Πολίτη».

Η εφαρμογή όλων των παραπάνω οριζόντιων προτάσεων θα έχουν ως αποτέλεσμα σημαντική βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών προς τον πολίτη που συναλλάσσεται με την Πολεοδομία όπως και κάθε άλλη υπηρεσία εφαρμογής. Εντούτοις, η σημαντικότητα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι αδιαμφισβήτητη λόγω του ότι, από αυτήν θα ξεκινήσει και η δυνητική μείωση των φαινομένων της διαφθοράς. Τα εργαλεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, εκτός από το γεγονός ότι βοηθούν στην εξυπηρέτηση του κοινού, αποτελούν τα «φάρμακα» για την εξάλειψη των φαινομένων διαφθοράς, καταπολεμώντας τις αιτίες της, όπως την καθυστέρηση υποθέσεων, την αδιαφάνεια και την πελατειακή σχέση.

5.3. Τμήμα Μελετών – Τοπογραφικού – Κάθετες Προτάσεις

5.3.1. Οργανωτικές Αλλαγές – Προτάσεις στο αντικείμενο του Τμήματος

Είναι αλλαγές που αποτελούν οργανωτικές τομές και δεν συνδέονται με θέματα στελέχωσης.

5.3.1.1. Πλήρης Υιοθέτηση των Συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Γραφείο Γεωγραφικών Συστημάτων Πληροφοριών (G.I.S.) Ν.Α. Χανίων

Πρόκειται για μια «τομή» η οποία θα ακολουθήσει την Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Χανίων στα επόμενα χρόνια της. Το Γραφείο G.I.S. (Geographical Information Systems) θα αποτελέσει μια καινούρια οργανική μονάδα η οποία θα συμπεριληφθεί στον εσωτερικό οργανισμό της Ν.Α.Χ. και θα βρίσκεται στον Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε. κάτω από το Τμήμα Τοπογραφικού, είτε αυτό παραμείνει ενωμένο με το Τμήμα Μελετών, είτε αποτελέσει ανεξάρτητο τμήμα λόγω των εξαιρετικά πολλών αντικειμένων του. (Dunn, 2007).

Για τις ανάγκες του γραφείου θα αγοραστεί ο απαραίτητος ηλεκτρονικός εξοπλισμός, είτε με ίδιους πόρους της Ν.Α. Χανίων, είτε με τη συμμετοχή της σε Ευρωπαϊκά Προγράμματα. Ο εξοπλισμός αυτός θα αποτελείται από ισχυρά Workstations τα οποία θα μπορούν να επεξεργάζονται Γεωγραφικά δεδομένα και τα ανάλογα περιφερειακά –plotters, scanners A1 /A0 – τα οποία θα είναι σε θέση να ανταπεξέλθουν, στο συγκεκριμένο αντικείμενο του G.I.S.

Παράλληλα θα γίνει προμήθεια του απαραίτητου λογισμικού και φυσικά θα πρέπει να αποκτηθεί μια πλήρης σειρά γεω-αναφερόμενων αεροφωτογραφιών του Νομού Χανίων. Όλα αυτά τα δεδομένα θα συνδυαστούν και στη συνέχεια, η Ν.Α. Χανίων θα ζητήσει από όλους τους φορείς οι οποίοι διαθέτουν ψηφιακά ή αναλογικά δεδομένα του Νομού Χανίων, να της τα παρέχουν με όποιον τρόπο είναι δυνατόν, ώστε να ενσωματωθούν σε διαφορετικά επίπεδα – layers – στο Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών της. Με τον τρόπο αυτό, θα είναι συγκεντρωμένα τα κατά το δυνατόν περισσότερα στοιχεία τα οποία θα αφορούν στο νομό και την ίδια στιγμή θα είναι διαθέσιμα και σε όλη την Δημόσια Διοίκηση.

Χρήσεις γης και καλλιέργειες, αρχαιολογικές, κτηνοτροφικές και γεωργικές οντότητες, ρέματα, ζώνες απαλλοτριώσεων, αναδασμοί, δασικές εκτάσεις και ανακηρύξεις αυτών, προστατευμένες περιοχές (Natura), οδικά δίκτυα, δίκτυα κοινής ωφέλειας, υδροφόροι ορίζοντες, ζώνες πυροπροστασίας, μονοπάτια και περιηγητικές διαδρομές, ζώνες αιγιαλού, θεσμοθετημένες μελέτες, Σ.Χ.Ο.Ο.Α.Π. κ.λπ. αποτελούν μόνο μερικές από τις οντότητες οι οποίες θα ενσωματωθούν με την πρόοδο του χρόνου και φυσικά με την συνεργασία των αρμοδίων φορέων, στο Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών, της Ν.Α.Χ. (Wang et. al, 2007).

Στη συνέχεια και αφού «ανεβούν» όλα τα γεωγραφικά δεδομένα, η εφαρμογή θα είναι διαθέσιμη μέσω ενός Intranet σε όλους τους δημόσιους φορείς που συνεργάστηκαν, ενώ με την ολοκλήρωσή της, όλα τα τμήματα της εφαρμογής για τα οποία θα υπάρξει νομική κάλυψη, θα διατίθενται στο κοινό μέσω της Ιστοσελίδας της Ν.Α. Χανίων και του διαδικτύου.

Η στελέχωση του Γραφείου Πληροφοριακών Συστημάτων θα γίνει αρχικά με τους υφιστάμενους Τοπογράφους – Αγρονόμους Μηχανικούς του Τμήματος Μελετών – Τοπογραφικού, ενώ παράλληλα καθήκοντα θα έχει ένας υπάλληλος της Διεύθυνσης Διοικητικής Οργάνωσης και Μηχανογράφησης, τουλάχιστον έως ότου η βάση δεδομένων φτάσει σε ένα αξιόπιστο επίπεδο δεδομένων. Επίσης, θα αιτηθούμε την παραχώρηση ενός Δασολόγου από τη Διεύθυνση Δασών αφού ένα σύστημα το οποίο θα περιλαμβάνει βλάστηση δεν θα μπορεί - και δεν πρέπει -, να διαχειρίζεται αποκλειστικά από Μηχανικούς.

Πέρα από την αρωγή που θα δώσει το γραφείο G.I.S. στα τμήματα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών και Μελετών, εξετάζοντας γη και ιδιοκτησίες, στην εξέλιξή του θα μπορεί να υποστηρίξει εφαρμογές από Πυροπροστασία έως και Οικιστική Ανάπτυξη αποτελώντας ένα μελλοντικό εργαλείο σημαντικής πληροφόρησης για όλες τις δημόσιες υπηρεσίες του Νομού.

- **Προμήθεια Χαρτών & Αεροφωτογραφιών Γεωγραφικής Υπηρεσίας Στρατού**
Δημιουργία Ηλεκτρονικού Αρχείου Χαρτών, Μελετών, Οικισμών Σχεδίων Πόλεως,
Αποφάσεων Νομάρχη στην Ιστοσελίδα της Ν.Α.Χ.

Αποτελεί πάγια έλλειψη της Πολεοδομίας και όχι μόνο. Πιο συγκεκριμένα, αρκετές υπηρεσίες της Ν.Α. και για διαφορετικά αντικείμενα, χρειάζονται τους χάρτες της Γεωγραφικής Υπηρεσίας Στρατού, τους πιο διάσημους και ενημερωμένους χάρτες στην Ελληνική επικράτεια. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν και οι Διευθύνσεις Αγροτικής Ανάπτυξης, Εγγείων Βελτιώσεων, Τεχνικών Υπηρεσιών, Μεταφορών και Επικοινωνιών, χωρίς να μπορεί να αποκλειστεί το γεγονός να χρειάζονται κατ' εξαίρεση και σε κάποια άλλη υπηρεσία της, όπως π.χ., την Διεύθυνση Κοινωνικής Πρόνοιας, για τις Παιδικές Εξοχές.

Σήμερα, αν κάποιος πελάτης χρειάζεται ένα τέτοιο χάρτη, πρέπει να έρθει στην Πολεοδομία και να τον ζητήσει. Λόγω του ότι η υπηρεσία δε μπορεί να του τον φωτοτυπήσει, ο πελάτης πρέπει να πάρει τον χάρτη και να πάει ο ίδιος σε ένα εξωτερικό φωτοτυπικό για να τον αναπαράξει και να τον χρησιμοποιήσει. Το αρχείο χαρτών δεν μπορεί να απασχολεί μόνιμο υπάλληλο γιατί δεν αποτελεί δραστηριότητα οκτάωρης απασχόλησης. Έτσι, το αρχείο χαρτών συνεχώς βρίσκεται «υπό τακτοποίηση» και υπό-εξυπηρέτηση, οι χάρτες χάνονται ή στην καλύτερη περίπτωση ταλαιπωρούνται, όπως άλλωστε και το ενδιαφερόμενο κοινό μας.

Αγοράζοντας πλέον τους χάρτες της Γ.Υ.Σ. θα τους αναρτήσουμε σε κεντρικό σημείο στην Ιστοσελίδα και από κει θα μπορεί να τους προμηθεύεται χωρίς κόστος, κάθε πολίτης που έχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Το φυσικό αρχείο χαρτών της Πολεοδομίας θα αναστηλωθεί επαρκώς ενώ παράλληλα ο πολίτης θα εξυπηρετείται από το γραφείο και τον εκτυπωτή του.

Θα αναρτηθούν στην Ιστοσελίδα, διατιθέμενοι για άνοιγμα, εκτύπωση ή και αποθήκευση τοπικά, όλοι οι διαθέσιμοι χάρτες οικισμών του Νομού, οι αποφάσεις Νομάρχη για τους οικισμούς κάτω των 2.000 κατοίκων, το Γ.Π.Σ. των Χανίων, τα θεσμοθετημένα Σ.Χ.Ο.Ο.Α.Π., οι επαρχιακοί δρόμοι, τα σχέδια Πόλης, τα διαγράμματα πράξεων εφαρμογής και παράλληλα, όλες οι προστατευόμενες από το πρόγραμμα Natura 2000, περιοχές του Νομού.

Στην ίδια φιλοσοφία θα γίνει και η προμήθεια από την Γ.Υ.Σ. των αεροφωτογραφιών του Νομού. Σε οποιαδήποτε εξεταζόμενη περίπτωση από τις προαναφερόμενες υπηρεσίες, από μια αναγνώριση δρόμου πριν το 1923 έως ένα εγγειοβελτιωτικό έργο, ο πολίτης ο οποίος καλείται να υποστηρίξει την υπόθεσή του πρέπει να αιτηθεί και να πληρώσει, με σκοπό να παραλάβει την αντίστοιχη αεροφωτογραφία από τη Γ.Υ.Σ. Όλα τα παραπάνω, έχουν ως αποτέλεσμα κόστος και απώλειες χρόνου για τον πολίτη. Ακόμα και όλα να πάνε «κατ' ευχή», καταθέτοντας ο πολίτης την αεροφωτογραφία στο φάκελό του, μαζί με όλα τα υπόλοιπα δικαιολογητικά, την «χάνει» αφού αυτή θα παραμείνει μέσα στο φάκελο ως υλικό τεκμηρίωσης, ανεξάρτητα φυσικά από την θετική ή αρνητική έκβαση του θέματός του.

Πλέον, οι εν λόγω αεροφωτογραφίες θα αποτελούν νόμιμα αγορασμένα περιουσία της Ν.Α.Χ., οπότε κάθε ενδιαφερόμενος θα ζητάει την αντίστοιχη φωτογραφία, παρέχοντας στον πολίτη εξυπηρέτηση και όχι άσκηση διοίκησης. Τώρα πλέον, ίσως σταματήσει το φαινόμενο 26.000 στρέμματα του φαραγγιού της Σαμαριάς να δηλώνονται ιδιωτικά με σκοπό να εισπράττουν κτηνοτροφικές επιδοτήσεις τα τελευταία είκοσι (20) χρόνια των Κ.Π.Σ.

5.3.1.2. Σεμινάρια G.I.S. & AutoCAD – Συνεργασία με το Π.Ι.Ν.ΕΠ.

- Το ετήσιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα των σεμιναρίων του Περιφερειακού Ινστιτούτου Επιμόρφωσης, καταρτίζεται κάθε χρόνο, μετά από τις εισηγήσεις των εκπαιδευτικών αναγκών που καταθέτει κάθε εποπτευόμενος οργανισμός. Εντούτοις, παρά την καλά οργανωμένη διαδικασία, σεμινάρια G.I.S. ή AutoCAD δεν έχουν διοργανωθεί ποτέ στα Χανιά. Ο λόγος είναι η διάρκειά τους (2 Εβδομάδες) κι έτσι δεν είναι απλή η διοργάνωσή τους στα Χανιά. Παρόλα αυτά θα απαιτήσουμε να γίνουν φέτος αυτά τα σεμινάρια μόνο στα Χανιά και σχεδόν κατ' αποκλειστικότητα για τη Ν.Α.Χ. Αυτό θα δώσει μια ακόμα μηχανογραφική ώθηση, αφενός μεν στο Γραφείο G.I.S., αφετέρου δε στην e-Πολοδομία.

5.3.1.3. Ωράριο Κοινού – Ωράριο Ελέγχου

- Το ωράριο ελέγχου θα καλύπτει τις ώρες από την εκκίνηση του ωραρίου ως τις 11:30 πμ, ενώ το ωράριο κοινού - πολιτών και μηχανικών - από τις 11:30, ως το πέρας του ωραρίου.

5.3.1.4. Ημέρες Επιτροπών – Ημέρες Αυτοψιών

- Ημέρες Επιτροπών, Τακτικών ή Εκτάκτων και Ημέρες Αυτοψιών. Ορίζεται μια ημέρα την εβδομάδα για αυτοψίες ή συμμετοχή σε επιτροπές εκτός της υπηρεσίας. Επίσης, μπορούν να γίνονται αυτοψίες σε ώρες μη υποδοχής κοινού κατά το ωράριο του ελέγχου.
- Η συνεδρίαση της Ε.Π.Α.Ε. θα γίνεται μια ημέρα την εβδομάδα, διαφορετική από την ως άνω καθορισμένη ημέρα των επιτροπών, ενώ τυχόν έκτακτες συνεδρίες, την ίδια ημέρα η οποία θα έχει ήδη οριστεί για τις παραπάνω επιτροπές, οπότε και θα συμπίπτει με αυτές.

5.3.1.5. Κωδικοποίηση Νομοθεσίας που αφορά το συγκεκριμένο Τμήμα

- Έχουμε αναφερθεί στην ανάγκη μετατροπής της εμπειρίας σε γνώση που θα επιτευχθεί με την κωδικοποίηση της νομοθεσίας του τμήματος. Η δημιουργία των κατάλληλων και φακέλων είναι μια αναγκαιότητα, η οποία θα πρέπει να γίνει άμεσα και πραγματικότητα.

5.3.1.6. Συγκέντρωση Διαδικασιών Τμήματος σε Μνημόνια Οργάνωσης

- Θα πρέπει όλες οι δραστηριότητες του τμήματος να συγκεντρωθούν σε μνημόνια τα οποία θα μπορούν να δίνονται στον πολίτη ανάλογα με την περίπτωση, προσφέροντας του ολοκληρωμένη πληροφόρηση, σχετικά με τις απαραίτητες ενέργειες ή τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Αυτό φυσικά, πρέπει να γίνει και στο ηλεκτρονικό επίπεδο.

5.3.1.7. Χώρος Διεξαγωγής Επιτροπών – Ε.Π.Α.Ε.

- Αποτελεί θέμα για όλες τις επιτροπές της πολεοδομίας εδώ πάντως θα μιλήσουμε για την Ε.Π.Α.Ε. Παράλληλα θα ευχηθούμε ώστε με την μεταστέγαση της υπηρεσία να λυθεί το πρόβλημα αυτό με την πρόβλεψη επαρκών χώρων συσκέψεων. Προς το παρόν προτείνουμε ώστε η Ε.Π.Α.Ε. να ζητήσει με έγγραφο της υπηρεσίας προς το Νομάρχη την τακτική αίτηση παροχής της αίθουσας συσκέψεων. Φυσικά εάν υπάρχει σοβαρότερος λόγος να προηγηθεί, αλλά το αίτημα εδώ είναι η κατοχύρωση χωρίς τις συνεχείς αιτήσεις.

5.3.1.8. Οικιστικά Θέματα – Θέση - Στήριξη από το Τ.Ε.Ε.

- Το ότι το τμήμα αυτό ακολουθεί τον πολεοδομικό και χωροταξικό σχεδιασμό του Νομού από την αρχή του είναι γνωστό. Επίσης, έχει καταδειχθεί η καταλυτική συμμετοχή του στην οικιστική ανάπτυξη. Μέχρι στιγμής, συχνά έχουν εμφανιστεί φαινόμενα έντονης διαφωνίας μεταξύ του τμήματος και του Τ.Ε.Ε. το οποίο ενίοτε, προβαίνει σε συντεχνιακές τοποθετήσεις. Προτείνουμε συνεχή συνεργασία με το Τ.Ε.Ε., ώστε να δημιουργηθούν θέσεις αμοιβαίας στήριξης των δύο πλευρών στα θέματα αυτά και στην λειτουργία της Ε.Π.Α.Ε. και να συμβάλλει αφενός μεν στην στήριξη των πολιτικών του τμήματος, αφετέρου δε να βοηθήσει στην προστασία του οικιστικού περιβάλλοντος, καθώς συμμετέχει με εκπροσώπους του σε όλα τα παραπάνω θέματα και τις επιτροπές.

5.3.1.9. Συναλλαγή μόνο με τους Μελετητές Μηχανικούς

- Η παρούσα πρόταση ορίζει ότι το τμήμα θα δέχεται συναλλαγή μόνο με τους μελετητές μηχανικούς που αιτούνται των θεμάτων και όχι με ανειδίκευτους διεκπεραιωτές – υπαλλήλους των μελετητικών γραφείων οι οποίοι χωρίς να ευθύνονται μειώνουν την ποιότητα του ελέγχου. Το ίδιο ισχύει φυσικά και για την Ε.Π.Α.Ε. Το παραπάνω δεν ισχύει για θέματα όπως η παροχή χαρτών, μνημονίων και υποδειγμάτων αιτήσεων καθώς και για κάθε άλλους είδους, διεκπεραίωτικής φύσεως αρμοδιότητα του τμήματος.

5.3.2. Προτάσεις Στελέχωσης Τμήματος Μελετών – Τοπογραφικού

5.3.2.1. Οργανική θέση Μηχανικού Πολεοδόμου – Χωροτάκτη

- Να δημιουργηθεί οργανική θέση Πολεοδόμου – Χωροτάκτη ο οποίος θα στελεχώνει μόνιμα το τμήμα και θα βοηθήσει αποφασιστικά στην παρακολούθηση και έγκριση των Σ.Χ.Ο.Α.Α.Π. Στην παρούσα φάση, σήμερα υφίσταται υπάλληλος με σύμβαση αορίστου χρόνου με απόσπαση στη θέση αυτή από το Υπουργείο και η δημιουργία της παραπάνω οργανικής θέσης θα βοηθήσει στην μονιμοποίησή του. Με το επόμενο αίτημα της Ν.Α.Χ. για την δημιουργία νέων οργανικών θέσεων, πρέπει να προβλεφθεί και η θέση(εις) αυτή.

5.3.2.2. Αποκλειστική Απασχόληση Αρχιτέκτονος Μηχανικού του Τμήματος.

- Η Αρχιτέκτων Μηχανικός του τμήματος, απασχολείται παράλληλα όπως φαίνεται και από τα σχετικά οργανογράμματα και στο Τμήμα έκδοσης Οικοδομικών Αδειών, ένα τμήμα το οποίο όπως έχει προαναφερθεί συχνά «επιβαρύνει» τα μέλη του με έλεγχο μεγάλου αριθμού οικοδομικών αδειών. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, το αποτέλεσμα είναι η υποβάθμιση του βαθμού συμμετοχής της στο αντικείμενο του τμήματος μελετών. Έτσι, ζητούμε να στελεχωθεί κατάλληλα το Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών ώστε να μπορεί η παραπάνω υπάλληλος να συμμετέχει αποκλειστικά στο τμήμα με σκοπό τη βέλτιστη απόδοσή του. Παράλληλα η Επιτροπή Πολεοδομικού και Αρχιτεκτονικού Ελέγχου θα είναι σε θέση να αυξήσει ακόμα περισσότερο την παραγωγικότητά της, με σημαντικά μεγαλύτερο αριθμό συνεδριάσεων. Σε διαφορετική περίπτωση προτείνουμε την άμεση στελέχωση του Τμήματος Μελετών με έναν ακόμα, νέο Αρχιτέκτονα Μηχανικό.

5.3.2.3. Οργανική θέση γραμματέως τμήματος.

- Η αντίστοιχη με το παραπάνω μέριμνα θα πρέπει να ληφθεί και για την περίπτωση της γραμματείας του τμήματος. Ο ίδιος γραμματειακός υπάλληλος θα μπορεί να εξυπηρετεί τον πολίτη – πελάτη με το αρχείο χαρτών, βοηθώντας παράλληλα την πληροφόρησή του.

5.3.2.4. Αρωγή στο Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών.

- Το Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών έχει κατ' επανάληψη ζητήσει με υπομνήματά του την επαρκή στελέχωση του Τοπογραφικού Τμήματος με σκοπό την παροχή αρωγής για την εφαρμογή και τον έλεγχο των τοπογραφικών διαγραμμάτων των οικοδομικών αδειών. Θεωρούμε σωστή την παραπάνω θέση όχι μόνο για την αποφόρτιση των δραστηριοτήτων του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών αλλά και για την βελτίωση του επιπέδου της ποιότητας του ελέγχου των αδειών. Παράλληλα το συγκεκριμένο τμήμα παρουσιάζει αυξημένα φαινόμενα «μητρότητας», οπότε ο αριθμός των στελεχών μπορεί να μειωθεί, πράγμα το οποίο συμβαίνει και αυτή τη στιγμή, αφού μια από τις εργαζόμενες απουσιάζει με άδεια τοκετού. Έτσι, ζητούμε και προτείνουμε την στελέχωση του τμήματος, με δύο (2) Τοπογράφους Μηχανικούς, οι οποίοι θα βοηθήσουν, αφενός μεν τη στελέχωση του Γραφείου G.I.S., αφετέρου δε, στο Τμήμα Ο.Α.

5.3.2.5. Νομική κάλυψη του Τμήματος.

- Θα πρέπει να προσληφθεί με πάγια αντιμισθία, ένας νομικός σύμβουλος ή ακόμα καλύτερα ομάδα, που θα μπορεί να δίνει στο Τμήμα Μελετών – Τοπογραφικού αλλά και όλη τη Διεύθυνση Πολεοδομίας, νομικές ερμηνείες και λύσεις ανάλογα με το θέμα(τα) που θα ανακύπτει(ουν). Επίσης, εξαιτίας του ότι μετά την Έκδοση Εκτελεστικών Αποφάσεων από το Νομάρχη, στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του τμήματος, προκύπτουν πλήθος προσφυγών από πολίτες που θεωρούν ότι θίγονται, προς τα αρμόδια ανώτατα όργανα – διοικητικά δικαστήρια, περιφέρεια, συμβούλιο της επικρατείας – είναι απαραίτητη η υποβοήθηση του τμήματος από νομικό σύμβουλο που θα πρέπει να διεκπεραιώνει την αναγκαία αλληλογραφία, για όλα τα παραπάνω θέματα.

5.3.2.6. Κατευθύνσεις Επιτροπής Αρχιτεκτονικού & Πολεοδομικού Ελέγχου

- Η Ε.Π.Α.Ε. ως όργανο, συνεδριάζει εντός της Πολεοδομίας, προεδρεύεται από την τμηματάρχη του συγκεκριμένου τμήματος, αλλά στη σύνθεσή της συμμετέχουν το Τ.Ε.Ε., ο Σύλλογος Αρχιτεκτόνων και οι ιδιώτες Αρχιτέκτονες. Η πολύ-συμμετοχικότητα αυτή οφείλεται στην πολύ μεγάλη σημασία της, κυρίως στην διατήρηση των αρχιτεκτονικών προτύπων της πόλης και της υπαίθρου μας η οποία απειλείται, τόσο από την αύξηση της παραθεριστικής κατοικίας όσο και την ελαχιστοποίηση των νεοκλασικών κτισμάτων της πόλης. Η διάθεση δημιουργίας γκρουπ ιδίων ακριβώς κατοικιών στην ύπαιθρο δεν αντίκειται στο νόμο σύμφωνα με το γράμμα του και έτσι αποτελεί αντικείμενο της επιτροπής, μια και η Ελληνική ύπαιθρος ποτέ δε βασίστηκε στην ομοιομορφία. Για το λόγο αυτό, οι τριβές με τους ιδιώτες μελετητές είναι συνεχείς, ιδιαίτερα όταν οι ίδιοι δεν θέλουν να ασχοληθούν με μια πιο σωστή διάσπαση των όγκων ενός συγκροτήματος. Για το λόγο αυτό αποφασίσθηκε να καταρτισθούν συγκεκριμένες οδηγίες, που θα βοηθήσουν τους μηχανικούς ως προς αυτό και οι οποίες, παρουσιάζονται στην συνέχεια.

«ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΜΕΛΕΤΗΤΩΝ ΠΟΥ ΥΠΟΒΑΛΛΟΥΝ ΦΑΚΕΛΟΥΣ ΜΕΛΕΤΩΝ ΠΡΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ – Ε.Π.Α.Ε.

Στόχος του παρόντος μνημονίου, είναι η ενημέρωση και παροχή οδηγιών στους μηχανικούς που υποβάλλουν φακέλους αρχιτεκτονικών μελετών για έγκριση από την Ε.Π.Α.Ε. έτσι ώστε να διευκολύνεται το έργο τους και το έργο της Επιτροπής στα νόμιμα πλαίσια. Αφορμή για την σύνταξη του είναι η διαπίστωση του ότι:

- Η κατασκευή μεμονωμένων κατοικιών αλλά και οικιστικών συνόλων με χρήση παραθεριστικής κατοικίας με τους ρυθμούς που εξελίσσεται και απειλεί να αλλοιώσει τη φυσιογνωμία της υπαίθρου αλλά και των οικισμών του νομού μας.
- Δύσκολη επικοινωνία μεταξύ της Επιτροπής και μελετητών με έλλειψη του απαραίτητου αρχιτεκτονικού γνωστικού υπόβαθρου, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις αυξημένων αισθητικών απαιτήσεων.

ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ – ΤΡΟΠΟΣ ΚΡΙΣΗΣ ΥΠΟΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ

Ο έλεγχος των μελετών από την Ε.Π.Α.Ε. έχει σκοπό στο να εξασφαλίζονται οι καλύτεροι δυνατοί όροι διαβίωσης των χρηστών, τόσο των υπαρχόντων, όσο και των νεοαναγειρόμενων κτιρίων, παράλληλα με την προστασία του περιβάλλοντος, την κατά το δυνατόν διατήρηση των φυτειών και τη λειτουργικότερη οργάνωση των ακαλύπτων χώρων του οικοπέδου και ολόκληρου του οικοδομικού τετραγώνου.

Οι όροι διαβίωσης πρέπει να εκτιμώνται σύμφωνα με τα σταθερότυπα φωτισμού, αερισμού, τη λειτουργικότητα της κάτοψης του νεοαναγειρόμενου κτιρίου, τη διατήρηση του υφιστάμενου πράσινου, όχι μόνο γενικά, αλλά και με τη δυνατότητα να ενταχθεί λειτουργικά στην συγκεκριμένη μελέτη και την εξασφάλιση της ιδιωτικότητας.

Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στη διατήρηση του παραδοσιακού και οικιστικού πλούτου της χώρας.

Η αιτιολογική έκθεση που συνοδεύει την αρχιτεκτονική μελέτη πρέπει να επεξηγεί ολοκληρωμένα την πρόταση, να αναφέρεται στα χαρακτηριστικά του οικοπέδου και του ευρύτερου χώρου, τους περιορισμούς που αντιμετώπισε ο μελετητής και τα αιτήματα του εργοδότη, ώστε να αναπτυχθούν και να προβληθούν τα κοινά σημεία αναφοράς μεταξύ της Επιτροπής και του μελετητή, να διευκολυνθεί το έργο της και η προσέγγιση προς την κρινόμενη μελέτη.

Επίσης η διατύπωση των παραμέτρων που λήφθηκαν υπόψη, των αξόνων οργάνωσης της μελέτης θα απεικονίσουν με σαφήνεια την ποιότητα της μελέτης και θα θέσουν σε αντικειμενική βάση το διάλογο του μελετητή με τα μέλη της Ε.Π.Α.Ε.

Εφόσον από την μελέτη απαιτούνται ειδικές ρυθμίσεις για τις οποίες η Ε.Π.Α.Ε. θα πρέπει να γνωμοδοτήσει, αυτές θα αναφέρονται ρητά στην αιτιολογική έκθεση (π.χ. διαμορφώσεις στο οικόπεδο > 1,50 μ.).

ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Οι αρχιτεκτονικές μελέτες που συντάσσονται σύμφωνα με προδιαγραφές, όσον αφορά στο σχεδιασμό τους, θα πρέπει να έχουν:

- *Τοπογραφικά διαγράμματα με υψόμετρα και υψομετρικές καμπύλες, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για επικλινή εδάφη.*
- *Διάγραμμα διαμόρφωσης περιβάλλοντος χώρου.*
- *Φωτογραφίες υπαρχόντων κτισμάτων μαζί με τις οικοδομικές άδειες αυτών.*
- *Εγκρίσεις υπηρεσιών, όταν πρόκειται για ειδικά κτίρια (π.χ. βιομηχανικά, βιοτεχνικά, εκπαιδευτήρια κ.λπ.).*
- *Όψεις και τομές με αναφορά στα υψόμετρα του τοπογραφικού διαγράμματος (γραμμή φυσικού και διαμορφωμένου εδάφους) και με αναγραφή των υλικών και χρωμάτων τους.*
- *Εάν ανεγείρονται περισσότερα του ενός κτιρίου στο οικόπεδο θα πρέπει η σχεδίαση κατόψεων ή όψεων κ.λπ. να γίνεται ενιαία (σε ένα σχέδιο), ώστε να υπάρχει καλύτερη εικόνα της πρότασης των μελετητών.*
- *Εάν στην ιδιοκτησία έχουν συσταθεί κάθετες συνιδιοκτησίες ή υπάρχουν όμορες ιδιοκτησίες του ιδίου ιδιοκτήτη ή εταιρίας, θα πρέπει να προσκομίζεται προκαταρκτική σκαριφηματική μελέτη της διάταξης των όγκων όλων των όμορων ιδιοκτησιών ή καθέτων συνιδιοκτησιών για να υπάρχει συνολική άποψη του τρόπου και του μεγέθους επέμβασης στην περιοχή.*

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

Με βάση τα παραπάνω η άποψη της Ε.Π.Α.Ε. και τα κριτήρια αξιολόγησης συνοψίζονται παρακάτω:

- *Η σύνταξη των μελετών πρέπει να γίνεται λαμβάνοντας υπόψη τα τοπικά χαρακτηριστικά του νομού μας.*
- *Να τηρούνται τα εγκεκριμένα με βάση την καρτέλα του οικισμού, μορφολογικά στοιχεία.*
- *Η χωροθέτηση και η διάταξη των κτισμάτων στα οικόπεδα θα πρέπει να ακολουθεί τα πρότυπα της περιοχής.*
- *Η επανάληψη της ίδιας ή σχεδόν της ίδιας μελέτης κτιρίων έρχεται σε αντίθεση με το χαρακτήρα του νησιού μας, όπου κυριαρχεί η ανομοιογένεια και η έντονη εναλλαγή, τόσο στο φυσικό, όσο και στο δομημένο περιβάλλον.*
- *Στα συνεκτικά τμήματα των οικισμών θα πρέπει να γίνεται προσπάθεια να τηρηθούν εκείνα τα στοιχεία και μορφές οικοδομών που θα συντείνουν στη διατήρηση της αρχιτεκτονικής φυσιογνωμίας τους, επαναλαμβάνοντας ή αποδίδοντας με νέο έντεχνο τρόπο, τα στοιχεία των παραδοσιακών προτύπων (π.χ. το διώροφο τμήμα δεν κάλυπτε ποτέ όλη την επιφάνεια του ισογείου, άφηνε αρκετό τμήμα για δώμα).*

- Τα διάσπαρτα τμήματα των οικισμών, λόγω της διεύρυνσης των ορίων τους, περιέχουν μεγάλες αδόμητες εκτάσεις οι οποίες με τη σταδιακή οικοδόμηση τους θα δημιουργήσουν «νέους οικισμούς». Η οικοδόμηση των εκτάσεων αυτών που υπερτερούν έναντι των παλαιών και επειδή δεν υπάρχει ζώνη προστασίας πρασίνου γύρω από τον παλαιό οικισμό δεν ευνοεί την προστασία τους.
- Η δόμηση τους θα πρέπει να σέβεται τα μορφολογικά στοιχεία της περιοχής και οι τυχόν σύγχρονες κατασκευές και εγκαταστάσεις να έχουν διακριτική παρουσία.
- Ο τρόπος ένταξης του κτιρίου στο οικόπεδο σε περιπτώσεις κεκλιμένου εδάφους να γίνεται με ελάχιστες διαμορφώσεις, ώστε να εντάσσεται το κτίριο στο έδαφος και όχι αντίστροφα.
- Στις «εκτός σχεδίου» περιοχές για το επιτρεπτό ή όχι της ανέγερσης περισσότερης της μιας κατοικιών, η Ε.Π.Α.Ε. δίδει ιδιαίτερη σημασία στον τρόπο που τα νέα κτίρια και εγκαταστάσεις θα ενταχθούν στο φυσικό και οικιστικό περιβάλλον με στόχο την προστασία του τοπίου, βασικό συστατικό στοιχείο του οποίου είναι και το αυτοφυές πράσινο.

Δεν θα πρέπει να καταστρατηγείται η ουσία του νόμου και να εμφανίζονται πολυδιασπασμένοι όγκοι διασκορπισμένοι σε όλη την έκταση του οικοπέδου αλλά, να γίνεται προσπάθεια συγκέντρωσης των όγκων σε ενιαίο κατά το δυνατόν κτίσμα ή σε κτίσματα με λειτουργική συσχέτιση μεταξύ τους και να αφήνεται ελεύθερος χώρος ενιαίος.

Με το ίδιο πνεύμα να γίνεται κατά το δυνατόν συγκέντρωση των κολυμβητικών δεξαμενών ή χρήση μιας (1) κολυμβητικής δεξαμενής για τα συγκροτήματα, ώστε να μην συντηρείται η μορφή που παρατηρείται το τελευταίο διάστημα «μεζονέτα – πισίνα» σε παράταξη σε ένα ξηροθερμικό περιβάλλον όπως η περιοχή μας.

Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίδεται στα κεκλιμένα εδάφη όπου απαιτούνται επί πλέον διαμορφώσεις του εδάφους.

- Όταν σε ιδιοκτησία κατασκευάζονται πέρα της μίας οικοδομών δεν θα επιτρέπεται κατασκευή διαχωριστικών κατασκευών γύρω από αυτές που θα υποδηλώνουν καταστρατήγηση άλλων διατάξεων (δημιουργία οδών, κατάτμηση ιδιοκτησιών, ιδιωτική πολεοδόμηση).
- Γενικά στα κτίρια οι ημί-υπαίθριοι χώροι θα πρέπει να είναι λειτουργικοί σε σχέση με την κάτοψη ώστε να συμβάλλουν στο καλύτερο αισθητικό αποτέλεσμα σε σχέση με τη διαμόρφωση του όγκου του κτιρίου.
- Οι χώροι στάθμευσης να είναι σύμφωνοι με τις προδιαγραφές.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Έγινε προσπάθεια να αναφερθούν όλα τα παραπάνω, διότι ο αυτονόητος σεβασμός στην ελευθερία του μελετητή για την αρχιτεκτονική άποψη που επιλέγει δεν μπορεί να γίνεται πρόσχημα για την «απελευθέρωση» του από τους στοιχειώδεις κανόνες της αρχιτεκτονικής.

Η Πρόεδρος και Τα μέλη της Ε.Π.Α.Ε.»

5.4. Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών – Προτάσεις

5.4.1. Οργανωτικές Αλλαγές – Προτάσεις στο αντικείμενο του Τμήματος

Είναι αλλαγές που αποτελούν οργανωτικές τομές και δεν συνδέονται με θέματα στελέχωσης.

5.4.1.1 Πλήρης Υιοθέτηση των Συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Ηλεκτρονικό Γραφείο Πληροφοριών Διεύθυνσης Πολεοδομίας Ν.Α.Χ.

Αναφερθήκαμε σε αυτό και στις οριζόντιες προτάσεις για την υπηρεσία, εντούτοις εδώ θα μας απασχολήσει ακόμα περισσότερο. Η βασική φιλοσοφία του εν λόγω εργαλείου είναι διπλή. Πρωτίστως, θέλουμε ένα μηχανισμό αξιόπιστων απαντήσεων στα ερωτήματα των μηχανικών χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία τους στην Πολεοδομία. Αυτό θα έχει πολλαπλά οφέλη. Αφενός μεν η Διεύθυνση θα έχει κίνητρο ώστε να εξυπηρετεί άμεσα στο ερώτημα, αφετέρου δε, θα μπορέσει να ανταποκρίνεται ακόμα καλύτερα στις επιταγές της Ηλεκτρονικής Πολεοδομίας και Διακυβέρνησης. Για τη διάσταση αυτή του Ηλεκτρονικού Γραφείου Πληροφοριών έχουμε φροντίσει ώστε ο χρήστης να μπορεί, παράλληλα με την υποβολή του ερωτήματος, να επισυνάψει και το αντίστοιχο αρχείο, εφόσον η ερώτηση που θέλει να υποβάλλει βρίσκεται πάνω σε κάποιο τοπογραφικό ή άλλο διάγραμμα. Από την άλλη πλευρά όμως θέλουμε να δημιουργήσουμε μια Βάση Δεδομένων με τις πιο συχνές Ερωτήσεις και Απαντήσεις⁴⁷. Αυτό, σταθερά θα δημιουργήσει μια «συλλογή» ερωτήσεων και απαντήσεων ανά τμήμα της υπηρεσίας όπου ο κάθε νέος χρήστης θα μπορεί να απευθύνεται και να ψάχνει, πριν κάνει την επόμενη ερώτησή του. Με τον τρόπο αυτό, η πείρα της Πολεοδομίας θα μεγαλώνει και παράλληλα θα καταγράφεται, οι χρήστες θα μπουν στη λογική, πριν υποβάλλουν ένα ερώτημα να βλέπουν τις FAQ's μαθαίνοντας νέα πράγματα και όλοι μαζί θα έχουν καταφέρει να αποφεύγουν την επανάληψη των ίδιων ερωτημάτων. Η κατανομή ανά τμήμα θα δώσει τη δυνατότητα στη συλλογή να είναι καλά οργανωμένη και καθετοποιημένη ανάλογα με τις αρμοδιότητες κάθε τμήματος. (West, 2002)

- Project «Βάσης Δεδομένων Οικοδομικών Αδειών από το 1923»

Ένα ακόμη «εργαλείο» της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης το οποίο θα αποτελέσει μια ακόμα τομή στην εξυπηρέτηση του πολίτη, ωφελούμενου της Πολεοδομίας. Η σημερινή κατάσταση – στο σύνολο των Πολεοδομιών - περιελάμβανε μια πραγματικότητα πολύ ζοφερή για τον πολίτη ο οποίος για κάποιο λόγο ήθελε κάποιο αντίγραφο και δεν ήξερε τον αριθμό της αδείας του ή έκανε κάποιο λάθος στην αποθήκευσή του. Θα έπρεπε να ανοιχθούν τα βιβλία των οικοδομικών αδειών, να βρεθεί το συγκεκριμένο φύλλο αδείας ως «ψύλλοι στ' άχυρα» και στη συνέχεια να γίνει εντοπισμός του αντιστοίχου φακέλου από το αρχείο και να αναπαραχθούν από το πρωτότυπο ότι σχέδια, εγκρίσεις ή μελέτες χρειάζονται. Τώρα, προτείνεται να γίνει η καταγραφή των οικοδομικών αδειών από το 1923. Το project αυτό, πρώτον θα μπορεί να είναι μια απλή βάση δεδομένων η οποία θα περιέχει μια σειρά αριθμητικών και πληροφορικών πεδίων (αύξων αριθμός, χρονολογία, αριθμός αδείας, περιγραφή αδείας, οικοδομικό τετράγωνο, μηχανικός(οι) έργου) ενώ σε μια δεύτερη έκδοση θα περιέχει και επισυναπτόμενα σχέδια όπως το τοπογραφικό διάγραμμα με απόσπασμα περιοχής και το φύλλο αδείας. Γίνεται κατανοητό ότι οι δύο μορφές του project έχουν τελείως διαφορετικές απαιτήσεις, εξοπλισμό και τελική απόδοση.

⁴⁷ Frequent Answers and Questions

- Ηλεκτρονικά Ραντεβού με Καθορισμένη Χρονική Διάρκεια

Η πρώτη μου εμπειρία γύρω από αυτό το θέμα ήταν κάποιες μεμονωμένες καταστάσεις του κάθε ελεγκτή μηχανικού, ο οποίος κάποια στιγμή, έβγαινε στο χώρο του κοινού και αναρτούσε σε όποια ντουλάπα έβρισκε, μια χειρόγραφη λίστα με ραντεβού η οποία μπορεί να έπεφτε κάτω ή και να χανόταν. Μερικές φορές την έπαιρνε κάποιος κακόβουλος ιδιώτης μηχανικός στο σπίτι του. Εάν ήταν «κομπιουτεράς» την φωτογράφιζε με το κινητό του! Αν υπήρχαν αλλαγές, συνήθως δεν γινόταν λόγος για επικαιροποίηση. Τώρα πλέον, προτείνεται η ηλεκτρονική ανάρτηση ενός αρχείου Excel που θα περιλαμβάνει τα καθορισμένα ραντεβού και θα μπορεί να διαβαστεί να εκτυπωθεί ή και να αποθηκευτεί στον προσωπικό χώρο ή το γραφείο του κάθε μηχανικού. Το αρχείο αυτό θα περιλαμβάνει τα ονόματα ελεγκτή και ελεγχόμενου, το αντικείμενο του ελέγχου και φυσικά τον χρόνο έναρξης και λήξης του ραντεβού, καθοριζόμενη ανάλογα με τη δυσκολία του (κατοικίες μία ώρα, ξενοδοχεία έως και 5 ώρες). Θα αναρτάται κάθε Παρασκευή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ιστοσελίδας, θα αφορά στην επόμενη εβδομάδα και εξυπακούεται ότι περιλαμβάνει και τους υπαλλήλους που θα έχουν άδεια ή θα λείπουν γενικότερα. Στην ίδια λογική θα ενημερώνεται κάθε αλλαγή ή τροποποίηση με νέα διορθωμένη ανάρτηση. Ευνόητο είναι ότι η παραγωγικότητα του καθενός ελεγκτή, τίθεται «εν δόμῳ», στην κρίση όλων. Ο σεβασμός και η διαφάνεια στις καλύτερες στιγμές τους. (Chadwick and May, 2004).

- Ανάρτηση των Αποφάσεων της Επιτροπής Πολεοδομικού και Αρχιτεκτονικού Ελέγχου

Είναι δεδομένο ότι ένας από τους λόγους που προκαλούν διαφθορά είναι η καθυστέρηση ή ακόμα περισσότερο, η δυνατότητα διαπραγμάτευσης με το υπό εξέταση ζήτημα πριν οριστικοποιηθεί η απόφαση (Shah and Schacter, 2006). Η Επιτροπή Πολεοδομικού και Αρχιτεκτονικού Ελέγχου μας έχει απασχολήσει επί μακρόν στα προηγούμενα, ως τμήμα του Τμήματος Μελετών. Εδώ εντούτοις θα την εξετάσουμε από την σκοπιά του τμήματος οικοδομικών αδειών, αφού αποτελεί ένα πολύ σημαντικό αρχικό στάδιο για την έκδοση μας οικοδομικής άδειας. Πιο συγκεκριμένα, πριν από τον κατά ΓΟΚ έλεγχο μιας υπό έκδοση οικοδομικής άδειας, οι προτεινόμενες όψεις πρέπει να ελεγχθούν από την Ε.Π.Α.Ε. με σκοπό αυτή να κρίνει εάν και εφόσον αυτές είναι εναρμονισμένες αισθητικά, δομικά και μορφολογικά με το περιβάλλον, την αρχιτεκτονική της περιοχής και γενικά αν συνάδει με την γεωμορφολογία του χώρου. Το στάδιο αυτό είναι εξαιρετικά κρίσιμο για την πορεία της οικοδομικής αδειάς, αφού οι κατευθύνσεις της επιτροπής, μπορεί να επηρεάσουν σημαντικά λειτουργικές διαστάσεις του υπό αδειοδότηση κτίσματος, τροποποιώντας έτσι τις μελέτες και το σχεδιασμό. Έτσι, πολλοί μηχανικοί και κατά συνέπεια ιδιοκτήτες, δεν προχωρούν στον σχεδιασμό αν δεν εγκρίνει τις όψεις η Ε.Π.Α.Ε. Πολλές φορές δε, κατηγορούν την επιτροπή ότι με τις αποφάσεις της υποβαθμίζει λειτουργικά το κτίσμα. Η διάθεση των μηχανικών, κυρίως των αρχιτεκτόνων, να αποφύγουν τις κατευθύνσεις της Ε.Π.Α.Ε. καθώς και η σημαντικότητα των αποφάσεών της, μας οδήγησε στην πρόταση, οι αποφάσεις της επιτροπής να αναρτώνται στο διαδίκτυο και στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ιστοσελίδας της Ν.Α.Χ. Έτσι με δεδομένο ότι οι αποφάσεις της επιτροπής είναι συγκεκριμένες – εγκρίνεται ως υποβάλλεται, εγκρίνεται ως τροποποιείται, απορρίπτεται, αναβάλλεται – είναι εξαιρετικά εύκολο και γρήγορο να αναρτάται ένα πρότυπο αρχείο Excel που θα έχει ως γραμμές τα ονοματεπώνυμα των ιδιοκτητών και στήλες τις διαφορετικές αποφάσεις. Επίσης θα περιέχει σε αρθρωτά, διαφορετικά φύλλα του βιβλίου Excel, τις προηγούμενες αποφάσεις της επιτροπής, ώστε αφενός μεν να φαίνεται η παραγωγικότητά της αλλά και αφετέρου να μπορεί εύκολα να διαπιστωθεί η «πορεία» μιας έγκρισης ή απόρριψης μέσα από διαφορετικές συνεδριάσεις της. (Schware and Deane, 2002).

5.4.1.2. Ωράριο Κοινού – Ωράριο Ελέγχου

Το ωράριο ελέγχου θα ακολουθήσει τη φιλοσοφία η οποία είχε κατατεθεί στις συνολικές, οριζόντιες προτάσεις της πολεοδομίας. Ο έλεγχος εφαρμογής του ωραρίου αυτού θα γίνεται από την τμηματάρχη σε συνεργασία με την διεύθυνση της υπηρεσίας. Οι εργασίες πέραν του ελέγχου οικοδομικών αδειών - έλεγχοι Ε.Π.Α.Ε., εισηγήσεις Σ.Χ.Ο.Π., πρωτόκολλα ετοιμόρροπων, άδειες μικρής κλίμακας, χρήσεις γης, λοιπές απαντήσεις θεμάτων πολιτών – θα γίνονται στο ωράριο αυτό, ενώ μόνο οι επανέλεγχοι ρουτίνας θα πραγματοποιούνται εντός του ωραρίου κοινού. Το ορατό κέρδος του απρόσκοπτου ελέγχου και της μη όχλησης είναι το προφανές αλλά θα πρέπει αυτό να συνδυαστεί κατάλληλα, με την ποιοτική εξυπηρέτηση του κοινού. Με βάση τα παραπάνω, ένας κοινά αποδεκτός αριθμός των ελέγχων οικοδομικών αδειών ανά υπάλληλο και ανά ημέρα καθορίζεται στις τρεις (3) εκτός αν πρόκειται για μεγάλες άδειες, π.χ. ξενοδοχεία, όπου ο αριθμός μπορεί να είναι μικρότερος.

5.4.1.3. Άδεια πέντε (5) ημερών

- Αποφασίζουμε να «προωθήσουμε» την συγκεκριμένη άδεια αφού και χαρακτηρίζει τη δυναμική της υπηρεσίας αλλά και αποδίδει το δικαίωμα για τον μηχανικό ο οποίος κάνει καλά τη δουλειά του, καταθέτοντας πλήρεις από την αρχή τις μελέτες του. Οι υπάλληλοι του τμήματος θα πρέπει να κάνουν την αντίστοιχη πρόταση προς τους συνάδελφους μηχανικούς φροντίζοντας κατάλληλα την διεκπεραίωση της, ώστε στην Πολεοδομία της Ν.Α.Χ. η άδεια αυτού του είδους να διαφημίζεται, λαμβάνοντας τη θέση που της αρμόζει.
- Καθορισμός χαρακτηριστικών της άδειας πέντε (5) Ημερών. Η υφιστάμενη νομοθεσία έχει καθορίσει επακριβώς τα χαρακτηριστικά των παραπάνω αδειών. Εντούτοις, εάν κάποιος μελετητής επιχειρήσει να χρησιμοποιήσει το προαναφερόμενο μέτρο με λάθος τρόπο προσπαθώντας να κερδίσει σε χρόνο ελέγχου χωρίς να το δικαιούται, η άδειά του θα ελέγχεται με σειρά προτεραιότητας, όπως ορίζεται από τον αριθμό πρωτοκόλλου της.

5.4.1.4. Παροχή Κινήτρων - Καθορισμός αποδεκτού χρονικού διαστήματος 1ου ελέγχου

- Έλεγχος των συσσωρευμένων Οικοδομικών αδειών και εκτόνωση ανάλογων κρίσεων

Κανένα σύστημα δεν μπορεί να εφαρμοσθεί εάν οι τρέχουσες συνθήκες λειτουργούν εκφυλιστικά σε σχέση με την παραγωγική εφαρμογή του. Αυτό συμβαίνει και τώρα που η καθημερινότητα συνθλίβει κάτω από το φόρτο εργασίας, κάθε προσπάθεια προγραμματισμού. Αυτό θα συμβαίνει αναλογικά και κάθε άλλη φορά που θα έχουμε υπέρ-συσσώρευση κατατιθέμενων οικοδομικών αδειών λόγω εκτάκτων συνθηκών ή νομοθεσιών. Πάντως, δεν είναι δυνατόν να θεωρηθεί λειτουργία υπηρεσίας η κατάσταση κατά την οποία υπάρχει σχεδόν τετραψήφιος αριθμός μη ελεγμένων αδειών που περιμένουν την έκδοσή τους και δεν μπορεί να θεωρηθεί ως υπηρεσιακή απάντηση μια θολή εικασία ότι ο έλεγχος θα γίνει στους επόμενους 4-6 μήνες. Η κρίση αυτή πρέπει να εκτονωθεί. Για το λόγο αυτό, προτείνουμε την έγκριση υπερωριακά αμειβόμενης απασχόλησης για τους υπαλλήλους του τμήματος έκδοσης οικοδομικών αδειών, ώστε να έχουν ένα επιπλέον κίνητρο τόσο για την τρέχουσα όσο και για αναλόγου είδους κρίσεων. Η δέσμευση του ελέγχου θα φτάνει μέχρι τον πρώτο έλεγχο των εν λόγω οικοδομικών αδειών.

- Βάσει όλων των παραπάνω προϋποθέσεων οι οποίες τέθηκαν, συμφωνούμε στον καθορισμό του χρονικού διαστήματος των τριών (3) εβδομάδων – 21 ημέρες - ως το κοινά αποδεκτό χρονικό διάστημα για τον πρώτο έλεγχο των οικοδομικών αδειών. Παράλληλα, συμφωνούμε ότι με ευθύνη της τμηματάρχου, της διεύθυνσης της Πολεοδομίας και της πολιτικής ηγεσίας, όταν το χρονικό διάστημα ελέγχου υπερβαίνει το παραπάνω θα καθορίζονται κριτήρια υπερωριακής απασχόλησης και αμοιβής, έτσι ώστε ο χρόνος του πρώτου ελέγχου, να «αποκαθίσταται» στα παραπάνω αποδεκτά όρια.
- Συμφωνούμε τέλος και επίσης από κοινού ότι, τέτοιου είδους εξαιρετικές καταστάσεις – κρίσεις οι οποίες μπορεί να απειλήσουν την εύρυθμη λειτουργία του τμήματος και στο μέλλον – π.χ. ημί-υπαίθριοι χώροι - πρέπει να αντιμετωπίζονται με ευθύνη πολιτικής και διοικητικής ηγεσίας, αλλά κυρίως προληπτικά και όχι κατασταλτικά όπως συμβαίνει τώρα.

5.4.1.5. Μη διεκπεραιωμένες υποθέσεις ερωτημάτων πολιτών

Είναι ένα θέμα το οποίο αφορά στο παρελθόν, το παρόν αλλά και το μέλλον της υπηρεσίας. Υπάρχει ήδη πολύ μεγάλος αριθμός ερωτημάτων τα οποία έχουν τεθεί και απλά αποτελούν ανοιχτά πρωτόκολλα. Κανείς δεν έχει δώσει έγγραφη απάντηση και ο λόγος είναι στις περισσότερες των περιπτώσεων, η έλλειψη ζωτικού χρόνου. Τα εργαλεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και όχι μόνο, έχουν καθοριστεί στα προηγούμενα. Ωράριο ελέγχου, συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις, ιστοσελίδες, όλα θα μπορούσαν να συντελέσουν στο κλείσιμο των υποθέσεων αυτών και με τον λιγότερο γραφειοκρατικό τρόπο. Σε πολύ μεγάλο βαθμό θα εξαρτηθεί και από την πιθανή αποδέσμευση της τμηματάρχου αλλά σίγουρα πρέπει να βρεθεί άμεσα μια λύση και για τα υφιστάμενα ή παρελθοντικά ερωτήματα – αιτήματα που έχουν τεθεί. Η πρότασή μας είναι να τεθεί ένας τρέχων στόχος διεκπεραίωσης και κλεισίματος των αντιστοίχων πρωτοκόλλων αλλά και στη συνέχεια να αναληφθεί δέσμευση απάντησης σε ένα διάστημα π.χ. (15) ημερών χωρίς όμως να μειωθεί η ουσία και το εύρος της έρευνας για ποιοτικές απαντήσεις, πράγμα το οποίο παρατηρείται σε άλλες υπηρεσίες.

5.4.1.6. Διαφορετικές Ερμηνείες Υπαλλήλων – Νομικοί Σύμβουλοι

- **Διαφορετικές Ερμηνείες Πολεοδομικών Διατάξεων & Χρήση των Νομικών Συμβούλων.** Το φαινόμενο της υπηρεσιακής διγλωσσίας πρέπει να εξαφανισθεί γιατί θίγει το κύρος της δημόσιας διοίκησης γενικότερα (Park and Blenkinsopp, 2011). Θα πρέπει να υπάρχει κοινή αντιμετώπιση των πολεοδομικών θεμάτων από τους υπάλληλους της Πολεοδομίας και του τμήματος και επίσης θα πρέπει να γίνεται κατά το δυνατόν χρήση των νομικών συμβούλων της Ν.Α.Χ. οι οποίοι θα πρέπει να αρχίσουν σταδιακά να ενημερώνονται, επί των πολεοδομικών. Σημαντικό ρόλο στην αντιμετώπιση του φαινομένου αναμένεται να διαδραματίσει και η συμμετοχή των υπαλλήλων σε ειδικά σεμινάρια και η θέσπιση της εβδομαδιαίας συνάντησης διευθύντριας και τμηματάρχου με τους υπαλλήλους του τμήματος με σκοπό τη συζήτηση για την επίλυση προβλημάτων και την κοινή ενημέρωση.

5.4.1.7. Ηλεκτρονική Πολεοδομία & Ο.Π.Σ.Ν.Α. στο Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών

Αποφασίζουμε να γίνει κάθε δυνατή ενέργεια η οποία έχει περιγραφεί και στις οριζόντιες δράσεις της υπηρεσίας αλλά η οποία θα βοηθήσει και την εύρυθμη μετάβαση σε αυτά τα συστήματα της «επόμενης μέρας» στην Δημόσια Διοίκηση. (Themistocleous and Irani, 2005).

5.4.1.8. Καθορισμός πλαισίου λειτουργίας Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών

- Στο συγκεκριμένο σημείο υπάρχει «προϊστορία» την οποία θα αποδεχούμε και αποτελείται από μια εργασία που έχει παραχθεί από την υπηρεσία, κοινοποιήθηκε με το έγγραφο με αριθμό πρωτοκόλλου 7670/4.8.2004 – Κανονισμός Ελέγχου και Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών - και είχε γίνει αποδεκτό. Στην παρούσα έρευνα θα το τροποποιήσουμε ελαφρά, σε συνεργασία με την διεύθυνση και την τμηματάρχη, στα σημεία όπου απαιτείται, ώστε να είναι συμβατό με τον προτεινόμενο οδηγό εφαρμογής.
- Για τη συγκεκριμένη οδηγία ελήφθησαν υπόψη, ο Νόμος 3242/2004 «Ρυθμίσεις για την οργάνωση και λειτουργία της Κυβέρνησης, τη διοικητική διαδικασία και τους ΟΤΑ», το Π.Δ. της 8.7.1993 «Τρόπος έκδοσης Οικοδομικών Αδειών και έλεγχος των ανεγειρόμενων Οικοδομών», η με αριθμό 38/28.7.1993 εγκύκλιος του Υ.ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε. «Τρόπος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών», η Κ.Υ.Α. 53245/10.01.2002 «Προϋποθέσεις και διαδικασίες Έκδοσης των Οικοδομικών Αδειών» και βέβαια, οι σχετικές εισηγήσεις της Διεύθυνσης.

1. Υποβολής Αίτησης Έκδοσης Οικοδομικής Αδείας. Η αίτηση για την Έκδοση της Οικοδομικής Αδείας πρέπει απαραίτητα να συνοδεύεται με τις μελέτες και τα δικαιολογητικά που προβλέπει το άρθρο 3, του 2ου σχετικού Προεδρικού Διατάγματος της 8.7.1993 «Τρόπος έκδοσης Οικοδομικών Αδειών και έλεγχος των ανεγειρόμενων Οικοδομών». Επίσης υποχρεωτικά θα πρέπει να περιέχει τα απαραίτητα «τρέχοντα» στοιχεία επικοινωνίας του ιδιοκτήτη – εργοδότη (π.χ. Διεύθυνση κατοικίας, τηλέφωνα κ.λπ.) με σκοπό να είναι δυνατή η επικοινωνία μαζί του εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο. Υπό τις προϋποθέσεις αυτές η αίτηση πρωτοκολλείται από την υπηρεσία και ταυτόχρονα χορηγείται η απόδειξη παραλαβής της. Ο αριθμός πρωτοκόλλου είναι το στοιχείο αυτό που καθορίζει αυστηρά τη σειρά προτεραιότητας, στο επόμενο στάδιο ελέγχου μελετών.

2. Χρέωση της Αίτησης Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών. Η χρέωση των αιτήσεων – μελετών για έλεγχο θα γίνεται κυκλικά στους παρόντες εντεταλμένους υπαλλήλους, με βάση τη σειρά του αριθμού πρωτοκόλλου που έχουν λάβει οι αιτήσεις. Εάν κατά την κυκλική χρέωση για τον έλεγχο μελέτης, συμπίπτει να είναι ίδιοι ο ελεγκτής υπάλληλος και ο μελετητής μηχανικός – ανεξάρτητα εάν είναι διαφορετικός ο αιτών την άδεια – με προηγούμενη χρέωση και μέσα σε διάστημα ενός μηνός, τότε η χρέωση για τον έλεγχο της μελέτης θα γίνεται, στον επόμενο κατά σειρά υπάλληλο. Μια από τις διαδικασίες που θα επιχειρηθεί να μηχανογραφηθούν εξ' αρχής, με την e-Πολεοδομία (Yildiz, 2007).

Η τήρηση όλων των παραπάνω, θα γίνεται με ευθύνη της διεύθυνσης ή της Τμηματάρχου αλλά στις χρεώσεις απαραίτητα θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη, το αντικείμενο του έργου του φακέλου της αδείας, το γνωστικό αντικείμενο του υπαλλήλου, καθώς και το εν γένει τρέχον φόρτο εργασίας αυτού αλλά και της υπηρεσίας.

3. Τήρηση προτεραιότητας και Χρονοδιάγραμμα 1ου Ελέγχου. Ο εντεταλμένος υπάλληλος για τον έλεγχο είναι υποχρεωμένος να τηρεί τη σειρά προτεραιότητας η οποία καθορίζεται από τον αριθμό πρωτοκόλλου της αίτησης και να πραγματοποιεί τον πρώτο έλεγχο του φακέλου, το μέγιστο σε τρεις (3) εβδομάδες ή, σε (21) ημερολογιακές μέρες.

Παράλληλα, ο κάθε ελεγκτής υπάλληλος, κάθε Παρασκευή θα ανακοινώνει σε πίνακα

ανακοινώσεων της υπηρεσίας το πρόγραμμα ελέγχου για τις επόμενες τρεις (3) εβδομάδες για κάθε μέρα με βάση τη σειρά προτεραιότητας. Γίνεται κατανοητό από τα παραπάνω ότι στο εν λόγω πρόγραμμα θα περιλαμβάνονται και οι άδειες οι οποίες έχουν πρωτοκολληθεί εντός της ίδια εβδομάδας. Έτσι ο μελετητής μηχανικός θα γνωρίζει την ακριβή ημέρα ελέγχου της αδείας του με το τέλος της εβδομάδας κατά την οποία έγινε η πρωτοκόλληση. Ο συνολικός πίνακας θα αναρτάται στην Ιστοσελίδα, θα έχει την παρακάτω μορφή φύλλου Excel και θα μπορεί να αποθηκευτεί ή και να εκτυπωθεί, από κάθε πιθανό ιδιώτη μηχανικό.

Πίνακας 5. 1 : Υπόδειγμα Κατάστασης Ηλεκτρονικών Ραντεβού της Διεύθυνσης Πολεοδομίας Στοιχεία ελεγκτών και ελεγχόμενων δεν αναφέρονται λόγω προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε. Ν.Α.Χ.							
Κατάσταση Ελέγχου Οικοδομικών Αδειών							
Περίοδος Ελέγχου : 31.08.2009 - 04.09.2009							
<i>Η Π.Ε. Μηχανικών θα βρίσκεται σε κανονική άδεια από 31/8/2009 έως 11/9/2009.</i> <i>Η Τ.Ε. Μηχανικών Δομικών Έργων θα βρίσκεται σε κανονική άδεια από 2/9/2009 έως 11/9/2009.</i>							
Ημερομηνία Ελέγχου	Ωρα Ελέγχου	Αρ. Πρωτ.	Επωνυμία Ιδιοκτήτη	Ελεγκτής Μηχανικός	Ελεγχόμενος Μηχανικός	Παρατηρήσεις Ελέγχου	
Δευτέρα	31/8/2009	8.30	*			*	
Δευτέρα	31/8/2009	9.00	*			ΑΥΤΟΨΙΑ	
Δευτέρα	31/8/2009	9.30	*			...	
Δευτέρα	31/8/2009	8.30	*			ΜΙΚΡΗΣ ΚΛΙΜΑΚΑΣ	
Δευτέρα	31/8/2009	9.00	*			...	
Δευτέρα	31/8/2009	8.30	*			ΤΕΛΙΚΕΣ ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ	
Δευτέρα	31/8/2009	9.00	*			ΤΕΛΙΚΕΣ ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ	
Δευτέρα	31/8/2009	8.30-1.30	10745			*	
Τρίτη	1/9/2009	9.00	*			*	
Τρίτη	1/9/2009	9.00	*			*	
Τρίτη	1/9/2009	9.00	*			*	
Τρίτη	1/9/2009	10.30	*			*	
Τρίτη	1/9/2009	11.30	*			ΕΠΑΕ & ΜΙΚΡΗΣ ΚΛΙΜΑΚΑΣ	
Τρίτη	1/9/2009	*	*			ΤΕΛΙΚΕΣ ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ & ΕΠΑΕ	
Τρίτη	1/9/2009	8.30-11.00	9264			*	
Τρίτη	1/9/2009	11.00-1.00	9319			*	
Τετάρτη	2/9/2009	8.30				ΕΠΑΝΥΠΟΒΟΛΗ	
Τετάρτη	2/9/2009	8.00-10.00	7461				
Τετάρτη	2/9/2009	9.00	*				
Τετάρτη	2/9/2009	8.30					
Τετάρτη	2/9/2009	9.30					
Τετάρτη	2/9/2009	10.30					
Τετάρτη	2/9/2009	9.00	*				
Τετάρτη	2/9/2009	10.00	*				
Τετάρτη	2/9/2009	10.30	*				
Τετάρτη	2/9/2009	11.00	*				
Τετάρτη	2/9/2009	12.00	*				
...	...	...	...	...	...	...	

4. Ακριβής Χρονικός Καθορισμός Ραντεβού και Τήρησή τους. Αποτελεί ένα από τα στοιχεία της αναδιάρθρωσης, αλλά παράλληλα είναι ένα από τα σημεία τα οποία κάνουν αναγκαία την αποτελεσματική επίλυση των τρεχόντων συνθηκών υπερφόρτωσης που έχουν προκαλέσει υπηρεσιακή «συμφόρηση». Εάν και εφόσον δεν λυθεί το τρέχον πρόβλημα των μην ελεγμένων αδειών δεν θα γίνει δυνατόν να υπάρξει ακριβής καθορισμός ραντεβού με τους μηχανικούς. Αυτό όχι μόνο είναι απαραίτητο και συμφωνούμε ότι αποτελεί αναφαίρετο δικαίωμα του αλλά παράλληλα δεν μπορεί να επιτρέπει την επίτευξη όλων των επόμενων στόχων – προτάσεων, οι οποίες ακολουθούν.

Η ακριβής τοποθέτηση και έναρξη των ραντεβού μεταξύ ελεγκτών και ελεγχομένων μηχανικών είναι ζωτικής σημασίας και έτσι η τμηματάρχης θα πρέπει να επιβλέπει την τήρησή τους στο κατά το δυνατόν ακριβέστερο επίπεδο, μια και αυτό θα έχει σαν αποτέλεσμα την αποκατάσταση της αξιοπιστίας του τμήματος σε μεγάλο βαθμό. Μετατοπίσεις που θα ξεπερνούν τη μισή ώρα θα πρέπει να τίθενται στην αντίληψή της εκάστοτε τμηματάρχου ενώ σχεδόν σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να υπάρχει μετάθεση της ημέρας ελέγχου, εκτός ανωτέρας βίας. Σε όλες τις άλλες περιπτώσεις, οι όποιες καθυστερήσεις θα πρέπει να «αποσβένονται» εντός της ημέρας, μέσα στο ωράριο κοινού ή εν τέλει, να αντιμετωπίζονται με τοποθέτηση λιγότερων των (3) ραντεβού μέσα στην επόμενη ημέρα, με σκοπό την αντιμετώπιση των πιθανών αποκλίσεων και την επαναφορά του προγράμματος στην προγραμματισμένη του μορφή.

Σε κάθε περίπτωση έκτακτης ανάγκης και εάν τελικά το πρόγραμμα ελέγχου – ραντεβού των μελετών πρέπει να αλλαχθεί, οι μελετητές μηχανικοί θα πρέπει να ειδοποιούνται το λιγότερο τρεις (3) ημέρες πριν από την προκαθορισμένη ημερομηνία του ραντεβού. Για αυτό τον λόγο άλλωστε, η υπηρεσία θα πρέπει να διαθέτει και τα κινητά τους τηλέφωνα.

5. Παρουσία του Μελετητή Μηχανικού τουλάχιστον κατά τον 1ο Έλεγχο της Οικοδομικής Αδείας. Κατά τον πρώτο έλεγχο της μελέτης, ο εξουσιοδοτημένος συντάκτης μελετητής μηχανικός έχει το δικαίωμα να παρίσταται, πράγμα το οποίο και συνιστάται από την υπηρεσία. Αν παρόλα αυτά ο μελετητής μηχανικός δεν παρίσταται, ο εντεταλμένος ελεγκτής υπάλληλος διατηρεί το δικαίωμα να μην προβεί σε έλεγχο της αδείας, κατά την κρίση του και ανάλογα και εφόσον δεν παρίσταται συνεργάτης του μελετητή μηχανικού με τις ανάλογες τεχνικές γνώσεις για να υποστηρίξει τη μελέτη. Τα επόμενα ραντεβού ή οι επανέλεγχοι ανάλογα με την σοβαρότητά ή τις ελλείψεις τους θα μπορούν να πραγματοποιούνται με τους συνεργάτες των μελετητών πράγμα το οποίο και θα γνωστοποιείται από τον υπάλληλο ελεγκτή αμέσως, με τη λήξη του 1^{ου} ελέγχου της αδείας.

6. Έλεγχος Αρχιτεκτονικών – Στατικών. Όλα τα παραπάνω σημεία της μεθοδολογίας για την έκδοση οικοδομικών αδειών, αναφέρονται στον έλεγχο των αρχιτεκτονικών και των στατικών μελετών της αδείας καθώς και την εναρμόνισή τους με τον Γενικό Οικοδομικό Κανονισμό. Εφόσον κατά τον παραπάνω έλεγχο των αρχιτεκτονικών και στατικών εξασφαλίζονται οι προϋποθέσεις τόσο της πληρότητας όσο και της ορθότητας των δεδομένων των μελετών, ο φάκελος της οικοδομικής αδείας θα πρέπει να προωθείται αυθημερόν μέσω του τμήματος έκδοσης οικοδομικών αδειών, στα επόμενα στάδια ελέγχου, τα οποία είναι αυτά των ηλεκτρο-μηχανολογικών και φορολογικών στοιχείων.

7. Ύπαρξη παρεμποδιστικών Παρατηρήσεων κατά τον Έλεγχο – Αποστολή φύλλου ελέγχου και στον ιδιοκτήτη. Σε περίπτωση που υπάρχουν παρατηρήσεις οι οποίες παρεμποδίζουν τον επόμενο έλεγχο, αυτές πρέπει να καταγράφονται στο φύλλο ελέγχου, διακόπτεται η διαδικασία και έτσι δεν προωθείται ο φάκελος για τα περαιτέρω.

Σε περίπτωση που κριθεί απαραίτητο, ο εντεταλμένος υπάλληλος μπορεί να αποστείλει μέσα σε χρονικό διάστημα πέντε (5) ημερών το φύλλο ελέγχου της αδείας στον ιδιοκτήτη του έργου για να λαμβάνει γνώση των εν λόγω παρατηρήσεων. Στο συγκεκριμένο έντυπο θα πρέπει να γίνεται μνεία ότι η πιθανή προσκόμιση των απαιτούμενων εγγράφων μπορεί να δημιουργήσει δυνητικά την ανάγκη προσκόμισης νέων εγγράφων ή εγκρίσεων οι οποίες θα προκύπτουν από αυτά. Η ίδια αποστολή του φύλλου ελέγχου μπορεί να γίνεται και προς τον μελετητή μηχανικό, εφόσον δεν έχει προσέλθει ο ίδιος στον έλεγχο.

8. Επανελέγχος Οικοδομικών Αδειών. Ο επανελέγχος των οικοδομικών αδειών θα γίνεται με βάση την καθορισμένη σειρά προτεραιότητας του πρωτοκόλλου κατά τη διάρκεια του ωραρίου κοινού, σε συνεννόηση του μελετητή μηχανικού με τον εντεταλμένο υπάλληλο.

9. Παρέλευση της προθεσμίας των εννέα (9) μηνών. Οι υποβαλλόμενοι φάκελοι και οι συμπεριλαμβανόμενες μελέτες θα κρατούνται στην υπηρεσία της Πολεοδομίας και θα επιστρέφονται στον ιδιοκτήτη του έργου ως μηδέποτε υποβληθέντες, εφόσον δεν συμπληρωθούν οι εντοπισθείσες ελλείψεις και δεν διορθωθούν οι παρατηρήσεις του ελέγχου μετά την παρέλευση της προθεσμίας εννέα (9) μηνών όπως ορίζεται από το άρθρο (5), παράγραφος (8) του 2ου σχετικού Προεδρικού Διατάγματος της 8.7.1993 περί του «Τρόπου έκδοσης Οικοδομικών Αδειών και ελέγχου των ανεγειρόμενων Οικοδομών».

5.4.1.9. Αρωγή στο Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών μέσω της Στελέχωσης του Τμήματος Μελετών - Τοπογραφικού

Το τμήμα έκδοσης οικοδομικών αδειών συμφωνεί με τις προτάσεις στελέχωσης του Τμήματος Μελετών - Τοπογραφικού και παράλληλα προτείνει την αποκλειστική από το εν λόγω τμήμα ανάληψη της αρμοδιότητας για το έλεγχο αρτιότητας και οικοδομησιμότητας των οικοπέδων και γηπέδων, πριν ή κατά τη διάρκεια της έκδοσης μιας Οικοδομικής Αδείας.

Με τους προτεινόμενους στις αντίστοιχες προτάσεις νέους τοπογράφους αλλά και τη λειτουργία του γραφείου G.I.S., το Τμήμα Μελετών - Τοπογραφικού, θα μπορεί να συμβάλλει αποτελεσματικό στην σταδιακή αποδέσμευση του τμήματος έκδοσης οικοδομικών αδειών από μια σειρά αντικειμένων συναφών με το παραπάνω γραφείο, όπως:

- Εισηγήσεις προς το Σ.Χ.Ο.Π.
- Παραχωρήσεις σε κοινή χρήση δρόμων κ.λπ.
- Τροποποίηση Οικοδομικών γραμμών
- Χρήσης γης
- Διορθωτικές Πράξεις

5.4.1.10. Συμμετοχή των στελεχών του Τμήματος σε επιτροπές εντός και εκτός υπηρεσίας

Η Διεύθυνση Πολεοδομίας εξαιτίας του ότι εξυπηρετεί κοινό, δεν έχει τη δυνατότητα να συμμετέχει με υπαλλήλους της στις επιτροπές εκτός υπηρεσίας που λειτουργούν στο νομό παρά μόνο στις περιπτώσεις εκείνες που αυτό καθίσταται υποχρεωτικό από το νόμο και μετά από συναίνεση, του υπεύθυνου φορέα της επιτροπής με την Διεύθυνση Πολεοδομίας.

5.3.1.11. Γνώση άλλων Υπηρεσιών της χώρας. Επισκέψεις σε άλλες Πολεοδομίες

Προτείνουμε όπως σε τακτά χρονικά διαστήματα, να υπάρξει μέριμνα σε συνεργασία της Διευθύντριας της Πολεοδομίας και του Νομάρχη, ώστε να υπάρξουν επισκέψεις στελεχών σε άλλες Πολεοδομίες της χώρας οι οποίες χαρακτηρίζονται είτε για το μέγεθός τους (π.χ. Αγίας Παρασκευής) είτε για την ποιότητά των υπηρεσιών τους (π.χ. Κεφαλονιάς) ώστε να υπάρχει «αντιγραφή και υιοθέτηση» των καλών πρακτικών που εφαρμόζονται εκεί, καθώς και η αναγκαία ανταλλαγή απόψεων, για την βελτιστοποίηση των παρεχομένων υπηρεσιών.

5.4.1.11. Στήριξη αντιμετώπισης προβλημάτων από το Τ.Ε.Ε.

- **Πρόταση συνεργασίας - στήριξης από το Τ.Ε.Ε.** Όλα τα προβλήματα αντιδεδοντολογικής συμπεριφοράς των μηχανικών θα πρέπει να κοινοποιούνται στο Τ.Ε.Ε. το οποίο πρέπει να αποφασίζει με δίκαιο και υπεύθυνο τρόπο για το ποια θα οδηγεί στις πειθαρχικές επιτροπές του. Απεχθανόμαστε τον στείρο και δογματικό συντεχνιακό και συνδικαλιστικό χαρακτήρα και για το λόγο αυτό, θα προτείνουμε τη δημιουργία «δεσμών επικοινωνίας» με το συμβουλευτικό όργανο της πολιτείας που θα πρέπει να εξετάσει κι άλλα θέματα όπως, η πλημμελής ενημέρωση των μελών σε θέματα του Γ.Ο.Κ.
- Στο ίδιο πνεύμα θα πρέπει να αντιμετωπιστεί και δοθεί λύση στο θέμα των φακέλων αδειών οι οποίοι αρχικά κατατίθενται με ένα τίτλο ο οποίος είναι εντελώς αντίθετος με την αρχιτεκτονική μελέτη η οποία περιλαμβάνεται και η οποία βάσει της υφιστάμενης νομοθεσίας δεν είναι απαραίτητο να ελέγχεται κατά την αίτηση υποβολής του φακέλου μελέτης Οικοδομικής Αδείας δηλαδή στη φάση της πληρότητας. Το Τ.Ε.Ε. θα πρέπει να καταρτίσει σαφέστατη θέση απέναντι στο συγκεκριμένο θέμα κοινοποιώντας την αφενός μεν προς την υπηρεσία της Πολεοδομίας, αφετέρου δε και στους μηχανικούς μελετητές.

5.4.2. Προτάσεις Στελέχωσης του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών

5.4.2.1. Πρόσληψη ή μετακίνηση τριών (3) νέων Μηχανικών στο Τμήμα Έκδοσης Ο.Α.

Κάτω από τις προδιαγραφές λειτουργίας που αναφέρθηκαν στα προηγούμενα, το τμήμα έκδοσης οικοδομικών αδειών θα πρέπει να στελεχωθεί άμεσα με τρεις (3) νέους ελεγκτές μηχανικούς, ο ένας (1) εκ των οποίων να είναι, μηχανολόγος ή ηλεκτρολόγος κατά προτίμηση με γνώσεις γύρω από την ενεργειακή αξιολόγηση κτιρίων και τον ΚΕΝΑΚ⁴⁸ και από τους άλλους δύο (2) τουλάχιστον ο ένας (1) εξ αυτών, να είναι αρχιτέκτονας μηχανικός.

⁴⁸ Κανονισμός Ενεργειακής Αξιολόγησης Κτιρίων

5.4.2.2. Βελτίωση του Χώρου Ελέγχου

Με βάση όλα τα παραπάνω, είναι σίγουρο ότι θα απαιτηθεί και μια σχετική χωροταξική «αραιώση» των υπαλλήλων του τμήματος, η οποία θα προκύψει μέσα από τη συνεννόηση για τις γενικότερες αλλαγές της υπηρεσίας. Η νέα αυτή χωροθέτηση θα είναι εντελώς ανεξάρτητη από την συνολική μετακόμιση της υπηρεσίας και πρέπει να γίνει παράλληλα, με την έλευση των νέων υπαλλήλων του τμήματος. Η ηγεσία της πολεοδομίας θα πρέπει μετά από αυτό, να επανεξετάσει τα δεδομένα της χωροθέτησης - κατανομής όλων των τμημάτων.

5.4.2.3. Κωδικοποίηση Νομοθεσίας

Η νομοθεσία κατά γενική παραδοχή αποτελεί το οπλοστάσιο του δημοσίου υπαλλήλου, αφού αυτή καθορίζει αυστηρά το πλαίσιο, εντός του οποίου οφείλει να κινηθεί. Φυσικά το ίδιο ισχύει και για τον ελεγκτή μηχανικό του τμήματος έκδοσης οικοδομικών αδειών, με τη διαφορά ότι εδώ ο γενικός οικοδομικός κανονισμός και οι παρεπόμενες ερμηνευτικές και εκτελεστικές εγκύκλιοι ξεπερνούν σε σύνολο τις είκοσι πέντε χιλιάδες σελίδες πράγμα που απαιτεί απίστευτη επάρκεια και εμπειρία. Παράλληλα, δεν είναι λίγα τα σημεία του Γ.Ο.Κ. που έρχονται σε σύγκρουση μεταξύ τους ή με τις εγκύκλιους των επιβλεπόντων υπουργείων, γεγονός το οποίο δυσκολεύει ακόμα περισσότερο το έργο του ελεγκτή και κατ' επέκταση του τμήματος. Για το λόγο αυτό, η κωδικοποίηση της νομοθεσίας, η συγκέντρωση των διατάξεων και η επισήμανση των «δύσκολων» σημείων του νόμου αποτελεί σημαντική προτεραιότητα. Χαρακτηριστικό παράδειγμα παρανόησης αποτελούσε το γεγονός ότι όλη η υπηρεσία και για πολλά χρόνια, θεωρούσε ότι η Ναοδομία ήταν υπεύθυνη για τις εγκρίσεις ναών στην Κρήτη, έως ότου «ανακάλυψε» ότι η αρμοδιότητα αυτή αναφέρεται στις περιοχές της εκκλησίας της Ελλάδος και όχι στις εκκλησιαστικές περιφέρειες που υπόκεινται κατευθείαν στο πατριαρχείο Κωνσταντινούπολης όπως η Κρήτη. Ποιος θα μπορεί να πει ότι όλα τα εκκλησιαστικά έργα που έγιναν στην Κρήτη τα τελευταία σαράντα χρόνια δεν ήταν αρμοδιότητα της Ναοδομίας αλλά της Διεύθυνσης Πολεοδομίας; Ποιος θα κάνει έλεγχο; Η κωδικοποίηση της νομοθεσίας επίσης προβλέπεται και στην Τρίτη φάση της e-Πολεοδομίας αλλά μάλλον αργεί. Σε κάθε περίπτωση είναι απαραίτητη (Jakaitis et. al, 2009).

5.4.2.4. Στρατηγικός – Επιτελικός ρόλος Τμηματάρχου

Η ισότιμη συμμετοχή της τμηματάρχου στον έλεγχο οικοδομικών αδειών έχει σαν αποτέλεσμα την συρρίκνωση του στρατηγικού της ρόλου και ως συνέπεια τη μη μετάδοση της εμπειρίας της στο τμήμα. Προτείνουμε τη σταδιακή απελευθέρωσή της από το ρόλο του ελεγκτή με σκοπό να μπορεί να εκπαιδεύσει και να εποπτεύσει τους νέους συναδέλφους αλλά και τους υφιστάμενους στα σημεία που απαιτούν τη βοήθειά της. Παράλληλα θα μπορεί να συμμετέχει στα θέματα ενημέρωσης των πολιτών με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και να ελέγχει βέλτιστα την επίτευξη των στόχων του τμήματος. Τέλος η αποδέσμευση της από τη διαδικασία ελέγχου οικοδομικών αδειών θα βοηθήσει στην αποτελεσματικότερη εφαρμογή όλων των παραπάνω προτάσεων και παράλληλα θα αφαιρέσει αντικείμενα από την διεύθυνση όπως είναι η χρέωση αδειών και εγγράφων. Η εν λόγω τμηματάρχης θα πρέπει να ασχολείται με τον έλεγχο κάποιων μεμονωμένων αδειών με πολύ υψηλή σημασία – π.χ. Πολυτεχνείο, κτίρια υγείας κ.λπ. – αλλά με τη δική της συναίνεσή και χωρίς να χάνει τον χαρακτήρα, ο οποίος προσδιορίστηκε με σαφήνεια, εδώ και στα προηγούμενα.

5.5. Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών – Προτάσεις

5.5.1. Οργανωτικές Αλλαγές – Προτάσεις στο αντικείμενο του Τμήματος

Είναι αλλαγές που αποτελούν οργανωτικές τομές και δεν συνδέονται με θέματα στελέχωσης.

5.5.1.1. Πλήρης Υιοθέτηση των Συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

- Βάση Δεδομένων Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών

Μια βάση δεδομένων που θα δημιουργηθεί από το ίδιο το τμήμα, θα αποτελέσει τη βάση καταγραφής των αυθαιρέτων κατασκευών της τελευταίας δετίας και παράλληλα το «ηλεκτρονικό εργαλείο» του τμήματος. Η βάση αυτή θα διαθέτει τα κάτωθι χαρακτηριστικά.

- Θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα απλή στο σχεδιασμό και τη λειτουργία⁴⁹ της, ώστε να μην καθυστερήσουν «ες αεί» οι διαδικασίες του τμήματος ελέγχου, αναμένοντας ένα λογισμικό που θα απαιτούσε μεγάλο χρόνο σχεδιασμού, κατασκευής και εγκατάστασης.
- Θα πρέπει να σχεδιαστεί κατάλληλα, με στόχο να είναι ιδιαίτερα εύχρηστη, με αποτέλεσμα να καταστεί δυνατή η προσπέλασή της από το σύνολο του προσωπικού ενός τμήματος όπως το συγκεκριμένο, το οποίο δεν «γεννήθηκε» μέσα στην μηχανογράφηση.
- Θα πρέπει να είναι τοποθετημένη σε κάποιο κοινό – public – κατάλογο αρχείων του δικτύου του τμήματος και της διεύθυνσης, ώστε να μπορεί να είναι διαθέσιμη σε όλους, αλλά επεξεργάσιμη μόνο από χρήστες, οι οποίοι θα έχουν δικαιώματα (Abie et. al, 2008).
- Θα πρέπει να σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε είναι ευέλικτη, ώστε να μπορεί να «επεκτείνεται» συνεχώς και να συνεχίσει έτσι να αποτελεί εργαλείο καταγραφής αλλά και αποτύπωσης, της πορείας των υποθέσεων τις οποίες διαχειρίζεται το τμήμα ελέγχων.
- Τα αρχικά πεδία της εν λόγω βάσης δεδομένων, επιλέχθηκαν ώστε να μπορεί να ταξινομείται ανάλογα με την ημερομηνία αυτοψίας, το ονοματεπώνυμο του καταγγελλόμενου, τον αριθμό του φακέλου της υπηρεσίας καθώς και με βάση ένα λογικό πεδίο για να μπορούν να φιλτράρονται οι ολοκληρωμένες ή εκκρεμείς υποθέσεις.

Η Microsoft Access χρησιμοποιήθηκε αρχικά (βλ. 2.7.), αφενός μεν για να πραγματοποιηθεί σε σχετικά οικείο και απλό περιβάλλον η αρχική καταχώρηση των δεδομένων, αλλά παράλληλα να είναι εφικτή η μεταφορά τους σε κάποιο άλλο, καταλληλότερο πρόγραμμα βάσεων δεδομένων όταν θα έρθει η ώρα να «ενηλικιωθεί» η νεογέννητη βάση. Στοιχεία καταγγελλόμενων δεν αναφέρονται λόγω προστασίας προσωπικών δεδομένων. Η εν λόγω βάση δεδομένων, θα παρέχει λίστες ταξινομημένων αποτελεσμάτων με βάση το υπόδειγμα:

Πίνακας 5. 2. Υπόδειγμα Εκτύπωσης Βάσης Δεδομένων του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών

Εκκρεμότητα	α/α	Αριθμός Φακέλου	Ημ/μηνία Έκθεσης Αυτοψίας	Ονοματεπώνυμο ή Επωνυμία Καταγγελλόμενου	Εξέλιξη Υποθέσεων	Ενέργειες Εξέλιξης Υποθέσεων
	...	Φ2393	24/2/2003		ΕΧΕΙ ΓΙΝΕΙ ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΤΙΜΩΝ ΣΤΗΝ ΑΡΜΟΔΙΑ Δ.Ο.Υ. ΕΧΕΙ ΕΚΔΟΘΕΙ Η 156/03 Ο.Α.	
	...	Φ2394	7/1/2003		ΕΧΕΙ ΓΙΝΕΙ ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΤΙΜΩΝ ΣΤΗΝ ΑΡΜΟΔΙΑ Δ.Ο.Υ. ΜΕ ΤΟΝ Χ.Κ. 99/09 ΩΣ 07/01/09	
	...	Φ2396	17/1/2003		ΕΧΕΙ ΓΙΝΕΙ ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΤΙΜΩΝ ΣΤΗΝ ΑΡΜΟΔΙΑ ΔΟΥ. ΤΟ ΚΤΙΣΜΑ ΠΡΟΥΦΙΣΤΑΤΑΙ ΤΟΥ 1983	
*	...	Φ2395	29/11/2002	...	ΕΚΚΡΕΜΕΙ ΕΛΛΕΙΨΕΙ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΖΗΤΗΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΔΗΜΟ	ΥΠΕΝΘΥΜΙΣΗ ΜΕ ΤΟ ΥΠ' ΑΡΙΘΜΟ 8579/30-6-09

⁴⁹ Easy to Use, User Friendly

- Βελτίωση της Παρεχόμενης Εξυπηρέτησης στο Τμήμα Ελέγχων

Μέχρι πρόσφατα, εάν κάποιος ενδιαφερόμενος ρωτούσε για την πορεία ενός αυθαιρέτου, οι απαντήσεις δινόταν δύσκολα. Κι αυτό γιατί ο οποιοσδήποτε υπάλληλος μπορούσε να απαντήσει για τις υποθέσεις που ο ίδιος είχε χρεωθεί και μόνο αν αυτές ήταν πρόσφατες. Φυσικά(;) δε μπορούσε να γνωρίζει για τις υποθέσεις των άλλων υπαλλήλων – συναδέλφων του. Οι υπάλληλοι του τμήματος ελέγχων έρχονται το πρωί στο γραφείο, διεκπεραιώνουν κάποιες τρέχουσες υποθέσεις και εν συνέχεια «βγαίνουν» έξω, για τη διενέργεια αυτοψιών.

Αποτέλεσμα αυτού ήταν πολλές φορές οι ενδιαφερόμενοι, πολίτες, εκπρόσωποι αυτών ή δικηγόροι, να διαμαρτύρονται για την απουσία των αρμοδίων υπαλλήλων όταν οι ίδιοι ερχόταν στην υπηρεσία για πληροφορίες, χωρίς συνεννόηση. Το πρόβλημα μεγάλωνε, όταν οι παραπάνω ερχόταν από διαφορετικές επαρχίες, πόλεις ή και νομούς. Μοιραία, η απάντηση των υπευθύνων προς του πολίτες ήταν να ή κάνουν αίτηση στο πρωτόκολλο ή να επικοινωνήσουν την επόμενη, ή την όποια μέρα όπου ο αρμόδιος υπάλληλος θα ήταν εκεί.

Πλέον, με την βάση δεδομένων που παρουσιάστηκε στα προηγούμενα αλλά και την εκμάθηση των απλούστατων εργαλείων ταξινόμησης και αναζήτησης του Ms Excel, ολόκληρο το τμήμα ελέγχου στο σύνολο των στελεχών του, θα μπορεί να απαντήσει σε δευτερόλεπτα για κάθε υπόθεση, για τις ενέργειες που έχουν γίνει ή εκκρεμούν, για τα έγγραφα που έχουν αποσταλεί και όλα αυτά ανεξάρτητα από το εάν ο χειριστής της υπόθεσης ήταν κάποιος άλλος συνάδελφος. Η ικανοποίηση θα είναι με σιγουριά εμφανής, τόσο στα πρόσωπα των πολιτών, όσο και των υπαλλήλων του τμήματος ελέγχων κατασκευών.

Η συστηματική καταγραφή των παρατηρήσεων για την βάση, ώστε αυτές να αποτελέσουν τις αμέσως επόμενες βελτιώσεις της, η αναβάθμισή της σε ένα ισχυρότερο πρόγραμμα Βάσεων Δεδομένων, η δυνατότητα ανάρτησης της στο διαδίκτυο μέσω της Ιστοσελίδας της Νομαρχίας αλλά με παράλληλο σεβασμό στα προσωπικά δεδομένα – απαραίτητο κάποιο στοιχείο κλειδί, π.χ. Α.Φ.Μ. ή Αρ. Φακέλου – δεν είναι παρά μερικά από τα μελλοντικά σχέδια ενός «εργαλείου» το οποίο βοήθησε το ίδιο αποτελεσματικά, τόσο ως προς την διαφάνεια των διαδικασιών του τμήματος ελέγχων, όσο και στην εξυπηρέτηση του πολίτη.

5.5.1.2. Ωράριο Κοινού – Ωράριο Ελέγχου – Λοιπές Οργανωτικές Λύσεις

- **Ωράριο Κοινού.** Το ωράριο ελέγχου θα εφαρμοσθεί με τον ίδιο τρόπο και φιλοσοφία με τα λοιπά τμήματα της Πολεοδομίας, ενώ το ωράριο κοινού θα μπορεί να εφαρμοσθεί μόνο όμως μετά την αποτελεσματική στελέχωση του τμήματος, όπως αναφέρθηκε πριν.
- **Βελτίωση χώρου εργασίας.** Ακόμα και η υφιστάμενη σύνθεση του τμήματος ελέγχου, η οποία είναι ελλιπής, δεν επιτρέπει την χωροταξική τοποθέτηση ούτε ενός συμβασιούχου Stage. Αντίστροφα, οι θέσεις εργασίας καλύπτονται από αυτούς μόνον όταν τα μόνιμα στελέχη του τμήματος λείπουν σε αυτοψίες, ενώ κατά τη διάρκεια της παρουσίας τους οι συμβασιούχοι απλά καταλαμβάνουν καρέκλες με τις συνεπαγόμενες αρνητικές συνέπειες στην παραγωγικότητα. Έτσι προτείνουμε την αύξηση του χώρου εργασίας, π.χ. με τη μεταφορά ενός άλλου τμήματος της υπηρεσίας. Εφόσον δε προκύψει θέμα μεταστέγασης σε νέες εγκαταστάσεις το τμήμα ελέγχων δια των στελεχών του θα ήθελε να συμμετάσχει στο σχεδιασμό των χώρων και θέσεων του, όπως φυσικά σε όλη την Πολεοδομία αφού τα δύο γραφεία αποδείχθηκαν ελλιπέστατα.

- **Εξοπλισμός Τμήματος – Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές – G.P.S. – Ηλεκτρονικές Κορδέλες – Ψηφιακές Φωτογραφικές Μηχανές.** Το τμήμα επικοινωνεί συνεχώς με τον πολίτη και κατά συνέπεια η μηχανογράφηση των πρότυπων εγγράφων, απαντήσεων και γενικά των θεμάτων του, είναι επιβεβλημένη. Έτσι, προτείνουμε την επίτευξη του σχήματος ενός Ηλεκτρονικού Υπολογιστή ανά θέση εργασίας, σχήμα το οποίο θα βοηθήσει στην παραγωγικότητα, ταχύτητα και την αποθηκευτικότητα του τμήματος. Παράλληλα το Τμήμα Ελέγχου θα πρέπει να εξοπλιστεί με μια επαρκή για τις ανάγκες του σειρά ψηφιακών φωτογραφικών μηχανών, ηλεκτρονικών κορδελών για ακρίβεια και ταχύτητα στις μετρήσεις κτιρίων και ενός κοινού για όλα τα τμήματα της Πολεοδομίας, G.P.S. Με όλα τα παραπάνω δεν θα καταφέρουμε να φτάσουμε στο επίπεδο των κρατών που εξοπλίζουν τα στελέχη τους με Hand Help Pc's, αλλά θα έχουμε κάνει ένα βήμα μπροστά.
- **Επιμορφωτικά Σεμινάρια στελεχών του Τμήματος.** Με βάση την καλύτερη υιοθέτησή των παραπάνω, προτείνουμε το εν λόγω τμήμα να στρέψει με ένταση την προσπάθειά επιμόρφωσης των στελεχών του και ειδικά των παλαιότερων, σε θέματα αυτοματισμού γραφείου και πληροφορικής εν γένει και όλων των υπαλλήλων του σε ειδικά θέματα ΓΟΚ, νομοθεσίας αυθαιρέτων και γενικά θεμάτων που αφορούν στον έλεγχο κατασκευών.
- **Τμήμα με μεγάλο αριθμό εκκρεμοτήτων και αδυναμία περαίωσης τους.** Από την 01-03-2010 το τμήμα ελέγχου κατασκευών θα έπρεπε να είχε πραγματοποιήσει ένα πολύ μεγάλο αριθμό αυτοψιών οι οποίες προβλέπονται βάσει της εγκυκλίου 01/2004 του Υ.ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε. για αντίστοιχες αυθαίρετες κατασκευές οι οποίες ηλεκτροδοτήθηκαν με την παραπάνω εγκύκλιο. Οι αυτοψίες αυτές δεν διεκπεραιώθηκαν ποτέ μέσα από τις αποφάσεις της πολιτικής διοίκησης, η οποία επιχείρησε να συστήσει ομάδες - συνεργεία εργασίας με την αρωγή και άλλων υπηρεσιών του δημοσίου τομέα πέραν της Πολεοδομίας, αφού οι συμμετέχοντες των άλλων υπηρεσιών δεν κατέστη δυνατόν να ενεργοποιηθούν για διάφορους λόγους, ανεπάρκειας, κακοδιοίκησης ή απλής άρνησης των προϊσταμένων τους. Παρόλα αυτά και βάσει της ίδιας εγκυκλίου, οι αυτοψίες αυτές θα πρέπει να επαναλαμβάνονται κάθε τρία (3) έτη, επανεξετάζοντας τα ρευματοδοτημένα αυθαίρετα, γεγονός το οποίο πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη γιατί θα δυσχεραίνει το έργο της υπηρεσίας. Επίσης, εκκρεμεί η σύνταξη ενός ανάλογα μεγάλου αριθμού αποφάσεων για την ένταξη πολιτών στις ευνοϊκές ρυθμίσεις της Κ.Υ.Α. 9726/27.2.04 λόγω φόρτου εργασίας της μοναδικής διοικητικής υπαλλήλου που στελεχώνει το τμήμα ελέγχου, βεβαιώνει τα πρόστιμα στις αρμόδιες Δ.Ο.Υ. και παράλληλα εκτελεί χρέη γραμματείας στην Επιτροπή Αυθαιρέτων με ότι αυτό συνεπάγεται. Τέλος, το τρίτο διακριτό «πακέτο» αφορά 278 εκθέσεις αυτοψίας οι οποίες έχουν συνταχθεί από το 1997, έτος κατά το οποίο η αρμόδια Αστυνομική Αρχή σταμάτησε να επιδίδει τις ανωτέρω εκθέσεις. Όλα τα παραπάνω, σε συνδυασμό με έναν μεγάλο αριθμό εκκρεμών καταγγελιών που υφίστανται χωρίς αυτοψία ακόμα, δίνουν το στίγμα ότι θα πρέπει να αντιμετωπιστεί το όλο θέμα με μια απόφαση υπερωριακής απασχόλησης η οποία θα επιφέρει την κάλυψη των παραπάνω αναγκών. Οι ανάγκες κάλυψης δεν έχουν την αμεσότητα των αντίστοιχων αναγκών του τμήματος έκδοσης αδειών, εντούτοις θα πρέπει το πλάνο υλοποίησης σε καμία περίπτωση να μην ξεπεράσει το τέλος του τρέχοντος έτους και αυτό γιατί απλά, πολλές από τις ίδιες υποθέσεις θα επανεμφανιστούν με την νέα χρονιά. Έτσι εμφανίζεται η ανάγκη, όπως στο τμήμα έκδοσης αδειών, ώστε να υπάρχει κατά τακτά χρονικά διαστήματα μέριμνα κάλυψης των εκκρεμοτήτων, αλλά με έναν προληπτικό και όχι κατασταλτικό χαρακτήρα.

- Τέλος, προτείνουμε όπως η δευτεροβάθμια Επιτροπή Αυθαιρέτων να συνεδριάζει υπερωριακά, γεγονός που γίνεται σε όλες τις υπηρεσίες (π.χ. Ι.Κ.Α.) ώστε, αφενός μεν να βελτιωθεί η εύρυθμη πρωινή λειτουργία της υπηρεσίας, αφετέρου δε να τακτοποιηθεί το θέμα των αποζημιώσεων των μελών που συμμετέχουν στην εν λόγω επιτροπή από το 50% των προστίμων που αποδίδονται στη Ν.Α. Χανίων σύμφωνα με το Νομοθετικό Διάταγμα 176/69, την εγκύκλιο 58619/1175/18.9.85 και την απόφαση 449/7872/13.5.85.

5.5.2. Προτάσεις Στελέχωσης του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών

- Έχει καταστεί κάτι παραπάνω από σαφές ότι το συγκεκριμένο τμήμα είναι ίσως το πιο ευαίσθητο από πλευράς αντικειμένου και επαφής με τον πολίτη και δυστυχώς αντιμετωπίζεται με δυσανάλογης επάρκειας αριθμό προσωπικού και μάλιστα υπό περιορισμούς και προϋποθέσεις όπως η απαραίτητη γνώση πληροφορικής για όλες τις κάτωθι ειδικότητες. Έτσι, όπως εξάλλου τεκμηριώνεται και από τα υπομνήματα του ίδιου του τμήματος ελέγχου κατασκευών, υφίσταται άμεση ανάγκη, για τα παρακάτω στελέχη:
 - *Τρεις (3) Πολιτικοί Μηχανικοί ή Τεχνολόγοι Δομικών Έργων*
 - *Τρεις (3) Εργοδηγοί*
 - *Έναν (1) Διοικητικό Υπάλληλο Δ.Ε. – Διοικητικών Λογιστικών.*
- Η ικανοποίηση των παραπάνω στελεχιακών αναγκών είναι άκρως απαραίτητη για την τουλάχιστον ορθολογιστική λειτουργία του τμήματος ελέγχου και παράλληλα θα βοηθήσει στην επίλυση – μερική ή ολική - των υπολοίπων, παράπλευρων προβλημάτων:
 - Της ανεπάρκειας του Ελεγκτικού ρόλου της υπηρεσίας.
 - Της ανεπάρκειας εκπλήρωσης των υπηρεσιακών ανειλημμένων υποχρεώσεων.
 - Του περιορισμού του επιτελικού ρόλου της Τμηματάρχου.

5.5.2.1. Αγορά Μεταφορικού Μέσου μόνο για το Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών

- Η Ν.Α. Χανίων προτίθεται - στα πλαίσια της γενικότερης οργάνωσής της - να θεσμοθετήσει Γραφείο Κίνησης Οχημάτων για το σύνολο των υπηρεσιών και δραστηριοτήτων της. Στη βάση αυτή, θα προτείνουμε την κατά προτεραιότητα χρήση ενός εκ των αυτοκινήτων του εν λόγω γραφείου, το οποίο θα χρησιμοποιείται από το τμήμα ελέγχου κατασκευών και τις συναφείς δραστηριότητες του. Η λύση αυτή θα ελαχιστοποιήσει και τα προβλήματα που πηγάζουν από την δυσκολία του έργου του τμήματος, λόγω των συχνότατα μεγάλων αποστάσεων στις οποίες βρίσκονται οι ελεγχόμενες κατασκευές. Παράλληλα, πολύ συχνά πρέπει να επιλέγεται μέσο μεταφοράς το οποίο θα μπορεί να προσεγγίσει δύσβατες περιοχές πράγμα που θα είχε ως αποτέλεσμα την καταστροφή αυτοκινήτων που δεν προορίζονται για τέτοιες περιοχές.

5.5.2.2. Χρήση – Ενεργοποίηση της Νομικής Υπηρεσίας

- Η νομική υπηρεσία θα πρέπει να χρησιμοποιείται πλέον σε μια συντονισμένη – συστηματική βάση για τα θέματα του τμήματος τα οποία χρίζουν ερμηνείας, πράγμα που ισχύει για όλη την υπηρεσία. Η ευαισθησία εδώ είναι - και πρέπει να είναι - μεγαλύτερη.

5.6. Τμήμα Περιβάλλοντος - Προτάσεις

5.6.1. Προτάσεις Στελέχωσης Τμήματος Περιβάλλοντος - Ρόλος Τμηματάρχη

- Με βάση τα υπομνήματα τα οποία κατά καιρούς έχουν κατατεθεί από το τμήμα και την διεύθυνσή του προς την πολιτική ηγεσία της Ν.Α. Χανίων, αλλά και από τις οριζόντιες προτάσεις της έρευνάς μας, το τμήμα περιβάλλοντος δεν θα πρέπει να συρρικνωθεί από την πλευρά του αριθμού των εργαζομένων σε αυτό αλλά να παραμείνει στον αριθμό επτά (7) των υφισταμένων στελεχών του. Έτσι, εκείνο που προτείνεται με βάση τα σημερινά δεδομένα, είναι η στελέχωσή του με έναν (1) επιπλέον, μόνιμο υπάλληλο. Τα αντικείμενα του περιβάλλοντος είναι απόλυτα βέβαιο ότι θα ενισχυθούν στο μέλλον τόσο από νομοθετικής όσο και ελεγκτικής πλευράς και η υπηρεσία πρέπει να είναι έτοιμη.
- Είναι το τμήμα με τους υπάλληλους οι οποίοι είναι σχετικά πιο εύκολο να βρεθούν και να προσδιοριστούν. Από διαφορετικές υπηρεσίες της Νομαρχίας, κατά καιρούς έχουν μετακινηθεί υπάλληλοι, με σκοπό την παρακολούθηση και εκπόνηση μεταπτυχιακών σπουδών ή και εργασιών στον τομέα του περιβάλλοντος, οπότε τώρα θα μπορούν να τοποθετηθούν στο τμήμα αυτό «εξοφλώντας» τις διευκολύνσεις τις οποίες τους πρόσφερε το Δημόσιο και παράλληλα να χρησιμοποιήσουν τις γνώσεις τους στο αντικείμενο αυτό. Εκτός αυτού, οι πρόσφατα εγκεκριμένες προσλήψεις της Ν.Α. Χανίων (ΦΕΚ 180/20-06-2007) προβλέπουν πρόσληψη και ενός Μηχανικού Περιβάλλοντος και αυτός θα μπορούσε να αποτελέσει το προαναφερθέν ζητούμενο στέλεχος του τμήματος.
- Η σύνθεση του τμήματος με σχετικά νέο σε ηλικία και χρόνια υπηρεσίας προσωπικό το οποίο χρειαζόταν εκπαίδευση, απαιτούσε μέχρι σήμερα η τμηματάρχης να έχει αυξημένα καθήκοντα εκπαίδευσης και παρακολούθησης του τρόπου χειρισμού των θεμάτων από τα προαναφερόμενα στελέχη. Έτσι, σήμερα έχει παγιωθεί ένας επιτελικός ρόλος της τμηματάρχου του τμήματος περιβάλλοντος ο οποίος περιλαμβάνει τα παρακάτω θέματα τα προτείνουμε στη συνέχεια της διάρθρωσης να παραμείνουν ως έχει:
 - Συζήτηση, ανάλυση, καθοδήγηση και επίλυση ερωτημάτων με το προσωπικό του τμήματος για τον τρόπο χειρισμού υποθέσεων οι παράμετροι των οποίων είναι σύνθετοι. Κοινοποίηση στο σύνολο της υπηρεσίας με σκοπό την ενιαία εφαρμογή τους.
 - Έλεγχος και υπογραφή των τελικών κειμένων–αποφάσεων των θεμάτων του τμήματος.
 - Συνεννοήσεις με το Υ.ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε. ως εποπτεύον υπουργείο αλλά και την Περιφέρεια Κρήτης για τον κοινό τρόπο χειρισμού ή αντιμετώπισης ειδικών θεμάτων–υποθέσεων.
 - Προγραμματισμός ελέγχων περιβάλλοντος μέσω του κλιμακίου ελέγχου ποιότητας περιβάλλοντος (Κ.Ε.Π.Ε.), υποστήριξη και παρακολούθηση της μετέπειτα γραμματειακής επεξεργασίας τους καθώς και καθορισμός προτεραιοτήτων ελέγχων μελετών και όρων περιβαλλοντικών επιπτώσεων σε έργα τα οποία έχουν ενταχθεί σε συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα από την Ευρωπαϊκή Ένωση έχοντας προθεσμίες.
 - Έλεγχος επίτευξης των μετρήσιμων στόχων που έχουν τεθεί στα πλαίσια της διοίκησης δια στόχων, καθώς και των καθηκόντων τα οποία παράλληλα ανατίθενται στα στελέχη.
 - Τέλος, η Τμηματάρχης ασχολείται με τον έλεγχο Μελετών Περιβαλλοντικών Όρων μεμονωμένα, εφόσον υπάρχει ανάγκη και φόρτος εργασίας, κυρίως Δημοσίων Έργων.

5.6.2. Οργανωτικές Αλλαγές – Προτάσεις στο αντικείμενο του θέματος

5.6.2.1. Ωράριο Κοινού – Ωράριο Ελέγχου

- Το ωράριο ελέγχου - κοινού ακολουθεί την φιλοσοφία η οποία είχε κατατεθεί και στα προηγούμενα τμήματα της υπηρεσίας. (Μελετών – Τοπογραφικού, Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών και Ελέγχων Κατασκευών). Ο έλεγχος της εφαρμογής του παραπάνω ωραρίου θα γίνεται από την τμηματάρχη σε συνεργασία με την Διεύθυνση της υπηρεσίας. Οι εργασίες που θα γίνονται εντός του ωραρίου ελέγχου είναι οι έλεγχοι Μ.Π.Ε., συγγραφή αποφάσεων Νομάρχη Έγκρισης Περιβαλλοντικών Όρων (Ε.Π.Ο.), εισηγήσεις για το Νομαρχιακό Συμβούλιο για Ε.Π.Ο., Χρήσεις Γης, αλληλογραφία με το Συνήγορο του Πολίτη και το Συμβούλιο της Επικρατείας για θέματα περιβαλλοντικής αδειοδότησης δραστηριοτήτων. Οι επανέλεγχοι ως προς την πληρότητα θα διεξάγονται εντός του ωραρίου κοινού. Με βάση τα παραπάνω ο αριθμός των ελέγχων (α' Έλεγχος) των Μ.Π.Ε. της Β4 κατηγορίας, ανά υπάλληλο και ανά ημέρα καθορίζεται στις τρεις (3), ενώ εάν πρόκειται για Μελέτες Α' κατηγορίας όπου απαιτείται πολύ περισσότερος χρόνος, ενδεχόμενα δύο (2) ημέρες ή και περισσότερες κατά περίπτωση όταν υπάρχουν ενστάσεις – εξώδικα κ.λπ. Ο χειρισμός θεμάτων καταγγελιών από το τμήμα θα γίνεται μετά από αυτοψία η οποία δεν θα μπορεί να πραγματοποιείται μέσα στο ωράριο κοινού ενώ και η αλληλογραφία η οποία ακολουθεί θα συντάσσεται εντός του ωραρίου ελέγχου.

5.6.2.2. Εβδομαδιαίος Έλεγχος Πληρότητας - Επείγοντος Φακέλων

- Ειδικά για το συγκεκριμένο τμήμα, προτείνουμε τον τακτικό – περιοδικό έλεγχο (εβδομαδιαίο) πληρότητας των κατατιθεμένων φακέλων ως προς το επείγον, ώστε να μην διαμαρτύρονται για καθυστέρηση οι πολίτες ή οι μελετητές που έχουν καταθέσει τον φάκελό τους ελλιπή και είναι ενταγμένοι σε χρηματοδοτικά προγράμματα. Σε μια τέτοια περίπτωση θα πρέπει ως υπηρεσία να μπορούμε να διαπιστώσουμε το επείγον του συγκεκριμένου(ων) φακέλων με σκοπό να πράξουμε ανάλογα. Σε κάθε περίπτωση πάντως το επείγον οφείλει να αναφέρεται σαφώς και στην αίτηση υποβολής της μελέτης.

5.6.2.3. Χρόνος 1ου Ελέγχου Μελετών

- Πέραν του προαναφερθέντος ελέγχου πληρότητας, αποφασίζεται ο καθορισμός του ορίου των είκοσι ενός (21) ημερών για τον πρώτο έλεγχο της υποβληθείσας μελέτης. Παράλληλα θα πρέπει να αναρτώνται τα «ραντεβού» των προς έλεγχο μελετών και όλες οι διαδικασίες ελέγχου θα λαμβάνουν χώρα, κατά πλήρη αναλογία και ταύτιση προς τις προτάσεις που έγιναν αποδεκτές και υιοθετήθηκαν πλήρως από το τμήμα έκδοσης οικοδομικών αδειών. Έτσι, η Πολεοδομία θα αρχίσει να αποκτάει κοινή πολιτική ελέγχων. Παράλληλα επισημαίνουμε ότι, ύστερα από εισήγηση των ελεγκτών και σε συνεργασία της τμηματάρχου, της Διεύθυνσης της Πολεοδομίας και του Νομάρχη, όταν υπάρχει μεγάλη απόκλιση από το καθοριζόμενο χρονικό διάστημα των (21) ημερών για τον 1^ο έλεγχο, θα αποφασίζονται τρόποι αντιμετώπισης του θέματος (ενίσχυση προσωπικού, υπερωρίες κ.λπ.) ώστε ο χρόνος για τον πρώτο έλεγχο να βρίσκεται ξανά, στα παραπάνω καθοριζόμενα όρια. Στο τελευταίο σημείο αναφερόμαστε αποκλειστικά στην εφαρμογή της μεταβατικής περιόδου του τμήματος, για την οποία γίνεται αναφορά και εν συνεχεία.

5.6.2.4. Διαδικασία Επίτευξης του Στόχου και Μεταβατική Περίοδος

- Ο ακριβής χρονικός καθορισμός της ημερομηνίας του 1ου ελέγχου είναι ένα από τα σημεία τα οποία κάνουν αναγκαία την επίλυση της υφιστάμενης κατάστασης η οποία χαρακτηρίζεται από την συσσώρευση παλαιών φακέλων χρεωμένων ανά υπάλληλο του τμήματος και οι οποίοι έχουν μείνει χωρίς έλεγχο, εξαιτίας του ότι οι εξουσιοδοτημένοι μελετητές ή και οι ιδιοκτήτες δεν έχουν ζητήσει να γίνει ραντεβού πληρότητας. Ενέργεια του τμήματος που απορρέει από την διαπίστωση αυτή, είναι η σύνταξη από κάθε υπάλληλο ελεγκτή, καταλόγου καταγραφής των Μελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων τις οποίες έχει χρεωθεί. Μετά την ολοκλήρωση των καταστάσεων ελέγχου συνολικά, κρίνεται από κοινού ότι, σε χρονικό διάστημα (4) μηνών από την έναρξη του ωραρίου κοινού, το τμήμα θα πρέπει να έχει μεταβεί πλήρως στο «καθεστώς» ελέγχου των (21) ημερών, ως ημερομηνία 1^{ου} ελέγχου για τις Μ.Π.Ε. κατηγορίας B4 καθώς και για τις Μ.Π.Ε. A2 κατηγορίας. Επίσης, για τα υπόλοιπα αντικείμενα του τμήματος (χρήσεις γης, καταγγελίες κ.λπ.) ισχύει το όριο των 21 ημερών για πρώτο έλεγχο. (Vigoda, Gadot, 2006).

5.6.3. Καθορισμός του πλαισίου λειτουργίας του Τμήματος Περιβάλλοντος

- Τομέας Οργανωτικός - Λειτουργικός

Δεδομένου ότι τα αντικείμενα που χειρίζεται το τμήμα - Μ.Π.Ε. για δραστηριότητες B4 κατηγορίας, Μ.Π.Ε. για δραστηριότητες A κατηγορίας, Π.Π.Ε., Χρήσεις Γης, Καταγγελίες -, εκ της νομοθεσίας (Νόμος 1650 ΦΕΚ 160Α/86 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει σήμερα) δεν έχουν ούτε το ίδιο χρονικό περιθώριο αλλά ούτε και την ίδια διαδικασία ελέγχου, προτείνεται για την επίτευξη του στόχου των (21) ημερών ως προς τον 1^ο έλεγχο που τέθηκε πιο πάνω, η κατανομή των εργασίμων ημερών στα εργασιακά αντικείμενα όπως παρατίθεται:

- Δύο (2) ημέρες ανά εβδομάδα έλεγχος μελετών B4 κατηγορίας (αρμοδιότητας Νομάρχη).
- Δύο (2) ημέρες ανά εβδομάδα έλεγχος μελετών A2 κατηγορίας ή έλεγχο μελετών Π.Π.Ε. (αρμοδιότητας Γ.Γ. Περιφέρειας).
- Μία (1) ημέρα προγραμματισμός αυτοψιών και συμμετοχής του τμήματος σε επιτροπές.

Για τον καθορισμό της σειράς του ελέγχου των μελετών θα τηρείται η σειρά του αριθμού πρωτοκόλλου της ομοειδούς κατηγορίας μελετών (B4, A2, Π.Π.Ε.). Ευνόητο είναι ότι θα υπάρχει ευελιξία και κατά συνέπεια δυνατότητα αλλαγής της παραπάνω κατανομής ανά κατηγορία και ελεγκτή, σε διαστήματα κατά τα οποία δεν υπάρχει ελεγκτικό αντικείμενο σε κάποιες κατηγορίες π.χ. εάν δεν υφίστανται εκκρεμούσες μελέτες της κατηγορίας A2, τότε οι έλεγχοι για τις μελέτες A4, θα μπορούν να γίνονται σε τέσσερις (4) ημέρες ανά εβδομάδα.

Οι αυτοψίες του τμήματος περιβάλλοντος είναι εξαιρετικά σημαντικές λόγω του ότι οι συνέπειες των αυθαιρεσιών είναι συχνά καταστροφικές για το περιβάλλον όσο και μη αναστρέψιμες. Για το λόγο αυτό θα γίνονται με προτεραιότητα εκτός ωραρίου κοινού, αλλά εκεί όπου είναι αναγκαίες, θα πραγματοποιούνται ακόμη και κατά τη διάρκεια του ωραρίου κοινού μετά από συνεννόηση όμως με την τμηματάρχη, και υπό την προϋπόθεση ότι θα παραμένει στο τμήμα επαρκής αριθμός υπαλλήλων, για την εξυπηρέτηση του κοινού.

- Τομέας Διοικητικός

Η σειρά των ενεργειών που θα πρέπει να τηρείται – ελέγχεται από το τμήμα με την εισαγωγή αιτήματος για την έγκριση Μελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων, είναι η κάτωθι:

- **Υποβολή αιτήματος έγκρισης περιβαλλοντικών όρων με ταυτόχρονη κατάθεση της σχετικής μελέτης.** Υποχρεωτικά θα πρέπει να αναγράφονται στην αίτηση τα στοιχεία επικοινωνίας του ιδιοκτήτη εργοδότη (διεύθυνση κατοικίας, κινητό και σταθερό τηλέφωνο, τηλέφωνο εργασίας, κ.λπ.) ώστε να μπορεί το τμήμα, να επικοινωνεί μαζί του.
- **Χρέωση της αίτησης.** Η χρέωση της αίτησης έγκρισης περιβαλλοντικών όρων – επιπτώσεων πρέπει να γίνεται από την τμηματάρχη ή τον αντικαταστάτη της, προς το κατάλληλο στέλεχος, λαμβάνοντας υπόψη το είδος του έργου ή της δραστηριότητας, το γνωστικό αντικείμενο του υπαλλήλου, καθώς και τον τρέχοντα φόρτο εργασίας, του ιδίου αλλά και της υπηρεσίας. Κυκλικές χρεώσεις στο τμήμα αυτό δεν είναι ακόμα αναγκαίες αλλά θα τηρηθεί μια ελεγχόμενη πολιτική ισότητας χρεώσεων μέσα στο χρόνο.
- **Τήρηση προτεραιότητας και χρονοδιάγραμμα 1ου ελέγχου.** Ο εντεταλμένος υπάλληλος για τον έλεγχο της εκάστοτε μελέτης είναι υποχρεωμένος να τηρεί τη σειρά προτεραιότητας που ορίζεται από τον αριθμό πρωτοκόλλου των αιτήσεων ανά κατηγορία μελέτης και υπεύθυνος να πραγματοποιεί τον 1ο έλεγχο του φακέλου το πολύ σε τρεις (3) εβδομάδες ή (21) ημερολογιακές ημέρες, όπως έχει ήδη λεχθεί και παραπάνω.

Ο ίδιος υπάλληλος – όπως και κάθε άλλος - κάθε Παρασκευή θα ανακοινώνει σε πίνακα ανακοινώσεων της υπηρεσίας το πρόγραμμα ελέγχου για τις επόμενες τρεις (3) εβδομάδες για κάθε μέρα με βάση τη σειρά προτεραιότητας. Γίνεται κατανοητό από τα παραπάνω ότι στο εν λόγω πρόγραμμα θα περιλαμβάνονται και οι άδειες οι οποίες έχουν πρωτοκολληθεί εντός της ίδια εβδομάδας. Έτσι, ο μελετητής μηχανικός θα μπορεί να γνωρίζει την ακριβή ημέρα ελέγχου της αδειάς του με το τέλος της εβδομάδας στην οποία έγινε η πρωτοκόλληση. Η λίστα ραντεβού εν συνεχεία θα αναρτάται στην Ιστοσελίδα.

Είναι προφανές ότι σε περίπτωση ύπαρξης ελλείψεων δικαιολογητικών ή εγκρίσεων οι οποίες δεν επιτρέπουν τον περαιτέρω έλεγχο του φακέλου, η σειρά προτεραιότητας αυτού θα καθορίζεται πλέον από τον πρωτόκολλο εισαγωγής των συμπληρωματικών στοιχείων και παράλληλα στη συνέχεια, επανακαθορίζεται το διάστημα των (21) ημερών.

- **Ακριβής χρονικός προσδιορισμός ραντεβού.** Είναι ένα από τα σημεία τα οποία κάνουν αναγκαία την επίλυση του θέματος του 1^{ου} ελέγχου των υπαρχόντων μελετών. Εάν και εφόσον δεν λυθεί το τρέχον πρόβλημα των μη ελεγμένων μελετών δεν θα γίνει δυνατόν να υπάρξει ακριβής καθορισμός ραντεβού με τους μελετητές. Η παρουσία του μελετητή κατά τον πρώτο έλεγχο είναι ιδιαίτερα χρήσιμη και για το λόγο αυτό η τήρηση της ακρίβειας στον χρόνο του ραντεβού είναι σημαντική και για τις δύο πλευρές. Κανόνα δεοντολογίας αποτελεί το να μη γίνεται μετάθεση της ημέρας ελέγχου εκτός ανωτέρας βίας. Σε όλες τις άλλες περιπτώσεις θα πρέπει οι όποιες καθυστερήσεις να αποσβένονται εντός της ημέρας ή μέσα στο ωράριο κοινού ή τέλος να αντιμετωπίζονται με κατ' εξαίρεση τοποθέτηση λιγότερων των τριών ραντεβού μέσα στην επόμενη ημέρα. Τέλος, σε κάθε περίπτωση που το πρόγραμμα ελέγχου πρέπει να αλλαχθεί, οι μελετητές πρέπει να ειδοποιούνται το λιγότερο μία (1) ημέρα πριν από την καθορισμένη ημέρα του ραντεβού. Για το λόγο αυτό η υπηρεσία, πρέπει να διαθέτει και τα κινητά τους τηλέφωνα.

- **Μετά τον 1ο έλεγχο** συμπληρώνεται το φύλλο ελέγχου με τις όποιες ελλείψεις της μελέτης και ενδεχόμενα εάν υπάρχει ωριμότητα της μελέτης και απαιτείται κατά την κρίση του ελεγκτή, προγραμματίζεται αυτοψία. Επίσης, όπως και στο τμήμα έκδοσης οικοδομικών αδειών, η υπηρεσία διατηρεί το δικαίωμα και την επιλογή αποστολής του φύλλου ελέγχου στον ιδιοκτήτη εάν θεωρεί ότι αυτό θα είναι απαραίτητο, συνήθως στις περιπτώσεις που φαίνεται ότι ο μελετητής λειτουργεί αυθαίρετα. Για το λόγο αυτό στην κατάθεση του φακέλου θα πρέπει να είναι οπωσδήποτε καταγεγραμμένα τα τρέχοντα προσωπικά στοιχεία του ιδιοκτήτη (τρέχουσα κατοικία, σταθερό, κινητό τηλέφωνο κ.λπ.).
- **Μετά την συμπλήρωση του φακέλου** και την ενδεχόμενη αυτοψία στη δραστηριότητα συντάσσεται από την υπηρεσία κείμενο που αποτελεί την απόφαση Νομάρχη. έγκρισης των περιβαλλοντικών όρων, αρμοδιότητα την οποία διατηρεί ο Νομάρχης για υπογραφή.
- **Ο Επανέλεγχος της Μελέτης Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων ή Όρων** θα γίνεται με βάση τη σειρά προτεραιότητας πρωτοκόλλου και κατά τη διάρκεια ισχύος του ωραρίου κοινού.
- **Μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου και την συμπλήρωση του φακέλου της Μελέτης Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων** η σειρά την οποία θα τηρεί ο κάθε ελεγκτής για τη σύνταξη της απόφασης έγκρισης περιβαλλοντικών όρων είναι η σειρά που καθορίζεται από τον αριθμό πρωτοκόλλου εισαγωγής των τελικών συμπληρωματικών στοιχείων με εξαίρεση τις υποθέσεις που υπάγονται αποδεδειγμένα - με τεκμηριωμένη αναφορά στην αίτηση - σε χρηματοδοτικά προγράμματα, οι οποίες και προηγούνται, έναντι των λοιπών.

5.6.3.1. Ενίσχυση Ελέγχων του Τμήματος

- Προτείνουμε να μελετηθεί μια προσεκτική ενίσχυση των δραστηριοτήτων του τμήματος προς τον έλεγχο τήρησης των περιβαλλοντικών όρων γεγονός που θα υπό-βοηθηθεί και από την πρότασή στελέχωσής του, αλλά κυρίως θα βοηθήσει πολύ στον σεβασμό του περιβάλλοντος από μια άλλη σκοπιά, του ελέγχου και των τυχόν οικονομικών κυρώσεων.

Η παραπάνω πρόταση είναι εφικτή με την υλοποίηση της τεχνικής στελέχωσης του τμήματος με ένα (1) επιπλέον μόνιμο υπάλληλο και την παράλληλη αύξηση των ημερών απασχόλησης της υπαλλήλου, η οποία προέρχεται από την Διεύθυνση Προγραμματισμού η οποία έχει ορισθεί με απόφαση του Νομάρχη να πραγματοποιεί την γραμματειακή υποστήριξη, του Κλιμακίου Ελέγχου Ποιότητας Περιβάλλοντος (Κ.Ε.Π.ΠΕ.).

5.6.3.2. Αύξηση χώρου Ελέγχου

- Με βάση το γεγονός ότι σήμερα οι έξι (6) εργαζόμενοι του τμήματος βρίσκονται σε ένα ενιαίο χώρο εργασίας 27,00 μ², κορεσμένο από πλευράς χωρητικότητας, απαιτείται εξεύρεση συμπληρωματικού χώρου για το Τμήμα Περιβάλλοντος. Η εξεύρεση αυτή προτείνεται να γίνει με την πρόσληψη νέου υπαλλήλου, σε συνεργασία με την διεύθυνση της πολεοδομίας η οποία πρέπει να επανεξετάσει τα δεδομένα χωροθέτησης και κατανομής όλων των τμημάτων της . Όσον αφορά στο χώρο εργασίας συλλογικών οργάνων όπως είναι το Κ.Ε.Π.ΠΕ., λόγω έλλειψης ανάλογου χώρου, σταθερά μετά από συνεννόηση με το γραφείο Νομάρχη χρησιμοποιείται η αίθουσα συσκέψεων της Ν.Α.Χ. Τα παραπάνω ισχύουν και για την περίπτωση της μεταστέγασης της υπηρεσίας της πολεοδομίας σε νέες εγκαταστάσεις, όπως έχει αναφερθεί και στις οριζόντιες προτάσεις.

5.6.3.3. Εξοπλισμός Τμήματος σε Η/Υ και περιφερειακά – e-Πολοδομία

- **Αναμονή για τα Ο.Π.Σ.Ν.Α.** Παρότι διαπιστώθηκε η έλλειψη σύγχρονων υπολογιστικών συστημάτων δεν παρατηρήθηκε κάποια αποφασιστική μείωση της παραγωγικότητας εξαιτίας της έλλειψής τους. Τα σχετικά πεπαλαιωμένα υπολογιστικά συστήματα του τμήματος, με δεδομένο ότι προς το παρόν δουλεύουν μόνο εργαλεία γραφείου (Word, Excel) δεν αντιμετωπίζουν ιδιαίτερα προβλήματα κορεσμού. Με δεδομένο όμως το γεγονός ότι τα Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων υλοποιούνται ήδη και η e-Πολοδομία ίσως δημιουργήσει την ανάγκη πιο αναβαθμισμένων - ισχυρών συστημάτων, οι απαιτήσεις του τμήματος περιβάλλοντος θα ικανοποιηθούν πλήρως τουλάχιστον όσον αφορά σε υλικοτεχνική υποδομή (Hardware).

Στο τμήμα περιβάλλοντος ήδη εφαρμόζεται η “διοίκηση δια στόχων” με καθορισμένους από τα ίδια τα στελέχη του δείκτες αποδοτικότητας οι οποίοι προσανατολίζονται προς την μέτρηση των μελετών που διεκπεραιώνονται από το τμήμα ανά κατηγορία, το μέσο χρόνο 1^{ου} ελέγχου αυτών και το ύψος των προστίμων τα οποία επιβάλλονται για περιβαλλοντικές αυθαιρεσίες. Τέλος, υπάρχουν ειδικά παραδοτέα λογισμικά τα οποία προέρχονται από την εφαρμογή της 2^{ης} φάσης της e-Πολοδομία και τα οποία σε συνδυασμό με το Γραφείο G.I.S. της Ν.Α. Χανίων θα χαρτογραφήσουν πλήρως το σύνολο των περιοχών του Νομού, είτε είναι προστατευόμενες είτε όχι (Thomas and Streib, 2003).

5.6.3.4. Τεχνικά Θέματα – Υπογραφές σε Σχέδια Μ.Π.Ε. - Ελαιοδεξαμενές

- **Διαχείριση Αποβλήτων Ελαιουργείων.** Όσον αφορά στην διαχείριση αποβλήτων των ελαιουργείων, απαιτείται το Τμήμα Περιβάλλοντος να εξετάζει και να προχωρά την αδειοδότηση νέων μεθόδων διαχείρισης αποβλήτων ελαιουργείων που εφαρμόζουν προγράμματα διαχείρισης αποβλήτων σε συνεργασία με πιστοποιημένα ιδρύματα όπως το Μ.Α.Ι.Χ., το Πολυτεχνείο Κρήτης κ.λπ. Το πρόβλημα είναι μεγάλο και αποτελεί αντικείμενο πολύ σοβαρής μελέτης, πάντως είναι δεδομένο ότι προβλήματα όπως η ρύπανση ποταμών ή ρυακιών από απόβλητα ελαιουργείων και η δυσσομία η οποία αναβλύζει από τις ελαιοεξατμισοδεξαμενές θα πρέπει να εκλείψουν από το Νομό Χανίων.
- **Υπογραφές σχεδίων Μελετών Περιβαλλοντικών επιπτώσεων.** Πρέπει να υπάρχει ενιαία αντιμετώπιση με τα ισχύοντα στις οικοδομικές άδειες. Οπωσδήποτε όμως στα σχέδια των Μ.Π.Ε. για οχλούσες δραστηριότητες που η θέση της εγκατάστασης είναι καθοριστικής σημασίας (απόσταση από όρια οικισμού, σχεδίου πόλεως κ.λπ.) τότε τα συνοδευτικά σχέδια που δείχνουν τη θέση αυτή πρέπει να είναι υπογεγραμμένα από ειδικότητες που έχουν τα ανάλογα νομοθετικά κατοχυρωμένα επαγγελματικά δικαιώματα. Είναι επίσης τεράστιο θέμα γιατί οι μελετητές περιβαλλοντολόγοι δεν έχουν επαγγελματικά δικαιώματα, οπότε, δεν μπορούν να υπογράψουν τα δικά τους τα σχέδια.
- **Στήριξη από το Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος.** Προτείνουμε την ισχυροποίηση των ήδη υφισταμένων «δεσμών» επικοινωνίας με το συμβουλευτικό όργανο της πολιτείας – Τ.Ε.Ε. - το οποίο θα πρέπει να πραγματευτεί από κοινού με το τμήμα, θέματα όπως η ενημέρωση των μελών του, η βελτίωση του τρόπου σύνταξης και παρουσίασης των Μελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων και η διοργάνωση των απαραίτητων σεμιναρίων.

5.7. Γραφείο Γραμματείας – Προτάσεις

5.7.1. Γενικές και Ειδικές Προτάσεις Στελέχωσης Γραφείου Γραμματείας

5.7.1.1. Αλλαγή Οργανισμού της Ν.Α.Χ. Μετατροπή του Γραφείου σε Τμήμα Γραμματείας

Η πρώτη και βασική πρόταση για το Γραφείο είναι ότι θα πρέπει να γίνει Τμήμα και αυτό θα προβλεφθεί στην επόμενη αλλαγή του Οργανισμού της Ν.Α. Χανίων. Πέραν αυτού, στη φάση των διαπιστώσεων παρατηρήσαμε αρκετά καλή στελέχωση του γραφείου αλλά όχι και ανάλογη απόδοση. Για το λόγο αυτό θα προτείνουμε σειρά αντικαταστάσεων οι οποίες θα έχουν επακριβώς τα αντίθετα, θετικά αποτελέσματα. Ανάλογο και ισόρροπο προσωπικό και την ίδια στιγμή, αύξηση της παραγωγικότητας. Η Πολεοδομία είναι μια υπηρεσία η οποία «διαχειρίζεται» κοινό και αυτό από μόνο του προσδιορίζει τη δυσκολία, την ένταση και τις δεξιότητες που πρέπει να έχουν οι εργαζόμενοι σε αυτήν. Με άξονα το παραπάνω οι προτάσεις μας θα έχουν σαν στόχο την έλευση των καλύτερων διοικητικών για το συγκεκριμένο γραφείο έστω κι αν αυτό έχει σαν αποτέλεσμα τη δυσφορία των υπαρχόντων.

5.7.1.2. Ύπαρξη Υπεύθυνου του Γραφείου Γραμματείας

Θα πρέπει να εφαρμοσθεί το συντομότερο ο θεσμός του εσωτερικού υπεύθυνου της γραμματείας ο οποίος θα αναφέρεται στην ηγεσία της υπηρεσίας, ακριβώς με τον ίδιο τρόπο με τον οποίο κάθε τμηματάρχης αναφέρεται σε αυτήν. Η εν λόγω θέσπιση έχει ήδη γίνει με απόφαση της ηγεσίας της υπηρεσίας, έτσι ώστε να είναι δυνατή η συνολική κατεύθυνση του γραφείου. Εξυπακούεται ότι η ηγεσία και οι τμηματάρχες πρέπει να υποστηρίξουν αυτή τη μη θεσμοθετημένη θέση ώστε να επιτευχθούν τα καλύτερα αποτελέσματα και φυσικά μέχρι όπως αναφέραμε, να γίνει το γραφείο γραμματείας, τμήμα.

5.7.1.3. Γραμματειακή Στήριξη των Τμημάτων της Διεύθυνσης Πολεοδομίας

Η ύπαρξη γραμματειακής υποστήριξης σε κάθε τμήμα της Πολεοδομίας είναι αυτονόητα απαραίτητη. Το μόνο τμήμα το οποίο σήμερα διαθέτει την ανάλογη αυτοτελή υποστήριξη είναι αυτό της έκδοσης οικοδομικών αδειών και σε αυτό το σημείο τα αποτελέσματα είναι κάτι παραπάνω από προφανή όσο και θετικά. Το ίδιο ισχύει και για την Ε.Π.Α.Ε. Όπως προκύπτει και από τις προτάσεις των υπολοίπων τμημάτων της υπηρεσίας, προτείνεται ο μόνιμος ορισμός υπαλλήλων από το εν λόγω γραφείο για τη γραμματεία και τη στήριξη των τμημάτων (αλληλογραφία, διεκπεραίωση, κωδικοποίηση αρχείου αλλά και νομοθεσίας κ.λπ.)

5.7.1.4. Γραμματεία Διεύθυνσης Πολεοδομίας

Η πρόταση στο σημείο αυτό είναι η ανάθεση της κατ' αποκλειστικότητα γραμματειακής υποστήριξης της Διεύθυνσης της Πολεοδομίας σε κάποιον διοικητικό υπάλληλο, καθήκον το οποίο θα εκτελείται κατά προτεραιότητα, αλλά παράλληλα με τα άλλα καθήκοντα του προαναφερθέντος. Η προστασία και η ανάδειξη του επιτελικού ρόλου της διεύθυνσης αποτελεί σοβαρό κίνητρο, παρόλο που το παραπάνω ανήκει απόλυτα στην δικαιοδοσία της.

5.7.1.5. Κλητήρας Γραμματείας

Προτείνουμε την πρόσληψη, την μετακίνηση ή τον μετασχηματισμό ενός τέτοιου υπαλλήλου απαραίτητου για εξωτερικές εργασίες, για να κλειδώνει την υπηρεσία μετά το ωράριο - όταν «κινδυνεύουν» και οι φάκελοι - και να την ανοίγει πριν από αυτό, να απομακρύνει πολίτες που παραφέρονται και γενικά να βοηθάει στην εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας. Σε μια υπηρεσία η οποία έχουν μεγαλύτερο αριθμό εισερχομένων και εξερχομένων από το σύνολο όλων των άλλων υπηρεσιών της Ν.Α.Χ. είναι απολύτως εύλογο.

5.7.1.6. Πληρότητα Φακέλων Μελετών για την Έκδοση Οικοδομικής Αδείας.

Έλεγχος σημάτων και Ελάχιστης Αμοιβής

Προτείνουμε τον ορισμό δύο (2) έμπειρων υπαλλήλων του τμήματος για τον έλεγχο της πληρότητας των φακέλων και την ύπαρξη καταγγελίας στο όνομα του ιδιοκτήτη, σύμφωνα με το Π.Δ. της 8/7/93 ΦΕΚ 795Δ. Επίσης όπως φαίνεται και στις οριζόντιες προτάσεις, αυτοί πρέπει να είναι σαφώς ορισμένοι και οι αντικαταστάτες τους οι οποίοι θα πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι ώστε σε περίπτωση αδείας να γίνεται άμεση αναπλήρωσή τους δεδομένου ότι χωρίς τους παραπάνω ελέγχους, δεν είναι δυνατή η πρωτοκόλληση φακέλων.

5.7.1.7. Διεκπεραίωση Φακέλων Οικοδομικών Αδειών

Σύμφωνα και με τα παραπάνω θα πρέπει να ορισθούν οι απαραίτητοι υπάλληλοι του τμήματος και οι αντικαταστάτες τους για την διεκπεραίωση των εκδοθέντων Οικοδομικών Αδειών. Μια συνολική ημερήσια διάταξη για την γραμματειακή υποστήριξη απαιτείται στα πλαίσια οργάνωσης του γραφείου γραμματείας ανεξάρτητα από το αν θα γίνει τμήμα, ή όχι.

5.7.1.8. Μισθοδοσία Υπηρεσίας - Αναλώσιμα

Παρόλο που η πρόταση της μελέτης είναι η υπηρεσία να εξυπηρετείται μισθοδοτικά από την κεντρική μισθοδοσία της Ν.Α. μέχρι τότε θα πρέπει να υπάρχει διοικητικός υπάλληλος επιφορτισμένος με τις μισθοδοτικές καταστάσεις, αλλά και τις προμήθειες των αναλωσίμων.

5.7.2. Οργανωτικές Αλλαγές – Προτάσεις στο αντικείμενο του θέματος

5.7.2.1. Ωράριο Κοινού – Ωράριο Ελέγχου – Στήριξη από την Γραμματεία

- Το γραφείο γραμματείας θα είναι εκείνο το οποίο θα πρέπει να στηρίζει ουσιαστικά το θεσμό του ωραρίου ελέγχου και ωραρίου κοινού. Συγκεκριμένα, θα ορισθούν δύο (2) υπάλληλοι του οι οποίοι θα έχουν - ή θα αποκτήσουν - εμπειρία και γνώση στο αντικείμενο και έχοντας τις κατάλληλες επικοινωνιακές δεξιότητες θα δίνουν πληροφορίες στους πολίτες – πελάτες σχετικά με τον τρόπο επίλυσης των αιτημάτων τους, παρέχοντάς τους αν χρειάζεται τα κατάλληλα υποδείγματα αιτήσεων και τις λίστες με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, για την διεκπεραίωση των θεμάτων τους. (Νδου, 2004). Μετά τη διάρκεια του ωραρίου κοινού οι εν λόγω υπάλληλοι θα επιστρέφουν στα τμήματά τους και τις προκαθορισμένες θέσεις τους ενώ θα παραμένει στο χώρο υποδοχής ένας υπάλληλος που θα χειρίζεται το τηλεφωνικό κέντρο, θα συνεχίζει να δίνει πληροφορίες στους πολίτες και θα προέρχεται από το μόνιμο ή και το έκτακτο προσωπικό.

- **Μηχανογράφηση και Εξοπλισμός.** Διαπιστώσαμε την έλλειψη ακόμα και σε επίπεδο Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου. Παρόλα αυτά θα ακολουθήσουμε την ίδια φιλοσοφία με τα άλλα τμήματα. Τα Ο.Π.Σ.Ν.Α. μεριμνούν για τα παραπάνω. Απλά το τμήμα θα χρειαστεί τη στήριξή μας, ειδικά κατά τη διάρκεια της «παράλληλης εφαρμογής» και μέχρι τη μετάβαση στη νέα περίοδο με το ανάλογο Software αλλά και τον απαιτούμενο εξοπλισμό. Απαραίτητη στο σημείο αυτό είναι και η πρόσληψη ενός διοικητικού υπαλλήλου με μεγάλη «μηχανογραφική» άνεση και εμπειρία, για την πλήρη εναρμόνιση.

Με δεδομένη την θετική επίδραση της τεχνολογίας της πληροφορικής στην αποτελεσματικότερη διοίκηση (Pirannejad, 2011) έχουμε πολλές καλές πρακτικές από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που θα θέλαμε να υλοποιήσουμε και σε αυτό το διοικητικό τμήμα, της γραμματείας της Πολεοδομίας. Μια από αυτές τις πρακτικές προβλέπει ένα info kiosk που θα μπορεί με απλό τρόπο να μεταφέρει προς τους αρμόδιους υπαλλήλους αιτήματα αγοράς αναλωσίμων, εκτός έδρας μετακινήσεων, κανονικών αδειών κ.λπ. αιτήματα τα οποία θα μεταφέρονται με απλό τρόπο προς τους προϊσταμένους και εφόσον εγκριθούν θα δομούνται τα ανάλογα έγγραφα που θα είναι πρότυπα, χωρίς να απασχολείται ώρες άνευ λόγου - όπως γίνονταν παλιά - η γραμματεία.

- **Εκπαίδευση και Δεοντολογική Συμπεριφορά.** Αφορά τα θέματα της εσωτερικής και εξωτερικής εκπαίδευσης. Η εξωτερική αφορά στην απόφαση για το εν λόγω τμήμα να «εκπαιδεύονται» οι υπάλληλοί του ώστε να μπορούν να αντεπεξέλθουν σε θέματα όπως προγράμματα αυτοματισμού γραφείου και παράλληλα η εσωτερική εκπαίδευση, αφορά τον κώδικα δεοντολογίας και συμπεριφοράς που πρέπει να ακολουθείται ειδικά κατά την επικοινωνία παρόντος του πελάτη – πολίτη, γεγονός για το οποίο πρέπει σε κάθε περίπτωση να μεριμνά αναλόγως η ηγεσία προσωπικά, πράγμα που δεν γίνεται ως τώρα.
- **Αντικαταστάτες Υπάλληλοι (backup).** Αποφασίζεται από κοινού με την ηγεσία και το προσωπικό, όπως εφαρμοστεί σύστημα κυκλικής εκπαίδευσης ώστε κάθε υπάλληλος κάθε γραφείου να μπορεί κάθε στιγμή να αντικατασταθεί από κάποιον άλλον (rotation). Στις όποιες περιπτώσεις δεν υπάρχει τέτοια μέριμνα το αποτέλεσμα είναι το «σύστημα» να καταρρέει σε πιθανή απουσία, γεγονός που κάνει το συγκεκριμένο θέμα απαραίτητο.
- **Συγκέντρωση Υπηρεσίας.** Οι δομές με τις κλειστές πόρτες γενικά μας προκαλούν μια «διοικητική και οργανωτική δυσθυμία» αλλά στη συγκεκριμένη περίπτωση του Γραφείου Γραμματείας το πράγμα έχει παραγίνει χωρίς να ευθύνονται οι υπάλληλοι. Σε άλλο χώρο γίνεται η πρωτοκόλληση των εγγράφων και των Οικοδομικών Αδειών, σε άλλο η χρέωση, σε άλλο ο έλεγχος πληρότητας, σε άλλο ο έλεγχος των φορολογικών, σε άλλο η διεκπεραίωση. Η πρότασή μας είναι να ανακατανεμηθεί η υπηρεσία και το Γραφείο ή το μετέπειτα Τμήμα Γραμματείας να απλωθεί σε ένα ενιαίο χώρο. Έτσι, η πρωτοκόλληση, η πληρότητα, ο έλεγχος και η διεκπεραίωση να γίνεται στον ίδιο χώρο. Ευκολία για τον πολίτη αλλά και συνολικοποίηση των ανθρωπίνων πόρων του Τμήματος. Με τον τρόπο αυτό όλοι θα μπορούν να αντικαταστήσουν τους πάντες, το Τμήμα θα ελέγχεται πολύ πιο εύκολα, και δεν θα παρατηρούνται πλέον τα φαινόμενα να μη βρίσκεται ένας υπάλληλος να κάνει ένα ακριβές αντίγραφο εξαιτίας της τοποθέτησής τους σε διαφορετικά γραφεία. Δεν θα το ξέρει, αλλά η Γραμματεία θα αποκτήσει «δομή Google».

5.8. Μεθοδολογία εφαρμογής των προτάσεων για τον λοιπό Δημόσιο Τομέα

Ολοκληρώνοντας το τμήμα αυτό του Οδηγού Εφαρμογής, θα επιχειρήσουμε μια γενίκευση των προτάσεών μας, με σκοπό να παραθέσουμε μια μεθοδολογία η οποία θα μπορούσε να ακολουθηθεί σε όλο το Δημόσιο Τομέα με σκοπό την οργανωτική του «θωράκιση» με βάση κατά κύριο λόγο την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τα «εργαλεία» τα οποία προτείνει. Παράλληλα η μεθοδολογία αυτή θα στοχεύει, τόσο στην μείωση ή εξάλειψη των φαινομένων της διαφθοράς, όσο και στη βέλτιστη εξυπηρέτηση των ωφελούμενων πολιτών.

Η μεθοδολογία αυτή θα αφορά βασικά στις οριζόντιες δράσεις, τις προτάσεις δηλαδή που αφορούν όλο το δημόσιο τομέα αφού οι κάθετες δράσεις έχουν σχέση με τις ιδιαιτερότητες κάθε οργανισμού και θα ήταν μάλλον άστοχο να δοθούν «από μακριά». Αυτές, θα πρέπει να μελετηθούν διεξοδικά από την διοίκηση κάθε οργανισμού αφού από μόνες τους δεν αρκούν για μια οργανωτική βελτιστοποίηση όπως άλλωστε δεν αρκούν από μόνες τους και οι οριζόντιες αποφάσεις. Η μονοδιάστατη λήψη των τελευταίων εξάλλου έχει οδηγήσει τον δημόσιο τομέα και την κοινωνία εν γένει σε αδιέξοδο την τελευταία «μνημονιακή» περίοδο.

• Εξασφάλιση Μηχανογραφικής Επάρκειας σε Υλικό & Λογισμικό – Μείωση Γραφειοκρατίας

Είναι βέβαιο ότι ο «επόμενος» Δημόσιος Υπάλληλος πρέπει να ξεκινήσει με αυτά τα εφόδια. Εξαιρετικά περιορισμένος πλέον σε αριθμό, θα πρέπει να αυξήσει την παραγωγικότητά του. Εδώ «κρύβεται» μια σοβαρή ευθύνη των στελεχών του δημοσίου τομέα οι οποίοι για χρόνια διακήρυτταν με ρητά του στυλ «όσα λιγότερα ξέρεις τόσο καλύτερα». Την παραπάνω αυτονόητη αλλά και επιβεβλημένη ενέργεια, θα πρέπει να συνοδεύσουν πλήρεις μελέτες εφαρμογής με σκοπό, την βέλτιστη εφαρμογή τους σε κάθε δημόσιο οργανισμό, στοχεύοντας στην παράλληλη επίτευξη μιας σειράς πλεονεκτημάτων:

- Ταυτόχρονη απλούστευση των διαδικασιών και ως εκ τούτου μείωση της υφιστάμενης γραφειοκρατίας. Δεν θα ήταν δόκιμο σε ένα σύγχρονο μηχανογραφικό σύστημα να αναπαράχθαι το ίδιο βαρύ γραφειοκρατικό δεδομένο που ίσχυε πριν την εφαρμογή του. Πρέπει να καθαρθεί όσο είναι το δυνατό. Η ηλεκτρονική κυβέρνηση έχει αποτύχει - εν μέρει ή συνολικά - στις περιπτώσεις που συγκρούεται με «παραδοσιακές λογικές».
- Απαραίτητα στοιχεία σε τέτοιου είδους διαδικασίες οι διοικητικές εφαρμογές. Πρωτόκολλο, προμήθειες, μισθοδοσία, θέματα προσωπικού, όλα πρέπει να γίνονται με αποτελεσματικό και διαφανή τρόπο. Από τις εκτός έδρας μετακινήσεις έως την αγορά toner, τα στοιχεία να τίθενται «υπό το φως του ηλίου». Έτσι, το κράτος θα λογοδοτεί, ο υπάλληλος θα είναι πιο αποτελεσματικός και ο πελάτης, ικανοποιημένος.
- Κοινός σχεδιασμός, συμβόλαιο συντήρησης, ανατροφοδότηση 360° και συνεχής βελτίωση, συνέχεια και συνέπεια των αποφάσεων της πολιτείας, όλα είναι απαραίτητα στοιχεία για ένα ενιαίο δημόσιο μηχανογραφικό σύστημα το οποίο θα εξασφαλίζει διαφάνεια, ευκολία χρήσης - και ως εκ τούτου μετακίνησης του υπαλλήλου - και οικονομίες κλίμακας συνθέτουν τις υποστηρικτικές ενέργειες της μηχανογραφικής επάρκειας. Ακόμα και η πιο απλή διαδικασία μοριοδότησης – π.χ. υποψήφιοι μεταπτυχιακοί φοιτητές – θα πρέπει να διαθέτει τα παραπάνω στοιχεία για να εξασφαλίζεται τόσο η διοικητική διαφάνεια, όσο και η ικανοποίηση του πελάτη.

• Δημιουργία Ιστοσελίδων

Θα έπρεπε ήδη να αποτελούν τις «πύλες εισόδου» του κοινού σε κάθε δημόσια υπηρεσία της χώρας και όχι μόνο όταν θέλουμε να εισπράξουμε τα τέλη κυκλοφορίας χωρίς συμφόρηση. Υπάρχουν χιλιάδες δημόσιες διεργασίες και διαδικασίες που πρέπει να αυτοματοποιηθούν χάριν της σχέσης πολίτη – κράτους. Οι αιτήσεις και κάθε άλλο έγγραφο υλικό πρέπει να κατ' ουσία να καταργηθούν. Κάθε έντυπο που υφίσταται πρέπει να αντικατασταθεί από ηλεκτρονικές φόρμες. Με τον τρόπο αυτό, ο Αμαζόνιος ίσως γλιτώσει για μερικά χρόνια ακόμα. Στο σημείο αυτό ο πολίτης προηγείται του κράτους και αυτό αποτελεί κοινωνικό παράδοξο. Δεν είναι δυνατόν να απαιτεί ηλεκτρονικό τρόπο διεκπεραίωσης των συναλλαγών του και αυτό να μην υλοποιείται αποτελεσματικά, όταν ως τώρα, σε κάθε δημοτικό ή περιφερειακό συμβούλιο καταναλώνεται ένας τόνος χαρτιού.

- Οι ιστοσελίδες δεν διαφέρουν σε μηχανογραφικό επίπεδο από τις άλλες εφαρμογές, έχουν εντούτοις ένα πολύ σοβαρό ρόλο, την επικοινωνία με τον πολίτη. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να περιλαμβάνουν όλα τα παραπάνω χαρακτηριστικά αλλά και πληροφορίες που αφορούν τους ωφελούμενους, είτε σε νομοθετικό, είτε σε λειτουργικό επίπεδο. Εγκύκλιοι και νέες διατάξεις, ειδήσεις που αφορούν τον κλάδο, απαραίτητες ανακοινώσεις, έκτακτες απουσίες, άδειες προσωπικού, όλα συμβάλλουν σε μια επικοινωνία κράτους και πολίτη με στόχους διαφάνεια και αποτελεσματικότητα.
- Όλα τα παραπάνω κάνουν προφανείς τους λόγους για τους οποίους η δημόσια διοίκηση καθίσταται έτσι διαφανής και ο πολίτης ικανοποιημένος. Όσοι έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση κερδίζουν σε χρόνο και παραγωγικότητα, ενώ όσοι δε μπορούν να βρουν μπροστά τους μια υπηρεσία η οποία θα έχει περισσότερο χρόνο και - ενδεχομένως -, διάθεση ποιοτικής εξυπηρέτησης τους.

• Υιοθέτηση Συστημάτων Ολικής Ποιότητας

Αποτελούν ως ενέργειες, την πιο έμπρακτη απόδειξη του ότι υπάρχει ενδιαφέρον από τον οργανισμό, τόσο για την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών όσο και για την ικανοποίηση του πολίτη - πελάτη. Μερικές από τις θετικές τους συνέπειες, η διάθεση αυτοβελτίωσης του εκάστοτε δημόσιου οργανισμού ή φορέα, η βελτιστοποίηση με όρους κόστους λειτουργίας και μείωσης της επιβάρυνσης του κρατικού προϋπολογισμού και η σταθεροποίηση - προϊόντος του χρόνου - της ποιότητας του παρεχόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας. Ως πιθανή αρνητική συνέπεια που θα πρέπει να αποφευχθεί, η μετατροπή εφαρμογής του συστήματος σε απλή και βαρετή υποχρέωση συμπλήρωσης εντύπων, μια «επιχειρησιακή υποκρισία» η οποία, δυστυχώς, περισσεύει στον Ελληνικό ιδιωτικό τομέα.

- Κρίσιμο σημείο επιτυχίας, η ενσωμάτωση του συστήματος ποιότητας κάθε υπηρεσίας στο μηχανογραφικό της σύστημα που παρουσιάστηκε στα προηγούμενα. Όσο αυτά τα δύο συστήματα παραμένουν εντελώς ανεξάρτητα, τόσο η αποτελεσματική εφαρμογή τους τίθεται σε κίνδυνο, μαζί με την «τυχαία» λειτουργία της υπηρεσίας. Παράλληλα δεν είναι εύκολα ομαδοποιήσιμα, προσβάσιμα και εκμεταλλεύσιμα από τη διοίκηση, κρίσιμα στοιχεία, τα οποία προκύπτουν από την εφαρμογή του συστήματος ποιότητας.

• Δημιουργία Ιδανικών Οργανογραμμάτων ανά Υπηρεσία

Αποτελεί - κατά την προσωπική μας άποψη – τον μεγαλύτερο, επερχόμενο κίνδυνο σε όλα τα επίπεδα που αφορούν στη λειτουργία του κράτους. Για να καταστούμε πιο συγκεκριμένοι, τη δεδομένη στιγμή υπάρχει ένας όχι απόλυτα εξακριβωμένος αριθμός δημοσίων υπαλλήλων, κατά κύριο λόγο «δαιμονοποιημένων» κάτω από την λογική μηχανής κιμά και μια εμφανής πολιτική τάση – βούληση απομακρύνσεων, διαθεσιμότητας ή και απολύσεων προς χάριν της «κρατικής συρρίκνωσης», χωρίς εντούτοις το παραμικρό πλάνο επανα-προσλήψεων, ή ανανέωσης του στελεχιακού δυναμικού, του δημόσιου τομέα.

Δεν υφίσταται σε κανέναν δημόσιο οργανισμό μια οργανωτική μελέτη βέλτιστου – ιδανικού οργανογράμματος ανάλογα με τις ανάγκες κάθε υπηρεσίας. Αυτό επηρεάζει δυσμενώς την κατανομή του προσωπικού και σε κάθε περίπτωση δεν είναι άμεσα συνδεδεμένη με τις ανάγκες λειτουργίας του εκάστοτε οργανισμού. Ακόμα κι αν δεχτούμε ότι υπάρχει η δεδηλωμένη πρόθεση ανακατανομής του ανθρώπινου δυναμικού, με ποια μέθοδο θα γίνει; Εφόσον δεν υπάρχει ένας αντικειμενικός στόχος κάλυψης ανά υπηρεσία πως θα γίνουν στοχοποιημένα οι μετακινήσεις; Τα παραπάνω εγκυμονούν τους εξής, σοβαρούς κινδύνους:

- Η υπό-στελέχωση σε μια υπηρεσία, μεταφράζεται σε υπό-εξυπηρέτηση του πολίτη και μοιραία, αν το αντικείμενό της είναι σημαντικό, σε κίνδυνο εμφάνισης φαινομένων διαφθοράς. Ο πολίτης είναι διαθέσιμος να κάνει τη δουλειά του κι αναζητεί τον έτερο.
- Η υπέρ-στελέχωση πέραν από το ότι θα μειώσει τους δείκτες παραγωγικότητας, θα ενισχύσει την ανισοκατανομή μεταξύ υπηρεσιών που κάθονται και άλλων, που «πήζουν». Παράλληλα, δεν είναι καθόλου ασφαλής η πρόβλεψη ότι μια υπέρ-στελεχωμένη υπηρεσία θα παρέχει κατ' ανάγκη ποιοτικές υπηρεσίες, προς τον πολίτη.

Τα ιδανικά οργανογράμματα είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την ομαλή λειτουργία του δημόσιου τομέα. Θα αναδείξουν εύνοιες ή αδικίες και θα βοηθήσουν στην συνολική εθνική πολιτική για το δημόσιο τομέα, πολιτική που σήμερα ακούει σε μια φράση «οριζόντια μείωση». Τα οργανογράμματα αυτά πρέπει να συμφωνηθούν από κοινού με τις διοικήσεις των δημόσιων οργανισμών οι οποίες, έχουν πολύτιμη λειτουργική εμπειρία να συνεισφέρουν.

Θα πρέπει να εξασφαλιστεί απόλυτη συνάφεια των ιδανικών οργανογραμμάτων με τα μηχανογραφικά τους συστήματα. Θα πρέπει να είναι εμφανή στο διαδίκτυο και διαθέσιμα στο κοινό και τα υποψήφια στελέχη για πιθανές μετακινήσεις. Οι κενές θέσεις θα καλύπτονται με μια πλατφόρμα η οποία θα υπηρετεί την επικοινωνία ανάμεσα στις ανάγκες του οργανισμού και την προσφορά των διαθέσιμων στελεχών ενώ θα αποφεύγεται κάθε επικάλυψη. Είναι βέβαιο ότι θα πρέπει να ακολουθήσει και η υφιστάμενη νομοθεσία με σκοπό να μη βλέπουμε άλλο πια Τοπογράφους αποσπασμένους στη Βουλή των Ελλήνων.

Όσο κι αν είναι βέβαιο ότι θα αποτελέσει αντικείμενο διαφωνίας μεταξύ του Υπουργείου Εσωτερικών, Διαφάνειας, Αποκέντρωσης, Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ή όπως αλλιώς θα λέγεται το εν λόγω Υπουργείο τότε, η λογική των ιδανικών οργανογραμμάτων ανά υπηρεσία, δήμο, περιφερειακή ενότητα σε πλήρη συνάφεια με τον πληθυσμό των ωφελούμενων πολιτών, τις ιδιαιτερότητες του αντικείμενου και γενικά όλες τις παραμέτρους ανά την επικράτεια, θα λύσει μια σειρά, σοβαρών προβλημάτων στελέχωσης.

• Εφαρμογή Συστήματος Διοίκησης δια Στόχων

Αποτελεί επίσης μια «απειλή» για την αποτελεσματική λειτουργία του δημόσιου τομέα κι αυτό γιατί όσο θα επιχειρείται μια «εκ των άνω» επιβολή ενός τέτοιου συστήματος, πολύ δύσκολα θα γίνει αποδοχή του. Κανείς υπάλληλος δεν είναι διατεθειμένος να ελέγχεται υπό μορφή «big brother» αλλά και να προσθέσει στις αρμοδιότητές του την τροφοδότηση ενός συστήματος, το οποίο για να παρακολουθείται, απαιτεί σημαντικούς ανθρώπινους πόρους.

Από την άλλη πλευρά ανάγνωσης του θέματος, η διοίκηση της κάθε δημόσιας υπηρεσίας, κάθε φορά που θέλει να δείξει τη δυναμική ή τα προβλήματά της προς την εξουσία, μαζεύει και παρουσιάζει τους πιο κρίσιμους, ενδεικτικούς δείκτες της. Αυτή πρέπει να είναι η λογική της διοίκησης δια στόχων. Όλοι οι δείκτες, οι οποίοι αντικειμενικά φανερώνουν τις δυνατότητες αλλά και τις αδυναμίες της υπηρεσίας θα πρέπει να στοχοποιούνται και να παρακολουθούνται με τη λογική ότι όποιος δεν έχει στόχο νοιώθει ότι πάντα κάνει το άριστο.

- Ακόμα κι ο πιο απλός δείκτης αποδοτικότητας δε μπορεί να ελέγχεται στο χαρτί ή ακόμα και σε ένα καλοφτιαγμένο λογιστικό φύλλο. Αν δεν υπάρξει σύνδεση των δεικτών παραγωγικότητας με τα μηχανογραφικά συστήματα τότε δεν θα υπάρξει αποτέλεσμα. Θα χρειάζεται ένας υπάλληλος για να παρακολουθεί ένα δείκτη (π.χ. μέσος χρόνος εξυπηρέτησης) και με αβεβαιότητα. Μοιραία, όλο το προσωπικό θα σταματάει τη δουλειά του όταν η υπηρεσία θα πρέπει να υποβάλλει ένα υπόμνημα για τους μετρήσιμους δείκτες παραγωγικότητάς της, αγνοώντας τον πολίτη – πελάτη.

• Λοιπά Στοιχεία για την επιτυχημένη υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

- **Εκπαίδευση Στελεχών:** Η «απόσταση» που έχουν αρκετά στελέχη του Δημοσίου από την ηλεκτρονική γενιά, έχει δημιουργήσει έναν νέο εργασιακό ρατσισμό. Ο μη καταρτισμένος μηχανογραφικά υπάλληλος, θα συνεχίσει να υπό-αποδίδει θα ψάξει για άλλα αντικείμενα και σε κάθε περίπτωση δε θα βοηθήσει την αποδοχή του e-gov.
- **Εσωτερική Επικοινωνία:** Αποτελεί προέκταση του προηγούμενου αλλά και των μηχανογραφικών συστημάτων, εντούτοις δεν μπορεί να υφίστανται δημόσιοι υπάλληλοι χωρίς ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Η πραγματική – δια ζώσης – επικοινωνία δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να εξαφανιστεί, εντούτοις είναι πολύ δύσκολο να μεταφέρει ένα κείμενο 2 MB, οπότε πρέπει να συνδυαστεί με τη νέα μηχανογραφική.
- **Κωδικοποίηση Νομοθεσίας:** Αποτελεί το «εργαλείο» εφαρμογής του δημοσίου υπαλλήλου. Αν δεν το έχει συνεχώς στη διάθεσή του, πιθανώς θα είναι ένας μη ενημερωμένος στο αντικείμενό του υπάλληλος. Η πολυνομία και η πολύ-γνωμία που χαρακτηρίζει το Ελληνικό Δημόσιο, δεν αφήνει πολλά περιθώρια σε αυτόν τον τομέα.
- **Παροχή Δημόσιας Πληροφορίας:** Το «άνοιγμα» του Εθνικού Τυπογραφείου ή ακόμα και τα αρχεία της Ελληνικής Ραδιοφωνίας & Τηλεόρασης είναι χαρακτηριστικά σημεία μιας κοινωνίας πληροφοριών. Χωρίς λόγια η συνεχιζόμενη αρτηριοσκλήρυνση του Ελληνικού Στρατού που μας χρεώνει τα αποσπάσματα χάρτη!

5.9. Επίλογος

Ολοκληρώνοντας αυτό το στάδιο της έρευνας με την μελέτη εφαρμογής της Διεύθυνσης Πολεοδομίας, θα ευχηθούμε εκείνο το οποίο μας απασχόλησε από την πρώτη αράδα της και χαρακτήρισε το «όραμά» της αλλά και την «πυξίδα» μας. Να αποτελέσει δηλαδή, ένα ευέλικτο «εργαλείο» εφαρμογής, το οποίο κατ' ουσία θα προέρχεται από την ίδια την υπηρεσία για την οποία προορίζεται, θα είναι αποδεκτό από όλους τους εμπλεκόμενους, υπηρεσιακούς, πολιτικούς και ακαδημαϊκούς, οι οποίοι θα «προστατεύουν» την τήρησή του αλλά κυρίως, εκείνο που προσδοκούμε είναι να φτάσει στα «μάτια και τα αυτιά» του πολίτη, ως μια δέσμη ενεργειών η συνισταμένη της οποίας θα βοηθήσει τόσο στην μείωση ή την εξάλειψη της διαφθοράς όσο και στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών του νομού.

Θέλουμε να δούμε αυτό το εγχειρίδιο, σαν μια συστηματική καταγραφή των θεμάτων της πολεοδομίας, το οποίο θα συμπληρώνεται και θα βελτιώνεται περιοδικά και συστηματικά, μέσα από την εφαρμογή του και τη διάθεση να αποτυπώνει την πραγματική λειτουργία της και να μην αποτελέσει μια ακόμα ασαφή μελέτη για τα ράφια κάποιας κρυφής βιβλιοθήκης.

Θα θέλαμε - στο σημείο αυτό - να ευχαριστήσουμε όλους τους Τμηματάρχες της Διεύθυνσης Πολεοδομίας καθώς και την Διευθύντρια της υπηρεσίας, για την υπέρ-πολύτιμη βοήθεια την οποία προσέφεραν σε όλα τα στάδια ωρίμανσης της έρευνας, τις διορθώσεις τις οποίες έκαναν αλλά και την πολύ σημαντική «παρέμβασή» τους, στις τελικές προτάσεις.

Με τη συμμετοχή τους σε όλα τα παραπάνω, απέδειξαν ότι έχουν ένα πολύ σημαντικό μερίδιο στην ανάλυση αλλά και τη σύνθεση της μελέτης εφαρμογής και φυσικά το ανάλογο ποσοστό στην επιτυχία της, την οποία όλοι ευχόμαστε αλλά σκοπεύουμε να ελέγξουμε στη συνέχεια. Παράλληλα, απέδειξαν ότι είναι άνθρωποι οι οποίοι «κατέχουν» όπως εξάλλου είναι προφανές τον γραπτό λόγο σε εξαιρετικά υψηλό επίπεδο, γεγονός το οποίο αποδεικνύει και τεκμηριώνει την αδιαμφισβήτητη ποιότητα της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

Παράλληλα, ευχαριστούμε ειλικρινά κάθε στέλεχος και υπάλληλο της υπηρεσίας, ο οποίος καλοπροαίρετα συμμετείχε στις διάφορες συνεντεύξεις, δίνοντας πολύτιμες πληροφορίες, - άμεσα ή έμμεσα - για την λειτουργία, τα προβλήματα και τις προοπτικές της Πολεοδομίας.

Τέλος, νοιώθουμε την ανάγκη να ευχαριστήσουμε τις διοικητικές υπηρεσίες της Ν.Α.Χ. για τη συνδρομή τους, ειδικά σε θέματα διοικητικής συμβατότητας, τους λοιπούς φορείς, το Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος - Παράρτημα Δυτικής Κρήτης, για τη βοήθεια που μας παρείχε με τις συμβουλές του σε συνεργασία με τις μόνιμες επιτροπές και τους Συλλόγους Μηχανικών του Νομού μας και φυσικά τον Οργανισμό Ανάπτυξης Δυτικής Κρήτης(Ο.Α.ΔΥ.Κ.).

Έτσι, κλείνοντας αυτό το «κεφάλαιο» θα παρακαλούσαμε τους εμπλεκόμενους με την μελέτη για το «επόμενο βήμα». Το επόμενο βήμα δεν θα είναι άλλο από την εφαρμογή όλων των καλών πρακτικών που αποφασίσθηκαν σε συνεργασία υπηρεσιακής και πολιτικής διοίκησης. Με λίγα λόγια, μας ενδιαφέρει οτιδήποτε μπορεί να αποτελέσει αφετηρία βελτίωσης και να μας βοηθάει έτσι σε τακτά χρονικά διαστήματα στην επόμενη και καλύτερη έκδοση. Το ίδιο φυσικά ισχύει για το σημαντικότερο τμήμα, αυτό της εφαρμογής.

Το εγχειρίδιο αυτό, ως αποτέλεσμα ερευνητικής δραστηριότητας παραδίδεται για κάθε εκπαιδευτική χρήση στον επιβλέποντα της αντίστοιχης διατριβής, διδάσκοντα του Πολυτεχνείου Κρήτης κ. Βασίλη Μουστάκη και κατά συνέπεια την ορισθείσα τριμελή επιτροπή της διδακτορικής διατριβής της οποίας αποτελεί και ένα από τα σημαντικά στάδια.

Μέρος Γ'

Κεφάλαιο 6 – Έρευνα Ικανοποίησης των Συναλλασσομένων Μηχανικών από τη Διεύθυνση Πολεοδομίας της Ν.Α. Χανίων Βελτίωση της Ποιότητας Εξυπηρέτησης – Μείωση Διαφθοράς

6.1. Εισαγωγή στη Μελέτη Ικανοποίησης των Συναλλασσομένων Μηχανικών

Το τελευταίο κεφάλαιο αυτό της παρούσας διδακτορικής διατριβής είναι το αποτέλεσμα της έρευνας, η οποία υλοποιήθηκε στα πλαίσια του μαθήματος «*Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση της Ικανοποίησης του Πελάτη*» το οποίο διδάσκεται από τον Δόκτορα Ευάγγελο Γρηγορούδη, Επίκουρου Καθηγητή, στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών, του τμήματος Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης, του Πολυτεχνείου Κρήτης.

Το τμήμα αυτό αποτελεί την ερευνητική συνέχεια της παρούσας διατριβής η οποία πραγματεύεται το θέμα, «*Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και η συνεισφορά της στην Εξάλειψη της Διαφθοράς και την Βελτίωση των Υπηρεσιών στη Δημόσια Διοίκηση*». Στο προηγούμενο μέρος της διατριβής, εκπονήθηκε μια σχετική ανάλυση πλεονεκτημάτων και αδυναμιών, ευκαιριών και απειλών – SWOT Analysis – με πεδίο εφαρμογής την Διεύθυνση Πολεοδομίας και Πολεοδομικών Εφαρμογών της π. Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων.

Η προαναφερθείσα SWOT Ανάλυση, κατέληξε σε μια σειρά προτάσεων, είτε οριζοντίων για το σύνολο της υπηρεσίας είτε καθέτων ανάλογα με το τμήμα ή γραφείο, οι οποίες κατέδειξαν την αναγκαιότητα λήψης συγκεκριμένων διοικητικών μέτρων και την επιλογή διαφόρων πολιτικών με στόχο το διττό άξονα της διατριβής δηλαδή, την εξάλειψη της διαφθοράς και τη βελτίωση των υπηρεσιών προς τον πολίτη. Τα μέτρα αυτά υλοποιήθηκαν, παράλληλα με την υιοθέτηση μιας σειράς «εργαλείων», της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Οι απαραίτητες διοικητικές αλλαγές και οι λειτουργικές καινοτομίες σε συνδυασμό με τα προϊόντα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρήχθησαν ή προμηθεύτηκαν, εφαρμόστηκαν και συνεχίζουν να εφαρμόζονται έως και σήμερα στην Διεύθυνση Πολεοδομίας & Πολεοδομικών Εφαρμογών της Ν.Α. Χανίων, με αποτέλεσμα οι ωφελούμενοι κάθε είδους μηχανικοί να είναι σε θέση να μπορούν πλέον να εκφράσουν την άποψή τους σχετικά με την ικανοποίηση ή τη δυσαρέσκειά τους για την πραγματικότητα που βιώνουν καθημερινά στην εν λόγω υπηρεσία, που κάποιες ημέρες, γίνεται σπίτι τους.

Τα διοικητικά μέτρα και οι λειτουργικές καινοτομίες, είναι φυσικά εκείνα που γίνονται αντιληπτά από την πρώτη στιγμή, άσχετα με το εάν η θετική ή αρνητική πλευρά τους απαιτεί κάποιο χρόνο για να αναδειχθεί. Αντίθετα, τα ηλεκτρονικά εργαλεία, είναι λίγο πιο «καθυστερημένα» σε απόδοση, λόγω και της «απόστασης» που συνεχίζει να έχει μεγάλο ποσοστό των ωφελούμενων από το διαδίκτυο και εν γένει, τις μηχανογραφικές εφαρμογές.

Έτσι, η έρευνα ικανοποίησης θα έχει ένα επιπλέον «παράπλευρο» σκοπό ο οποίος, όπως θα φανεί και στη συνέχεια, θα επιτευχθεί μέσω του αντίστοιχου ερωτηματολογίου. Να δώσει κίνητρο ενημερώνοντας το χρήστη μηχανικό που συμμετέχει στην μελέτη να προχωρήσει στη «δοκιμή» όλων εκείνων των ηλεκτρονικών δυνατοτήτων που του παρέχονται διαδικτυακά και οι οποίες θα μπορούσαν να τον βοηθήσουν στο να διαμορφώσει μια πληρέστερη άποψη για τις παρεχόμενες σε αυτόν υπηρεσίες, της Διεύθυνσης Πολεοδομίας.

Όπως γίνεται αντιληπτό από τα παραπάνω, η μελέτη ικανοποίησης απευθύνεται προς τον κάθε μηχανικό, ο οποίος συναλλάσσεται σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό με την Πολεοδομία. Δε συμπεριλήφθηκαν σε αυτήν οι πολίτες, οι οποίοι παρόλο που φυσικά αναγνωρίζονται ως πελάτες, εντούτοις η έλλειψη εξειδίκευσής τους σε θέματα νομοθεσίας και αρμοδιοτήτων της υπηρεσίας αλλά και οι εξειδικευμένοι λόγοι για τους οποίους συνήθως προσέρχονται (αυθαίρετα, πρόστιμα κ.λπ.) πιθανότατα θα έχριζαν μιας διαφορετικής ανάλυσης από εκείνη που χαρακτηρίζει τους μηχανικούς, ως ωφελούμενους.

Το προτεινόμενο θέμα διδακτορικής διατριβής πραγματεύεται το ερώτημα κατά πόσο, «*Η θεσμοθετημένη ή μη εφαρμογή των εργαλείων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μπορεί να συμβάλλει αποτελεσματικά και σε τι βαθμό, στην καταπολέμηση ή ακόμα και την εξάλειψη της διαφθοράς στη Δημόσια Διοίκηση και αν η εφαρμογή αυτής της καινοτομικής μορφής διακυβέρνησης, μπορεί παράλληλα να βελτιώσει την ποιότητα των Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, προς τον Πολίτη – Πελάτη...*». Σε κάθε περίπτωση, είναι βέβαιο ότι η παρούσα μελέτη ικανοποίησης θα βοηθήσει σημαντικά προς αυτή την κατεύθυνση αποτελώντας αφενός μεν, ένα από τα καθοριστικότερα μέχρι στιγμής βήματα της, αφετέρου δε, μια ανεξάρτητη, ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα έρευνα, σε μια υπηρεσία που συχνά κατηγορείται αλλά με βεβαιότητα αποτελεί, ένα από τα βασικά «εργαλεία ανάπτυξης» σε όλα επίπεδα.

Αρκετοί ήταν αυτοί που συνέβαλαν με τον ένα ή τον άλλο τρόπο για την πραγματοποίηση αυτής της ερευνητικής μελέτης από την αρχή ως το τέλος της. Χωρίς την ανιδιοτελή τους βοήθειά δε θα ήταν δυνατή η ολοκλήρωση αυτής της έρευνας και κατά συνέπεια νιώθω την ανάγκη να τους ευχαριστήσω για την ακαδημαϊκή, όσο και την ανθρώπινη προσφορά τους.

6.2. Ερωτηματολόγιο Μελέτης – Γενικά Στοιχεία

Το ερωτηματολόγιο της «Μελέτης Ικανοποίησης των Μηχανικών - Πελατών της Διεύθυνσης Πολεοδομίας», παρουσιάζεται αναλυτικά στις επόμενες σελίδες. Η πρώτη εντύπωσή που δίνει, είναι ότι πρόκειται για ένα αρκετά εκτενές ερωτηματολόγιο, γεγονός το οποίο σε γενικές γραμμές, καθιστά αδυναμία. Εντούτοις, αφενός μεν η σημαντικότητα των υπό εξέταση στοιχείων, η ανάγκη καθορισμού ερωτημάτων ανά Τμήμα – δομική μονάδα της υπηρεσίας αλλά και αφετέρου το γεγονός ότι οι ερωτώμενοι Μηχανικοί έχουν υψηλό επίπεδο παιδείας και κατάρτισης, ανέστειλαν σε μεγάλο βαθμό το πρόβλημα του μεγέθους.

Η διαβούλευση του ερωτηματολογίου μεταξύ τόσο των επιβλεπόντων καθηγητών όσο και της υπηρεσίας της Πολεοδομίας, δια μέσου του μελετητή, αποτέλεσε ένα ακόμα πολύ σημαντικό πλεονέκτημα του, με την έννοια ότι οι παραπάνω παράγοντες μείωσαν εξαιρετικά τις πιθανότητες ελλείψεων ή λαθών. Στην ίδια κατεύθυνση και μια πιλοτική δοκιμή σε ένα χρονικό διάστημα 10 ημερών έδωσε τη βεβαιότητα ότι «*όλα θαίνουν καλώς*».

Το Τμήμα (Α) του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει τα δημογραφικά στοιχεία του ερωτώμενου Μηχανικού, στοιχεία τα οποία θα μας βοηθήσουν να ελέγξουμε το επίπεδο ικανοποίησης των συναλλασσομένων ανά φύλλο, ηλικία και ειδικότητα, βάσει της επαγγελματικής εμπειρίας, αλλά και της συχνότητας των επισκέψεών του στην Πολεοδομία.

Τα Τμήματα (Β) έως και (Δ) περιλαμβάνουν μια σειρά από ερωτήσεις σχετικές με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και την χρήση των Ιστοσελίδων τόσο της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων όσο και του αρμόδιου Υπουργείου (πρώην Υ.ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε., νυν Υ.ΠΕ.Κ.Α.) αλλά και της e-Poleodomia. Με την έννοια αυτή, δεν έχουν άμεσα σχέση με την παραδοσιακά εννοούμενη ικανοποίηση του Πελάτη – Μηχανικού από την υπηρεσία, εντούτοις έχουν έμμεσα πολύ σημαντική σχέση με την κοινή λογική ότι εν γένει, η χρήση των δικτυακών πυλών βοηθάει στην εξυπηρέτηση του πελάτη, προς την θετική κατεύθυνση.

Τέλος, τα Τμήματα (Ε) έως και (Κ) σχετίζονται με την ικανοποίηση των πελατών μηχανικών από τα αντίστοιχα τμήματα της Διεύθυνσης Πολεοδομίας, ενώ το τελευταίο Τμήμα (Λ), με μια συνολική αποτίμηση της υπηρεσίας σε θέματα οργάνωσης, διαφθοράς και εξυπηρέτησης.

**Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης των Μηχανικών από την Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε.
Σελίδα 1 από 10**

A. Προσωπικά – Επαγγελματικά – Δημογραφικά Στοιχεία								
A.1.	Φύλλο.		Άνδρας	☐	Γυναίκα	☐		
A.2.	Ηλικία.	Έως 30	☐	31-45	☐	46-60	☐	
A.3.	Ειδικότητα Μηχανικού.							
A.4.	Πόσα χρόνια ασκείτε το επάγγελμα του Μηχανικού;	1-5	☐	6-10	☐	11-20	☐	
A.5.	Πόσο συχνά συναλλάσσετε με την Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε. της Ν.Α. Χανίων;	[Φορές το Μήνα]	Έως 1	☐	2-4	☐	5-10	☐
						10 +	☐	

B. Στοιχεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Ιστοσελίδα Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων www.chania.eu										
B.1.	Έχετε <u>ενημερωθεί γενικά</u> για τις Δυνατότητες Εξυπηρέτησης που έχετε από την <u>Ιστοσελίδα της Ν.Α. Χανίων</u>, επιλέγοντας τους Συνδέσμους που παρέχονται για την Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε.;									
	Καθόλου	☐	Λίγο	☐	Αρκετά	☐	Πολύ	☐	Απόλυτα	☐
B.1.1.	Έχετε <u>αξιοποιήσει γενικά</u> τις παραπάνω Δυνατότητες της Ιστοσελίδας της Ν.Α.Χ. [www.chania.eu];									
	Καθόλου	☐	Λίγο	☐	Αρκετά	☐	Πολύ	☐	Απόλυτα	☐
B.2.	Έχετε <u>ενημερωθεί ειδικά</u> για το Ηλεκτρονικό Αρχείο Χαρτών των Τμημάτων Τοπογραφικού & Περιβάλλοντος της Διεύθυνσης Πολεοδομίας & Π.Ε., το οποίο βρίσκεται στην Αρχική Σελίδα της Ιστοσελίδας;									
	Καθόλου	☐	Λίγο	☐	Αρκετά	☐	Πολύ	☐	Απόλυτα	☐
B.2.1.	Έχετε <u>αξιοποιήσει το Ηλεκτρονικό Αρχείο Χαρτών</u> της Ιστοσελίδας της Ν.Α.Χ. [www.chania.eu];									
	Καθόλου	☐	Λίγο	☐	Αρκετά	☐	Πολύ	☐	Απόλυτα	☐
B.3.	Έχετε <u>ενημερωθεί ειδικά</u> για τις Πληροφορίες που μπορείτε να λαμβάνετε από την Ιστοσελίδα της Ν.Α.Χ. με χρήση της Επιλογής e-Υπηρεσίες ►Οδηγός Εξυπηρέτησης του Πολίτη ►Διεύθυνση Πολεοδομίας;									
	Καθόλου	☐	Λίγο	☐	Αρκετά	☐	Πολύ	☐	Απόλυτα	☐
B.3.1.	Έχετε <u>αξιοποιήσει</u> τις παραπάνω Δυνατότητες της Ιστοσελίδας της Ν.Α.Χ. [www.chania.eu];									
	Καθόλου	☐	Λίγο	☐	Αρκετά	☐	Πολύ	☐	Απόλυτα	☐

**Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης των Μηχανικών από την Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε.
Σελίδα 2 από 10**

Β. Στοιχεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Ιστοσελίδα Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων www.chania.eu										
B.4.	Έχετε <u>ενημερωθεί ειδικά για τις Πολεοδομικές Ερωτήσεις</u> που μπορείτε να υποβάλλετε στην Ιστοσελίδα της Ν.Α.Χ. με χρήση της Επιλογής e-Υπηρεσίες ►Ερωτήσεις – Απαντήσεις - Διεύθυνση Πολεοδομίας;									
	Καθόλου	☐	Λίγο	☐	Αρκετά	☐	Πολύ	☐	Απόλυτα	☐
B.4.1.	Έχετε <u>αξιοποιήσει το Ηλεκτρονικό Γραφείο Πληροφόρησης</u> της Ν.Α.Χ. [www.chania.eu] υποβάλλοντας ερωτήματα για τον Γ.Ο.Κ. και λαμβάνοντας τις απαντήσεις στον «προσωπικό σας χώρο»;									
	Καθόλου	☐	Λίγο	☐	Αρκετά	☐	Πολύ	☐	Απόλυτα	☐
B.5.	Έχετε <u>ενημερωθεί ειδικά για τις «Ειδήσεις» της Διεύθυνσης Πολεοδομίας & Π.Ε.</u> της Ιστοσελίδας της Ν.Α.Χ. με χρήση της Επιλογής Χρήσιμα ►Ειδήσεις ►Δ. Πολεοδομίας από την Αρχική Σελίδα;									
	Καθόλου	☐	Λίγο	☐	Αρκετά	☐	Πολύ	☐	Απόλυτα	☐
B.5.1.	Έχετε <u>αξιοποιήσει τις Ειδήσεις της Πολεοδομίας</u> της Ιστοσελίδας της Ν.Α.Χ. [www.chania.eu] διαχειριζόμενοι από τον «προσωπικό σας χώρο», Εγκυκλίους, Αποφάσεις, Έγγραφα και ότι άλλο αναρτάται;									
	Καθόλου	☐	Λίγο	☐	Αρκετά	☐	Πολύ	☐	Απόλυτα	☐
B.6.	Έχετε <u>ενημερωθεί ειδικά για τα «Προγραμματισμένα Ραντεβού»</u> του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών της Διεύθυνσης Πολεοδομίας που αναρτώνται στην Ιστοσελίδα της Ν.Α.Χ. κάθε βδομάδα, με χρήση της Επιλογής Χρήσιμα ►Ειδήσεις ►Δ. Πολεοδομίας ►Ραντεβού από την Αρχική Σελίδα;									
	Καθόλου	☐	Λίγο	☐	Αρκετά	☐	Πολύ	☐	Απόλυτα	☐
B.6.1.	Έχετε <u>αξιοποιήσει τα «Προγραμματισμένα Ραντεβού»</u> της Δνσης Πολεοδομίας [www.chania.eu];									
	Καθόλου	☐	Λίγο	☐	Αρκετά	☐	Πολύ	☐	Απόλυτα	☐
B.7.	<u>Πόσο συχνά επισκέπτεστε κατά προσέγγιση εβδομαδιαίως την Ιστοσελίδα της Ν.Α. Χανίων</u> με σκοπό να κάνετε χρήση των δυνατοτήτων που αφορούν στη Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε.;									
	[Φορές / Εβδομάδα]	Έως 5	☐	6-10	☐	11-20	☐	20 +	☐	
B.7.1.	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε <u>Χρήσιμη</u> την Ιστοσελίδα της Ν.Α. Χανίων [www.chania.eu] ειδικά σε ότι αφορά τις δυνατότητες της, που έχουν άμεση σχέση με τη Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε.;									
	Καθόλου	☐	Λίγο	☐	Αρκετά	☐	Πολύ	☐	Απόλυτα	☐
B.8.	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε <u>Εύχρηστη</u> την Ιστοσελίδα της Ν.Α. Χανίων [www.chania.eu] ειδικά σε ότι αφορά τις δυνατότητες της, που έχουν άμεση σχέση με τη Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε.;									
	Καθόλου	☐	Λίγο	☐	Αρκετά	☐	Πολύ	☐	Απόλυτα	☐

**Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης των Μηχανικών από την Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε.
Σελίδα 3 από 10**

Β. Στοιχεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Ιστοσελίδα Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων www.chania.eu	
B.9.	Ποιες άλλες Ηλεκτρονικές Πληροφορίες θα θέλατε να «τοποθετούνται» στην Ιστοσελίδα της Ν.Α. Χανίων [www.chania.eu] οι οποίες να έχουν σχέση με τη Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε.; 1..... 2..... 3..... 4..... 5..... 6..... 7..... 8..... 9..... 10.....
	Έχετε ενημερωθεί για το γεγονός ότι μπορείτε να Εγγραφείτε ως «Χρήστης» στην Ιστοσελίδα της Ν.Α. Χανίων, δημιουργώντας ένα λογαριασμό οπότε και θα μπορείτε να λαμβάνετε αυτόματα στο προσωπικό σας Email οποιοδήποτε νέο αρχείο (Newsletter) αναρτάται στις «Ειδήσεις» της Διεύθυνσης Πολεοδομίας ή και κάθε άλλης Υπηρεσίας της Ν.Α. Χανίων γενικότερα; Ναι ☐ Όχι ☐

Γ. Στοιχεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Ιστοσελίδα e-Πολεοδομία – www.poleodomia.gov.gr	
Γ.1.	Έχετε <u>ενημερωθεί γενικά</u> για τις Δυνατότητες Εξυπηρέτησης που μπορείτε να έχετε χρησιμοποιώντας την <u>Ιστοσελίδα της Ηλεκτρονικής Πολεοδομίας</u>, [www.poleodomia.gov.gr]; Καθόλου ☐ Λίγο ☐ Αρκετά ☐ Πολύ ☐ Απόλυτα ☐
Γ.1.1.	Έχετε <u>αξιοποιήσει γενικά</u> τις Δυνατότητες της Ιστοσελίδας της e-Πολεοδομίας [www.poleodomia.gov.gr]; Καθόλου ☐ Λίγο ☐ Αρκετά ☐ Πολύ ☐ Απόλυτα ☐

Δ. Στοιχεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Ιστοσελίδα Υπουργείου ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε. – www.minenv.gr	
Δ.1.	Έχετε <u>ενημερωθεί γενικά</u> για τις Δυνατότητες Εξυπηρέτησης που μπορείτε να έχετε χρησιμοποιώντας την <u>Ιστοσελίδα του πρώην Υπουργείου ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε.</u>, [www.minenv.gr]; Καθόλου ☐ Λίγο ☐ Αρκετά ☐ Πολύ ☐ Απόλυτα ☐
Δ.1.1.	Έχετε <u>αξιοποιήσει γενικά</u> τις Δυνατότητες της Ιστοσελίδας του πρ. Υπουργείου ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε., [www.minenv.gr]; Καθόλου ☐ Λίγο ☐ Αρκετά ☐ Πολύ ☐ Απόλυτα ☐

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης των Μηχανικών από την Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε.
Σελίδα 4 από 10

Ε. Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών						
E.1.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>Ταχύτητα Εξυπηρέτησης</u> στο Τμήμα Έκδοσης Οικ/κών Αδειών;					
	Δυσανεστημένος ☐	Μάλλον Δυσανεστημένος ☐	Ούτε Δυσανεστημένος Ούτε Ικανοποιημένος ☐	Μάλλον Ικανοποιημένος ☐	Απόλυτα Ικανοποιημένος ☐	
E.2.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>ακριβή τήρηση των «ραντεβού»</u> από τους υπαλλήλους;					
	Δυσανεστημένος ☐	Μάλλον Δυσανεστημένος ☐	Ούτε Δυσανεστημένος Ούτε Ικανοποιημένος ☐	Μάλλον Ικανοποιημένος ☐	Απόλυτα Ικανοποιημένος ☐	
E.3.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>ενημέρωση των υπαλλήλων σχετικά με τις νέες διατάξεις</u>;					
	Δυσανεστημένος ☐	Μάλλον Δυσανεστημένος ☐	Ούτε Δυσανεστημένος Ούτε Ικανοποιημένος ☐	Μάλλον Ικανοποιημένος ☐	Απόλυτα Ικανοποιημένος ☐	
E.4.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>ύπαρξη μίας κοινής άποψης για τη Νομοθεσία στο Τμήμα</u>;					
	Δυσανεστημένος ☐	Μάλλον Δυσανεστημένος ☐	Ούτε Δυσανεστημένος Ούτε Ικανοποιημένος ☐	Μάλλον Ικανοποιημένος ☐	Απόλυτα Ικανοποιημένος ☐	
E.5.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>πληροφόρηση που σας παρέχουν οι υπάλληλοι του Τμήματος</u> όταν έχετε απορίες πάνω στο Γ.Ο.Κ. ή σε οποιοδήποτε άλλο θέμα σχετικό με το τμήμα;					
	Δυσανεστημένος ☐	Μάλλον Δυσανεστημένος ☐	Ούτε Δυσανεστημένος Ούτε Ικανοποιημένος ☐	Μάλλον Ικανοποιημένος ☐	Απόλυτα Ικανοποιημένος ☐	
E.6.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη <u>ικανότητα του Τμήματος σχετικά με την αντικατάσταση οποιουδήποτε υπαλλήλου του σε περίπτωση κάθε είδους απουσίας</u>;					
	Δυσανεστημένος ☐	Μάλλον Δυσανεστημένος ☐	Ούτε Δυσανεστημένος Ούτε Ικανοποιημένος ☐	Μάλλον Ικανοποιημένος ☐	Απόλυτα Ικανοποιημένος ☐	
E.7.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>γενικότερη συμπεριφορά των υπαλλήλων του Τμήματος</u>;					
	Δυσανεστημένος ☐	Μάλλον Δυσανεστημένος ☐	Ούτε Δυσανεστημένος Ούτε Ικανοποιημένος ☐	Μάλλον Ικανοποιημένος ☐	Απόλυτα Ικανοποιημένος ☐	
E.8.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>πρόσβαση σας στα αρχεία</u> του συγκεκριμένου Τμήματος;					
	Δυσανεστημένος ☐	Μάλλον Δυσανεστημένος ☐	Ούτε Δυσανεστημένος Ούτε Ικανοποιημένος ☐	Μάλλον Ικανοποιημένος ☐	Απόλυτα Ικανοποιημένος ☐	
E.9.	Λαμβάνοντας υπόψη όλες τις προηγούμενες απαντήσεις σας, πόσο ικανοποιημένοι είστε <u>γενικά από την Οργάνωση του Τμήματος</u>, στο σύνολο των αρμοδιοτήτων και λειτουργιών του;					
	Δυσανεστημένος ☐	Μάλλον Δυσανεστημένος ☐	Ούτε Δυσανεστημένος Ούτε Ικανοποιημένος ☐	Μάλλον Ικανοποιημένος ☐	Απόλυτα Ικανοποιημένος ☐	
E.10.	Ποιες προτάσεις βελτίωσης έχετε να κάνετε για τις διαδικασίες του συγκεκριμένου Τμήματος;					
	1.....		2.....			
	3.....		4.....			

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης των Μηχανικών από την Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε.
Σελίδα 5 από 10

Z. Τμήμα Μελετών										
Z.1.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την Ταχύτητα Εξυπηρέτησης των υποθέσεων στο Τμήμα Μελετών;									
	Δυσχερεια	☐	Μάλλον Δυσχερεια	☐	Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένοι	☐	Μάλλον Ικανοποιημένοι	☐	Απόλυτα Ικανοποιημένοι	☐
Z.2.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ακριβή τήρηση των «ραντεβού» από τους υπαλλήλους;									
	Δυσχερεια	☐	Μάλλον Δυσχερεια	☐	Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένοι	☐	Μάλλον Ικανοποιημένοι	☐	Απόλυτα Ικανοποιημένοι	☐
Z.3.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ενημέρωση των υπαλλήλων σχετικά με τις νέες διατάξεις;									
	Δυσχερεια	☐	Μάλλον Δυσχερεια	☐	Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένοι	☐	Μάλλον Ικανοποιημένοι	☐	Απόλυτα Ικανοποιημένοι	☐
Z.4.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ύπαρξη μίας κοινής άποψης για τη Νομοθεσία στο Τμήμα;									
	Δυσχερεια	☐	Μάλλον Δυσχερεια	☐	Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένοι	☐	Μάλλον Ικανοποιημένοι	☐	Απόλυτα Ικανοποιημένοι	☐
Z.5.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την πληροφόρηση που σας παρέχουν οι υπάλληλοι του Τμήματος όταν έχετε απορίες πάνω στο Γ.Ο.Κ. ή σε οποιοδήποτε άλλο θέμα σχετικό με το τμήμα;									
	Δυσχερεια	☐	Μάλλον Δυσχερεια	☐	Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένοι	☐	Μάλλον Ικανοποιημένοι	☐	Απόλυτα Ικανοποιημένοι	☐
Z.6.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη ικανότητα του Τμήματος σχετικά με την αντικατάσταση οποιουδήποτε υπαλλήλου του σε περίπτωση κάθε είδους απουσίας;									
	Δυσχερεια	☐	Μάλλον Δυσχερεια	☐	Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένοι	☐	Μάλλον Ικανοποιημένοι	☐	Απόλυτα Ικανοποιημένοι	☐
Z.7.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την γενικότερη συμπεριφορά των υπαλλήλων του Τμήματος;									
	Δυσχερεια	☐	Μάλλον Δυσχερεια	☐	Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένοι	☐	Μάλλον Ικανοποιημένοι	☐	Απόλυτα Ικανοποιημένοι	☐
Z.8.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την πρόσβαση σας στα αρχεία του συγκεκριμένου Τμήματος;									
	Δυσχερεια	☐	Μάλλον Δυσχερεια	☐	Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένοι	☐	Μάλλον Ικανοποιημένοι	☐	Απόλυτα Ικανοποιημένοι	☐
Z.9.	Λαμβάνοντας υπόψη όλες τις προηγούμενες απαντήσεις σας, πόσο ικανοποιημένοι είστε γενικά από την Οργάνωση του Τμήματος, στο σύνολο των αρμοδιοτήτων και λειτουργιών του;									
	Δυσχερεια	☐	Μάλλον Δυσχερεια	☐	Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένοι	☐	Μάλλον Ικανοποιημένοι	☐	Απόλυτα Ικανοποιημένοι	☐
Z.10.	Ποιες προτάσεις βελτίωσης έχετε να κάνετε για τις διαδικασίες του συγκεκριμένου Τμήματος; 1..... 2..... 3..... 4.....									

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης των Μηχανικών από την Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε.
Σελίδα 6 από 10

Η. Τμήμα Τοπογραφικού						
H.1.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>Ταχύτητα Εξυπηρέτησης</u> των υποθέσεων στο Τμήμα Τοπογραφικού;					
	Δυσχερεια 	Μαλλον Δυσχερεια 	Ουτε Δυσχερεια Ουτε Ικανοποιημενος 	Μαλλον Ικανοποιημενος 	Απολυτα Ικανοποιημενος 	
H.2.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>ακριβή τήρηση των «ραντεβού»</u> από τους υπαλλήλους;					
	Δυσχερεια 	Μαλλον Δυσχερεια 	Ουτε Δυσχερεια Ουτε Ικανοποιημενος 	Μαλλον Ικανοποιημενος 	Απολυτα Ικανοποιημενος 	
H.3.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>ενημέρωση των υπαλλήλων σχετικά με τις νέες διατάξεις;</u>					
	Δυσχερεια 	Μαλλον Δυσχερεια 	Ουτε Δυσχερεια Ουτε Ικανοποιημενος 	Μαλλον Ικανοποιημενος 	Απολυτα Ικανοποιημενος 	
H.4.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>ύπαρξη μίας κοινής άποψης για τη Νομοθεσία στο Τμήμα;</u>					
	Δυσχερεια 	Μαλλον Δυσχερεια 	Ουτε Δυσχερεια Ουτε Ικανοποιημενος 	Μαλλον Ικανοποιημενος 	Απολυτα Ικανοποιημενος 	
H.5.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>πληροφόρηση που σας παρέχουν οι υπάλληλοι του Τμήματος</u> όταν έχετε απορίες πάνω στο Γ.Ο.Κ. ή σε οποιοδήποτε άλλο θέμα σχετικό με το τμήμα;					
	Δυσχερεια 	Μαλλον Δυσχερεια 	Ουτε Δυσχερεια Ουτε Ικανοποιημενος 	Μαλλον Ικανοποιημενος 	Απολυτα Ικανοποιημενος 	
H.6.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη <u>ικανότητα του Τμήματος σχετικά με την αντικατάσταση οποιουδήποτε υπαλλήλου του σε περίπτωση κάθε είδους απουσίας;</u>					
	Δυσχερεια 	Μαλλον Δυσχερεια 	Ουτε Δυσχερεια Ουτε Ικανοποιημενος 	Μαλλον Ικανοποιημενος 	Απολυτα Ικανοποιημενος 	
H.7.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>γενικότερη συμπεριφορά των υπαλλήλων του Τμήματος;</u>					
	Δυσχερεια 	Μαλλον Δυσχερεια 	Ουτε Δυσχερεια Ουτε Ικανοποιημενος 	Μαλλον Ικανοποιημενος 	Απολυτα Ικανοποιημενος 	
H.8.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>πρόσβαση σας στα αρχεία</u> του συγκεκριμένου Τμήματος;					
	Δυσχερεια 	Μαλλον Δυσχερεια 	Ουτε Δυσχερεια Ουτε Ικανοποιημενος 	Μαλλον Ικανοποιημενος 	Απολυτα Ικανοποιημενος 	
H.9.	Λαμβάνοντας υπόψη όλες τις προηγούμενες απαντήσεις σας, πόσο ικανοποιημένοι είστε <u>γενικά από την Οργάνωση του Τμήματος</u>, στο σύνολο των αρμοδιοτήτων και λειτουργιών του;					
	Δυσχερεια 	Μαλλον Δυσχερεια 	Ουτε Δυσχερεια Ουτε Ικανοποιημενος 	Μαλλον Ικανοποιημενος 	Απολυτα Ικανοποιημενος 	
H.10.	Ποιες προτάσεις βελτίωσης έχετε να κάνετε για τις διαδικασίες του συγκεκριμένου Τμήματος; 1..... 2..... 3..... 4.....					

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης των Μηχανικών από την Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε.
Σελίδα 7 από 10

Θ. Τμήμα Περιβάλλοντος										
Θ.1.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την Ταχύτητα Εξυπηρέτησης των υποθέσεων στο Τμήμα Περιβάλλοντος;									
	Δυσχερεια		Μάλλον Δυσχερεια		Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένοι		Μάλλον Ικανοποιημένοι		Απόλυτα Ικανοποιημένοι	
Θ.2.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ακριβή τήρηση των «ραντεβού» από τους υπαλλήλους;									
	Δυσχερεια		Μάλλον Δυσχερεια		Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένοι		Μάλλον Ικανοποιημένοι		Απόλυτα Ικανοποιημένοι	
Θ.3.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ενημέρωση των υπαλλήλων σχετικά με τις νέες διατάξεις;									
	Δυσχερεια		Μάλλον Δυσχερεια		Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένοι		Μάλλον Ικανοποιημένοι		Απόλυτα Ικανοποιημένοι	
Θ.4.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ύπαρξη μίας κοινής άποψης για τη Νομοθεσία στο Τμήμα;									
	Δυσχερεια		Μάλλον Δυσχερεια		Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένοι		Μάλλον Ικανοποιημένοι		Απόλυτα Ικανοποιημένοι	
Θ.5.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την πληροφόρηση που σας παρέχουν οι υπάλληλοι του Τμήματος όταν έχετε απορίες πάνω στο Γ.Ο.Κ. ή σε οποιοδήποτε άλλο θέμα σχετικό με το τμήμα;									
	Δυσχερεια		Μάλλον Δυσχερεια		Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένοι		Μάλλον Ικανοποιημένοι		Απόλυτα Ικανοποιημένοι	
Θ.6.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη ικανότητα του Τμήματος σχετικά με την αντικατάσταση οποιουδήποτε υπαλλήλου του σε περίπτωση κάθε είδους απουσίας;									
	Δυσχερεια		Μάλλον Δυσχερεια		Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένοι		Μάλλον Ικανοποιημένοι		Απόλυτα Ικανοποιημένοι	
Θ.7.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την γενικότερη συμπεριφορά των υπαλλήλων του Τμήματος;									
	Δυσχερεια		Μάλλον Δυσχερεια		Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένοι		Μάλλον Ικανοποιημένοι		Απόλυτα Ικανοποιημένοι	
Θ.8.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την πρόσβαση σας στα αρχεία του συγκεκριμένου Τμήματος;									
	Δυσχερεια		Μάλλον Δυσχερεια		Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένοι		Μάλλον Ικανοποιημένοι		Απόλυτα Ικανοποιημένοι	
Θ.9.	Λαμβάνοντας υπόψη όλες τις προηγούμενες απαντήσεις σας, πόσο ικανοποιημένοι είστε γενικά από την Οργάνωση του Τμήματος, στο σύνολο των αρμοδιοτήτων και λειτουργιών του;									
	Δυσχερεια		Μάλλον Δυσχερεια		Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένοι		Μάλλον Ικανοποιημένοι		Απόλυτα Ικανοποιημένοι	
Θ.10.	Ποιες προτάσεις βελτίωσης έχετε να κάνετε για τις διαδικασίες του συγκεκριμένου Τμήματος;									
	1.....				2.....					
	3.....				4.....					

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης των Μηχανικών από την Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε.
Σελίδα 8 από 10

Ι. Τμήμα Ελέγχου Αυθαιρέτων Κατασκευών						
I.2.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>Ταχύτητα Εξυπηρέτησης</u> των υποθέσεων στο Τμήμα Αυθαιρέτων;					
	Δυσχερής		Μάλλον Δυσχερής		Ούτε Δυσχερής Ούτε Ικανοποιημένος	
				Μάλλον Ικανοποιημένος		Απόλυτα Ικανοποιημένος
I.1.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>ακριβή τήρηση των «ραντεβού»</u> από τους υπαλλήλους;					
	Δυσχερής		Μάλλον Δυσχερής		Ούτε Δυσχερής Ούτε Ικανοποιημένος	
				Μάλλον Ικανοποιημένος		Απόλυτα Ικανοποιημένος
I.3.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>ενημέρωση των υπαλλήλων σχετικά με τις νέες διατάξεις</u>;					
	Δυσχερής		Μάλλον Δυσχερής		Ούτε Δυσχερής Ούτε Ικανοποιημένος	
				Μάλλον Ικανοποιημένος		Απόλυτα Ικανοποιημένος
I.4.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>ύπαρξη μίας κοινής άποψης για τη Νομοθεσία στο Τμήμα</u>;					
	Δυσχερής		Μάλλον Δυσχερής		Ούτε Δυσχερής Ούτε Ικανοποιημένος	
				Μάλλον Ικανοποιημένος		Απόλυτα Ικανοποιημένος
I.5.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>πληροφόρηση που σας παρέχουν οι υπάλληλοι</u> του Τμήματος όταν έχετε απορίες πάνω στο Γ.Ο.Κ. ή σε οποιοδήποτε άλλο θέμα σχετικό με το τμήμα;					
	Δυσχερής		Μάλλον Δυσχερής		Ούτε Δυσχερής Ούτε Ικανοποιημένος	
				Μάλλον Ικανοποιημένος		Απόλυτα Ικανοποιημένος
I.6.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη <u>ικανότητα του Τμήματος σχετικά με την αντικατάσταση οποιουδήποτε υπαλλήλου του σε περίπτωση κάθε είδους απουσίας</u>;					
	Δυσχερής		Μάλλον Δυσχερής		Ούτε Δυσχερής Ούτε Ικανοποιημένος	
				Μάλλον Ικανοποιημένος		Απόλυτα Ικανοποιημένος
I.7.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>γενικότερη συμπεριφορά των υπαλλήλων</u> του Τμήματος;					
	Δυσχερής		Μάλλον Δυσχερής		Ούτε Δυσχερής Ούτε Ικανοποιημένος	
				Μάλλον Ικανοποιημένος		Απόλυτα Ικανοποιημένος
I.8.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>πρόσβαση σας στα αρχεία</u> του συγκεκριμένου Τμήματος;					
	Δυσχερής		Μάλλον Δυσχερής		Ούτε Δυσχερής Ούτε Ικανοποιημένος	
				Μάλλον Ικανοποιημένος		Απόλυτα Ικανοποιημένος
I.9.	Λαμβάνοντας υπόψη όλες τις προηγούμενες απαντήσεις σας, πόσο ικανοποιημένοι είστε <u>γενικά από την Οργάνωση του Τμήματος</u>, στο σύνολο των αρμοδιοτήτων και λειτουργιών του;					
	Δυσχερής		Μάλλον Δυσχερής		Ούτε Δυσχερής Ούτε Ικανοποιημένος	
				Μάλλον Ικανοποιημένος		Απόλυτα Ικανοποιημένος
I.10.	Ποιες προτάσεις βελτίωσης έχετε να κάνετε για τις διαδικασίες του συγκεκριμένου Τμήματος;					
	1.....		2.....			
	3.....		4.....			

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης των Μηχανικών από την Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε.
Σελίδα 9 από 10

Κ. Τμήμα Γραμματείας						
K.1.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>Ταχύτητα Εξυπηρέτησης</u> των υποθέσεων στο Τμήμα Γραμματείας;					
	Δυσχερεια	☐	Μάλλον Δυσχερεια	☐	Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένος	☐
				Μάλλον Ικανοποιημένος	☐	Απόλυτα Ικανοποιημένος
K.2.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>ακριβή τήρηση των «ραντεβού»</u> από τους υπαλλήλους;					
	Δυσχερεια	☐	Μάλλον Δυσχερεια	☐	Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένος	☐
				Μάλλον Ικανοποιημένος	☐	Απόλυτα Ικανοποιημένος
K.3.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>ενημέρωση των υπαλλήλων σχετικά με τις νέες διατάξεις;</u>					
	Δυσχερεια	☐	Μάλλον Δυσχερεια	☐	Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένος	☐
				Μάλλον Ικανοποιημένος	☐	Απόλυτα Ικανοποιημένος
K.4.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>ύπαρξη μίας κοινής άποψης για τη Νομοθεσία στο Τμήμα;</u>					
	Δυσχερεια	☐	Μάλλον Δυσχερεια	☐	Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένος	☐
				Μάλλον Ικανοποιημένος	☐	Απόλυτα Ικανοποιημένος
K.5.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>πληροφόρηση που σας παρέχουν οι υπάλληλοι του Τμήματος Γραμματείας όταν έχετε απορίες πάνω σε οποιοδήποτε θέμα σχετικό με το τμήμα;</u>					
	Δυσχερεια	☐	Μάλλον Δυσχερεια	☐	Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένος	☐
				Μάλλον Ικανοποιημένος	☐	Απόλυτα Ικανοποιημένος
K.6.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη <u>ικανότητα του Τμήματος σχετικά με την αντικατάσταση οποιουδήποτε υπαλλήλου του σε περίπτωση κάθε είδους απουσίας;</u>					
	Δυσχερεια	☐	Μάλλον Δυσχερεια	☐	Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένος	☐
				Μάλλον Ικανοποιημένος	☐	Απόλυτα Ικανοποιημένος
K.7.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>γενικότερη συμπεριφορά των υπαλλήλων του Τμήματος;</u>					
	Δυσχερεια	☐	Μάλλον Δυσχερεια	☐	Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένος	☐
				Μάλλον Ικανοποιημένος	☐	Απόλυτα Ικανοποιημένος
K.8.	Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την <u>πρόσβαση σας στα αρχεία του συγκεκριμένου Τμήματος;</u>					
	Δυσχερεια	☐	Μάλλον Δυσχερεια	☐	Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένος	☐
				Μάλλον Ικανοποιημένος	☐	Απόλυτα Ικανοποιημένος
K.9.	Λαμβάνοντας υπόψη όλες τις προηγούμενες απαντήσεις σας, πόσο ικανοποιημένοι είστε <u>γενικά από την Οργάνωση του Τμήματος</u>, στο σύνολο των αρμοδιοτήτων και λειτουργιών του;					
	Δυσχερεια	☐	Μάλλον Δυσχερεια	☐	Ούτε Δυσχερεια Ούτε Ικανοποιημένος	☐
				Μάλλον Ικανοποιημένος	☐	Απόλυτα Ικανοποιημένος
K.10.	Ποιες προτάσεις βελτίωσης έχετε να κάνετε για τις διαδικασίες του συγκεκριμένου Τμήματος;					
	1.....		2.....			
	3.....		4.....			

Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης των Μηχανικών από την Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε.
Σελίδα 10 από 10

Λ. Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε. – Η άποψή σας, μας ενδιαφέρει πολύ...										
Λ.1.	Η Διεύθυνση Πολεοδομίας της Ν.Α. Χανίων είναι μια <u>καλά οργανωμένη Υπηρεσία</u>.									
	Συμφωνώ Απόλυτα	☐	Μάλλον Συμφωνώ	☐	Ούτε Συμφωνώ Ούτε Διαφωνώ	☐	Μάλλον Διαφωνώ	☐	Διαφωνώ Απόλυτα	☐
Λ.2.	Η <u>Διεύθυνση Πολεοδομίας της Ν.Α. Χανίων</u> δίνει <u>ιδιαίτερη σημασία</u> στον Πολίτη, με την έννοια ότι αντιμετωπίζει τον καθένα ως ξεχωριστή οντότητα, ανάλογα με το θέμα του.									
	Συμφωνώ Απόλυτα	☐	Μάλλον Συμφωνώ	☐	Ούτε Συμφωνώ Ούτε Διαφωνώ	☐	Μάλλον Διαφωνώ	☐	Διαφωνώ Απόλυτα	☐
Λ.3.	Η Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε. της Ν.Α. Χανίων έχει <u>βελτιωθεί συνολικά</u> τα τελευταία χρόνια.									
	Συμφωνώ Απόλυτα	☐	Μάλλον Συμφωνώ	☐	Ούτε Συμφωνώ Ούτε Διαφωνώ	☐	Μάλλον Διαφωνώ	☐	Διαφωνώ Απόλυτα	☐
Λ.4.	<u>Αν συμφωνείτε με την παραπάνω ερώτηση</u>, προσδιορίστε περίπου το χρονικό διάστημα στο οποίο παρατηρήσατε εσείς την βελτίωση των υπηρεσιών της Διεύθυνσης Πολεοδομίας της Ν.Α.Χ.									
	Πριν από 10 Χρόνια	☐	Πριν από 5 Χρόνια	☐	Πριν από 3 Χρόνια	☐	Πριν από 2 Χρόνια	☐	Το τρέχον Έτος	☐
Λ.5.	Η <u>τήρηση του ωραρίου</u> αποτελεί βασικό σημείο βελτίωσης της Διεύθυνσης Πολεοδομίας.									
	Συμφωνώ Απόλυτα	☐	Μάλλον Συμφωνώ	☐	Ούτε Συμφωνώ Ούτε Διαφωνώ	☐	Μάλλον Διαφωνώ	☐	Διαφωνώ Απόλυτα	☐
Λ.6.	<u>Κατά το παρελθόν η Διεύθυνση Πολεοδομίας εμφάνισε φαινόμενα Διαφθοράς.</u>									
	Συμφωνώ Απόλυτα	☐	Μάλλον Συμφωνώ	☐	Ούτε Συμφωνώ Ούτε Διαφωνώ	☐	Μάλλον Διαφωνώ	☐	Διαφωνώ Απόλυτα	☐
Λ.7.	<u>Στο παρόν η Διεύθυνση Πολεοδομίας εμφανίζει φαινόμενα Διαφθοράς.</u>									
	Συμφωνώ Απόλυτα	☐	Μάλλον Συμφωνώ	☐	Ούτε Συμφωνώ Ούτε Διαφωνώ	☐	Μάλλον Διαφωνώ	☐	Διαφωνώ Απόλυτα	☐
Λ.8.	Η χρήση των Η/Υ μπορεί να <u>μειώσει ή να εξαφανίσει</u> τα φαινόμενα διαφθοράς.									
	Συμφωνώ Απόλυτα	☐	Μάλλον Συμφωνώ	☐	Ούτε Συμφωνώ Ούτε Διαφωνώ	☐	Μάλλον Διαφωνώ	☐	Διαφωνώ Απόλυτα	☐
Λ.9.	Η χρήση των Η/Υ μπορεί να <u>βελτιώσει την ποιότητα εξυπηρέτησης των Πολιτών</u>.									
	Συμφωνώ Απόλυτα	☐	Μάλλον Συμφωνώ	☐	Ούτε Συμφωνώ Ούτε Διαφωνώ	☐	Μάλλον Διαφωνώ	☐	Διαφωνώ Απόλυτα	☐
Λ.10.	Η διαδικασία <u>μέτρησης της Ικανοποίησης του Πολίτη</u> μπορεί να δώσει <u>χρήσιμα συμπεράσματα</u> που θα βοηθήσουν στη Βελτίωση των Παρεχομένων Υπηρεσιών της Διεύθυνσης Πολεοδομίας & Π.Ε.									
	Συμφωνώ Απόλυτα	☐	Μάλλον Συμφωνώ	☐	Ούτε Συμφωνώ Ούτε Διαφωνώ	☐	Μάλλον Διαφωνώ	☐	Διαφωνώ Απόλυτα	☐

6.3. Ανάλυση Ερωτημάτων ανά Τμήμα – Στόχοι Ερωτήσεων

Στη συνέχεια της έρευνας, θα επιχειρήσουμε να αναλύσουμε καθένα από τα ερωτήματα που αποτελούν την Μελέτη Ικανοποίησης για την Διεύθυνση Πολεοδομίας της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων αλλά και να αναδείξουμε τους στόχους που θέλουμε να επιτύχουμε μέσω αυτών. Η ανάλυση αυτή θα γίνει ανά Τμήμα του Ερωτηματολογίου ενώ κατά την ίδια ανάλυση θα γίνουν αναφορές και στις δυνητικές συσχετίσεις ερωτημάτων.

6.3.1. Τμήμα (Α) – Δημογραφικά & Επαγγελματικά Στοιχεία Πελατών

- Φύλλο – Ερώτηση (Α.1.)

Μέχρι και την φάση της κατάρτισης του ερωτηματολογίου ικανοποίησης, το συγκεκριμένο ερώτημα δεν είχε κάποιο στόχο για τον οποίο τέθηκε, σε αντίθεση με τα άλλα. Παρόλα αυτά σκοπεύουμε να συσχετιστεί σε πολλά επίπεδα με άλλα ερωτήματα για να τεκμηριώσει πιθανή διαφορά του επιπέδου ικανοποίησης μεταξύ ανδρών και γυναικών, εφόσον υπάρξει.

- Ηλικία – Ερώτηση (Α.2.) – Έτη Επαγγελματικής Εμπειρίας – Ερώτηση (Α.4.)

- Συχνότητα επισκέψεων στη Διεύθυνση Πολεοδομίας ανά Μήνα – Ερώτηση (Α.5.)

Οι Διευθύνσεις Πολεοδομίας και τα στελέχη τους πολύ συχνά κατηγορούνται για εξυπηρέτηση «συμφερόντων ημετέρων» με την έννοια ότι κάποιοι μηχανικοί εξυπηρετούνται είτε γρηγορότερα σε σχέση με τις καθορισμένες προτεραιότητες του πρωτοκόλλου, είτε ευκολότερα σε σχέση με την μη πιστή εφαρμογή της νομοθεσίας. Τα εν λόγω ερωτήματα – κριτήρια σκοπό έχουν να συσχετίσουν το επίπεδο ικανοποίησης των μηχανικών με την ηλικία και το «επαγγελματικό βάρος», των ιδίων ή των συναδέλφων τους.

- Ειδικότητα – Ερώτηση (Α.3.)

Αποτελεί κοινή διαπίστωση ότι κάποιοι μηχανικοί έχουν μεγαλύτερη συνάφεια με κάποια τμήματα, με την έννοια ότι «εκεί βγάζουν το ψωμί τους». Οι Πολιτικοί με το Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών, οι Τοπογράφοι με το Τοπογραφικού, οι Περιβάλλοντος με το ομώνυμο Τμήμα. Το συγκεκριμένο ερώτημα προσπαθεί να διαπιστώσει εάν αυτό συμβαδίζει με το επίπεδο ικανοποίησης των ειδικοτήτων στα Τμήματα. Επίσης θα επιχειρήσει να διαπιστώσει διαφορές ικανοποίησης ανάμεσα σε Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι. αλλά και την ικανοποίηση άλλων ειδικοτήτων, όπως, αυτή του Μηχανικού Παραγωγής & Διοίκησης.

6.3.2. Τμήμα (Β) - Στοιχεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Ιστοσελίδα www.chania.eu

Όπως προαναφέρθηκε, το Τμήμα αυτό (Β), όπως και τα επόμενα (Γ) και (Δ) δεν θίγουν άμεσα θέματα ικανοποίησης του Πελάτη - Μηχανικού. Προσπαθούν εντούτοις να διαπιστώσουν το επίπεδο γνώσης των ωφελούμενων Μηχανικών σχετικά με τα υφιστάμενα «εργαλεία» Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και παράλληλα, το επίπεδο χρήσης τους από τους ίδιους. Η εν λόγω Διαδικτυακή Πύλη, ανήκει στην Ν.Α. Χανίων οπότε τα εργαλεία της αναπτύχθηκαν σε συνέχεια της SWOT Ανάλυσης η οποία συντέθηκε για την Πολεοδομία και αφορούν μια σειρά απαιτήσεων της ίδιας της υπηρεσίας. (Carter and Bélanger, 2003, 2005).

Οι διαπιστώσεις από τα αποτελέσματα των ερωτημάτων αυτού του Τμήματος θα χρησιμοποιηθούν για να συσχετιστούν με άλλα κριτήρια και θα επιχειρηθεί να αναδείξουν το επίπεδο ικανοποίησης των Μηχανικών ανάλογα με την γνώση και την αξιοποίηση των εργαλείων της Ιστοσελίδας που αφορούν την Πολεοδομία. Παράλληλα, εφόσον τα ποσοστά αυτά είναι χαμηλά, θα δώσουν τις κατευθύνσεις για μια σειρά ενεργειών οι οποίες θα έχουν ως σκοπό την ενημέρωση των Μηχανικών για τις δυνατότητες αυτές. Στην «γκάμα» των ενεργειών αυτών μπορεί να περιλαμβάνονται από εξατομικευμένες προσεγγίσεις μέχρι ημερίδες παρουσίασης που πιθανώς θα λάβουν χώρα στο Τεχνικό Επιμελητήριο του Νομού.

- Γενική Ενημέρωση - Αξιοποίηση των συνδέσμων της Ιστοσελίδας της Ν.Α. Χανίων, που αφορούν στην Διεύθυνση Πολεοδομίας – Ερωτήσεις (B.1. και B.1.1.)

Κατά αναλογία των κριτηρίων συνολικής ικανοποίησης, τα δύο αυτά πρώτα ερωτήματα, αφορούν σε μια γενική, πρώτη δήλωση του Μηχανικού που συμπληρώνει το ερωτηματολόγιο, εάν έχει ενημερωθεί και εάν κάνει χρήση των συνδέσμων της Ιστοσελίδας της Ν.Α. Χανίων που αναφέρονται στην Πολεοδομία. Στη συνέχεια, τα επόμενα ερωτήματα, θα θέσουν το θέμα της εξειδίκευσης στην ενημέρωση και την χρήση συγκεκριμένων εφαρμογών της Διαδικτυακής Πύλης προς εξυπηρέτηση των Μηχανικών.(Kaylor et. al, 2001).

**- Ενημέρωση - Αξιοποίηση του Ηλεκτρονικού Αρχείου Χαρτών & Μελετών
Ερωτήσεις (B.2. και B.2.1.)**

Το *Ηλεκτρονικό Αρχείο Χαρτών* περιλαμβάνει μια σειρά δημοφιλών χαρτών του Νομού Χανίων καθώς και μια σειρά θεσμοθετημένων πολεοδομικών μελετών που αφορούν το Νομό όπως εγκρίσεις οικισμών, επαρχιακούς δρόμους, περιοχές ειδικά ρυθμιζόμενης δόμησης - Π.Ε.Ρ.Π.Ο – και οικοδομικών συνεταιρισμών, Σ.Χ.Ο.Ο.Α.Π., Γενικά Πολεοδομικά Σχέδια, προστατευόμενες περιοχές Natura κ.α. μελέτες που επηρεάζουν τη δόμηση και φυσικά αφορούν τους Μηχανικούς. Το Ηλεκτρονικό Αρχείο Χαρτών έχει λύσει με εξαιρετικό αποτελεσματικό τρόπο τα προβλήματα που δημιουργούσε το φυσικό αρχείο χαρτών, το οποίο απαιτούσε αφενός μεν ο πελάτης να προσέρχεται στην υπηρεσία, αφετέρου δε, ο χάρτης να είναι διαθέσιμος εκείνη τη στιγμή, ώστε να μπορεί να τον πάρει για να τον αναπαραγάγει. Το Ηλεκτρονικό Αρχείο Χαρτών δεν υποχρεώνει κανένα σε φυσική παρουσία ενώ δεν έχει φθορές, όπως έχει το φυσικό αρχείο. (Einemann and Paradiso, 2004).

- Ενημέρωση - Αξιοποίηση του Ηλεκτρονικού Οδηγού Εξυπηρέτησης του Πολίτη – Ερωτήσεις (B.3. και B.3.1.)

Ο *Οδηγός Εξυπηρέτησης του Πολίτη* αποτελεί μια ολοκληρωμένη εφαρμογή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην υπηρεσία των συναλλασσόμενων. Περιλαμβάνει όλα τα πρότυπα έντυπα και τις πληροφορίες για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων του πολίτη στην Πολεοδομία – όπως και τις υπόλοιπες υπηρεσίες της Ν.Α. Χανίων - ανάλογα με το τμήμα και το είδος. Συγκεκριμένα, για κάθε διαδικασία, αναφέρονται αναλυτικά τα δικαιολογητικά που απαιτούνται, διατίθενται σε ηλεκτρονική μορφή όλα τα έντυπα τα οποία πρέπει να υποβληθούν, ενώ εφόσον είναι εφικτό, παρέχεται η Online φόρμα για την ηλεκτρονική υποβολή του αιτήματος. Διαδικασίες όπως π.χ. η τρέχουσα τακτοποίηση των ημί-υπαίθριων χώρων μπορούν να υποβληθούν χωρίς να απαιτηθεί ο συνωστισμός των πολιτών στην υπηρεσία και ο φάκελος να «συσταθεί» στον χώρο του πελάτη. (Welch and Hinnant, 2003).

- Ενημέρωση - Αξιοποίηση του Ηλεκτρονικού Γραφείου Πληροφόρησης Πολιτών – Ερωτήσεις (B.4. και B.4.1.)

Το Ηλεκτρονικό Γραφείο Πληροφοριών παρέχει μια εντελώς καινοτόμα υπηρεσία με τη χρήση της οποίας, ο πελάτης μπορεί να θέσει ηλεκτρονικά οποιοδήποτε ερώτημα στην Διεύθυνση Πολεοδομίας και να πάρει με τον ίδιο ηλεκτρονικό τρόπο, έγκυρη απάντηση. Η υπηρεσία συχνά απασχολείται με ερωτήματα μηχανικών τα οποία όχι μόνο στοιβάζονται αλλά και συχνά απαντώνται με πλημμελή έλεγχο. Σε μια γραπτή αλλά και αναρτημένη στο διαδίκτυο απάντηση, τα πράγματα θα είναι τουλάχιστον πολύ προσεκτικά και αξιόπιστα. Ανάλογα με τη σημαντικότητα της ερώτησης ή και της απάντησης, αυτή μπορεί να τοποθετηθεί - προστεθεί στην ομάδα Συχνών Ερωτήσεων & Απαντήσεων (FAQ's) και να είναι διαθέσιμη, στους επόμενους χρήστες της Ιστοσελίδας. (Tolbert and Mossberger, 2006).

- Ενημέρωση - Αξιοποίηση του Ηλεκτρονικού Αρχείου Πολεοδομικών Ειδήσεων Ερωτήσεις (B.5. και B.5.1.)

Το *Ηλεκτρονικό Αρχείο Ειδήσεων της Πολεοδομίας*, περιλαμβάνει μια σειρά εγγράφων, εγκυκλίων ή εσωτερικών οδηγιών οι οποίες πρέπει να τεθούν λιγότερο ή περισσότερο άμεσα στη γνώση των Μηχανικών λόγω του ότι θα επηρεάσουν αργά ή γρήγορα τις μελέτες τους, τον τρόπο υποβολής και πιθανότατα τις αμοιβές τους. Ανάμεσα σε αυτές τις ενημερώσεις μπορούν να είναι και αποφάσεις του Συμβουλίου της Επικρατείας οι οποίες πολύ συχνά επέχουν θέση νόμου και έτσι επηρεάζουν άρδην την υπηρεσία. Με τον τρόπο αυτό, καταργείται ο παραδοσιακός πίνακας ανακοινώσεων αλλά και οι καθυστερημένες ενημερώσεις. Εν κατακλείδι, οι χρήστες της Ιστοσελίδας μπορούν να ζητήσουν και να λαμβάνουν αυτόματα στο mail τους όλο το Newsletter της υπηρεσίας και κατά συνέπεια να ενημερώνονται με τον πιο άμεσο και εύκολο τρόπο για τις νέες διατάξεις. (Tat-Kei ho, 2002).

- Ενημέρωση - Αξιοποίηση των Ηλεκτρονικών Ραντεβού Οικοδομικών Αδειών Ερωτήσεις (B.6. και B.6.1.)

Το *Ηλεκτρονικό Αρχείο Ραντεβού του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών*, παρέχει στο χρήστη τη δυνατότητα να ενημερώνεται για τον ακριβή χρόνο που θα γίνει ο έλεγχος της μελέτης του από το προαναφερόμενο Τμήμα. Τοποθετείται ως φύλλο τύπου Excel στις Ειδήσεις της Πολεοδομίας και αποτελεί χαρακτηριστικό δείγμα καινοτομίας. Αξίζει να σημειωθεί σε αντίθεση, ότι σε κάποιο blog του διαδικτύου, απογοητευμένος πολίτης δηλώνει για την Πολεοδομία της Αγίας Παρασκευής, ότι το κλείσιμο ραντεβού με καθορισμένη διάρκεια, αποτελεί σενάριο επιστημονικής φαντασίας. (Evans and Yen, 2006).

Όλες οι προηγούμενες ερωτήσεις έχουν ως στόχο να διαπιστώσουν το επίπεδο ενημέρωσης και αξιοποίησης των προαναφερομένων εργαλείων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τα οποία έχουν τοποθετηθεί στην Ιστοσελίδα της Ν.Α. Χανίων, με σκοπό την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των χρηστών της. Παρότι όπως προαναφέρθηκε δεν αποτελούν κριτήρια ικανοποίησης των Μηχανικών, θα συσχετιστούν με άλλα ερωτήματα για να δώσουν απαντήσεις σε σχέση με το ποσοστό των πελατών οι οποίοι κάνουν χρήση της Ιστοσελίδας ή όχι, και το επίπεδο ικανοποίησης τους, από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. (Reddick, 2004).

- Συχνότητα Εβδομαδιαίας επισκεψιμότητας της Ιστοσελίδας της Ν.Α. Χανίων

Ερώτηση (Β.7.)

Ερώτηση, η οποία επιχειρεί απλά να διαπιστώσει τη συχνότητα των επισκέψεων των μηχανικών στην Δικτυακή Πύλη. Παρότι σε τεχνικό καθαρά επίπεδο η Ιστοσελίδα διαθέτει στοιχεία επισκεψιμότητας για τον διαχειριστή της, αυτά είναι γενικά και προφανώς δεν αναφέρονται ειδικά σε Μηχανικούς ή ειδικά σε εφαρμογές που σχετίζονται με την Διεύθυνση Πολεοδομίας. Αποτελεί μια από τις ερωτήσεις ακτινογραφίες του κατά πόσον μια από τις πλέον σημαντικές τεχνικές ομάδες της χώρας εργάζονται με τη βοήθεια του διαδικτύου ή όχι. Η ερώτηση αυτή παρότι δεν αποτελεί κριτήριο ικανοποίησης, θα συσχετιστεί με τις αντίστοιχες ερωτήσεις αυτού του Τμήματος για να δώσει συμπεράσματα για τις επόμενες ενέργειες μας οι οποίες θα έχουν σχέση με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

- Βαθμός Χρησιμότητας Ιστοσελίδας της Ν.Α. Χανίων – Ερώτηση (Β.7.1.)

Η χρησιμότητα της Ιστοσελίδας της Ν.Α. Χανίων και ειδικότερα των συνδέσμων που έχουν σχέση με την Διεύθυνση Πολεοδομίας, όπως αυτή εξαργυρώνεται από τους ωφελούμενους Μηχανικούς, αποτελεί το αντικείμενο του εν λόγω ερωτήματος. (Bélanger and Carter, 2005).

- Βαθμός Χρησιμότητας Ιστοσελίδας της Ν.Α. Χανίων – Ερώτηση (Β.8.)

Κατά αναλογία με την προηγούμενη ερώτηση, η ευχρηστία και η φιλικότητα - Easy to Use & Friendly - της Ιστοσελίδας της Ν.Α. Χανίων και ειδικότερα των συνδέσμων που έχουν σχέση με την Πολεοδομία όπως αυτή εξαργυρώνεται από τους ωφελούμενους Μηχανικούς, αποτελεί το αντικείμενο του συγκεκριμένου ερωτήματος. Με δεδομένο ότι η φιλικότητα και η ευχρηστία αποτελούν γενικότερα αιτίες προσέγγισης ή απομάκρυνσης από την πληροφορική, η απάντηση στο παραπάνω ερώτημα θα μπορεί να εξηγήσει τις θετικές ή αρνητικές απολήξεις άλλων ερωτημάτων, τα οποία σχετίζονται με τη χρήση της ιστοσελίδας.

- Επιπλέον Πολεοδομικά Δεδομένα Ιστοσελίδας της Ν.Α. Χανίων – Ερώτηση (Β.9.)

Ερώτηση η οποία με την μορφή brainstorming⁵⁰ ζητάει από τους χρήστες Μηχανικούς να δηλώσουν τι επιπλέον θα επιθυμούσαν να αναρτάται στην Ιστοσελίδα και τους Συνδέσμους της Πολεοδομίας. Επιχειρεί να προετοιμάσει τα επόμενα βήματα της Ιστοσελίδας για να βελτιώσει το επίπεδο ικανοποίησης, χωρίς να τη μετράει τώρα. Προσομοιάζει με την ερώτηση, η οποία πολύ συχνά ακούγεται τελευταία στο σύγχρονο marketing, «Κάτι άλλο;».

- Ενημέρωση – Αξιοποίηση της Δυνατότητας Εγγραφής Χρήστη – Ερώτηση (Β.10.)

«Κατηγορήθηκε» ως μια promotional ερώτηση. Στην πραγματικότητα η εγγραφή ενός χρήστη στην Ιστοσελίδα έχει ως αποτέλεσμα την αυτόματη λήψη των «Ειδήσεων» της Πολεοδομίας. Αυτό διαχρονικά θα αυξήσει την επισκεψιμότητα και το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών. Για το λόγο αυτό θέλουμε να δούμε το ποσοστό των χρηστών που είναι γνώστες αυτής της δυνατότητας και ανάλογα να πράξουμε, εάν αυτό είναι μικρό.

⁵⁰ Καταιγισμός Ιδεών

6.3.3. Τμήμα (Γ)-Στοιχεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης– Ιστοσελίδα www.poleodomia.gov.gr

6.3.4. Τμήμα (Δ) - Στοιχεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Ιστοσελίδα www.minenv.gr

- Γενική Ενημέρωση - Αξιοποίηση της Ιστοσελίδας της Ηλεκτρονικής Πολεοδομίας

Ερωτήσεις (Γ.1. & Γ.1.1.) και της Ιστοσελίδας του Υπουργείου Ερωτήσεις (Δ.1. & Δ.1.1.)

Στο ίδιο πλαίσιο με το (Β), η μοναδική ερώτηση του Τμήματος (Γ), αφορά στη χρήση της Ιστοσελίδας της *e-Poleodomia*. Η εν λόγω πύλη δημιουργήθηκε μαζί με τα Ο.Π.Σ.Ν.Α., δημιουργώντας πολύ μεγάλες προσδοκίες, ειδικά σε σχέση με τα γεωγραφικά συστήματα πληροφοριών και την κωδικοποίηση της νομοθεσίας. Εντούτοις, πολύ λίγο έχει προχωρήσει ως σήμερα, γεγονός που δημιουργεί σύγχυση και αποπροσανατολισμό στους όποιους χρήστες της. Η ενημέρωση και η αξιοποίηση της ιστοσελίδας αυτής θα συσχετιστεί με άλλες ερωτήσεις και παράλληλα, θα τεκμηριώσει το κατά πόσο έχει καταφέρει να εισέλθει στην επαγγελματική ζωή των μηχανικών. Τα ίδια ακριβώς ζητούνται στο Τμήμα (Δ) και την Ιστοσελίδα του Υπουργείου ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε. που μετονομάστηκε σε Υ.ΠΕ.Κ.Α., καταργώντας την προηγούμενη έχοντας «μπερδευτεί και μπερδέψει» τους δυνητικούς χρήστες. (Heeks, 2003).

6.3.5. Τμήματα (Ε) – (Κ) - Κριτήρια Ικανοποίησης Πελατών ανά Πολεοδομικό Τμήμα

- Ταχύτητα Εξυπηρέτησης στα Πολεοδομικά Τμήματα – Ερώτηση (1 από 10)

Η ταχύτητα εξυπηρέτησης της υπηρεσίας στην περίπτωση του μηχανικού κυριολεκτικά μεταφράζεται σε χρήμα, αφού του επιτρέπει να αναλάβει περισσότερες δουλειές. Το ίδιο κριτήριο, μαζί με αυτό της επιλεκτικότητας αποτέλεσε την αφορμή για την πρωτοβουλία που ανέλαβαν (21) Μηχανικοί να προχωρήσουν σε ανώνυμη καταγγελία η οποία έφτασε έως τον Εισαγγελέα. Πάντως, παρότι αποτελεί ένα από τα βασικότερα κριτήρια ικανοποίησης του Πελάτη έχει αρκετά στοιχεία υποκειμενικότητας. Για παράδειγμα ο μέσος χρόνος έκδοσης μιας Οικοδομικής Αδείας, έφτασε στοχοποιούμενος στην Διεύθυνση Πολεοδομίας της Ν.Α. Χανίων κάτω από τις (22) ημέρες, γεγονός που κάποτε θεωρούνταν ακατόρθωτο. Παράλληλα γινόμαστε κοινωνοί μηνυμάτων από το γειτονικό Ρέθυμνο π.χ. το οποίο μιλάει για ένα χρόνο έκδοσης Ο.Α. που φτάνει και τους (6) μήνες κατά μέσο όρο. Παρόλα αυτά η σχέση προσδοκίας και εμπειρίας είναι τέτοια ώστε σε μερικές περιπτώσεις ακόμα και οι ελάχιστοι μέσοι όροι μπορεί να φανούν μεγάλοι στον πελάτη ο οποίος ίσως να δηλώσει δυσαρεστημένος, από το επίπεδο εξυπηρέτησης. (Schedler and Summermatter, 2006).

- Ακρίβεια Τήρησης των «Ραντεβού» από τους Υπαλλήλους – Ερώτηση (2 από 10)

Αποτέλεσε επίσης «μήλον της Έριδος» μεταξύ μηχανικών και υπηρεσίας και σε μεγάλο βαθμό συνεχίζει, αφού οι μεν κατηγορούν τους δε για αναξιπιστία στο εν λόγω θέμα. Το μεγαλύτερο μερίδιο δικαίου, μάλλον πρέπει να αποδοθεί στους μηχανικούς, εντούτοις το αποτέλεσμα είναι κακό και για τις δύο πλευρές αφού οι Μηχανικοί νοιώθοντας ότι έτσι κι αλλιώς θα καθυστερήσουν στέλνουν τους βοηθούς «στο πόδι τους» γεγονός που εν γένει μειώνει αρκετά το επίπεδο ελέγχου, αναγκάζοντας συχνά τους υπαλλήλους να κλείσουν νέα ραντεβού για επιπλέον στοιχεία τα οποία δεν είχε στη διάθεσή του ο ελεγχόμενος. Ένας φαύλος κύκλος σε γενικές γραμμές που όμως καθιστά το κριτήριο ως ένα από τα βασικά για την αποσαφήνιση, του γενικότερου επιπέδου ικανοποίησης των πελατών. (Homburg, 2004).

- Ενημέρωση των υπαλλήλων σχετικά με τις Νέες Διατάξεις – Ερώτηση (3 από 10)

Θέμα που επίσης «καίει» αφού οι Μηχανικοί εν γένει θεωρούν - και όχι άδικα ως ένα βαθμό - ότι η υπηρεσία δια των στελεχών της πρέπει να είναι απόλυτα ενημερωμένη στα θέματα και τις νέες διατάξεις που ανακύπτουν. Οι νέες διατάξεις μοιραία θα τους επηρεάσουν αργά η γρήγορα τόσο σε μελετητικό όσο και κατασκευαστικό επίπεδο. Έτσι το κριτήριο αυτό θα επιχειρήσει να μελετήσει το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών μηχανικών σε σχέση με την ενημέρωση του κάθε τμήματος της Πολεοδομίας στο θέμα αυτό.

- Ύπαρξη μίας κοινής Νομοθετικής Άποψης στο Τμήμα – Ερώτηση (4 από 10)

Με το Γενικό Οικοδομικό Κανονισμό να ξεπερνάει τις 25.000 σελίδες, είναι βέβαιο ότι τα Νομοθετικά κενά βρίσκονται στην ημερήσια διάταξη. Τμήματα της Νομοθεσίας τα οποία για χρόνια αντιμετωπίζονται με ένα συγκεκριμένο τρόπο ξαφνικά πρέπει να αντιμετωπιστούν με έναν άλλο εξαιτίας μιας ερμηνευτικής εγκυκλίου που ήρθε από το Υπουργείο λόγω μιας υπόθεσης στην Ηγουμενίτσα ή μιας απόφασης του ΣτΕ, η οποία ενέχει πλέον θέση νόμου, έστω κι αν προήλθε από μια καταγγελία στο Τρίκαλα. Η διγλωσσία στη Δημόσια Διοίκηση αποτελεί μάλιστα που δεν μπορεί εύκολα να καταπολεμηθεί. Εξαιρετικά δύσκολο σημείο που κάνει την Υπηρεσία «να αποκτάει άποψη» για τα θέματα που αποτελούν γκρίζες ζώνες του Νόμου. Εάν όμως συμβαίνει εντός του ιδίου τμήματος, τα πράγματα περιπλέκονται γενικότερα και μειώνουν την αξιοπιστία της ομάδας και το επίπεδο ικανοποίησης του πελάτη, ειδικά εάν οι απόψεις, τείνουν προς το δυσμενέστερο.

- Παροχή Πληροφοριών από το Τμήμα – Ερώτηση (5 από 10)

Η Υπηρεσία έχει εκφράσει κατ' επανάληψη την άποψη ότι δεν είναι εκπαιδευτικό ίδρυμα αλλά ελεγκτικός μηχανισμός και ότι ρόλο του «δασκάλου» θα πρέπει να παίξει το Τ.Ε.Ε. Είναι εντούτοις αυτονόητο ότι πρέπει να παρέχει πληροφόρηση στον πελάτη, πράγμα που φανερώνει και τις προθέσεις της. Όλα αυτά συνθέτουν τη σημαντικότητα του κριτηρίου αυτού, στον καθορισμό του επιπέδου ικανοποίησης των ωφελομένων. (Kumar et. al, 2007).

- Δυνατότητα Αντικατάστασης Υπαλλήλου στο Τμήμα – Ερώτηση (6 από 10)

Η Δημόσια Διοίκηση πάσχει σε μεγάλο βαθμό από τη συγκεκριμένη αδυναμία, σε γενικότερο ή και συνολικό ενδεχομένως επίπεδο. Η ρήση «όσα λιγότερα ξέρει κανείς τόσο το καλύτερο...» αν και δεν έχει συνολική αποδοχή, έχει αποτελέσει ακόμα και στο πρόσφατο παρελθόν εργασιακή πρακτική. Έτσι, σε αρκετές περιπτώσεις, είναι πιθανή η εμφάνιση του φαινομένου σε κάποιο τμήμα και συγκεκριμένα αντικείμενα να είναι γνωστά σε περιορισμένο αριθμό υπαλλήλων ή και μόνο σε έναν. Παρότι αυτό στην Πολεοδομία συναντάται σε μικρή κλίμακα, ειδικά στις διοικητικές ειδικότητες μπορεί να κάνει την εμφάνισή του. Είναι δείγμα μιας ώριμης οργανικής μονάδας, το να φροντίζει τον «εργασιακό κυκλισμό» (rotation) των υπαλλήλων της ώστε όλα να τα αντικείμενα να είναι γνωστά σε τέτοιο αριθμό εργαζομένων ώστε να μην υπάρχει έλλειμμα εξυπηρέτησης σε κανένα τομέα λειτουργίας. Το εν λόγω ερώτημα επιχειρεί να διαπιστώσει το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών της Πολεοδομίας, στο συγκεκριμένο σημείο. (Peters et. al, 2005).

- Γενικότερη Συμπεριφορά των Υπαλλήλων στο Τμήμα – Ερώτηση (7 από 10)

Παρότι η σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση καταβάλει σημαντικές προσπάθειες για να πετύχει τη μετάβαση από το «Μοντέλο της Διοίκησης» στο «Μοντέλο της Εξυπηρέτησης του Πελάτη», μάλλον θα πρέπει ως πολίτες να κάνουμε υπομονή πολύ ακόμα, για να γίνουμε μάρτυρες σε κάτι τέτοιο. Το κίνητρο δυστυχώς στο Δημόσιο είναι εξαιρετικά περιορισμένο και τις περισσότερες φορές, μια καλή συμπεριφορά είναι αποτέλεσμα κατ' αποκλειστικότητα είτε της παιδείας του υπαλλήλου, είτε των αρχών που έχει «περάσει» η διοικητική ηγεσία της υπηρεσίας του. Τα φαινόμενα κακής εξυπηρέτησης μεγιστοποιούνται δυστυχώς στο κεντρικό επίπεδο της διοίκησης, δηλαδή στα Υπουργεία όπου μάλιστα εξυπηρετούνται περισσότερο υπηρεσίες, ενώ εμφανίζονται συγκριτικά μειωμένα στην τοπική αυτοδιοίκηση όπου εξυπηρετούνται περισσότερο οι πολίτες. Εντούτοις, η εμφάνιση συμπεριφορών «Διοικούντα – Διοικούμενου» είναι εξαιρετικά συχνή και αυτό συμβαίνει και εδώ, μολονότι περιορισμένη σε μια υπηρεσία όπως η Πολεοδομία όπου το επίπεδο των «διοικούμενων» μηχανικών είναι υψηλό, συχνά υψηλότερο από αυτό του διοικούντα υπαλλήλου. Το κριτήριο επιχειρεί να μετρήσει το εν λόγω επίπεδο ικανοποίησης κρίνοντας τη γενικότερη συμπεριφορά των υπαλλήλων κάθε τμήματος προς τον πελάτη. (Verdegem and Verleye, 2009).

- Πρόσβαση των Πελατών στα Αρχεία του Τμήματος – Ερώτηση (8 από 10)

Δεν είναι τόσο απλό θέμα, όσο ακούγεται. Αντίθετα, σε υπηρεσίες με χαμηλό βαθμό ψηφιοποίησης και ένα αρχείο οικοδομικών αδειών που αριθμεί άνω των 60.000 φακέλων, ο Πελάτης μπορεί να περιμένει ως και 72 ώρες μόνο για να «έρθει» από το κεντρικό αρχείο το αίτημα του. Σε περιπτώσεις επείγοντος η δυσαρέσκεια μπορεί να γίνει πολύ έντονη και αυτό επιχειρεί να εξετάσει το συγκεκριμένο ερώτημα. Σε επίπεδο αναζήτησης εγγράφων ή εγκυκλίων από το διοικητικό τμήμα η αναμονή μπορεί να γίνει και μεγαλύτερη. (Moon, 2002).

- Συνολικό Κριτήριο Οργάνωσης του Τμήματος – Ερώτηση (9 από 10)

Το συνολικό βαθμό ικανοποίησης του πελάτη από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του συγκεκριμένου Τμήματος εξετάζει το ερώτημα αυτό. Τοποθετήθηκε στο σημείο αυτό - μετά τα υπό-κριτήρια ικανοποίησης με σκοπό να εξαλείψει πιθανές ασυνέπειες στις απαντήσεις. Η ανάλυση των ερωτηματολογίων η οποία θα ακολουθήσει θα δείξει, εάν τελικά το πετύχει.

- Προτάσεις Βελτίωσης σε κάθε Τμήμα της Πολεοδομίας – Ερώτηση (10 από 10)

Ερώτηση με τη μορφή brainstorming που ζητάει από τους χρήστες Μηχανικούς να δηλώσουν τυχόν προτάσεις βελτίωσης προτείνουν – έως τέσσερις (4) τον αριθμό - για το συγκεκριμένο πολεοδομικό τμήμα με βάση την προσωπική τους άποψη. Με τη γενικευμένη βεβαιότητα ότι η κάθε ενέργεια βελτίωσης πρέπει να ξεκινάει από τις παρατηρήσεις του Πελάτη, η ερώτηση αυτή επιχειρεί να προετοιμάσει τα επόμενα «λειτουργικά βήματα» της πολεοδομίας ώστε αυτή να βελτιώσει μελλοντικά το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών της.

Η τελευταία αυτή ερώτηση «παρέχει» επίσης στον ερωτώμενο μηχανικό τη δυνατότητα να εξειδικεύσει σε ένα βαθμό τις δικές του προτάσεις για κάθε διαφορετικό τμήμα της διεύθυνσης πολεοδομίας - με δεδομένο ότι οι προηγούμενες εννέα (9) ερωτήσεις ήταν κοινές - με σκοπό να κάνουν πιο εύκολη την συμπλήρωσή-ολοκλήρωσή του από τον χρήστη.

6.3.6. Τμήμα (Λ) – Κριτήρια Ικανοποίησης που αφορούν σε όλη την Πολεοδομία

- Συνολική Οργάνωση Διεύθυνσης Πολεοδομίας – Ερώτηση (1 από 10)

Αποτελεί συνολικό κριτήριο ικανοποίησης για ολόκληρη την διεύθυνση πολεοδομίας και το σύνολο των τμημάτων της. Στο κριτήριο αυτό, ο ερωτώμενος θα πρέπει να ξεχάσει τις εμπειρίες του από το κάθε τμήμα και να απαντήσει συνολικά για το συγκεκριμένο «μαγαζί».

- Εξατομικευμένη Αντιμετώπιση των Θεμάτων του Πελάτη – Ερώτηση (2 από 10)

Ο Κάτωνας είχε διατυπώσει ότι, «η κατά γράμμα τήρηση του Νόμου συνιστά το μεγαλύτερο έγκλημα» και το συγκεκριμένο ρητό, εγείρει ένα θέμα που αποτελεί ένα από τα πιο δύσκολα σημεία στην προσπάθεια αναδιάρθρωσης των υπηρεσιών και την έρευνα για την Πολεοδομία. Όπως προαναφέρθηκε, η Διεύθυνση Πολεοδομίας είναι μια υπηρεσία «νομοθετικής εντάσεως» και έτσι κατά κανόνα, ο νόμος πρέπει να ερμηνευθεί κατά γράμμα. Αυτό επιτείνεται στις περιπτώσεις καταγγελιών ή περιουσιακών διεκδικήσεων όπου ο καταγγέλλων απαιτεί να δικαιωθεί βάσει του γράμματος - και όχι του πνεύματος - του νόμου. Έτσι, είναι δυνατόν να εμφανιστούν φαινόμενα της μορφής, κάποιος να μην μπορεί να ενταθεί σε μια ευνοϊκή νομοθεσία για μερικά χιλιοστά, ή στα όρια ενός οικισμού για μερικά μέτρα. Γειτονικές, όμορες περιουσίες μπορεί να εμφανίσουν διαφορά στον συντελεστή δόμησης έως και 50% επιτρέποντας στον ένα ιδιοκτήτη να ανεγείρει ξενοδοχείο και στον άλλο ένα απλό σπίτι, ενώ δεν είναι λίγοι εκείνοι που έχουν αναγκαστεί και πληρώσει περιουσίες για μια λαμαρίνα η οποία καρφώθηκε σε (4) πασσάλους υπό μορφή γκαράζ, λόγω ενός νομότυπου γείτονα. Δυστυχώς, η νομοθεσία δεν περιλαμβάνει την έννοια του «λίγο ή πολύ» αλλά του «νομίμου ή παρανόμου» και εδώ πολλές φορές βρίσκεται το σημείο όπου πρέπει να εισαχθεί η ανθρώπινη πλευρά του θέματος, όχι για να παρακαμφτεί ο νόμος αλλά για να βρεθεί μια επίσης νόμιμη, πιο ανθρώπινη λύση. Η στείρα προσκόλληση του υπαλλήλου στη νομοθεσία συνήθως δεν έχει να προσφέρει πολλά, ενώ μια προσπάθεια επίλυσης ενός προβλήματος το οποίο μπορεί να προσεγγιστεί και διαφορετικά θα δώσει μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησης, ακόμα κι αν η τελική προσπάθεια δε στεφθεί με επιτυχία. Το επίπεδο στο οποίο ο υπάλληλος θα χρησιμοποιήσει το νόμο για να βοηθήσει θα ονομαστεί «εξαιρετική εξυπηρέτηση» ή ίσως «διαφθορά» και παράλληλα θα χαρακτηρίσει το επίπεδό του ως δημόσιου λειτουργού. (Shirish and Teo, 2007). Αυτό προσπαθεί να μετρήσει το εν λόγω κριτήριο, με επίγνωση του πόσο πολύ δύσκολο είναι να αντιληφθεί κανείς ότι το δικαίωμα του καταγγέλλοντα είναι ιερό, όσο του καταγγελλομένου.

- Βελτίωση των Υπηρεσιών της Πολεοδομίας τα τελευταία έτη – Ερώτηση (3 από 10)

Μερικές φορές, γίνονται προσπάθειες βελτίωσης σε ένα τομέα παροχής προϊόντων ή υπηρεσιών, εντούτοις αυτές δεν γίνονται απόλυτα ορατές ή αντιληπτές από τον χρήστη των υπηρεσιών. Εξαιρετικά χαρακτηριστικό το παράδειγμα από τον χώρο του μάρκετινγκ, όπου η Golf ενδεχομένως να θεωρεί ως full εξοπλισμό και πολύ μεγάλη εκ μέρους της παραχώρηση το δωρεάν τασάκι του αυτοκινήτου. Με απλά λόγια, το κριτήριο αυτό φιλοδοξεί να μετρήσει εάν οι μηχανικοί των Χανίων έχουν παρατηρήσει μια δύσκολα ή εύκολα αντιληπτή βελτίωση του επιπέδου των παρεχομένων υπηρεσιών τα τελευταία χρόνια.

- Χρονικός Προσδιορισμός της Βελτίωσης των Υπηρεσιών – Ερώτηση (4 από 10)

Αφορά μόνον τους ερωτώμενους οι οποίοι συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο της έρευνας τοποθετήθηκαν στις θετικές ζώνες της προηγούμενης ερώτησης ενώ δεν αφορά όλους εκείνους που απάντησαν ουδέτερα ή αρνητικά. Οι μηχανικοί έχουν πλέον αντίληψη των λειτουργικών και διαρθρωτικών αλλαγών των τελευταίων ετών που έλαβαν χώρα στην Πολεοδομία και το κριτήριο αυτό θα επιχειρήσει να συσχετίσει τις αλλαγές οι οποίες έγιναν στα συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα, με το επίπεδο της ικανοποίησης των ωφελούμενων.

- Τήρηση Ωραρίου - Βελτίωση των Παρεχομένων Υπηρεσιών – Ερώτηση (5 από 10)

Αποτελεί ένα επίσης οριακό σημείο για την εν λόγω Διεύθυνση, αυτή της Πολεοδομίας. Γενικά στο Δημόσιο τομέα, οι Υπηρεσίες οι οποίες εξυπηρετούν κοινό ζουν μια εντελώς διαφορετική πραγματικότητα από εκείνες που δεν εξυπηρετούν κοινό. Είναι επίσης αλήθεια ότι αυτό το βλέπεις αποτυπωμένο στα μάτια των υπαλλήλων τους αλλά και την γενικότερη συμπεριφορά τους, μετά το πέρας του ωραρίου. Έτσι, δεν είναι τυχαίο το γεγονός ότι οι Πολεοδομίες συχνά έχουν αιτηθεί να «εξυπηρετούν» κοινό σε ένα τμήμα ή υποσύνολο του ωραρίου τους ή ακόμα και να μειώσουν δραστικά το 8ωρο τους, δηλώνοντας ότι δεν έχει σημασία η ποσότητα αλλά η ποιότητα της εξυπηρέτησης. Από την άλλη πλευρά ο πολίτης που προσέρχεται στις 14:45 θέλει να εξυπηρετηθεί όπως αν ερχόταν στις 11:00 και το επίπεδο της ικανοποίησης του, επιχειρεί να μετρήσει το εν λόγω κριτήριο.

- Παρελθόν και Ύπαρξη Φαινόμενων Διαφθοράς – Ερώτηση (6 από 10)

Αποτελεί ένα από τα κριτήρια που θα συνδέσουν την συγκεκριμένη έρευνα ικανοποίησης πελάτη, με τα ερωτήματα τα οποία έχει θέσει η διδακτορική διατριβή. Το ερώτημα δεν ασχολείται με το τι ακριβώς προκαλεί την διαφθορά και ποιων προϊόντων είναι υποπροϊόν η τελευταία, το αφήνει στα συμπεράσματα της διδακτορικής διατριβής. Δεν ασχολείται καν με τη γνώμη των μηχανικών σε σχέση με το τι θα προκαλούσε την διαφθορά. Το κριτήριο αυτό, απλά επιχειρεί να καταγράψει την συμφωνία ή διαφωνία των ερωτώμενων σχετικά με το αν γνώριζαν ότι υπήρξαν στο παρελθόν φαινόμενα διαφθοράς και αποφεύγει να τους ρωτήσει οτιδήποτε άλλο, γνωρίζοντας καλά ότι στα φαινόμενα διαφθοράς, διεφθαρμένος δεν είναι μόνο εκείνος που δέχεται την πράξη αλλά και εκείνος που την παρέχει και στην πλευρά αυτή μπορεί πολύ συχνά να βρεθεί ο ίδιος ο Μηχανικός. Κάτι τέτοιο θα τον ωθούσε στο να δηλώσει απόλυτη διαφωνία από την ενστικτώδη τάση που έχει για να προστατεύσει τον ίδιο του τον εαυτό, ακόμα και από αυτή την αυτό-αξιολόγηση του. (Akman et. al, 2005).

- Παρόν και Ύπαρξη Φαινομένων Διαφθοράς – Ερώτηση (7 από 10)

Στην ίδια ακριβώς βάση με το προηγούμενο ερώτημα, το παρόν επιχειρεί να μετρήσει την συμφωνία ή την διαφωνία των ερωτώμενων μηχανικών σχετικά με το θέμα της ύπαρξης φαινομένων διαφθοράς στο παρόν της διεύθυνσης Πολεοδομίας της Ν.Α. Χανίων. Αποτελεί ένα ερώτημα το οποίο μπορεί να διασαλευθεί από μια πιθανή εμπαθή διάθεση κάποιων να καταγγείλουν κάτι χωρίς να υφίσταται, αλλά και την αποδεδειγμένη πραγματικότητα ότι το κακό μήνυμα είναι πολύ πιο ισχυρό από ότι το καλό και αυτό θα μπορούσε – ενδεχομένως - να επηρεάσει την «αντικειμενικότητα» του εν λόγω υπό-κριτηρίου. (Heeks and Bailur, 2006).

- Η/Υ και Μείωση ή Εξάλειψη των Φαινομένων Διαφθοράς– Ερώτηση (8 από 10)

Οι μηχανικοί οι οποίοι συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο προφανώς δεν γνώριζαν τα ερωτήματα που θέτει η διδακτορική διατριβή και εκπεφρασμένο με σιγουριά, έτσι θα πρέπει να ήταν. Αυτός άλλωστε είναι και ένας από τους λόγους για τους οποίους δεν τους ζητήθηκε – τουλάχιστον σε αυτή την έρευνα – να διατυπώσουν την γνώμη τους σε σχέση με το ποιες είναι οι αιτίες που προκαλούν ή υποβοηθούν τα φαινόμενα διαφθοράς στην δημόσια διοίκηση. Παρόλα αυτά, στο συγκεκριμένο ερώτημα τους ζητείται να καταθέσουν την άποψή τους μέσα από την εμπειρία τους στην Πολεοδομία του Νομού Χανίων, σχετικά με το εάν και κατά πόσον η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορεί να μειώσει ή και να εξαφανίσει τα φαινόμενα αυτά. Ο όρος «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» έχει παραλειφθεί αφού ίσως να τους μπέρδευε και η απάντησή τους θα αποτελέσει μια πρώτη καταγραφή γνώμης σχετικά με το εάν η χρήση της μπορεί να μειώσει ή και να εξαφανίσει την διαφθορά στην Πολεοδομία. Με δεδομένο το γεγονός ότι η Πολεοδομία αποτελεί έναν από τους βασικούς «πυλώνες» διαφθοράς μαζί με τις οικονομικές υπηρεσίες, τα ιδρύματα υγείας και τις υπηρεσίες μεταφορών, τα αποτελέσματα της ερώτησης αυτής θα μπορούσαν να γενικευτούν χωρίς κάποιο πρόβλημα, σε όλη τη δημόσια διοίκηση. (Centeno et. al, 2005).

-Η/Υ και Βελτίωση του Επιπέδου Παρεχόμενης Εξυπηρέτησης– Ερώτηση (9 από 10)

Στο συγκεκριμένο ερώτημα, ενδεχομένως να είναι πιο εύκολο για τους ερωτούμενους μηχανικούς να απαντήσουν χωρίς και πάλι να γνωρίζουν ότι αυτό αποτελεί τον δεύτερο άξονα του ερευνητικού θέματος, το οποίο πραγματεύεται η παρούσα διδακτορική διατριβή. Παρόλα αυτά, η επαφή την οποία έχουν πλέον οι μηχανικοί με τις ηλεκτρονικές εφαρμογές της υπηρεσίας όπως π.χ. το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, ο υπολογισμός των φορολογικών εισφορών μιας οικοδομικής αδειάς και τα ηλεκτρονικά ραντεβού, αποτελούν πρακτικές «εμπειρίες» οι οποίες θα μετρηθούν σε σχέση με τη βελτίωση ή μη του επιπέδου ικανοποίησης από αυτές τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. (Kraemer and King, 2003).

- Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη και Βελτίωση Παρεχόμενης Εξυπηρέτησης–

Ερώτηση (10 από 10)

Το τελευταίο αυτό κριτήριο επιχειρεί να ελέγξει την συμφωνία ή την διαφωνία των ερωτώμενων μηχανικών σχετικά με το κατά πόσον η μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη γενικότερα μπορεί να συμβάλλει στην βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών προς τον πολίτη. Στην πραγματικότητα, εκείνο που ελέγχεται είναι η πίστη των μηχανικών στην ρήση ότι «αν δε μπορείς να μετρήσεις, δε μπορείς να διοικήσεις...». Η Διεύθυνση Πολεοδομίας, δέχθηκε μάλλον με ωριμότητα το ερωτηματολόγιο αν και οι απόψεις που εκφράσθηκαν περί αυτού, τόσο από τους μηχανικούς όσο και τους υπαλλήλους της υπηρεσίας θα παρουσιαστούν στη συνέχεια της έρευνας και στο επόμενο κεφάλαιο. Το ερώτημα που τίθεται με το κριτήριο αυτό, σχετίζεται με το εάν οι ωφελούμενοι πιστεύουν ότι μια μέτρηση της δικής τους ικανοποίησης θα σημάνει την έναρξη της προσπάθειας για βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών ή αν η προσπάθεια θα είναι αδιάφορη ή ακόμη και αρνητική σχετικά με τούτο. Θα το εξετάσουμε αυτό, εντούτοις υπάρχει μια ακόμα ρήση η οποία λέει ότι, «όποιος δεν γνωρίζει που θέλει να φτάσει, παντού είναι ικανοποιημένος».

Μέρος Γ'

Κεφάλαιο 7 – Έρευνα Ικανοποίησης των Συναλλασσομένων Μηχανικών από τη Διεύθυνση Πολεοδομίας της Ν.Α. Χανίων Παρουσίαση των Αποτελεσμάτων της Έρευνας

7.1. Γενικά Στοιχεία για τη Μελέτη Ικανοποίησης των Μηχανικών

Η μελέτη, όπως προαναφέρθηκε, διεξήχθη στο πεδίο εφαρμογής της διατριβής, την Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε. της Ν.Α. Χανίων. Αξίζει να σημειωθεί ότι τόσο τα στελέχη όσο και οι απλοί υπάλληλοι της διεύθυνσης, αντιμετώπισαν θετικά και με εξωστρέφεια την πρόκληση του ελέγχου της ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους, βοηθώντας τόσο στην ενημέρωση των μηχανικών, αλλά και στη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων.

Η χρονική διάρκεια της συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων διήρκησε όλο τον Ιούνιο και τον Ιούλιο του 2010, ξεκίνησε δε αμέσως μετά την επίτευξη ομοφωνίας μεταξύ των επιβλεπόντων καθηγητών και της υπηρεσίας, σχετικά με την τελική μορφή του ερωτηματολογίου της έρευνας. Η εν λόγω χρονική περίοδος επιλέχθηκε έτσι ώστε να είναι δυνατή τόσο η ενημέρωση των συναλλασσομένων για την έρευνα και το ερωτηματολόγιο, αλλά παράλληλα, δυνατή συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ακόμα και από κάποιον μηχανικό ο οποίος θα επισκέπτονταν την υπηρεσία ακόμα και μόνο μία φορά στο δίμηνο.

Τα ερωτηματολόγια συμπληρώνονταν από τους συναλλασσόμενους με τη βοήθεια των διοικητικών υπαλλήλων του τμήματος Γραμματείας της υπηρεσίας. Κάθε μηχανικός αφού παραλάμβανε το ερωτηματολόγιο, το συμπλήρωνε στο χώρο τον οποίο ο ίδιος επέλεγε, δηλαδή είτε σε κάποιο χώρο της Διεύθυνσης Πολεοδομίας, είτε στο γραφείο του. Πιθανές απορίες του λυνόταν με την βοήθεια της γραμματείας, ενώ στο τέλος το ερωτηματολόγιο τοποθετούνταν σε κλειστό φάκελο και ριχνόταν σε μια ειδικά κλειδωμένη, διάφανη κάλπη.

Την ολοκλήρωση του δείγματος της έρευνας ακολούθησε η εισαγωγή των δεδομένων σε βάση δεδομένων στο Microsoft Excel, όπου ακολουθήθηκε η κλασσική δομή με τις στήλες του φύλλου να αποτελούν τα Πεδία (Fields) και τις γραμμές να αποτελούν τις εγγραφές (Records), δηλαδή τα ερωτηματολόγια. Στη συνέχεια, βάσει των οδηγιών του επιβλεπόντος καθηγητή και των του εργαστηρίου του δημιουργήθηκαν με επιτυχία τα απαραίτητα αρχεία της μεθόδου *MUSA*⁵¹, τα δεδομένα των οποίων παρείχαν τα αποτελέσματα - ανά τμήμα - της Πολεοδομίας και τα οποία θα παρουσιάσουμε, στην συνέχεια του παρόντος κεφαλαίου.

7.1.1. Αντιπροσωπευτικότητα δείγματος Μηχανικών που συμμετείχαν στην Έρευνα

Η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος των Μηχανικών, οι οποίοι συμμετείχαν στην έρευνα μας απασχόλησε από την αρχή, με την προφανή έννοια του ότι θέλαμε η συμπεριφορά του να μην παρουσιάζει αποκλίσεις σε σχέση με το σύνολο των ωφελούμενων.

Κάτι τέτοιο θα μπορούσε να το εξασφαλίσει μια σχετικά επιθετική πολιτική συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων από το τμήμα γραμματείας πράγμα ρεαλιστικό, αφού οι μηχανικοί στο Τμήμα αυτό διεκπεραιώνουν εν τέλει τις υποθέσεις τους. Εντούτοις, δεν ακολουθήθηκε μια τέτοια επιλογή, αφού προσέκρουε τόσο στην προαιρετική «φύση» της συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, όσο και στο γεγονός ότι, όλοι οι μηχανικοί συμμετείχαν οικειοθελώς.

Λαμβάνοντας την πιο πρόσφατη λίστα του Τεχνικού Επιμελητηρίου, του Τμήματος Δυτικής Κρήτης, διαπιστώσαμε ότι οι εγγεγραμμένοι μηχανικοί όλων των ειδικοτήτων στις Π.Ε. Χανίων και Ρεθύμνου αριθμούσαν σε 1.541. Στη συνέχεια έγιναν διαχωρισμοί μεταξύ Π.Ε., ειδικοτήτων και συναλλασσομένων και τα αποτελέσματα, θα παρουσιαστούν στην συνέχεια:

⁵¹ Multicriteria Satisfaction Analysis

Πίνακας 7. 1. Ανάλυση Συναλλασσόμενων Μηχανικών

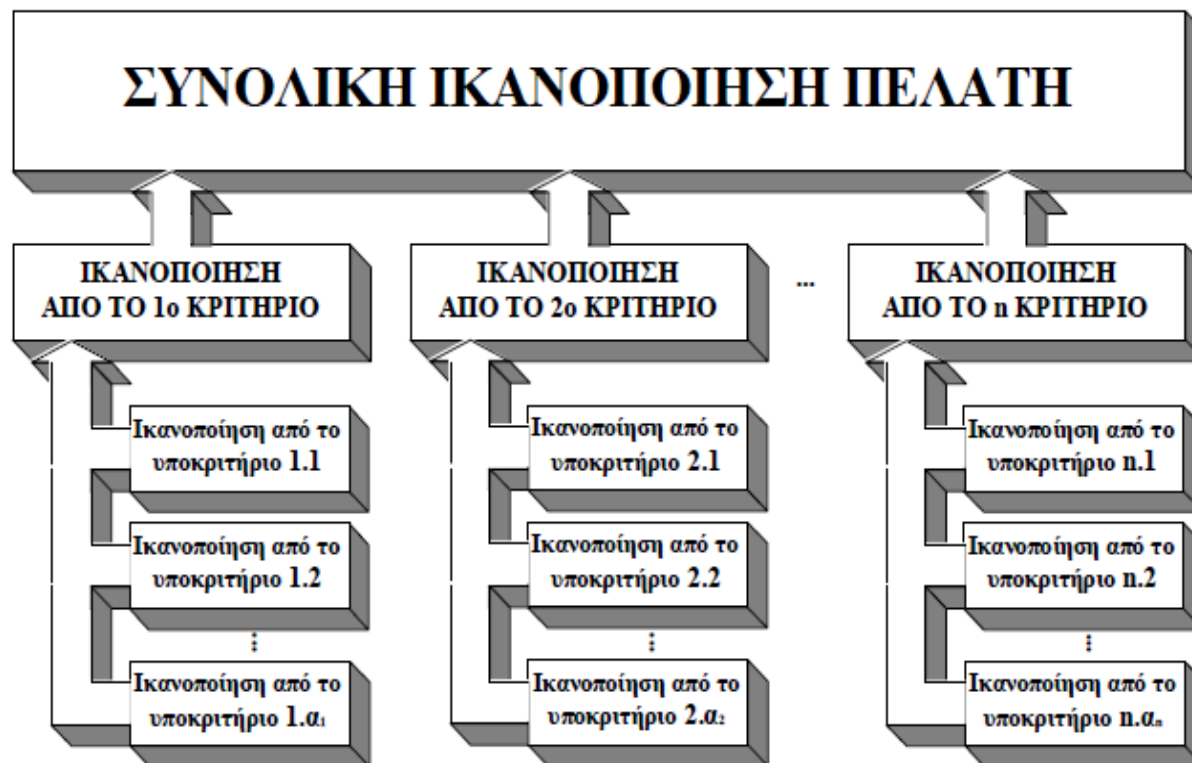
α/α	Περιγραφή – Ανάλυση Ομάδας Μηχανικών	Μέλη
	Σύνολο Εγγεγραμμένων Μηχανικών Τ.Ε.Ε./Τμήμα Δ.Κ.	1.541
1	Μηχανικοί Νομού Ρεθύμνου	350
2	Μηχανικοί Χανίων Δημόσιοι ή Ιδιωτικοί Υπάλληλοι ή εργαζόμενοι στο Πολυτεχνείο χωρίς συναλλαγές με την Πολεοδομία.	350
3	Μηχανικοί άλλων ειδικοτήτων, χωρίς συναλλαγές με την Πολεοδομία (Αεροναυπηγοί, Μηχανικοί Πληροφορικής, Δ.Ε.Η. κ.λπ.).	223
4	Μηχανικοί (Πολιτικοί, Αρχιτέκτονες, Τοπογράφοι, Μηχανολόγοι, κ.α.) που για διάφορους λόγους – (εργολάβοι, συνταξιούχοι, πολύ νέοι, ανενεργοί)- δεν συναλλάσσονται με την Πολεοδομία.	389
5	<i>Μηχανικοί Ελεύθεροι Επαγγελματίες οι οποίοι συναλλάσσονται με την Πολεοδομία είτε σε τακτική βάση, είτε αραιά ως σπάνια.</i>	229

Οι ομάδες (4) και (5) επιβεβαιώθηκαν από τα στελέχη της Διεύθυνσης Πολεοδομίας, αφού για τα μέλη τους έγινε διασταύρωση με τα στοιχεία της υπηρεσίας. Υπενθυμίζεται ότι και οι δύο αυτές ομάδες περιλαμβάνουν τις ειδικότητες που κατ' εξοχήν «απασχολούν» τις Πολεοδομίες, όπως Πολιτικοί Μηχανικοί, Αρχιτέκτονες, Τοπογράφοι, Ηλεκτρολόγοι, Μηχανολόγοι κ.λπ. Έτσι, τα μέλη της ομάδας (5) είχαν αποδεδειγμένα μία τουλάχιστον διοικητική πράξη την τελευταία τριετία στην υπηρεσία, ενώ το αντίθετο συνέβη με τα μέλη της ομάδας (4) που απουσίαζαν πρακτικά στο ίδιο χρονικό διάστημα. Δεν σημαίνει αυτό, ότι είναι απίθανο να εμφανιστεί στην Πολεοδομία κάποιο μέλος της ομάδας (4), αλλά η προαναφερθείσα απουσία του θα το καθιστούσε αναρμόδιο, για μια τρέχουσα έρευνα ικανοποίησης, από μια υπηρεσία στην οποία δεν είχε ούτε συναλλαγή την τελευταία τριετία. Στην ίδια λογική, οι ομάδες (1), (2), (3) τα μέλη των οποίων είχαν σπάνιες ή εντελώς μεμονωμένες συναλλαγές με την υπηρεσία, πρακτικά κατ' εξαίρεση, γεγονός που τις θέτει εκτός του δείγματος που θα μπορούσε να κρίνει τις υπηρεσίες της. Έτσι, ο καθορισμός των (229) μελών της ομάδας (5) ορίζει και το πλήθος των υπό συναλλαγή ενεργών μηχανικών στην πράξη, έστω κι αν για μερικούς οι συναλλαγές ήταν σπάνιες κατά την τελευταία τριετία.

Συμπερασματικά, τα 157 ερωτηματολόγια τα οποία συμπληρώθηκαν συνθέτοντας το δείγμα της Έρευνας, αποτελούν ποσοστό 68,50% επί του συνόλου των συναλλασσομένων το οποίο θεωρείται αντιπροσωπευτικό και πέρα από κάθε αμφισβήτηση, αν και προτιθέμεθα όπως τα πραγματευτούμε ξανά κατά την ανάλυση των δημογραφικών στοιχείων των ερωτηθέντων .

7.1.2. Μέθοδος MUSA - Βασικές αρχές

Η μέθοδος MUSA - Multicriteria Satisfaction Analysis - αποτελεί μια πρωτότυπη μεθοδολογία που έχει αναπτυχθεί από το Εργαστήριο Σχεδιασμού & Ανάπτυξης Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων (ΕΡΓΑ.Σ.Υ.Α.) του Πολυτεχνείου Κρήτης. Βασίζεται στη λογική ότι η συνολική ικανοποίηση κάθε μεμονωμένου πελάτη εξαρτάται από ένα σύνολο μεταβλητών, οι οποίες αντιπροσωπεύουν τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας που έχει χρησιμοποιηθεί. Με βάση τη συγκεκριμένη προσέγγιση, το πρόβλημα της ικανοποίησης των πελατών μπορεί να δομηθεί ιεραρχικά, όπως ακριβώς παρουσιάζεται στο επόμενο Σχήμα 7.1. αναλύοντας εις βάθος τις επιμέρους διαστάσεις της ικανοποίησης.



Σχήμα 7. 1. : Ιεραρχική δομή του προβλήματος ικανοποίησης πελατών

Η απαιτούμενη πληροφορία συλλέγεται με τη βοήθεια ενός απλού και εξειδικευμένου ερωτηματολογίου, ενώ τα δεδομένα μπορούν να είναι ποσοτικά (π.χ. τιμή προϊόντος ή υπηρεσίας, χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης) ή ποιοτικά (ποιότητα προϊόντος ή υπηρεσίας).

Η εκτίμηση της ικανοποίησης ενός συνόλου πελατών μπορεί να θεωρηθεί σαν ένα πρόβλημα στο επιστημονικό πεδίο της Πολυκριτήριας Ανάλυσης, υποθέτοντας ότι η συνολική ικανοποίηση ενός πελάτη εξαρτάται από ένα σύνολο κριτηρίων, $X=(X_1, X_2, \dots, X_n)$.

Τα κριτήρια αυτά, $X=(X_1, X_2, \dots, X_n)$, ονομάζονται διαστάσεις ικανοποίησης και αιτιολογούν την έννοια της αναλυτικής - συνθετικής προσέγγισης της μεθοδολογίας. Τα απαιτούμενα δεδομένα της μεθόδου συλλέγονται από ένα απλό, αλλά παράλληλα εξειδικευμένο ερωτηματολόγιο, σύμφωνα με το οποίο ζητείται από κάθε πελάτη να αξιολογήσει τις υπηρεσίες οι οποίες του προσφέρονται, δηλαδή να εκφράσει τόσο τη συνολική όσο και την επιμέρους ικανοποίηση του για κάθε ένα από τα κριτήρια τα οποία είναι χαρακτηριστικά του προϊόντος που αγοράζει ή της υπηρεσίας την οποία λαμβάνει. Οι προτιμήσεις αυτές των πελατών, εκφράζονται σύμφωνα με μια μονότονη, προκαθορισμένη ποιοτική κλίμακα.

Σύμφωνα με την προτεινόμενη μεθοδολογία που παρουσιάζεται, το μοντέλο MUSA προσπαθεί να εκτιμήσει τη συνολική αλλά και τις επιμέρους συναρτήσεις ικανοποίησης και αντίστοιχα, δεδομένων των προτιμήσεων και που έχει εκφράσει το σύνολο των πελατών.

Η μέθοδος MUSA, ακολουθεί τις γενικές αρχές της ποιοτικής ανάλυσης παλινδρόμησης υπό περιορισμούς, χρησιμοποιώντας τις τεχνικές του γραμμικού προγραμματισμού, για την επίλυσή της. Η βασική εξίσωση της γραμμικής ανάλυσης παλινδρόμησης, έχει ως εξής:

$$\begin{cases} Y^* = \sum_{i=1}^n b_i X_i^* \\ \sum_{i=1}^n b_i = 1 \end{cases}$$

όπου οι συναρτήσεις Y^* και X_i^* είναι ικανοποιημένες στο διάστημα $[0,100]$ ενώ b_i είναι ο συντελεστής βάρους του κριτηρίου i . Οι περιορισμοί κανονικοποίησης μπορούν να γραφούν ως εξής:

$$\begin{cases} y^{*1}=0, \quad y^{*a}=100 \\ x_i^{*1} = 0, \quad x_i^{*a} = 100 \text{ για } i = 1, 2, \dots, n \end{cases}$$

Οι σχέσεις «προτίμησης» μοντελοποιούν τους περιορισμούς μονοτονίας των συναρτήσεων Y^* και X_i^* και έχουν ως εξής:

$$\begin{cases} y^{*m} < y^{*m+1} \Leftrightarrow y^m < y^{m+1} \text{ για } m = 1, 2, \dots, a \\ x_i^{*k} < x_i^{*k+1} \Leftrightarrow x_i^{*k} < x_i^{*k+1} \text{ για } k = 1, 2, \dots, a_i - 1 \text{ και } i = 1, 2, \dots, n \end{cases}$$

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι Y^* και X_i^* είναι μονότονες και αύξουσες διακριτές συναρτήσεις.

7.1.2.1. Μαθηματική ανάπτυξη του μοντέλου

Η μέθοδος MUSA προσπαθεί να εκτιμήσει μια συλλογική συνάρτηση αξιών (collective value function) Y^* και ένα σύνολο μερικών συναρτήσεων ικανοποίησης X_i με βάση τις γνώμες των πελατών, έχοντας σαν αντικειμενικό σκοπό την επίτευξη της μεγαλύτερης δυνατής συμφωνίας ανάμεσα στη συνάρτηση Y^* και στις απόψεις των πελατών Y . Πιο αναλυτικά:

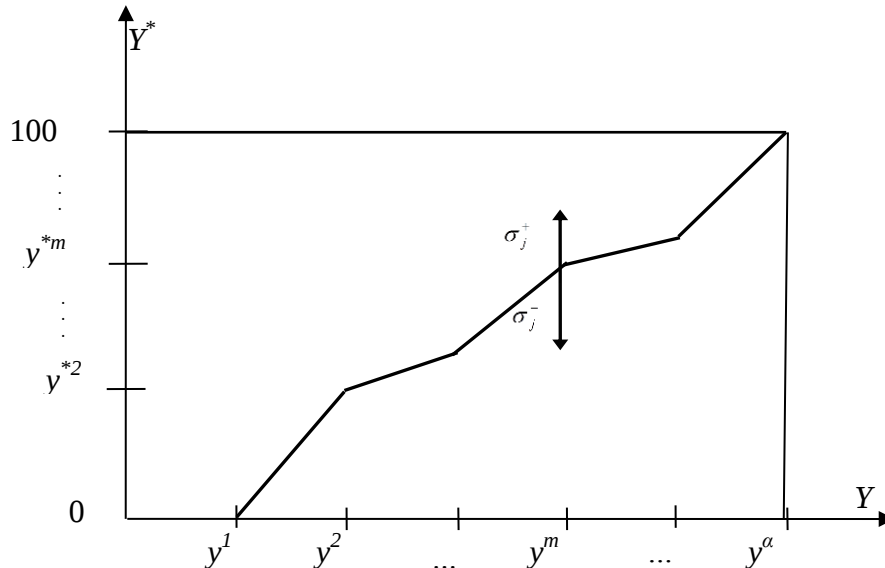
- Οι συναρτήσεις Y^* και X_i εκφράζουν τις προτιμήσεις ενός συνόλου καταναλωτών.
- Η μέθοδος MUSA «συνθέτει» ένα σύνολο διαφορετικών απόψεων ικανοποίησης σε μοναδικές συναρτήσεις Y^* και X_i^* .
- Η σύνθεση αυτή γίνεται με τις μικρότερες δυνατές αποκλίσεις.

Με βάση την προηγούμενη διαμόρφωση του προβλήματος και εισάγοντας μια διπλή μεταβλητή σφάλματος, η βασική εξίσωση της ποιοτικής ανάλυσης παλινδρόμησης παίρνει την ακόλουθη μορφή:

$$\widetilde{Y}^* = \sum_{i=1}^n b_i X_i^* - \sigma^+ + \sigma^-$$

όπου $\widetilde{Y}^*$ είναι η εκτίμηση της συλλογικής συνάρτησης αξιών Y^* , σ^+ και σ^- είναι αντίστοιχα το σφάλμα υπερεκτίμησης και υποεκτίμησης.

Η παραπάνω εξίσωση ισχύει για τον κάθε πελάτη που έχει εκφράσει μια συγκεκριμένη άποψη ικανοποίησης και για το λόγο αυτό οι μεταβλητές σφάλματος θα πρέπει να ορισθούν για κάθε πελάτη χωριστά, όπως φαίνεται στο παρακάτω σχήμα.



Σχήμα 7. 2. : Βασική εξίσωση της ποιοτικής ανάλυσης παλινδρόμησης

Εξετάζοντας προσεκτικά την παραπάνω εξίσωση είναι εύκολο να παρατηρηθεί η ομοιότητα της μεθόδου MUSA είτε με τις βασικές αρχές του γραμμικού προγραμματισμού στόχων (goal programming), είτε με την μεθοδολογία της γραμμικής ανάλυσης παλινδρόμησης υπό περιορισμούς (ordinal regression analysis) και ειδικότερα με την οικογένεια των μοντέλων προσθετικής χρησιμότητας UTA (Jacquet Lagreze and Siskos, 1982; Siskos and Yannacopoulos, 1985, Despotis et al., 1990).

Σύμφωνα με τις υποθέσεις και τους ορισμούς που έχουν προαναφερθεί, το πρόβλημα της εκτίμησης της ικανοποίησης πελατών μπορεί πλέον να μορφοποιηθεί σαν ένα πρόβλημα μαθηματικού προγραμματισμού με στόχο την ελαχιστοποίηση του αθροίσματος των μεταβλητών σφάλματος υπό τους περιορισμούς:

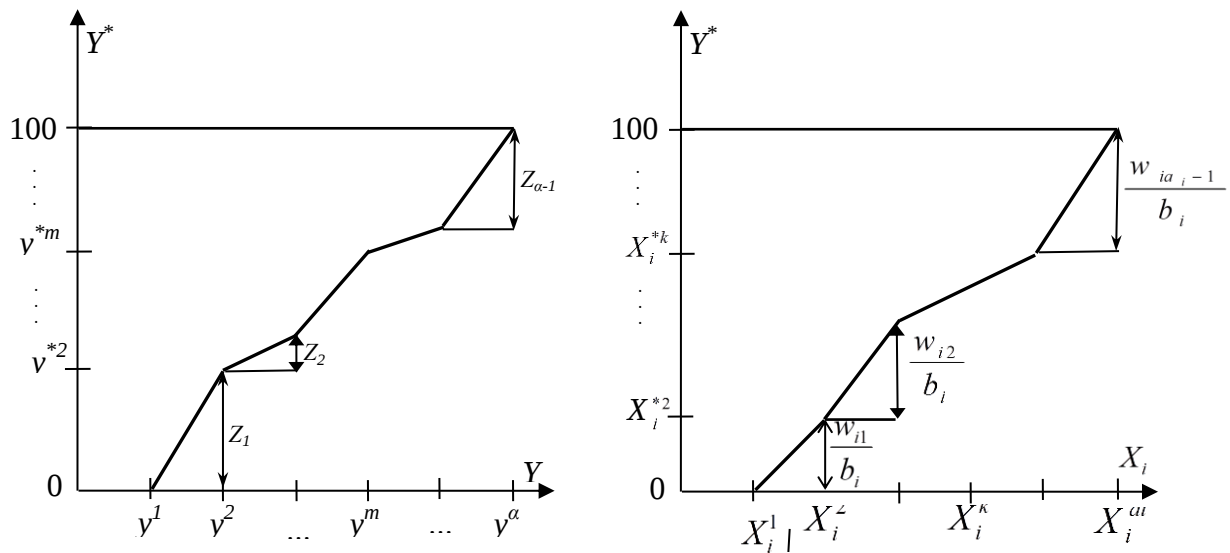
- Βασική εξίσωση ποιοτικής ανάλυσης παλινδρόμησης για κάθε πελάτη.

$$u(g_1, g_2, \dots, g_n) = \sum_{i=1}^u u_i(g_i)$$

- Περιορισμοί κανονικοποίησης των Y^* και X_i^* στο διάστημα $[0,100]$.
- Περιορισμοί μονοτονίας των Y^* και X_i^* .

Το μέγεθος του προηγούμενου μαθηματικού προγράμματος μπορεί να ελαττωθεί, με στόχο τη μείωση της υπολογιστικής δυσκολίας εύρεσης της βέλτιστης λύσης, εξαλείφοντας το σύνολο των περιορισμών μονοτονίας. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με τη χρήση νέων μεταβλητών, οι οποίες εκφράζουν τα διαδοχικά βήματα αύξησης των συναρτήσεων Y^* και X_i^* , και ορίζονται ως εξής:

$$\begin{cases} Z_m = y^{*m+1} - y^{*m} \text{ για } m = 1, 2, \dots, a-1 \\ w_{ik} = b_i x_i^{*k+1} - b_i x_i^{*k} \text{ για } k = 1, 2, \dots, a_i-1 \text{ και } i = 1, 2, \dots, n \end{cases}$$



Σχήμα 7.3 :

Χρησιμοποιώντας την παραπάνω εξίσωση οι αρχικές μεταβλητές απόφασης του γραμμικού προγράμματος γράφονται:

$$\begin{cases} y^{*m} = \sum_{t=1}^{m-1} Z_t \text{ για } m = 2, 3, \dots, a \\ b_i x_i^{*k} = \sum_{t=1}^{k-1} w_{it} \text{ για } k = 2, 3, \dots, a_i-1 \text{ και } i = 1, 2, \dots, n \end{cases}$$

οπότε εισάγοντας τις νέες μεταβλητές z_m και w_{ik} και χρησιμοποιώντας τις παραπάνω εξισώσεις, η εξίσωση παλινδρόμησης γίνεται :

$$\sum_m Z_m = \sum_i \sum_k w_{ik} - \sigma^+ + \sigma^-$$

Πιο συγκεκριμένα, έστω ότι ο πελάτης j έχει εκφράσει την ικανοποίησή του με βάση τις καθορισμένες ποιοτικές κλίμακες Y και X , δηλαδή

$$\begin{cases} \text{ολική ικανοποίηση } \bar{y}_j = y^{tj} \text{ και } \bar{y}_j \in Y = \{y^1, y^2, \dots, y^a, \} \\ \text{μερική ικανοποίηση } \bar{x}_j = x^{tji} \text{ και } \bar{x}_j \in X_t = \{x_i^1, x_i^2, \dots, x_i^{tji}, \dots, x_i^{ai} \text{ για } i = 1, 2, \dots, n\} \end{cases}$$

τότε θα ισχύει:

$$\sum_m^{t_j-1} z_m = \sum_{i=1}^m \sum_{k=1}^{t_{ij}-1} w_{ik} - \sigma^+ + \sigma^- \forall j$$

Άρα η τελική μορφή του γραμμικού προγράμματος έχει ως εξής:

$$\begin{cases} [min] F = \sum_{j=1}^M \sigma_j^+ + \sigma_j^- \\ \text{υπό τους περιορισμούς} \\ \sum_{i=1}^n \sum_{k=1}^{t_{ji}-1} w_{ik} - \sum_{m=1}^{t_j-1} z_m - \sigma_j^+ + \sigma_j^- = 0 \text{ για } j = 1, 2, \dots, M \\ \sum_{m=1}^{a-1} z_m = 100 \\ \sum_{i=1}^n \sum_{k=1}^{a_i-1} w_{ik} = 100 \\ z_m \geq 0, w_{ik} \geq 0 \forall m, i, k \\ \sigma_j^+ \geq 0, \sigma_j^- \geq 0 \text{ για } j = 1, 2, \dots, M \end{cases}$$

όπου M ο συνολικός αριθμός των πελατών. Το παραπάνω γραμμικό πρόγραμμα αποτελεί τη βασική μορφή της μεθόδου MUSA, με βάση το οποίο εξετάζονται κάποια ειδικά θέματα, όπως η ανάλυση ευστάθειας και οι δείκτες σφάλματος.

7.1.2.2. Πλεονεκτήματα της Μεθόδου

Οι υπάρχουσες προσεγγίσεις στο πρόβλημα της ανάλυσης της ικανοποίησης πελατών παρουσιάζουν μια σειρά σημαντικών μειονεκτημάτων, όπως είναι η έλλειψη προχωρημένων – εξειδικευμένων εργαλείων ανάλυσης δεδομένων και ο μη σεβασμός της ποιοτικής μορφής που κατά το συνηθέστερο λαμβάνει η πληροφορία της ικανοποίησης. Ως αποτέλεσμα, οι αναλύσεις ικανοποίησης δεν εμβαθύνουν στις προτιμήσεις και τη συμπεριφορά των πελατών, αλλά παραμένουν σε ένα επίπεδο υπολογισμού απλών συχνοτήτων της περιγραφικής στατιστικής. Ακόμη, για να γίνει δυνατόν να ξεπεραστεί το παραπάνω πρόβλημα της ποιοτικής μορφής των εν λόγω δεδομένων επιχειρείται συνήθως μια αυθαίρετη κωδικοποίηση, η οποία συνήθως, διαστρεβλώνει τη διαθέσιμη πληροφορία. Η μέθοδος MUSA είναι σε θέση να εκτιμήσει την ικανοποίηση αυτή, ενώ επιπρόσθετα βοηθά στη διαδικασία διαρκούς βελτίωσης:

- Δίνει μια σαφή εικόνα της ικανοποίησης των πελατών (γιατί οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι ή δυσαρεστημένοι; ποια είναι τα δυνατά και ποια τα αδύνατα σημεία της εταιρείας;).
- Υποστηρίζει τις αποφάσεις που απευθύνονται στους πελάτες (ποιες είναι οι διαστάσεις ικανοποίησης που θα πρέπει να βελτιωθούν κατά προτεραιότητα; τι θα συμβεί σε μια τέτοια περίπτωση; ποιος είναι ο καλύτερος τρόπος αύξησης της ικανοποίησης;).
- Βοηθά στην ανάπτυξη ενός συστήματος διαχείρισης και μιας κουλτούρας προσανατολισμένης στον πελάτη (ποια είναι τα σημαντικότερα κέντρα ικανοποίησης πελατών; ποια είναι η εξέλιξη της ικανοποίησης κατά τη διάρκεια του χρόνου;)

7.1.2.3. Αποτελέσματα MUSA

Το λογισμικό MUSA παρέχει δύο ειδών αναλύσεις: Στατιστική ανάλυση (υπολογισμός των συχνοτήτων των δεδομένων της έρευνας) και Ανάλυση ικανοποίησης (αποτελέσματα που βασίζονται στο πρωτότυπο πολυκριτήριο μοντέλο). Πιο συγκεκριμένα, τα σημαντικότερα αποτελέσματα της μεθόδου περιλαμβάνουν τα ακόλουθα στοιχεία:

1. **Δείκτης ολικής ικανοποίησης:** Δείχνει κατά μέσο όρο, σε μία κλίμακα 0-100%, πόσο ικανοποιημένοι συνολικά είναι οι πελάτες της εταιρείας.
 2. **Προσθετική συνάρτηση αξιών:** Η συγκεκριμένη συνάρτηση δείχνει την πραγματική αξία (σε μία κλίμακα 0-100) που δίνουν οι πελάτες σε κάθε επίπεδο της κλίμακας ολικής ικανοποίησης.
 3. **Δείκτες ικανοποίησης κριτηρίων/υποκριτηρίων:** Δείχνουν κατά μέσο όρο, σε μία κλίμακα 0-100%, πόσο ικανοποιημένοι είναι οι πελάτες στο συγκεκριμένο κριτήριο/υποκριτήριο. Ο ορισμός των μέσων δεικτών ικανοποίησης συμπληρώνει τα δυνατά αποτελέσματα της μεθοδολογίας MUSA και κρίνεται αναγκαίος διότι:
- Παρουσιάζει με απλό και κατανοητό τρόπο την κατάσταση της ικανοποίησης ενός συνόλου πελατών,
 - Συνδυάζει τα αποτελέσματα της μεθόδου MUSA με την περιγραφική στατιστική ανάλυση της έρευνας ικανοποίησης,
 - Δίνει τη δυνατότητα υλοποίησης ενός συστήματος αξιολόγησης και επιδόσεων της επιχείρησης (benchmarking).

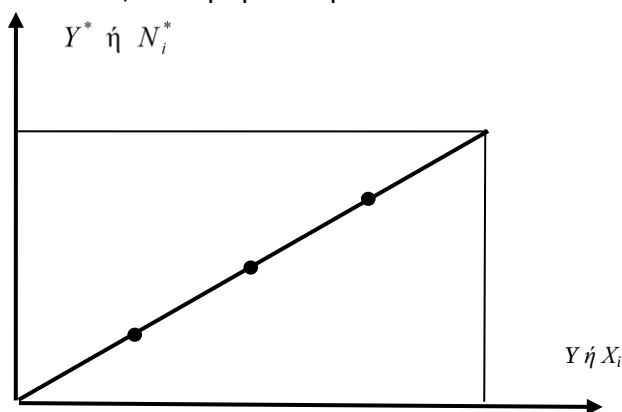
Οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης S και μερικής ικανοποίησης S_i , ορίζονται με βάση τις σχέσεις:

$$\begin{cases} S = \frac{1}{100} \sum_{m=1}^a p^m y^{*m} \\ S_i = \frac{1}{100} \sum_{k=1}^{a_i} p_i^k x_i^{*k} \text{ για } i = 1, 2, \dots, n \end{cases}$$

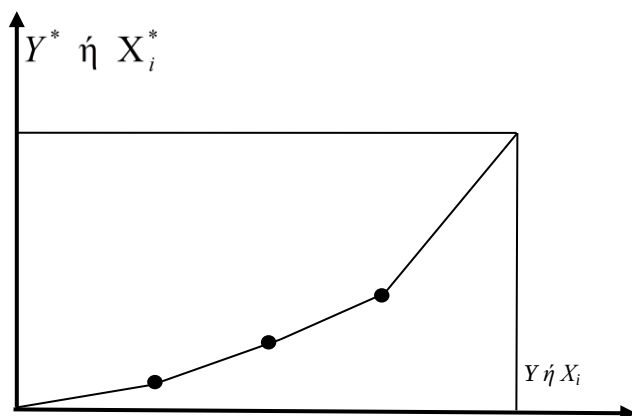
όπου p^m και p_i^k είναι αντίστοιχα το ποσοστό των πελατών που ανήκουν στο y^m και x_i^k επίπεδο ικανοποίησης. Οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης είναι μεγέθη κανονικοποιημένα (0-100%).

4. Βάρη κριτηρίων/υποκριτηρίων ικανοποίησης: Υποδηλώνουν το σχετικό βαθμό σημαντικότητας που δίνει το σύνολο των πελατών στις διαστάσεις ικανοποίησης που έχουν καθοριστεί. Η φυσική ερμηνεία των συντελεστών βαρύτητας βασίζεται στο γεγονός ότι τα βάρη είναι βαθμοί παραχώρησης (trade-offs) μεταξύ των αξιών στα κριτήρια. Υπάρχουν τρεις βασικές ομάδες πελατών:

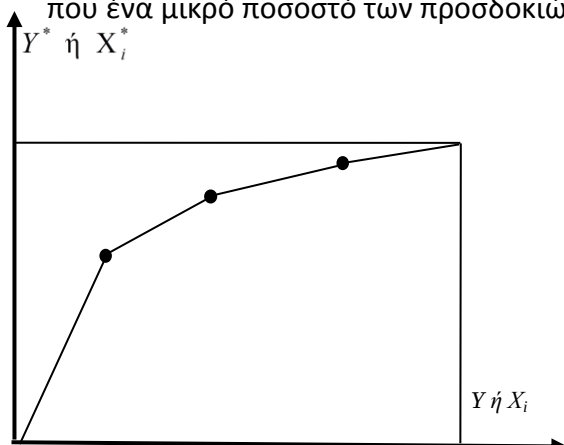
- **Ουδέτεροι Πελάτες:** Η συνάρτηση ικανοποίησης έχει γραμμική μορφή, γεγονός που σημαίνει ότι οι συγκεκριμένοι πελάτες όσο περισσότερο ικανοποιημένοι δηλώνουν ότι είναι, τόσο μεγαλύτερο είναι το ποσοστό των προσδοκιών τους που εκπληρώνεται.



- **Απαιτητικοί Πελάτες:** Η συνάρτηση ικανοποίησης έχει κυρτή μορφή, δεδομένου ότι η ομάδα αυτή των πελατών δεν είναι ικανοποιημένη παρά μόνο αν τους προσφέρεται το βέλτιστο επίπεδο υπηρεσιών.



- **Μη απαιτητικοί πελάτες:** Η συνάρτηση ικανοποίησης έχει κοίλη μορφή, γεγονός που υποδηλώνει ότι οι συγκεκριμένοι πελάτες δηλώνουν ότι είναι ικανοποιημένοι παρόλο που ένα μικρό ποσοστό των προσδοκιών τους εκπληρώνεται.

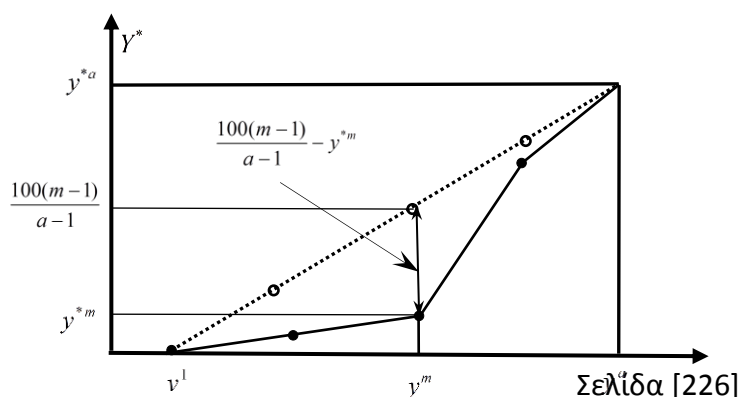


5. Μέσοι δείκτες απαιτητικότητας: Δείχνουν κατά μέσο όρο, σε μία κλίμακα $[-100\%, 100\%]$, πόσο απαιτητικοί είναι οι πελάτες στο συγκεκριμένο κριτήριο/υποκριτήριο. Έτσι είναι σε θέση να δείξουν το μέγεθος της προσπάθειας που απαιτείται να καταβληθεί από τον πάροχο για τη βελτίωση ενός χαρακτηριστικού, δεδομένου ότι όσο πιο απαιτητικοί είναι οι πελάτες, τόσο περισσότερο πρέπει να βελτιωθεί το επίπεδο ικανοποίησης για να εκπληρωθούν οι προσδοκίες τους. Οι μέσοι αυτοί δείκτες αναφέρονται τόσο στη συνολική ικανοποίηση, όσο και στα επιμέρους κριτήρια ικανοποίησης χωριστά. Όσον αφορά το θέμα της απαιτητικότητας των πελατών προκύπτει η ανάγκη για τον ορισμό ενός συνόλου μέσων δεικτών απαιτητικότητας, δεδομένου ότι με τον τρόπο αυτό:

- Ορίζεται μια ποσοτική μεταβλητή για την έννοια της απαιτητικότητας
- Εκμεταλλεύεται πλήρως το σύνολο των πληροφοριών που δίνουν οι συναρτήσεις ικανοποίησης. Οι μέσοι δείκτες απαιτητικότητας ορίζονται με βάση τις παρακάτω σχέσεις:

$$\left\{ \begin{array}{l} D = \frac{\sum_{m=1}^{a=1} \left(\frac{100(m-1)}{a-1} - y^{*m} \right)}{a-1} \text{ για } a > 2 \\ D_i = \frac{\sum_{m=1}^{a_i-1} \left(\frac{100(k-1)}{a_i-1} - x_i^{*k} \right)}{100 \sum_{m=1}^{a_i-1} \left(\frac{k-1}{a_i-1} \right)} \text{ για } a_i > 2 \text{ και } i = 1, 2, \dots, n \end{array} \right.$$

όπου D και D_i είναι οι μέσοι δείκτες ολικής και μερικής (σύμφωνα με το i κριτήριο) απαιτητικότητας. Σύμφωνα με τις παραπάνω σχέσεις και το παρακάτω σχήμα μπορεί να παρατηρηθεί εύκολα ότι οι μέσοι δείκτες απαιτητικότητας είναι κανονικοποιημένοι στο διάστημα $[-1,1]$ και ισχύει :



- $D=1$ ή $D_i=0$: οι πελάτες παρουσιάζουν το μέγιστο βαθμό απαιτητικότητας
- $D=0$ ή $D_i=0$: η περίπτωση αυτή αφορά «ουδέτερους» πελάτες
- $D=-1$ ή $D_i=-1$: οι πελάτες παρουσιάζουν τον ελάχιστο βαθμό απαιτητικότητας.

Είναι εύλογο να σημειωθεί ότι οι συγκεκριμένοι δείκτες εκφράζουν τη μέση απόκλιση των συναρτήσεων ικανοποίησης από μια «κανονική» ή «ουδέτερη» (γραμμική) συνάρτηση αξιών, γεγονός που σημαίνει ότι οι δείκτες απαιτητικότητας μπορεί να έχουν διαφορετικές τιμές σε διαφορετικά επίπεδα της ποιοτικής κλίμακας ικανοποίησης (π.χ. είναι δυνατόν μια σιγμοειδής συνάρτηση ικανοποίησης να δώσει μηδενικό δείκτη απαιτητικότητας). Σε μια τέτοια περίπτωση πρέπει να ορισθεί ένα σύνολο διακριτών συναρτήσεων απαιτητικότητας.

$$\begin{cases} D(y^m) = y^{*m+1} - y^{*m} \text{ για } m = 1, 2, \dots, a-1 \\ D(x_i^k) = x^{*k+1} - x^{*k} \text{ για } k = 1, 2, \dots, a-1 \text{ και } i = 1, 2, \dots, n \end{cases}$$

6. Δείκτες αποτελεσματικότητας: Δείχνουν κατά μέσο όρο, σε μία κλίμακα [0, 100%], πόσο αποτελεσματικά είναι τα αποτελέσματα μια πιθανής βελτίωσης σε κάποιο συγκεκριμένο κριτήριο/υποκριτήριο. Η αποτελεσματικότητα εξαρτάται από τα περιθώρια βελτίωσης που υπάρχουν, καθώς και από τη σημαντικότητα που δίνουν οι πελάτες στο συγκεκριμένο κριτήριο/υποκριτήριο. Οι δείκτες αποτελεσματικότητας είναι σε θέση να ιεραρχήσουν τις προτεραιότητες βελτίωσης της επιχείρησης.

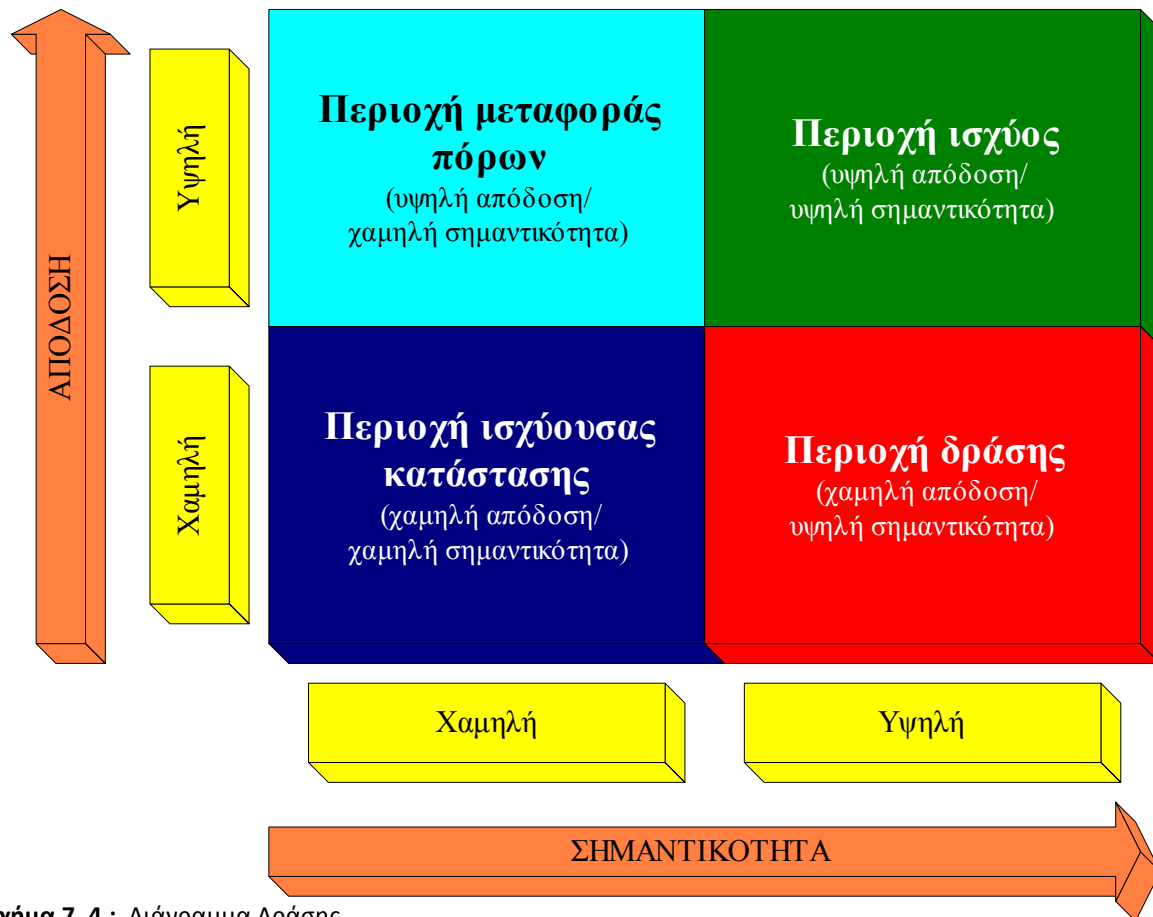
7. Διαγράμματα δράσης: Τα διαγράμματα αυτά βασίζονται στη σύνθεση των βαρών των κριτηρίων ικανοποίησης με τους μέσους δείκτες ικανοποίησης και μπορούν να προσδιορίσουν ποια είναι τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία της ικανοποίησης των πελατών, καθώς και το που πρέπει να στραφούν οι προσπάθειες βελτίωσης. Κάθε διάγραμμα δράσης χωρίζεται σε τεταρτημόρια ανάλογα με την απόδοση (μέσοι δείκτες ικανοποίησης) και τη σημαντικότητα (βάρη) των κριτηρίων:

Τα διαγράμματα αυτά είναι ουσιαστικά χάρτες απόδοσης- σημαντικότητας (performance-importance maps), ενώ αναφέρονται συχνά και ως στρατηγικοί χάρτες (strategic maps), χάρτες απόφασης (decision maps), ή αντιληπτικοί χάρτες (perceptual maps) στη διεθνή βιβλιογραφία (Customers Satisfaction Council, 1995, Dutka, 1994, Naumann and Giel, 1995).

Κάθε διάγραμμα δράσης χωρίζεται σε τεταρτημόρια ανάλογα με την απόδοση (μέσοι δείκτες ικανοποίησης) και τη σημαντικότητα (βάρη) των κριτηρίων. Με τον τρόπο αυτό είναι δυνατός ο προσδιορισμός των απαιτούμενων ενεργειών για τη βελτίωση ή τη διατήρηση του επιπέδου ικανοποίησης των πελατών:

- **Περιοχή ισχύουσας κατάστασης- status quo** (χαμηλή απόδοση και χαμηλή σημαντικότητα): συνήθως δεν απαιτείται καμιά πρόσθετη ενέργεια από την πλευρά της εταιρίας, δεδομένοι ότι οι συγκεκριμένες διαστάσεις ικανοποίησης δε θεωρούνται σημαντικές από τους πελάτες.
- **Περιοχή ισχύος** (υψηλή απόδοση και υψηλή σημαντικότητα): τα χαρακτηριστικά που ανήκουν σε αυτό το τεταρτημόριο μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως το συγκριτικό πλεονέκτημα της εταιρίας απέναντι στον ανταγωνισμό. Στις περισσότερες περιπτώσεις οι συγκεκριμένες διαστάσεις ικανοποίησης αποτελούν και τη βασική αιτία και ειδοποιό διαφορά που έχει επιλεγεί η χρήση (αγορά) του εξεταζόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας.

- **Περιοχή δράσης** (χαμηλή απόδοση και υψηλή σημαντικότητα): στο τεταρτημόριο αυτό ανήκουν τα πλέον κρίσιμα χαρακτηριστικά που πρέπει να βελτιωθούν οπωσδήποτε ώστε να αυξηθεί το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών.
- **Περιοχή μεταφοράς πόρων** (υψηλή απόδοση και χαμηλή σημαντικότητα): οι πόροι και γενικότερα η προσπάθεια της επιχείρησης που αφορούν στα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας μπορούν να χρησιμοποιηθούν με διαφορετικό τρόπο (π.χ. βελτίωση των διαστάσεων ικανοποίησης που ανήκουν στην περιοχή δράσης).



Σχήμα 7. 4.: Διάγραμμα Δράσης.

- Η περιοχή δράσης είναι προφανώς η πρώτη προτεραιότητα της επιχείρησης, δεδομένου ότι στο συγκεκριμένο τεταρτημόριο ανήκουν σημαντικά κριτήρια για τα οποία οι πελάτες δεν είναι ικανοποιημένοι.
- Η δεύτερη προτεραιότητα θα πρέπει να επικεντρωθεί στις διαστάσεις ικανοποίησης που ανήκουν στην περιοχή ισχύος, ειδικά όταν υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης (ο δείκτης ικανοποίησης είναι κοντά στον κάθετο άξονα).
- Η περιοχή της ισχύουσας κατάστασης είναι η τρίτη κατά σειρά προτεραιότητα της επιχείρησης. Παρόλο που οι συγκεκριμένες διαστάσεις ικανοποίησης δεν είναι ιδιαίτερα κρίσιμες την περίοδο της ανάλυσης, ενδέχεται να γίνουν σημαντικές στο μέλλον, ενώ δεν πρέπει να λησμονείται το γεγονός ότι η ικανοποίηση των πελατών είναι χαμηλή για τα συγκεκριμένα κριτήρια.

- Η τελευταία προτεραιότητα της επιχείρησης θα πρέπει να είναι η περιοχή μεταφοράς πόρων, διότι περιλαμβάνει χαρακτηριστικά τα οποία αφενός δεν είναι σημαντικά για τους πελάτες και αφετέρου η απόδοση της εταιρίας είναι υψηλή.

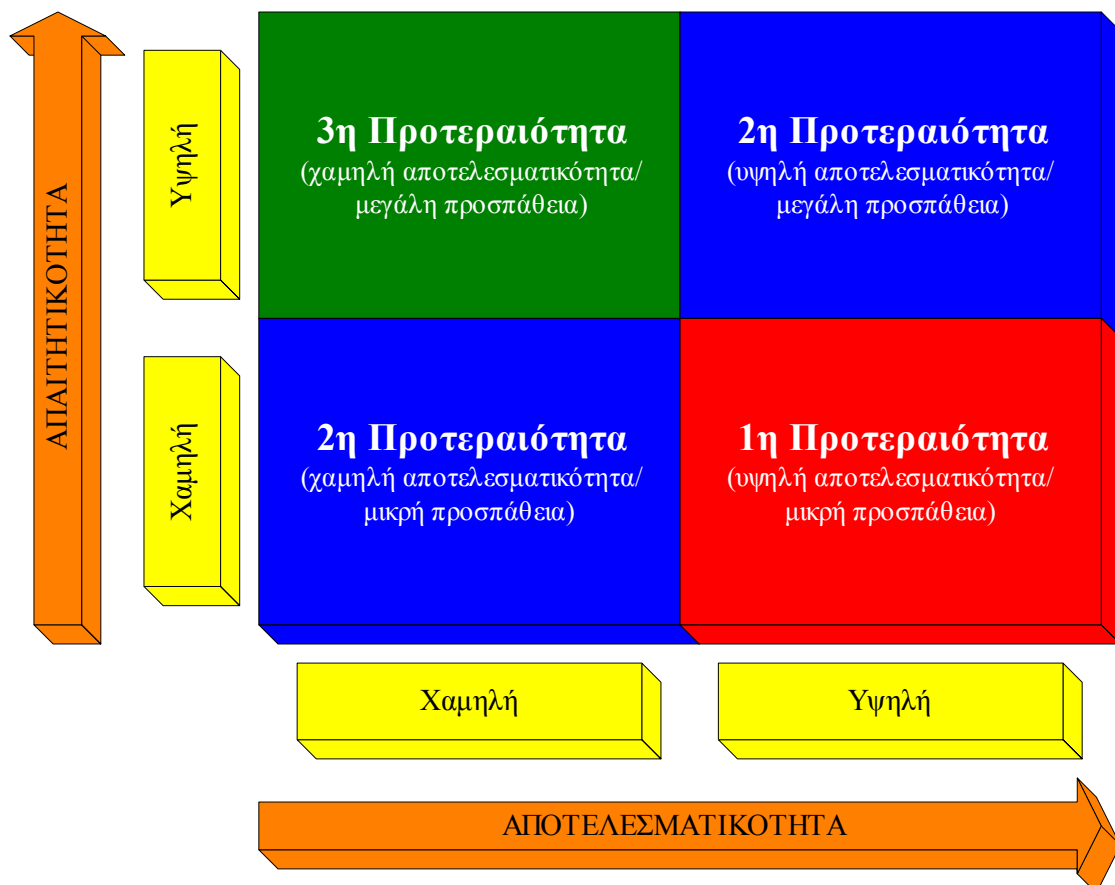
8. Διαγράμματα βελτίωσης: Τα διαγράμματα αυτά συνδυάζουν τους μέσους δείκτες απαιτητικότητας και αποτελεσματικότητας. Κάθε διάγραμμα βελτίωσης χωρίζεται σε τεταρτημόρια ανάλογα με την απαιτητικότητα και την αποτελεσματικότητα των διαστάσεων ικανοποίησης με αποτέλεσμα τον προσδιορισμό των προτεραιοτήτων βελτίωσης:

- Οι μέσοι δείκτες απαιτητικότητας δείχνουν το μέγεθος της προσπάθειας που καταβάλλεται για τη βελτίωση ενός χαρακτηριστικού, δεδομένου ότι όσο πιο απαιτητικοί είναι οι πελάτες, τόσο περισσότερο πρέπει να βελτιωθεί το επίπεδο ικανοποίησης για να εκπληρωθούν οι απαιτήσεις τους.
- Το αποτέλεσμα των ενεργειών βελτίωσης εξαρτάται τόσο από τη σημαντικότητα του κριτηρίου, όσο και από τη συνεισφορά του στη μη- ικανοποίηση των πελατών. Για το λόγο αυτό, ορίζεται ένα σύνολο μέσων δεικτών αποτελεσματικότητας I_i σύμφωνα με τις σχέσεις:

$$I_i = b_t(1 - S_i) \text{ για } i = 1, 2, \dots, n$$

Οι συγκεκριμένοι δείκτες ορίζονται στο διάστημα $[0,1]$ ενώ μπορεί εύκολα να αποδειχτεί ότι:

$$\begin{cases} I_i = 1 \Leftrightarrow b_t = 1 \wedge S_i = 0 \\ I_i = 0 \Leftrightarrow b_t = 0 \wedge S_i = 1 \end{cases} \text{ για } i = 1, 2, \dots, n$$



Σχήμα 7. 5. : Διάγραμμα βελτίωσης.

- Πρώτη προτεραιότητα αποτελούν οι διαστάσεις ικανοποίησης που έχουν μεγάλη αποτελεσματικότητα ενώ οι πελάτες δεν εμφανίζονται ιδιαίτερα απαιτητικοί.
- Τη δεύτερη προτεραιότητα των ενεργειών βελτίωσης αποτελούν τα κριτήρια που είτε παρουσιάζουν μεγάλη αποτελεσματικότητα και μεγάλο βαθμό απαιτητικότητας, είτε εμφανίζουν μικρή αποτελεσματικότητα, ενώ οι πελάτες δεν φαίνονται ιδιαίτερα απαιτητικοί.
- Τα χαρακτηριστικά που παρουσιάζουν μικρή αποτελεσματικότητα και μεγάλη απαιτητικότητα αποτελούν την τελευταία προτεραιότητα βελτίωσης.

9. Μέσοι δείκτες προσαρμογής και ευστάθειας: ένα σύνολο δεικτών, όπως ο μέσος δείκτης προσαρμογής και μέσος δείκτης ευστάθειας ελέγχουν την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων και τη δυνατότητα της μεθόδου MUSA να ερμηνεύσει τα δεδομένα της έρευνας ικανοποίησης.

7.1.2.4. Σύνδεση του υποβάθρου της Μεθόδου MUSA με τα δεδομένα της Έρευνας

Τα κριτήρια ικανοποίησης μας είναι οκτώ, ήτοι X_1 έως και X_8 . Τα ονόματά τους παρουσιάζονται παρακάτω όπως ακριβώς και στο ερωτηματολόγιο που δομήσαμε στο 6.2.

• Ταχύτητα Εξυπηρέτησης στα Πολεοδομικά Τμήματα	Ερώτηση 1 από 10
• Ακρίβεια Τήρησης των «Ραντεβού» από τους Υπαλλήλους	Ερώτηση 2 από 10
• Ενημέρωση των υπαλλήλων σχετικά με τις Νέες Διατάξεις	Ερώτηση 3 από 10
• Ύπαρξη μίας κοινής Νομοθετικής Αποψης στο Τμήμα	Ερώτηση 4 από 10
• Παροχή Πληροφοριών από το Τμήμα	Ερώτηση 5 από 10
• Δυνατότητα Αντικατάστασης Υπαλλήλου στο Τμήμα	Ερώτηση 6 από 10
• Γενικότερη Συμπεριφορά των Υπαλλήλων στο Τμήμα	Ερώτηση 7 από 10
• Πρόσβαση των Πελατών στα Αρχεία του Τμήματος	Ερώτηση 8 από 10

Ο αριθμός των επιπέδων ικανοποίησης τόσο των κριτηρίων όσο και του κριτηρίου ολικής ικανοποίησης είναι πέντε (5) και είναι τα επόμενα με την ποσοτική αντιστοίχσή τους δεξιά:

• Απόλυτα Ικανοποιημένος	(4)
• Μάλλον Ικανοποιημένος	(3)
• Ούτε Ικανοποιημένος, Ούτε Δυσανεστημένος	(2)
• Μάλλον Δυσανεστημένος	(1)
• Απόλυτα Δυσανεστημένος	(0)

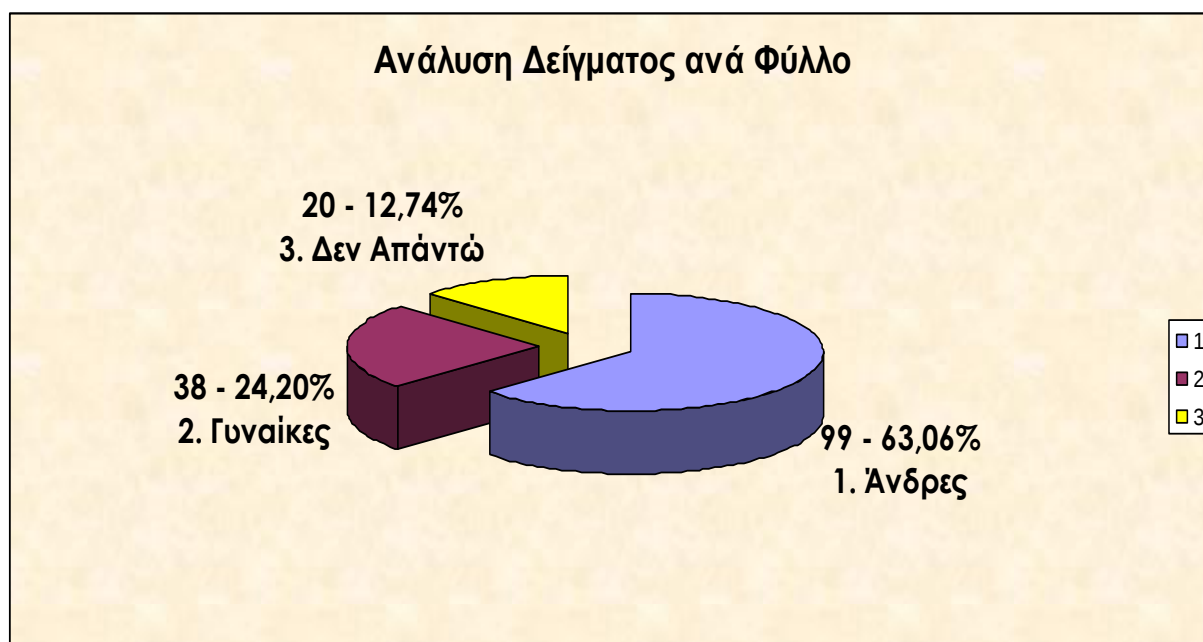
Κάτω από την παραπάνω «σύνδεση» το λογισμικό της μεθόδου MUSA θα «τρέξει» ξεχωριστά για καθένα από τα τμήματα της Διεύθυνσης Πολεοδομίας και τα αποτελέσματα θα παρουσιαστούν στη συνέχεια του κεφαλαίου αυτού. Το ερωτηματολόγιο πάντως είχε και άλλα συμπληρωματικά δεδομένα τα οποία δεν αποτελούν κριτήρια ικανοποίησης της μεθόδου, εντούτοις περιλαμβάνουν σημαντική πληροφορία και παρουσιάζονται παρακάτω.

7.2. Ανάλυση των Δημογραφικών Στοιχείων των Ερωτηθέντων

Στο σημείο αυτό και πριν προχωρήσουμε στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων κρίνεται σκόπιμο να αναλύσουμε τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων Μηχανικών. Αξίζει να σημειωθεί εδώ, ότι η μέθοδος MUSA ως ερευνητικό εργαλείο αξιολόγησης δεν «ασχολείται» με τα δεδομένα αυτά αφού δεν αποτελούν δεδομένα ικανοποίησης. Εντούτοις, αφενός μεν μπορούν να δώσουν στον αναγνώστη της μελέτης μια πιο ευκρινή εικόνα για το δείγμα, αφετέρου δε, θα μπορούσαν να συνδυαστούν με ποικίλους τρόπους με τα αποτελέσματα της μεθόδου για να παρέχουν μια σειρά πιο εξειδικευμένων στοιχείων, τα οποία θα χρησιμοποιηθούν από τη διδακτορική διατριβή στη φάση των συμπερασμάτων.

7.2.1. Ανάλυση του Δείγματος της Έρευνας με βάση το Φύλο των Ερωτηθέντων

Από τους (157) ερωτηθέντες του δείγματος των ερωτηθέντων μηχανικών, οι 99 – ποσοστό 63,06% - ήταν ή δήλωσαν άνδρες. Στην ανάλυση της ομάδας (5) οι άνδρες φτάνουν στο 69,00%. Αντίστοιχα, οι γυναίκες του δείγματος ανήλθαν σε 38 – ποσοστό 24,20% - ενώ στην ομάδα (5) φτάνουν το 31,00%. Τέλος, 20 ερωτηθέντες – ποσοστό 12,74% - δεν συμπλήρωσαν το φύλλο τους πράγμα που σημαίνει ότι οι γυναίκες αλλά και οι άνδρες που ερωτήθηκαν, αμφισβήτησαν ή φοβήθηκαν κατά το ίδιο μερίδιο την ανωνυμία της μελέτης.

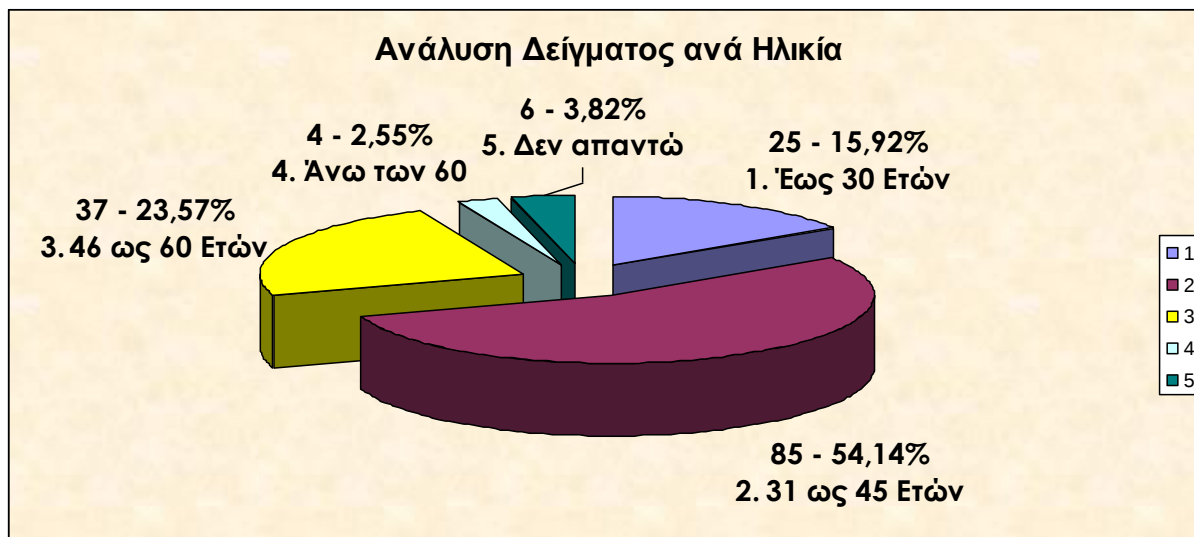


Γράφημα 7. 1 :: Ανάλυση του Δείγματος της Έρευνας με βάση το Φύλο των Ερωτηθέντων

Οι Πολεοδομίες είναι ανδροκρατούμενες υπηρεσίες και αυτό αποδεικνύεται παραπάνω. Εντούτοις, σε επόμενο στάδιο της διατριβής ίσως «ξανατρέξουμε» τη MUSA, διαχωρίζοντας το επίπεδο ικανοποίησης μεταξύ των *Ανδρών* και των *Γυναικών*, ερωτηθέντων μηχανικών.

7.2.2. Ανάλυση του Δείγματος της Έρευνας με βάση την Ηλικία των Ερωτηθέντων

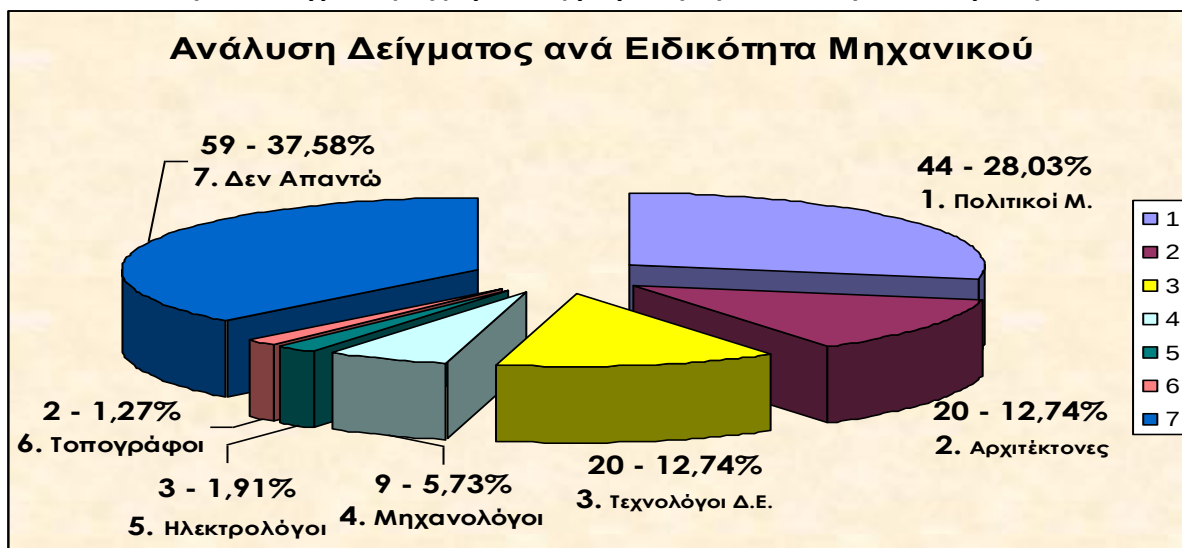
Η ηλικία των ερωτηθέντων αρχικά δε φαίνεται να συσχετίζεται με το επίπεδο ικανοποίησης τους. Εντούτοις, είναι πιθανό να σχετίζεται έμμεσα με το επίπεδο χρήσης των εργαλείων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Είναι γνωστό ότι οι μεγαλύτερες ηλικίες έχουν και τη μεγαλύτερη δυσκολία στην προσέγγιση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής. Έτσι, ένα επίπεδο μειωμένης ικανοποίησης των μεγαλύτερων ηλικιών θα μπορούσε να προέρχεται από την αδυναμία χρήσης των προαναφερομένων εργαλείων ή αντίθετα, ένα υψηλότερο σκορ ικανοποίησης στις μικρές ηλικίες, ενδεχομένως να προέρχεται από την αυξημένη χρήση των εργαλείων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Κάτι τέτοιο, θα αποδείκνυε σε ένα βαθμό την ορθότητα του ερωτήματος της διδακτορικής διατριβής, τουλάχιστον ως προς το ένα σκέλος του, αυτό της βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών, εντούτοις παραμένει ακόμα ένα από τα ερωτήματά της. Ο αναπροσδιορισμός των αποτελεσμάτων αν το δείγμα χωριστεί σε ηλικιακές υπό-ομάδες, ενδεχομένως να αποδείξει κάτι τέτοιο στο άμεσο μέλλον.



Γράφημα 7. 2 Ανάλυση του Δείγματος της Έρευνας με βάση την Ηλικία των Ερωτηθέντων

Το γεγονός ότι το ποσοστό των συναλλασσομένων μηχανικών με ηλικία άνω των 60 είναι πολύ πάνω από το 2,5% που συμμετείχε στο δείγμα, κάνει φανερό τη δυσκολία των ηλικιών αυτών ακόμα και ως απλή συμμετοχή, σε μια έρευνα ικανοποίησης παρεχομένων υπηρεσιών.

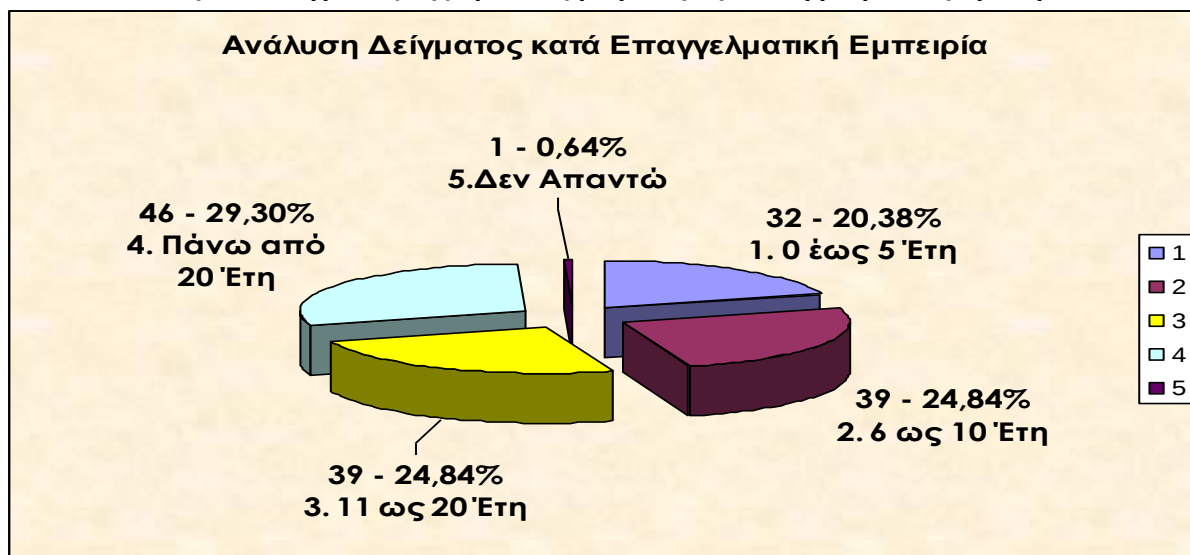
7.2.3. Ανάλυση του Δείγματος της Έρευνας με βάση την Ειδικότητα των Ερωτηθέντων



Γράφημα 7. 3 : Ανάλυση του Δείγματος της Έρευνας με βάση την Ειδικότητα των Ερωτηθέντων

Παρατηρούμε ότι τα ποσοστά Πολιτικών Μηχανικών και Αρχιτεκτόνων που συμμετείχαν στο δείγμα ξεπερνούν το 40% και μαζί με τους μηχανικούς που δε δήλωσαν την ειδικότητά τους φτάνουν το 80% του δείγματος. Στην ομάδα των συναλλασσόμενων με την Πολεοδομία Μηχανικών, οι ίδιοι φτάνουν σε ένα ποσοστό 85% για να αποδείξουν ότι οι Πολεοδομίες «διοικούνται» ουσιαστικά από τις δύο αυτές ειδικότητες, απόρροια των επαγγελματικών δικαιωμάτων τους. Χαρακτηριστικό είναι ότι η πολυπληθέστερη ομάδα του Τ.Ε.Ε., οι Ηλεκτρολόγοι – Μηχανολόγοι δεν ξεπερνούν μαζί το 7,5% του δείγματος. Το ποσοστό αυτό είναι λίγο πάνω από το μισό των Τεχνολόγων Δομικών Έργων, της μοναδικής ειδικότητας Τ.Ε.Ι. που εμφανίζεται στο δείγμα. Ανάλογα είναι τα δεδομένα αυτά και στους Τοπογράφους.

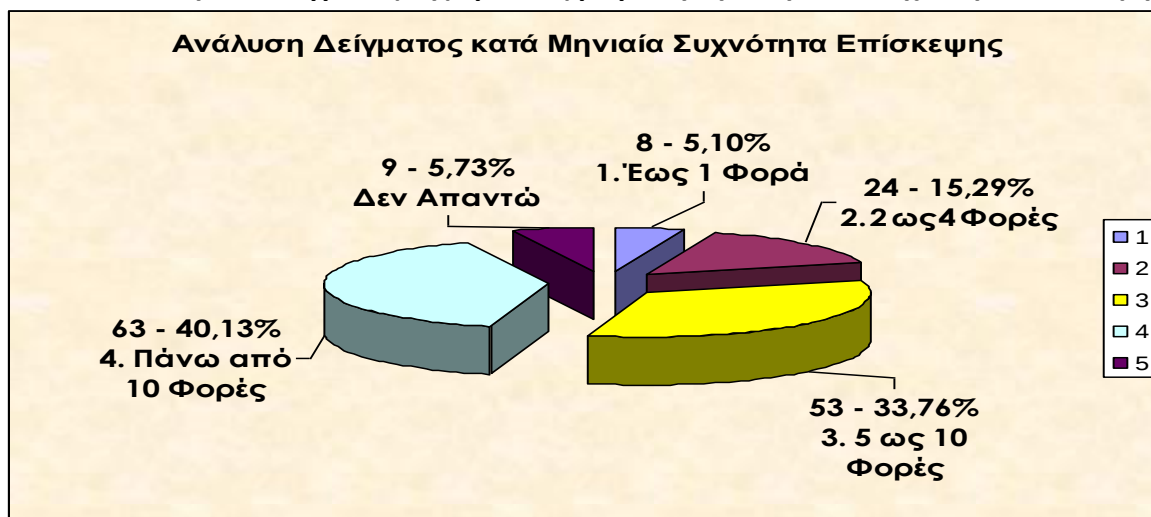
7.2.4. Ανάλυση του Δείγματος της Έρευνας με βάση την Επαγγελματική Εμπειρία



Γράφημα 7. 4 : Ανάλυση του Δείγματος της Έρευνας με βάση την Επαγγελματική Εμπειρία

Εντυπωσιακό το γεγονός ότι 29,30% έχει - ή δηλώνει - πάνω από 20 έτη επαγγελματικής εμπειρίας. Δεν φαίνεται να συνάδει με τα δεδομένα της ομάδας των συναλλασσόμενων με την Πολεοδομία μηχανικών της ομάδας (5). Μάλλον δηλώνουν ως εμπειρία και τα φοιτητικά τους χρόνια. Πάντως είναι σημαντικό να δει κανείς σε μετέπειτα φάση, όπως και για την επόμενη ανάλυση, το αν οι «παλαιοί» ή οι πιο συχνότεροι, διαθέτουν υψηλότερο επίπεδο ικανοποίησης, σε σχέση με τους νεότερους ή τους μη συχνά επισκεπτόμενους μηχανικούς.

7.2.5. Ανάλυση του Δείγματος της Έρευνας με βάση την Μηνιαία Συχνότητα Επίσκεψης

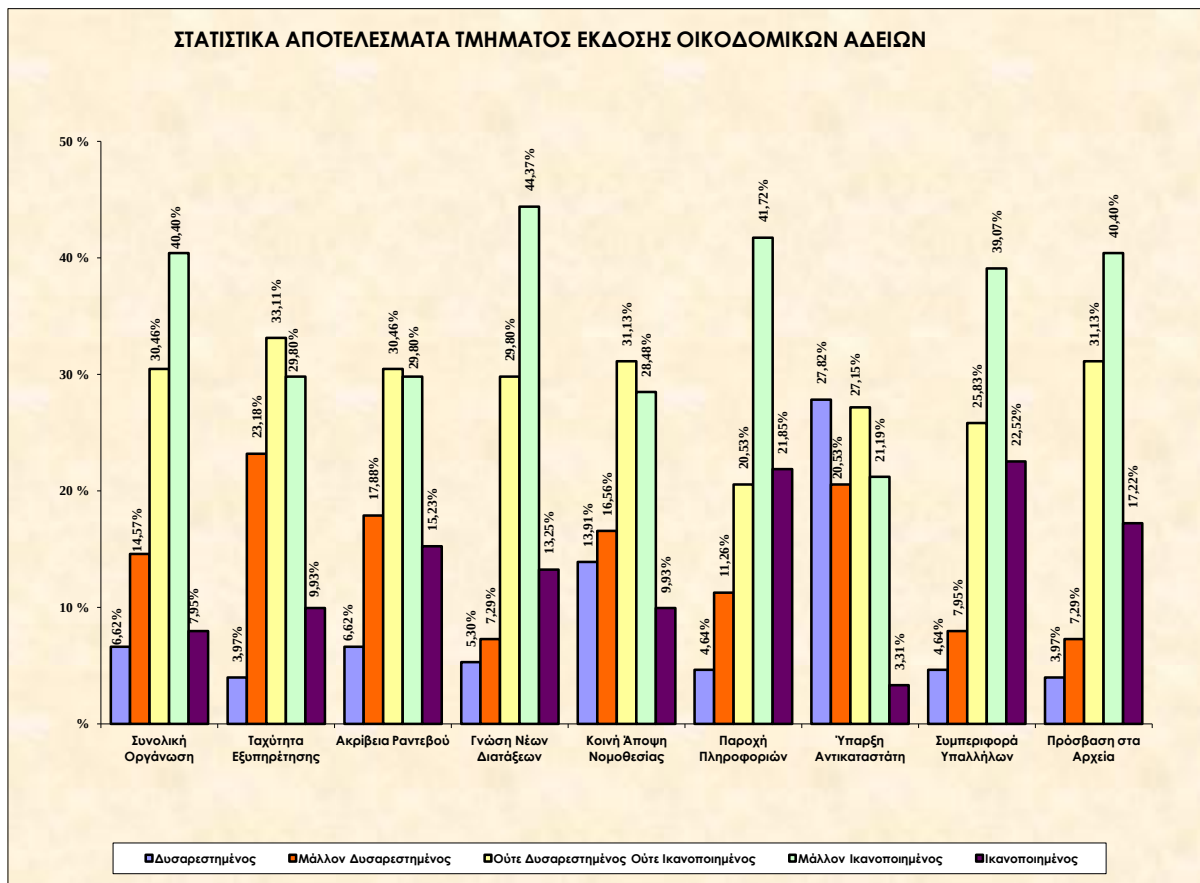


Γράφημα 7. 5 : Ανάλυση του Δείγματος της Έρευνας με βάση την Μηνιαία Συχνότητα Επίσκεψης

7.3. Ανάλυση Αποτελεσμάτων – Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών

Το Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών είναι το μεγαλύτερο σε αριθμό υπαλλήλων τμήμα της Διεύθυνσης Πολεοδομίας και παράλληλα το πρώτο σε σειρά στο ερωτηματολόγιο της έρευνας. Η απόδοσή του αποτελεί μια από τις σημαντικότερες παραμέτρους λειτουργίας της Υπηρεσίας, αφού η Οικοδομική Άδεια είναι η διοικητική πράξη που για πολλούς «κινεί την αγορά». Η ιδιότητα αυτή έχει προκαλέσει στο παρελθόν ποικίλα σχόλια τόσο θετικά όσο και αρνητικά, κατά περιόδους.

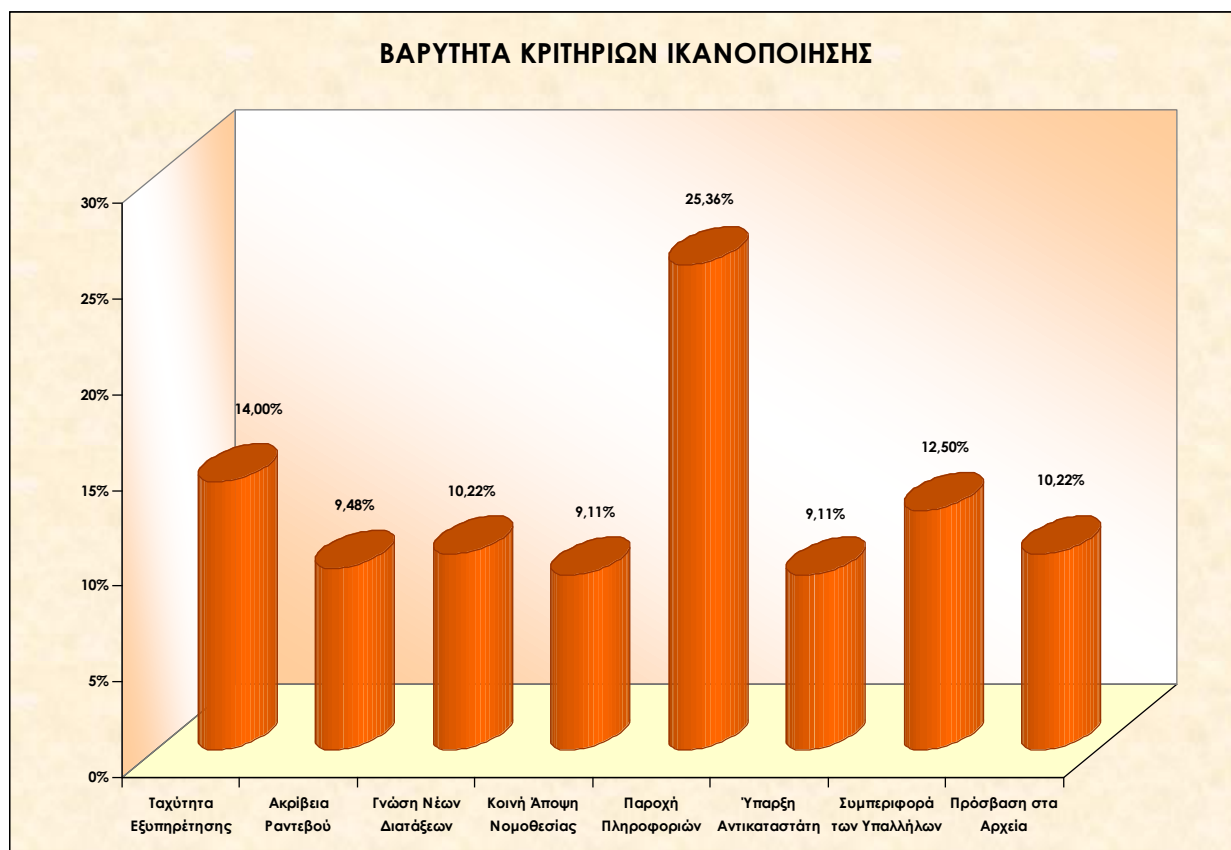
7.3.1. Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών



Γράφημα 7. 6 : Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών

Η πρώτη αυτή στατιστική ανάλυση της ικανοποίησης στο Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών χαρακτηρίζεται από τα υψηλά ποσοστά των «μάλλον ικανοποιημένων» τα οποία είναι σε κάθε περίπτωση υψηλότερα από τα αντίστοιχα των «μάλλον δυσαρεστημένων». Το ίδιο ισχύει και για τις περιπτώσεις των «ικανοποιημένων» και «δυσαρεστημένων» πελατών εξαιρουμένων των κριτηρίων της «κοινής άποψης για τη νομοθεσία» και της «αντικατάστασης υπαλλήλου» όπου οι δυσαρεστημένοι υπερτερούν έναντι των ικανοποιημένων Μηχανικών. Επίσης, πολύ υψηλά είναι τα ποσοστά των «ούτε δυσαρεστημένων, ούτε ικανοποιημένων» του δείγματος.

7.3.2. Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών



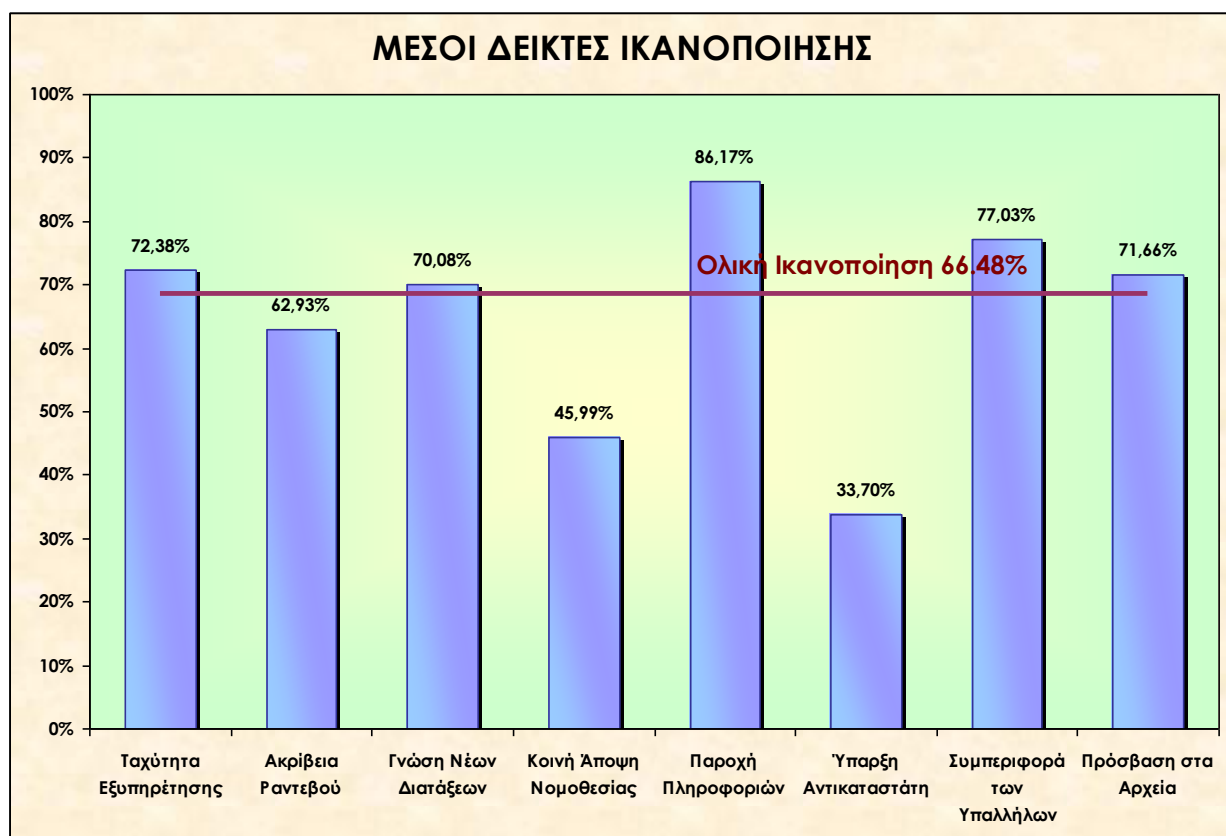
Γράφημα 7. 7 : . Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών

Εδώ, η μέθοδος *MUSA* σταθμίζει το βάρος με το οποίο «συμμετέχει» κάθε κριτήριο σε μια κλίμακα με άθροισμα το 100%, συνυπολογίζοντας την επίδραση που ασκεί η ικανοποίηση ή η δυσαρέσκεια για το κριτήριο αυτό στη *συνολική ικανοποίηση* του Τμήματος. Τα βαρύτερα από τα κριτήρια αναλύονται περιληπτικά στη συνέχεια.

Παροχή Πληροφοριών (προς τους Μηχανικούς): Αποτελεί μακράν το πιο «βαρύ» κριτήριο ικανοποίησης για το Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών και η εξήγηση είναι απλή. Οι πληροφορίες που μπορεί να πάρει ο συναλλασσόμενος από το Τμήμα δεν είναι κάτι απλό. Ο ελεγκτής μπορεί να δώσει τη λύση σε ένα Πολεοδομικό ζήτημα, παρέχοντας «λύση σε πρόβλημα» αδειοδότησης ή νομιμότητας. Η πολυπλοκότητα του *Γενικού Οικοδομικού Κανονισμού* σε συνδυασμό με την εμπειρία των υπαλλήλων του τμήματος, αναγάγει το κριτήριο αυτό ως το πλέον σημαντικό.

Ταχύτητα Εξυπηρέτησης: Είναι σημαντικό θέμα για το Μηχανικό που ενδεχομένως πρέπει να επισκεφθεί πολλές Υπηρεσίες μέσα στη μέρα, να εξυπηρετείται γρήγορα.

7.3.3. Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών



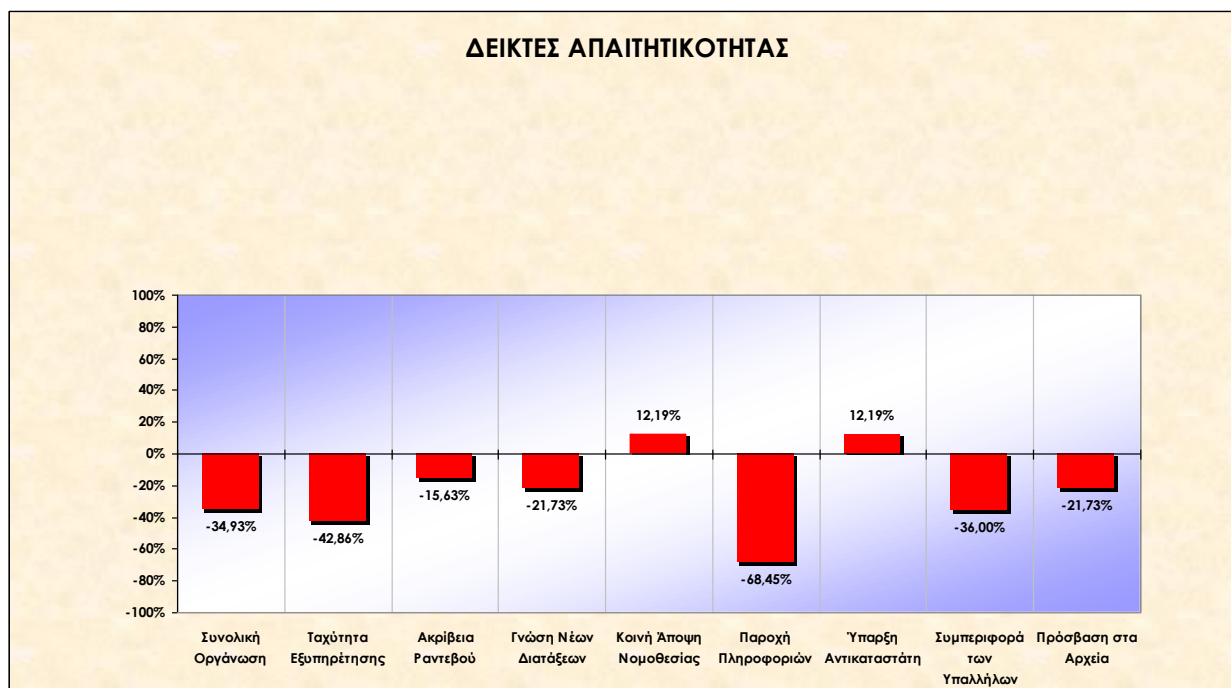
Γράφημα 7. 8 : Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών

Ολική Ικανοποίηση – 66.48%: Αρκετά υψηλός συνολικός δείκτης για τη μέση ικανοποίηση του Τμήματος και πολύ σημαντική επιτυχία για τη Διεύθυνση Πολεοδομίας. Ο δείκτης αυτός εκφράζει την ποιοτική στελέχωση του τμήματος αλλά και τη σημασία που δίνει η Υπηρεσία, στον νευραλγικό αυτό -από κάθε πλευρά - χώρο.

Τα κριτήρια της «Παροχής Πληροφοριών», της «Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων», της «Ταχύτητας Εξυπηρέτησης», της «Πρόσβασης στα Αρχεία» και της «Γνώσης Νέων Διατάξεων» κινούνται σε ακόμα υψηλότερα σκορ μέσης ικανοποίησης από το συνολικό δείκτη. Τα κριτήρια αυτά, σε συνδυασμό και με τα βάρη τους ασκούν σημαντική επίδραση, στο συνολικό, υψηλό επίπεδο ικανοποίησης, του τμήματος.

Η «Ακρίβεια των Ραντεβού» κινείται οριακά κάτω από το συνολικό δείκτη ικανοποίησης, χώρο στον οποίο κινείται η «Κοινή Άποψη για τη Νομοθεσία», ενώ ακόμα χαμηλότερα - προς τις κατώτερες βαθμολογίες - κινείται το κριτήριο της «Ύπαρξης Αντικαταστάτη Υπαλλήλου» αποτέλεσμα της υπό-στελέχωσης του Τμήματος.

7.3.4. Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών



Γράφημα 7. 9 : Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών

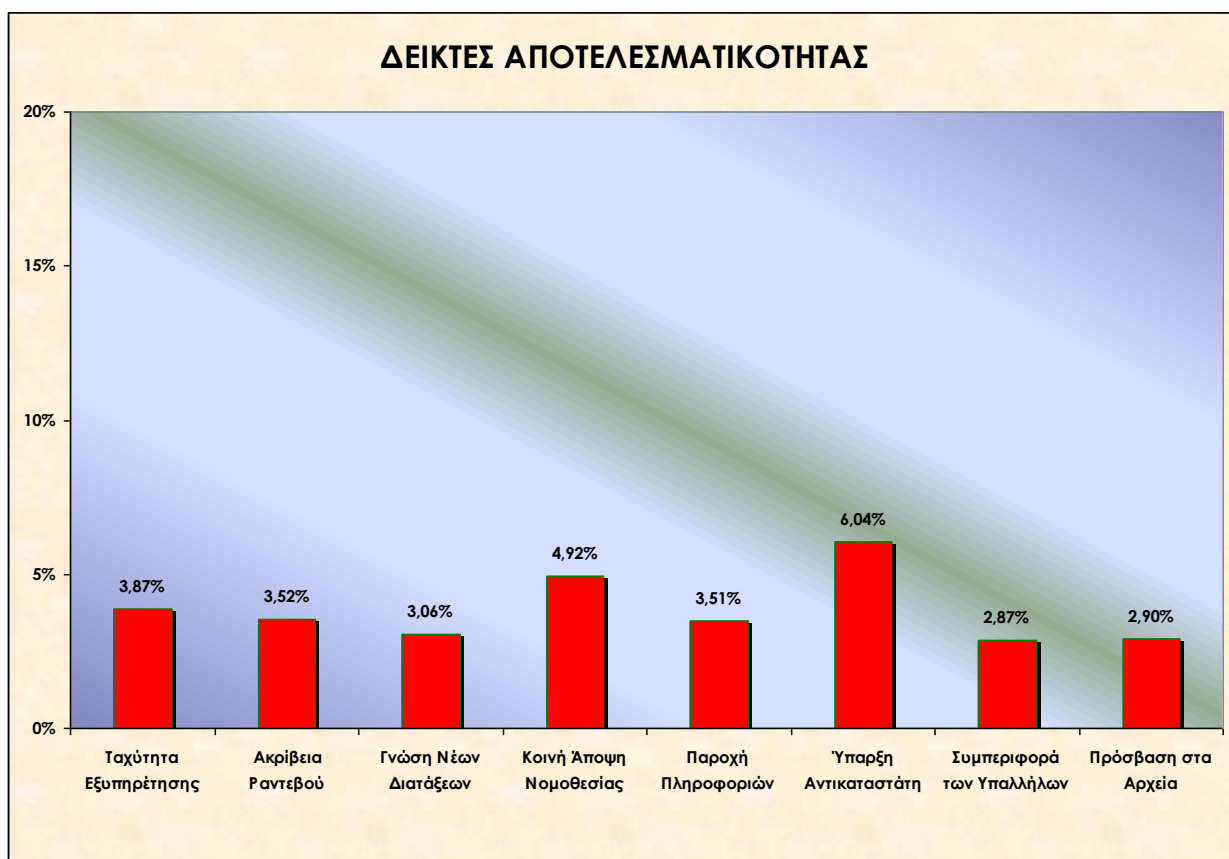
Οι δείκτες απαιτητικότητας εκφράζουν σε μια κλίμακα από -100 έως 100 το μέτρο της προσπάθειας που χρειάζεται να καταβληθεί για να βελτιωθεί συνολικά ή ανά κριτήριο, το Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών - και εν γένει ο κάθε οργανισμός ή επιχείρηση - ως προς την ικανοποίηση των συναλλασσόμενων πελατών του.

Για να γίνουμε πιο συγκεκριμένοι, μπορεί να ειπωθεί ότι, δείκτες απαιτητικότητας από -100 έως -33, χαρακτηρίζουν κριτήρια μη απαιτητικά, δείκτες από -33 έως 33, χαρακτηρίζουν ουδέτερα κριτήρια, ενώ δείκτες από 33 έως 100 χαρακτηρίζουν κριτήρια απαιτητικά, τα οποία σε συνδυασμό και με τους δείκτες ικανοποίησης «απαιτούν» βελτίωση, ώστε να βελτιωθεί και το επίπεδο ικανοποίησης του πελάτη.

Μη Απαιτητικά Κριτήρια: Στο εύρος αυτό κινούνται, η «παροχή πληροφοριών», η «ταχύτητα εξυπηρέτησης» και οριακά προς το πάνω φράγμα, τα κριτήρια της «συμπεριφοράς των υπαλλήλων» και της συνολικής Οργάνωσης του Τμήματος.

Ουδέτερα – Απαιτητικά Κριτήρια: Στη θετική ζώνη ουδετερότητας κινούνται τα δύο κριτήρια με τους χαμηλότερους μέσους δείκτες ικανοποίησης, δηλαδή ή «ύπαρξη αντικαταστάτη υπαλλήλου» και η «κοινή άποψη για τη νομοθεσία» ενώ τα υπόλοιπα κινούνται αρνητικά ουδέτερα. Απαιτητικά κριτήρια δεν υπάρχουν στο τμήμα.

7.3.5. Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών



Γράφημα 7. 10 : Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών

Οι δείκτες αποτελεσματικότητας εκφράζουν σε μια εκατονταβάθμια κλίμακα, 0-100, τη συμμετοχή του κάθε κριτηρίου στη δυσaréσκεια την οποία εξέφρασε ο πελάτης.

Όσο ο δείκτης αποτελεσματικότητας προσεγγίζει το μηδέν (0), τόσο μειώνεται η συμμετοχή του κριτηρίου στη σταθμισμένη δυσaréσκεια του πελάτη. Έτσι, θα μπορούσε κανείς να εκφράσει την άποψη ότι η απόσταση του δείκτη αποτελεσματικότητας από το (0) εκφράζει τα περιθώρια βελτίωσης της Υπηρεσίας σε σχέση με το κριτήριο. Ευνόητα, δείκτης που προσεγγίζει το 100 φανερώνει κριτήριο με μεγάλη συμμετοχή στη συνολική δυσaréσκεια και αντίστοιχα μεγάλο περιθώριο βελτίωσης.

Τα κριτήρια της «ύπαρξης αντικαταστάτη υπαλλήλου» και της «κοινής άποψης για τη νομοθεσία» είναι εκείνα που φαίνεται να έχουν τη μεγαλύτερη συμμετοχή στη δυσaréσκεια των πελατών, ακολουθούμενα από την «ταχύτητα εξυπηρέτησης» και την «παροχή πληροφοριών» η οποία παρά το δείκτη μέσης ικανοποίησης της παραμένει ένα κριτήριο, με πολύ σημαντική βαρύτητα, για τον Μηχανικό.

7.3.6. Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών



Γράφημα 7. 11 : . Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών

Χώρος Υφιστάμενης Κατάστασης (Απειλές – Threats) : Χαρακτηρίζει το Status-Quo της Υπηρεσίας, με κριτήρια που παρουσιάζουν χαμηλή απόδοση αλλά παράλληλα χαρακτηρίστηκαν σχετικά χαμηλής σημαντικότητας από το δείγμα. Αποτελούν *απειλές* για το τμήμα και έτσι πρέπει να δαπανηθούν πόροι με σκοπό τη βελτίωση – μετατόπιση τους σε θετικό τεταρτημόριο απόδοσης. «Ύπαρξη υπαλλήλου Αντικαταστάτη», «Κοινή Νομοθετική Άποψη», οριακά «Ακρίβεια Ραντεβού».

Χώρος Μεταφοράς Πόρων (Ευκαιρίες – Opportunities) : Χαρακτηρίζει χώρο της Υπηρεσίας με κριτήρια που παρουσιάζουν υψηλή απόδοση ενώ χαρακτηρίστηκαν χαμηλής σημαντικότητας. Αποτελούν *ευκαιρίες* με την έννοια ότι κάποιος από τους πόρους που δαπανώνται είναι δυνατόν να αφιερωθούν σε κριτήρια μεγαλύτερο βάρος και χαμηλή απόδοση, εάν υπάρχουν. «Γνώση Νέων Διατάξεων», «Πρόσβαση σε Αρχεία» και η μέσης σημαντικότητας «Συμπεριφορά Υπαλλήλων».

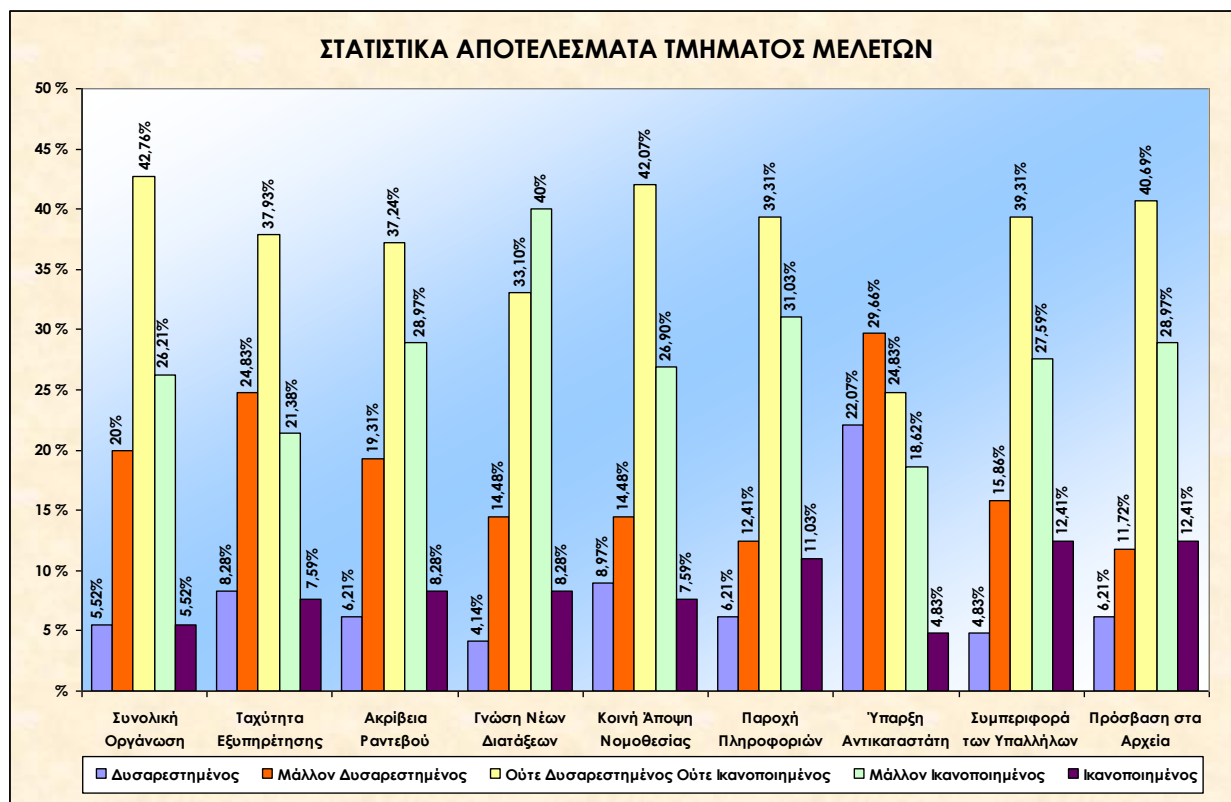
Χώρος Δυνατών Σημείων (Δυνατότητες – Strengths) : Όπως αναφέρεται, τα δυνατά σημεία του τμήματος. Εκεί όπου η υψηλή απόδοση συνδυάζεται με την υψηλή βαρύτητα των κριτηρίων, «Παροχή Πληροφοριών», «Ταχύτητα Εξυπηρέτησης».

Χώρος Αδυνάτων Σημείων (Αδυναμίες – Weaknesses): Αντίστοιχα, τα αδύνατα σημεία του τμήματος, εκεί όπου η υψηλή βαρύτητα των κριτηρίων αντιπαρατίθεται με χαμηλή απόδοση δημιουργώντας χάσμα (*gap*) αναντιστοιχίας μεταξύ αυτού που θεωρείται σημαντικό από τον συναλλασσόμενο και της απόδοσης του Τμήματος.

7.4. Ανάλυση Αποτελεσμάτων – Τμήμα Μελετών

Στο Τμήμα Μελετών αρχίζει ο Χωροταξικός Σχεδιασμός του Νομού, ακολουθεί ο Πολεοδομικός Σχεδιασμός και καταλήγει στην εφαρμογή του, γεγονός που καταδεικνύει τη μείζονα στρατηγική σημασία του. Ανάμεσα στα αντικείμενά του και η Ε.Π.Α.Ε. Αποτέλεσε το δεύτερο σε σειρά τμήμα του ερωτηματολογίου της έρευνας.

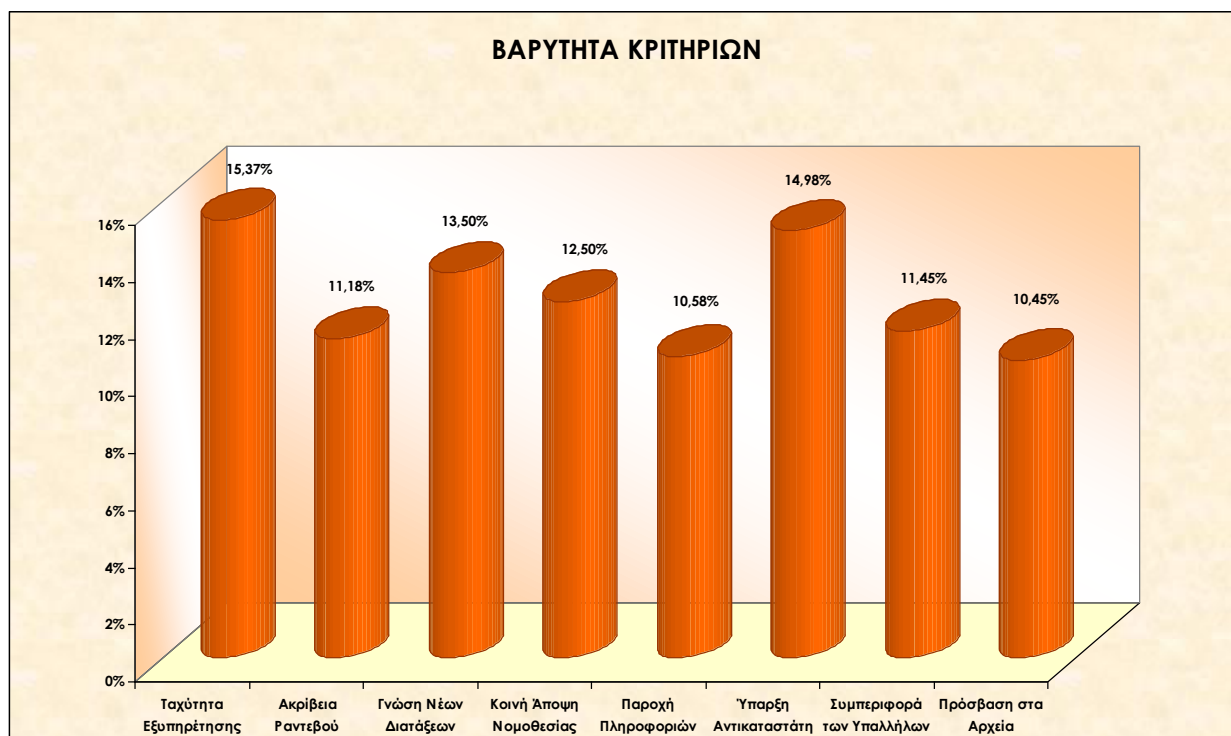
7.4.1. Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Μελετών



Γράφημα 7. 12 : . Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Μελετών

Η πρώτη αυτή στατιστική ανάλυση της ικανοποίησης στο Τμήμα Μελετών χαρακτηρίζεται από τα ποσοστά των «μάλλον ικανοποιημένων» που είναι υψηλότερα από τα αντίστοιχα των «μάλλον δυσαρεστημένων» εξαιρουμένων των κριτηρίων της «ταχύτητας εξυπηρέτησης» και «ύπαρξης υπαλλήλου αντικαταστάτη». Το ίδιο ισχύει και για τις περιπτώσεις «ικανοποιημένων» και «δυσαρεστημένων» πελατών εξαιρουμένων των παραπάνω κριτηρίων αλλά και αυτών της «κοινής άποψης για τη νομοθεσία» όπου οι δυσαρεστημένοι υπερτερούν των ικανοποιημένων Μηχανικών. Στη «συνολική οργάνωση» του τμήματος ικανοποιημένοι και δυσαρεστημένοι ισοβαθούν. Πολύ υψηλά τέλος είναι τα ποσοστά των ουδέτερων, «ούτε δυσαρεστημένων, ούτε ικανοποιημένων» που σε αντίθεση με το Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών υπερσχύουν σχεδόν πλήρως των «μάλλον ικανοποιημένων».

7.4.2. Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Μελετών



Γράφημα 7. 13 : . Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Μελετών

Εδώ, η μέθοδος MUSA σταθμίζει το βάρος με το οποίο «συμμετέχει» κάθε κριτήριο σε μια κλίμακα με άθροισμα το 100%, συνυπολογίζοντας την επίδραση που ασκεί η ικανοποίηση ή η δυσαρέσκεια για το κριτήριο αυτό στη *συνολική ικανοποίηση* του Τμήματος. Τα βαρύτερα από τα κριτήρια αναλύονται περιληπτικά στη συνέχεια.

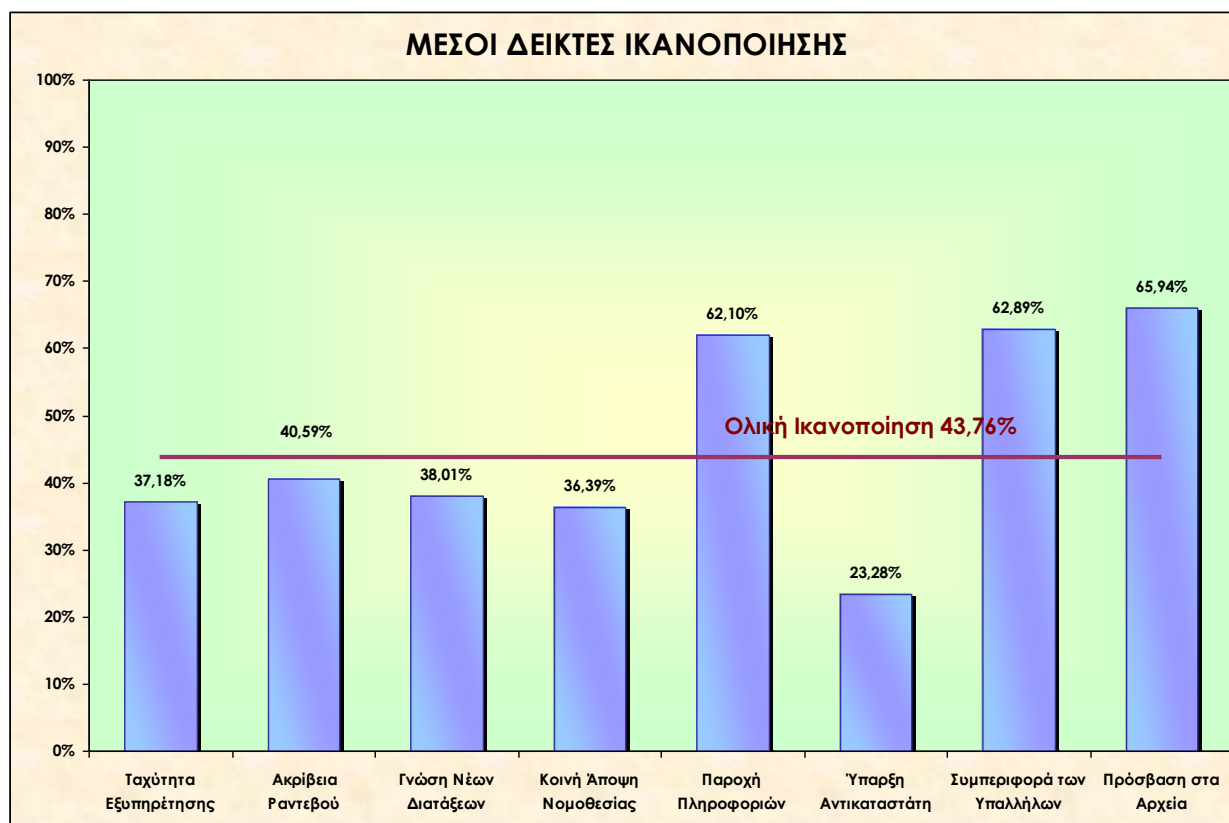
Ταχύτητα Εξυπηρέτησης: Τα θέματα του τμήματος – πράξεις εφαρμογής, τροποποιήσεις σχεδίων πόλεως - μπορεί να χρονίσουν λόγω του «απαιτητικού» θεσμικού πλαισίου. Αυτό εξηγεί και την ανάδειξη του εν λόγω κριτηρίου ως το βαρύτερο.

Ύπαρξη αντικαταστάτη υπαλλήλου: Η προϊσταμένη του τμήματος ακολουθεί την χωροταξία από την καθιέρωσή της. Παρόλα αυτά, το τμήμα στηριζόταν για χρόνια σχεδόν αποκλειστικά σε αυτήν. Σήμερα ο μοναδικός Πολεοδόμος Χωροτάκτης του τμήματος, μετατάχθηκε, μειώνοντας τον αριθμό των υπαλλήλων στο (3).

Γνώση Νέων Διατάξεων: Ειδικά στο συγκεκριμένο τμήμα, οι όποιες νέες διατάξεις ασκούν σημαντικότερη επίδραση στη δόμηση πράγμα που διαπιστώνεται άμεσα.

Κοινή νομοθετική άποψη: Το ακριβώς μέσου βάρους κριτήριο, όπως ακριβώς η «*συμπεριφορά των υπαλλήλων*» στο Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών, 12,5%.

7.4.3. Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Μελετών



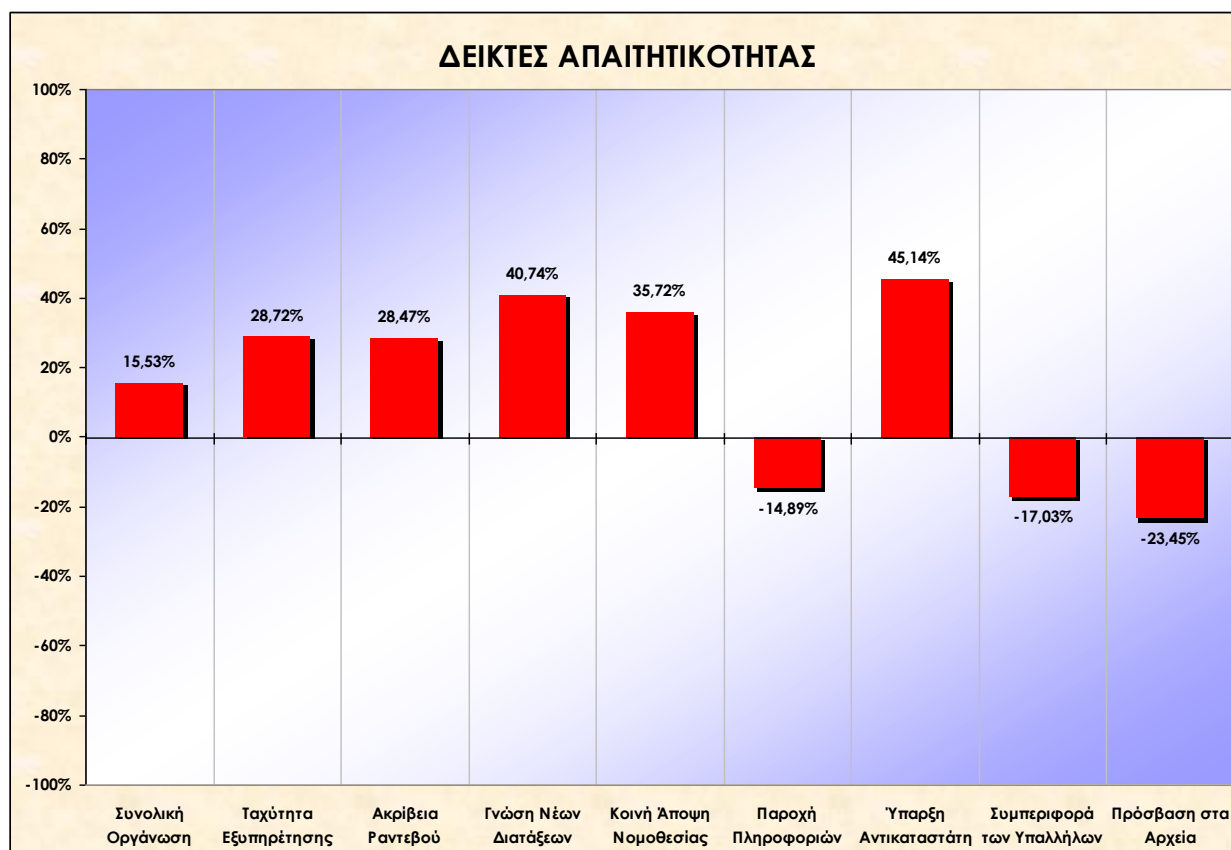
Γράφημα 7. 14 : Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Μελετών

Ολική Ικανοποίηση – 43.76%: Ο συνολικός δείκτης για τη μέση ικανοποίηση του Τμήματος Μελετών κινείται αρκετά χαμηλά, κάτω από το ψυχολογικό όριο του 50,0%.

Τα κριτήρια της «Παροχής Πληροφοριών», της «Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων», και της «Πρόσβασης στα Αρχεία» κινούνται σε αρκετά υψηλά επίπεδα ικανοποίησης αδυνατώντας να επιδράσουν σημαντικά, στο *Συνολικό Μέσο Επίπεδο* ικανοποίησης του τμήματος, το οποίο όπως προαναφέραμε κινείται αρκετά χαμηλά.

Τα κριτήρια της «Ταχύτητας Εξυπηρέτησης», της «Ακρίβειας των Ραντεβού», της «Γνώσης των Νέων Διατάξεων» και της «Κοινής Νομοθετικής Άποψης» κινούνται πιο χαμηλά σε σχέση με τον συνολικό δείκτη για τη μέση ικανοποίηση του τμήματος, ενώ ακόμα χαμηλότερα κινείται το κριτήριο της «Υπαρξης Αντικαταστάτη» αποτέλεσμα του ότι η υποστελέχωση στο Τμήμα Μελετών είναι οξυμένη σε σχέση με την λοιπή Υπηρεσία, όπως συμβαίνει και με τα Τμήματα Τοπογραφικού και Ελέγχου.

7.4.4. Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Μελετών



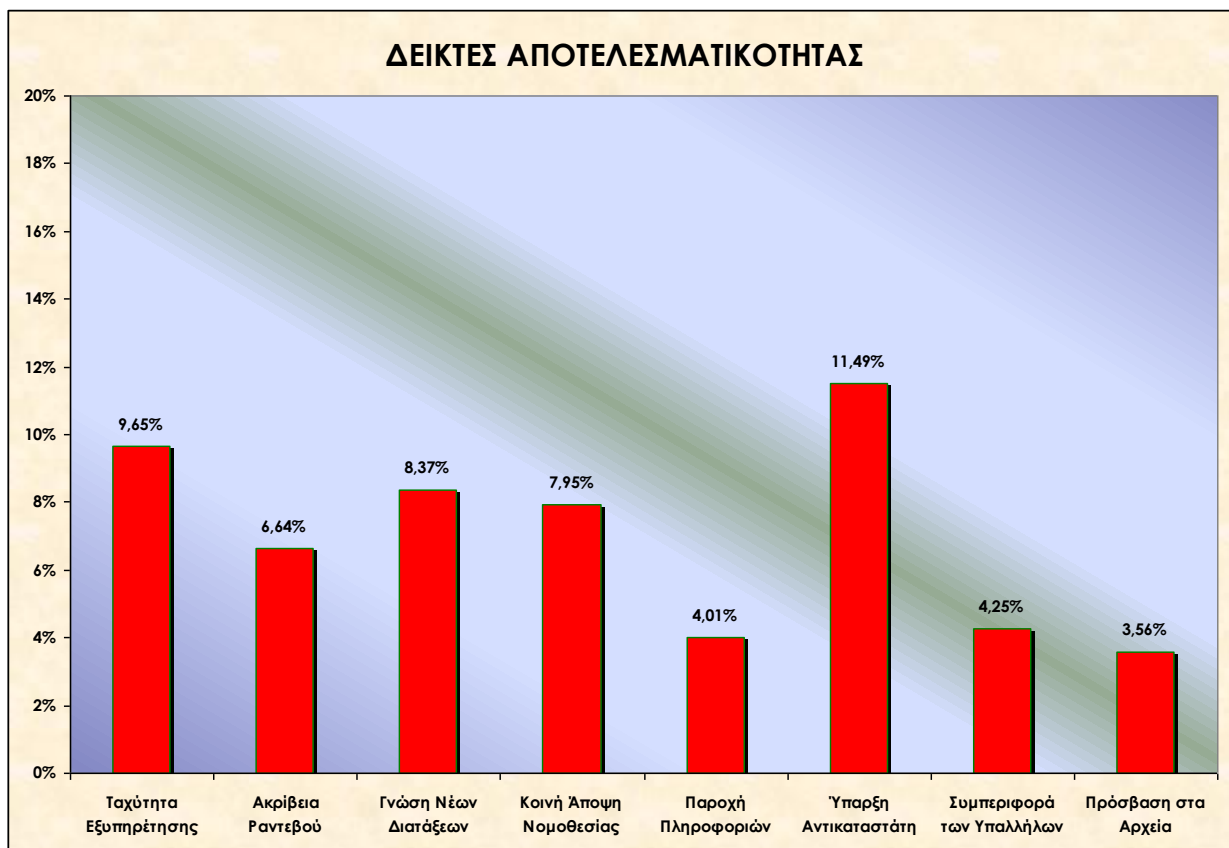
Γράφημα 7. 15 : . Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Μελετών

Όπως αναφέραμε σε προηγούμενο τμήμα, οι δείκτες απαιτητικότητας εκφράζουν σε κλίμακα -100 έως 100 το μέτρο της προσπάθειας που χρειάζεται να καταβληθεί για να βελτιωθεί συνολικά ή ανά κριτήριο, ένα τμήμα, εν προκειμένω, το Τμήμα Μελετών χαρακτηρίζοντας τα κριτήρια ως *μη απαιτητικά, ουδέτερα και απαιτητικά* κάτω από τα εύρη των δεικτών, -100 ως -33, -33 ως 33, 33 ως 100, αντίστοιχα.

Μη Απαιτητικά – Ουδέτερα Κριτήρια: Μη απαιτητικά κριτήρια δεν υπάρχουν στο τμήμα. Στο εύρος της ουδετερότητας κινούνται αρνητικά, η «Παροχή Πληροφοριών», η «Συμπεριφορά των Υπαλλήλων» και η «Πρόσβαση στα Αρχεία» ενώ στην ίδια ζώνη από τη θετική πλευρά συναντάμε την *Συνολική Οργάνωση του Τμήματος* και τα κριτήρια της «Ταχύτητας Εξυπηρέτησης» και «Ακρίβειας των Ραντεβού», οριακά προς το πάνω φράγμα του χώρου πριν τα *απαιτητικά κριτήρια*.

Απαιτητικά Κριτήρια: Στη ζώνη αυτή κινούνται τα κριτήρια «Γνώσης Νέων Διατάξεων», «Ύπαρξης Αντικαταστάτη» και οριακά, της «Κοινής Νομοθετικής Άποψης».

7.4.5. Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Μελετών



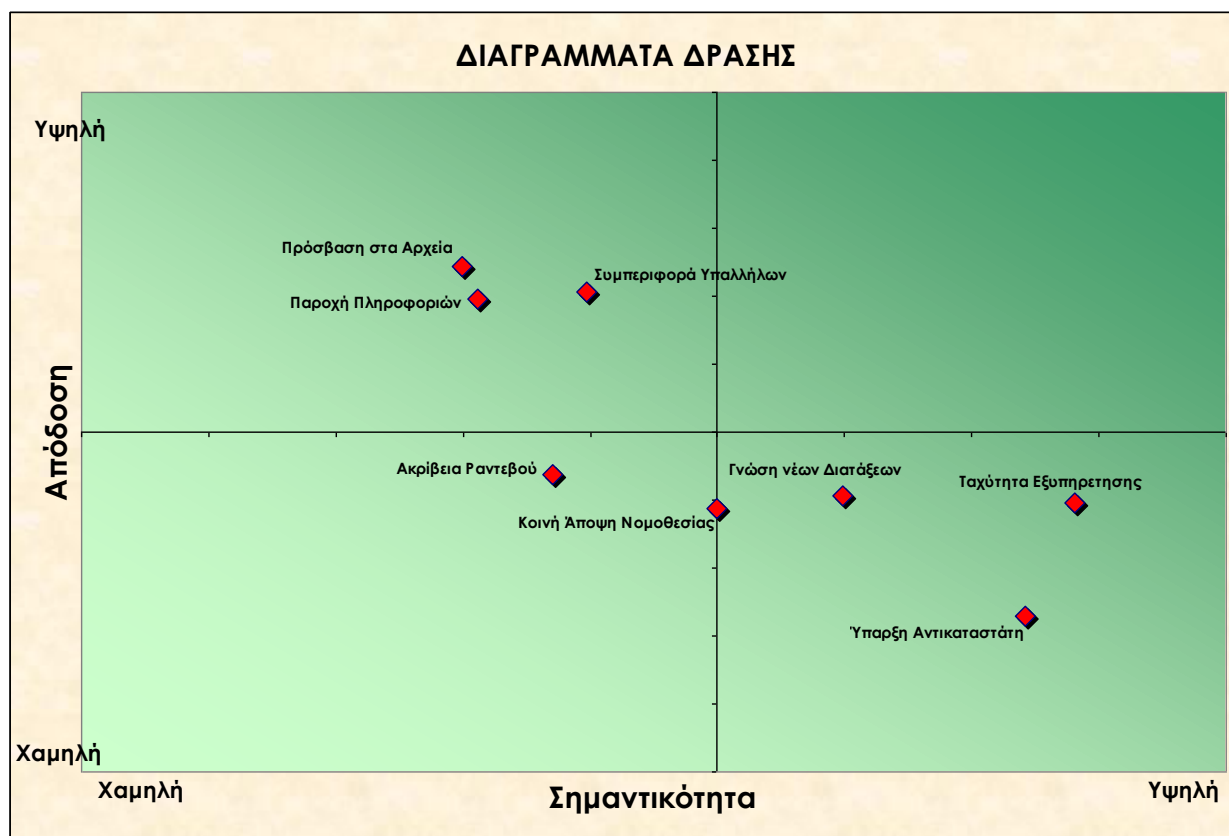
Γράφημα 7. 16 : . Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Μελετών

Οι δείκτες αποτελεσματικότητας εκφράζουν σε μια εκατονταβάθμια κλίμακα, 0-100, τη συμμετοχή του κάθε κριτηρίου στη δυσaréσκεια την οποία εξέφρασε ο πελάτης.

Όσο ο δείκτης αποτελεσματικότητας προσεγγίζει το μηδέν (0), τόσο μειώνεται η συμμετοχή του κριτηρίου στη σταθμισμένη δυσaréσκεια του πελάτη. Έτσι, θα μπορούσε κανείς να εκφράσει τη θέση ότι η απόσταση του δείκτη αποτελεσματικότητας από το (0) εκφράζει τα περιθώρια βελτίωσης της Υπηρεσίας σε σχέση με το κριτήριο. Ευνόητα, δείκτης που προσεγγίζει το 100 φανερώνει κριτήριο με μεγάλη συμμετοχή στη συνολική δυσaréσκεια και αντίστοιχα μεγάλο περιθώριο βελτίωσης.

Τα κριτήρια «Ύπαρξης Αντικαταστάτη» και «Ταχύτητας Εξυπηρέτησης» είναι εκείνα που έχουν τη μεγαλύτερη συμμετοχή στη δυσaréσκεια, ακολουθούμενα από την «Γνώση Νέων Διατάξεων» και την «Κοινή Νομοθετική Άποψη» κριτήρια τα οποία για το συγκεκριμένο τμήμα παραμένουν πολύ σημαντικά. Πάντως συνολικά υπάρχει ανά κριτήριο μεγαλύτερη συμμετοχή στη δυσaréσκεια από ότι στο Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών, πράγμα απόλυτα λογικό, αν συνυπολογίσουμε τη διαφορά των τμημάτων στους δείκτες ικανοποίησης, ανά κριτήριο και συνολικά.

7.4.6. Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Μελετών



Γράφημα 7. 17 : Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Μελετών

Χώρος Υφιστάμενης Κατάστασης (Απειλές – Threats) : Περιλαμβάνει κριτήρια που παρουσιάζουν χαμηλή απόδοση αλλά παράλληλα χαρακτηρίστηκαν σχετικά χαμηλής σημαντικότητας από το δείγμα. Αποτελούν απειλές για το τμήμα και έτσι πρέπει να δαπανηθούν πόροι για τη βελτίωση – μετατόπιση τους σε θετικό τεταρτημόριο απόδοσης. «Ακρίβεια Ραντεβού» και οριακά, «Κοινή Νομοθετική Άποψη».

Χώρος Μεταφοράς Πόρων (Ευκαιρίες – Opportunities) : Περιλαμβάνει κριτήρια υψηλής απόδοσης που χαρακτηρίστηκαν χαμηλής σημαντικότητας. Αποτελούν ευκαιρίες με την έννοια ότι κάποιοι από τους πόρους που δαπανώνται είναι δυνατόν να αφιερωθούν στα κριτήρια μεγαλύτερου βάρους και χαμηλής απόδοσης. «Παροχή Πληροφοριών», «Πρόσβαση σε Αρχεία» και «Συμπεριφορά Υπαλλήλων».

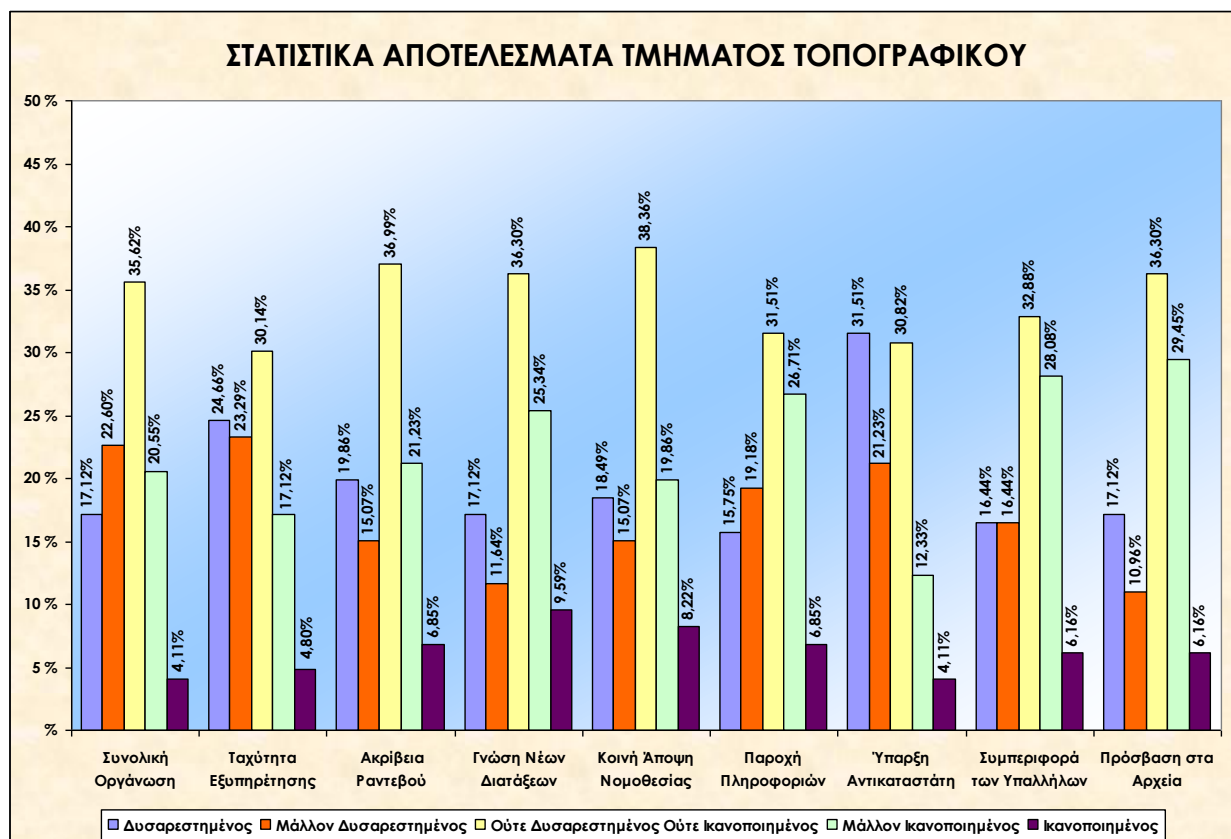
Χώρος Δυνατών Σημείων (Δυνατότητες – Strengths) : Όπως αναφέρεται, τα δυνατά σημεία του τμήματος. Εκεί όπου η υψηλή απόδοση συνδυάζεται με την υψηλή βαρύτητα των κριτηρίων. Δυστυχώς, τα σημεία αυτά απουσιάζουν στο Τμήμα.

Χώρος Αδυνάτων Σημείων (Αδυναμίες – Weaknesses) : Τα αδύνατα σημεία του τμήματος, εκεί όπου η υψηλή βαρύτητα των κριτηρίων αντιπαρατίθεται με χαμηλή απόδοση δημιουργώντας χάσμα (*gap*) αναντιστοιχίας μεταξύ αυτού που θεωρείται σημαντικό από τον συναλλασσόμενο και της απόδοσης του Τμήματος, όπως η «Γνώση Νέων Διατάξεων», «Ταχύτητα Εξυπηρέτησης» και «Υπαρξη Αντικαταστάτη».

7.5. Ανάλυση Αποτελεσμάτων – Τμήμα Τοπογραφικού

Το Τμήμα αυτό έχει την ιδιαιτερότητα ότι προέκυψε μετά το διαχωρισμό του από το Τμήμα Μελετών. Ο εν λόγω διαχωρισμός, αφενός μεν θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως επιβαλλόμενος, αφετέρου δε αποτελούσε επιθυμία των υπαλλήλων του. Παρόλα αυτά η οικονομία κλίμακας που διέθετε όταν ήταν ενωμένο με το Τμήμα Μελετών έχει χαθεί με αποτέλεσμα να αποτελεί - ίσως - το πιο υπό-στελεχωμένο τμήμα. Αποτέλεσε, το τρίτο κατά σειρά, τμήμα του ερωτηματολογίου της έρευνας.

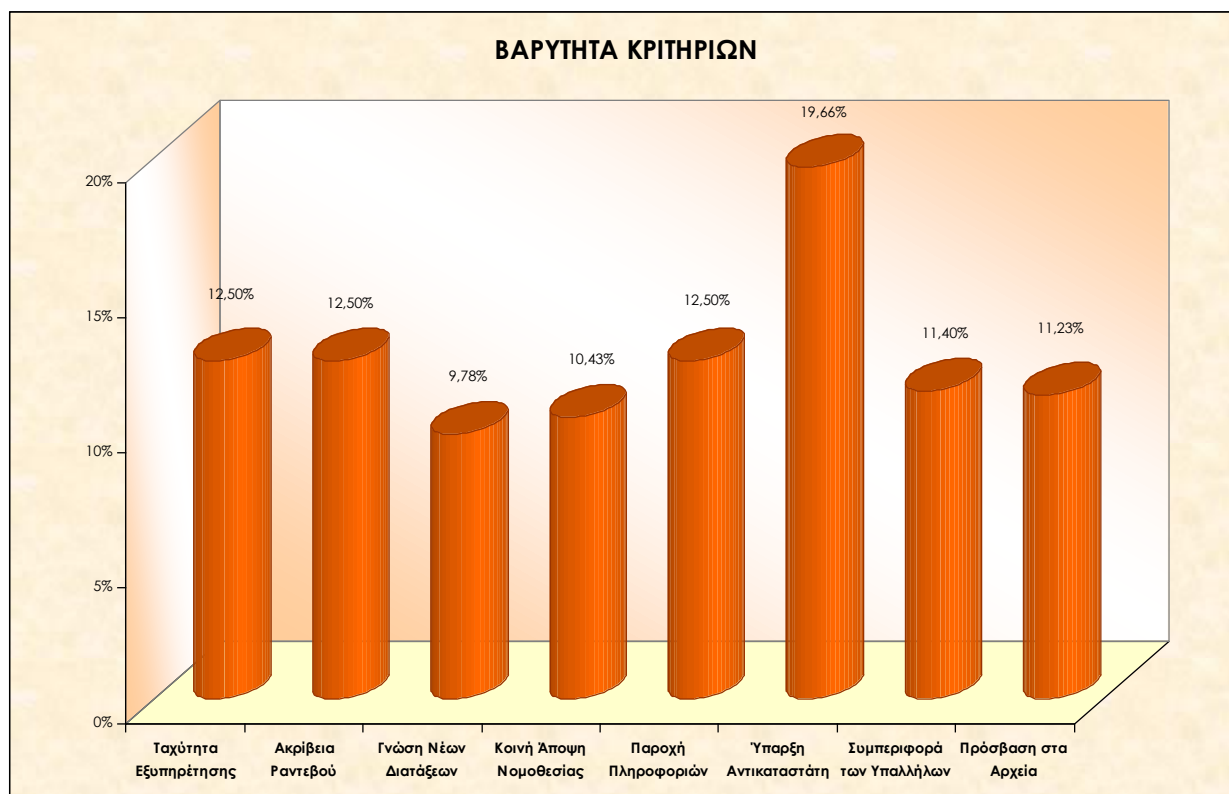
7.5.1. Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Τοπογραφικού



Γράφημα 7. 18 : . Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Τοπογραφικού

Η πρώτη αυτή στατιστική ανάλυση της ικανοποίησης στο Τμήμα Τοπογραφικού χαρακτηρίζεται από το γεγονός ότι τα ποσοστά των «δυσανεστημένων» είναι συνολικά υψηλότερα από τα αντίστοιχα των «ικανοποιημένων» χωρίς εξαιρέσεις και συχνά με μεγάλη διαφορά. Σε μικρότερο βαθμό, το ίδιο ισχύει και για τις περιπτώσεις «μάλλον δυσανεστημένων» και «μάλλον ικανοποιημένων» πελατών για τα κριτήρια της «Ταχύτητας Εξυπηρέτησης», της «Ύπαρξης Αντικαταστάτη» και της «Συνολικής Οργάνωσης του Τμήματος» όπου οι δυσανεστημένοι υπερτερούν των ικανοποιημένων Μηχανικών. Πολύ υψηλά είναι κι εδώ τα ποσοστά των ουδέτερων.

7.5.2. Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Τοπογραφικού



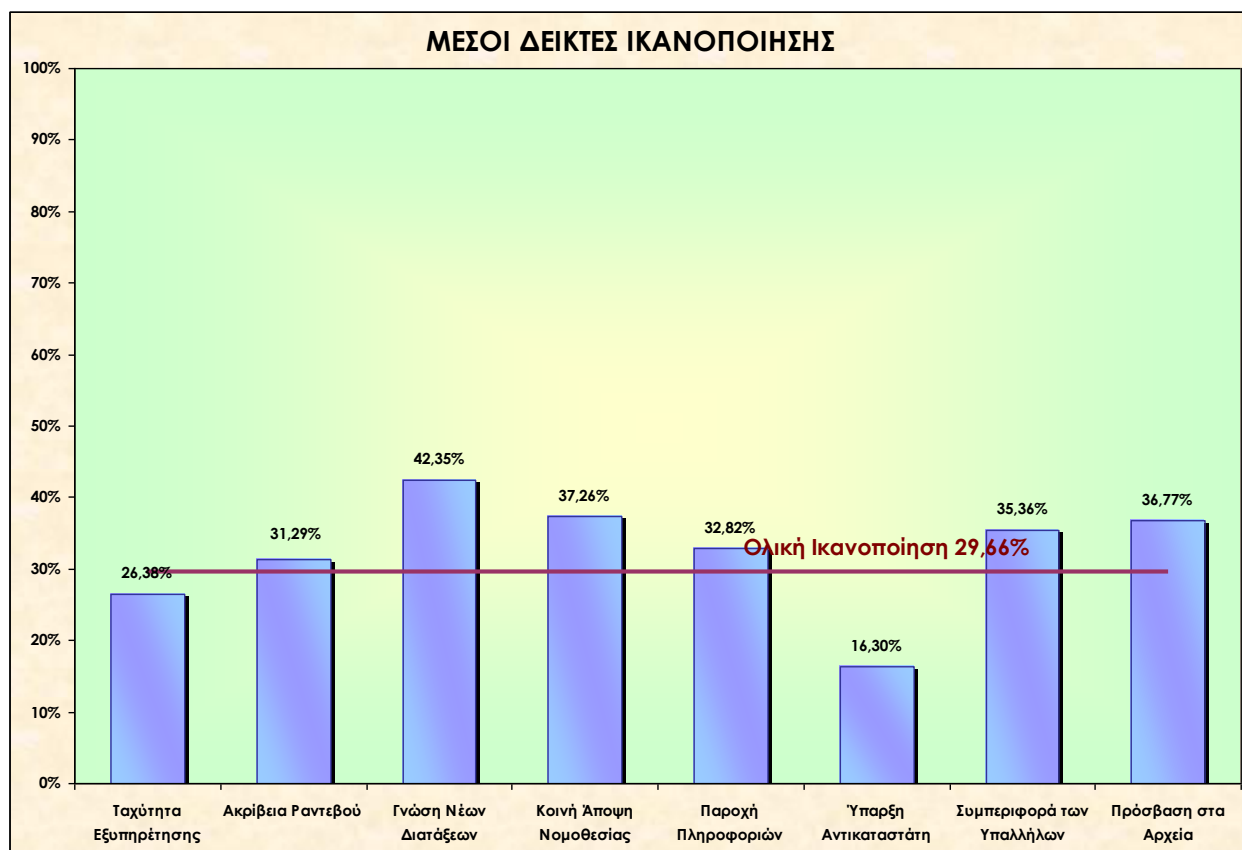
Γράφημα 7. 19 : Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Τοπογραφικού

Εδώ, η μέθοδος MUSA σταθμίζει το βάρος με το οποίο «συμμετέχει» κάθε κριτήριο σε μια κλίμακα με άθροισμα το 100%, συνυπολογίζοντας την επίδραση που ασκεί η ικανοποίηση ή η δυσαρέσκεια για το κριτήριο αυτό στη *συνολική ικανοποίηση* του Τμήματος. Τα βαρύτερα από τα κριτήρια αναλύονται περιληπτικά στη συνέχεια.

Ύπαρξη αντικαταστάτη υπαλλήλου: Το γεγονός ότι το Τμήμα αποτελείται από (4) υπαλλήλους, εκ των οποίων ο ένας είναι υπεύθυνος του Γραφείου G.I.S., ο άλλος εκτελεί παράλληλα καθήκοντα στο Μελετών, καθώς και το γεγονός ότι η προϊσταμένη αντικαταστάθηκε - εκ των έσω - λόγω αναρρωτικής αδείας, τα λέει όλα. Αναμένουμε μέτριο έως κακό αποτέλεσμα ικανοποίησης αλλά παράλληλα δεν μπορούμε παρά να εξαίρουμε - έστω κι από εδώ - την προσπάθεια του τμήματος.

Ταχύτητα Εξυπηρέτησης, Ακρίβεια Ραντεβού, Παροχή Πληροφοριών: Τα μέσου βάρους κριτήρια συμμετέχουν στο σύνολο με το μέσο όρο δηλαδή, $100:8 = 12,5\%$.

7.5.3. Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Τοπογραφικού

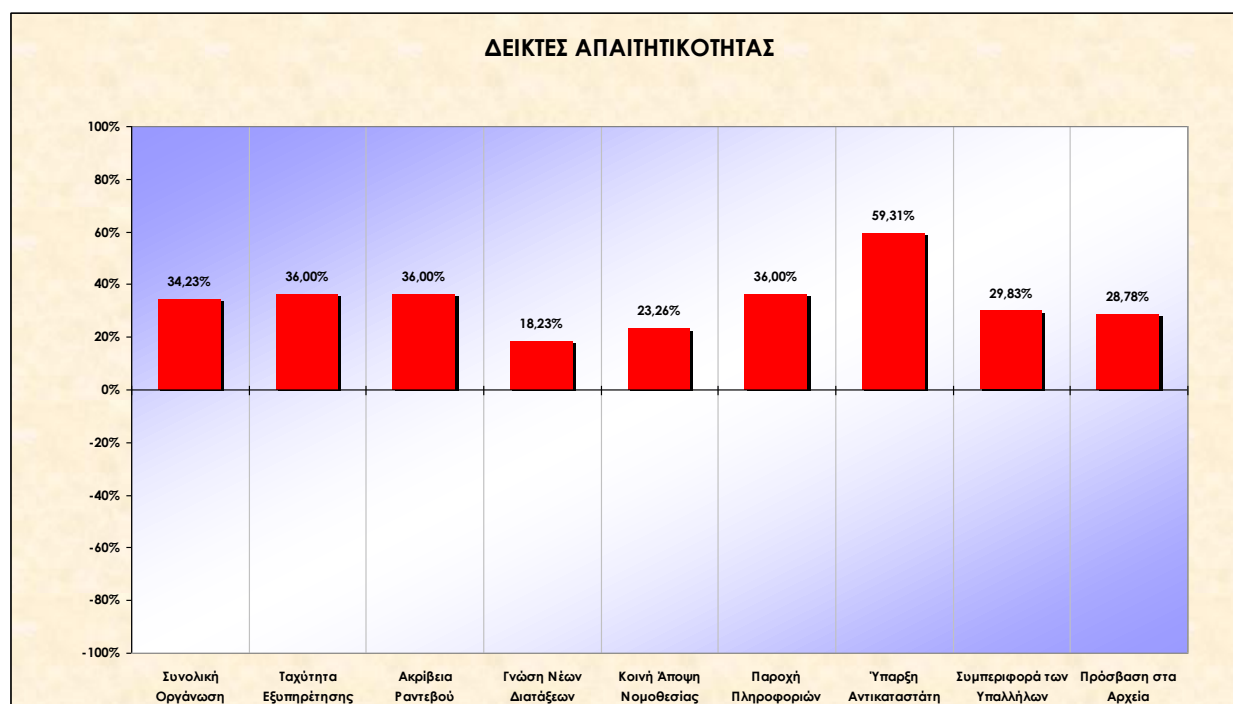


Γράφημα 7. 20 : Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Τοπογραφικού

Ολική Ικανοποίηση – 29.66%: Ο συνολικός δείκτης για τη μέση ικανοποίηση του Τοπογραφικού, κινείται σε πολύ χαμηλά επίπεδα δημιουργώντας αρνητικό ρεκόρ.

Τα κριτήρια της «Γνώσης Νέων Διατάξεων» πρωτίστως και δευτερευόντως της «Κοινής Νομοθετικής Άποψης», της «Πρόσβασης στα Αρχεία», της «Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων», της «Παροχής Πληροφοριών» και της «Ακρίβειας Ραντεβού» κινούνται ελαφρά πιο πάνω από το δείκτη της συνολικής ικανοποίησης του τμήματος, ενώ πιο κάτω και από το συνολικό επίπεδο ικανοποίησης κινούνται τα υψηλού βάρους κριτήρια της «Ταχύτητας Εξυπηρέτησης» και «Υπαρξης Αντικαταστάτη» αποτέλεσμα της οξυμένης υπό-στελέχωσης την οποία έχουμε προαναφέρει.

7.5.4. Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Τοπογραφικού



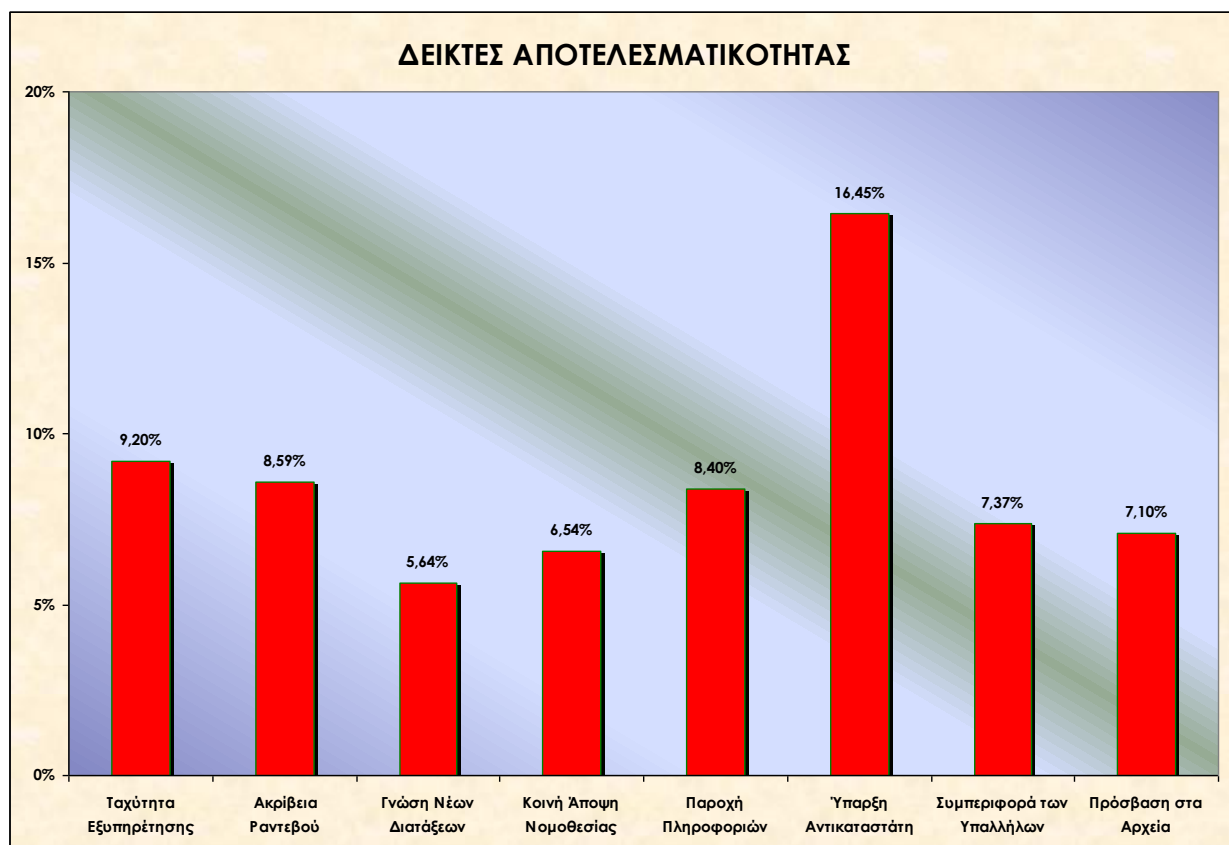
Γράφημα 7. 21 : . Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Τοπογραφικού

Όπως αναφέραμε σε προηγούμενο τμήμα, οι δείκτες απαιτητικότητας εκφράζουν σε κλίμακα -100 έως 100 το μέτρο της προσπάθειας που χρειάζεται να καταβληθεί για να βελτιωθεί συνολικά ή ανά κριτήριο, ένα τμήμα, εν προκειμένω, το Τοπογραφικού χαρακτηρίζοντας τα κριτήρια ως *μη απαιτητικά, ουδέτερα και απαιτητικά* κάτω από τα εύρη των δεικτών, -100 ως -33, -33 ως 33, 33 ως 100, αντίστοιχα.

Μη Απαιτητικά – Ουδέτερα Κριτήρια: Μη απαιτητικά κριτήρια δεν υπάρχουν στο τμήμα. Στο εύρος της ουδετερότητας κινούνται θετικά, η «Γνώση Νέων Διατάξεων», η «Κοινή Νομοθετική Άποψη» καθώς και η «Συμπεριφορά των Υπαλλήλων» με την «Πρόσβαση στα Αρχεία» οριακά, πριν «εκκινήσουν» τα απαιτητικά κριτήρια.

Απαιτητικά Κριτήρια: Στη ζώνη αυτή κινούνται τα κριτήρια της «Ύπαρξης Αντικαταστάτη» και οριακά πάνω από την ουδέτερη ζώνη των «Ακρίβειας Ραντεβού», «Ταχύτητας Εξυπηρέτησης» και φυσικά, της «Συνολικής Οργάνωσης» του Τμήματος.

7.5.5. Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Τοπογραφικού



Γράφημα 7. 22 : . Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Τοπογραφικού

Οι δείκτες αποτελεσματικότητας εκφράζουν σε μια εκατονταβάθμια κλίμακα, 0-100, τη συμμετοχή του κάθε κριτηρίου στη δυσaréσκεια την οποία εξέφρασε ο πελάτης.

Όσο ο δείκτης αποτελεσματικότητας προσεγγίζει το μηδέν (0), τόσο μειώνεται η συμμετοχή του κριτηρίου στη σταθμισμένη δυσaréσκεια του πελάτη. Έτσι, θα μπορούσε κανείς να εκφράσει τη θέση ότι η απόσταση του δείκτη αποτελεσματικότητας από το (0) εκφράζει τα περιθώρια βελτίωσης της Υπηρεσίας σε σχέση με το κριτήριο. Ευνόητα, δείκτης που προσεγγίζει το 100 φανερώνει κριτήριο με μεγάλη συμμετοχή στη συνολική δυσaréσκεια και αντίστοιχα μεγάλο περιθώριο βελτίωσης.

Τα κριτήρια «Ύπαρξης Αντικαταστάτη» και «Ταχύτητας Εξυπηρέτησης» είναι εκείνα που έχουν τη μεγαλύτερη συμμετοχή στη δυσaréσκεια, ακολουθούμενα από την «Ακρίβεια Ραντεβού» και την «Παροχή Πληροφοριών». Κι εδώ συνολικά υπάρχει ανά κριτήριο μεγαλύτερη συμμετοχή στη δυσaréσκεια από ότι στο Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών, πράγμα απόλυτα λογικό αν συνυπολογίσουμε τη διαφορά των τμημάτων στους δείκτες ικανοποίησης, ανά κριτήριο αλλά και συνολικά.

7.5.6. Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Τοπογραφικού



Γράφημα 7. 23 : . Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Τοπογραφικού

Χώρος Υφιστάμενης Κατάστασης (Απειλές – Threats) : Περιλαμβάνει κριτήρια που παρουσιάζουν χαμηλή απόδοση αλλά παράλληλα χαρακτηρίστηκαν σχετικά χαμηλής σημαντικότητας από το δείγμα. Αποτελούν απειλές για το τμήμα και έτσι πρέπει να δαπανηθούν πόροι για τη βελτίωση – μετατόπιση τους σε θετικό τεταρτημόριο απόδοσης. «Ακρίβεια Ραντεβού» και «Ταχύτητα Εξυπηρέτησης», οριακά.

Χώρος Μεταφοράς Πόρων (Ευκαιρίες – Opportunities) : Περιλαμβάνει κριτήρια υψηλής απόδοσης, χαμηλής σημαντικότητας. Αποτελούν ευκαιρίες με την έννοια ότι κάποιος από τους πόρους που δαπανώνται είναι δυνατόν να αφιερωθούν στα κριτήρια μεγαλύτερου βάρους, χαμηλής απόδοσης. «Γνώση Νέων Διατάξεων», «Κοινή Νομοθετική Άποψη», «Πρόσβαση στα Αρχεία», «Συμπεριφορά Υπαλλήλων».

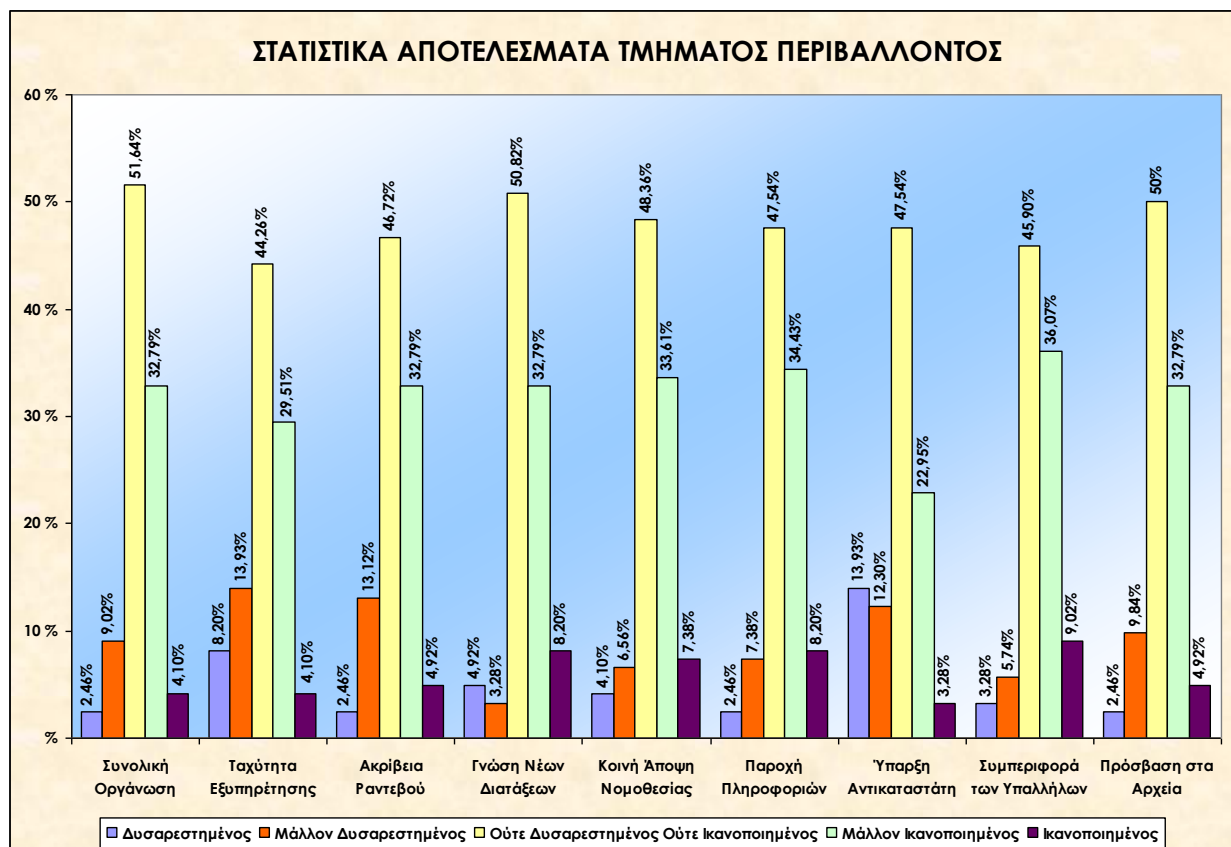
Χώρος Δυνατών Σημείων (Δυνατότητες – Strengths) : Όπως αναφέρεται, τα δυνατά σημεία του τμήματος. Εκεί όπου η υψηλή απόδοση συνδυάζεται με την υψηλή βαρύτητα των κριτηρίων. Η μέσου βάρους, «Παροχή Πληροφοριών», είναι εκεί.

Χώρος Αδυνάτων Σημείων (Αδυναμίες – Weaknesses) : Τα αδύνατα σημεία του τμήματος, εκεί όπου η υψηλή βαρύτητα των κριτηρίων αντιπαρατίθεται με χαμηλή απόδοση δημιουργώντας χάσμα (*gap*) αναντιστοιχίας μεταξύ αυτού που θεωρείται σημαντικό από τον συναλλασσόμενο και της απόδοσης του Τμήματος, όπως η «Υπαρξη Αντικαταστάτη Υπαλλήλου», αποτέλεσμα που επιβεβαιώνει τα γεγονότα.

7.6. Ανάλυση Αποτελεσμάτων – Τμήμα Περιβάλλοντος

Το Τμήμα αυτό έχει την ευθύνη και εποπτεία των περιβαλλοντικών μελετών και ελέγχων. Είναι βέβαιο ότι ήδη έχει πολύ μεγάλη συμμετοχή σε κάθε είδους αδειοδοτήσεις, ενώ αυτή αναμένεται να γίνει ακόμα μεγαλύτερη τα επόμενα χρόνια λόγω και της αναμόρφωσης - «ευαισθησίας» της νομοθεσίας σε περιβαλλοντικά θέματα. Αποτέλεσε, το τέταρτο κατά σειρά, τμήμα του ερωτηματολογίου της έρευνας.

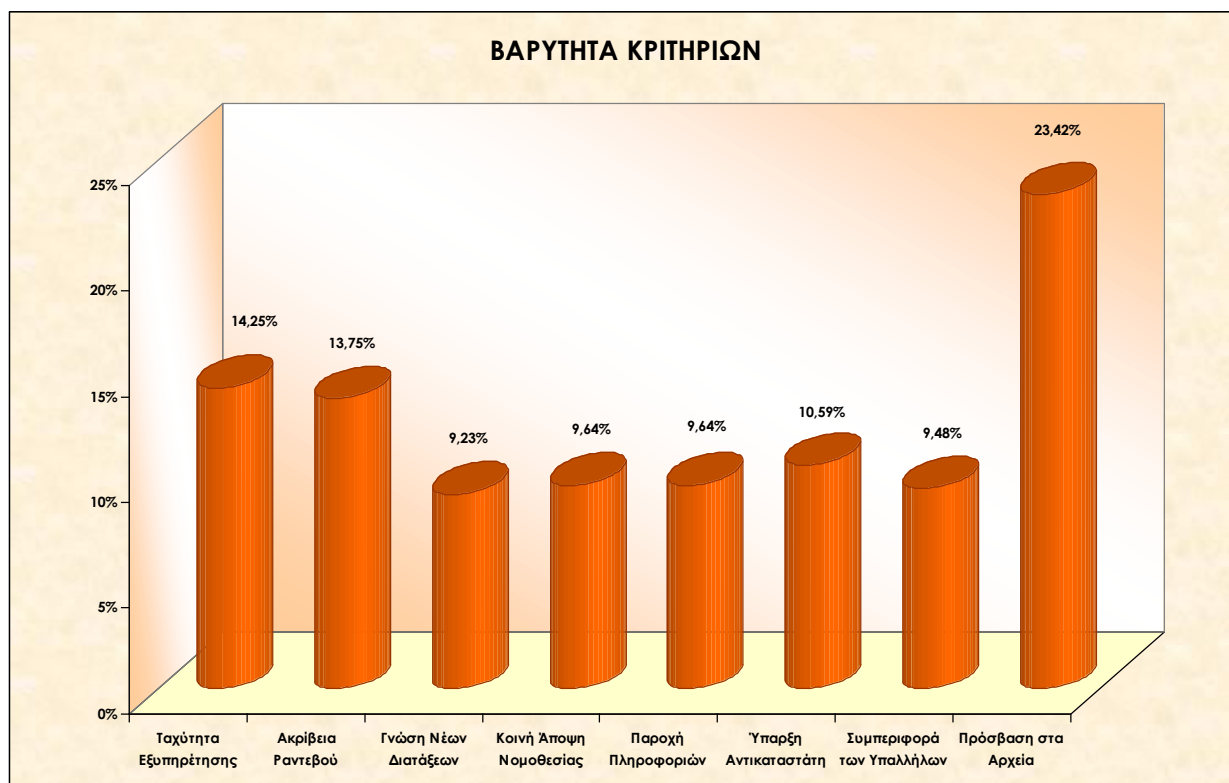
7.6.1. Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Περιβάλλοντος



Γράφημα 7. 24 : . Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Περιβάλλοντος

Η πρώτη αυτή στατιστική ανάλυση της ικανοποίησης στο Τμήμα Περιβάλλοντος χαρακτηρίζεται κυρίως από το γεγονός ότι το ποσοστό των ουδέτερων σε όλα τα κριτήρια φτάνει ή και ξεπερνά το 50%, όπως στο κριτήριο της «Συνολικής Οργάνωσης του Τμήματος». Πρόκειται είτε για ένα τμήμα είτε «ουδέτερο», είτε άγνωστο. Σε αντιστοιχία με τα άλλα τμήματα, χαρακτηρίζεται από το γεγονός ότι τα ποσοστά των «μάλλον ικανοποιημένων» είναι συνολικά υψηλότερα από τα αντίστοιχα των «μάλλον δυσαρεστημένων» χωρίς εξαιρέσεις και συχνά με μεγάλη διαφορά. Το ίδιο ισχύει και για τις περιπτώσεις «δυσαρεστημένων» και «ικανοποιημένων» πελατών με χαμηλά πάντως σκορ και στις δύο περιπτώσεις και με απτές εξαιρέσεις τα κριτήρια της «Ταχύτητας Εξυπηρέτησης» και «Υπαρξης Αντικαταστάτη» όπου οι δυσαρεστημένοι υπερτερούν εντυπωσιακά των ικανοποιημένων, γεγονός ελάχιστα ενθαρρυντικό, αφού πρόκειται, για επαρκώς στελεχωμένο τμήμα.

7.6.2. Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Περιβάλλοντος



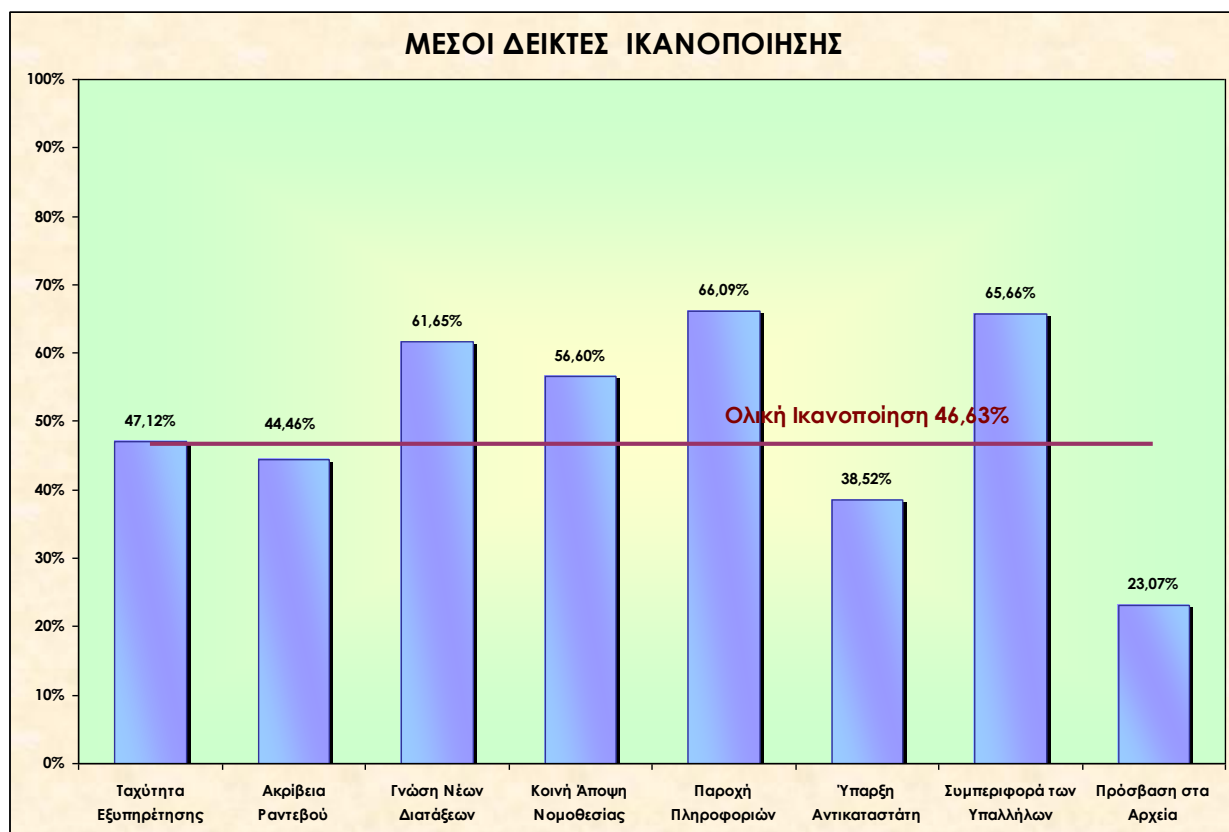
Γράφημα 7. 25 : . Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Περιβάλλοντος

Εδώ, η μέθοδος MUSA σταθμίζει το βάρος με το οποίο «συμμετέχει» κάθε κριτήριο σε μια κλίμακα με άθροισμα το 100%, συνυπολογίζοντας την επίδραση που ασκεί η ικανοποίηση ή η δυσaréσκεια για το κριτήριο αυτό στη *συνολική ικανοποίηση* του Τμήματος. Τα βαρύτερα από τα κριτήρια, αναλύονται περιληπτικά στη συνέχεια.

Πρόσβαση στα Αρχεία: Λαμβάνει κατά την άποψη των ερωτηθέντων τη μεγαλύτερη βαρύτητα. Προφανώς έχει να κάνει με το γεγονός ότι οι Περιβαλλοντικές αδειοδοτήσεις ανανεώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα και έτσι είναι εξαιρετικά σημαντικό για τους Μηχανικούς η δυνατότητα πρόσβασης σε προηγούμενα αρχεία.

Ταχύτητα Εξυπηρέτησης, Ακρίβεια Ραντεβού: Η βαρύτητα που λαμβάνουν τα κριτήρια αυτά – 14,25 και 13,74 αντίστοιχα - συνάδουν πλήρως και με τα στατιστικά αποτελέσματα του Τμήματος, τα οποία αναλύθηκαν περιληπτικά, προηγουμένως.

7.6.3. Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Περιβάλλοντος



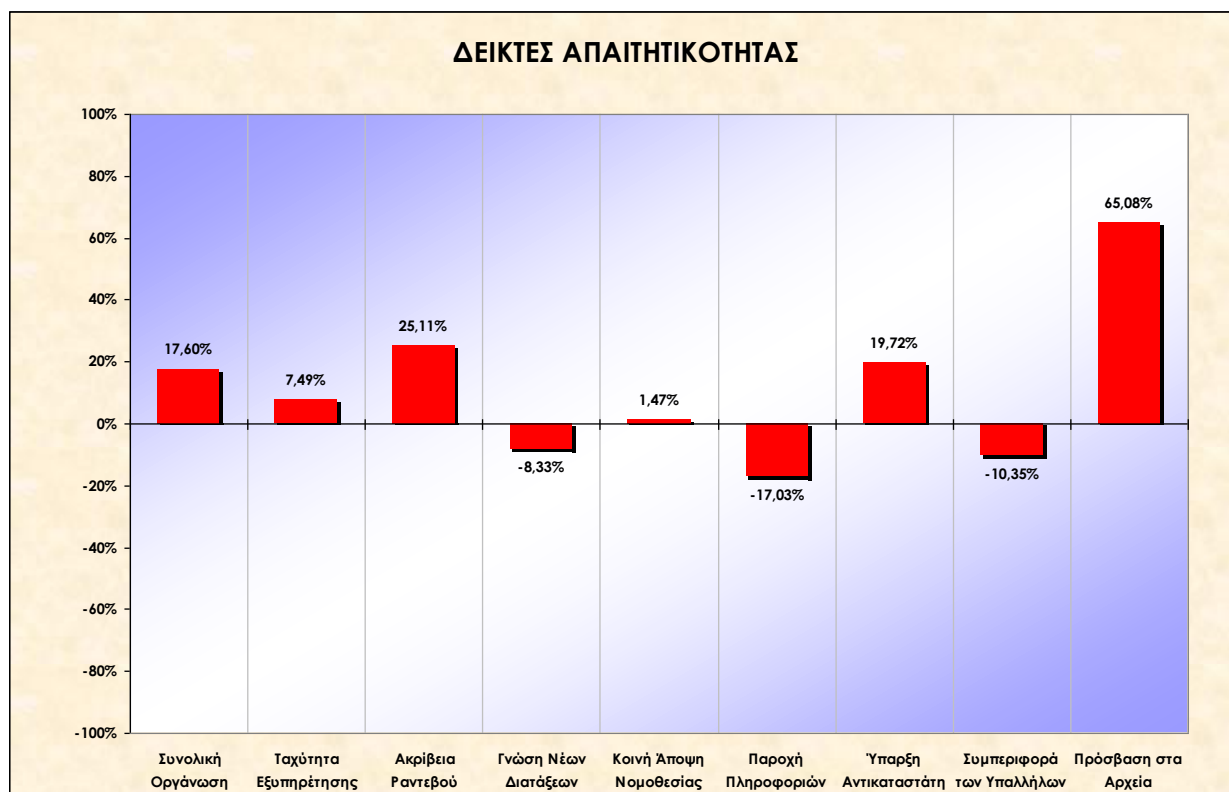
Γράφημα 7. 26 : Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Περιβάλλοντος

Ολική Ικανοποίηση–46.63%:Ο συνολικός δείκτης μέσης ικανοποίησης του Τμήματος Περιβάλλοντος κινείται αρκετά χαμηλά, κάτω από το ψυχολογικό όριο του 50%.

Τα κριτήρια της «Παροχής Πληροφοριών», της «Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων», της «Γνώσης των Νέων Διατάξεων», της «Κοινής Νομοθετικής Άποψης» και της «Ταχύτητας Εξυπηρέτησης» κινούνται σε χαμηλά σκορ ικανοποίησης, πάντως λιγότερο ή περισσότερο ψηλότερα από το συνολικό δείκτη ικανοποίησης του Τμήματος.

Αντίστοιχα, το κριτήριο της «Ακρίβειας των Ραντεβού», κινείται επίσης σε χαμηλά σκορ, κάτω από το συνολικό δείκτη ικανοποίησης του τμήματος, ενώ σε ακόμα χαμηλότερους μέσους δείκτες κινούνται τα κριτήρια της «Ύπαρξης Αντικαταστάτη», και της «Πρόσβασης στα αρχεία» το οποίο έχει και τη μεγαλύτερη βαρύτητα.

7.6.4. Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Περιβάλλοντος



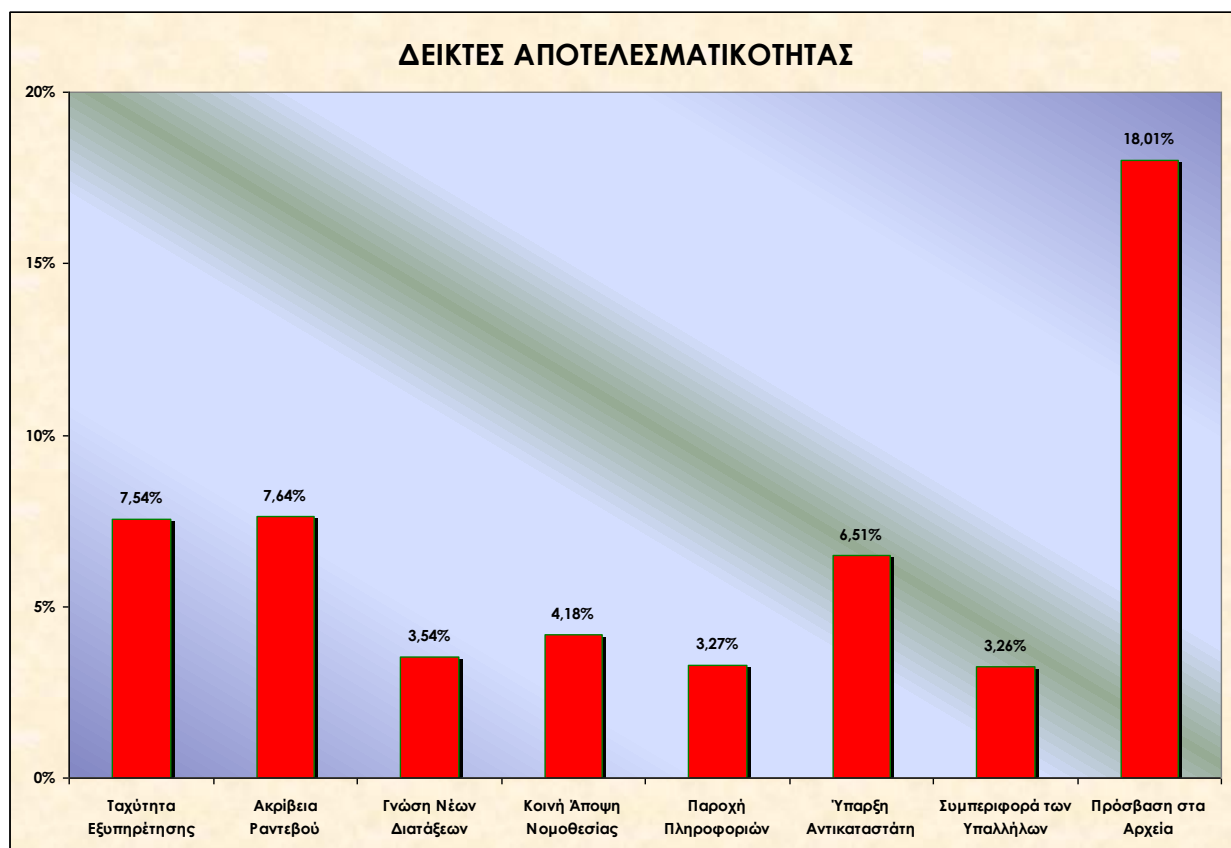
Γράφημα 7. 27 : . Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Περιβάλλοντος

Όπως αναφέραμε σε προηγούμενο τμήμα, οι *δείκτες απαιτητικότητας* εκφράζουν σε κλίμακα -100 έως 100 το μέτρο της προσπάθειας που χρειάζεται να καταβληθεί για να βελτιωθεί συνολικά ή ανά κριτήριο, ένα τμήμα, εν προκειμένω το Τμήμα Περιβάλλοντος χαρακτηρίζοντας τα κριτήρια ως *μη απαιτητικά*, *ουδέτερα* ή *απαιτητικά* κάτω από τα εύρη των δεικτών, -100 ως -33, -33 ως 33, 33 ως 100, αντίστοιχα.

Μη Απαιτητικά – Ουδέτερα Κριτήρια: Μη απαιτητικά κριτήρια δεν υπάρχουν στο τμήμα. Στο εύρος της ουδετερότητας κινούνται αρνητικά, η «Παροχή Πληροφοριών», η «Συμπεριφορά των Υπαλλήλων» και η «Γνώση Νέων Διατάξεων». Στον ίδιο χώρο και στο θετικό τμήμα κινούνται η «Κοινή Νομοθετική Άποψη» η «Ταχύτητα Εξυπηρέτησης», η «Ύπαρξη Αντικαταστάτη», η «Συνολική Οργάνωση» και η «Ακρίβεια των Ραντεβού» σχεδόν οριακά πριν «εκκινήσουν» τα απαιτητικά κριτήρια.

Απαιτητικά Κριτήρια: Στη ζώνη αυτή κινείται μόνο το κριτήριο της «Πρόσβασης στα Αρχεία», κριτήριο το οποίο όπως προαναφέραμε χαρακτηρίστηκε «το βαρύτερο».

7.6.5. Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Περιβάλλοντος



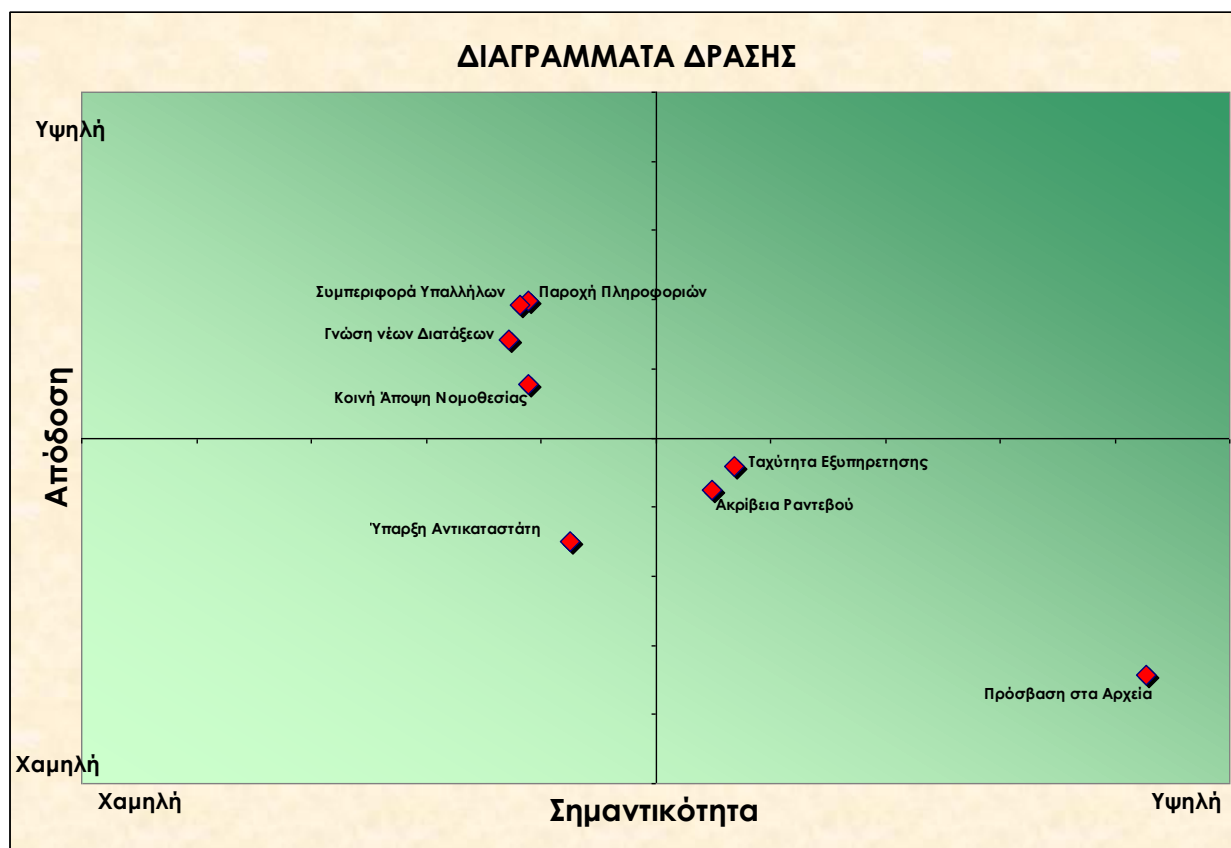
Γράφημα 7. 28 : . Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Περιβάλλοντος

Οι δείκτες αποτελεσματικότητας εκφράζουν σε μια εκατονταβάθμια κλίμακα, 0-100, τη συμμετοχή του κάθε κριτηρίου στη δυσαρέσκεια την οποία εξέφρασε ο πελάτης.

Όσο ο δείκτης αποτελεσματικότητας προσεγγίζει το μηδέν (0), τόσο μειώνεται η συμμετοχή του κριτηρίου στη σταθμισμένη δυσαρέσκεια του πελάτη. Έτσι, θα μπορούσε κανείς να εκφράσει τη θέση ότι η απόσταση του δείκτη αποτελεσματικότητας από το (0) εκφράζει τα περιθώρια βελτίωσης της Υπηρεσίας σε σχέση με το κριτήριο. Ευνόητα, δείκτης που προσεγγίζει το 100 φανερώνει κριτήριο με μεγάλη συμμετοχή στη συνολική δυσαρέσκεια και αντίστοιχα μεγάλο περιθώριο βελτίωσης.

Το κριτήριο της «Πρόσβασης στα Αρχεία» είναι εκείνο που - όπως αναμενόταν - έχει τη μεγαλύτερη συμμετοχή στη δυσαρέσκεια, ακολουθούμενο από τα κριτήρια της «Ταχύτητας Εξυπηρέτησης» της «Ακρίβειας στα Ραντεβού» και της «Παροχής Πληροφοριών». Τα υπόλοιπα κριτήρια δεν δείχνουν να έχουν μεγάλη συμμετοχή στη δυσαρέσκεια των ερωτηθέντων, πράγμα λογικό αν συνυπολογίσουμε τους μέσους δείκτες ικανοποίησης - του εν λόγω τμήματος -, ανά κριτήριο και συνολικά.

7.6.6. Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Περιβάλλοντος



Γράφημα 7. 29 : Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Περιβάλλοντος

Χώρος Υφιστάμενης Κατάστασης (Απειλές – Threats) : Περιλαμβάνει κριτήρια που παρουσιάζουν χαμηλή απόδοση αλλά παράλληλα χαρακτηρίστηκαν σχετικά χαμηλής σημαντικότητας από το δείγμα. Αποτελούν *απειλές* για το τμήμα και έτσι πρέπει να δαπανηθούν πόροι για τη βελτίωση – μετατόπιση τους σε θετικό τεταρτημόριο απόδοσης. Μόνο το κριτήριο της «*Υπαρξης Αντικαταστάτη Υπαλλήλου*».

Χώρος Μεταφοράς Πόρων (Ευκαιρίες – Opportunities) : Περιλαμβάνει κριτήρια υψηλής απόδοσης, χαμηλής σημαντικότητας. Αποτελούν *ευκαιρίες* με την έννοια ότι κάποιος από τους πόρους που δαπανώνται είναι δυνατόν να αφιερωθούν στα κριτήρια μεγαλύτερου βάρους, χαμηλής απόδοσης. «*Γνώση Νέων Διατάξεων*», «*Κοινή Νομοθετική Άποψη*», «*Παροχή Πληροφοριών*», «*Συμπεριφορά Υπαλλήλων*».

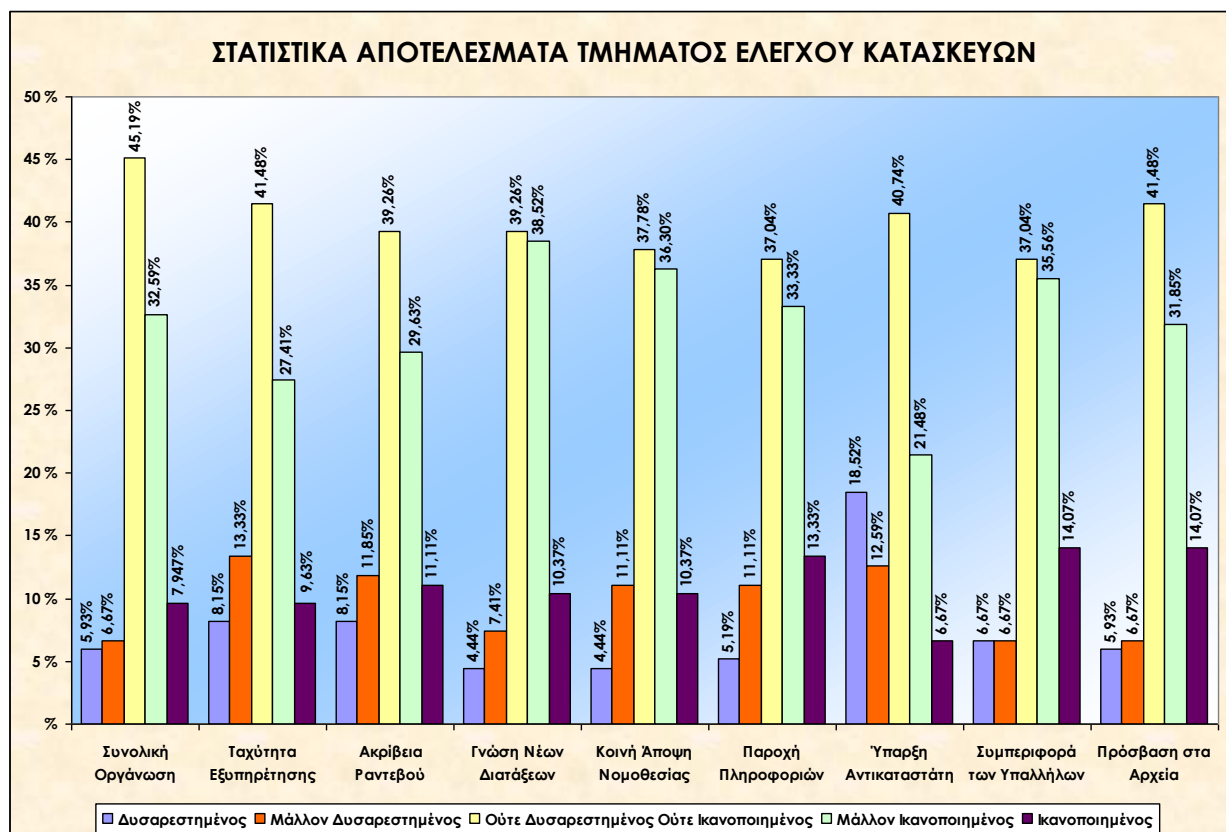
Χώρος Δυνατών Σημείων (Δυνατότητες – Strengths) : Όπως αναφέρεται, τα δυνατά σημεία του τμήματος. Εκεί όπου η υψηλή απόδοση συνδυάζεται με την υψηλή βαρύτητα των κριτηρίων. Δυστυχώς, το τμήμα δεν διαθέτει κριτήρια στο χώρο.

Χώρος Αδυνάτων Σημείων (Αδυναμίες – Weaknesses) : Τα αδύνατα σημεία του τμήματος, εκεί όπου η υψηλή βαρύτητα των κριτηρίων αντιπαρατίθεται με χαμηλή απόδοση δημιουργώντας *χάσμα (gap)* μεταξύ αυτών που θεωρούνται σημαντικά από τον συναλλασσόμενο και της απόδοσης του Τμήματος. Τα κριτήρια της «*Ταχύτητας Εξυπηρέτησης*» της «*Ακρίβειας των Ραντεβού*» και «*Πρόσβασης στα Αρχεία*», είναι κριτήρια που απαντώνται εκεί, παρά την στελέχωση του τμήματος.

7.7. Ανάλυση Αποτελεσμάτων – Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών

Το Τμήμα αυτό είναι με βεβαιότητα το πιο «ευαίσθητο» της Διεύθυνσης Πολεοδομίας. Αρκεί και μόνο το θέμα της επιβολής προστίμων για να προσδιοριστεί η προαναφερθείσα ευαισθησία. Καταγγελίες, έλεγχοι και προσφάτως εισπρακτική πολιτική από την πλευρά της πολιτείας, τα μέσα. Υπό-στελέχωση και πολλή δουλειά τα χαρακτηριστικά του πιο «ριγμένου» - μαζί με το Τοπογραφικό – τμήματος. Αποτέλεσε το πέμπτο κατά σειρά, τμήμα του ερωτηματολογίου της έρευνας μας.

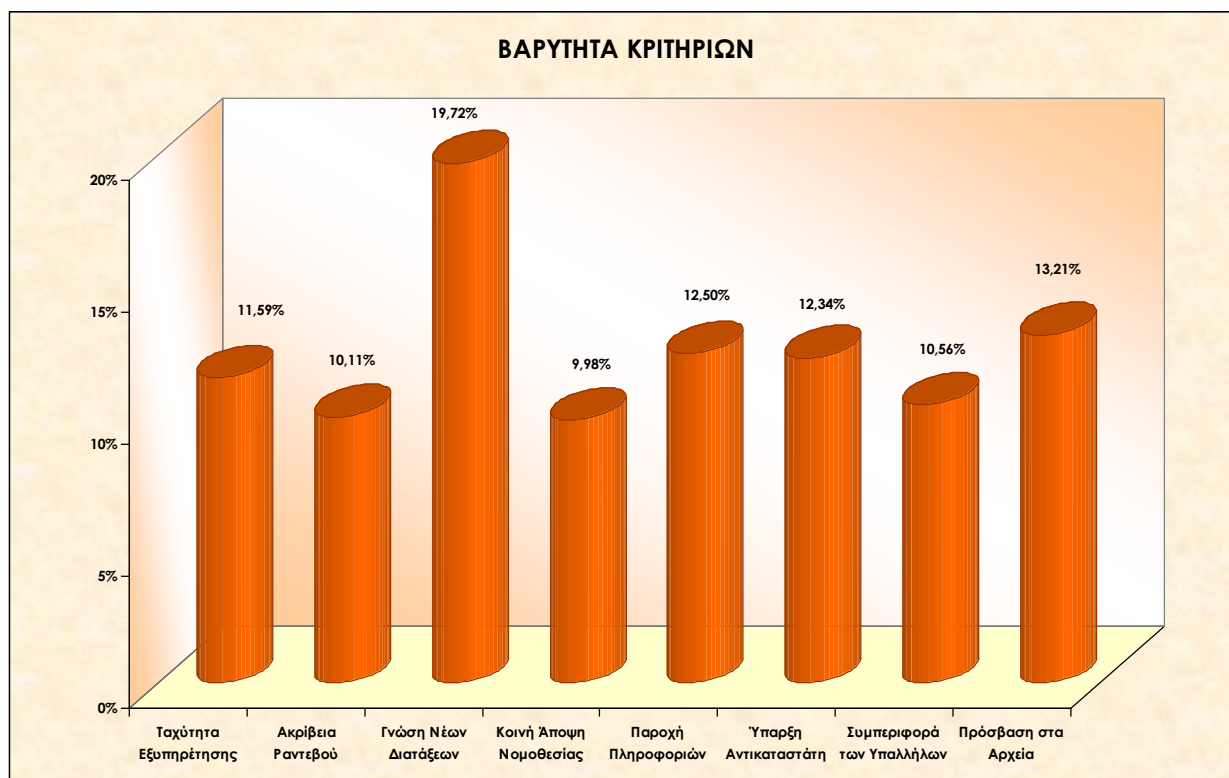
7.7.1. Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών



Γράφημα 7. 30 : Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών

Η πρώτη αυτή στατιστική ανάλυση της ικανοποίησης στο Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών αποτελεί ευχάριστη έκπληξη. Τα ποσοστά των «μάλλον ικανοποιημένων» είναι συνολικά υψηλότερα από τα αντίστοιχα των «μάλλον δυσαρεστημένων» χωρίς εξαιρέσεις και με μεγάλη διαφορά. Το ίδιο ισχύει και για τις περιπτώσεις «ικανοποιημένων» και «δυσαρεστημένων» πελατών με εξαίρεση το κριτήριο της «Ύπαρξης Αντικαταστάτη» όπου οι δυσαρεστημένοι υπερτερούν εντυπωσιακά των ικανοποιημένων, γεγονός μάλλον αναμενόμενο, αφού πρόκειται, για υπό-στελεχωμένο τμήμα. Συνολικά προσομοιάζει με το Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών υστερώντας, με μεγαλύτερα ποσοστά στον ουδέτερο χώρο και με το Τμήμα Μελετών υπερτερώντας, με μεγαλύτερα ποσοστά, «μάλλον ικανοποιημένων».

7.7.2. Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών



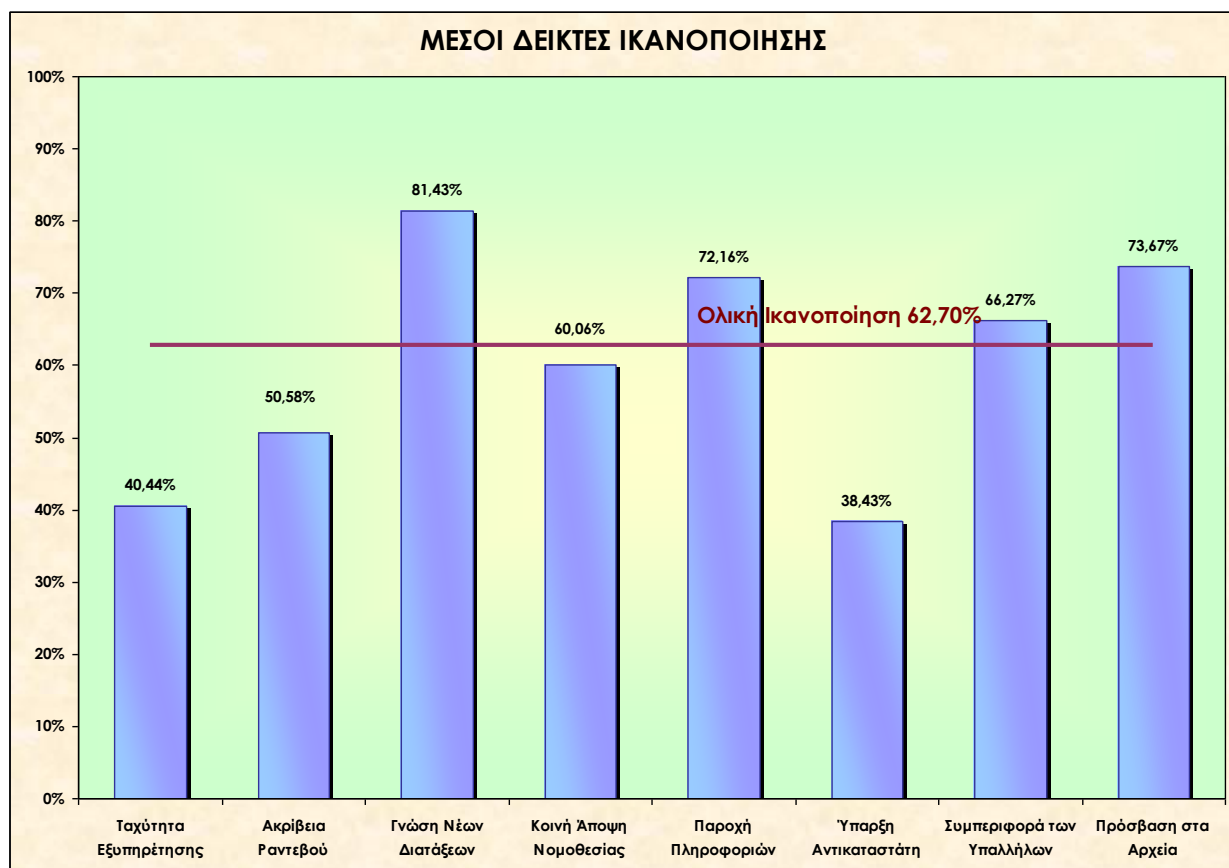
Γράφημα 7. 31 : Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών

Εδώ, η μέθοδος MUSA σταθμίζει το βάρος με το οποίο «συμμετέχει» κάθε κριτήριο σε μια κλίμακα με άθροισμα το 100%, συνυπολογίζοντας την επίδραση που ασκεί η ικανοποίηση ή η δυσαρέσκεια για το κριτήριο αυτό στη *συνολική ικανοποίηση* του Τμήματος. Τα βαρύτερα από τα κριτήρια, αναλύονται περιληπτικά στη συνέχεια.

Γνώση Νέων Διατάξεων: Οι πολίτες έχουν «υποφέρει» από το δυσβάσταχτο της νομοθεσίας περί αυθαιρέτων, ειδικά μετά το 2003. Εάν έχουν δίκιο ή άδικο απαιτεί μεγάλη ανάλυση. Αυθαιρεσία πολιτών και κρατική αναστολή προχωρούν μαζί. Παρόλα αυτά οι τελευταίες νομοθετικές διατάξεις «περί ημί-υπαίθριων χώρων» αλλά και η αναμενόμενη τα τελευταία χρόνια αναμόρφωση της συνολικής νομοθεσίας περί αυθαιρέτων δίνουν στο κριτήριο αυτό τον τίτλο του μακράν βαρύτερου.

Πρόσβαση στα Αρχεία, Ύπαρξη Αντικαταστάτη: Η βαρύτητα που λαμβάνουν αυτά τα κριτήρια – 13,21 και 12,34 αντίστοιχα – «φλερτάρουν» με το μέσο κριτήριο που για το τμήμα είναι η «Παροχή Πληροφοριών» προς τους συναλλασσόμενους.

7.7.3. Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών



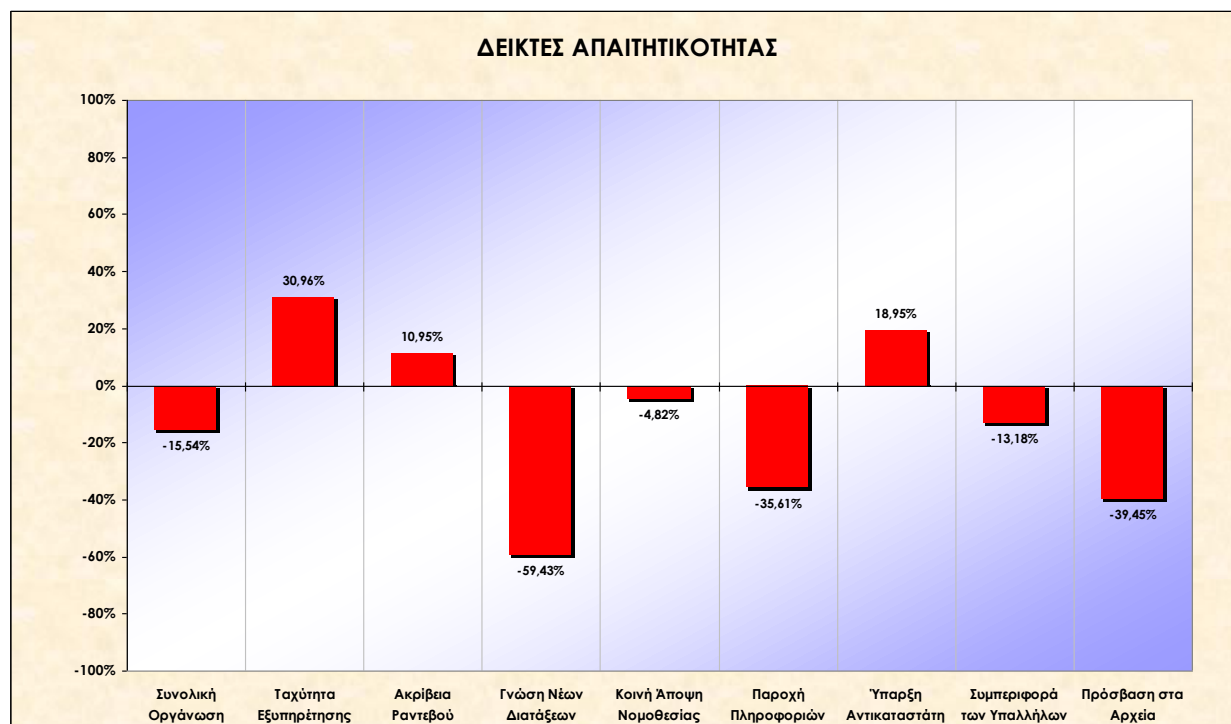
Γράφημα 7. 32 : Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών

Ολική Ικανοποίηση – 62.70%: Ο συνολικός δείκτης της μέσης ικανοποίησης στο Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών κινείται σε αρκετά υψηλά επίπεδα, ανάλογα με αυτά που είδαμε στα αποτελέσματα του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών, γεγονός το οποίο είναι εξαιρετικά ενθαρρυντικό, για ένα τμήμα που δείχνει μέσα στην υπό-στελέχωσή, του να κάνει πραγματικά «το καλύτερο δυνατό».

Τα κριτήρια της «Γνώσης Νέων Διατάξεων», της «Πρόσβασης στα Αρχεία», της «Παροχής Πληροφοριών» και της «Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων» έλαβαν πολύ υψηλά έως αρκετά υψηλά σκορ ικανοποίησης πάνω από το συνολικό δείκτη του Τμήματος. Τα κριτήρια της «Κοινής Νομοθετικής Άποψης» λιγότερο και της «Ακρίβειας των Ραντεβού», της «Ταχύτητας Εξυπηρέτησης» και της «Ύπαρξης Αντικαταστάτη Υπαλλήλου» περισσότερο κινούνται σε χαμηλές βαθμολογίες ικανοποίησης κάτω από συνολικό δείκτη ικανοποίησης του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών.

7.7.4. Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών

Όπως αναφέραμε σε προηγούμενο τμήμα, οι δείκτες απαιτητικότητας εκφράζουν σε κλίμακα -100 έως 100 το μέτρο της προσπάθειας που χρειάζεται να καταβληθεί για να βελτιωθεί συνολικά ή ανά κριτήριο, ένα τμήμα, εν προκειμένω, το Τμήμα Ελέγχων χαρακτηρίζοντας τα κριτήρια ως, *μη απαιτητικά, ουδέτερα και απαιτητικά* κάτω από τα εύρη των δεικτών, -100 ως -33, -33 ως 33, 33 ως 100, αντίστοιχα.

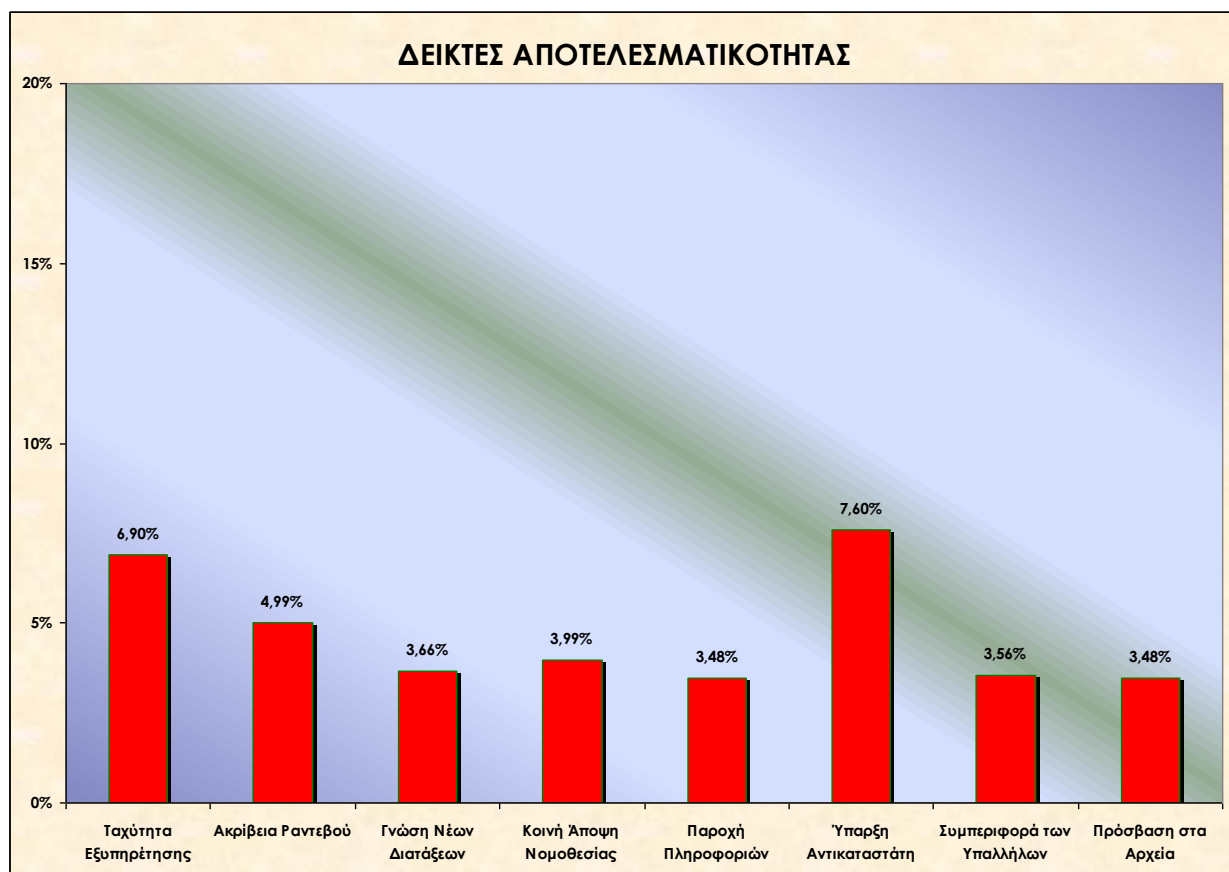


Γράφημα 7. 33 : Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών

Μη Απαιτητικά – Ουδέτερα Κριτήρια: Μη απαιτητικά είναι τα κριτήρια της «Γνώσης Νέων Διατάξεων», της «Παροχής Πληροφοριών» και της «Πρόσβασης στα Αρχεία» του τμήματος. Στο εύρος της ουδετερότητας κινούνται αρνητικά, η «Συμπεριφορά των Υπαλλήλων», η «Κοινή Νομοθετική Άποψη» και η «Συνολική Οργάνωση του Τμήματος». Στον ίδιο χώρο και το θετικό του τμήμα κινούνται η «Ύπαρξη Αντικαταστάτη», η «Ακρίβεια των Ραντεβού» και η «Ταχύτητα Εξυπηρέτησης», η οποία παρότι είναι το πιο «ζωηρό» κριτήριο απέχει αρκετά του απαιτητικού χώρου.

Απαιτητικά Κριτήρια: Δεν υπάρχουν απαιτητικά κριτήρια στο τμήμα, τουλάχιστον με την ερμηνεία που έχουμε δώσει εδώ, γεγονός που επίσης, «δικαιώνει» το Τμήμα.

7.7.5. Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών



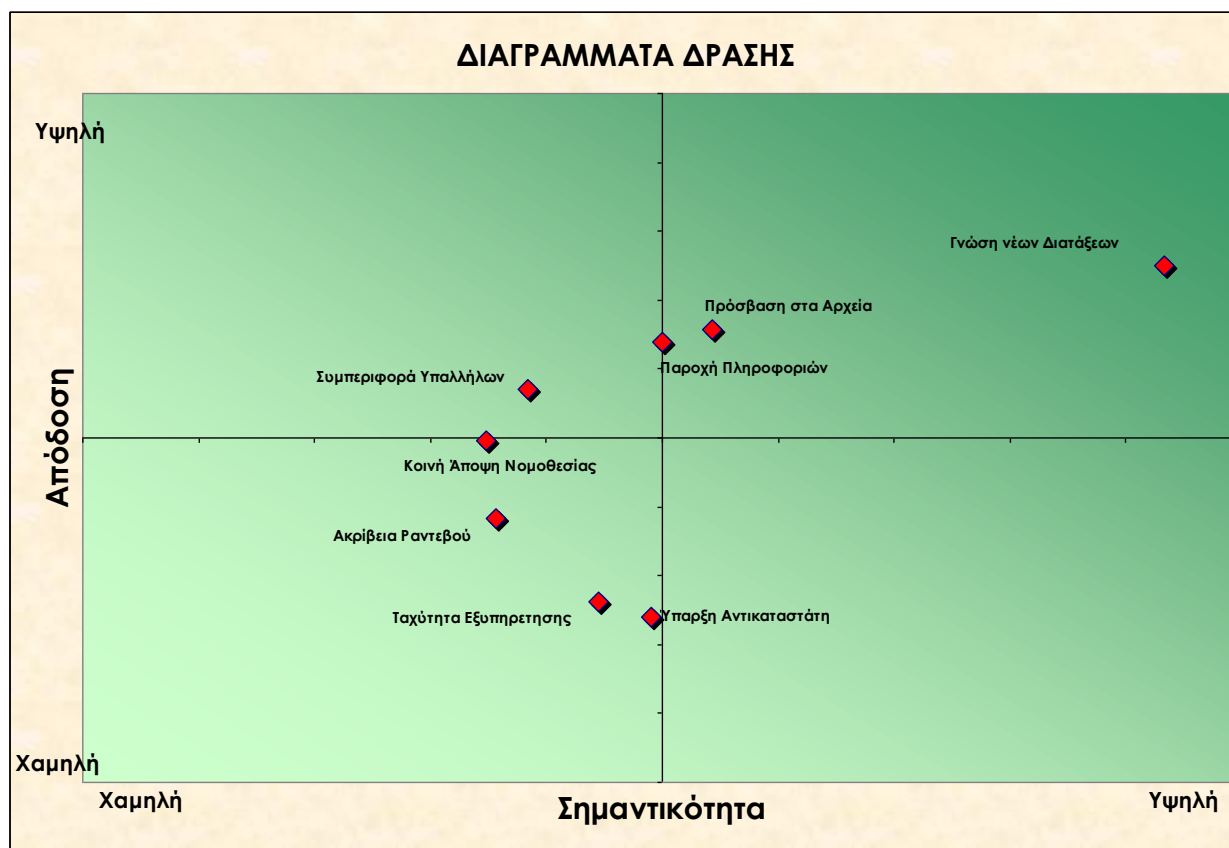
Γράφημα 7. 34 : Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών

Οι δείκτες αποτελεσματικότητας εκφράζουν σε μια εκατονταβάθμια κλίμακα, 0-100, τη συμμετοχή του κάθε κριτηρίου στη δυσαρέσκεια την οποία εξέφρασε ο πελάτης.

Όσο ο δείκτης αποτελεσματικότητας προσεγγίζει το μηδέν (0), τόσο μειώνεται η συμμετοχή του κριτηρίου στη σταθμισμένη δυσαρέσκεια του πελάτη. Έτσι, θα μπορούσε κανείς να εκφράσει τη θέση ότι η απόσταση του δείκτη αποτελεσματικότητας από το (0) εκφράζει τα περιθώρια βελτίωσης της Υπηρεσίας σε σχέση με το κριτήριο. Ευνόητα, δείκτης που προσεγγίζει το 100 φανερώνει κριτήριο με μεγάλη συμμετοχή στη συνολική δυσαρέσκεια και αντίστοιχα μεγάλο περιθώριο βελτίωσης.

Το κριτήριο της «Ύπαρξης Υπαλλήλου Αντικαταστάτη» είναι εκείνο που - όπως άλλωστε αναμενόταν - έχει τη μεγαλύτερη συμμετοχή στη δυσαρέσκεια, ακολουθούμενο από τα κριτήρια της «Ταχύτητας Εξυπηρέτησης» και της «Ακρίβειας στα Ραντεβού». Τα υπόλοιπα κριτήρια δεν δείχνουν να έχουν μεγάλη συμμετοχή στη δυσαρέσκεια των ερωτηθέντων, πράγμα πολύ λογικό αν συνυπολογίσουμε τους μέσους δείκτες ικανοποίησης - του εν λόγω τμήματος -, ανά κριτήριο και συνολικά.

7.7.6. Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών



Γράφημα 7. 35 : Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Ελέγχου Κατασκευών

Χώρος Υφιστάμενης Κατάστασης (Απειλές – Threats) : Περιλαμβάνει τα κριτήρια που παρουσιάζουν χαμηλή απόδοση αλλά παράλληλα χαρακτηρίστηκαν σχετικά χαμηλής σημαντικότητας από τους ερωτηθέντες. Αποτελούν *απειλές* για το τμήμα και έτσι πρέπει να δαπανηθούν πόροι με σκοπό τη βελτίωση τους. Εδώ θα συναντήσουμε τα κριτήρια της «Υπαρξης Αντικαταστάτη», της «Ταχύτητας Εξυπηρέτησης», της «Ακρίβειας των Ραντεβού» και οριακά της «Κοινής Νομοθετικής Άποψης».

Χώρος Μεταφοράς Πόρων (Ευκαιρίες – Opportunities) : Περιλαμβάνει κριτήρια υψηλής απόδοσης, χαμηλής σημαντικότητας. Αποτελούν *ευκαιρίες* με την έννοια ότι κάποιοι από τους πόρους που δαπανώνται είναι δυνατόν να αφιερωθούν στα κριτήρια μεγαλύτερου βάρους - χαμηλής απόδοσης. «Συμπεριφορά Υπαλλήλων».

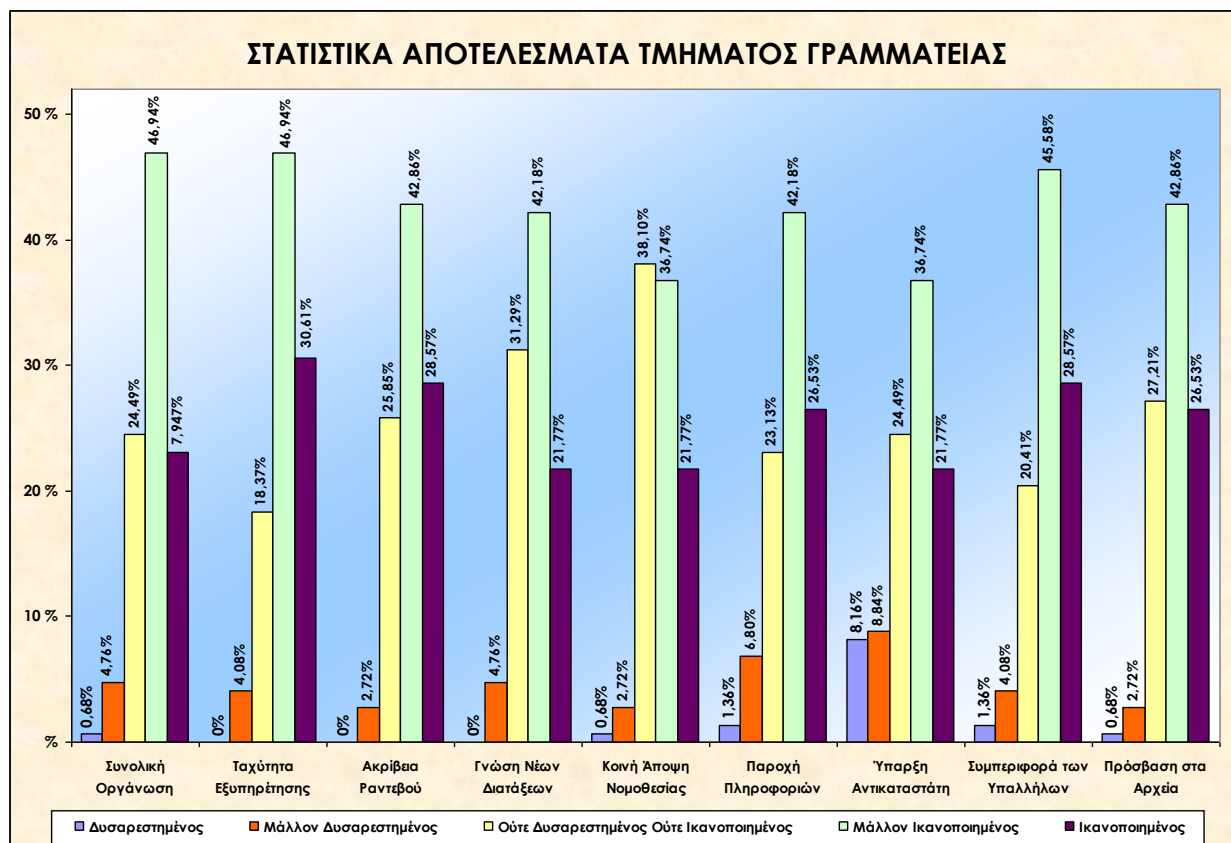
Χώρος Δυνατών Σημείων (Δυνατότητες – Strengths) : Όπως αναφέρεται, είναι τα δυνατά σημεία του τμήματος. Εκεί όπου η υψηλή απόδοση συνδυάζεται με την υψηλή βαρύτητα των κριτηρίων. Στο χώρο αυτό θα συναντήσουμε την «Γνώση Νέων Διατάξεων», την «Πρόσβαση στα Αρχεία» και την «Παροχή Πληροφοριών».

Χώρος Αδυνάτων Σημείων (Αδυναμίες – Weaknesses) : Τα αδύνατα σημεία του τμήματος, εκεί όπου η υψηλή βαρύτητα των κριτηρίων αντιπαρατίθεται με χαμηλή απόδοση δημιουργώντας *χάσμα (gap)* μεταξύ αυτών που θεωρούνται σημαντικά από τον συναλλασσόμενο και της απόδοσης του Τμήματος. Δεν υφίστανται εδώ.

7.8. Ανάλυση Αποτελεσμάτων – Τμήμα Γραμματείας

Το έκτο και τελευταίο τμήμα της έρευνας αποτελεί και τη «σταχτοπούτα» της Διεύθυνσης Πολεοδομίας αφού ήταν Γραφείο για πολλά χρόνια και αναβαθμίστηκε σε Τμήμα στην τελευταία αλλαγή εσωτερικού κανονισμού της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων. Στόχος ήταν η καλύτερη οργάνωση και διοίκησή του αφού έως τότε δε μπορούσε να έχει Προϊστάμενο Τμήματος, αλλά μόνο Υπεύθυνο Γραφείου.

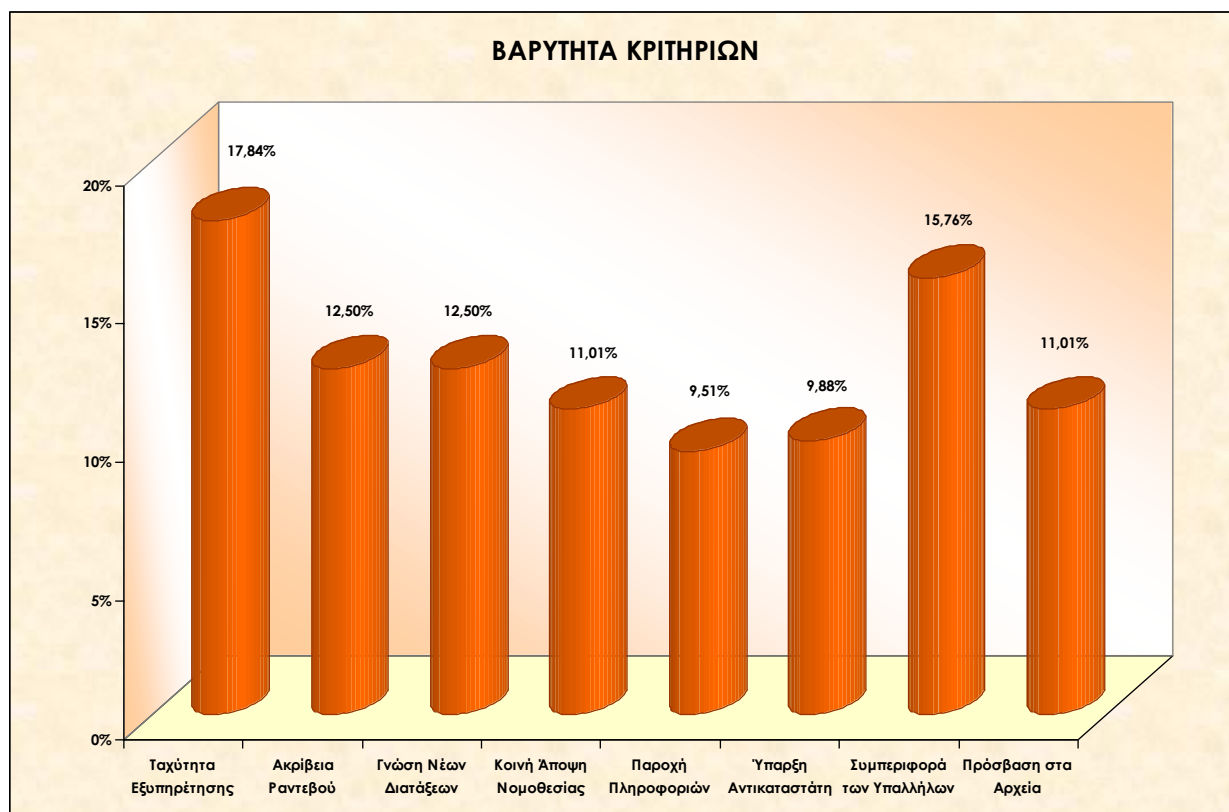
7.8.1. Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Γραμματείας



Γράφημα 7. 36 : Στατιστικά Αποτελέσματα Ικανοποίησης Τμήματος Γραμματείας

Η πρώτη αυτή στατιστική ανάλυση της ικανοποίησης στο Τμήμα Γραμματείας την κατατάσσει «by far» κορυφαία. Τα ποσοστά των «δυσανεστημένων» πελατών είναι σε πολλές περιπτώσεις μηδενικά, πάντα κάτω από 1,36% εξαιρουμένης της «ύπαρξης αντικαταστάτη» και συνολικά εντυπωσιακά χαμηλότερα από τα αντίστοιχα των «ικανοποιημένων». Το ίδιο ισχύει – στην ίδια έκταση – και για τις περιπτώσεις «μάλλον δυσανεστημένων» και «μάλλον ικανοποιημένων» πελατών. Συνολικά προσομοιάζει με μια ακόμα πιο βελτιωμένη έκδοση του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών, με ακόμα μικρότερα ποσοστά στον ουδέτερο και το δυσανεστημένο χώρο και ακόμα μεγαλύτερα ποσοστά, στον χώρο της ικανοποίησης.

7.8.2. Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Γραμματείας



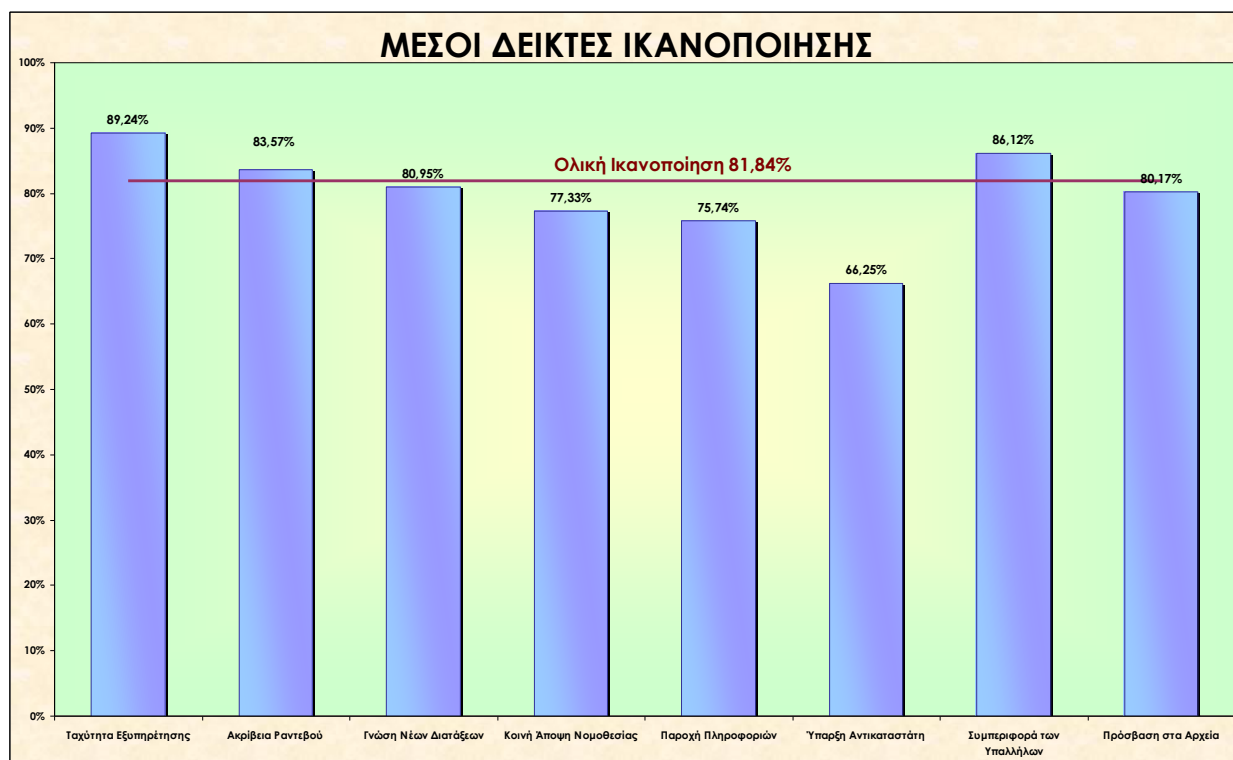
Γράφημα 7. 37 : Βαρύτητα Κριτηρίων Ικανοποίησης Τμήματος Γραμματείας

Εδώ, η μέθοδος MUSA σταθμίζει το βάρος με το οποίο «συμμετέχει» κάθε κριτήριο σε μια κλίμακα με άθροισμα το 100%, συνυπολογίζοντας την επίδραση που ασκεί η ικανοποίηση ή η δυσαρέσκεια για το κριτήριο αυτό στη *συνολική ικανοποίηση* του Τμήματος. Τα βαρύτερα από τα κριτήρια, αναλύονται περιληπτικά στη συνέχεια.

Ταχύτητα Εξυπηρέτησης, Συμπεριφορά Υπαλλήλων: Οι Μηχανικοί θεωρούν την επαφή τους με το Τμήμα Γραμματείας από τη μια σχεδόν ως χαμένο χρόνο, κι από την άλλη ενδεχομένως τη λιγότερο οδυνηρή εμπειρία στη διαδρομή τους μέσα στην Πολεοδομία. Για το λόγο αυτό θέλουν να τελειώσουν με το εν λόγω τμήμα, γρήγορα και ευχάριστα, αποδίδοντας στα δύο παραπάνω κριτήρια τον τίτλο των βαρύτερων με 17,84% και 15,76% αντίστοιχα, απαιτώντας «τερπνόν και ωφέλιμο».

Ακρίβεια Ραντεβού, Γνώση Νέων Διατάξεων: Τα κριτήρια αυτά λαμβάνουν στο τμήμα το χαρακτήρα του μέσου – 12,5% - και όλα τα άλλα έχουν ακόμα μικρότερη βαρύτητα, αφού το Τμήμα διαθέτει διαδικασίες και - όχι τόσο πολύ - πρόσωπα.

7.8.3. Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Γραμματείας

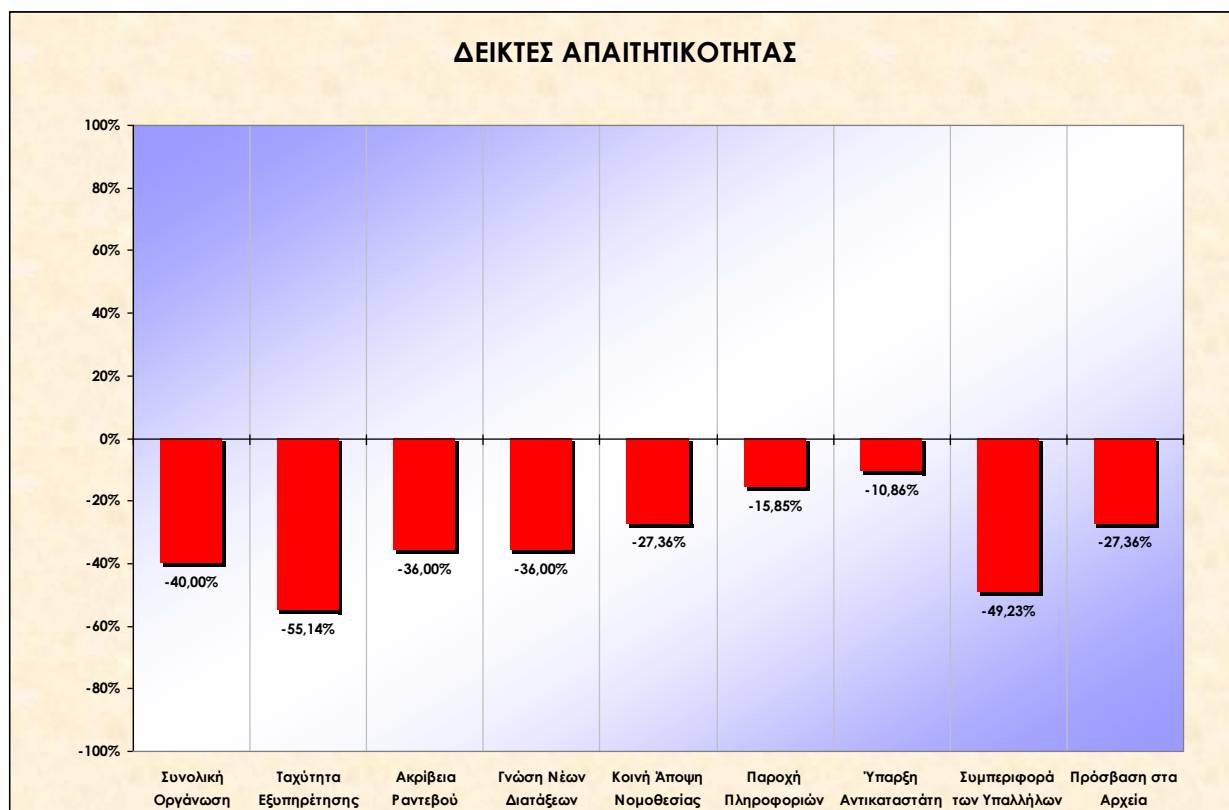


Γράφημα 7. 38 : Μέσοι Δείκτες Ικανοποίησης Τμήματος Γραμματείας

Ολική Ικανοποίηση – 81.84%: Ο συνολικός δείκτης μέσης ικανοποίησης στο Τμήμα Γραμματείας, κινείται πολύ υψηλά, προσεγγίζοντας την *απόλυτη ικανοποίηση*.

Τα εντυπωσιακά αποτελέσματα στους μέσους δείκτες ικανοποίησης συνεχίζονται και στο επίπεδο των κριτηρίων όπου συνολικά και χωρίς καμία εξαίρεση, όλα κινούνται σε πολύ υψηλές βαθμολογίες. Η «*Ταχύτητα Εξυπηρέτησης*», η «*Ακρίβεια των Ραντεβού*» και η «*Συμπεριφορά των Υπαλλήλων*» προς τους συναλλασσόμενους, ξεπερνούν το μέσο δείκτη ολικής ικανοποίησης φτάνοντας ακόμα και το 89,0%, ποσοστό το οποίο αποτελεί το μεγαλύτερο της έρευνας. Ακόμα και τα υπόλοιπα κριτήρια, μηδενός εξαιρουμένου, λαμβάνουν υψηλές βαθμολογίες έστω κι αν βρίσκονται κάτω από το μέσο δείκτη ικανοποίησης του τμήματος. Χαρακτηριστικό είναι ότι ακόμα και το κριτήριο της «*Υπαρξης Υπαλλήλου Αντικαταστάτη*», που έλαβε το χαμηλότερο σκορ ικανοποίησης - 66,25% - αποτελεί βαθμολογία που άλλα τμήματα δεν έλαβαν ούτε για το πιο καλοβαθμολογημένο κριτήριό τους.

7.8.4. Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Γραμματείας



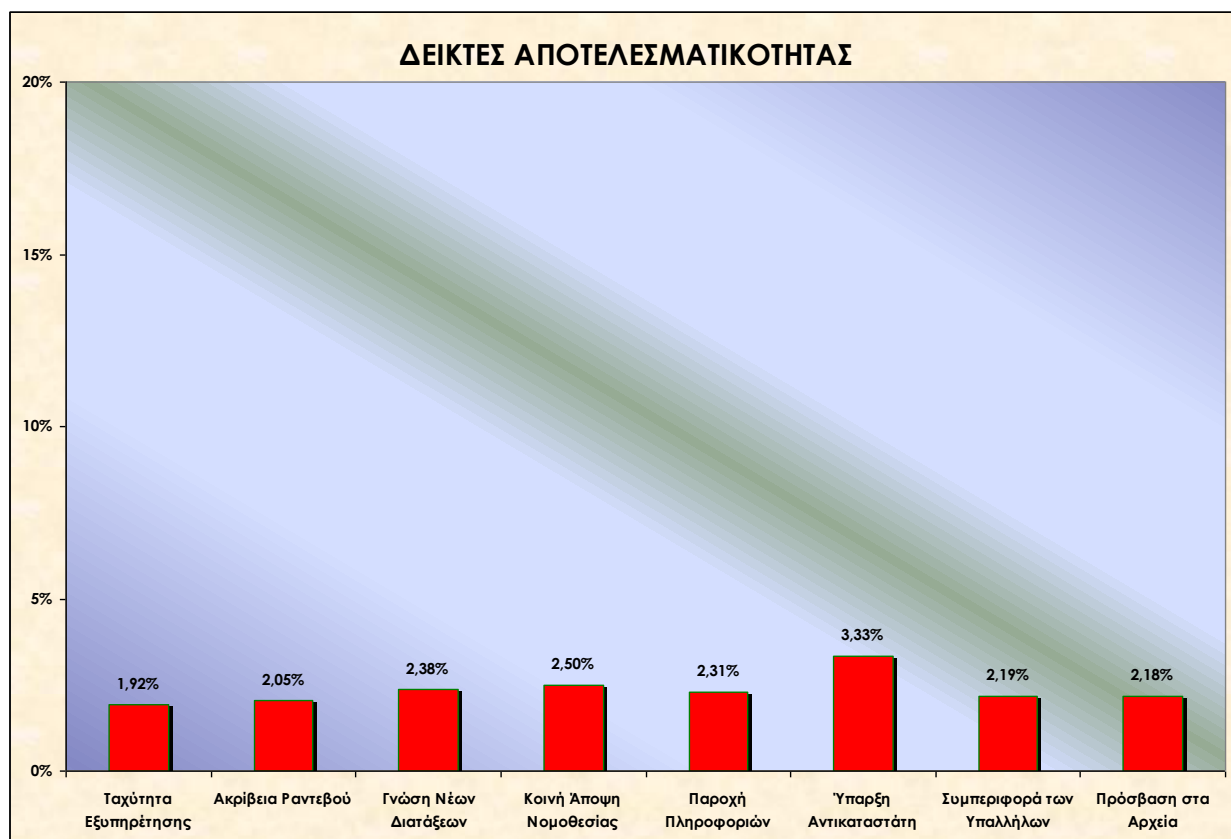
Γράφημα 7. 39 : Δείκτες Απαιτητικότητας Τμήματος Γραμματείας

Όπως αναφέραμε σε προηγούμενο τμήμα, οι δείκτες απαιτητικότητας εκφράζουν σε κλίμακα -100 έως 100 το μέτρο της προσπάθειας που χρειάζεται να καταβληθεί για να βελτιωθεί συνολικά ή ανά κριτήριο, ένα τμήμα, εν προκειμένω, το Τμήμα Ελέγχων χαρακτηρίζοντας τα κριτήρια ως, *μη απαιτητικά, ουδέτερα και απαιτητικά* κάτω από τα εύρη των δεικτών, -100 ως -33, -33 ως 33, 33 ως 100, αντίστοιχα.

Μη Απαιτητικά – Ουδέτερα Κριτήρια: *Μη απαιτητικά* είναι τα κριτήρια της «Ταχύτητας Εξυπηρέτησης», της «Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων», της «Ακρίβειας των Ραντεβού» και της «Ταχύτητας Εξυπηρέτησης» των συναλλασσομένων με τα δύο τελευταία να κινούνται οριακά προς το κάτω φράγμα της ουδέτερης ζώνης. Το ίδιο συμβαίνει και με το κριτήριο της «Συνολικής Οργάνωσης» του Τμήματος Γραμματείας. Στο εύρος της ουδετερότητας κινούνται μόνο αρνητικά, η «Κοινή Νομοθετική Άποψη», η «Παροχή Πληροφοριών» και η «Ύπαρξη Υπαλλήλου Αντικαταστάτη».

Απαιτητικά Κριτήρια: Δεν υπάρχουν απαιτητικά κριτήρια στο τμήμα, τουλάχιστον με την ερμηνεία που έχουμε δώσει εδώ, γεγονός που επίσης, «δικαιώνει» το Τμήμα.

7.8.5. Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Γραμματείας



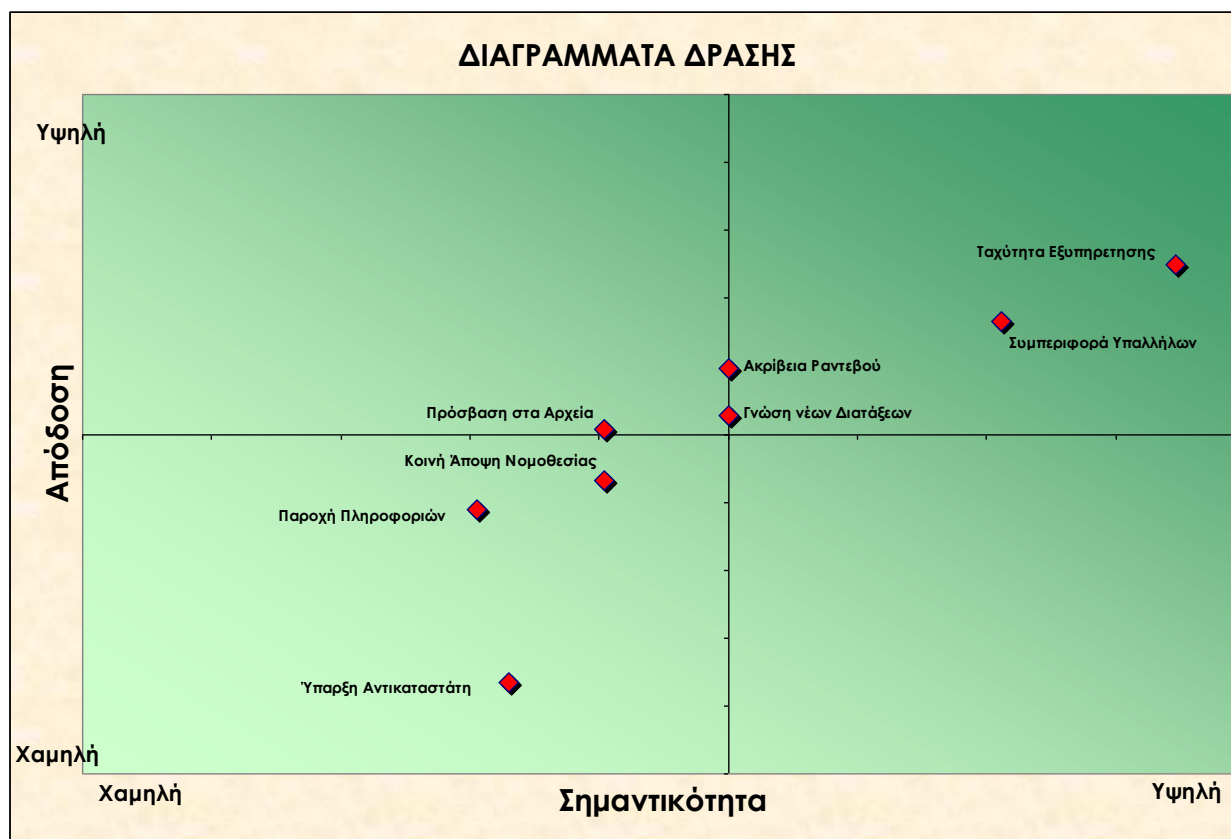
Γράφημα 7. 40 : Δείκτες Αποτελεσματικότητας Τμήματος Γραμματείας

Οι δείκτες αποτελεσματικότητας εκφράζουν σε μια εκατονταβάθμια κλίμακα, 0-100, τη συμμετοχή του κάθε κριτηρίου στη δυσαρέσκεια την οποία εξέφρασε ο πελάτης.

Όσο ο δείκτης αποτελεσματικότητας προσεγγίζει το μηδέν (0), τόσο μειώνεται η συμμετοχή του κριτηρίου στη σταθμισμένη δυσαρέσκεια του πελάτη. Έτσι, θα μπορούσε κανείς να εκφράσει τη θέση ότι η απόσταση του δείκτη αποτελεσματικότητας από το (0) εκφράζει τα περιθώρια βελτίωσης της Υπηρεσίας σε σχέση με το κριτήριο. Ευνόητα, δείκτης που προσεγγίζει το 100 φανερώνει κριτήριο με μεγάλη συμμετοχή στη συνολική δυσαρέσκεια και αντίστοιχα μεγάλο περιθώριο βελτίωσης.

Το κριτήριο της «Ύπαρξης Υπαλλήλου Αντικαταστάτη» είναι εκείνο που θα σημειώσουμε τυπικά και μόνο για να κάνουμε μια αναφορά και στο συγκεκριμένο τμήμα. Τα υπόλοιπα κριτήρια δεν δείχνουν να έχουν αξιοσημείωτη συμμετοχή στη δυσαρέσκεια των ερωτηθέντων, πράγμα πολύ λογικό αν συνυπολογίσουμε τους μέσους δείκτες ικανοποίησης - του εν λόγω τμήματος -, ανά κριτήριο και συνολικά.

7.8.6. Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Γραμματείας



Γράφημα 7. 41 : Διαγράμματα Δράσης του Τμήματος Γραμματείας

Χώρος Υφιστάμενης Κατάστασης (Απειλές – Threats) : Περιλαμβάνει τα κριτήρια που παρουσιάζουν χαμηλή απόδοση αλλά παράλληλα χαρακτηρίστηκαν σχετικά χαμηλής σημαντικότητας από τους ερωτηθέντες. Αποτελούν *απειλές* για το τμήμα κι έτσι πρέπει να δαπανηθούν πόροι με σκοπό τη βελτίωση – μετατόπισής τους σε θετικό τεταρτημόριο. Εδώ θα συναντήσουμε, τα κριτήρια της «Ύπαρξης Αντικαταστάτη», της «Παροχής Πληροφοριών», και της «Κοινής Νομοθετικής Άποψης».

Χώρος Μεταφοράς Πόρων (Ευκαιρίες – Opportunities) : Περιλαμβάνει κριτήρια υψηλής απόδοσης, χαμηλής σημαντικότητας. Αποτελούν *ευκαιρίες* με την έννοια ότι κάποιος από τους πόρους που δαπανώνται είναι δυνατόν να αφιερωθούν στα κριτήρια μεγαλύτερου βάρους και χαμηλής απόδοσης. «Πρόσβαση στα Αρχεία».

Χώρος Δυνατών Σημείων (Δυνατότητες – Strengths) : Όπως αναφέρεται, είναι τα δυνατά σημεία του τμήματος. Εκεί όπου η υψηλή απόδοση συνδυάζεται με την υψηλή βαρύτητα των κριτηρίων όπως την δήλωσαν οι ερωτηθέντες. Στο χώρο αυτό θα συναντήσουμε την «Ταχύτητα Εξυπηρέτησης», την «Συμπεριφορά των Υπαλλήλων», την «Ακρίβεια των Ραντεβού» και την «Γνώση των Νέων Διατάξεων».

Χώρος Αδυνάτων Σημείων (Αδυναμίες – Weaknesses) : Τα αδύνατα σημεία του τμήματος, εκεί όπου η υψηλή βαρύτητα των κριτηρίων αντιπαρατίθεται με χαμηλή απόδοση δημιουργώντας *χάσμα* (gap) μεταξύ αυτών που θεωρούνται σημαντικά από τον συναλλασσόμενο και της απόδοσης του Τμήματος. Δεν υφίστανται εδώ.

Μέρος Γ'

***Κεφάλαιο 8 – Έρευνα Ικανοποίησης των Συναλλασσομένων
Μηχανικών από τη Διεύθυνση Πολεοδομίας της Ν.Α. Χανίων
Αποτελέσματα Έρευνας – Συμπεράσματα Διατριβής - Επίλογος***

8.1. Συμπεράσματα – Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών

- Το «βαρύ πυροβολικό» της Πολεοδομίας. Ένα άρτια στελεχωμένο τμήμα το οποίο από μόνο του μπορεί να παρασύρει θετικά ή αρνητικά τη φήμη όλης της υπηρεσίας και την αντίληψη του κοινού σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Εξαιρετικά στατιστικά, αλλά η «Παροχή Πληροφοριών» ήταν το κριτήριο που οι Μηχανικοί «ζύγισαν» δυο φορές βαρύτερο του μέσου. Η «Ταχύτητα Εξυπηρέτησης» επίσης αρκετά πάνω από το μέσο κριτήριο που για το τμήμα αυτό είναι η «Συμπεριφορά των Υπαλλήλων». Ο Μηχανικός απαιτεί γνώσεις, λύσεις, ταχύτητα.
- Το τμήμα ανταποκρίνεται με συνέπεια στα παραπάνω βάρη και έτσι τα τρία προαναφερόμενα κριτήρια έλαβαν τους υψηλότερους μέσους δείκτες ικανοποίησης πάνω από το δείκτη Συνολικής Ικανοποίησης που επίσης κινείται σε πολύ καλά επίπεδα. Αναλογικά με τη βαρύτητα τους, η «Ταχύτητα Εξυπηρέτησης» θα έπρεπε να ξεπερνά την «Συμπεριφορά των Υπαλλήλων» αλλά αυτό δε συμβαίνει. Το τμήμα ανταλλάσει με ευγένεια τις μικρές πλέον καθυστερήσεις του.
- Το Τμήμα δεν παρουσιάζει απαιτητικά κριτήρια, εντούτοις η έστω και μικρή συμμετοχή της «Παροχής Πληροφοριών» στην δυσaréσκεια παρά τον υψηλότερο δείκτη ικανοποίησης που λαμβάνει είναι χαρακτηριστική του πόσο σημαντική πτυχή αποτελεί για το συναλλασσόμενο Μηχανικό. ΓΟΚ, Πληροφορίες, λύσεις.
- Το Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών αδειών ανήκει στα Τμήματα που δεν παρουσιάζουν χάσμα απόδοσης, λαμβάνοντας υψηλές βαθμολογίες στα κριτήρια που οι συναλλασσόμενοι θεωρούν λιγότερο σημαντικά και το αντίθετο σε αυτά που θεωρούν σημαντικά. Στην προσπάθειά του προς την βελτιστοποίηση το Τμήμα θα πρέπει πρώτα από όλα να σταματήσει την «διγλωσσία» σε επίπεδο «Νομοθετικής Άποψης». Οι εβδομαδιαίες κλειστές συναντήσεις είναι ένα εξαιρετικό βήμα προς την κατεύθυνση αυτή. Παράλληλα, θα πρέπει να αποκτήσει μια μεγαλύτερη ευελιξία στην «Υπαρξη Αντικαταστάτη». Βέβαια το τμήμα για να δουλέψει τέλεια χρειάζεται (2) ακόμα μηχανικούς, έναν Πολιτικό και έναν Αρχιτέκτονα. Βελτιστοποίηση μόνον με διοικητικές λύσεις δεν επιτυγχάνεται. Το περίσσιο φως δεν βλάπτει στην «Ακρίβεια των Ραντεβού», ξορκίζοντας έτσι, μια παλιά κακή συνήθεια. Η ηλεκτρονική τους ανάρτηση βοηθάει πολύ σ' αυτό.

8.2. Συμπεράσματα – Τμήμα Μελετών

- Το «στρατηγείο» της Πολεοδομίας. Υπό-στελεχωμένο τμήμα με τεράστια σημασία για την Χωροταξία, την Πολεοδόμηση, το νομό. Διαθέτει υπαλλήλους «κολώνες» της Υπηρεσίας, αλλά οι μελέτες που παρακολουθούν είναι πενταπλάσιες αυτών, χωρίς να λαμβάνουμε υπόψη, τα καθημερινά θέματα αρμοδιότητας.
- Μελαγχολικά τα στατιστικά, δείχνουν μια «απόσταση» από την Έκδοση Οικοδομικών Αδειών. Οι συναλλασσόμενοι ζύγισαν την «Ταχύτητα Εξυπηρέτησης», την «Υπαρξη Υπαλλήλου Αντικαταστάτη» και τη «Γνώση Νέων Διατάξεων» ως τα βαρύτερα κριτήρια, πάνω από τη μέσου βάρους «Συμπεριφορά Υπαλλήλων».
- Ουδέτερος και ο Δείκτης Συνολικής Ικανοποίησης του Τμήματος. Οι προσδοκίες δεν δικαιώνονται σε κανένα από τα προαναφερθέντα «βαριά» κριτήρια, αλλά αυτό γίνεται στην «Συμπεριφορά των Υπαλλήλων» που πάει να σώσει την παρτίδα μαζί με την «Παροχή Πληροφοριών» αποτέλεσμα της άριστης κατάρτισης των στελεχών του τμήματος. Το τμήμα, δε μπορεί να υπερνικήσει την στελέχωσή.
- Οι συναλλασσόμενοι δεν έχουν ιδιαίτερες απαιτήσεις από την Συνολική Οργάνωση του Τμήματος Μελετών, έχουν όμως από τα τρία παραπάνω «βαριά» κριτήρια τα οποία - μοιραία - έχουν και τη μεγαλύτερη συμμετοχή στη δυσaréσκεια, συνεπικουρούμενης - στον τομέα αυτό - και της «Κοινής Νομοθετικής Αποψης».
- Το Τμήμα Μελετών ανήκει στα Τμήματα που παρουσιάζουν χάσμα απόδοσης, λαμβάνοντας υψηλές βαθμολογίες στα κριτήρια που οι συναλλασσόμενοι θεωρούν λιγότερο σημαντικά και το αντίθετο σε αυτά που θεωρούν σημαντικά. Το Τμήμα Μελετών πρέπει να παλέψει με την παθογένεια του συστήματος και την υπό-στελέχωση για την οποία δεν φταίει αν θέλει να ανεβάσει σε θετικά πρόσημα τα πολύ σημαντικά – κατά τους Μηχανικούς – κριτήρια της «Ταχύτητας Εξυπηρέτησης», της «Υπαρξης Αντικαταστάτη Υπαλλήλου», της «Γνώσης των Νέων Διατάξεων» και της «Κοινής Νομοθετικής Αποψης». Κατά αναλογία το περίσσιο φως δεν βλάπτει, στην περίπτωση της ακρίβειας των ραντεβού, παρότι δεν υπάρχει ανάλογη «ένταση» στο πεδίο αυτό, όπως στην Έκδοση Ο.Α.

8.3. Συμπεράσματα – Τμήμα Τοπογραφικού

- Το Τμήμα στο οποίο η λαϊκή ρήση «και κερατάς και δαρμένος...» δείχνει να έχει τη μεγαλύτερη ανταπόκριση. Το Τοπογραφικό ήδη από τη δημιουργία του απέκτησε Γραφείο G.I.S. και έχασε προσωρινά την προϊσταμένη του, δηλαδή το 25% του στελεχιακού του δυναμικού, λόγω αναρρωτικής αδείας. Πολύ δουλειά, θέματα, και στο πηλίκο, τα χειρότερα επίπεδα ικανοποίησης της *Πολοδομίας*.
- Ο χαρακτηρισμός «τα χειρότερα» θα ακολουθήσουν το Τμήμα σε όλες τις αναλύσεις του, όπως φάνηκε και στο προηγούμενο κεφάλαιο. Το ίδιο συμβαίνει και με τα στατιστικά του. Οι συναλλασσόμενοι Μηχανικοί θα συνδέσουν την «*Υπαρξη Αντικαταστάτη Υπαλλήλου*» με το βαρύτερο κριτήριο του Τμήματος, πολύ πάνω από τα μέσου βάρους «*Ταχύτητα Εξυπηρέτησης*», «*Ακρίβεια Ραντεβού*» και «*Παροχή Πληροφοριών*» που - και εδώ - είναι εξαιρετικά σημαντικό.
- Με επίπεδο *Συνολικής Ικανοποίησης* κάτω από το 30% δε μπορείς να έχεις απαιτήσεις. Σ' αυτή τη βάση χαμηλής ικανοποίησης κινούνται και τα προαναφερθέντα κριτήρια, υψηλού και μέσου βάρους. Χαρακτηριστικό είναι ότι ακόμα και κριτήρια όπως η «*Γνώση Νέων Διατάξεων*» αδυνατούν να «ξεκολλήσουν» από τα ουδέτερα επίπεδα, σε ένα Τμήμα εξαιρετικά «διαβαστερών» υπαλλήλων.
- Το μοναδικό αμιγώς απαιτητικό κριτήριο δεν είναι άλλο από την «*Υπαρξη Αντικαταστάτη Υπαλλήλου*» ενώ όλα τα άλλα κινούνται ουδέτερα. Παρότι το εν λόγω κριτήριο συμμετέχει πρωτίστως στην δυσαρέσκεια των συναλλασσόμενων Μηχανικών, στον τομέα αυτό, θα συναντήσουμε και όλα τα προαναφερθέντα.
- Το Τμήμα Μελετών ανήκει στα Τμήματα που παρουσιάζουν χάσμα απόδοσης, λαμβάνοντας υψηλές βαθμολογίες στα κριτήρια που οι συναλλασσόμενοι θεωρούν λιγότερο σημαντικά και το αντίθετο σε αυτά που θεωρούν σημαντικά. Το Τμήμα δε μπορεί να λύσει εύκολα το πρόβλημα που του δημιουργεί το κριτήριο της «*Υπαρξης Αντικαταστάτη Υπαλλήλου*». Δεν πρέπει όμως να το οξύνει με κακές αποδόσεις σε «*Ταχύτητα Εξυπηρέτησης*» και «*Ακρίβεια Ραντεβού*». Το Τμήμα διαθέτει καλές συμπεριφορές και αυτές πρέπει να νικήσουν κακές δημοσιοϋπαλληλικές επιδράσεις. Η ευελιξία πρέπει να επικρατήσει της ακαμψίας και μόνο με τον τρόπο αυτό θα ακολουθήσουν με θετικό πρόσημο κριτήρια που στην εν λόγω έρευνα αδικούνται, όπως η «*Συμπεριφορά Υπαλλήλων*» και η «*Παροχή Πληροφοριών*» που δεν είναι χαμηλά αλλά «*φαίνονται*».

8.4. Συμπεράσματα – Τμήμα Περιβάλλοντος

- Τμήμα το οποίο σε κάποιες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας αποτελεί ανεξάρτητη Διεύθυνση. Στη Ν.Α. Χανίων κάτι τέτοιο – προς το παρόν – δεν δείχνει απαιτητό εντούτοις, το τονίζουμε για να σκιαγραφήσουμε ένα Τμήμα που αδειοδοτεί και ελέγχει, με το αντικείμενο του να δείχνει μια συνεχή αυξητική τάση.
- Ουδέτερα προς χαμηλά στατιστικά, σε αντίθεση με την μάλλον επαρκή στελέχωση του τμήματος. Οι συναλλασσόμενοι Μηχανικοί, απέδωσαν πολύ υψηλό βάρος στο κριτήριο «Πρόσβασης στα Αρχεία» και αντίστοιχα βάρη πάνω από το μέσο στα κριτήρια της «Ταχύτητας Εξυπηρέτησης» και «Ακρίβειας Ραντεβού».
- Ο Συνολικός Δείκτης Ικανοποίησης του Τμήματος βρίσκεται σε επίπεδα που θα χαρακτήριζε άλλα τμήματα, με υποδεέστερη στελέχωση. Παράλληλα οι προσδοκίες των ερωτηθέντων δεν καλύπτονται σε κανένα από τα τρία παραπάνω κριτήρια, με ιδιαίτερη έμφαση στο βαρύτερο που είναι το πρώτο. Το ίδιο συμβαίνει και με το κριτήριο της «Υπαρξης Αντικαταστάτη» το οποίο στο συγκεκριμένο τμήμα, θα έπρεπε φυσιολογικά να έχει λάβει καλύτερο δείκτη ικανοποίησης.
- Σε σχέση με την απαιτητικότητά τους, τα κριτήρια κινούνται στην ουδέτερη ζώνη, αρνητικά ή θετικά, εκτός φυσικά από την «Πρόσβασης στα Αρχεία» η οποία είναι απαιτητική και ως εκ τούτου, λόγω του βάρους της συμμετέχει σημαντικά στη δυσaréσκεια των ερωτηθέντων. Παρόλα αυτά, στη δυσaréσκεια για το Τμήμα, συμμετέχουν σημαντικά και τα άλλα τρία προαναφερθέντα κριτήρια.
- Το Τμήμα Περιβάλλοντος ανήκει σε αυτά που παρουσιάζουν χάσμα απόδοσης, λαμβάνοντας υψηλές βαθμολογίες στα κριτήρια που οι συναλλασσόμενοι θεωρούν λιγότερο σημαντικά και το αντίθετο σε αυτά που θεωρούν σημαντικά. Το Τμήμα θα πρέπει να λύσει το πρόβλημα διαφορετικών αποδόσεων που εμφανίζεται στους κόλπους του στα κριτήρια της «Ταχύτητας Εξυπηρέτησης» και «Ακρίβειας των Ραντεβού» και να βελτιώσει το θέμα της «Υπαρξης Αντικαταστάτη» παράλληλα με την - εκ των ουκ άνευ - «Πρόσβαση τα Αρχεία».

8.5. Συμπεράσματα – Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών

- Το Τμήμα οι υπάλληλοι του οποίου έχουν δεχθεί τις περισσότερες προσωπικές επιθέσεις και παράλληλα έχει κατηγορηθεί για τη μεγαλύτερη εμφάνιση πελατειακών σχέσεων. Το τμήμα με τις περισσότερες αυτοψίες και τη μεγαλύτερη επίδραση στην οικονομική επιβάρυνση των νοικοκυριών. Τέλος το τμήμα που τον τελευταίο καιρό έχει αναδειχθεί, σε βασικό εισπρακτικό μοχλό της πολιτείας.
- **Υψηλά στατιστικά**, εξαιρετικά συγκρινόμενα με άλλα τμήματα, λαμβάνοντας υπόψη την υπό-στελέχωση του τμήματος. Οι συναλλασσόμενοι έδωσαν πολύ υψηλό βάρος στο κριτήριο της *«Γνώσης των Νέων Διατάξεων»* και τοποθέτησαν την *«Πρόσβαση στα Αρχεία»* λίγο πιο πάνω από το μέσο κριτήριο της *«Παροχής Πληροφοριών»*. Λίγο πιο κάτω από αυτό η *«Υπαρξη Αντικαταστάτη»*.
- Το Τμήμα ανταποκρίθηκε εξαιρετικά σε όλα τα παραπάνω κριτήρια εξαιρουμένης της *«Υπαρξης Αντικαταστάτη»* για το οποίο ισχύει ότι και στα άλλα υπό-στελεχωμένα τμήματα Μελετών & Τοπογραφικού. Επίσης πολύ υψηλή βαθμολογία ικανοποίησης στη *«Συμπεριφορά των Υπαλλήλων»*, δεδομένο το οποίο φανερώνει ότι οι υπάλληλοι του τμήματος αντιλαμβάνονται την ευαισθησία του.
- Απαιτητικά κριτήρια δεν υπάρχουν στο Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών, αντίθετα, τα τρία βαρύτερα κριτήρια τα οποία αναφέραμε παραπάνω, εμφανίζονται ως μη απαιτητικά. Τα ίδια κριτήρια, συμμετείχαν ελάχιστα στη δυσαρέσκεια των ερωτηθέντων, σε αντίθεση με το κριτήριο της *«Υπαρξης Αντικαταστάτη»* όπως εκείνα της *«Ταχύτητας Εξυπηρέτησης»* αλλά και της *«Ακρίβειας των Ραντεβού»*.
- Το Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών ανήκει στα Τμήματα που δεν παρουσιάζουν χάσμα απόδοσης, λαμβάνοντας υψηλές βαθμολογίες στα κριτήρια που οι συναλλασσόμενοι θεωρούν λιγότερο σημαντικά και το αντίθετο σε αυτά που θεωρούν σημαντικά. Στην προσπάθειά του προς την βελτιστοποίηση το Τμήμα θα πρέπει να βελτιώσει λίγο την *«Ταχύτητα Εξυπηρέτησης»* και την *«Ακρίβεια Ραντεβού»*. Παράλληλα, πρέπει να αποκτήσει μεγαλύτερη ευελιξία στην *«Υπαρξη Υπαλλήλου Αντικαταστάτη»*. Τέλος, κι εδώ το περίσσιο φως δεν βλάπτει με μια βελτίωση της *«Κοινής Νομοθετικής Άποψης»*. Δεν βλέπω γιατί το παράδειγμα των εβδομαδιαίων συναντήσεων του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών να μην γίνει θεσμός, σε όλα τα Τμήματα της Διεύθυνσης Πολεοδομίας;

8.6. Συμπεράσματα – Τμήμα Γραμματείας

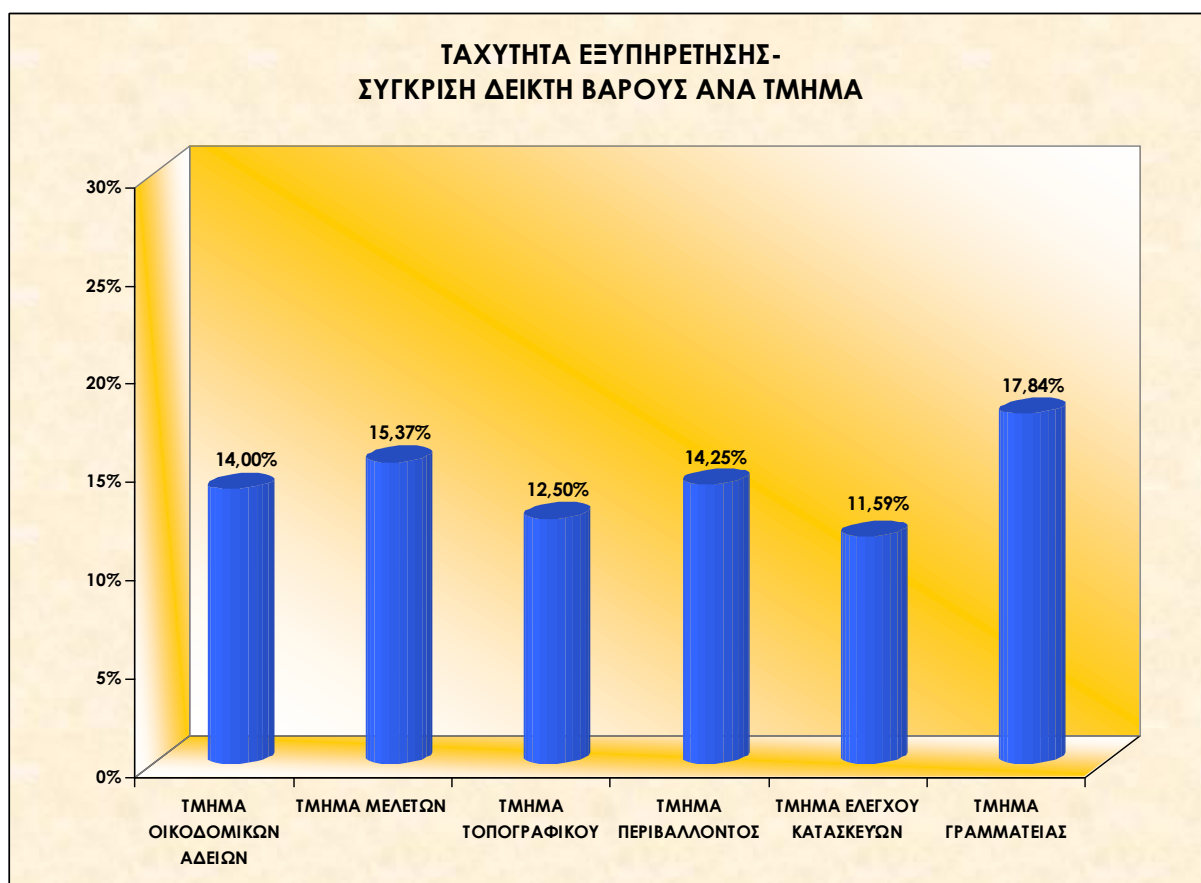
- Η «σταχτοπούτα» της Διεύθυνσης Πολεοδομίας, ένα τμήμα που για πολλά χρόνια ήταν Γραφείο χωρίς Προϊστάμενο. Μετά την αλλαγή του οργανισμού της Ν.Α. Χανίων προσπαθεί και καταφέρνει με επιτυχία να αποτελέσει μια υποστηρικτική δομή για όλα τα προαναφερθέντα Τμήματα, αποδεικνύοντας την άποψη ότι όλες οι ισχυρές διευθύνσεις ξεκινάνε με ένα ισχυρό Διοικητικό Τμήμα.
- Τα Υψηλότερα στατιστικά αποτελέσματα, είτε σχετικά, συγκρινόμενα με τα άλλα τμήματα, είτε απόλυτα συγκρινόμενα με το άριστα. λαμβάνοντας υπόψη την υπό-στελέχωση του τμήματος. Οι συναλλασσόμενοι έδωσαν πολύ υψηλό βάρος στα κριτήρια της «Ταχύτητας Εξυπηρέτησης» και της «Συμπεριφοράς των Υπαλλήλων» ενώ κατέταξαν ως μέσα για το συγκεκριμένο τμήμα εκείνα της «Ακρίβειας των Ραντεβού» και της «Γνώσης Νέων Διατάξεων» γεγονός απόλυτα λογικό αφού οι συναλλασσόμενοι ζητούν από τη γραμματεία, ταχύτητα στις διεκπεραιώσεις τους και καλή συμπεριφορά, από το προσωπικό της.
- Ο συνολικός δείκτης ικανοποίησης του Τμήματος αποτελεί το ρεκόρ της Υπηρεσίας, αλλά το Τμήμα ανταποκρίθηκε εξαιρετικά σε όλα τα παραπάνω κριτήρια ξεπερνώντας σε σκορ το 80% σε όλες τις περιπτώσεις. Το ίδιο συμβαίνει και με όλα τα κριτήρια ακόμα και της «Υπαρξης Αντικαταστάτη». Η ευκολία των θεμάτων βοηθάει το τμήμα, αλλά οι συντελεστές δεν είναι αμέτοχοι στην επιτυχία.
- Απαιτητικά κριτήρια δεν υπάρχουν στο Τμήμα Γραμματείας, αντίθετα, όλα τα κριτήρια τα οποία αναφέραμε παραπάνω, εμφανίζονται ως μη απαιτητικά. Τα ίδια κριτήρια, συμμετείχαν ελάχιστα στη δυσαρέσκεια των ερωτηθέντων, με αποκορύφωμα το κριτήριο της «Υπαρξης Αντικαταστάτη» το οποίο συμμετέχει στη δυσαρέσκεια, με ένα αξιοσημείωτα χαμηλό ποσοστό, της τάξης του 3,33%.
- Το Τμήμα Γραμματείας ανήκει στα Τμήματα που δεν παρουσιάζουν χάσμα απόδοσης, λαμβάνοντας υψηλές βαθμολογίες στα κριτήρια που οι συναλλασσόμενοι θεωρούν λιγότερο σημαντικά και το αντίθετο σε αυτά που θεωρούν σημαντικά. Στην προσπάθειά του προς την αριστοποίηση το Τμήμα θα πρέπει να βελτιώσει λίγο την «Υπαρξη Υπαλλήλου Αντικαταστάτη» ώστε να μην κολλάνε ποτέ οι υποθέσεις του. Τέλος, κι εδώ το περίσσιο φως δεν βλάπτει με μια βελτίωση της «Παροχής Πληροφοριών» αφού η Γραμματεία είναι συχνά το πρώτο και ίσως το μόνο τμήμα που συναλλάσσεται κάποιος. Πάλι δεν βλέπω γιατί το παράδειγμα των εβδομαδιαίων συναντήσεων του Τμήματος Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών να μη γίνει θεσμός, σε όλα τα τμήματα της Πολεοδομίας;

8.7. Σύγκριση Δεικτών Βάρους και Ικανοποίησης ανά Τμήμα

Ολοκληρώσαμε έναν πολύ σημαντικό κύκλο έρευνας για την ικανοποίηση των ωφελούμενων μηχανικών της Πολεοδομίας της Περιφερειακής Ενότητας, στα εξής κριτήρια:

- Ταχύτητα Εξυπηρέτησης στα Πολεοδομικά Τμήματα	Ερώτηση 1 από 10
- Ακρίβεια Τήρησης των «Ραντεβού» από τους Υπαλλήλους	Ερώτηση 2 από 10
- Ενημέρωση των υπαλλήλων σχετικά με τις Νέες Διατάξεις	Ερώτηση 3 από 10
- Ύπαρξη μίας κοινής Νομοθετικής Άποψης στο Τμήμα	Ερώτηση 4 από 10
- Παροχή Πληροφοριών από το Τμήμα	Ερώτηση 5 από 10
- Δυνατότητα Αντικατάστασης Υπαλλήλου στο Τμήμα	Ερώτηση 6 από 10
- Γενικότερη Συμπεριφορά των Υπαλλήλων στο Τμήμα	Ερώτηση 7 από 10
- Πρόσβαση των Πελατών στα Αρχεία του Τμήματος	Ερώτηση 8 από 10
- Συνολικό Κριτήριο Οργάνωσης του Τμήματος	Ερώτηση 9 από 10
- Προτάσεις Βελτίωσης σε κάθε Τμήμα της Πολεοδομίας	Ερώτηση 10 από 10

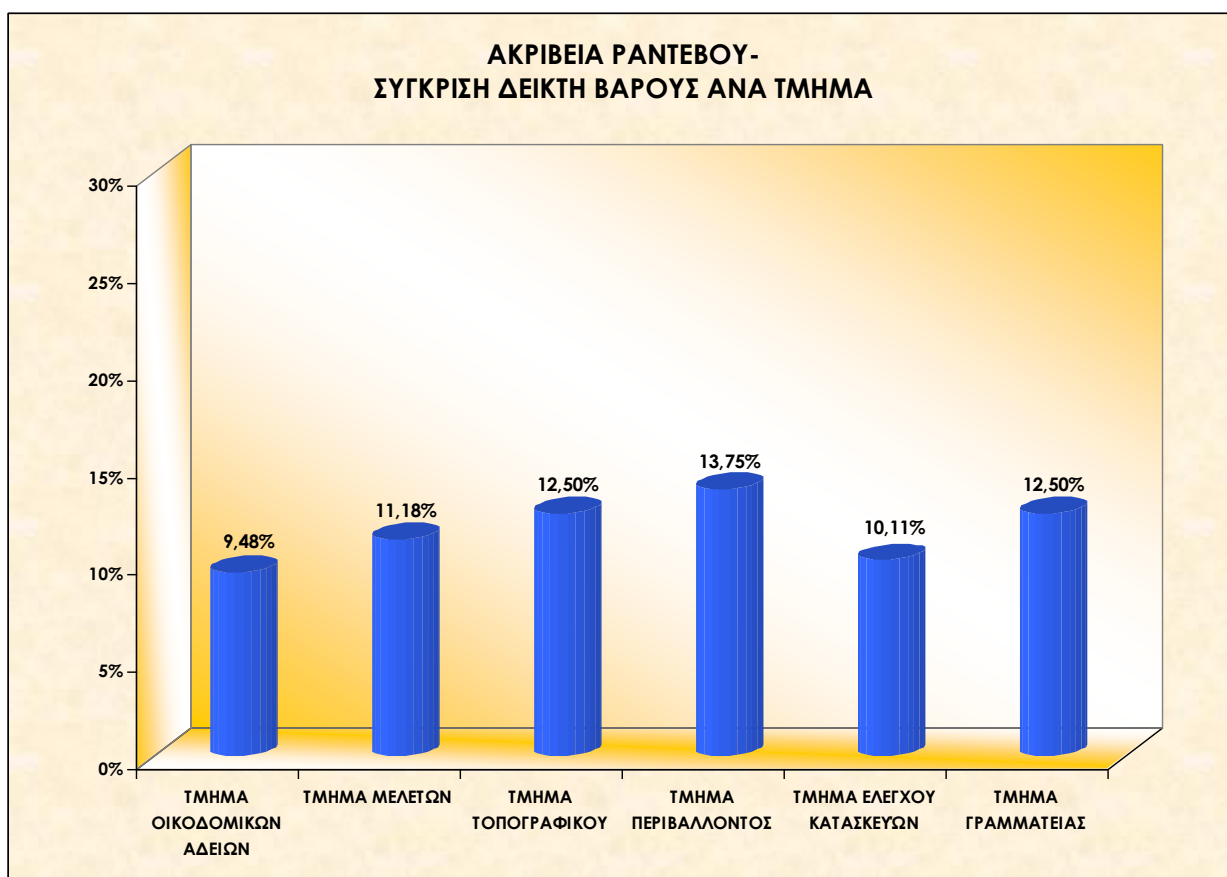
Στη συνέχεια, θα επιχειρήσουμε μια εσωτερική σύγκριση μεταξύ των τμημάτων της Πολεοδομίας. Πιο συγκεκριμένα, θα δούμε ένα – ένα τα παραπάνω κριτήρια σε σχέση με το δείκτη βάρους, δηλαδή τη σημασία που έχει σε κάθε τμήμα και αφετέρου το επίπεδο ικανοποίησης το οποίο δήλωσαν ότι απολαμβάνουν οι ωφελούμενοι, αντίστοιχα ανά τμήμα. Η προαναφερόμενη σύγκριση θα γίνει με τη βοήθεια των γραφημάτων που ακολουθούν στη συνέχεια και έχει τα παρακάτω αποτελέσματα. Με δεδομένο ότι τα παρακάτω δέκα (10) κριτήρια αποτελούν των σύνολο των κριτηρίων αξιολόγησης των τμημάτων και κατ' επέκταση της υπηρεσίας, τα παρακάτω γραφήματα θα δείξουν πόσο μετράει κάθε κριτήριο ανάλογα με το τμήμα. Έτσι, η ηγεσία κάθε τμήματος θα γνωρίζει πλέον σε ποιο ή ποια από τα κριτήρια θα πρέπει να ρίξει το βάρος της προσπάθειάς της ανάλογα με την σημασία τους. Την ίδια στιγμή που το πρώτο γράφημα θα αποτυπώνει τη σημαντικότητα του κάθε κριτηρίου ανά τμήμα, το δεύτερο γράφημα θα δείχνει το δείκτη ικανοποίησης των Μηχανικών για το εν λόγω κριτήριο ανά τμήμα. Το στοιχείο της ικανοποίησης σε συνδυασμό με την βαρύτητα του κριτηρίου θα δείξει αφενός μεν την αποτελεσματικότητα του τμήματος στο κριτήριο αυτό, ενώ παράλληλα η παράθεση μεταξύ των τμημάτων θα δημιουργήσει μια κατάσταση εσωτερικού ανταγωνισμού μεταξύ των τμημάτων που θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως στοχοποίηση για τα τμήματα που υστερούν σε ικανοποίηση. Για παράδειγμα, το Τμήμα Μελετών και το Τμήμα Γραμματείας, δείχνουν να έχουν παραπλήσιο δείκτη βάρους στο κριτήριο της ταχύτητας εξυπηρέτησης. Παρόλα αυτά, το επίπεδο ικανοποίησης των μηχανικών αγγίζει το 90% στη Τμήμα της Γραμματείας ενώ στο Τμήμα Μελετών μόλις ξεπερνάει το 37%. Η χαοτική αυτή διαφορά από τη στιγμή της παρουσίασης της, είχε ως αποτέλεσμα μια σειρά αποφάσεων οι οποίες ελήφθησαν από την ηγεσία του Τμήματος Μελετών με σκοπό να αυξηθεί το επίπεδο ικανοποίησης από την ταχύτητα εξυπηρέτησης, βάζοντας ως στόχο, την έξοχη επίδοση του Τμήματος Γραμματείας.



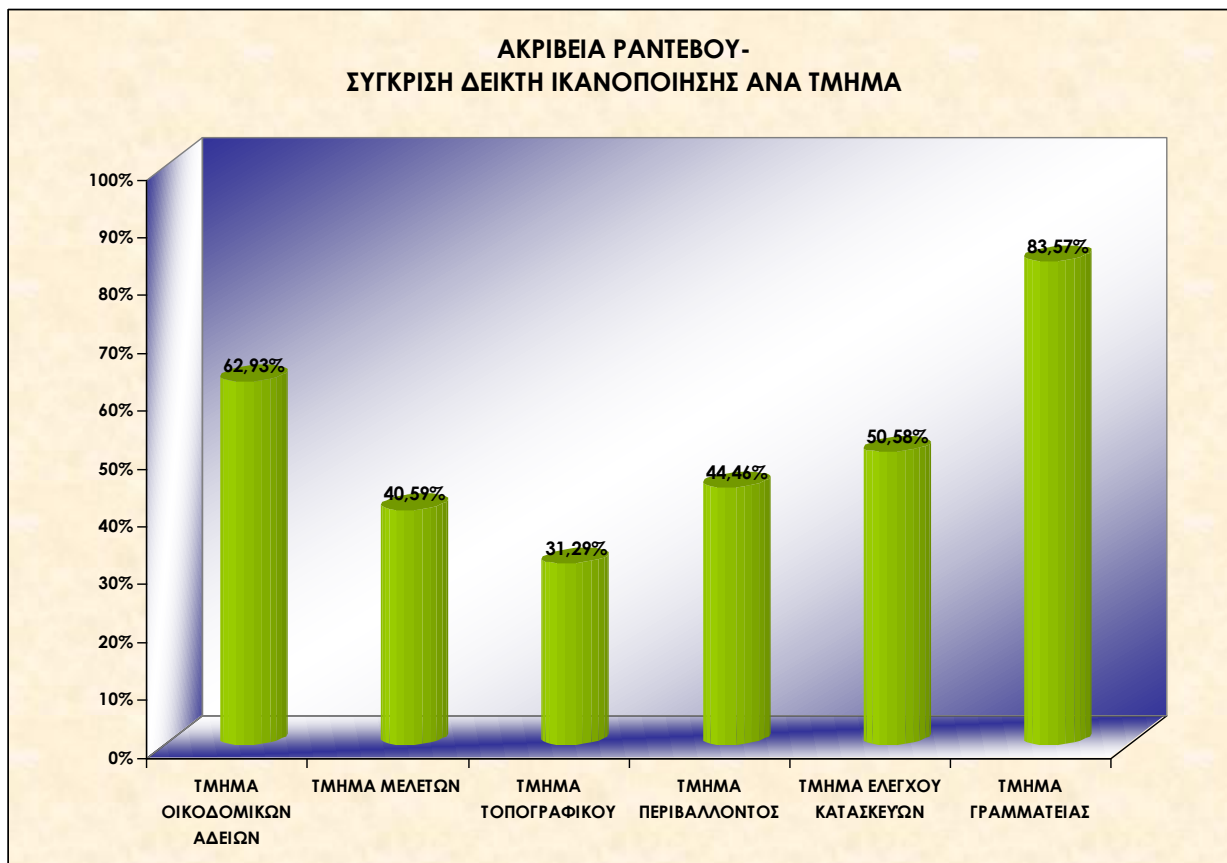
Γράφημα 8. 1: Ταχύτητα Εξυπηρέτησης – Σύγκριση Δείκτη Βάρους ανά Τμήμα



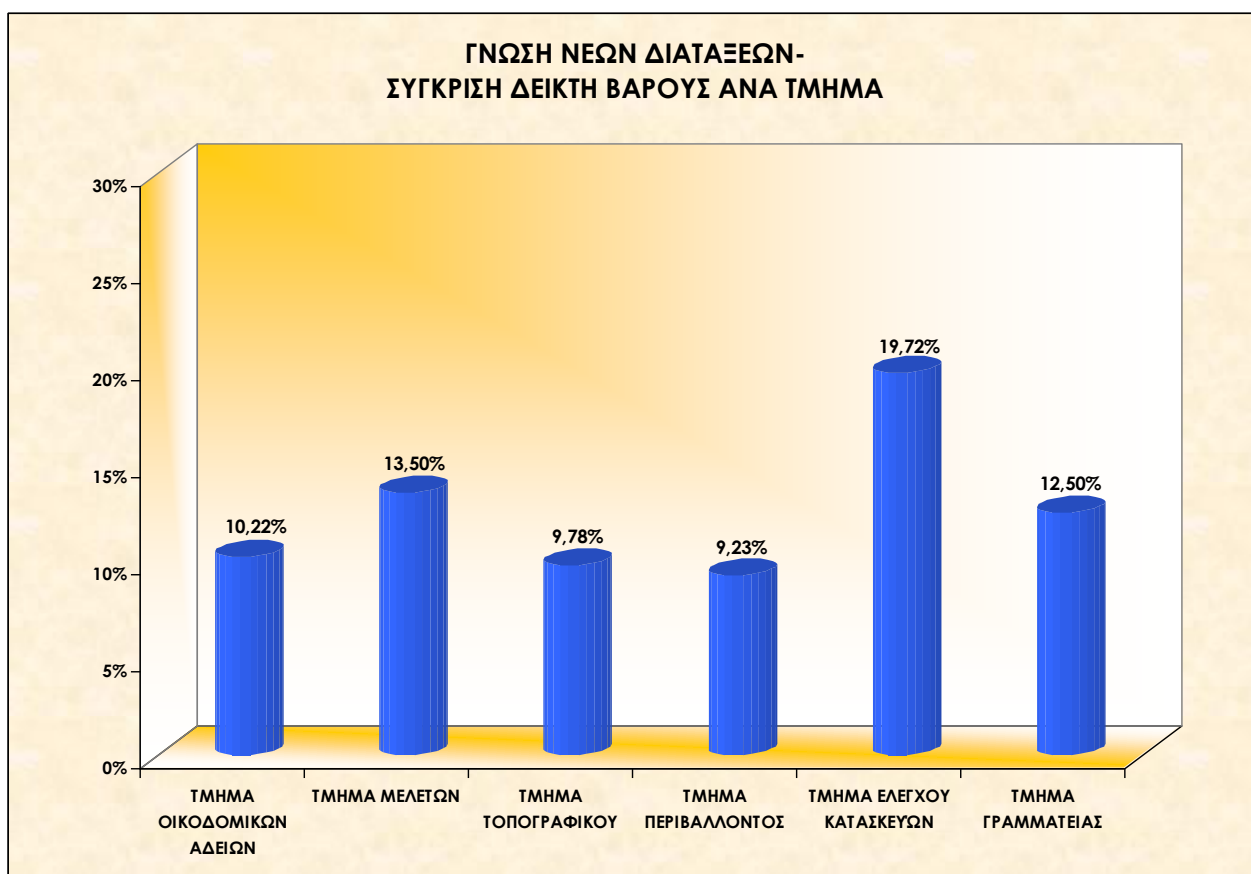
Γράφημα 8. 2 : Ταχύτητα Εξυπηρέτησης – Σύγκριση Δείκτη Ικανοποίησης ανά Τμήμα



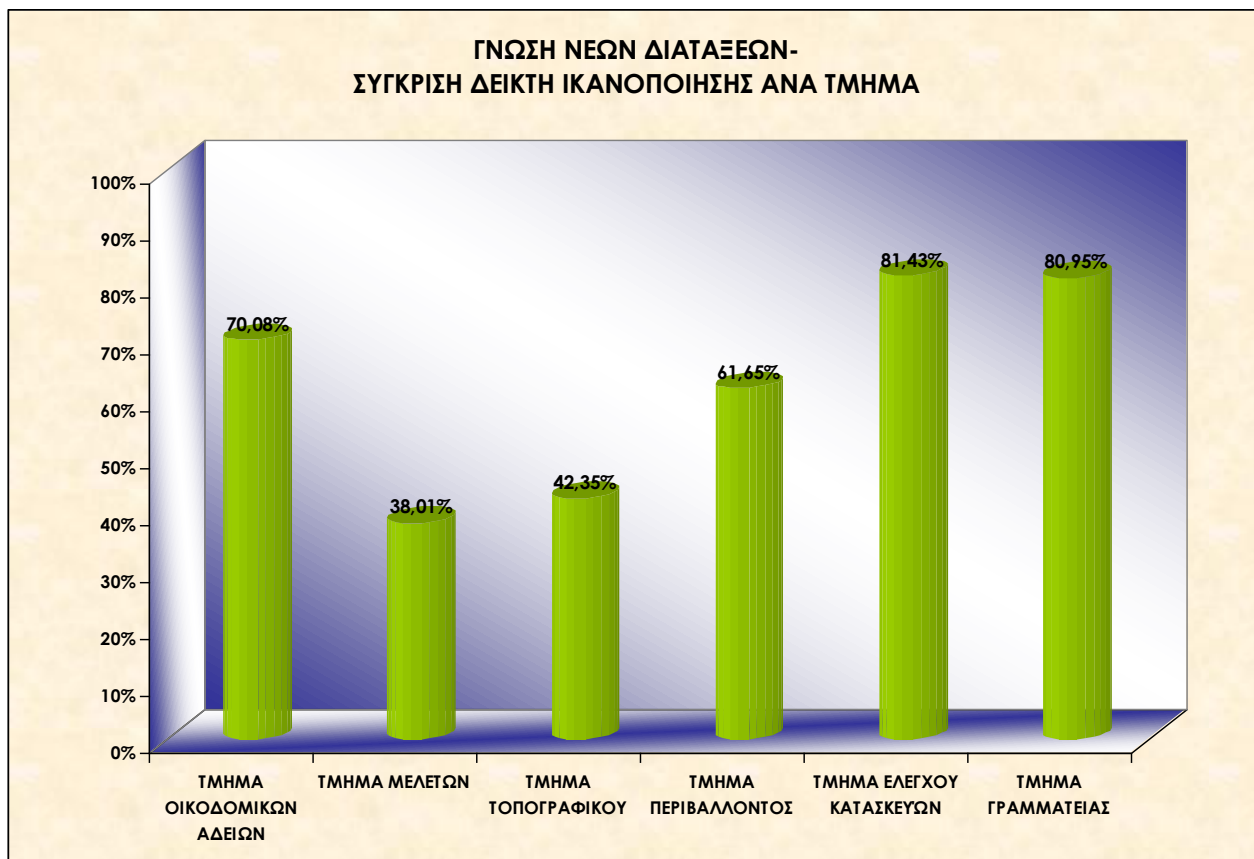
Γράφημα 8. 3 : Ακρίβεια ραντεβού – Σύγκριση βάρους ανά Τμήμα



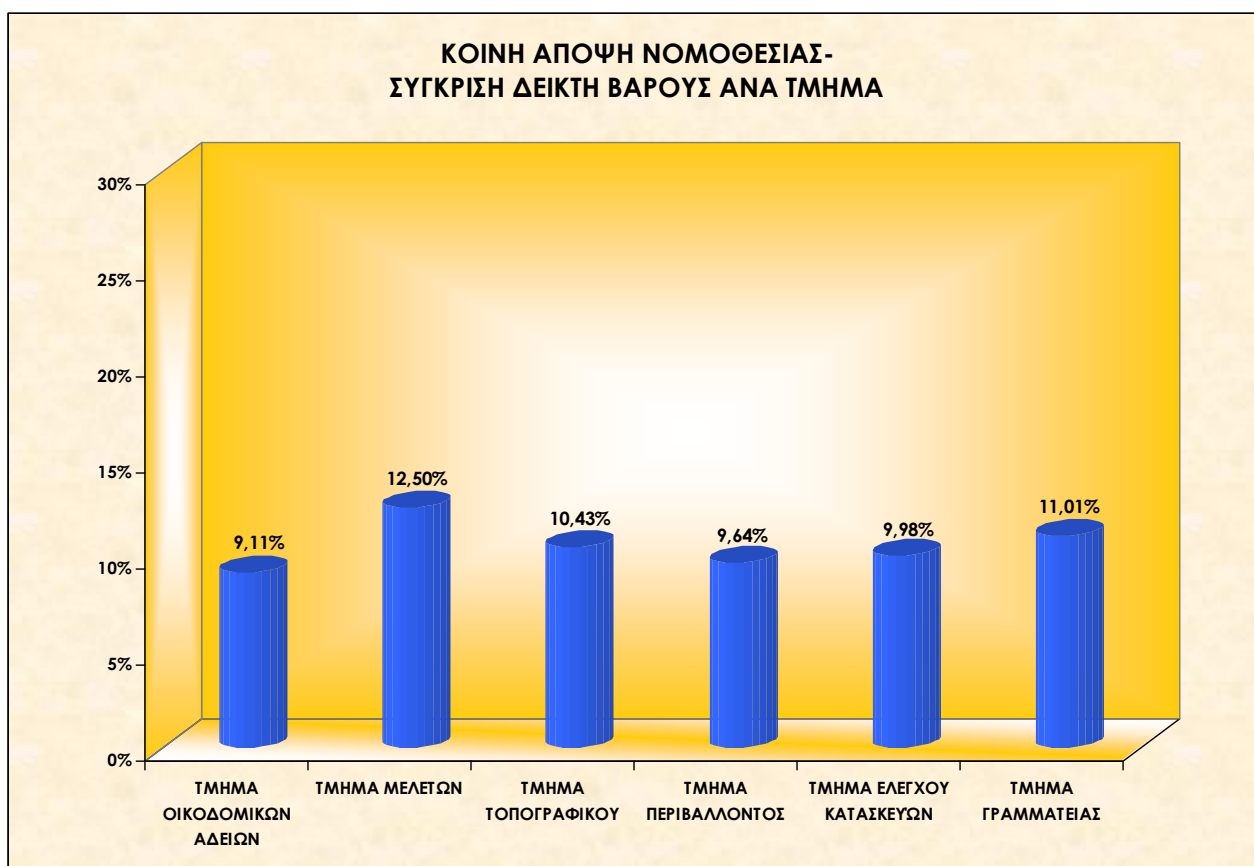
Γράφημα 8. 4 : Ακρίβεια Ραντεβού – Σύγκριση Δείκτη Ικανοποίησης ανά Τμήμα



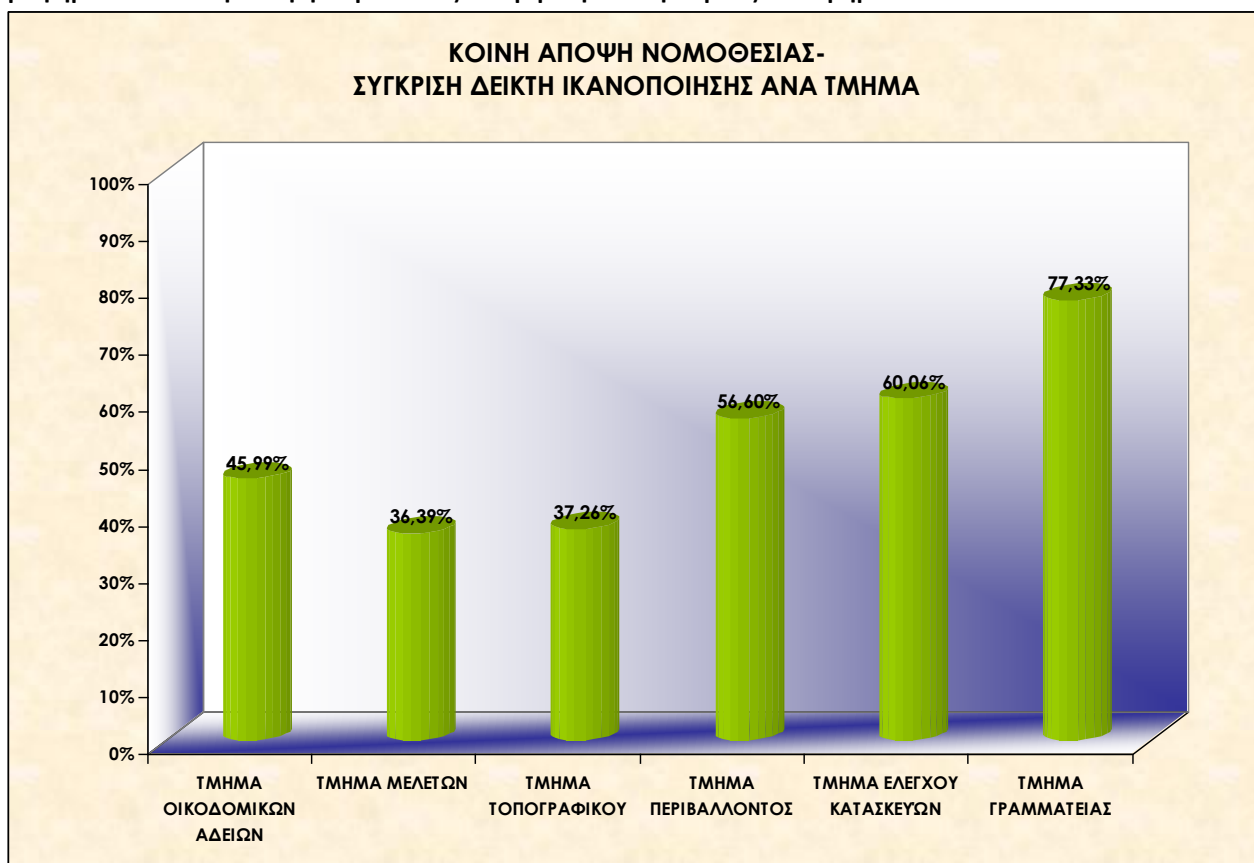
Γράφημα 8. 5 : Γνώση νέων Διατάξεων – Σύγκριση Δείκτη Βάρους ανά Τμήμα



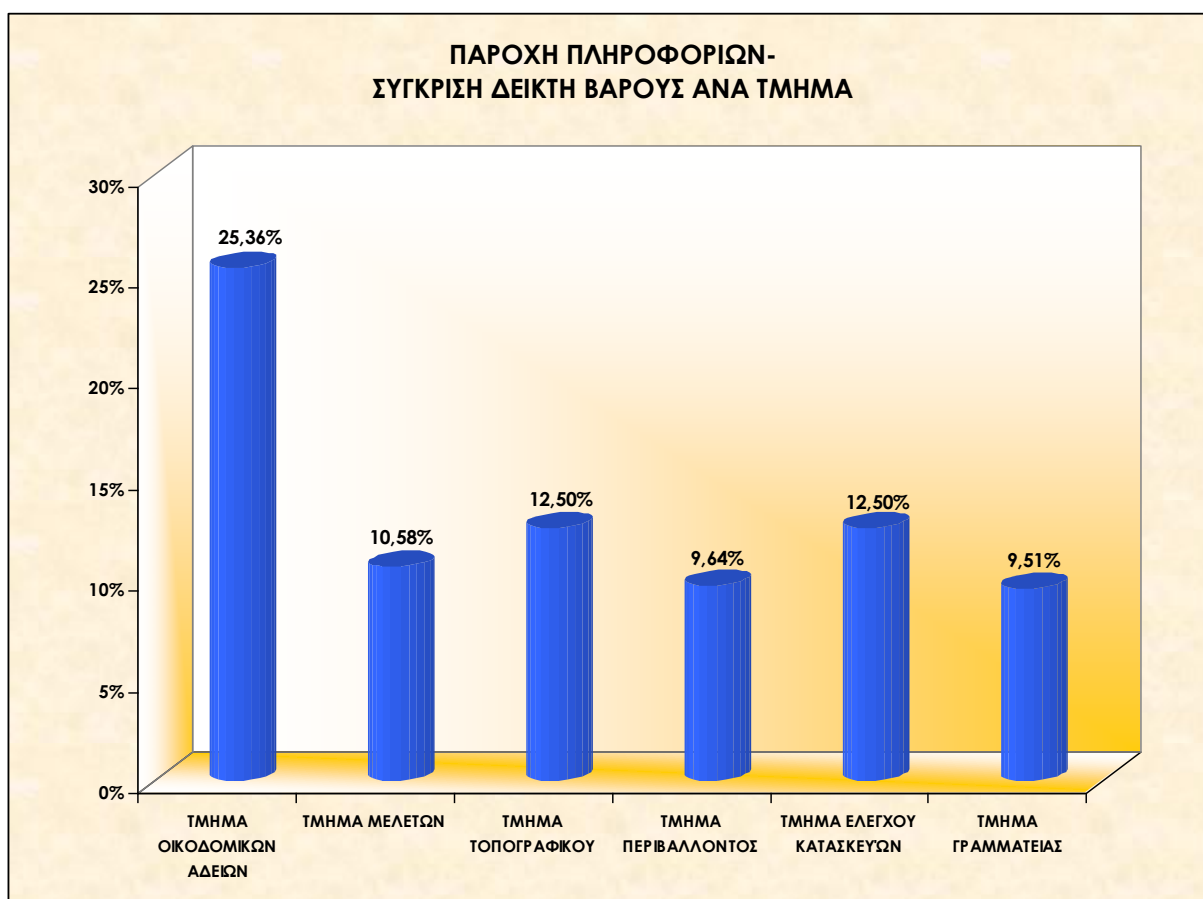
Γράφημα 8. 6 : Γνώση Νέων Διατάξεων – Σύγκριση Δείκτη Ικανοποίησης ανά Τμήμα



Γράφημα 8. 7 : Κοινή άποψη Νομοθεσίας – Σύγκριση Δείκτη Βάρους ανά Τμήμα



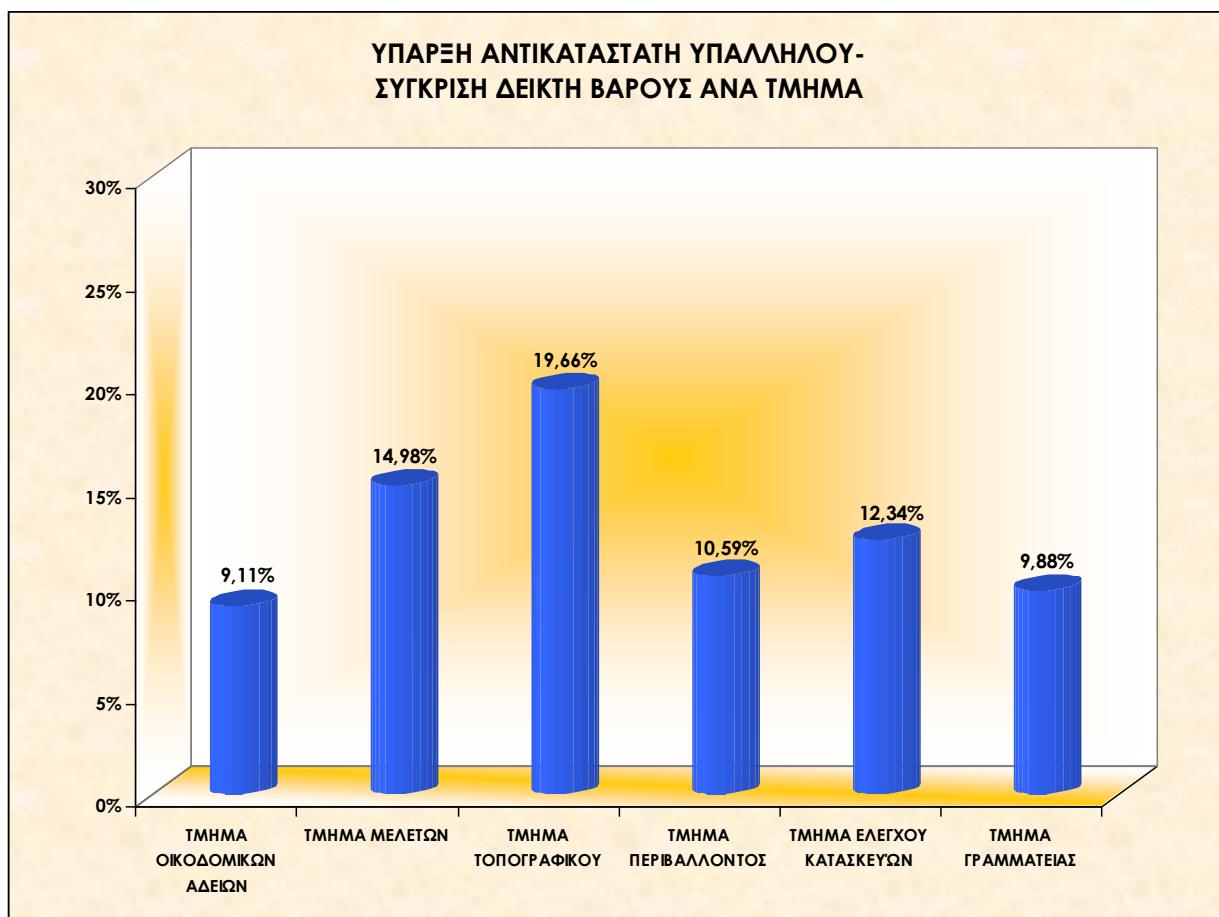
Γράφημα 8. 8 : Κοινή άποψη Νομοθεσίας – Σύγκριση Δείκτη Ικανοποίησης ανά Τμήμα



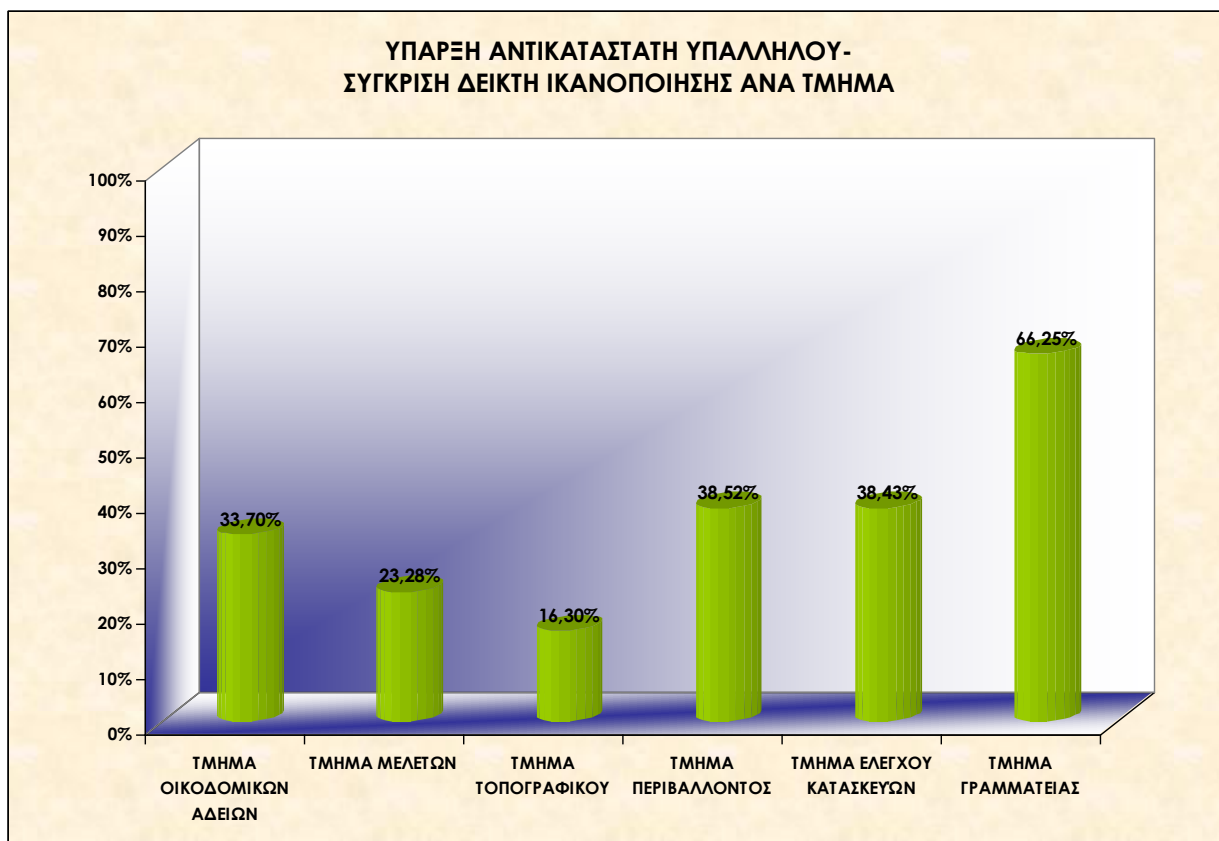
Γράφημα 8. 9 : Παροχή Πληροφοριών - Σύγκριση Δείκτη Βάρους ανά Τμήμα



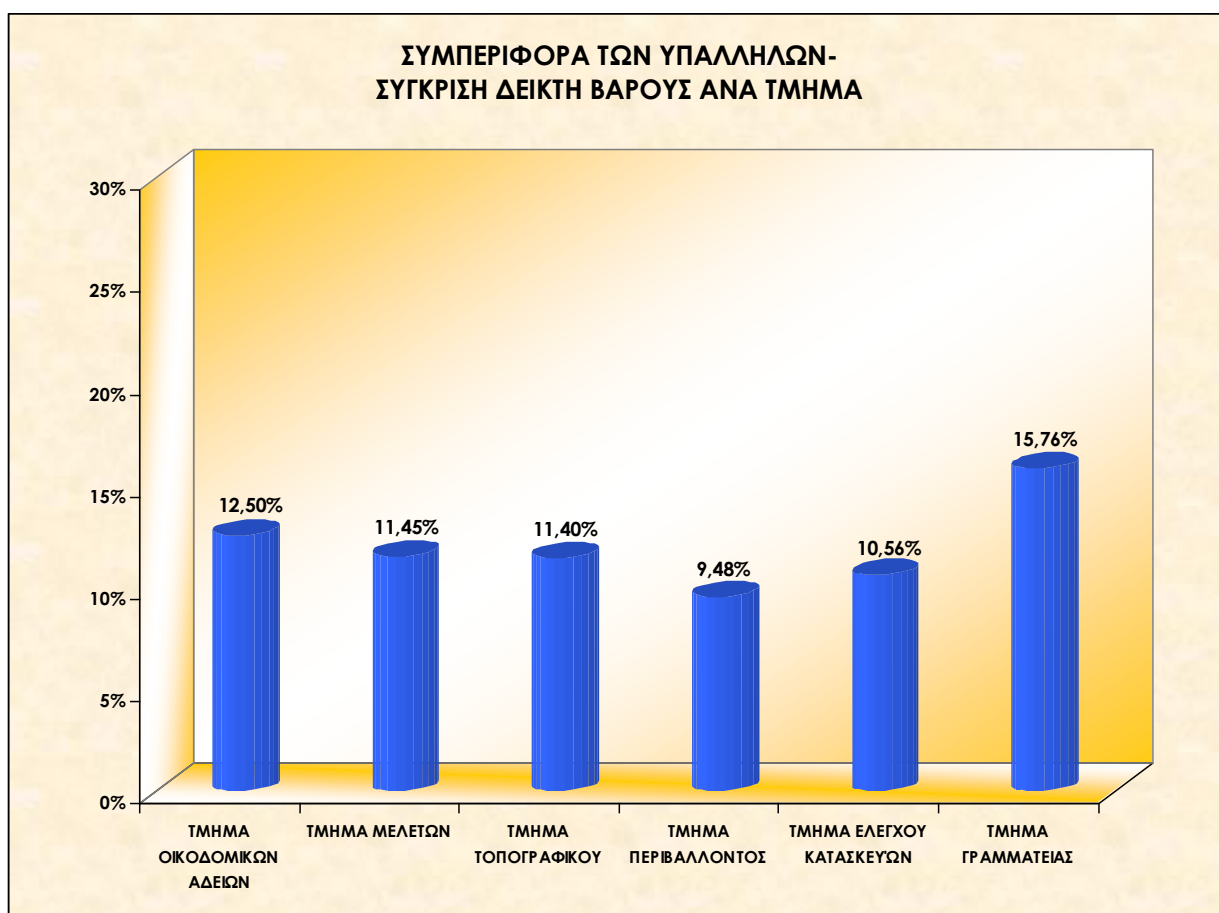
Γράφημα 8. 10 : Παροχή Πληροφοριών - Σύγκριση Δείκτη Ικανοποίησης ανά Τμήμα



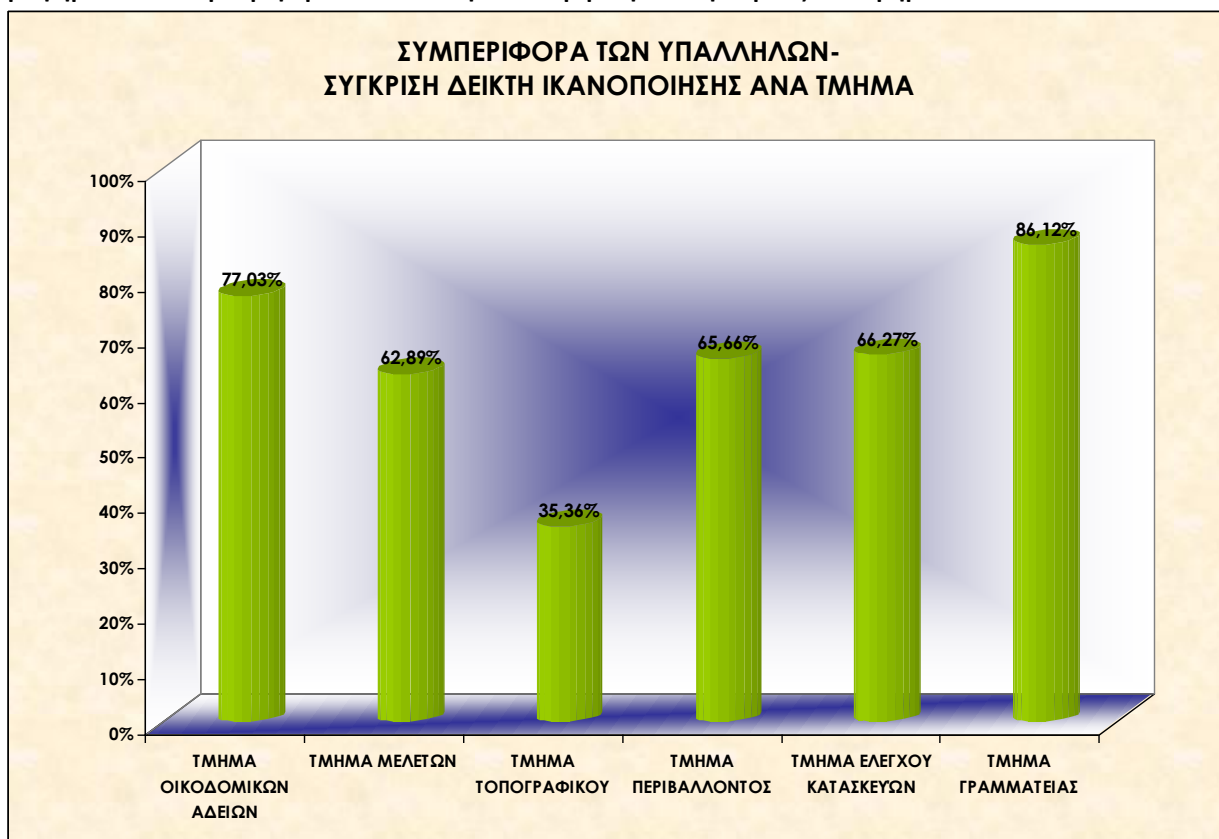
Γράφημα 8. 11: Ύπαρξη Αντικαταστάτη Υπαλλήλου– Σύγκριση Δείκτη Βάρους ανά Τμήμα



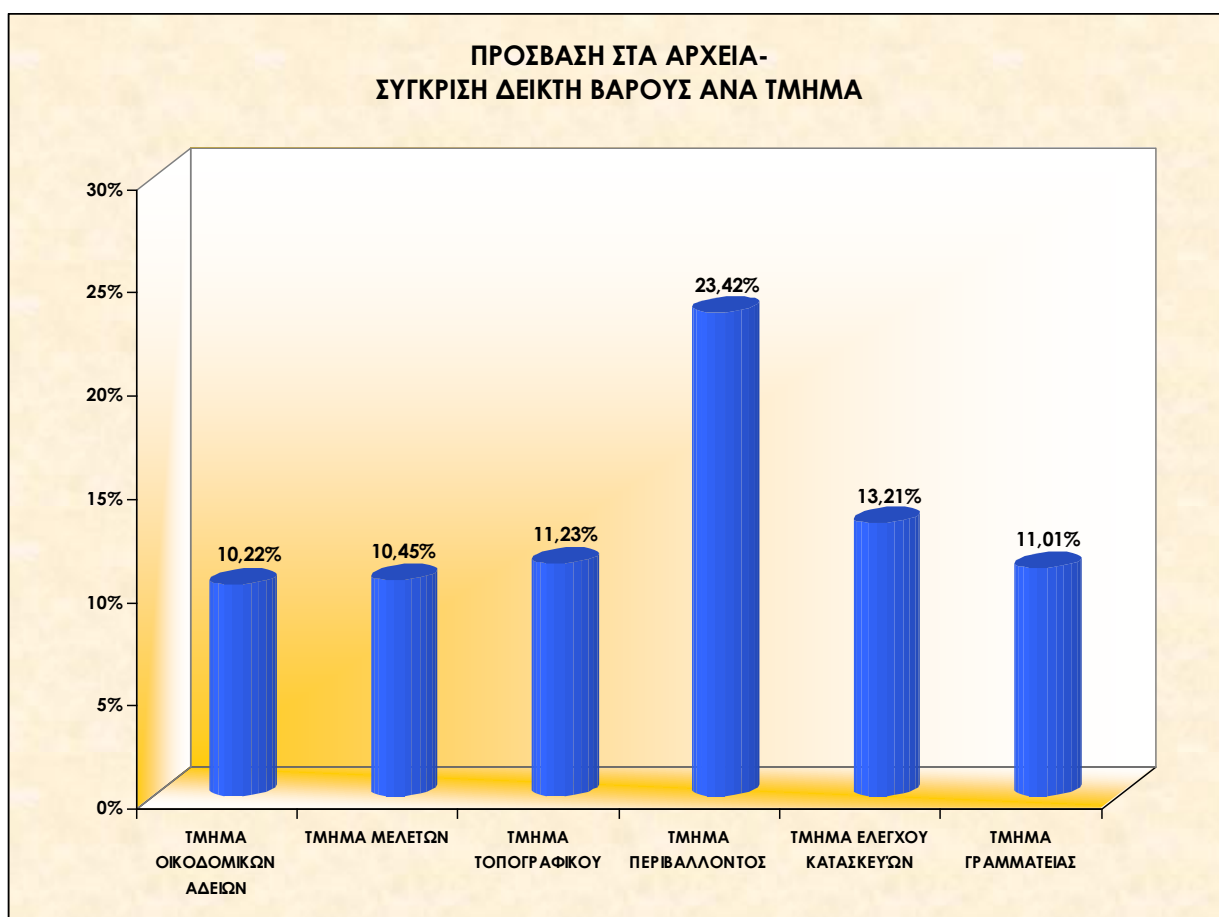
Γράφημα 8. 12 : Ύπαρξη Αντικαταστάτη Υπαλλήλου– Σύγκριση Δείκτη Ικανοποίησης ανά Τμήμα



Γράφημα 8. 13 : Συμπεριφορά των Υπαλλήλων -Σύγκριση Δείκτη Βάρους ανά Τμήμα



Γράφημα 8. 14 : Συμπεριφορά των Υπαλλήλων -Σύγκριση Δείκτη Ικανοποίησης ανά Τμήμα



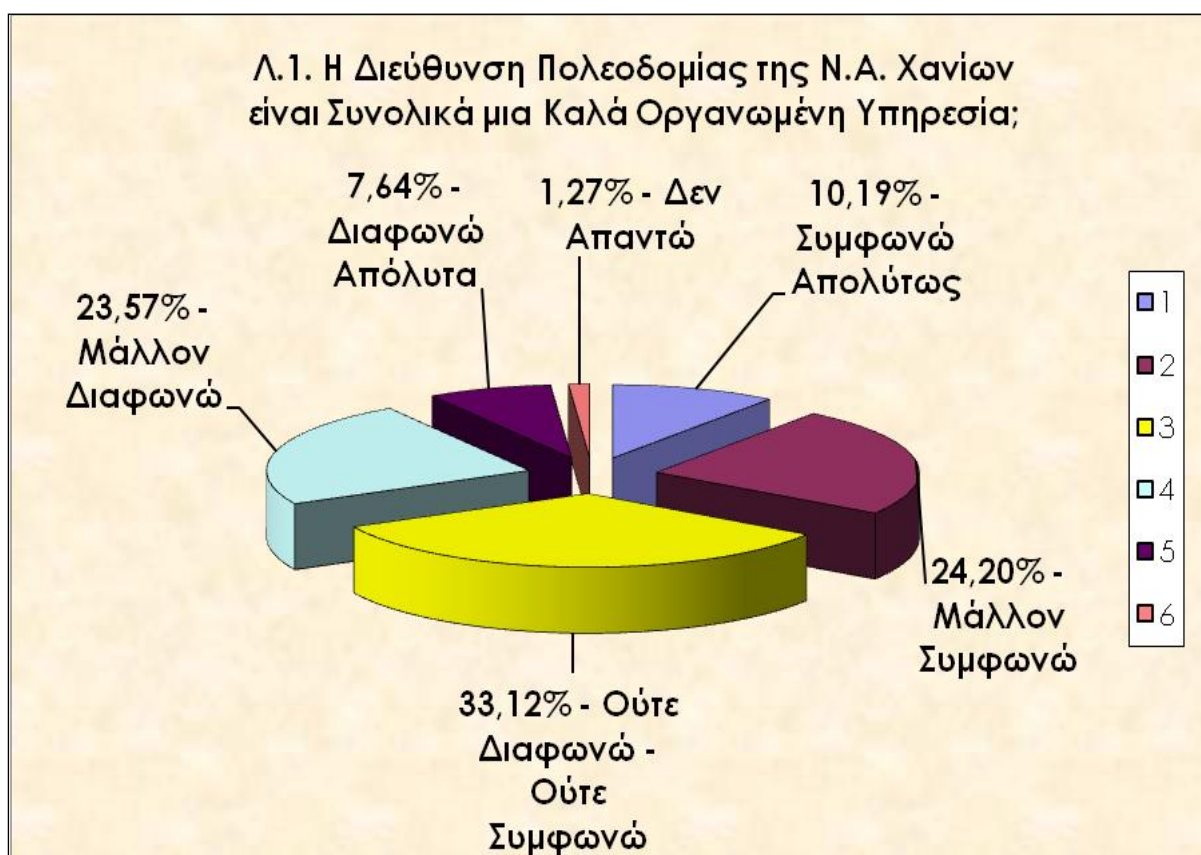
Γράφημα 8. 15 : Πρόσβαση στα αρχεία -Σύγκριση Δείκτη Βάρους ανά Τμήμα



Γράφημα 8. 16 : Πρόσβαση στα αρχεία -Σύγκριση Δείκτη Ικανοποίησης ανά Τμήμα

8.8. Συμπεράσματα Έρευνας Πολεοδομίας – Συμπεράσματα Διατριβής

8.8.1. Συνολικό Επίπεδο Οργάνωσης της Διεύθυνσης Πολεοδομίας



Γράφημα 8. 17 : Συνολικό επίπεδο Οργάνωσης της Δ/σης Πολεοδομίας

Σχεδόν ισοβαρής η κατανομή μεταξύ των τριών (3) βασικών τάσεων που θεωρούν την Πολεοδομία μια πολύ καλά οργανωμένη υπηρεσία, μια ανοργάνωτη υπηρεσία ή μια αδιάφορη υπηρεσία όπου γίνονται τα αυτονόητα που ούτως ή άλλως θα έπρεπε να γίνονται.

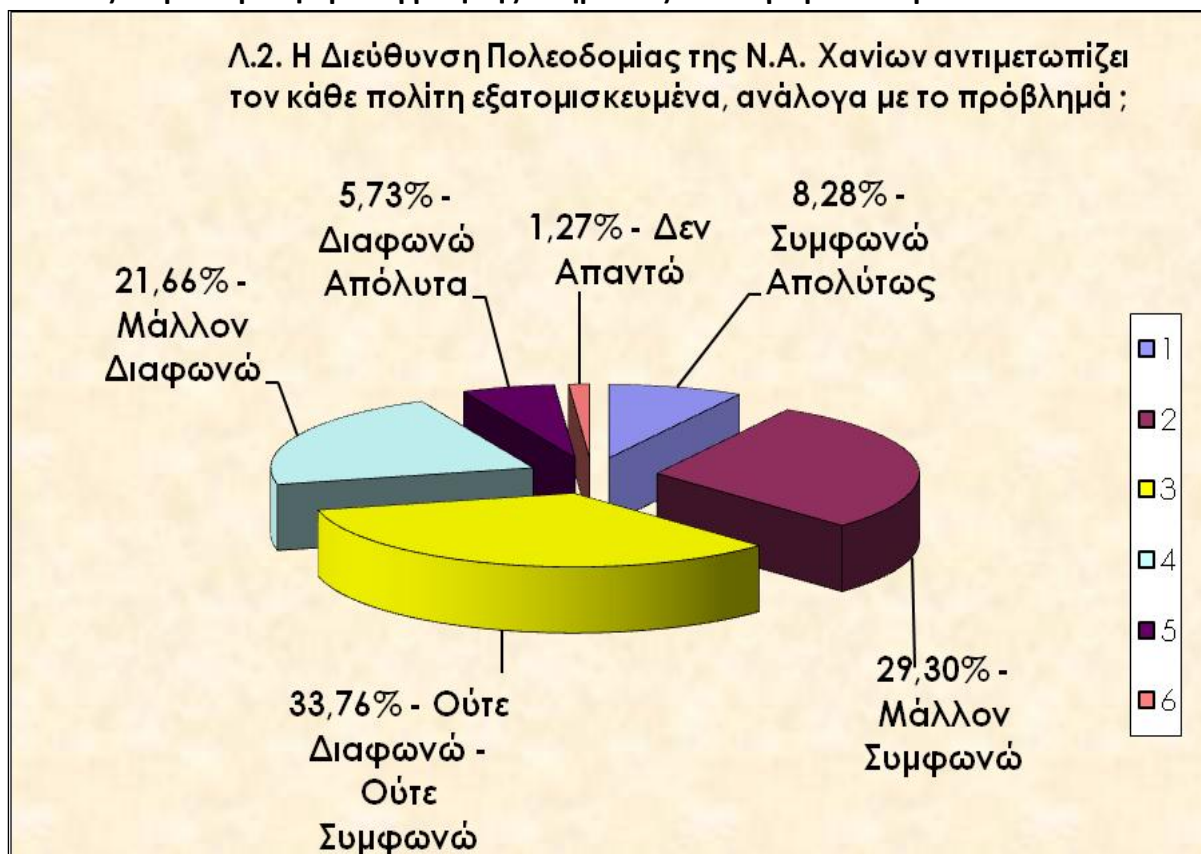
Το ποσοστό του 34,39% το οποίο μάλλον συμφωνεί ή συμφωνεί απολύτως με το ότι η Διεύθυνση Πολεοδομίας της Ν.Α. Χανίων είναι συνολικά μια καλά οργανωμένη υπηρεσία, αποτελεί έστω και με βραχεία κεφαλή την μεγαλύτερη τάση, αν κι αυτό δεν είναι το σημαντικότερο. Το σημαντικότερο είναι ότι σε μια από τις υπηρεσίες οι οποίες συνεχίζουν να έχουν την πρωτοπορία στην διαφθορά στοιχείο επικαιροποιημένο και για το 2011 από την έκθεση του ΓΕΔΔ⁵², ένα ποσοστό αυτού του ύψους ίσως να αποτελεί εθνική καινοτομία.

Το δεύτερο ποσοστό των ωφελούμενων, της τάξης του 33,12% που δηλώνει αδιάφορο μεταξύ συμφωνίας ή διαφωνίας σχετικά με το παραπάνω ερώτημα θα μπορούσε να έχει διπλή ανάγνωση, εκείνη του μισοάδειου ή του μισογεμάτου ποτηριού. Η δεύτερη αυτή οπτική διατυπώνει το συμπέρασμα ότι το 67,51%, δηλαδή πάνω από τα δύο τρίτα των ωφελούμενων μηχανικών του νομού δεν έχει αρνητική άποψη τόσο για την Διεύθυνση Πολεοδομίας συνολικά όσο και για το συγκεκριμένο ερώτημα που πραγματεύεται η έρευνα.

Το τρίτο ποσοστό του 31,21% που δηλώνει ότι μάλλον διαφωνεί ή διαφωνεί απολύτως με το ότι η Πολεοδομία της Ν.Α.Χ. είναι μια συνολικά καλά οργανωμένη υπηρεσία, αποτελεί το περιθώριο βελτίωσης που έχει η υπηρεσία για να κερδίσει τους δύσπιστους ωφελούμενους.

⁵² Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης

8.8.2. Εξατομικευμένη προσέγγιση της υπηρεσίας ανάλογα με το θέμα



Γράφημα 8. 18 : Εξατομικευμένη προσέγγιση της υπηρεσίας ανάλογα με το θέμα

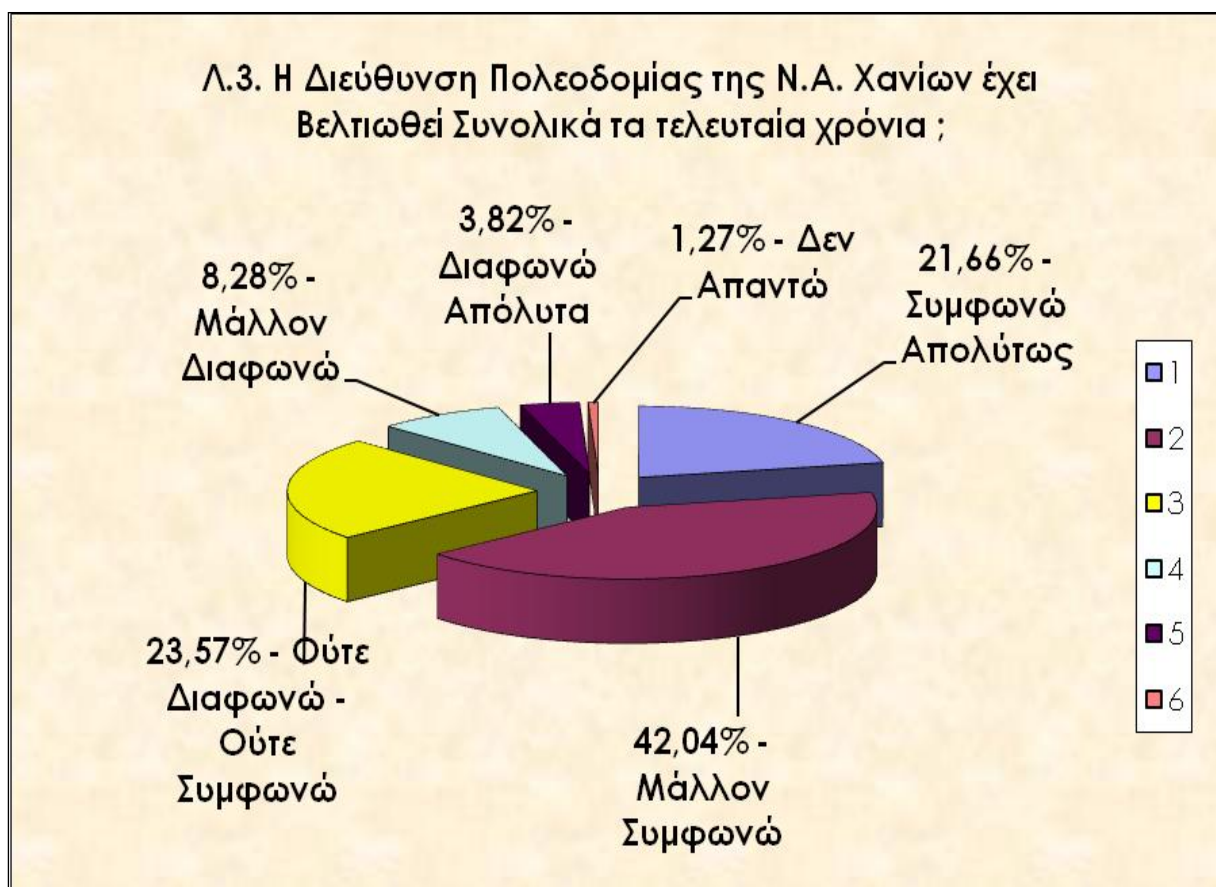
Πολύ δύσκολη ερώτηση και εξαιρετικά «καυτό» θέμα το οποίο κυρίως η ίδια η υπηρεσία ζήτησε να μετρηθεί. Η δυσκολία του έγκειται σε δύο βασικούς άξονες. Ο πρώτος έχει να κάνει με το γεγονός ότι μια υπηρεσία νομοθετικής εντάσεως όπως η Πολεοδομία οφείλει να προσπαθεί να έχει όσο γίνεται λιγότερες διφορούμενες απόψεις και έτσι να επιτύχει ενιαία και συνολική και όχι εξατομικευμένη αντιμετώπιση. Ο δεύτερος άξονας δυσκολίας έχει να κάνει με το γεγονός ότι ο κάθε ωφελούμενος πολύ συχνά και ειδικά όταν υπάρχουν αμφισημίες, θεωρεί το «δίκιο του» πολύ πιο σημαντικό ή λογικό, από εκείνο της υπηρεσίας.

Το ποσοστό της τάξης του 37,58% το οποίο μάλλον συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι η Πολεοδομία της Ν.Α. Χανίων αντιμετωπίζει τον πολίτη εξατομικευμένα, πάντα ανάλογα με το εάν το ίδιο το πρόβλημα επιτρέπει κάτι τέτοιο, είναι κατά την άποψή μας ένα εξαιρετικά ικανοποιητικό ποσοστό που φανερώνει σε μεγάλο βαθμό το ότι η προσπάθεια της υπηρεσίας να γίνει πιο ανθρώπινη αντί υπηρεσιακή, έχει τουλάχιστον πολύ καλές προοπτικές.

Το δεύτερο ποσοστό των ωφελούμενων, της τάξης του 33,76% που δηλώνει αδιάφορο μεταξύ συμφωνίας ή διαφωνίας σχετικά με το παραπάνω ερώτημα οδηγεί στην διατύπωση του συμπεράσματος ότι το 71,34%, δηλαδή αρκετά πάνω από τα δύο τρίτα των ωφελούμενων μηχανικών του νομού δεν έχει αρνητική άποψη τόσο για την Διεύθυνση Πολεοδομίας συνολικά όσο και για το συγκεκριμένο ερώτημα που πραγματεύεται η έρευνα.

Το τρίτο ποσοστό της τάξης του 27,39% δείχνει το περιθώριο βελτίωσης στο σημείο αυτό αν και η υποκειμενικότητα του παραπάνω ερωτήματος το κάνει εξαιρετικά δύσκολο όπως προαναφέραμε. Ο ερωτούμενος θα μπορούσε να έχει μια και μόνη προσωπική περίπτωση στην οποία θεωρεί ότι η υπηρεσία δεν του απάντησε όπως ήθελε και έκτοτε να τη θεωρεί «μηχανή κιμά». Πάντως εξαιρετικά ενθαρρυντικό είναι το ποσοστό του 5,73% που διαφωνεί απολύτως με την υπηρεσία και τον τρόπο προσέγγισης, το σύνηθες ποσοστό αντιδραστικών.

8.8.3. Η Συνολική Βελτίωση της Πολεοδομίας της Ν.Α.Χ. τα τελευταία χρόνια



Γράφημα 8. 19 : Η Συνολική Βελτίωση της Πολεοδομίας της Ν.Α.Χ. τα τελευταία χρόνια

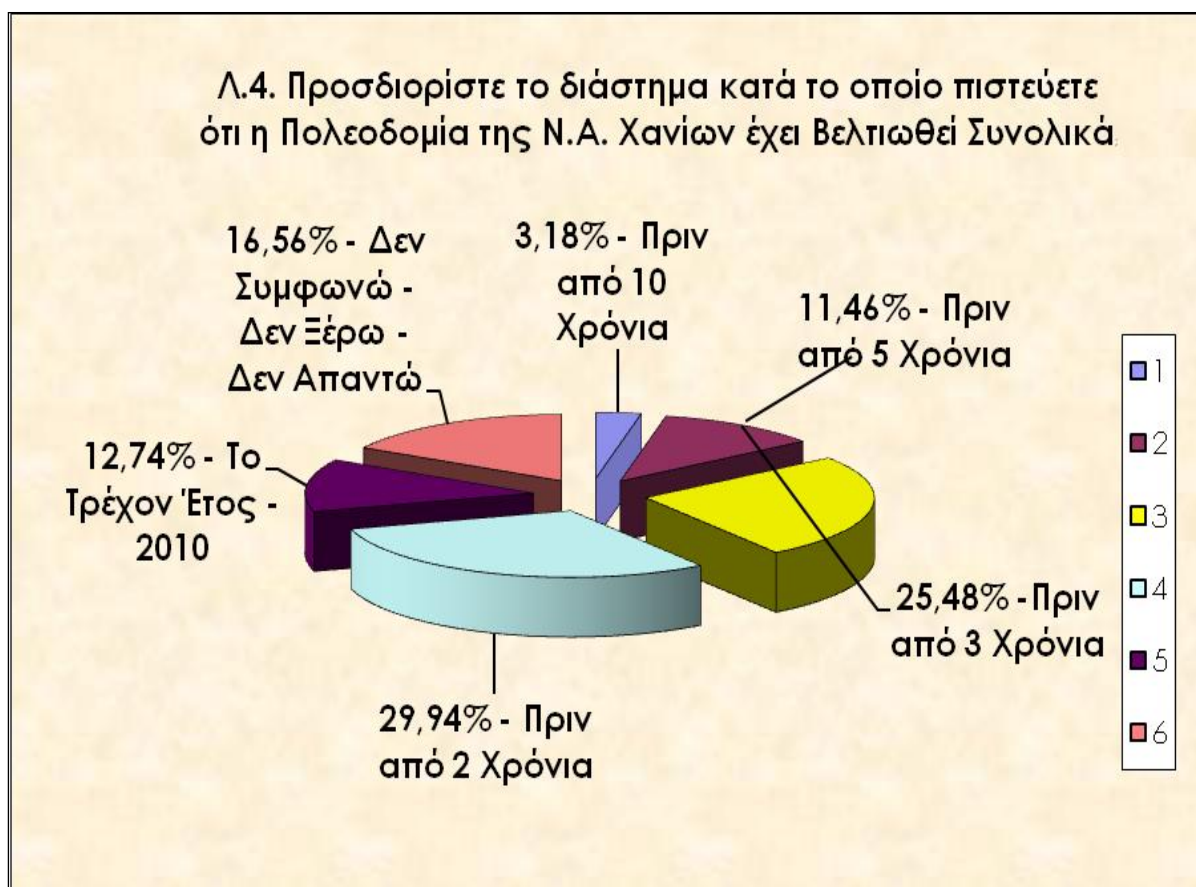
Στη συγκεκριμένη ερώτηση φαίνεται πλέον ξεκάθαρα μια σημαντική συρρίκνωση τόσο της ουδέτερης όσο και της αρνητικής πλευράς, «εις όφελος» της θετικής άποψης για το θέμα που τίθεται. Το 63,70% - σχεδόν τα δύο τρίτα – του δείγματος των ερωτηθέντων μηχανικών μάλλον συμφωνούν ή συμφωνούν απολύτως στο ότι η Διεύθυνση Πολεοδομίας της Ν.Α. Χανίων έχει βελτιωθεί συνολικά ως υπηρεσία τα τελευταία χρόνια. Μάλιστα στο εν λόγω ερώτημα, οι απολύτως συμφωνούντες αποτελούν υψηλότατο ποσοστό της θετικής πλευράς.

Η δεύτερη κατηγορία ερωτώμενων, εκείνων δηλαδή που ούτε συμφωνούν – ούτε διαφωνούν στη φάση διεξαγωγής της έρευνας, φτάνει το ποσοστό του 23,57% και αθροιστικά μαζί με τους ωφελούμενους οι οποίοι δεν απάντησαν, καθιστούν το ποσοστό των μη αρνητικών, σε σχέση με την βελτίωση της λειτουργίας της Πολεοδομίας, στο 87,90%.

Το 12,10% το οποίο μάλλον διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα στο θέμα της βελτίωσης της Πολεοδομίας δεν είναι αμελητέο ποσοστό ούτε μπορεί να αξιολογηθεί ως τέτοιο. Εντούτοις, με δεδομένο το γεγονός ότι το δείγμα συμπεριέλαβε με συστηματικό τρόπο το σύνολο σχεδόν των ωφελούμενων μηχανικών οι οποίοι εξυπηρετούνται από την Πολεοδομία της Ν.Α. Χανίων, είναι βέβαιο ότι ανάμεσα στους εδώ απαντούντες θα βρίσκονται και οι μόνιμα αρνητικοί, γνωστοί και μη εξαιρετέοι συνάδελφοι κάθε υπηρεσίας.

Σε κάθε περίπτωση, το 37,30% που με κάποιο τρόπο δεν συμφωνεί μέχρι στιγμής για τη συνολική βελτίωση της λειτουργίας της Πολεοδομίας της Ν.Α. Χανίων αποτελεί το περιθώριο βελτίωσης της υπηρεσίας στο άμεσο και απώτερο μέλλον, ενώ το υπόλοιπο 63,70% το οποίο είναι θετικό, συνιστά δικαίωση στο θέμα της θετικής απόδοσης των διαρθρωτικών αλλαγών στην υπηρεσία και ικανοποίηση των ωφελούμενων σε μεγάλο βαθμό.

8.8.4. Χρονικός προσδιορισμός βελτίωσης της Πολεοδομίας της Ν.Α.Χ. τα τελευταία χρόνια



Γράφημα 8. 20 : Χρονικός προσδιορισμός βελτίωσης της Πολεοδομίας της Ν.Α.Χ. τα τελευταία χρόνια

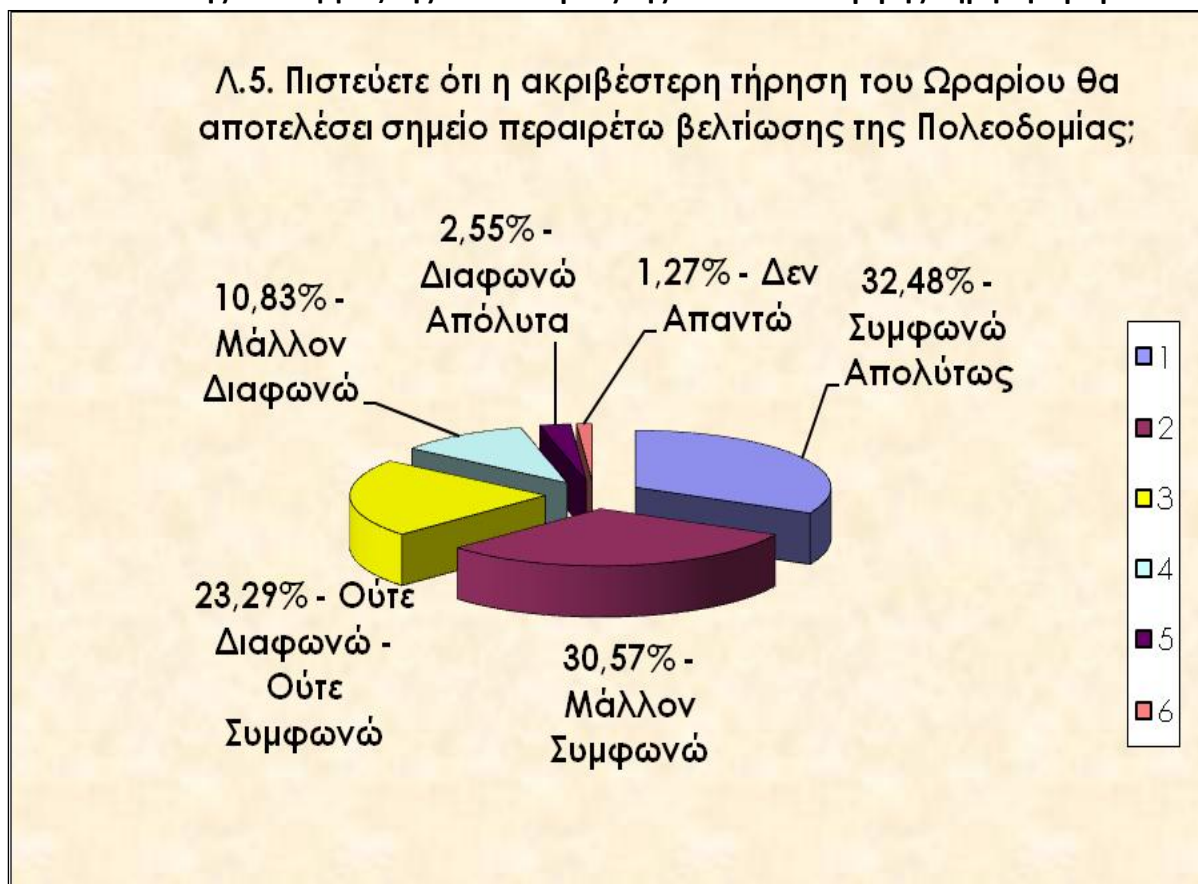
Το σκεπτικό του θέματος που τίθεται εδώ θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως ένα «περιφερειακό» ερώτημα της διδακτορικής διατριβής πριν από τα δύο βασικά που έχουν τεθεί και θα ασχοληθούμε με αυτά αμέσως μετά. Συγκεκριμένα, θέλουμε να δούμε που προσδιορίζουν χρονικά την βελτίωση στην λειτουργία της Πολεοδομίας εκείνοι οι ερωτούμενοι οι οποίοι είχαν θετική άποψη ως προς αυτό. Ουσιαστικά, θέλουμε να δούμε αν αυτός ο χρονικός προσδιορισμός σχετίζεται με την εφαρμογή των μέτρων της υπηρεσιακής αναδιάρθρωσης και εφαρμογής των εργαλείων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Όπως φαίνεται από τις απαντήσεις των μηχανικών, το 25,48% θεωρεί ότι η βελτίωση προσδιορίζεται χρονικά κατά την άποψή τους μέσα στην τριετία 2008-2010, ενώ 29,94% και 12,74% στην τελευταία διετία και το 2010 αντίστοιχα, τρέχον έτος όταν διεξήχθη η έρευνα ικανοποίησης όπως έχει άλλωστε προαναφερθεί. Έτσι, συνολικά το 68,16% υποστηρίζει ότι η βελτίωση λειτουργίας της Πολεοδομίας της Ν.Α.Χ. έχει συντελεσθεί την τελευταία τριετία.

Από τα παραπάνω δεδομένα μπορεί να εξαχθεί με βεβαιότητα ότι το χρονικό διάστημα στο οποίο προσδιορίζεται η βελτίωση στη λειτουργία της υπηρεσίας είναι το ίδιο με το χρονικό διάστημα στο οποίο εφαρμόστηκαν στην υπηρεσία οι καινοτομικές εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Έτσι, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η βελτίωση της λειτουργίας της Διεύθυνσης Πολεοδομίας της Ν.Α. Χανίων φαίνονται θετικά συσχετισμένες.

Είναι βέβαιο πάντως ότι το εν λόγω ερώτημα δε μπορεί να αποτελεί θέσφατο και ότι η βελτίωση της υπηρεσίας μπορεί να συμπίπτει χρονικά με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε αυτή, εντούτοις, θα μπορούσε να μην προέρχεται μόνο από αυτήν αλλά και κάποιον άλλο λόγο ή αιτία. Έτσι, θα πρέπει να περιμένουμε και τις επόμενες ερωτήσεις με σκοπό να δούμε το αν, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι επακριβώς ο λόγος βελτίωσης.

8.8.5. Βελτίωσης Λειτουργίας της Πολεοδομίας της Ν.Α.Χ. και Ακριβής Τήρηση Ωραρίου



Γράφημα 8. 21 : Βελτίωσης Λειτουργίας της Πολεοδομίας της Ν.Α.Χ. και Ακριβής Τήρηση Ωραρίου

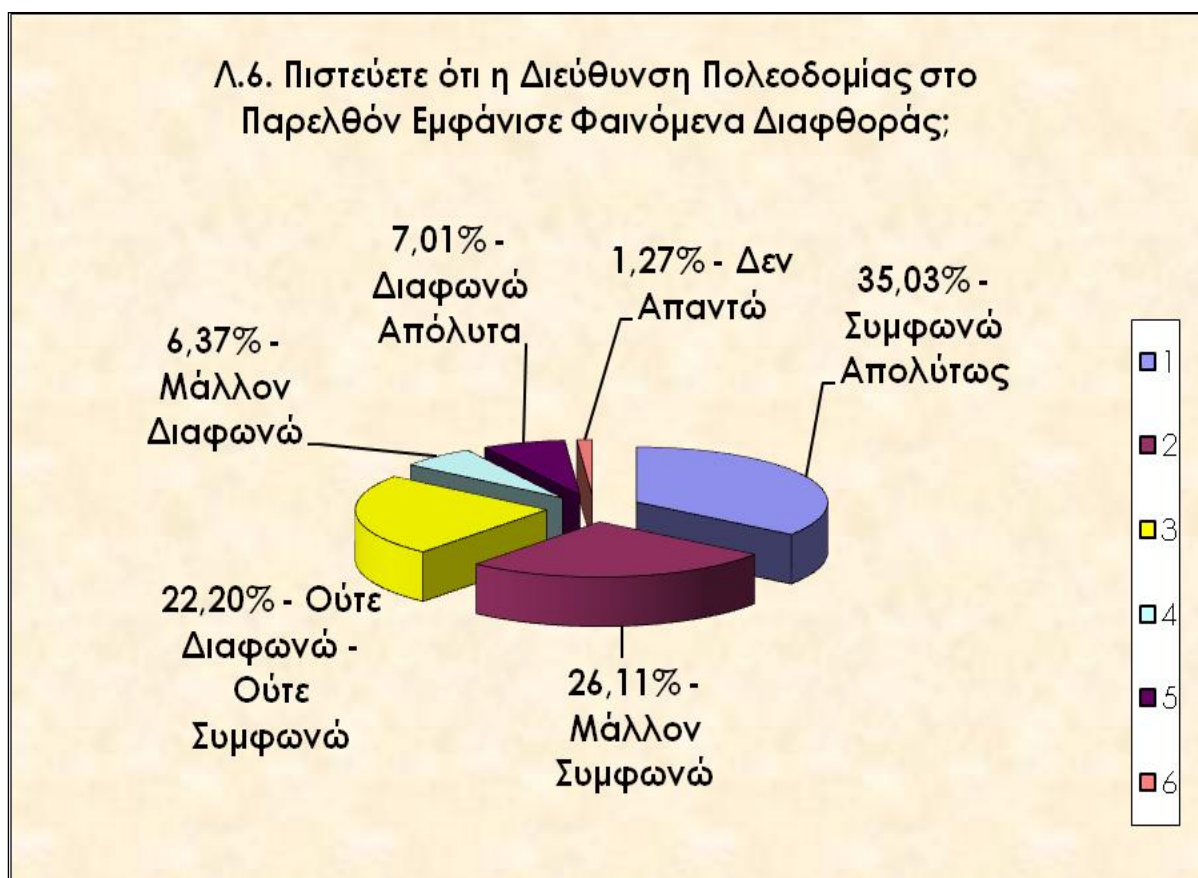
Αποτέλεσε ένα ερώτημα το οποίο κατ' αρχήν θα μπορούσε εύλογα να χαρακτηριστεί ότι είναι έξω από τις επιδιώξεις της διδακτορικής διατριβής. Πραγματικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δείχνει να ασυσχέτιστη με την ακριβή τήρηση του ωραρίου, όχι όμως και με την βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού των ωφελομένων μηχανικών της Πολεοδομίας.

Το ερώτημα αποτέλεσε αίτημα της ίδιας της υπηρεσίας και φυσικά τόσο ο επιβλέπων καθηγητής όσο και ο μελετητής δεν είχαν καμία αντίρρηση ως προς αυτό. Εξάλλου και από την πλευρά της υπηρεσίας υπήρξε μια εξαιρετική εξωστρέφεια ως προς την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η οποία είναι δύσκολο να συναντηθεί σε άλλες υπηρεσίες. Η Διεύθυνση Πολεοδομίας, αμφισβήτησε έντονα το γεγονός ότι μια ακριβής τήρηση του ωραρίου θα βελτίωνε την ικανοποίηση των μηχανικών, αφού η ένταση η οποία συσσωρεύεται με την επαφή με το κοινό είναι τόσο έντονη που οι ωφελούμενοι δεν θα είχαν αντίρρηση για μια πιο χαλαρή εφαρμογή του ωραρίου όπως άλλωστε γινόταν πάντοτε.

Ανεξάρτητα πάντως από το εάν η ακριβέστερη τήρηση του ωραρίου στην υπηρεσία έχει σχέση με τα ερωτήματα της διατριβής, η απάντηση που δόθηκε από τους ερωτούμενους προφανώς θα απογοήτευσε την υπηρεσία. Για πρώτη φορά – θα το συναντήσουμε και στη συνέχεια – οι «απόλυτα σύμφωνοι» είναι περισσότεροι από τους «μάλλον σύμφωνους» και όλοι μαζί συνθέτουν ένα ποσοστό της τάξης του 63,05% το οποίο θεωρεί ότι η ακριβής τήρηση του ωραρίου θα βελτιώσει περαιτέρω την λειτουργία της Διεύθυνσης Πολεοδομίας.

Όπως φαίνεται, στο ερώτημα εάν η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αρκετή από μόνη της για να δημιουργήσει την τέλεια υπηρεσία, η απάντηση είναι όχι. Οι συμβατικές αρετές όπως η ακρίβεια, η τυπικότητα, η διάθεση για ανθρώπινη εξυπηρέτηση θα είναι πάντα απαραίτητες φυσικά σε συνδυασμό με την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών.

8.8.6. Πολεοδομία της Ν.Α.Χ. και Εμφάνιση Φαινομένων Διαφθοράς κατά το Παρελθόν



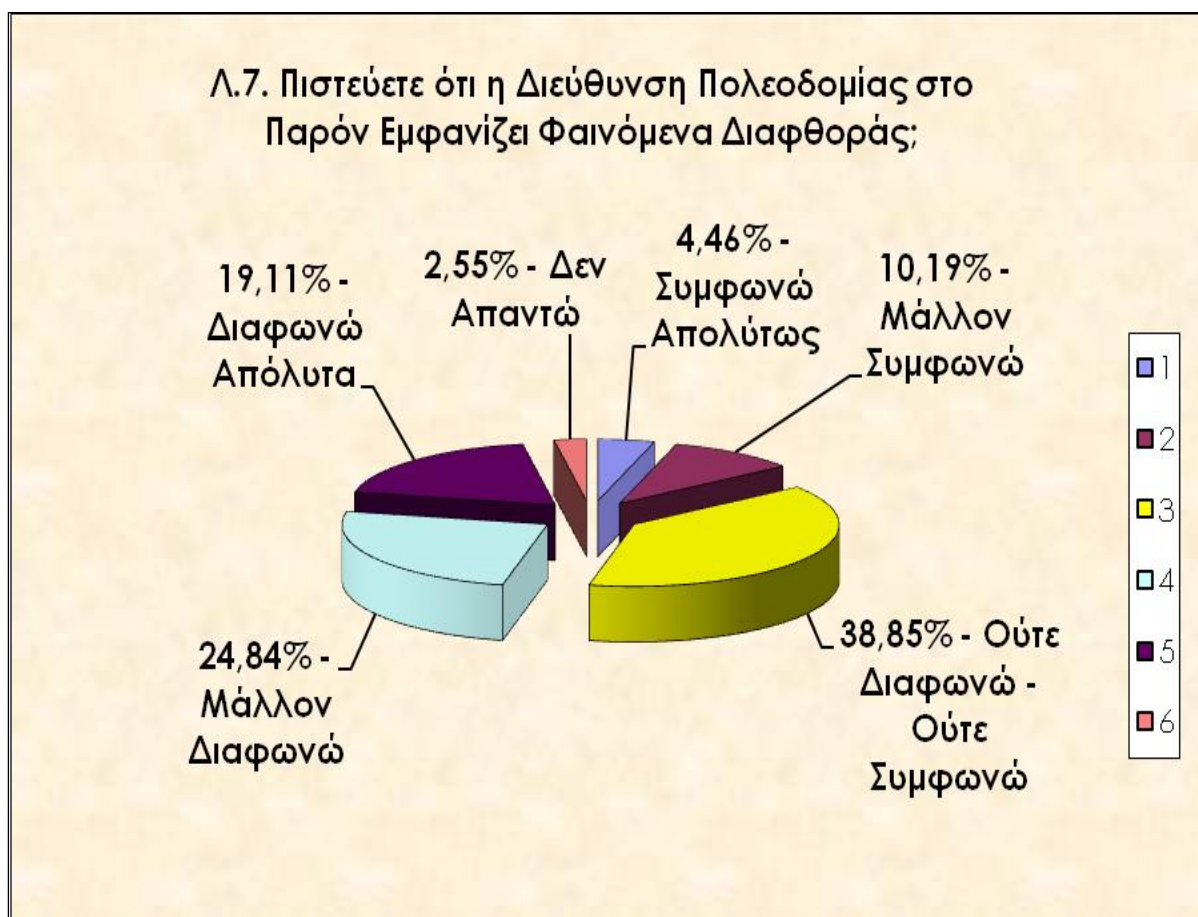
Γράφημα 8. 22 : Πολεοδομία της Ν.Α.Χ. και Εμφάνιση Φαινομένων Διαφθοράς κατά το Παρελθόν

Είναι δεύτερη φορά κατά την οποία οι ερωτώμενοι οι οποίοι «συμφωνούν απόλυτα» με την εμφάνιση φαινομένων διαφθοράς στο παρελθόν της Διεύθυνσης Πολεοδομίας είναι πολύ περισσότεροι από εκείνους που «μάλλον συμφωνούν». Τα δυο υποσύνολα μαζί συνθέτουν ένα ποσοστό της τάξης του 61,14% ποσοστό το οποίο δεν αφήνει αμφιβολία για την άποψη και γνώση των μηχανικών σε σχέση με το «ένοχο παρελθόν» της Πολεοδομικής υπηρεσίας της Ν.Α. Χανίων. Δεδομένο εδώ θα πρέπει να θεωρήσουμε ότι το ποσοστό του 22,20% που δηλώνει αδιάφορο ως προς αυτό επιλέγοντας «ούτε συμφωνώ – ούτε διαφωνώ», αποτελείται από μηχανικούς οι οποίοι περισσότερο θέλουν να μην πάρουν θέση παρά δε γνώριζαν τι γινόταν. Πολλοί είπαν ανεπίσημα στην Γραμματεία ότι φοβήθηκαν το ερώτημα πράγμα που δεν είναι περίεργο ακόμα και σε ανώνυμα ερωτηματολόγια. Πολλές φορές ο κόσμος θεωρεί ότι είναι ταμπού να μιλήσει για διαφθορά, ακόμα και αν είναι κοινό μυστικό.

Το συνολικό ποσοστό του 13,38% που μάλλον διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα με το ότι η Πολεοδομία εμφάνισε φαινόμενα διαφθοράς στο παρελθόν έχει ενδιαφέρον. Προέρχεται είτε από απόλυτα τυπικούς μηχανικούς, ο τρόπος εργασίας των οποίων δεν άφηνε περιθώρια διαφθοράς, είτε από μηχανικούς οι οποίοι είχαν πολύ μικρό κύκλο εργασιών με τον υπηρεσία, είτε από ανθρώπους οι οποίοι εκ συνειδήσεως δεν επρόκειτο να συμφωνήσουν ποτέ με τέτοιες μεθοδεύσεις, είτε από ημέτερους οι οποίοι αντιλήφθηκαν το ερώτημα ως κατηγορία και προσπάθησαν με την απάντησή τους να προστατεύσουν παλαιές ηγεσίες της υπηρεσίας. Σε κάθε περίπτωση, σε σύνολο, είναι χαρακτηριστικά λίγοι.

Στην πραγματικότητα, δυστυχώς το ερώτημα αυτό αποτελεί μια μέτρηση αξιοπιστίας του δημόσιου τομέα και στο παρόν. Σε μια παρόμοια έρευνα και σε άλλες υπηρεσίες με ροπή στην διαφθορά, οι απαντήσεις θα ήταν λίγο πολύ οι ίδιες. Η υπόθεση αυτή δεν είναι αυθαίρετη, αλλά αποτελεί το αποτέλεσμα κάποιων μετρήσεων, μη σχετικών με τη διατριβή.

8.8.7. Πολεοδομία της Ν.Α.Χ. και Εμφάνιση Φαινομένων Διαφθοράς κατά το Παρόν



Γράφημα 8. 23 : .Πολεοδομία της Ν.Α.Χ. και Εμφάνιση Φαινομένων Διαφθοράς κατά το Παρόν

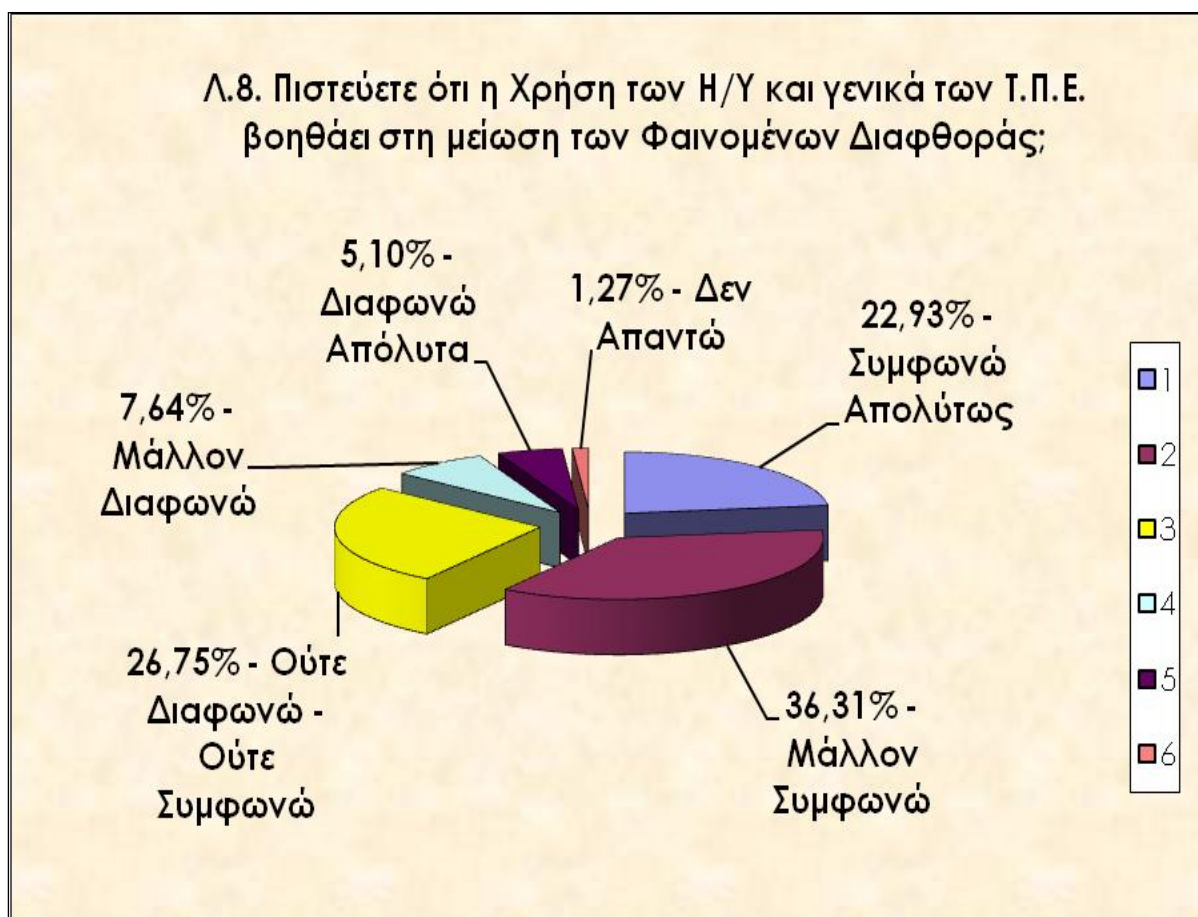
Σε πρώτη φάση παρατηρούμε ότι τα ποσοστά όσων πιστεύουν ότι τα φαινόμενα διαφθοράς συνεχίζουν να υφίστανται και στο παρόν στην Πολεοδομία, είναι σχεδόν ίσα με τα ποσοστά εκείνων που στο προηγούμενο ερώτημα πίστευαν ότι στο παρελθόν δεν υπήρχαν στην υπηρεσία. Θα μπορούσε κανείς να υποστηρίξει ότι και πάλι είναι ένα μικρό σχετικά ποσοστό που δε μπορεί να αγνοηθεί, εντούτοις αποτελείται από τους μόνιμα διαφωνούντες.

Εκείνο που είναι εξαιρετικά σημαντικό είναι ότι όπως φαίνεται στα παραπάνω αποτελέσματα, το ποσοστό εκείνων που «μάλλον διαφωνούν» ή «διαφωνούν απόλυτα» με την ύπαρξη φαινομένων διαφθοράς φτάνει στο 43,95% και μάλιστα με σχετική ισορροπία μεταξύ των δύο ομάδων. Έτσι, περίπου οι μισοί ωφελούμενοι μηχανικοί της Πολεοδομίας της Ν.Α. Χανίων, δηλώνουν ότι δεν υφίστανται πλέον φαινόμενα διαφθοράς στην υπηρεσία.

Εκείνο που δείχνει την προοπτικής της υπηρεσίας είναι το επίσης πολύ μεγάλο ποσοστό εκείνων που «ούτε συμφωνούν – ούτε διαφωνούν» με το ερώτημα της ύπαρξης φαινομένων διαφθοράς στο παρόν, που φτάνει στο 38,85%. Μαζί με τους διαφωνούντες δίνουν ένα ποσοστό της τάξης του 82,80% που δεν είναι αρνητικοί και αυτό αποπνέει μια μορφή εξυγίανσης. Σχεδόν το ίδιο συνολικό ποσοστό οι οποίοι δεν ήταν αρνητικοί με την διαπίστωση φαινομένων διαφθοράς στο παρελθόν. Στο μέλλον η προσπάθεια από την πλευρά της υπηρεσίας θα πρέπει να έχει συνέχεια και συνέπεια, «μεταφέροντας» ένα μεγάλο τμήμα του δείγματος αυτών που δεν παίρνουν θέση, στο τμήμα των διαφωνούντων.

Τα δύο ερωτήματα για εμφάνιση φαινομένων διαφθοράς στο παρελθόν και στο παρόν έχουν συμμετρικά αρνητικά αποτελέσματα για το παρελθόν και θετικότατα για το παρόν και αυτό αποτελεί μια ακόμα δικαίωση της έρευνας, προετοιμάζοντάς μας για τα επόμενα ερωτήματα τα οποία, ασχολούνται επακριβώς με τα θέματα που έθεσε εξ' αρχής η διατριβή.

8.8.8. Χρήση των Η/Υ και των Τ.Π.Ε. και συμβολή στη μείωση των Φαινομένων Διαφθοράς



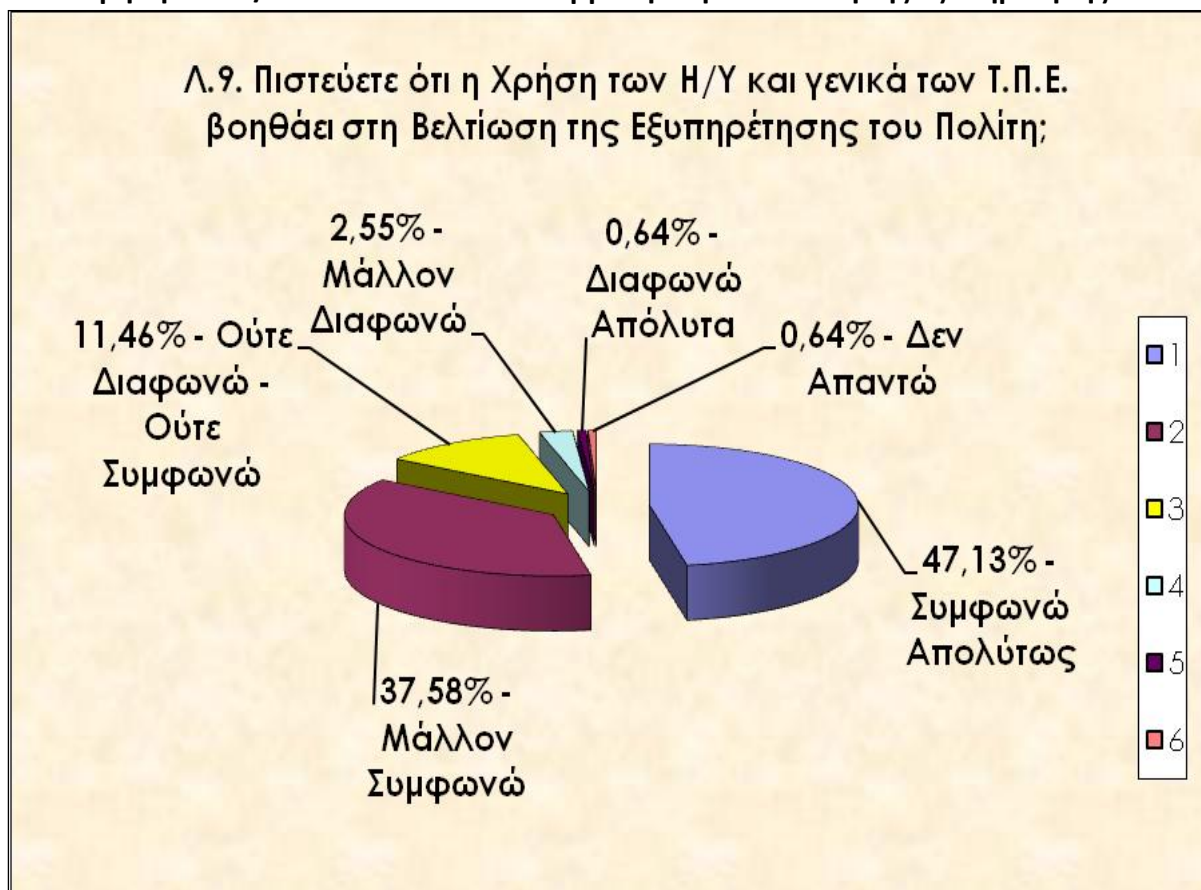
Γράφημα 8. 24 : Χρήση των Η/Υ και των Τ.Π.Ε. και συμβολή στη μείωση των Φαινομένων Διαφθοράς

Εδώ τίθεται προς τους ερωτώμενους μηχανικούς, το πρώτο βασικό ερώτημα της διδακτορικής διατριβής, δηλαδή εάν η χρήση των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών βοηθά στην μείωση των φαινομένων διαφθοράς. Ο λόγος που δεν χρησιμοποιήθηκε ο όρος «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» είναι προφανής και δεν θα θέλαμε σε αυτή τη φάση σε καμία περίπτωση να μπερδέψουμε ανθρώπους οι οποίοι σε ένα ποσοστό δεν έχουν οι ίδιοι σχέση με τις Τ.Π.Ε. Αντίθετα προτιμήσαμε να μιλήσουμε στη δική τους γλώσσα για να πάρουμε τα σωστά αποτελέσματα.

Περίπου το 60,00% των μηχανικών που συναλλάσσονται με την Πολεοδομία της Ν.Α. Χανίων δηλώνουν μάλλον σύμφωνοι ή απόλυτα σύμφωνοι με την θέση ότι η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βοηθάει στην μείωση ή και την εξαφάνιση των φαινομένων διαφθοράς. Μαζί με το ποσοστό εκείνων που «ούτε συμφωνούν – ούτε διαφωνούν» ή «δεν απάντησαν» οι μη αρνητικοί στην υιοθέτηση των εργαλείων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι κάτω από το 13,0%, το σύνθετο ποσοστό των «τεχνολογικά φοβικών».

Το 30% των συναλλασσομένων μηχανικών δηλώνουν ηλικία πάνω των 45 ετών πράγμα που σημαίνει ότι αρκετοί από αυτούς μικρή ή ελάχιστη σχέση έχουν με τις τεχνολογίες της Τ.Π.Ε. Για να ανταπεξέλθουν στην μηχανογραφική ένταση της δουλειάς τους, είτε μαθαίνουν οι ίδιοι, είτε αναθέτουν σε άλλους στο γραφείο τους αυτές τις αρμοδιότητες. Εντούτοις, παρότι αντιλαμβάνονται τη σημασία των ΤΠΕ αυτό δεν είναι αρκετό για να αντιληφθούν άμεσα και τη συμβολή τους στη μείωση της διαφθοράς. Το πρώτο ερώτημα της διατριβής απαντήθηκε θετικά από την πλευρά των ωφελούμενων της έρευνας. Η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών και η κατά συνέπεια υιοθέτηση των εργαλείων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης λειτουργεί μειωτικά στα φαινόμενα διαφθοράς.

8.8.9. Χρήση των Η/Υ και των Τ.Π.Ε. και συμβολή στην Βελτίωση της Εξυπηρέτησης



Γράφημα 8. 25 : Χρήση των Η/Υ και των Τ.Π.Ε. και συμβολή στην Βελτίωση της Εξυπηρέτησης

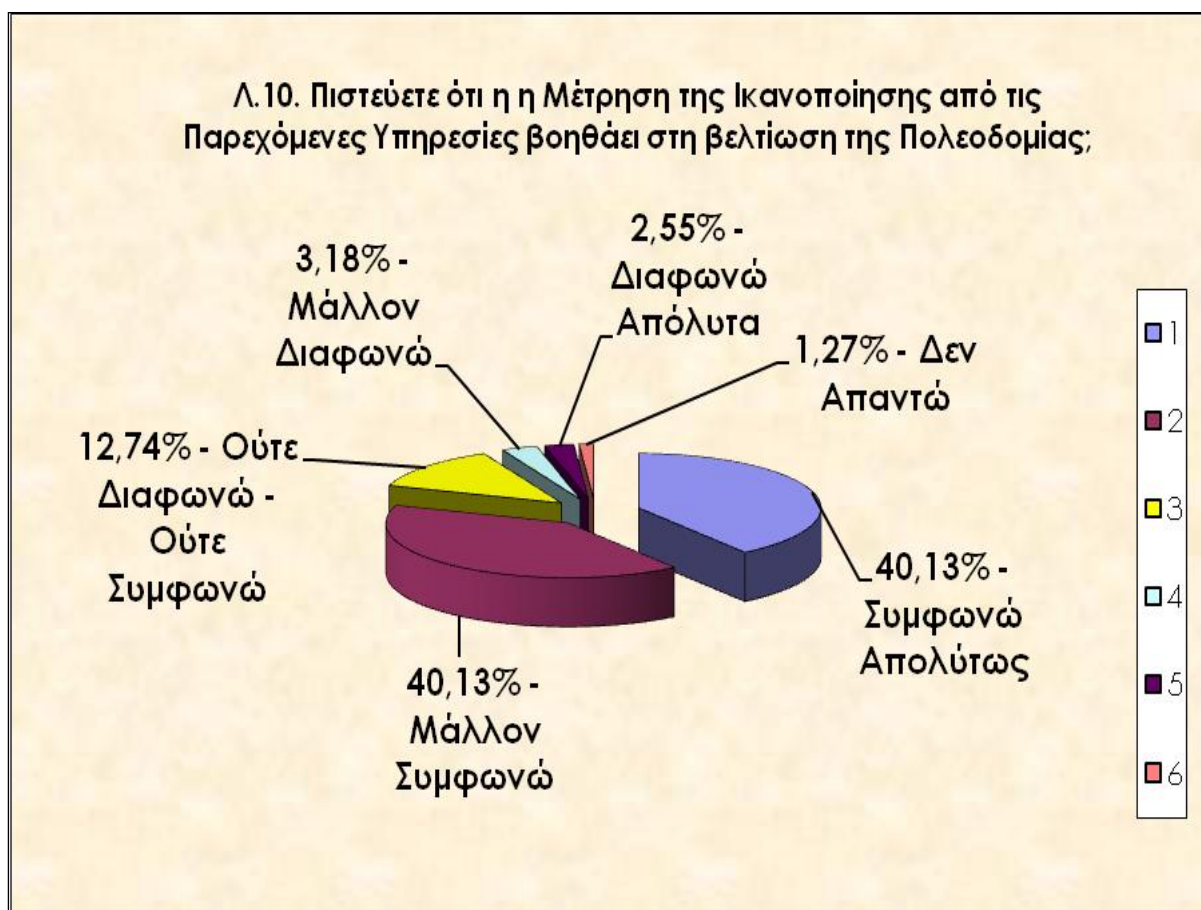
Εδώ τίθεται προς τους ερωτώμενους μηχανικούς που συναλλάσσονται με την Πολεοδομία της Ν.Α. Χανίων, το δεύτερο βασικό ερώτημα της διδακτορικής διατριβής, εάν δηλαδή η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών εκτός από την μείωση των φαινομένων διαφθοράς συμμετέχουν παράλληλα στην βελτίωση εξυπηρέτησης του πελάτη.

Τα αποτελέσματα είναι ακόμα πιο ξεκάθαρα θετικά από ότι στο προηγούμενο ερώτημα και η εξήγηση είναι απλή. Ακόμα κι αν δεν μπορεί κάποιος να αντιληφθεί τη συμβολή των Τ.Π.Ε. στην μείωση της διαφοράς, μπορεί εύκολα να αντιληφθεί την βελτίωση στην ποιότητα εξυπηρέτησης. Ακόμα και το «κλασσικό» στην έρευνα 1,27% που δήλωνε «δεν ξέρω – δεν απαντώ» εδώ μειώθηκε στη μέση, ενώ οι μάλλον και οι απόλυτα διαφωνούντες ίσα που φτάνουν το 3,83% ένα ποσοστό που σε απόλυτα νούμερα αριθμεί σε 4-5 από τους συναλλασσόμενους μηχανικούς. Αντιλαμβανόμαστε ότι η κάθε είδους άρνηση έχει καμφθεί.

Το 84,71% των ερωτηθέντων οι οποίοι μάλλον συμφώνησαν ή συμφώνησαν απόλυτα με την βελτίωση της εξυπηρέτησης στην Πολεοδομία με την χρήση των Η/Υ και των Τ.Π.Ε. αποτελούν το πιο μεγάλο ποσοστό της έρευνας προς την θετική κατεύθυνση. Μαζί με το 11,46% των τεχνοφοβικών που δεν είναι εντούτοις αρνητικοί στο ερώτημα δίνουν ένα ποσοστό της τάξης του 96,17% που σημαίνει ξεκάθαρα ότι όσο υιοθετούνται οι εν λόγω τεχνολογίες και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τόσο η εξυπηρέτηση του κοινού θα βελτιώνεται.

Το δεύτερο αυτό ερώτημα της διδακτορικής διατριβής επίσης απαντήθηκε με emphaticό τρόπο όσον αφορά την Διεύθυνση Πολεοδομίας της Ν.Α. Χανίων. Η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών και η υιοθέτηση των εργαλείων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνει το επίπεδο της ικανοποίησης των χρηστών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, παράλληλα με τη μείωση ή εξάλειψη των φαινομένων διαφθοράς στην υπηρεσία.

8.8.10. Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη για τις Παρεχόμενες Υπηρεσίες και Βελτίωση



Γράφημα 8. 26 : Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη για τις Παρεχόμενες Υπηρεσίες και Βελτίωση

Το τελευταίο αυτό ερώτημα αφορά το ίδιο το «εργαλείο» της μέτρησης της ικανοποίησης των ωφελομένων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Διεύθυνσης Πολεοδομίας της Ν.Α. Χανίων. Η ερώτηση αφορά στο εάν η με κάθε τρόπο μέτρηση της ικανοποίησης μπορεί να βοηθήσει στο μέλλον στη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους ωφελομένους. Απόλυτη ισοροπία ανάμεσα στους μάλλον και τους απόλυτα συμφωνούντες του δείγματος και ένα συνολικό ποσοστό της τάξης του 80,26% είναι μια απόλυτα ξεκάθαρη απάντηση ότι η μέτρηση της ικανοποίησης είναι ένας τρόπος βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών. Έχουμε αναφέρει ξανά και σε προηγούμενη αναφορά μας για την διοίκηση μέσω στόχων την ρήση ότι «όποιος δεν θέτει στόχους, έχει την αυταπάτη ότι πάντα πηγαίνει καλά». Έτσι το παράδειγμα της Πολεοδομίας της Ν.Α. Χανίων που χωρίς καμία εσωστρέφεια δέχθηκε τη μέτρηση του επιπέδου ικανοποίησης των ωφελομένων μηχανικών, θα πρέπει να αποτελέσει παράδειγμα προς μίμηση και από άλλες ανάλογες υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, ειδικά αν εξυπηρετούν κοινό ή χρεώνονται υψηλά ποσοστά φαινομένων διαφθοράς. Το ποσοστό του 12,74% που δηλώνει «ούτε συμφωνία – ούτε διαφωνία» με την συμβολή της μέτρησης της ικανοποίησης στην βελτίωση της εξυπηρέτησης των συναλλασσομένων μπορεί να εξηγηθεί από τις ηλικιακές διαστρωματώσεις οι οποίες αφορούν και το περίπου 5,00% που δηλώνουν ότι μάλλον διαφωνούν ή διαφωνούν απόλυτα με τη μέτρηση της ικανοποίησης των μηχανικών. Μηχανικοί και οι ίδιοι, συχνά θα είναι παραπονούμενοι για αρκετά δρώμενα της υπηρεσίας μέσα στην οποία περνάνε ένα μεγάλο τμήμα του επαγγελματικού τους χρόνου, δε θέλουν την αξιολόγηση των παρεχομένων υπηρεσιών τους! Παρότι δεν τέθηκε ως ερώτημα από την διδακτορική διατριβή, απαντήθηκε. Η μέτρηση της ικανοποίησης βοηθάει στην βελτίωση της υπηρεσίας και κατά συνέπεια, της εξυπηρέτησης.

8.9. Επίλογος της Διατριβής

Ολοκληρώνοντας την παρούσα διδακτορική διατριβή θα ευχηθούμε εκείνο το οποίο μας απασχόλησε από την πρώτη αράδα της χαρακτηρίζοντας την ίδια στιγμή και το «όραμά» της.

Να αποτελέσει δηλαδή, ένα «εργαλείο» εφαρμογής που οδηγεί από την θεωρία στην πράξη και το οποίο εξ' αρχής επιχείρησε να συνδέσει αποτελεσματικά τα ερευνητικά δεδομένα και τις επιστημονικές μεθόδους αλλά και την ίδια την υπηρεσία εφαρμογής την Πολεοδομία και το ανθρώπινο δυναμικό της, σε συνδυασμό με μια κοινή βούληση τόσο της πολιτικής όσο και της υπηρεσιακής ηγεσίας. Συνδυάζοντας όλα αυτά τα δεδομένα, ελπίζουμε ότι η έρευνα, πέρα από την δέσμη των ενεργειών τις οποίες πρότεινε και εφάρμοσε στην Διεύθυνση Πολεοδομίας & Π.Ε. της Π.Ε. Χανίων με εξαιρετική επιτυχία, θα αποτελέσει την απαρχή για ανάλογες έρευνες ή εφαρμογές στο επίπεδο της Ελληνικής δημόσιας διοίκησης.

Κι έτσι, κλείνοντας αυτό το «κεφάλαιο» θα ευχηθούμε και για το «επόμενο βήμα» που θα είναι η συνέχιση, βελτίωση και εξειδίκευση των συμπερασμάτων της έρευνας από άλλα ερευνητικά ιδρύματα και άλλους ερευνητές, αλλά και η συμμετοχή της σε μια σειρά επιστημονικών δημοσιεύσεων με σκοπό να αναλυθούν και σε άλλα, διαφορετικά και καινοτόμα επίπεδα οι θετικές επιπτώσεις από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με σκοπό την δημιουργία, μιας κοινωνίας πληροφοριών και εξυπηρέτησης.

Η διδακτορική διατριβή έθεσε εντός του τίτλου της, τα ερευνητικά ερωτήματα τα οποία πραγματεύτηκε, εάν «*Η θεσμοθετημένη ή μη εφαρμογή των εργαλείων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μπορεί να συμβάλλει αποτελεσματικά και αν ναι σε ποιο βαθμό, στην καταπολέμηση ή ακόμα και την εξάλειψη της διαφθοράς στη Δημόσια Διοίκηση και επίσης, εάν η εφαρμογή αυτής της καινοτομικής μορφής διακυβέρνησης, μπορεί παράλληλα να βελτιώσει την ποιότητα των Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, προς τον Πολίτη–Πελάτη*».

Τα αποτελέσματα της έρευνας ήταν εξαιρετικά θετικά ως προς τα προαναφερθέντα ερωτήματα, αποδεικνύοντας emphaticά ότι με παράλληλο τρόπο, η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών και η εφαρμογή των «εργαλείων» της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα μειώνει τα φαινόμενα διαφθοράς αλλά και θα βελτιώνει το επίπεδο της εξυπηρέτησης των ωφελομένων τόσο σε επίπεδο Πολεοδομιών όσο και εν γένει στο Δημόσιο.

Έτσι, η προαναφερθείσα ευχή και προσδοκία μας οριοθετείται στην παραίνεση προς την Ελληνική Πολιτεία, η οποία οφείλει και πρέπει να συνεχίζει να ενισχύει και να ενθαρρύνει με όποιο τρόπο μπορεί και θεωρεί σκόπιμο, λαμβάνοντας υπόψη της τις αντίστοιχες καλές πρακτικές πλήθους άλλων χωρών, την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσπαθώντας συνεχώς για μια «*Καλύτερη δημόσια διοίκηση δια μέσου της καλύτερης χρήσης των πληροφοριών, του προσωπικού, των διαδικασιών και της τεχνολογίας*» όπως την οραματίσθηκε τόσο η Ευρωπαϊκή Ένωση στη Λισσαβώνα όσο και οι Ηνωμένες Πολιτείες.

Βιβλιογραφία

Α. Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

Abie, H., Bing, J., Blobel, B., Delgado, J., Foyn, B., Karnouskos, S., Pharow, P., Pitkänen, O., & Tzovaras, D., (2008). "The Need for a Digital Rights Management Framework for the Next Generation of E-Government Services".

Akman, B., Yazicib, A., Mishraa, A., & Arifoglu, A., (2005). "E-Government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens". *Government Information Quarterly*, 22(2): 239-257.

Al-adawi, Z., Yousafzai, S., & Pallister, J., (2005). "Conceptual Model of Citizen Adoption of E-Government". *The Second International Conference on Innovations in Information Technology (IIT'05)*.

Andersen, B., T., (2009). "E-Government as an anti-corruption strategy". *Information Economics and Policy*, 21: 201–210.

Andersen, K. V. and Henriksen, H. Z., (2006). "E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model". *Government Information Quarterly*, 23: 236–248.

Angelopoulos, S., Kitsios F. & Moustakis, V. (2012). Transformation of Management in the Public Sector: Exploring the Strategic Frameworks for E-Government. In: Papadopoulos, Th. and Kanellis P., (editors). *Public Sector Reform Using Information Technologies: Transforming Policy into Practice*. Hershey, PA: IGI Global (p.p. 44 - 58).

Anthopoulos, G. L., Siozos, P., and Tsoukalas A. I., (2004). "Applying Participatory Design and Collaboration in Digital Public Services for discovering and re-designing e-Government services". *In the book of Abstracts of the M. Dertouzos Awards competition finalists. 14th World Congress on Information Technology (WCIT 2004), Athens, Greece, May 18-21, 2004*.

Basu, S., (2004). "E-Government and Developing Countries: An Overview". *Technology*, 18(1): 109–132.

Batty, M., (2001). "Intelligent Cities: The Computer, The City, and The Planner". *Centre for Advanced Spatial Analysis (CASA)*, University College London.

Baumgarten, J., and Chui, M., (2009). "E-Government 2.0".

Belanger, F., and Carter, L., (2008). "Trust and risk in e-government adoption". *Journal of Strategic Information Systems*, 17: 165–176.

Bertot, C. J., Jaeger, T. P., & Grimes, M. J., (2010). "Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies". *Government Information Quarterly*, 27: 264–271.

Bhatnagar, S., (2002). "E-government: Lessons from Implementation in Developing Countries". *Regional Development Dialogue*, Volume 24, UNCRD, Autumn 2002 Issue.

Bhatnagar, S., (2003). "E-government and access to information". *Global Corruption Report*. (p.p. 23 – 32). Διαθέσιμο από: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN008435.pdf>

Bhatnagar, S., (2003). "Transparency and Corruption: Does E-Government Help?". *Draft Paper prepared for the compilation of CHRI 2003 Report OPEN SESAME: looking for the Right to Information in the Commonwealth, Commonwealth Human Rights Initiative.*

Bhatnagar, S., (2008). "Enabling E-Government in Developing Countries: From Vision to Implementation". *Presentation for the World Bank.*

Burn, J. and Robins G., (2003). "Moving towards e-government. A case study of organizational change processes". *Logistics Information Management*, 16(1):25-35.

Caldow, J., (1999). "Director, Institute for Electronic Government, IBM Corporation", July 1999.

Carter, L., and Bélanger, F., (2003). "The Influence of Perceived Characteristics of Innovating on e-Government Adoption". *Electronic Journal of e-Government*. 2(1):11-20.

Carter, L. and Bélanger, F., (2005). "The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors". *Information Systems Journal*, 15:5–25.

Centeno, C., van Bavel, R., & Burgelman, J. C., (2005). "A Prospective View of e-Government in the European Union". *The Electronic Journal of e-Government*, 3(2):59-66.

Chadwick, A. and May, C., (2003). "Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: "e-Government" in the United States, Britain, and the European Union". *Governance. An International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, 16(2):271–300.

Chen, N. Y., Chen, M. H., Huang, W., & Ching, H.R. K., (2006). "E-Government Strategies in Developed and Developing Countries: An Implementation Framework and Case Study". *Journal of Global Information Management*, 14(1):23-46.

Chen, Y. C. and Gant, J., (2001). "Transforming local e-government services: the use of application service providers". *Government Information Quarterly*, 18:343–355.

Choudrie, J., Weerakkody V., & Jones S., (2005). "Realizing e-government in the UK: rural and urban challenges". *The Journal of Enterprise Information Management*, 18(5):568-585.

Ciborra, C., (2005). "Interpreting e-government and development Efficiency, transparency or governance at a distance?" *Information Technology & People*, 18(3):260-279.

Ciborra, C., and Navarra, D. D., (2005). "Good Governance, Development Theory, and Aid Policy: Risks and Challenges of E-Government in Jordan". *Information Technology for Development*, Volume 11(2):141–159.

Cohen, E. J., (2006). "Citizen Satisfaction with contacting government on the internet". *Information Polity*, 11:51–65.

Colesca, S. E. and Dobric, (2008). "Adoption and Use of E-Government Services: The Case of Romania". *Journal of Applied Research and Technology*, 6(3):204-217.

Cook, E. M., (2000). "What Citizens Want From E-Government, Current Practice Research". *Center for Technology in Government.*

Coursey, D., and Norris F. D., (2008). "Models of E-Government: Are They Correct? An Empirical Assessment". *Public Administration Review*. May | June 2008.

Criado, J. I., and Ramilo, M. C., (2003). "E-government in practice. An analysis of Web site orientation to the citizens in Spanish municipalities". *The International Journal of Public Sector Management*, 16(3):191-218.

Culshaw, M. G., Nathanail, C. P., Leeks, G. J. L., Alker, S., Bridge, D., Duffy, T., Fowler, D., Packman, J. C., Swetnam, R., Wadsworth, R., & Wyatt, B., (2006). "The role of web-based environmental information in urban planning—the environmental information system for planners". *Science of the Total Environment*, 360:233– 245.

Dada, D., (2006). "The Failure of E-Government in Developing Countries: A literature review". *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, EJISDC*, 26(7):1-10.

Davison, M. R., Wagner, C., & Ma, C.K. L., (2005). "From government to e-government: a transition model". *Information Technology & People*, 18(3):280-299.

Deakins, E. and Dillon, M. S., (2002). "E-government in New Zealand: the local authority perspective". *The International Journal of Public Sector Management*, 15(5):375-378.

Devadoss, P. R., Pan L. S. & Huang C. J., (2002). "Structurational analysis of e-government initiatives: a case study of SCO". *Decision Support Systems*, 34:253– 269.

Drewe P., (2005). "What about time in urban planning & design in the ICT age?". *CORP 2005 & Geomultimedia 05, Delft University of Technology*, Design Studio "The Network City", Faculty of Architecture, Berlageweg 1, Delft.

Dunn E.C., (2007). "Participatory GIS – a people's GIS?". *Progress in Human Geography* 31(5):616–637.

Ebrahim, Z. and Irani, Z., (2005). "E-government adoption: architecture and barriers". *Business Process Management Journal*, 11(5):589-611.

Einemann, E., and Paradiso, M., (2003). "Digital Cities and Urban Life. A framework for international benchmarking".

Evans, D., and Yen C. D., (2006). "E-Government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development". *Government Information Quarterly* 23:207–235.

Fang, Z., (2002). "E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development". *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, 10(2):1-22.

Freed, L., (2009). "E-Government Satisfaction Index". *American Customer Satisfaction Index - 2009 ForeSee Results*.

Gilbert, D., Balestrini, P. & Littleboy, D. (2004). "Barriers and Benefits in the Adoption of E-Government". *International Journal of Public Sector Management*, 17(4):286-301.

- Grimsley, M., and Meehan, (2007). "E-Government information systems: Evaluation-led design for public value and client trust". *European Journal of Information Systems*, 16:134–148.
- Grönlund, Å., and Horan A. T., (2004). "Introducing e-Gov: History, Definitions, and Issues". *Communications of the Association for Information Systems*, 15:713-729.
- Guijarro, L., (2007). "Interoperability frameworks and enterprise architectures in e-government initiatives in Europe and the United States". *Government Information Quarterly* 24:89–101.
- Gupta P. M., Debashish, J., (2003). "E-government evaluation: A framework and case study". *Government Information Quarterly* 20:365–387.
- Grigoroudis, E. and Siskos, Y., (2010). *Customer satisfaction evaluation: Methods for measuring and implementing service quality*, Springer, New York.
- Halaris, C., Magoutas, B., Papadomichelaki, X., & Mentzas, G., (2007). "Classification and synthesis of quality approaches in e-government services". *Internet Research*, 17(4):378-401.
- Haldenwang von C., (2001). "Electronic Government (E-Government) and Development. Does the Digital Divide Contribute to the Governance Divide?". *Paper presented at the EADI-conference in Ljubljana*.
- Hanzl, M., (2007). "Information technology as a tool for public participation in urban planning: a review of experiments and potentials". 0142-694X. *Design Studies* 28:289 – 307.
- Hazlett, S. A. and Hill, F., (2003). "E-government: the realities of using IT to transform the public sector". *Managing Service Quality*, 13(6):445-453.
- Heeks R., (2002). "E-Government in Africa. Promise and Practice, 'Crisis' and Solutions". *IDPM* 2002.
- Heeks, R., (2003). "Most e-Government-for-Development Projects Fail. How Can Risks be Reduced?". *IDPM*.
- Heeks R., (2005). "E-Government as a Carrier of Context". *Journal of Public Policy*, 25(1):51-74.
- Heeks R., and Bailur S., (2007). "Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice". *Government Information Quarterly*, 24:243–265.
- Ho, T.-K. A., (2002). "Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative". *Public Administration Review*. July | August 2002, 62(4).
- Homburg, V., (2004). "E-Government and NPM: A Perfect Marriage?". *Sixth International Conference on Electronic Commerce, ACM*, 1-58113-930-6/04/10.
- Horan A. T., Abhichandani T., & Rayalu R., (2006). "Assessing User Satisfaction of E-Government Services: Development and Testing of Quality-in-Use Satisfaction with Advanced Traveler Information Systems (ATIS)". *Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences* - 0-7695-2507-5/06/. (C) 2006 IEEE.

Horst, M., Kuttschreuter, M. & Gutteling M. J., (2007). "Perceived usefulness, personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government services in The Netherlands". *Computers in Human Behavior* 23:1838–1852.

Howard. M., (2001). "E-Government Across the Globe: How Will "e" Change Government?". *Government finance review*.

Hu, Y., Xiao, J., Pang, J. & Xie, K., (2005). "A Research on the Appraisal Framework of e-Government Project Success". *ICEC'05, August 15–17, 2005, Xi'an, China. Copyright 2005 ACM, 1-59593-112-0/05/08*.

Huang, Z., and Bwoma O. P., (2003). "An Overview of Critical Issues of E-Government", *IACIS* 2003.

Hung, S.-Y., Chang, C.-M., & Yu, T.-J, (2006). "Determinants of user acceptance of the e-Government services: The case of online tax filing and payment system". *Government Information Quarterly* 23:97–122.

Hudson-Smith, A., Evans S., & Batty M., (2005). "Building the Virtual City: Public Participation through e-Democracy". *Knowledge, Technology, & Policy, Spring 2005*, 18(1):62-85.

Innes, J. E., and Booher, D. E., (2000). "Public Participation in Planning: New Strategies for the 21st Century". *Paper for the annual conference of the Association of Collegiate Schools of Planning*, November 2–5, 2000.

Irani, Z., Love, E.D. P., Elliman, T., Jones S. & Themistocleous, M., (2005). "Evaluating e-government: learning from the experiences of two UK local authorities". *Information Systems Journal*, 15:61–82.

Jaeger, T. P. & Thompson, M. K., (2003). "E-government around the world: Lessons, challenges, and future directions". *Government Information Quarterly*, 20:389–394.

Jakaitis, J., Paliulis N., Jakaitis K., (2009). "Aspects of the National Urban Policy Management under Conditions of Integrated Planning". *Baltic Journal on Sustainability*, 2009, 15(1):26–38.

Jim, C.Y., (1994). "Urban Renewal and Environmental Planning in Hong Kong". *The Environmentalist*, 14(3):163-181.

Kamarck, C. E., (2003). "Government Innovation around the World". *Ash Institute for Democratic Governance and Innovation John F. Kennedy School of Government, Harvard University*, November, 2003.

Kaylor H. C., (2005). "E-Government. The Next Wave of E-Government: The Challenges of Data Architecture". *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, December - January 2005.

Kaylor, H.C., Deshazo, R. & Van Eck, D., (2001). "Gauging e-government: A report on implementing services among American cities". *Government Information Quarterly*, 18:293–307.

- Ke, W. and Wei, K. K., (2004). "Successful e-government in Singapore". *Communications of the ACM*, 47(6).
- Kim, S., Kim, H. J., & Lee H., (2009). "An institutional analysis of an e-government system for anti-corruption: The case of OPEN". *Government Information Quarterly*, 26:42–50.
- Kingston, R., (2007). "Public Participation in Local Policy Decision-making: The Role of Web-based Mapping". *The Cartographic journal*, 44(2):138–144. ICA Special, Issue 2007.
- Kolsaker, A., and Lee-Kelley, L., (2008). "Citizens' attitudes towards e-government and e-governance: a UK study". *International Journal of Public Sector Management*, 21(7):723-738.
- Kraemer, L. K., and King J., L., (2003). "Information Technology and Administrative Reform: Will the Time After E-Government Be Different?". *Center for Research on Information Technology and Organizations .JLK-KLK-Heinrich D S. - revise for web.doc*.
- Kumar, V., Mukerji, B., Butt, I. & Persaud, A. (2007). "Factors for Successful e-Government Adoption: a Conceptual Framework". *The Electronic Journal of e-Government*, 5(1):63 – 76.
- Kunstelj, M. and Vintar M., (2004). "Evaluating the progress of e-government development: A critical analysis". *Information Polity*, 9:131–148, IOS Press.
- Lam, W., (2005). "Barriers to e-government Integration". *The Journal of Enterprise Information Management*, 18(5):511-530.
- Layne, K. and Lee, J., (2001). "Developing fully functional E-government: A four stage model". *Government Information Quarterly*, 18:122–136.
- Lee, M. S., Tan, X., & Trimi, S., (2005). "Current practices of leading e-government countries". *Communications of the ACM*, 48(10).
- Lee, S.-H., Yigitcanlar, T., Jung-Hoon, H., & Leem, Y.-T., (2008). "Ubiquitous urban infrastructure: Infrastructure planning and development in Korea". *Innovation: Management, Policy and Practice*, 10(2/3):282-292.
- Ma L., Chunga J., & Thorson S., (2005). "E-government in China: Bringing economic development through administrative reform". *Government Information Quarterly*, 22:20–37.
- Marche, S. and McNiven, D. J., (2003). "E-Government and E-Governance: The Future Isn't What It Used To Be". *Canadian Journal of Administrative Sciences Revue, Canadienne des Sciences de l' Administration*, 20(1):74-86.
- Margetts, H., and Dunleavy, P., (2001). "Cultural barriers to e-government". *On behalf of Monash University pursuant to Part VB of the Copyright Act (the Act)*.
- Mecella, M., and Batini, C., (2001). "Enabling Italian E-Government through a Cooperative Architecture". *IEEE* 0018-9162.
- Medjahed, B., Rezgui, A., Bouguettaya, A. & Ouzzani, M., (2003). "Infrastructure for E-Government Web Services". *IEEE Computer Society*. 1089-7801/03.

Moon J. M., (2002). "Can IT Help Government to Restore Public Trust? Declining Public Trust and Potential Prospects of IT in the Public Sector". *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences* (HICSS'03) 0-7695-1874-5/03 © 2002 IEEE.

Moon, J. M., (2002). "The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric of Reality?". *Public Administration Review*. July | August 2002, 62(4).

Moon, J. M. and Norris, F. D., (2005). "Does managerial orientation matter? The adoption of reinventing government and e-government at the municipal level". *Information Systems Journal*, 15:43–60.

Morgeson, V. F. II, Van Amburg. D., & Mithas S, (2010). "Misplaced Trust? Exploring the Structure of the E-Government-Citizen Trust Relationship". *Published by Oxford University Press on behalf of the Journal of Public Administration Research and Theory, Inc.* JPART, 21:257–283.

Ndou, V. (D.), (2004). "E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges". *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, EJISDC* 18(1):1-24.

Pan, S.-L., Tan C.-W., & Lim, T.K. E., (2006). "Customer relationship management (CRM) in e-government: a relational perspective". *Decision Support Systems*, 42:237– 250.

Parent, M., Vandebeek A. C., & Gemino C. A., (2004). "Building Citizen Trust through e-Government". *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences – 0-7695-2056-1/04/.* (C) 2004 IEEE.

Park, H., and Blenkinsopp, J., (2011). "The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction". *International Review of Administrative Sciences*, 77(2):254–274.

Peters, M. R., Janssen, M. & Van Engers, M. T., (2004). "Measurement of e-Government Impact: Existing practices and shortcomings Administrative Data". *Processing - Government; K.4.4. Computers and Society—Electronic Commerce*, p.p. 480-488.

Pirannejad, A., (2011). "The effect of ICT on political development: a qualitative study of Iran". *Information Development*, 27(3):186–195.

Reddick, G. C., (2004). "A two-stage model of e-government growth: Theories and empirical evidence for U.S. cities". *Government Information Quarterly*, 21:51–64.

Reddick G. C., (2005). "Citizen Interaction with e-government: From the streets to servers?". *Government Information Quarterly*, 22:38–57.

Reffat, M. R., (2006). "Developing a Successful e-Government", *University of Sydney, NSW 2006, Australia*.

Schedler, K., and Summermatter, L., (2007). "Customer orientation in electronic government: Motives and effects". *Government Information Quarterly*, 24:291–311.

- Scherlis, L. W. and Eisenberg, J., (2003). "IT Research, Innovation and E-Government". *Communications of the ACM*, 46(1).
- Schuppan, T., (2009). "E-Government in developing countries: Experiences from sub-Saharan Africa". *Government Information Quarterly*, 26:118–127.
- Schware, R., and Deane, A., (2003). «Deploying e-government programs: the strategic importance of "I" before "E"», 5(4):10-19.
- Shah, A., and Schacter, M., (2006). "Combating Corruption: Look Before You Leap". Finance & Development, (December). Διαθέσιμο από: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2004/12/pdf/shah.pdf>
- Siau, K. and Long, Y., (2005). "Synthesizing e-government stage models – a meta-synthesis based on meta-ethnography approach". *Industrial Management & Data Systems*, 105(4):443-458.
- Signore, O., Chesi, F., & Palloti, M., (2005). "E-Government, Challenges and Opportunities". *CMG Italy, XIX Annual Conference, 7-9 June, 2005, Florence, Italy*.
- Silcock, R., (2001). "What is e-Government?". *Hansard Society for Parliamentary Government, Parliamentary Affairs*, 54:88-101.
- Song, G., (2005). "Transcending e-Government: a Case of Mobile Government in Beijing". *The First European Conference on Mobile Government*, Brighton, July 2005.
- Srivastava C. S., and Thompson, S. H. T., (2007). "E-Government Payoffs: Evidence from Cross-Country Data". *Journal of Global Information Management*, 15(4):20-40.
- Stamoulis, D., Gouscos, D., Georgiadis, P., & Martakos, D., (2001). "Revisiting public information management for effective e-government services". *Information Management and Computer Security, (Emerald Journals)*, 9(4):146-153.
- Stoltzfus, K., (2004). "Motivations for Implementing E-Government: An Investigation of the Global Phenomenon". *ACM*, 1-58113-000-0/00/0004.
- Strejcek, G., and Theil, M., (2002). "Technology push, legislation pull? E-government in the European Union". *Decision Support Systems*, 34:305– 313.
- Susman M. T., (2001). "The Good, the Bad and the Ugly: E-Government and the People's Right to Know". *Keynote Address to the 2001 Annual Conference of The American Library Association San Francisco, California June 16, 2001*, Reprinted in *Vital Speeches of the Day*, Volume LXVIII, Number 2, Nov. 1, 2001.
- Teicher, J., Hughes, O., & Dow, N., (2002). "E-government: a new route to public sector quality". *Managing Service Quality*, 12(6):384-393.
- Themistocleous, M., and Irani, Z., (2005). Developing E-Government Integrated – Infrastructures: A case study". *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences* – 0-7695-2268-8/05/. (C) 2005 IEEE.

- Thomas, J. C., and Streib, G., (2003). "The New Face of Government: Citizen-Initiated Contacts in the Era of E-Government". *Journal of Public Administration Research and Theory*, 13(1):83-102.
- Tolbert, J. C., and Mossberger K., (2006). "The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government". *Public Administration Review*. May | June 2006.
- Torres, L., Pina, V., & Acerete B., (2005). "E-government developments on delivering public services among EU cities". *Government Information Quarterly*, 22:217–238.
- Urisa, (2003). "Access and Participatory Approaches in Using Geographic Information – Volume I". *Journal of the Urban and Regional Information Systems Association*. 15, APAI 2003.
- Verdegem, P., and Verleye, G. (2009). "User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction". *Government Information Quarterly*, 26:487–497.
- Vigoda-Gadot E., (2006). "Citizens' Perceptions of Politics and Ethics in Public Administration: A Five-Year National Study of Their Relationship to Satisfaction with Services, Trust in Governance, and Voice Orientations". *Journal of Public Administration Research and Theory*, JPART, 17:285–305.
- Wang, H., Song, Y., Hamilton, A., & Curwell, S., (2007). "Urban information integration for advanced-Planning in Europe". *Government Information Quarterly*, 24:736–754.
- Wang, L., Bretschneider S., & Gant J., (2005). "Evaluating Web-based e-government services with a citizen-centric approach". *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences*. 0-7695-2268-8/05/. (C) 2005 IEEE.
- Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, A. P. & Rose, M. G., (2002). "Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust". *Electronic Markets*, 12(3):157-162.
- Welch W. E., and Hinnant C. C., (2003). "Internet Use, Transparency, and Interactivity Effects on Trust in Government". *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Welch, W. E., Hinnant, C. C., & Moon M. J., (2005). "Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government". *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3).
- Wescott, G. C., (2001). "E-Government in the Asia-Pacific Region". Asian Development Bank. Ψηφιακή έκδοση διαθέσιμη από: <http://www.adb.org/sites/default/files/egovernment-asia-pacific.pdf>.
- West, M. D., (2000). "Assessing E-Government: The Internet, Democracy, and Service Delivery by State and Federal Governments". *Center for Public Policy Brown University Providence, RI 02912*.
- West, M. D., (2002). "Urban E-Government2002". *Center for Public Policy, Brown University Providence, Rhode Island 02912-1977, United States*.

- West, M. D., (2003). "State and Federal E-Government in the United States". *Center for Public Policy Brown University Providence, RI 02912*.
- West, M. D., (2004). "E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes". *Public Administration Review*, 64(1).
- West, M. D., (2006). "Global E-Government". *Center for Public Policy, Brown University Providence, Rhode Island 02912-1977, United States*.
- Wilmersdorf, E., (2003). "Geocoded information incorporated into urban online services—the approach of the City of Vienna". *Computers, Environment and Urban Systems*, 27:609–621.
- Wimmer, A. M. and Tambouris, E., (2002). "Online One-Stop Government: A working framework and requirements". *In Proceedings of the IFIP World Computer Congress, August 26-30, 2002, Montreal*.
- Wong, W. and Welch, E., (2004). "Does E-Government Promote Accountability? A Comparative Analysis of Website Openness and Government Accountability". *Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, 17(2):275–297.
- Yildiz, M., (2007). "E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward". *Government Information Quarterly*, 24:646–665.
- Yigitcanlar, T., (2003). "Bridging the Gap between Citizens and Local Authorities via E-government". *The University of Queensland, Brisbane, Australia*.
- Yigitcanlar, T., O'Connor, K., & Westerman, C., (2008). "The making of knowledge cities: Melbourne's knowledge-based urban development experience». *Cities*, 25(2):63-72.

B. Ελληνική Βιβλιογραφία

Αποστολάκης, Λουκής, Χάλαρης, «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση».

Βέργη, Ε., και Παππάς, Θ., (2007). «Εξέλιξη των είκοσι (20) βασικών υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα». *Εθνικό Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας*.

Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης, Γ.Ε.Δ.Δ., «Ετήσια Εθνική Έκθεση», 2007, 2008, 2009, 2010.

Γρηγορούδης, Β., και Σίσκος, Γ., (2000). «Ποιότητα υπηρεσιών και μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη», Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα.

Γώγος, Κ., (2000). «Κανόνες Δεοντολογίας Δημόσιας Διοίκησης». Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα Α.Ε.

Διεθνής Διαφάνεια ΕΛΛΑΣ, «Εθνική Έρευνα για την Διαφορά στην Ελλάδα», 2007, 2008, 2009, 2010. Έκδοση Public Issue.

Διεθνής Διαφάνεια Ελλάς, (2009). «Κράτος και Διαφθορά. Πως θα κόψουμε τον Ομφάλιο Λώρο;».

Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης - Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης – Δραστηριότητες 2003 – «Φαινόμενα Διαφθοράς».

Καρκατσούλης, Π., (2008). «Το Κράτος σε Μετάβαση».

Κουτσούκης, Κ., (2005). «Διαφθορά και Σκάνδαλα στη Δημόσια Διοίκηση και Πολιτική στην Ελλάδα».

Λαζακίδου, Α., «Νέες Δυνατότητες και Προοπτικές στην Κοινωνία των Πληροφοριών».

Μιχαλόπουλος, Ν., «Από τη δημόσια γραφειοκρατία στο δημόσιο management».

Νικολοπούλου, Α., «Κράτος και Διαφθορά».

Νταλιάνη, Μ., (2009). Διδακτορική Διατριβή, «Αγροτικές Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Προσβάσιμες από διαφορετικά Μέσα Επικοινωνίας». *Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών. Γενικό Τμήμα. Τομέας Πληροφορικής – Μαθηματικών και Στατιστικής*.

Παρθενόπουλος, Κ., «Ελληνική Δημόσια Διοίκηση».

Πομπόρτσης, Α., (2006). «Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση».

Ράικος, Δ., (2006). «Δημόσια Διοίκηση και Διαφορά».

Σπακούρη, Α., (2008). «Εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης». *Στο πλαίσιο του Έργου «Επιμόρφωση Στελεχών Διοίκησης της Εκπαίδευσης» του Μέτρου 2.1, του ΕΠΕΑΕΚ II*.

Υ.ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε., 1984, «Λειτουργία Πολεοδομικών Υπηρεσιών και Γραφείων στην Ελληνική Επικράτεια».

- Χαλεπλίου, Α., και Βασιλακάκη, Ε., (2005). «Η επαναχρησιμοποίηση της Δημόσιας Πληροφορίας από φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Η Κοινοτική οδηγία 2003/98/ΕΚ: Η μελέτη περίπτωσης του Δήμου Αθηναίων».