



ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ
ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

Καπα research



“Διοικητικό Επιμελητήριο”

Παρατηρητήριο Εξυπηρέτησης του πολίτη

➔ Διαρκής Έρευνα για το
Επίπεδο Εξυπηρέτησης
των Πολιτών από την
Δημόσια Διοίκηση



«Η πρωταρχική αιτία για την οπισθοδρόμηση της χώρας δεν είναι ούτε οι ξένες δυνάμεις ούτε το μεγάλο κεφάλαιο ούτε ο ‘άστατος χαρακτήρας του Νεοέλληνα’: είναι μάλλον η δομή και η λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης»

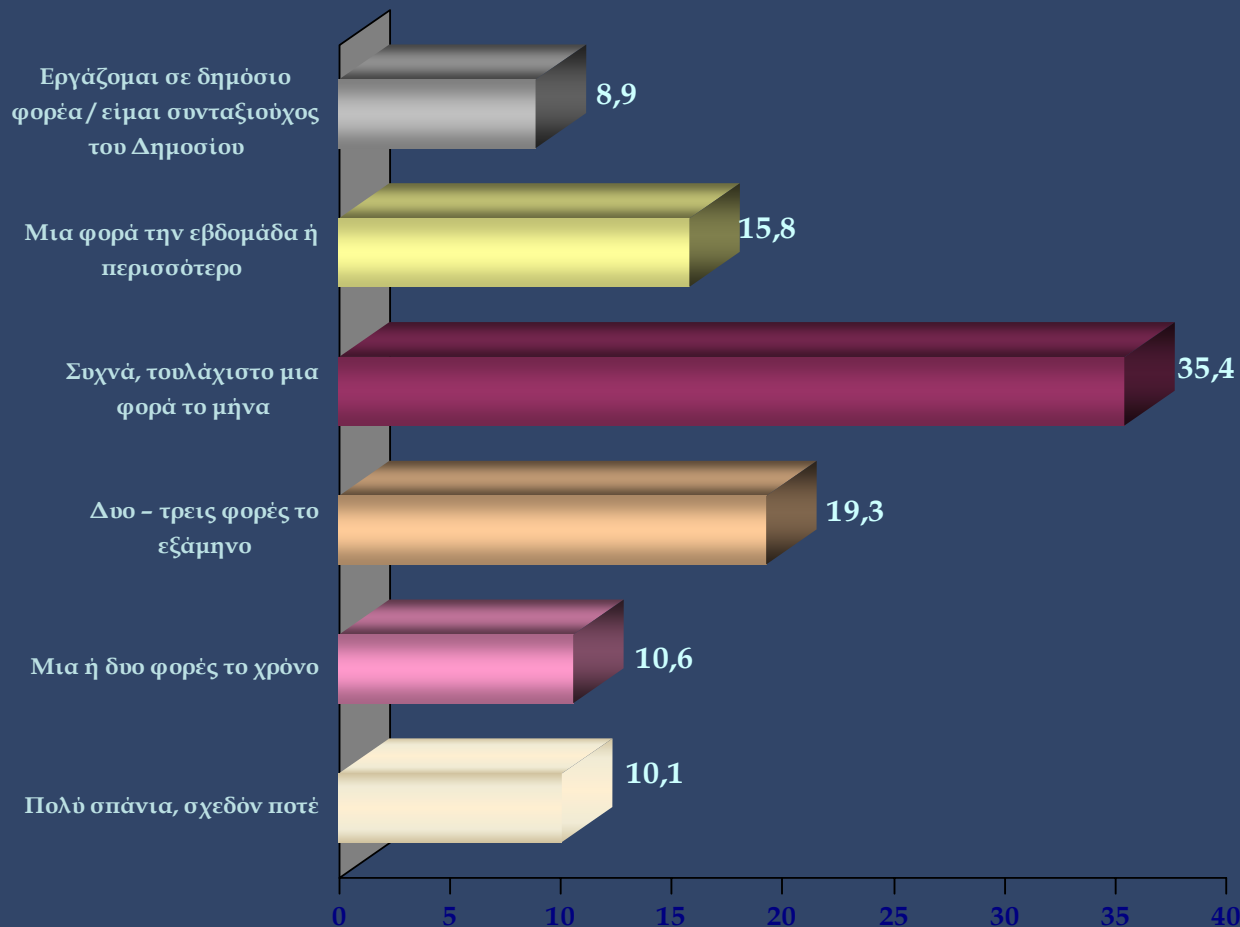
N. Μουζέλης

«Ανάμεσα στην κοινωνία και τη διοίκηση παρεμβάλλεται η πολιτική»...

A. Μακροδημήτρης

1. Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Το προφίλ του μέσου πολίτη



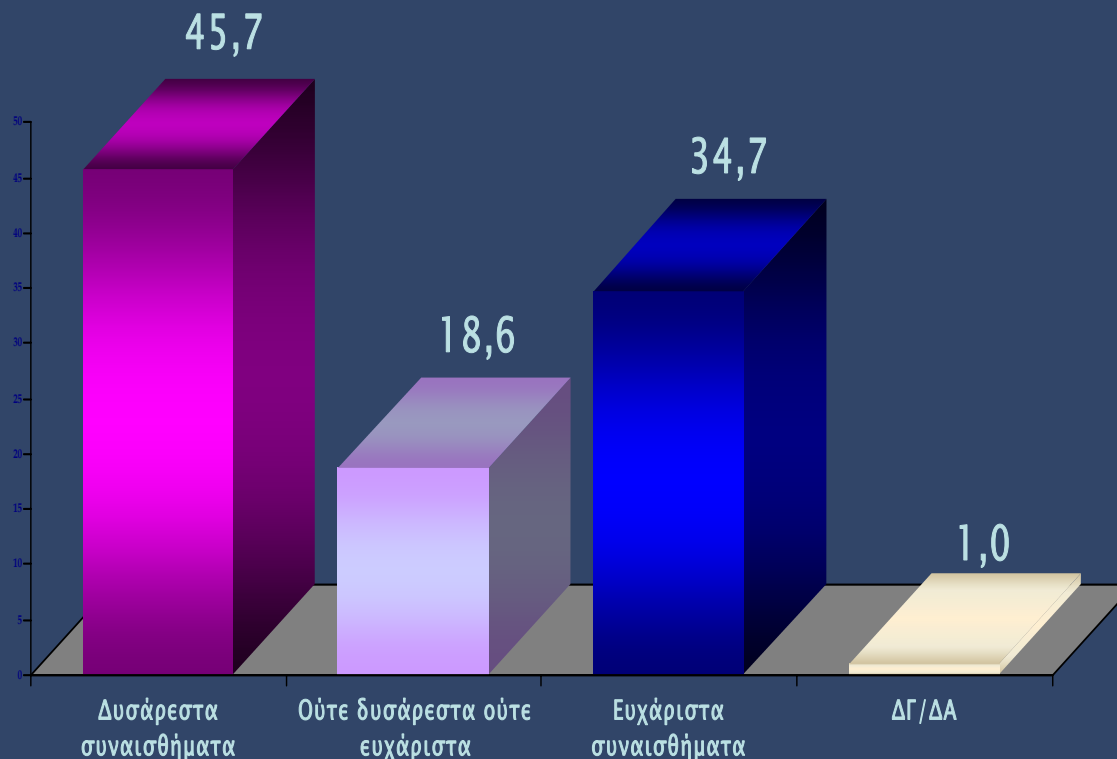
Ο μέσος πολίτης έρχεται σε επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες τουλάχιστο μια φορά το μήνα:

61,1%

1. Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Παρατηρητήριο
Εξυπηρέτησης
του πολίτη

Το προφίλ του μέσου πολίτη

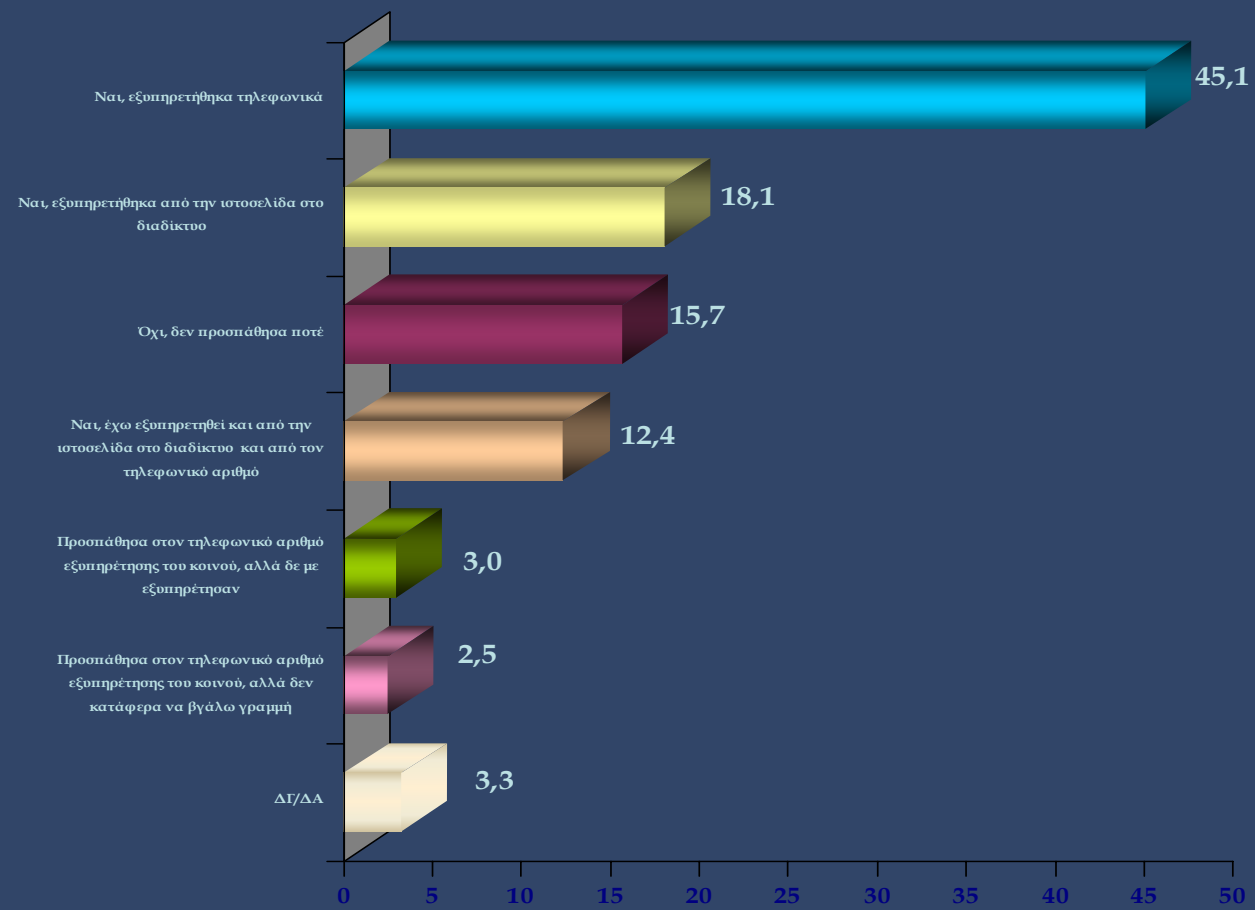


*...και μάλλον είναι
προκατειλημμένος
εναντίον της
διοίκησης:*

45,7%

1. Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Το προφίλ του μέσου πολίτη

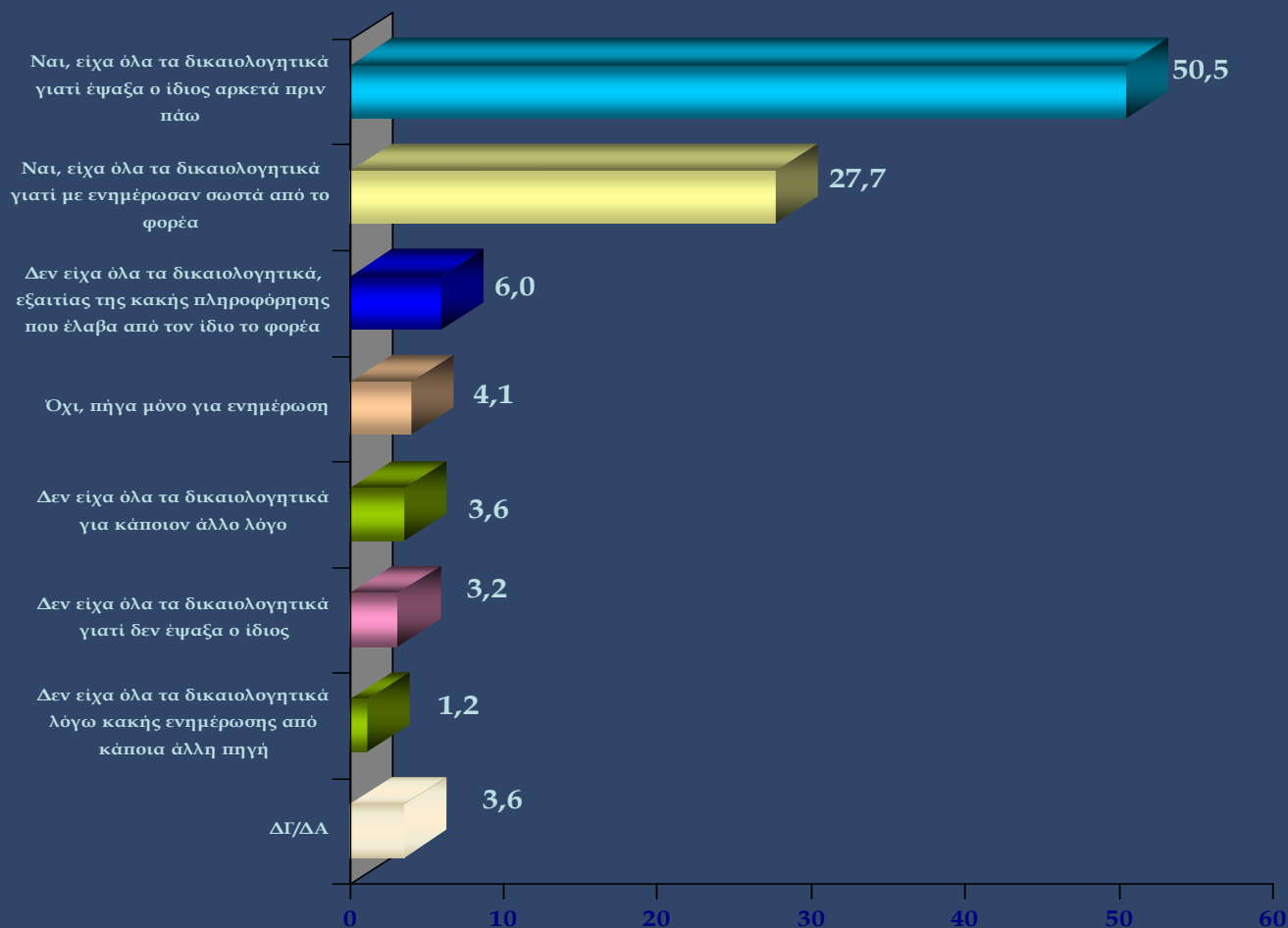


Πριν πάει σε μια υπηρεσία, συνήθως τηλεφωνεί για να μάθει τη διαδικασία:

57,6 %

1. Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Το προφίλ του μέσου πολίτη

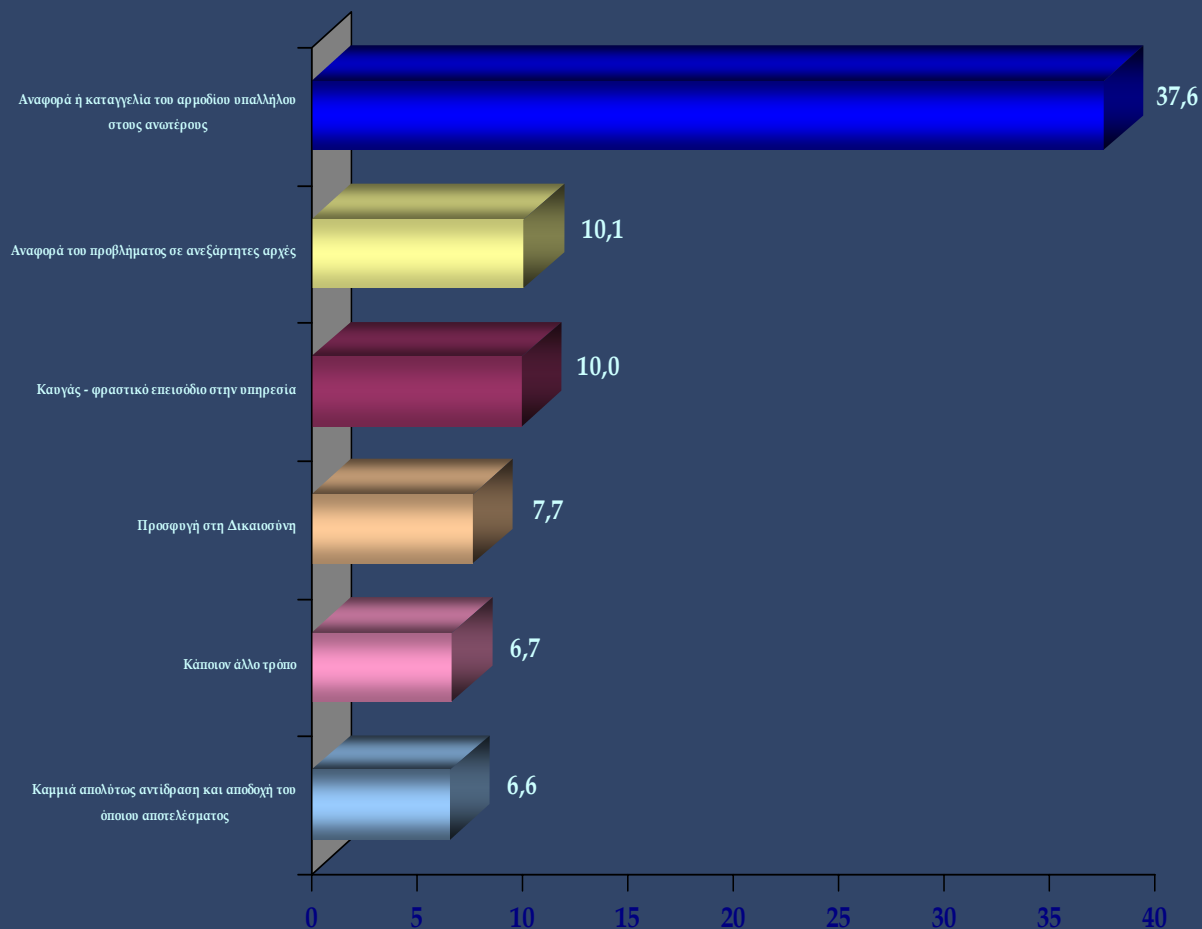


*...και φροντίζει,
πριν την κύρια
συναλλαγή, να
έχει όλα τα
δικαιολογητικά
μαζί του:*

78,2 %

1. Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Το προφίλ του μέσου πολίτη

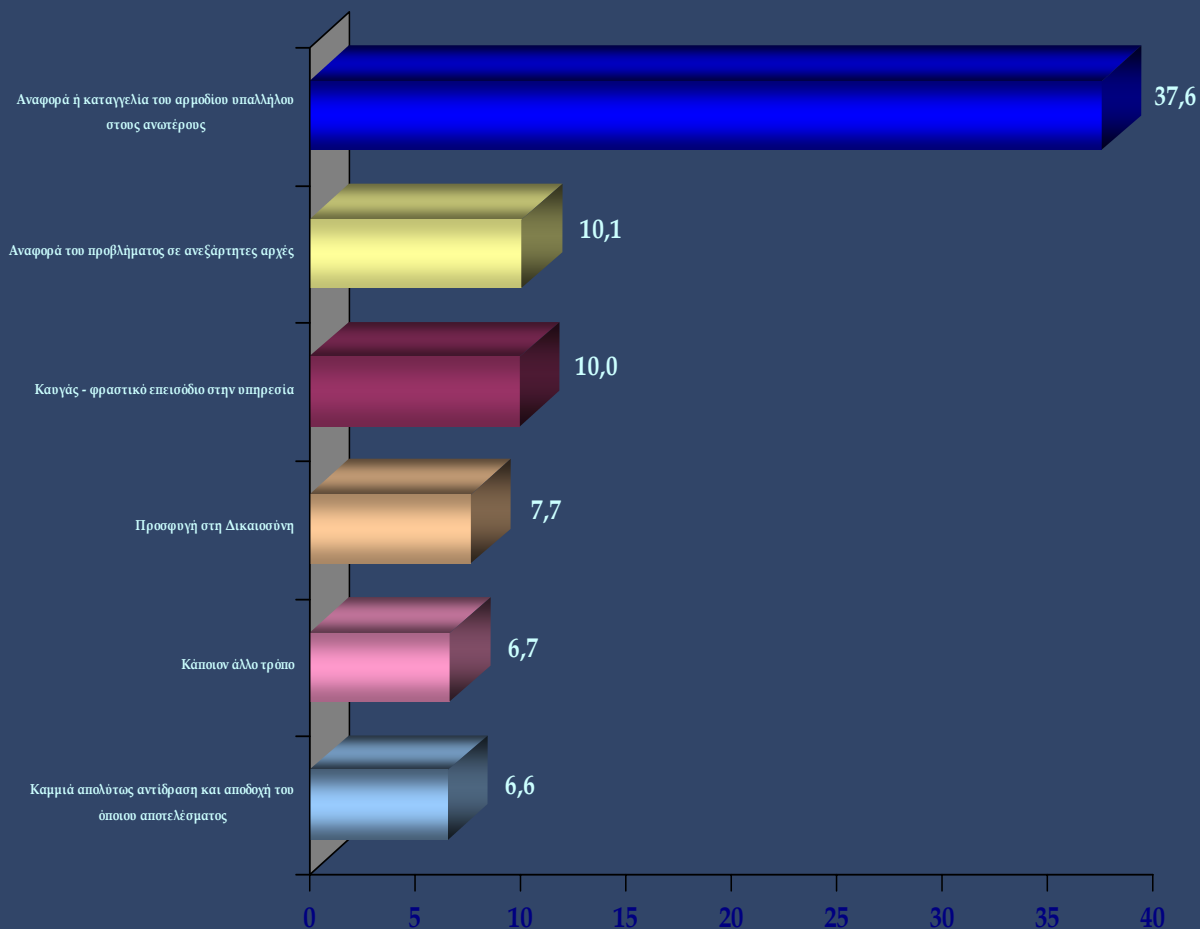


Όταν ανακύπτει πρόβλημα, προτιμά να αναφέρει τον υπάλληλο στους ανωτέρους του:

37,6%

1. Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Το προφίλ του μέσου πολίτη



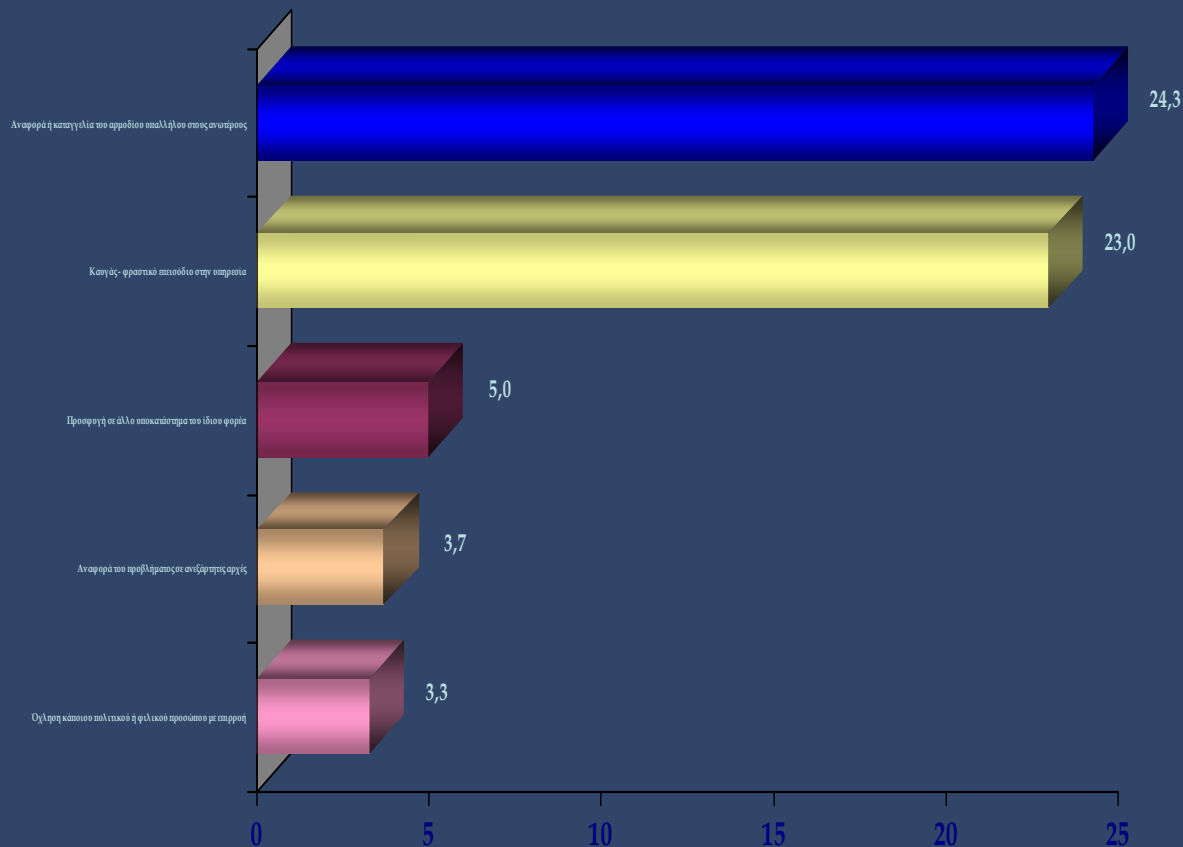
*...ή να αναφέρει
το πρόβλημα σε
ανεξάρτητες
αρχές:*

10,1%

1. Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Παρατηρητήριο
Εξυπηρέτησης
του πολίτη

Το προφίλ του μέσου πολίτη



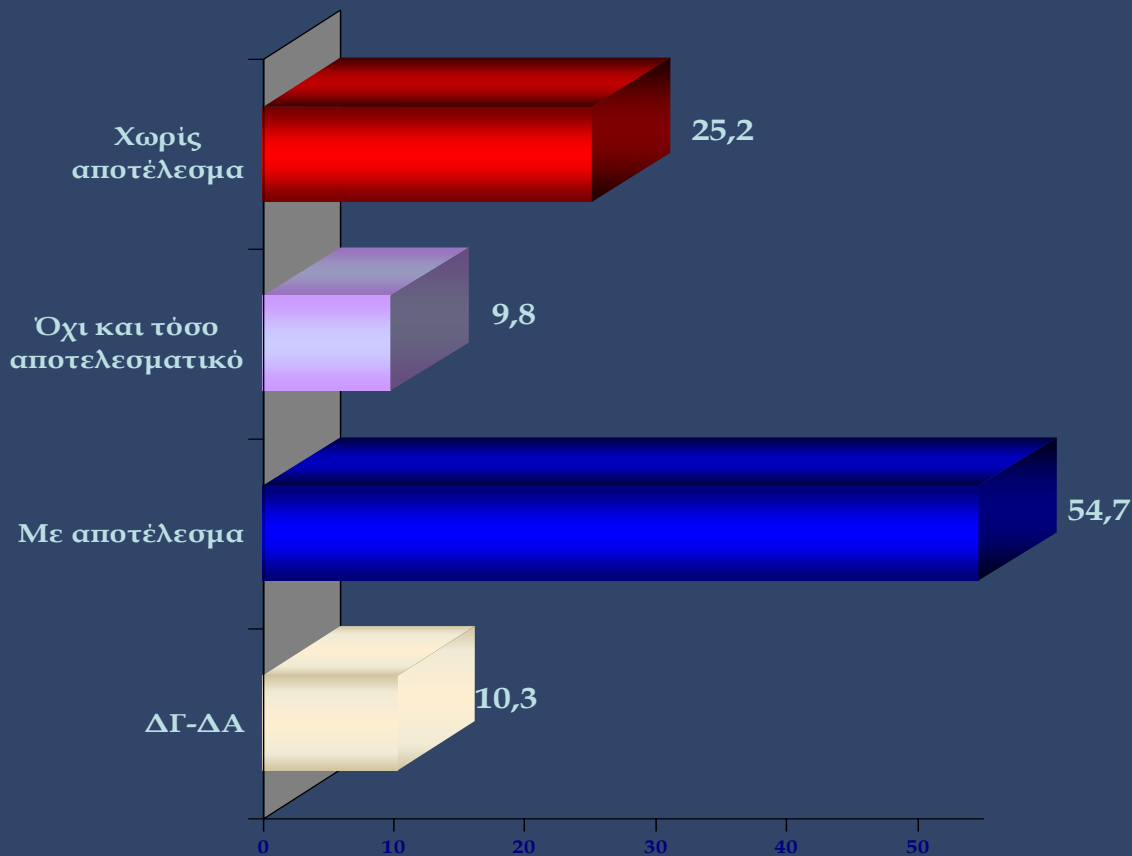
*...Ωστόσο, αν
δεν αναφέρει τον
αρμόδιο
υπάλληλο,
συνήθως κάνει
καυγά:*

23%

1. Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Παρατηρητήριο
Εξυπηρέτησης
του πολίτη

Το προφίλ του μέσου πολίτη

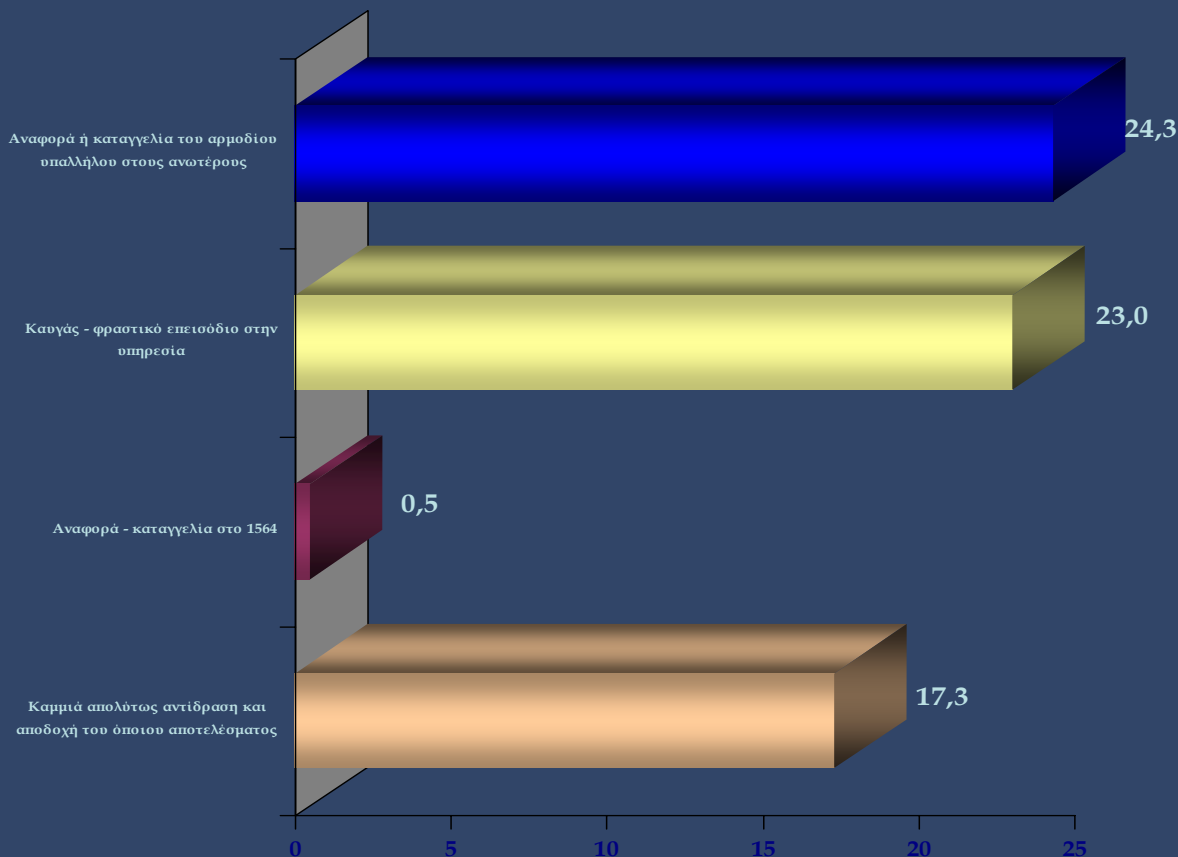


*...αλλά, γενικά,
μόνο οι μισοί
πολίτες
καταφέρνουν να
εξυπηρετηθούν,
όταν ανακύψει
κάποιο
πρόβλημα:*

54,7%

1. Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Το προφίλ του μέσου πολίτη



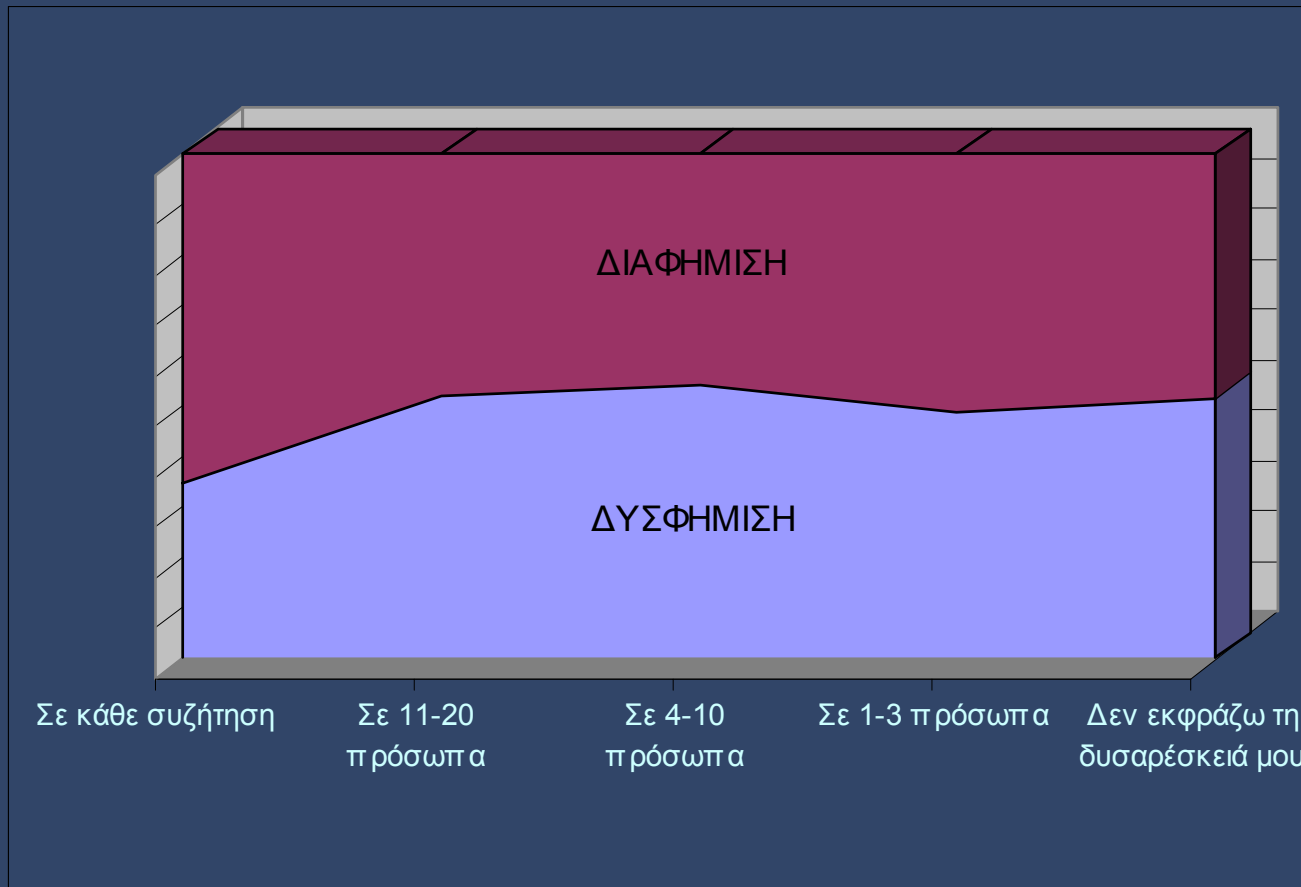
...και σχετικά συχνά, όταν ανακύψει πρόβλημα, ο πολίτης εγκαταλείπει την προσπάθεια:

17,3 %

1. Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Παρατηρητήριο
Εξυπηρέτησης
του πολίτη

Το προφίλ του μέσου πολίτη



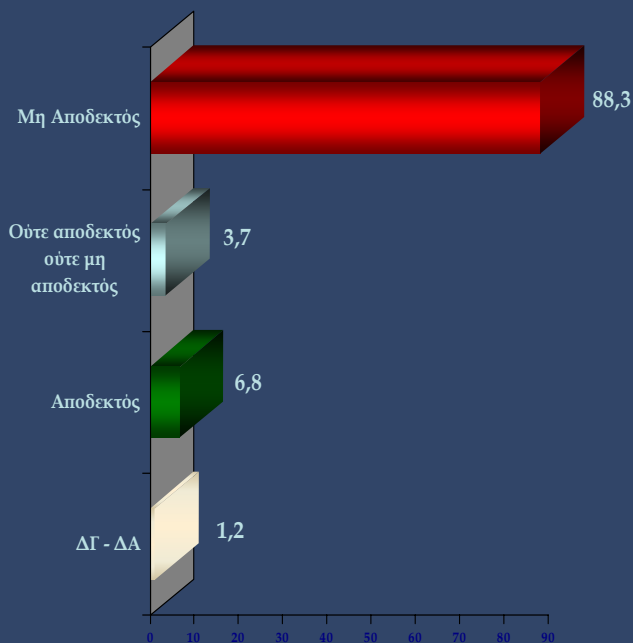
Πάντως, όταν ο πολίτης εξυπηρετείται πολύ καλά, μάλλον εκπλήσσεται κι έχει να το λέει!

(60,8% αναφέρουν την ικανοποίησή τους σε περισσότερα από 10 άτομα).

1. Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Παρατηρητήριο
Εξυπηρέτησης
του πολίτη

Το προφίλ του μέσου πολίτη

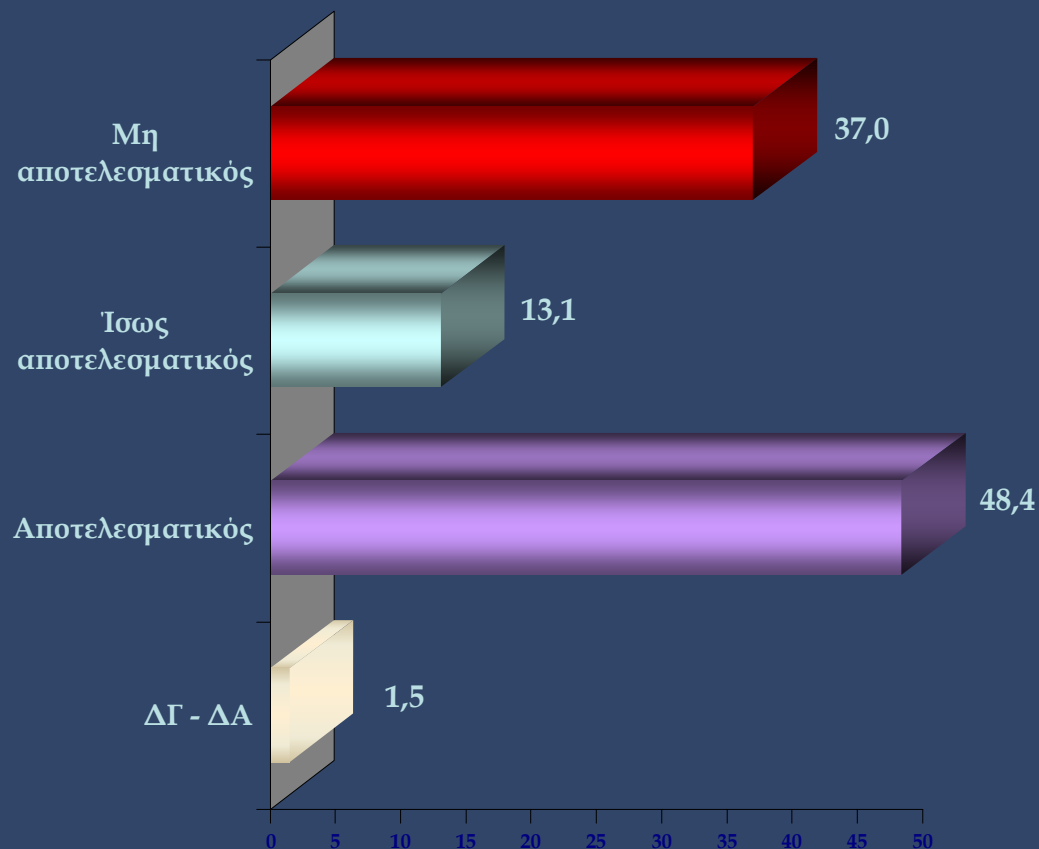


*Η κοινωνία
απαξιώνει από
ηθικής
απόψεως το
χρηματισμό και
το «μέσον»:*

88,5% / 76,3%

1. Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Το προφίλ του μέσου πολίτη

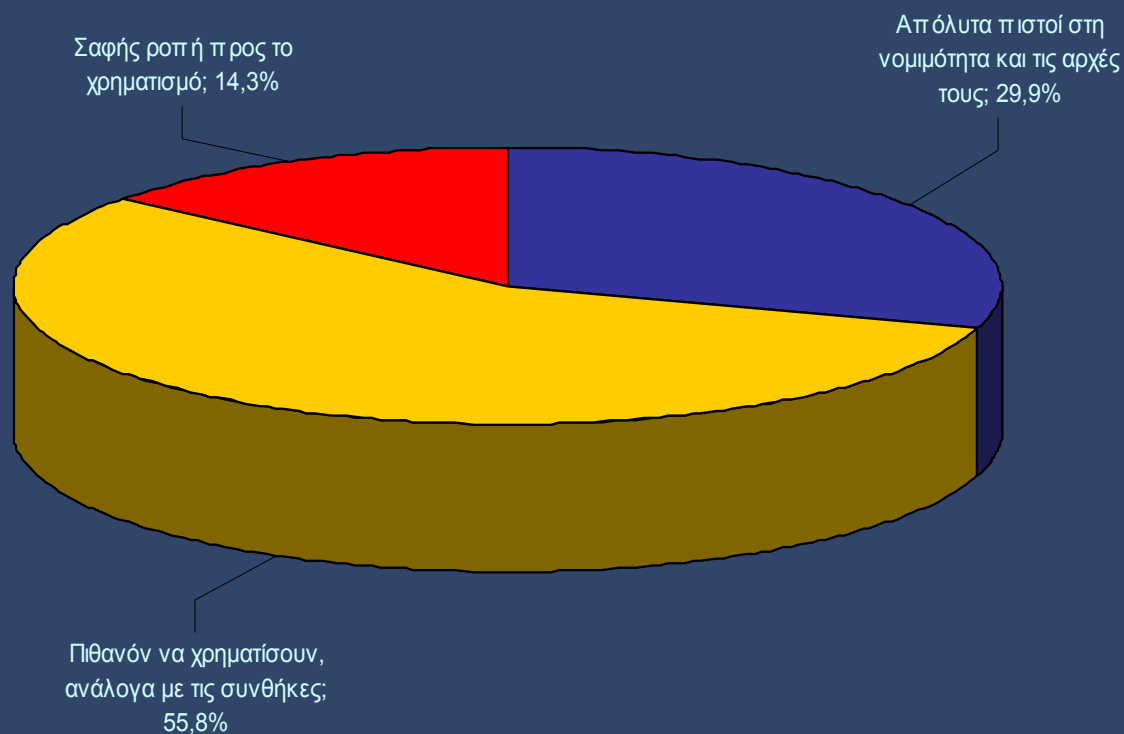


*...ωστόσο, θεωρεί
το «μέσον» ως τον
δεύτερο πιο
αποτελεσματικό
τρόπο επίλυσης
των προβλημάτων
με το Δημόσιο:*

48,4%

1. Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Το προφίλ του μέσου πολίτη



Αντιλήψεις που ευνοούν το χρηματισμό, κάτω από προϋποθέσεις:

55,8%

2. Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Παρατηρητήριο
Εξυπηρέτησης
του πολίτη

Δ.Ο.Υ.
Ι.Κ.Α.
Υπηρεσίες Δήμων
Κρατικά Νοσοκομεία και Κέντρα Υγείας
Αστυνομικά Τμήματα – Τμήματα Τροχαίας
Ο.Α.Ε.Ε. (Τ.Ε.Β.Ε. / Τ.Α.Ε. / Τ.Σ.Α. κλπ)
Ο.Α.Ε.Δ.
Κ.Ε.Π.
Α.Ε.Ι. – Τ.Ε.Ι.
Υπηρεσίες Νομαρχίας
Πολεοδομία
Υπηρεσίες Δικαστηρίων

78,8%

2. Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Παρατηρητήριο
Εξυπηρέτησης
του πολίτη

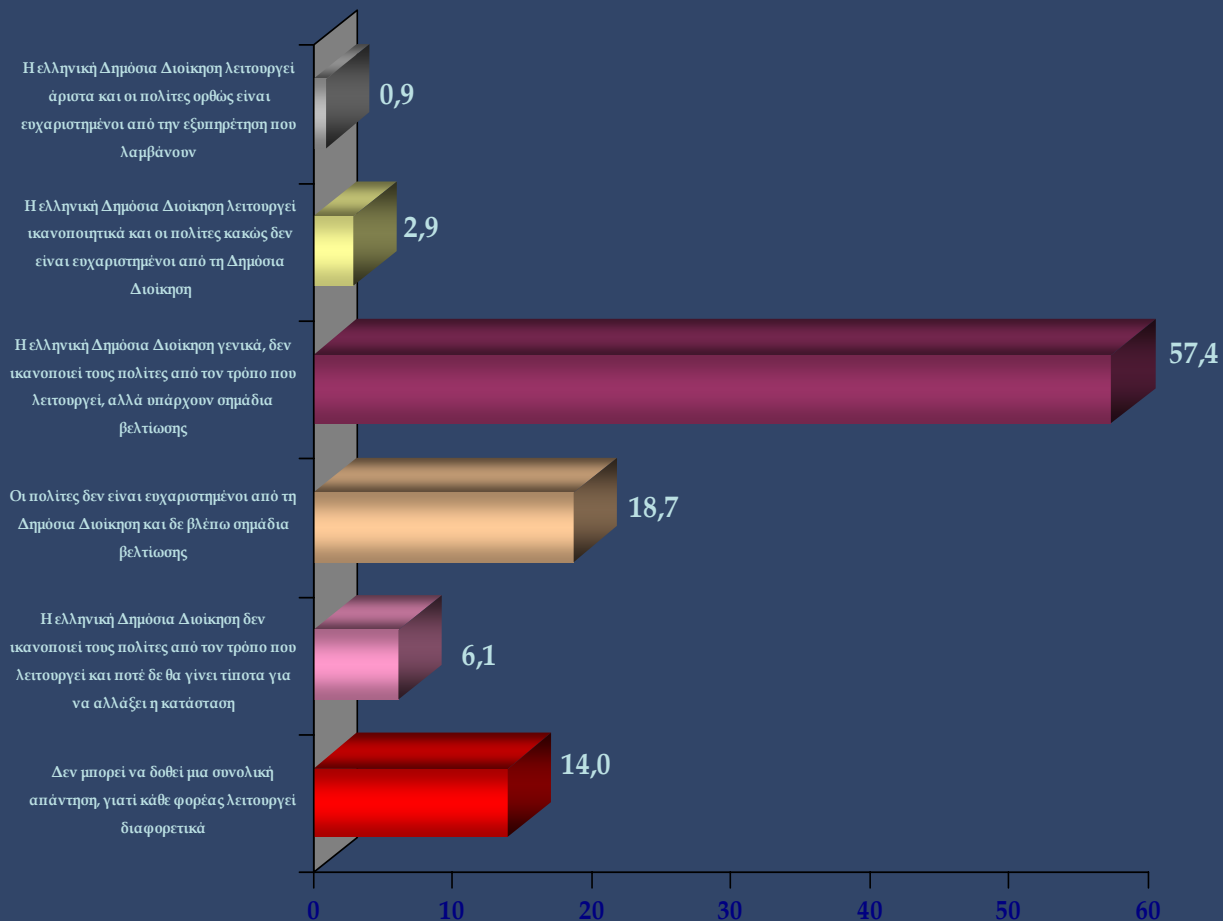
Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες 28,4 %

Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων 23,4 % 59,9 %

Κρατικά Νοσοκομεία / Κέντρα Υγείας 6,1 %

2. Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Η φήμη ...

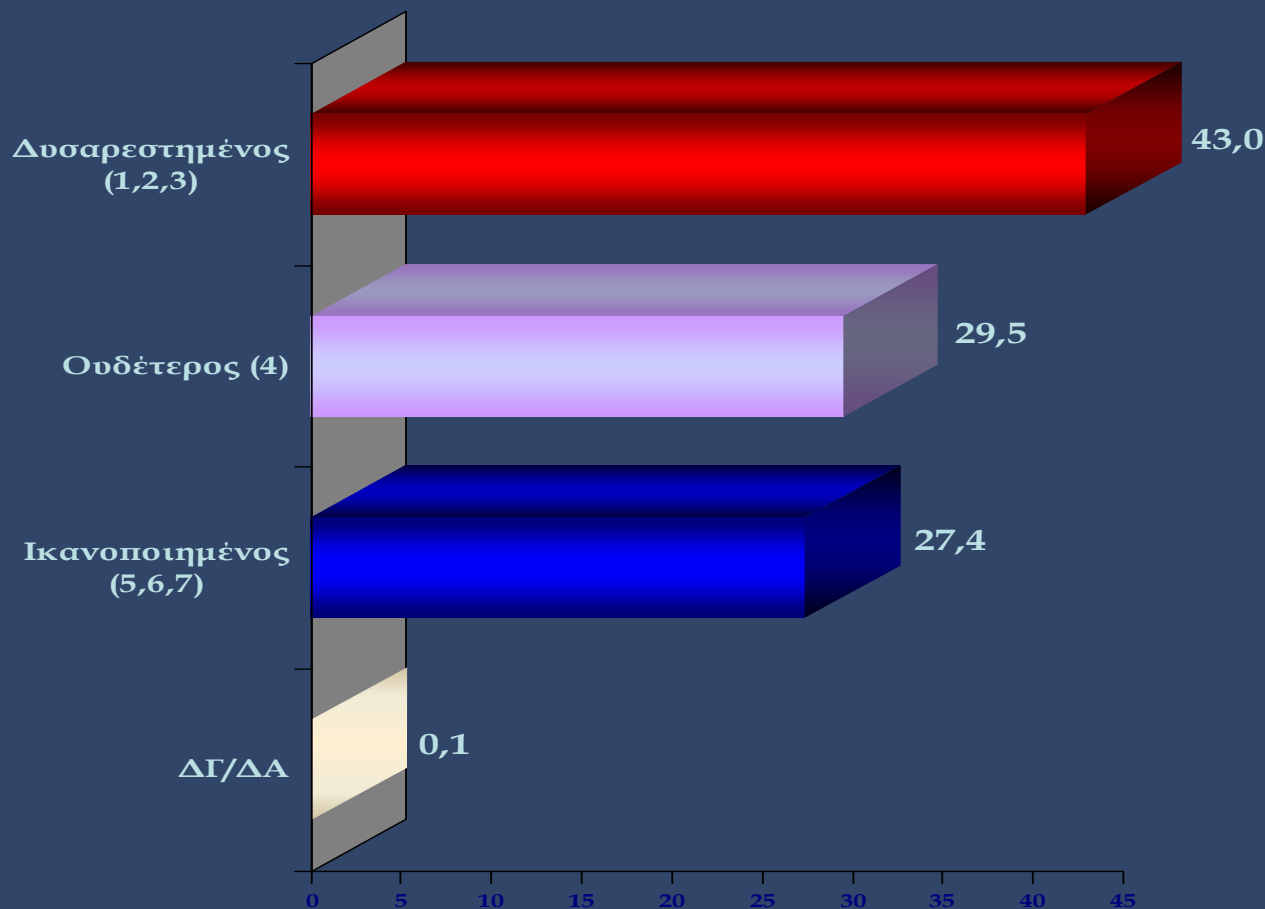


«Η διοίκηση δεν ικανοποιεί τους πολίτες από τον τρόπο που λειτουργεί»:

76,1%

2. Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ

...και η πραγματικότητα

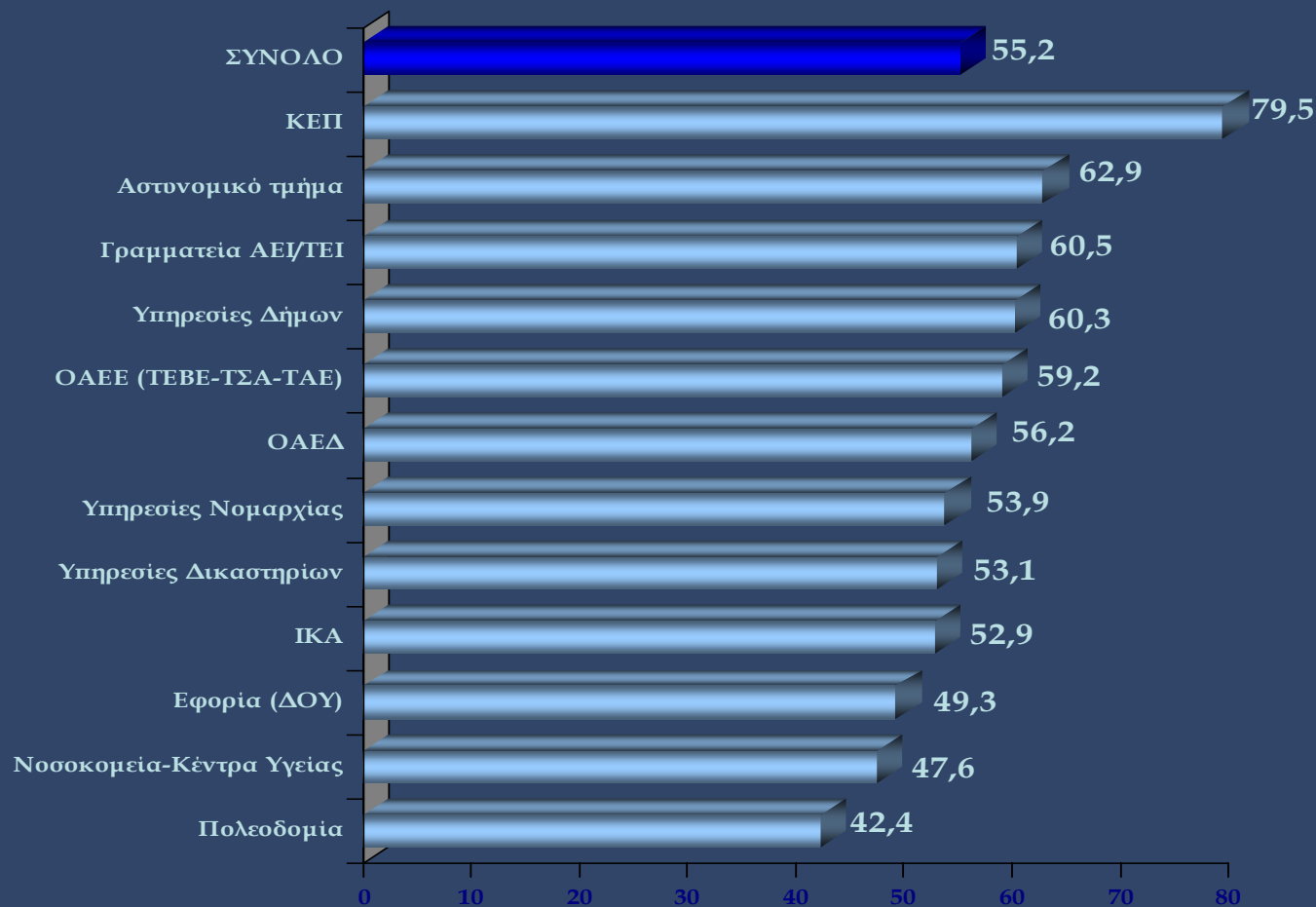


*Πραγματικό
επίπεδο
δυσανεσκειας,
μετά την
επίσκεψη σε
κάποια
δημόσια
υπηρεσία:*

43 %

2. Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Η προκατάληψη ...

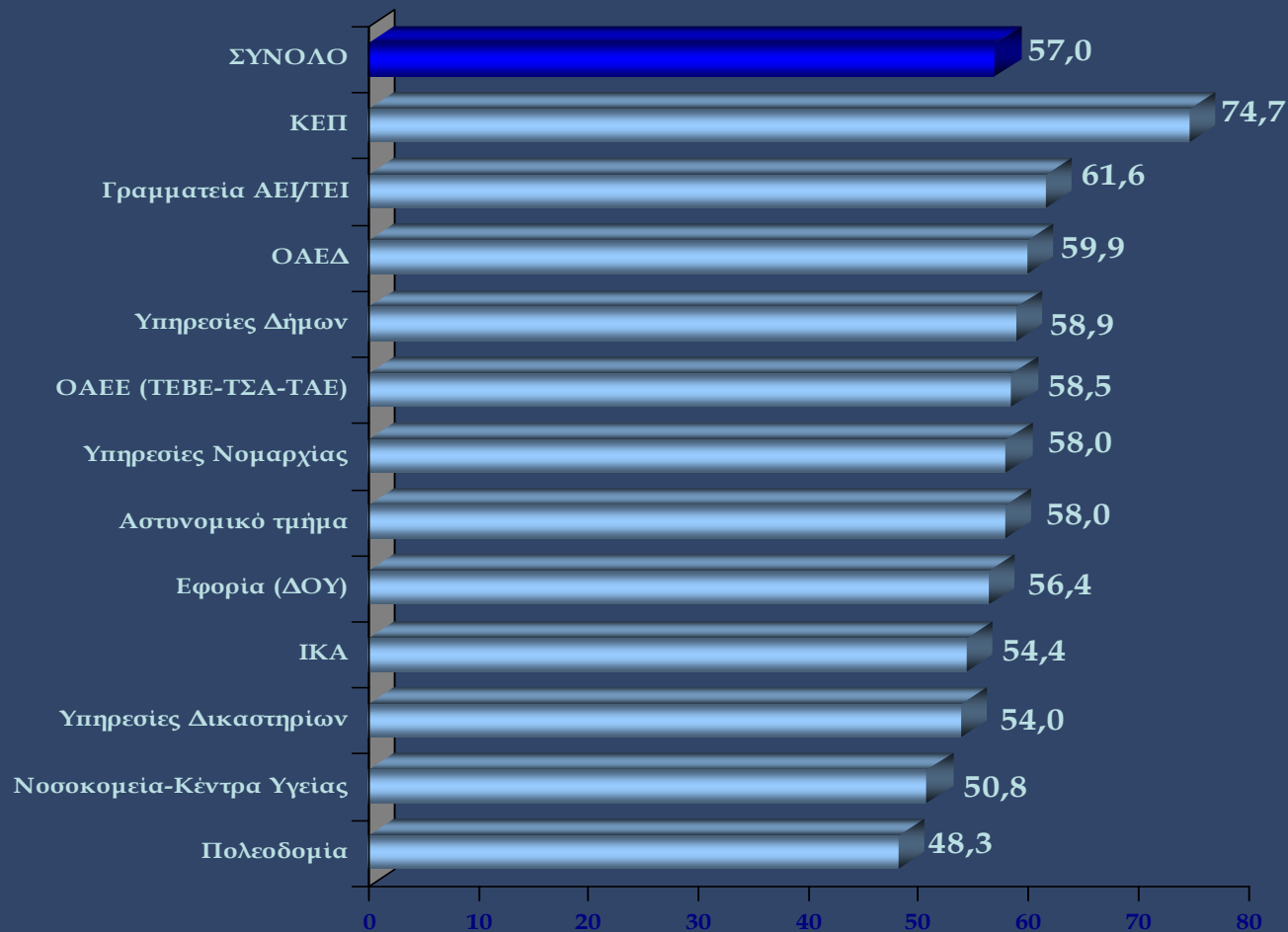


Δείκτης
Γενικής
Εικόνας
Διοίκησης,
πριν την
επίσκεψη:

55,2 / 100

2. Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ

...και η (ευχάριστη) διάψευση

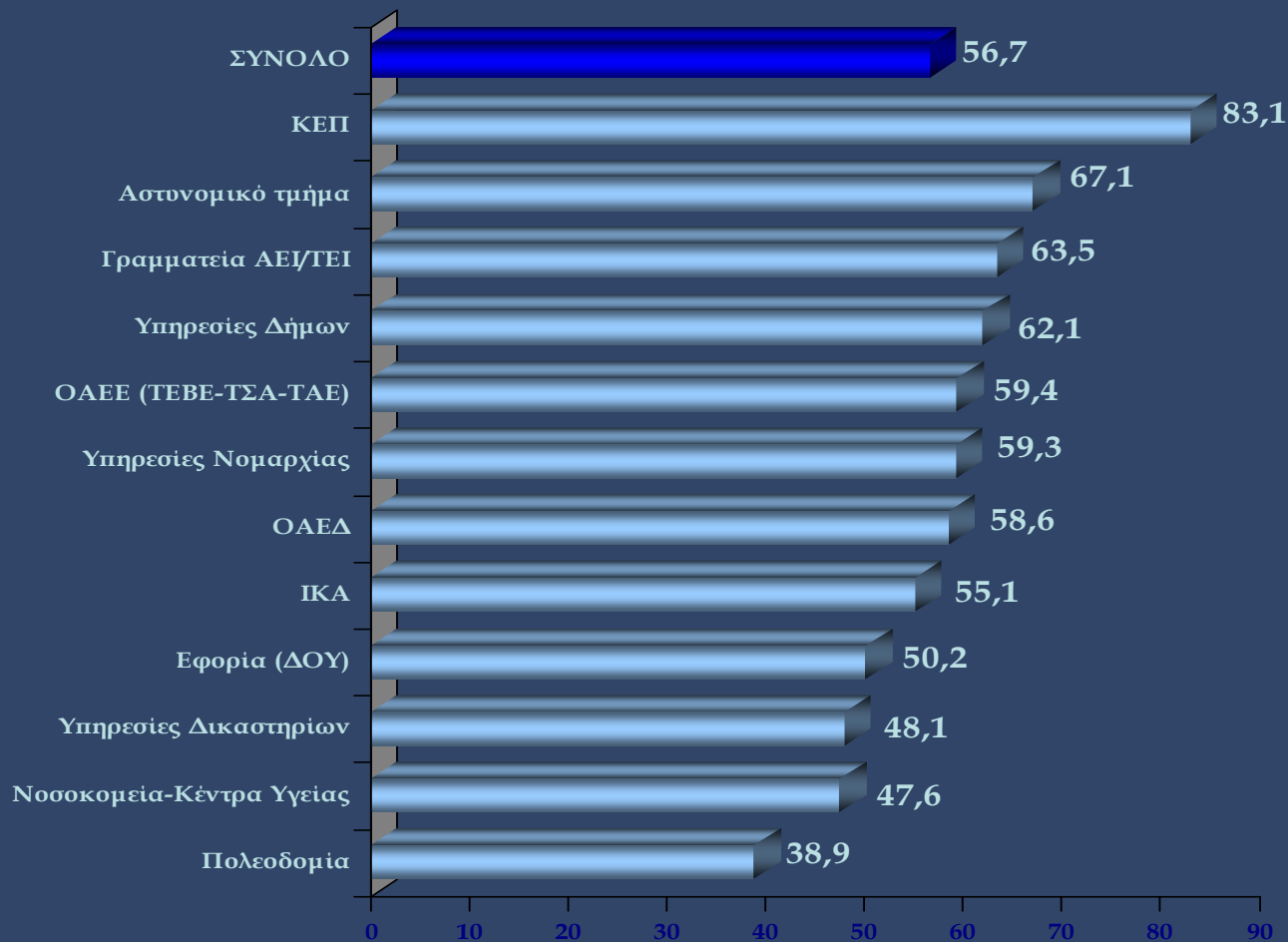


Δείκτης
Γενικής
Εικόνας
Διοίκησης,
μετά την
επίσκεψη:

57,0 / 100

2. Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Οι χαμηλές προσδοκίες ...

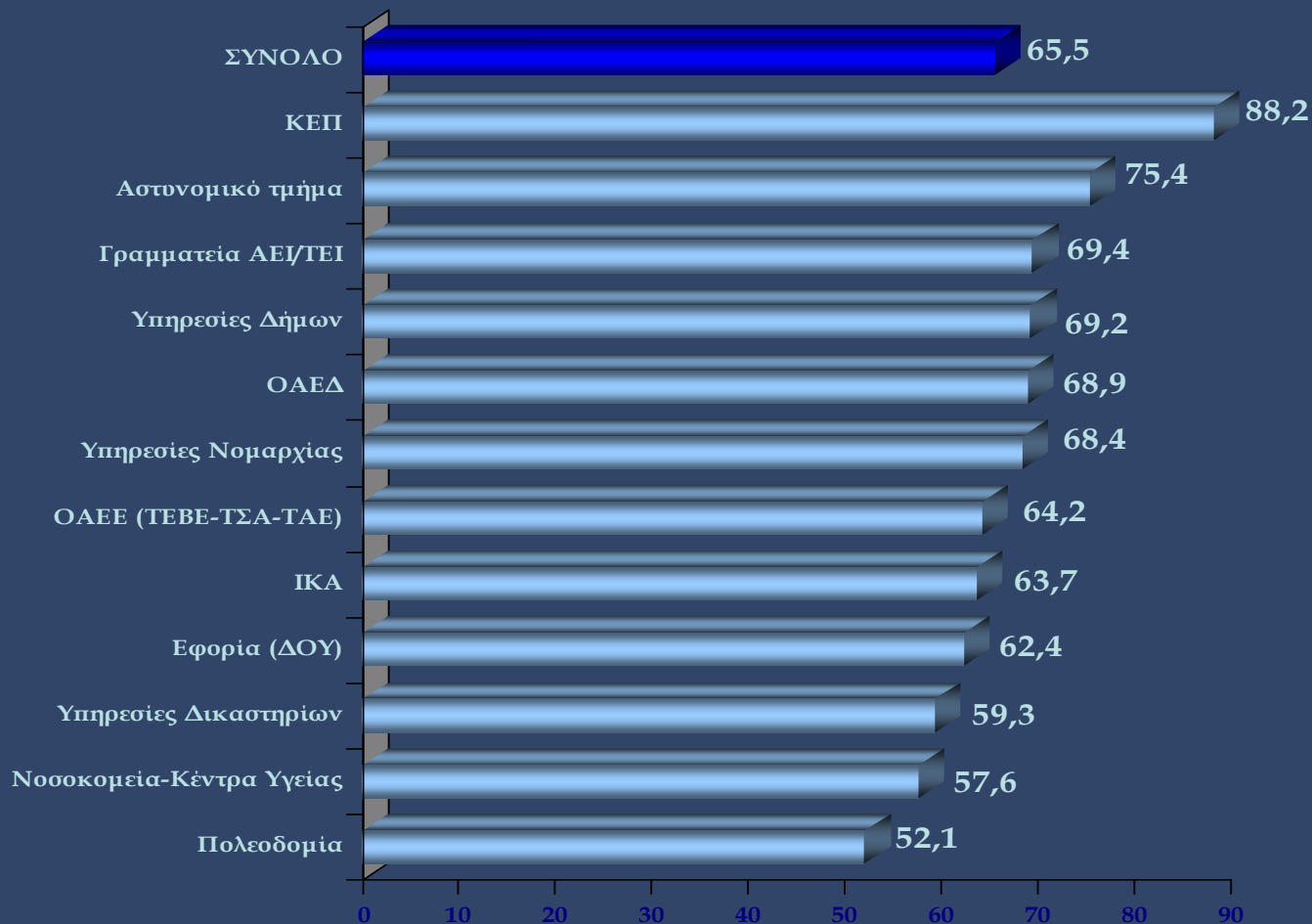


*Δείκτης
συναισθημάτων
απέναντι στη
διοίκηση, πριν
την επίσκεψη:*

56,7 / 100

2. Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ

...και η πραγματική εμπειρία από την εξυπηρέτηση



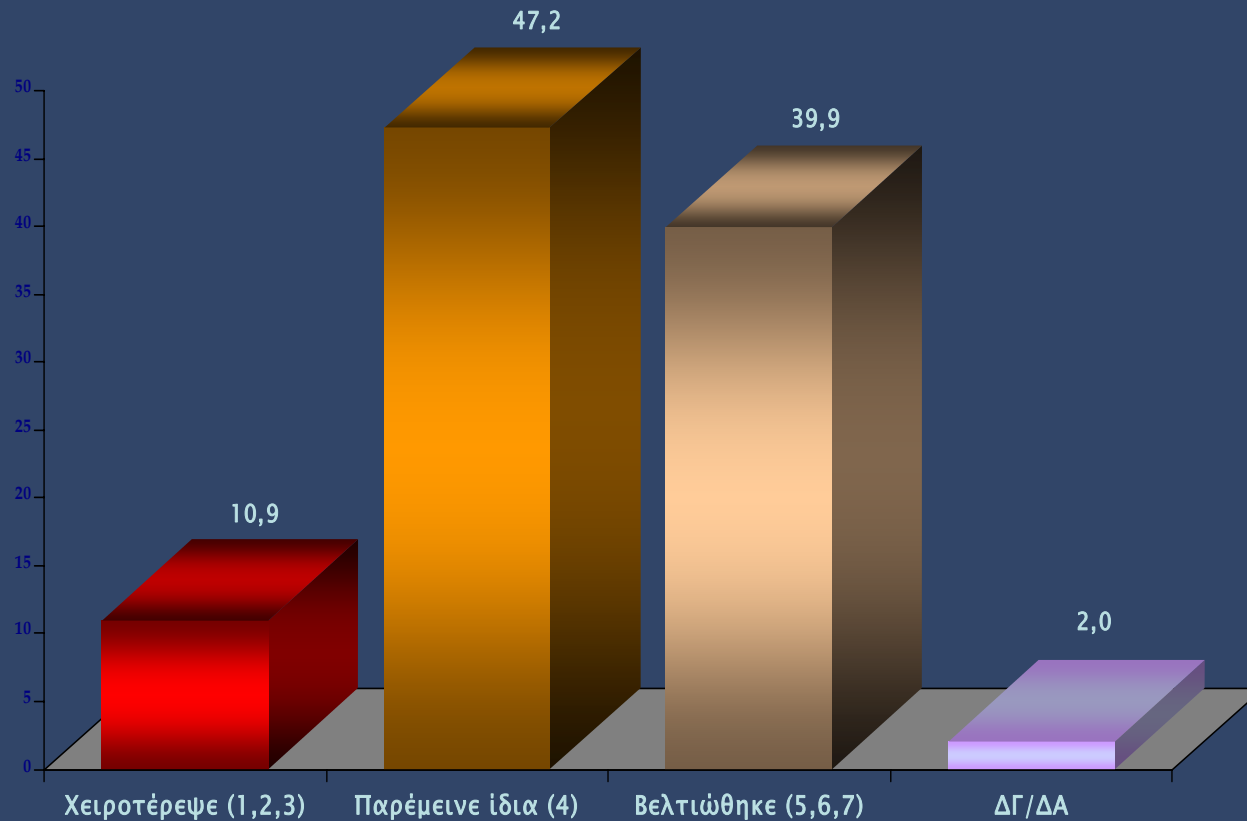
**Δείκτης
ικανοποίησης
από την
εξυπηρέτηση,
κατά την
επίσκεψη:**

65,5 / 100

2. Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Παρατηρητήριο
Εξυπηρέτησης
του πολίτη

Κι όμως, η εικόνα είναι αισιόδοξη ...



*«Η φήμη των
(αξιολογούμενων)
φορέων τους
τελευταίους 12
μήνες έχει
βελτιωθεί»:*

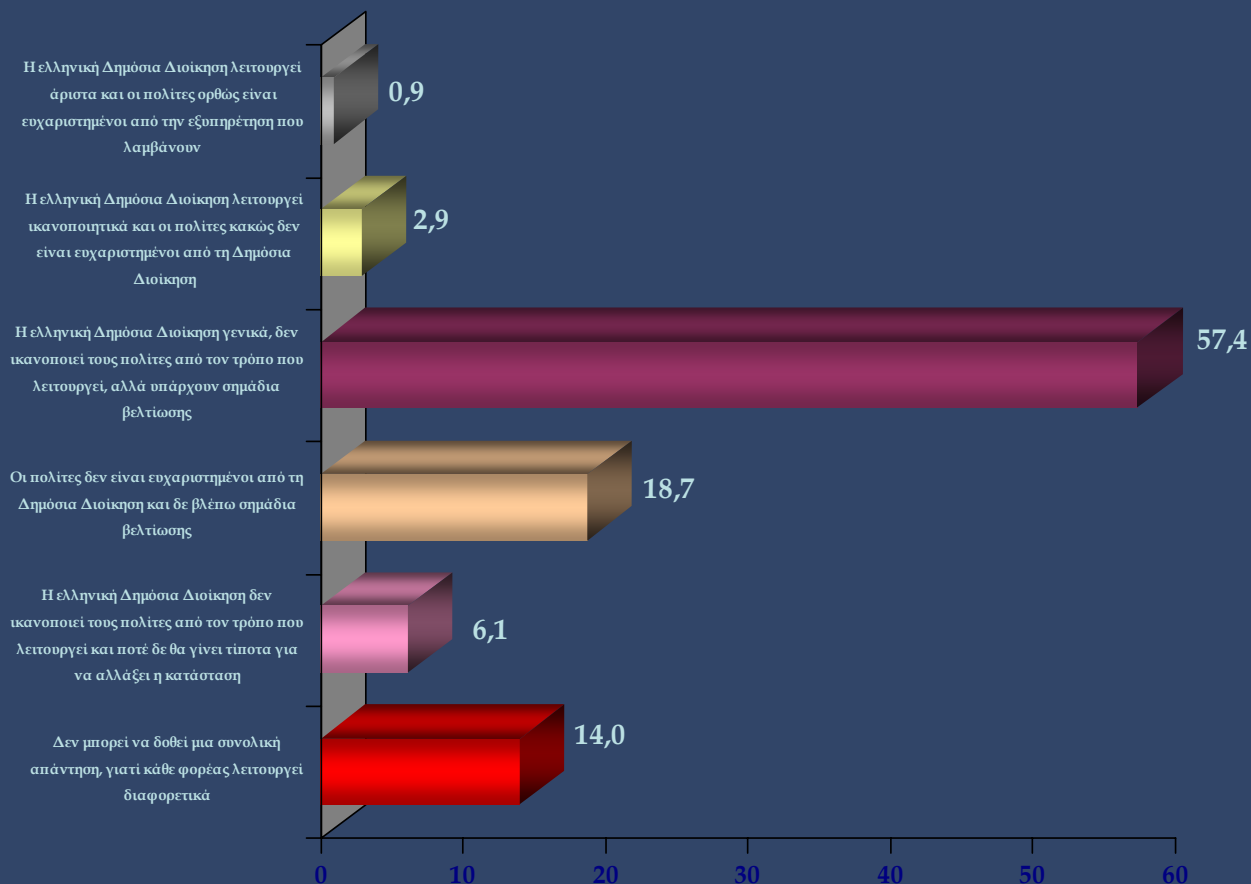
39,9 %

2. Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Κι όμως, η εικόνα είναι αισιόδοξη ...

«Υπάρχουν
σημάδια
βελτίωσης»:

57,4 %



2. Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Οι εκτιμήσεις των πολιτών για τις χαμηλές επιδόσεις της διοίκησης

- *Διαφθορά*
- *Έλλειψη ελεγκτικών μηχανισμών*
- *Νοοτροπία των Δημοσίων Υπαλλήλων*
- *Έλλειψη αξιοκρατίας*
- *Έλλειψη διαρκούς κατάρτισης κι εκπαίδευσης του προσωπικού*

3. Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Παρατηρητήριο
Εξυπηρέτησης
του πολίτη

Επιφυλακτικότητα...

Όταν ένας Υπουργός εξαγγέλλει μεταρρυθμίσεις των δημοσίων υπηρεσιών της αρμοδιότητάς του, προκειμένου να εξυπηρετούν καλύτερα τους πολίτες, εσείς γενικά πιστεύετε ότι θα προχωρήσει με αποφασιστικότητα στις μεταρρυθμίσεις;

«Όχι»
και «μάλλον
όχι»

46,8 %

3. Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Παρατηρητήριο
Εξυπηρέτησης
του πολίτη

...αλλά και προσδοκία

«...σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι τυχόν απόφαση της κυβέρνησης για αναβάθμιση των δημοσίων υπηρεσιών, προκειμένου να εξυπηρετούν καλύτερα τους πολίτες, θα είχε σημαντικά αποτελέσματα;»

«Ναι»
και «μάλλον
ναι»

48,3 %

3. Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Παρατηρητήριο
Εξυπηρέτησης
του πολίτη

...αλλά και προσδοκία

«...πείτε μας, παρακαλώ, πόσο ισχυρά πιστεύετε ότι ένας αποφασισμένος και τολμηρός υπουργός θα τα καταφέρει να πατάξει τη διαφθορά;»

«Θα τα
καταφέρει»

52,7 %

3. Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Παρατηρητήριο
Εξυπηρέτησης
του πολίτη

Οι προτάσεις που διατυπώνουν οι ίδιοι οι πολίτες

Πάταξη της πολυνομίας, της γραφειοκρατίας και απλοποίηση των διαδικασιών	88,3%
Βελτίωση του χρόνου εξυπηρέτησης – μείωση της «ουράς» στα γκισέ	87,8%
Αντιμετώπιση της διαφθοράς	86 %
Αξιοκρατία	84,2 %
Ευρεία χρήση των νέων τεχνολογιών	83 %
Φιλική και δίκαιη αντιμετώπιση από τους υπαλλήλους	81,5 %

Κατεύθυνση:

ΠΟΛΙΤΕΣ

3. Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Οι προτάσεις που διατυπώνουν οι ίδιοι οι πολίτες

Κατάρτιση του προσωπικού	23,2 %
Πληρότητα σε προσωπικό	11,4 %
Ικανοποιητικές αποδοχές	11,2 %
Σαφήνεια στον καθορισμό καθηκόντων	9,6 %
Απλοποίηση των διαδικασιών	7 %
Μείωση των συναρμοδιοτήτων μεταξύ των υπηρεσιών	5,6 %

Κατεύθυνση:

υπάλληλοι

Ευχαριστούμε...