ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ

ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΚΕΝΤΡΟ ΕΡΕΥΝΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

«Προσφερόμενες διαδικτυακές υπηρεσίες από τους Δήμους της Ελλάδας»

Καλλιαντά Σωτηρία 620010
icsdm620010@icsd.aegean.gr

Διακογιάννης Ιωάννης 620008
icsdm620008@icsd.aegean.gr

Επιβλέπων: καθηγητής, Ιωάννης Χαραλαμπίδης

Ιούλιος 2022
www.aegean.icsd.gr/is-labwww.aegean.icsd.gr/is-lab

Η Διπλωματική Εργασία παρουσιάστηκε ενώπιον

του Διδακτικού Προσωπικού του Πανεπιστημίου Αιγαίου

Σε Μερική Εκπλήρωση των απαιτήσεων για την απόκτηση του μεταπτυχιακού διπλώματος ειδίκευσης «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση»

Η ΤΡΙΜΕΛΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΔΙΔΑΣΚΟΝΤΩΝ
ΕΠΙΚΥΡΩΝΕΙ ΤΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΩΝ
ΚΑΛΛΙΑΝΤΑ ΣΩΤΗΡΙΑ
ΔΙΑΚΟΓΙΑΝΝΗ ΙΩΑΝΝΗ

Χαραλαμπίδης Ιωάννης, επιβλέπων

Καθηγητής

Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών
και Επικοινωνιακών Συστημάτων

Λουκής Ευριπίδης, μέλος

Καθηγητής

Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών
και Επικοινωνιακών Συστημάτων

Κοκολάκης Σπυρίδων, μέλος

Καθηγητής

Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών
και Επικοινωνιακών Συστημάτων

© 2022

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

ΚΑΛΛΙΑΝΤΑ ΣΩΤΗΡΙΑ
ΔΙΑΚΟΓΙΑΝΝΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Ευχαριστίες

Ιδιαίτερες ευχαριστίες στον καθηγητή κ. Ιωάννη Χαραλαμπίδη και την Ζώη Λάχανα για την πολύτιμη συμβολή τους στη διεκπεραίωση αυτής της εργασίας.

Θερμές ευχαριστίες στη συνάδελφο και άξια συμπαραστάτη Σωτηρία Καλλιαντά για την άψογη συνεργασία κατά την εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής.

Ένα μεγάλο ευχαριστώ επίσης στην γυναίκα μου Μαρία και τα παιδιά μου Λευτέρη και τον Δημήτρη, για τη υποστήριξη και την υπομονή τους κατά τη διάρκεια όλου του μεταπτυχιακού κύκλου.

Γιάννης Διακογιάννης
Αίγινα 2022

"Είναι σημαντικός ο σκοπός, αλλά μεγαλύτερη σημασία έχει ο δρόμος…"

Παρόλο που για την ολοκλήρωση αυτή της εργασίας χρειάστηκε πολύς κόπος και χρόνος, μπορώ να πω ότι τελικά ήταν μια ευχάριστη και εποικοδομητική εμπειρία για μένα.

Στη προσπάθεια αυτή δεν ήμουν μόνη, είχα άξιους καθοδηγητές και συμπαραστάτες, τους οποίους θα ήθελα να ευχαριστήσω.

Ευχαριστώ τον καθηγητή μου κ. Ιωάννη Χαραλαμπίδη για την δυνατότητα που μου έδωσε να εκπονήσω αυτή την εργασία και για την άψογη συνεργασία μας.

Ευχαριστώ τη κ. Ζωή Λαχανά για τη πολύτιμη βοήθειά της.

Ευχαριστώ θερμά τον Γιάννη Διακογιάννη, συνεργάτη και υποστηρικτή σε όλες τις δυσκολίες και τις αντιξοότητες.

Τέλος, δεν θα πρέπει να παραλείψω να ευχαριστήσω το σύζυγό μου Γιάννη και τα παιδιά μου Δημήτρη, Μαρία και Χρυσούλα που δεν σταματούν να πιστεύουν σε μένα, να υπομένουν και να στηρίζουν κάθε προσπάθειά μου.

Σωτηρία Καλλιαντά
Βέροια 2022

Περίληψη

Σε μια πραγματικότητα που συνεχώς αλλάζει, κυρίως λόγω των επιτευγμάτων της τεχνολογίας, η έρευνα για τη κατάσταση στην οποία βρισκόμαστε αποτελεί συνεχή ανάγκη. Στο τοπίο των εξελίξεων στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση της χώρας μας και ειδικά στο τομέα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους διαδικτυακούς τόπους των Ελληνικών Δήμων υπάρχει ασάφεια και έλλειψη ενδελεχούς και ουσιαστικής έρευνας. Η διπλωματική εργασία αυτή έρχεται να καλύψει το κενό αυτό και να δώσει απαντήσεις σχετικά με τη ποσότητα, τη ποιότητα και τη κατανομή των υπηρεσιών αυτών.

Συγκεκριμένα, προσπαθήσαμε να κάνουμε μια κατανομή του πλήθους και του είδους των υπηρεσιών που παρέχονται από τους ιστοτόπους των δήμων. Παράλληλα αναζητήσαμε συσχετίσεις ανάμεσα στις υπηρεσίες και τη πληθυσμιακή κατανομή των δήμων. Τέλος, καταγράψαμε τη παροχή πρόσθετων δυνατοτήτων στους διαδικτυακούς τόπους των δήμων οι οποίες εξασφαλίζουν ποιότητα στις υπηρεσίες που προσφέρονται.

Η έρευνα που πραγματοποιήσαμε ξεκίνησε με τη καταγραφή των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους ιστοτόπους των δήμων, οι οποίες καταλήξαμε ότι ανέρχονται σε 552. Η διαδικασία αυτή περιλάμβανε την επίσκεψη στο κάθε ιστότοπο και την αναζήτηση και καταγραφή των ευρημάτων σε ξεχωριστό φύλλο ενός βιβλίου του προγράμματος MS Excell. Τα αποτελέσματα από τους 332 δήμους της χώρας υπέστησαν περαιτέρω επεξεργασία προκειμένου να δημιουργηθούν πίνακες και διαγράμματα που μας επέτρεψαν να βγάλουμε συμπεράσματα σχετικά με την επικρατούσα κατάσταση. Η διαδικασία επαναλήφθηκε με εκ νέου επίσκεψη στους ιστότοπους, προκειμένου να εξασφαλιστεί η εγκυρότητα των αποτελεσμάτων της έρευνας. Για την εύκολη εξαγωγή συμπερασμάτων οι δήμοι κατηγοριοποιήθηκαν, σύμφωνα με το διαχωρισμό που υιοθετήθηκε από το πρόγραμμα ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ Ι και οι υπηρεσίες μοιράστηκαν σε Λειτουργικές Περιοχές, όπως αυτές διατίθενται από την ΕΕΤΑΑ. Τέλος, η ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας διαχωρίστηκε σε 6 επίπεδα αυτοματοποίησης, τα οποία εκτείνονται από το επίπεδο 0, όταν δεν παρέχεται ηλεκτρονική υπηρεσία, ως το επίπεδο 5 που αναφέρεται στις πλήρως αυτοματοποιημένες και προδραστικές υπηρεσίες.

Η έρευνα αυτή προσπάθησε να βγάλει συμπεράσματα σχετικά με τη παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις από τους δήμους της Ελλάδας. Αυτό που γενικά είναι σαφές είναι το γεγονός ότι οι υπηρεσίες που εξυπηρετούνται ηλεκτρονικά από τις ιστοσελίδες των δήμων είναι πάρα πολύ λίγες, σε σχέση με το σύνολο των υπηρεσιών που μπορεί να προσφέρει ένας δήμος στους πολίτες του με ηλεκτρονικό τρόπο, γενικά. Παρόλα αυτά, οι πολυπληθείς δήμοι, είναι εκείνοι οι οποίοι παρέχουν τις πιο πολλές υπηρεσίες, αριθμητικά ανεξαρτήτως επιπέδου. Η προσφορά υπηρεσιών ανά κάτοικο ανατρέπει τη παρατήρηση αυτή, δείχνοντας ότι υπάρχουν «μικροί» δήμοι που παρέχουν περισσότερες υπηρεσίες στο κάθε κάτοικό τους, από δήμους με πολύ μεγαλύτερο πληθυσμό. Γενικά, φαίνεται ότι υπάρχει μια τάση προτίμησης της εξυπηρέτησης ορισμένων κατηγοριών υπηρεσιών (παροχή βεβαιώσεων) σε υψηλότερο επίπεδο αυτοματοποίησης, ενώ υπάρχουν πολλές υπηρεσίες που είτε δεν εξυπηρετούνται καθόλου είτε εξυπηρετούνται σε χαμηλό επίπεδο αυτοματοποίησης.

Μια σημαντική ανακάλυψη που προέκυψε ήταν η έλλειψη δυνατότητας πρόσβασης στις διαδικτυακές υπηρεσίες από πολίτες με δυσκολίες όπως αναπηρίες ή γλωσσικούς φραγμούς. Το γεγονός αυτό δεν φαίνεται να συνδέεται με τη παλαιότητα δημιουργίας ή ενημέρωσης του διαδικτυακού τόπου, αλλά μάλλον πρόκειται για παράλειψη από τη μεριά των αρμόδιων. Γενικά, μπορούμε να πούμε ότι οι ηλεκτρονικά προσφερόμενες υπηρεσίες από τους δήμους είναι λίγες σε αριθμό και χαμηλής ποιότητας σε αυτοματοποίηση. Εκτός από το πλήθος των εγγράφων που απαιτούνται για να ξεκινήσει μια διαδικασία, σε πολλές περιπτώσεις δεν υπάρχει εξασφάλιση ασφαλούς πρόσβασης κατά την εξυπηρέτηση των πολιτών, δεν δίνονται οδηγίες ή επεξηγήσεις για τα βήματα που ακολουθούνται και δεν παρέχεται εκτιμώμενος χρόνος ολοκλήρωσης της υπηρεσίας.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας γίνεται αντιληπτό ότι είναι αναγκαία η δημιουργία ενός τυποποιημένου μητρώου των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες. Έτσι, οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν θα διαφέρουν στο πλήθος, το είδος και το επίπεδο αυτοματοποίησης από δήμο σε δήμο. Γενικά, αυτό που πρέπει να διορθώσουμε είναι το πολύ χαμηλό επίπεδο αυτοματοποίησης των ψηφιακών υπηρεσιών των δήμων, που συνοδεύεται από αστοχίες στη ποιότητα της παροχής των υπηρεσιών.

Η μελέτη αυτή που αποτελεί τη πρώτη συνολική προσπάθεια καταγραφής των παρεχόμενων υπηρεσιών των διαδικτυακών τόπων των δήμων, μπορεί να αποτελέσει τη βάση για τη δημιουργία ενός πλαισίου το οποίο να υιοθετηθεί προκειμένου να βελτιωθεί η υπάρχουσα κατάσταση στο πεδίο της παροχής υπηρεσιών από τους δήμους προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Λέξεις - Κλειδιά: Διαδικτυακές υπηρεσίες, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Ελληνικοί Δήμοι, Εξυπηρέτηση Πολιτών, Διαδικτυακοί Τόποι Δήμων

Abstract

“Digital services offered by the Municipalities of Greece"

In a reality that is constantly changing, mainly due to the achievements of technology, research on the situation we are in is a constant need. In the landscape of developments in the Electronic Government of our country and especially in the field of services provided by the websites of the Municipalities, there is ambiguity and a lack of thorough and substantial research. This thesis aims to fill this gap and provide answers regarding the quantity, quality and distribution of these services.

In particular, we tried to make a distribution of the number and type of services provided by the websites of the municipalities. At the same time, we looked for correlations between the services and the population distribution of the municipalities. Finally, we recorded the provision of additional features on the municipalities' websites which ensure quality in the services offered.

The research we carried out began with the recording of the services provided by the websites of the municipalities, which we concluded amounted to 552. This process included the on-site electronic visit to each website and the search and recording of the

findings on a separate sheet of a book of the program MS Excel. The results from the country's 332 municipalities were further processed in order to create tables and charts that allowed us to draw conclusions about the prevailing situation. The process was updated to ensure the validity of the survey results. For the easy drawing of conclusions, the municipalities were categorized, according to the division adopted by the KLEISTHENIS I program and the services were divided into Functional Areas, as they were formed in previous research of the University of the Aegean. Finally, the quality of the service provided was divided into 6 levels of automation, which range from level 0, when no electronic service is provided, to level 5, which refers to proactive services.

This research tried to draw conclusions about the provision of services to citizens and businesses by the municipalities of Greece. What is generally clear is the fact that the digitally provided services by the websites of the municipalities are very few, in relation to the set of services that a municipality can offer to its citizens electronically, in general. Nevertheless, the populous municipalities are the ones that provide the most services. The provision of services per inhabitant reverses this observation, showing that there are "small" municipalities that provide more services per inhabitant than municipalities with a much larger population. In general, there appears to be a tendency to prefer servicing certain categories of services at a higher level of automation, while there are many services that are either not serviced at all or serviced at a low level of automation.

An important discovery that emerged was the lack of access to online services by citizens with difficulties such as disabilities or language barriers. This fact does not seem to be related to the time of creation or updating of the website, but rather it is an omission on the part of the authorities. In general, we can say that the services offered electronically by municipalities are few in number and of low quality in terms of automation. In addition to the number of documents required to start a process, in many cases there is no guarantee of secure access when serving citizens, no instructions or explanations are given for the steps to be followed, and no estimated time for the completion of the service is provided.

From the results of the research, it is clear that it is necessary to create a standardized register of services that are provided to citizens. Thus, the available services will not vary in number, type and level of automation from one municipality to the other. In general, what we need to fix is the very low level of automation of municipalities digital services, in combination to the failures in the quality-of-service delivery.

This study, which is the first comprehensive attempt to record the services provided by the websites of the municipalities, can form the basis for the creation of a framework to be adopted in order to improve the existing situation in the field of the provision of services by the municipalities to the citizens and businesses

Keywords:

Online services, E-Government, Greek Municipalities, Citizen services, municipal websites

Πίνακας περιεχομένων

1. Εισαγωγή 11

1.1 Το πλαίσιο της Διπλωματικής Εργασίας....11

1.2 Σκοπός της Διπλωματικής Εργασίας....13

1.3 Αντικείμενο της Διπλωματικής Εργασίας....13

1.4 Δομή....14

2. Ανάλυση Τρέχοντος Επιπέδου 15

2.1 Βασικές Έννοιες και Ορισμοί....15

2.1.1 Υπηρεσία....15

2.1.2 Διακυβέρνηση....16

2.1.3 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση....16

2.1.4 Βαθμός αυτοματοποίησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (ηλεκτρονική ολοκλήρωση)....18

2.1.5 Ανοικτά Δεδομένα και Ανοικτές Υπηρεσίες....20

2.1.6 Δημόσιος τομέας και Δήμοι....20

2.1.7 Ποιότητα παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών....21

2.1.8 Διαδικτυακή Προσβασιμότητα....21

2.2 Ανασκόπηση Πεδίου....22

2.3 Συμπεράσματα....24

3. Μεθοδολογία 26

3.1 Ερευνητικά ζητήματα....26

3.2 Μεθοδολογικοί στόχοι....26

3.3 Περιορισμοί και Παραδοχές....30

4. Αποτελέσματα Μελέτης 32

4.1 Υπηρεσίες και Δήμοι της Ελλάδας....33

4.1.1 Παρεχόμενες υπηρεσίες....33

4.1.2 Επίπεδο αυτοματοποίησης....34

4.1.3 Σχετική αυτοματοποίηση....44

4.1.4 Οι προσφερόμενες υπηρεσίες ανά λειτουργική περιοχή....48

4.1.5 Υπηρεσίες με μέγιστη συχνότητα υλοποίησης σε επίπεδο 4-5....56

4.1.6 Υπηρεσίες που εμφανίζονται σπανιότερα στους διαδικτυακούς τόπους των δήμων....57

4.2 Ποιοτική ανάλυση παρεχόμενων υπηρεσιών....61

4.2.1 Δυνατότητα προσβασιμότητας στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών....61

4.2.2 Παροχή ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης αιτημάτων σε άλλη γλώσσα πέραν της ελληνικής.....63
4.2.3 Έγγραφα εκκίνησης διαδικασίας.....65
4.2.4 Χρήση κωδικών ταυτοποίησης.....66
4.2.5 Κοινωνικά δίκτυα.....67
4.2.6 Χρόνος από την τελευταία ενημέρωση του ιστοτόπου.....71
4.2.7 Οδηγίες για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας.....73
4.2.8 Ενημέρωση για το χρόνο αναμονής για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.....73
4.3 Απάντηση στο ερευνητικό ερώτημα.....75
5. Συμπεράσματα και προτάσεις 79
5.1 Κύρια Συμπεράσματα.....79
5.2 Προτάσεις.....81
6. Αναφορές 84
7. Παράρτημα 87
7.1 Παράρτημα 1 : Υπηρεσίες - Γενικά στοιχεία – Χρόνος ολοκλήρωσης – Οδηγίες ολοκλήρωσης.....87
7.2 Παράρτημα 2: Υπηρεσίες - Επίπεδο αυτοματοποίησης – Ταυτοποίηση χρήστη - Έγγραφα εκκίνησης.....151
7.3 Παράρτημα 3: Κατηγορία Δήμων – Επίπεδα αυτοματοποίησης.....200
7.4 Παράρτημα 4: Λειτουργικές περιοχές – Επίπεδα αυτοματοποίησης – Κατηγορίες Δήμων.....202
7.5 Παράρτημα 5: Δήμοι – Πληθυσμός – Επίπεδα αυτοματοποίησης – Προσβασιμότητα- Χρόνος ενημέρωσης ιστότοπου – Κοινωνικά δίκτυα.....217

Εικόνες, Πίνακες και Διαγράμματα

Εικόνα 1: Επίπεδα Διαθεσιμότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....20
Εικόνα 2: Εικόνα φύλλου Excell στο οποίο συγκεντρώθηκαν δεδομένα.....32

Πίνακας 1: Η αντιστοίχιση των χαρακτηριστικών που εξετάσαμε με τους παράγοντες ποιότητας μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας.....29
Πίνακας 2: Κατηγοριοποίηση των Δήμων της χώρας σύμφωνα με το Πρόγραμμα ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ Ι.....30
Πίνακας 3: Οι 15 υπηρεσίες με την υψηλότερη συχνότητα εμφάνισης στους διαδικτυακούς τόπους των Δήμων.....33
Πίνακας 4: Οι 25 δήμοι με τις περισσότερες υπηρεσίες επιπέδων 4 - 5.....43

Πίνακας 5: Οι 20 δήμοι με τις λιγότερες υπηρεσίες επιπέδων 4 - 5 44
Πίνακας 6: Οι 20 δήμοι με τις λιγότερες υπηρεσίες ανά 1000 κατοίκους 46
Πίνακας 7: Οι 3 δήμοι κάθε κατηγορίας με τις περισσότερες υπηρεσίες 4 – 5 48
Πίνακας 8: Οι πρώτες 20 υπηρεσίες με μέγιστη συχνότητα υλοποίησης σε επίπεδο 4 και 5 57
Πίνακας 9: Υπηρεσίες με συχνότητα υλοποίησης ίση με 1, σε όλα τα επίπεδα αυτοματισμού 60
Πίνακας 10: Περίοδοι δημιουργίας ιστοτόπων 63
Πίνακας 11: Δήμοι με 5 ή 6 επίσημους λογαριασμούς κοινωνικών δικτύων 71
Πίνακας 12: Καθυστέρηση ενημέρωσης ιστοτόπου 72

Διάγραμμα 1: Πάροχοι και Παραλήπτες υπηρεσιών 15
Διάγραμμα 2: Προσφερόμενες υπηρεσίες Μητροπολιτικών Δήμων 35
Διάγραμμα 3: Προσφερόμενες υπηρεσίες Μεγάλων Ηπειρωτικών Δήμων 36
Διάγραμμα 4: Προσφερόμενες υπηρεσίες Μεσαίων Ηπειρωτικών Δήμων 37
Διάγραμμα 5: Προσφερόμενες υπηρεσίες Μικρών Ηπειρωτικών Δήμων 38
Διάγραμμα 6: Προσφερόμενες υπηρεσίες Μεγάλων Νησιωτικών Δήμων 39
Διάγραμμα 7: Προσφερόμενες υπηρεσίες Μικρών Νησιωτικών Δήμων 40
Διάγραμμα 8*: Υπηρεσίες ανά κατηγορία Δήμων* 41
Διάγραμμα 9: Οι 10 καλύτεροι δήμοι Υπηρεσίες 4-5 ανά 1000 κατοίκους 45
Διάγραμμα 10: Υπηρεσίες 4 και 5 ανά κατηγορία δήμων 47
Διάγραμμα 11: Ποσοστό υπηρεσιών των διαφόρων επιπέδων αυτοματοποίησης που παρέχονται στη κάθε Λειτουργική Περιοχή για τους Δήμους Μητροπολιτικών Κέντρων 50
Διάγραμμα 12: Ποσοστό υπηρεσιών των διαφόρων επιπέδων αυτοματοποίησης που παρέχονται στη κάθε Λειτουργική Περιοχή για τους Μεγάλους Ηπειρωτικούς Δήμους 51
Διάγραμμα 13: Ποσοστό υπηρεσιών των διαφόρων επιπέδων αυτοματοποίησης που παρέχονται στη κάθε Λειτουργική Περιοχή για τους Μεσαίους Ηπειρωτικούς Δήμους 52
Διάγραμμα 14: Ποσοστό υπηρεσιών των διαφόρων επιπέδων αυτοματοποίησης που παρέχονται στη κάθε Λειτουργική Περιοχή για τους Μικρούς Ηπειρωτικούς και Μικρούς Ορεινούς Δήμους, ... 53
Διάγραμμα 15: Ποσοστό υπηρεσιών των διαφόρων επιπέδων αυτοματοποίησης που παρέχονται στη κάθε Λειτουργική Περιοχή για τους Μεγάλους και Μεσαίους Νησιωτικούς Δήμους 54
Διάγραμμα 16: Ποσοστό υπηρεσιών των διαφόρων επιπέδων αυτοματοποίησης που παρέχονται στη κάθε Λειτουργική Περιοχή για τους Μικρούς νησιωτικούς δήμους 55
Διάγραμμα 17: Κατανομή στις λειτουργικές περιοχές των υπηρεσιών που υλοποιούνται μόνο μια φορά 60
Διάγραμμα 18: Ποσοστό Δήμων με διευκολύνσεις πρόσβασης 61
Διάγραμμα 19: Ποσοστό Δήμων με διευκολύνσεις πρόσβασης ανά κατηγορία δήμων 62
Διάγραμμα 20: Προσβασιμότητα σε σχέση με το έτος κατασκευής 62
Διάγραμμα 21: Παροχή υπηρεσιών σε ξένη γλώσσα για όλους τους Δήμους 64
Διάγραμμα 22: Κατανομή της δυνατότητας μετάφρασης διαδικτυακού τόπου σε ξένη γλώσσα 64

Διάγραμμα 23: Η κατανομή του μέσου όρου εγγράφων που απαιτούνται για την εκκίνηση μιας υπηρεσίας....65
Διάγραμμα 24: Είδος Ταυτοποίησης Χρηστών....66
Διάγραμμα 25: Είδος Ταυτοποίησης Χρηστών ανά κατηγορία....67
Διάγραμμα 26: Ύπαρξη επίσημου λογαριασμού κοινωνικών δικτύων....68
Διάγραμμα 27: Ύπαρξη επίσημου λογαριασμού κοινωνικών δικτύων ανά κατηγορία Κλεισθένη....69
Διάγραμμα 28: Πλήθος των προσφερόμενων διαφορετικών κοινωνικών δικτύων από τους δήμους της χώρας....70
Διάγραμμα 29: Ποσοστό υπηρεσιών που παρέχουν βοήθεια στο χρήστη για την εκκίνηση της υπηρεσίας....73
Διάγραμμα 30: Πλήθος υπηρεσιών με χρόνο ολοκλήρωσης....74
Διάγραμμα 31: Ποσοστό υπηρεσιών με χρόνο ολοκλήρωσης, σε σχέση με τις συνολικές υπηρεσίες....75

1. Εισαγωγή

1.1 Το πλαίσιο της Διπλωματικής Εργασίας

Είναι κοινά αποδεκτό ότι στην εποχή μας παρουσιάζονται στις δημόσιες διοικήσεις του πλανήτη ταυτόχρονα σημαντικές ευκαιρίες καθώς και κρίσιμες προκλήσεις. Οι ευκαιρίες προκύπτουν μέσα από την πρόοδο της τεχνολογίας και τις εξελίξεις στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Νέα τεχνολογικά επιτεύγματα δίνουν τη δυνατότητα για προσφορά υπηρεσιών, που πριν λίγα χρόνια φάνταζαν αδύνατες, ενώ και η έρευνα, που επιτελείται στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συμβάλλει εξίσου σημαντικά στην ανάπτυξη βελτιωμένων συστημάτων.

Παράλληλα, οι κυβερνήσεις ανά τον κόσμο βρίσκονται καθημερινά αντιμέτωπες με νέες προκλήσεις. Η απαίτηση για βελτιωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες από τη μεριά του δημοσίου είναι διαρκώς αυξανόμενη και πηγάζει σε μεγάλο βαθμό από τις αντίστοιχες υπηρεσίες που παρέχονται στον ιδιωτικό τομέα. Οι εκάστοτε κυβερνήσεις είναι αναγκασμένες να συμβαδίζουν με τις εξελίξεις, να πετυχαίνουν περισσότερα με περιορισμένους πόρους, ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των πολιτών. Η πρόσφατη υγειονομική κρίση των τελευταίων ετών, κατέδειξε με έντονο τρόπο την ανάγκη για σύγχρονες, υψηλού επιπέδου, υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οικονομικές κρίσεις που προκύπτουν ως παράγωγα διαφόρων παραγόντων επιβάλλουν επίσης την περικοπή δαπανών στο δημόσιο. Οι επιτελείς είναι αναγκασμένοι να σχεδιάζουν συστήματα λαμβάνοντας υπόψη και σταθμίζοντας όλες αυτές τις παραμέτρους.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση υποστηρίζει [1] τον δημόσιο ψηφιακό μετασχηματισμό σε όλα τα επίπεδα στα οποία αυτός επιτελείται, δηλαδή σε εθνικό, περιφερειακό αλλά ακόμα και τοπικό επίπεδο. Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται ραγδαία αύξηση στην δημιουργία εθνικών ψηφιακών στρατηγικών των χωρών μελών. Ενώ αυτό αποτελεί σίγουρα ένα θεμελιώδες βήμα προς τη σωστή κατεύθυνση, δεν αποκλείει τη συμβολή των διοικήσεων σε τοπικό επίπεδο, στον επικείμενο μετασχηματισμό, αντίθετα την ενθαρρύνει. Οι τοπικές διοικήσεις προτρέπονται να αναπτύξουν, στο μέτρο που τους αναλογεί, δικές τους στρατηγικές ψηφιακής διακυβέρνησης. Σε αυτό το σχεδιασμό θα πρέπει να γίνεται προσπάθεια να εμπλακούν όσο το δυνατόν περισσότεροι φορείς της τοπικής κοινωνίας και να υπάρχει αλληλεπίδραση με τους βασικούς χρήστες των υπηρεσιών, κυρίως τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, μέσα από κατάλληλα διαμορφωμένες πλατφόρμες επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης [1]. Κοινές συνισταμένες τόσο των εθνικών όσο και των τοπικών σχεδίων, θα πρέπει να είναι οι επτά ακόλουθες βασικές αρχές :

- Ψηφιοποίηση εξ ορισμού (Digital by default)
- Κατάθεση εγγράφων/πληροφοριών μόνο μία φορά (Once only principle)
- Προσβασιμότητα και συμπερίληψη όλων (Inclusiveness and Accessibility)
- Χρήση Ανοικτών Δεδομένων και Διαφάνεια (Openness and Transparency)
- Εξ ορισμού Διακρατικότητα (Cross border by default)
- Εξ ορισμού Διαλειτουργικότητα (Interoperability by default)
- Αξιοπιστία και παροχή ασφάλειας (Trustworthiness and Security)

Εστιάζοντας στη χώρα μας και ρίχνοντας μία ματιά στον δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) που εξέδωσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για το 2021, παρατηρούμε ότι η Ελλάδα κατατάσσεται 25η ανάμεσα στις 27 χώρες της Ένωσης, ξεπερνώντας μονάχα τη Βουλγαρία και τη Ρουμανία σε συνολική βαθμολογία. Μάλιστα αν ρίξουμε μία ματιά στις προσφερόμενες ψηφιακές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα παρατηρούμε ότι η Ελλάδα κατέχει την, διόλου κολακευτική, προτελευταία θέση. Παρά τα βήματα για βελτίωση των επιδόσεων της σε όλες τις παραμέτρους του DESI[1] παραμένει συγκριτικά χαμηλά σε σχέση με άλλες χώρες. Είναι, λοιπόν, προφανές ότι η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα πρέπει να κάνει άλματα εκσυγχρονισμού, ώστε να καταφέρει να εναρμονιστεί με το επίπεδο προσφερόμενων υπηρεσιών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σε ένα ραγδαία εξελισσόμενο πλαίσιο, η χώρα μας δεν θα πρέπει να συγκρίνει τα αποτελέσματά της στρατηγικής της με τα αποτελέσματα που είχε παλαιότερα, αλλά θα πρέπει να ρίχνει κλεφτές ματιές στο ανταγωνιστικό περιβάλλον των υπολοίπων χωρών. Σε παγκόσμιο επίπεδο ο δείκτης E-Government Development Index (EGDI) των Ηνωμένων Εθνών κατατάσσει τη χώρα μας στην 42η θέση για το 2020[2].

Όσον αφορά την τοπική αυτοδιοίκηση και την προσπάθεια των δήμων να ανταποκριθούν στις σύγχρονες απαιτήσεις των πολιτών τους, δεν υπάρχει πλούσιο βιβλιογραφικό υλικό. Μετά από εκτεταμένη έρευνα (βλ. κεφάλαιο 3), φαίνεται ότι δεν υπάρχει δημοσιευμένη κάποια μελέτη η οποία να αφορά τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες από τους δήμους της επικρατείας στο σύνολό τους. Στην υπάρχουσα βιβλιογραφία υπάρχουν αναφορές οι οποίες εστιάζουν σε συγκεκριμένες περιπτώσεις δήμων και αναλύουν διεξοδικά μόνο τους δήμους αυτούς. Αποσκοπούν στο να αξιολογήσουν τους συγκεκριμένους δήμους και δεν στοχεύουν στην αξιολόγηση του συνόλου των ιστοτόπων της τοπικής αυτοδιήκησης της χώρας. Ακόμα και στην διεθνή βιβλιογραφία, δεν εμφανίζονται μελέτες για το σύνολο των δήμων κάποιας χώρας, παρά μόνο κάποιες, προ δεκαετίας έρευνες και συγκρίσεις μεταξύ μεγάλων δήμων ανά τον κόσμο. Το κενό αυτό έρχεται να καλύψει η παρούσα έρευνα, η οποία φιλοδοξεί να διερευνήσει τον βαθμό στον οποίο οι δήμοι της χώρας ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των πολιτών για σύγχρονες και ποιοτικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Τα αποτελέσματα της έρευνας μας ευελπιστούμε να έχουν αυξημένη αξία για τους ίδιους τους δήμους και για τον αυτοπροσδιορισμό της θέσης τους μέσα στο ευρύτερο περιβάλλον του συνόλου των δήμων της χώρας. Έτσι, οι τοπικές διοικήσεις θα είναι σε θέση να αναγνωρίσουν τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία των διαδικτυακών τόπων τους και να προγραμματίσουν τη μελλοντική στρατηγική τους, όσον αφορά την προσφορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες. Συνολικά η διαδικασία αυτή μπορεί να οδηγήσει τη χώρα σε καλύτερα αποτελέσματα, όσον αφορά την ψηφιακή διακυβέρνηση.

Μεγάλη αξία θα αποκομίσουν και οι ίδιοι οι πολίτες, καθώς θα είναι σε θέση να ανακαλύπτουν εύκολα και γρήγορα ποιες ακριβώς υπηρεσίες παρέχονται από το δήμο κατοικίας τους, χωρίς να χρειάζεται να βρεθούν αντιμέτωποι με δαιδαλώδεις πολλές φορές διαδικτυακούς τόπους. Ζούμε σε μια εποχή που οι δια ζώσης συναλλαγές θεωρούνται σπατάλη χρόνου και πόρων, οπότε αποτελεί μεγάλη βελτίωση στην καθημερινότητά των πολιτών η δυνατότητα εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης από τον Δήμο κατοικίας τους.

[1] Digital Economy and Society Index (DESI) 2021 Greece, European Commission
[2] Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Κατά το σχεδιασμό της έρευνας καταλήξαμε σε ερευνητικά ερωτήματα τα οποία είχαν δύο βασικούς άξονες. Ο πρώτος αφορούσε στατιστικά στοιχεία σχετικά με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και το επίπεδο αυτών. Να εντοπιστούν οι δήμοι με τις καλύτερες επιδόσεις ανά κατηγορία υπηρεσιών και να αναδειχθούν οι καλές πρακτικές των διαδικτυακών τόπων των δήμων. Ο δεύτερος άξονας ήταν η ποιοτική ανάλυση του δεδομένων μας, ώστε να εξαχθούν συμπεράσματα, τα οποία αφορούσαν τις υπηρεσίες των δήμων σε συνδυασμό με δημογραφικά και γεωγραφικά στοιχεία.

1.2 Σκοπός της Διπλωματικής Εργασίας

Ο σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να αναλυθεί η ποιότητα και το εύρος των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το κάθε δήμο της χώρας. Μέσα από την ανάλυση των δεδομένων θα γίνει προσπάθεια να εξαχθούν συμπεράσματα σχετικά με το εξής ερώτημα:
«Ποια είναι η ποσοτική και ποιοτική κατανομή της ηλεκτρονικής αυτοματοποίησης υπηρεσιών που παρέχονται διαδικτυακά από τους Δήμους της Ελλάδας;»

Για να μπορέσουμε να έχουμε μια γενική εικόνα της κατάστασης και να μπορέσουμε να δώσουμε απαντήσεις στο ερευνητικό ερώτημα, το αναλύσαμε σε δύο σκέλη: τη ποσοτική και τη ποιοτική κατανομή των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Οπότε, προκειμένου να απαντήσουμε στο πρώτο σκέλος του ερωτήματος, θα προσπαθήσουμε να βρούμε πόσοι και ποιοι είναι οι Δήμοι με τη καλύτερη και τη χειρότερη κάλυψη σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Για την απάντηση στο δεύτερο σκέλος, θα προσπαθήσουμε να αξιολογήσουμε την υπάρχουσα κατάσταση στους ιστοτόπους των δήμων με τη βοήθεια της μέλέτης χαρακτηριστικών που σχετίζονται με την εξασφάλιση της ποιότητας.

1.3 Αντικείμενο της Διπλωματικής Εργασίας

Το αντικείμενο της εργασίας περιλαμβάνει:

- Τον εντοπισμό και τη καταγραφή των προσφερόμενων Διαδικτυακών Υπηρεσιών από τους Δήμους της Ελλάδας.
- Τη μελέτη και ανάλυση των προσφερόμενων υπηρεσιών (καταγραφή στοιχείων/χαρακτηριστικών ανά υπηρεσία όπως π.χ. τίτλος, συνοπτική περιγραφή, θεματική περιοχή, επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης κ.α.)
- Την επεξεργασία των αποτελεσμάτων της ανάλυσης για την εξαγωγή συμπερασμάτων. Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει:
    - Δημιουργία λίστας με τις προσφερόμενες υπηρεσίες
    - Τον εντοπισμό των πιο συχνά παρεχόμενων υπηρεσιών
    - Τον εντοπισμό των λιγότερο παρεχόμενων υπηρεσιών
    - Τον εντοπισμό των πιο αυτοματοποιημένων διαδικασιών (one stop),
    - Πίνακα όλων των δήμων, ιεραρχικά, με βάση τις παρεχόμενες υπηρεσίες
    - Τους καλύτερους ως προς την προσφορά υπηρεσιών δήμους
    - Τους χειρότερους ως προς την προσφορά υπηρεσιών δήμους
    - Στατιστική κατανομή χαρακτηριστικών των παρεχόμενων υπηρεσιών τα οποία καταγράφηκαν

1.4 Δομή

Το πρώτο κεφάλαιο της εργασίας αποτελεί μία εισαγωγή στην οποία περιγράφονται η σπουδαιότητα της συγκεκριμένης μελέτης και οι λόγοι που την διαφοροποιούν σε σχέση με παλαιότερες μελέτες. Στη συνέχεια αναλύεται ο σκοπός για τον οποίο εκπονείται η εργασία με βάση μία σειρά από ερευνητικά ερωτήματα. Ακόμα, στην εισαγωγή αναφέρονται το αντικείμενο της έρευνας, μέσα από τη μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί, καθώς και η δομή της.

Στο κεφάλαιο 2 αποτελεί την ανάλυση του τρέχοντος ερευνητικού πεδίου της μελέτης. Περιλαμβάνει βασικές έννοιες και ορισμούς σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τις υπηρεσίες που προσφέρονται από την τοπική αυτοδιοίκηση και την βαθμολογική κλίμακα ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης. Αναλύονται ακόμα οι πρότερες δημοσιεύσεις που αφορούν το πεδίο της μελέτης έτσι ώστε να καταδειχθεί η ανάγκη για την εκφώνηση της εργασίας αυτής. Στο τέλος του κεφαλαίου παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την έρευνα του πεδίου.

Το τρίτο κεφάλαιο αφορά τη λεπτομερή περιγραφή της μεθοδολογίας για τη συλλογή των δεδομένων και των εργαλείων, που θα χρησιμοποιηθούν κατά τη διάρκεια της έρευνας, ώστε να επιτευχθεί ο στόχος της απάντησης των ερευνητικών ερωτημάτων.

Το τέταρτο, και ίσως το σημαντικότερο, κεφάλαιο της παρούσας διπλωματικής, παρουσιάζει τα αποτελέσματα της έρευνας μας, έπειτα από τη συλλογή των δεδομένων και την ανάλυσή τους, που προηγήθηκαν. Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων, ακολουθείται από συγκριτική ανάλυση αυτών και την κριτική τους, ώστε να διερευνηθεί εάν έχει επιτευχθεί ο στόχος της απάντησης του ερευνητικού ερωτήματος, το οποίο είχε τεθεί.

Στη συνέχεια, το Κεφάλαιο 5 αποτυπώνει τα γενικά συμπεράσματα και τις προτάσεις από τα αποτελέσματα της έρευνας. Γίνεται αναφορά στους στόχους που επιτεύχθηκαν, καθώς και σε τυχόν αστοχίες, όσον αφορά τη μεθοδολογία και τους αρχικούς στόχους που, ετέθησαν κατά τη διάρκεια της εργασίας. Αναγνωρίζεται αν τελικά δόθηκαν οι απαντήσεις που έπρεπε στα ερωτήματα μας και αξιολογούνται τα μελλοντικά βήματα, που θα μπορούσαν να γίνουν για τη συνέχεια και επέκταση της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Στο έκτο κεφάλαιο παρατίθενται οι βιβλιογραφικές και διαδικτυακές αναφορές, οι οποίες συνέβαλαν στην εκπόνηση της εργασίας.

Τέλος το έβδομο και τελευταίο κεφάλαιο αποτελεί “Το Παράρτημα”. Σε αυτό παρουσιάζονται οι πίνακες με τα δεδομένα της έρευνας, οι οποίοι μετατράπηκαν στις γραφικές απεικονίσεις που υποστηρίζουν τα συμπεράσματα της έρευνας.

2. Ανάλυση Τρέχοντος Επιπέδου

2.1 Βασικές Έννοιες και Ορισμοί

2.1.1 Υπηρεσία

Με τον όρο υπηρεσία αναφερόμαστε σε κάθε (άυλη) πράξη ή χρήση που αποσκοπεί σε συγκεκριμένες ανάγκες του κοινωνικού συνόλου. Οι δημόσιες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες σε άτομα εντός κυβερνητικής δικαιοδοσίας όπως παρέχονται απευθείας μέσω φορέων του δημόσιου τομέα ή μέσω δημόσιας χρηματοδότησης σε ιδιωτικές επιχειρήσεις ή εθελοντικούς οργανισμούς τικής δικαιοδοσίας όπως παρέχονται απευθείας μέσω φορέων του δημόσιου τομέα ή μέσω δημόσιας χρηματοδότησης σε ιδιωτικές επιχειρήσεις ή εθελοντικούς οργανισμούς [2]. Οι υπηρεσίες διαθέτουν κάποια χαρακτηριστικά όπως, ο τίτλος τους, οι ροές εισόδου και εξόδου τους, ο πάροχος και ο αποδέκτης τους. Ανάλογα με τον αποδέκτη μιας υπηρεσίας, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται από δημόσιους φορείς, αποκαλούνται:
1. G2G (Government to Government): πρόκειται για υπηρεσίες, οι οποίες προσφέρονται από τους φορείς του δημόσιου τομέα σε άλλους φορείς του δημόσιου τομέα
2. G2E (Government to employees): πρόκειται για υπηρεσίες, οι οποίες παρέχονται από φορείς του δημοσίου τομέα και αφορούν τους υπαλλήλους που εργάζονται σε αυτές, όπως για παράδειγμα μισθοδοσία, αδειοδοτήσεις κτλ.
3. G2C (Government to Citizen): πρόκειται για υπηρεσίες που προσφέρονται από φορείς του δημόσιου τομέα σε πολίτες και αποτελούν το βασικό αντικείμενο της παρούσας διπλωματικής εργασίας.
4. G2B (Government to Business): πρόκειται για υπηρεσίες που προσφέρονται από φορείς του δημόσιου τομέα σε επιχειρήσεις
Στα πλαίσια της παρούσας έρευνας θα εστιάσουμε κυρίως στις 2 τελευταίες μορφές υπηρεσιών.

		ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ		
		ΠΟΛΙΤΕΣ	ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
ΠΑΡΟΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΟΛΙΤΕΣ	Πολίτες προς Πολίτες (C2C)	Πολίτες προς Κυβέρνηση (C2G)	Πολίτες προς Επιχειρήσεις (C2B)
	ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	Κυβέρνηση προς Πολίτες (G2C)	Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (G2G)	Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (G2B)
	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	Επιχειρήσεις προς Πολίτες (B2C)	Επιχειρήσεις προς Κυβέρνηση (B2G)	Επιχειρήσεις προς Επιχειρήσεις (B2B)

Διάγραμμα 1: Πάροχοι και Παραλήπτες υπηρεσιών

Κάθε υπηρεσία έχει κάποια βασικά χαρακτηριστικά, με βάση τα οποία την διαχωρίζουμε από τις απλές διεργασίες ή εργασίες ενός οργανισμού. Συγκεκριμένα:

1. Χρήστης της υπηρεσίας: χρήστης μπορεί να είναι ένας πολίτης, μία επιχείρηση ή ένας άλλος Δημόσιος Φορέας ή ακόμα και μία υπηρεσιακή μονάδα του ίδιου φορέα.
2. Παραδοτέο υπηρεσίας: το παραδοτέο της υπηρεσίας είναι αυτοτελές και ο χρήστης αυτής μπορεί να το παραλαμβάνει και να το αξιοποιεί χωρίς να απαιτούνται επιπλέον εργασίες, συναλλαγές ή άλλα παραδοτέα.
3. Πάροχος της υπηρεσίας: Είναι το τμήμα ενός Φορέα, το οποίο είναι υπεύθυνο να παρέχει την υπηρεσία.
4. Ρυθμιστής της υπηρεσίας: είναι αρμόδιος για την εφαρμογή του ρυθμιστικού πλαισίου της υπηρεσίας.

Ηλεκτρονική υπηρεσία είναι μία υπηρεσία, την οποία προσφέρει ο πάροχος στους χρήστες της με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω νέων τεχνολογιών και δικτύων [3].

2.1.2 Διακυβέρνηση

Με τον όρο διακυβέρνηση αναφερόμαστε σε όλους τους νομικούς, πολιτικούς και διοικητικούς οργανισμούς καθώς και τους ανθρώπους που τους απαρτίζουν, οι οποίοι ελέγχουν τη διακυβέρνηση ενός κράτους. [4]

2.1.3 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government, e-governance, digital-governance) εμφανίστηκε πιο έντονα στη βιβλιογραφία και στο διαδίκτυο στα μέσα της πρώτης δεκαετίας του αιώνα μας. Πρόκειται για έναν όρο που καλείται να περιγράψει, σύμφωνα με τον οργανισμό Ηνωμένων Εθνών, κάθε είδους ψηφιακά προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ακόμη περιλαμβάνει την ανταλλαγή πληροφοριών και υπηρεσιών ηλεκτρονικά ανάμεσα σε πολίτες, επιχειρήσεις και διαφόρων ειδών κρατικούς οργανισμούς [5]. Ενώ αρχικά ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση εθεωρείτο η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των κρατικών υπηρεσιών και την παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών online, στην συνέχεια δόθηκε ένα ευρύτερο πλαίσιο στην έννοια. Έτσι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έφτασε στις μέρες μας να περιλαμβάνει τη χρήση των ΤΠΕ από την κυβέρνηση για τη διεξαγωγή ενός ευρέος φάσματος αλληλεπιδράσεων με πολίτες και επιχειρήσεις, ακόμα και ανοιχτά δεδομένα και χρήση ΤΠΕ για να καταστεί δυνατή η καινοτομία στη διακυβέρνηση.

Μέσω των καινοτομιών, που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, στόχος είναι η βελτίωση της εσωτερικής λειτουργίας του δημόσιου τομέα. Μειώνοντας το οικονομικό κόστος και τους χρόνους συναλλαγών, μέσω αποδοτικής χρήσης των πόρων σε διάφορους φορείς του δημόσιου, οι κυβερνήσεις καθίστανται πιο αποτελεσματικές, παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες και ανταποκρίνονται στα αιτήματα των πολιτών για διαφάνεια και λογοδοσία. Σε ένα περιβάλλον αντικρουόμενων συμφερόντων οι αλλαγές που μπορεί να επιφέρει η αξιοποίηση των ΤΠΕ στις δημόσιες διοικήσεις μπορεί να αποβεί καταλυτική. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν αφορά μόνο στην ηλεκτρονική ολοκλήρωση κάποιων υπηρεσιών. Πρόκειται για την πλήρη αναδιοργάνωση και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του δημοσίου τομέα. Είναι μία προσπάθεια, να μπορεί ο πολίτης ή η επιχείρηση να διεκπεραιώσουν τις υποχρεώσεις τους προς τους

δημόσιους φορείς με τη χρήση του διαδικτύου, κερδίζοντας έτσι χρόνο, με μεγαλύτερη ασφάλεια διαφάνεια και καταπολέμηση της διαφθοράς [6].

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή στρατηγική για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (EU eGovernment Action plan 2016_2020) [7]. Οι βασικές αρχές που θα πρέπει να διέπουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η υποβολή δεδομένων μόνο μία φορά (once only principle), η εξ ορισμού ψηφιοποίηση του δημόσιου τομέα, (digital by default), η προσβασιμότητα για όλους τους πολίτες, η διαφάνεια και η χρήση ανοικτών κρατικών δεδομένων (open government data, OGD), η εξ ορισμού διαλειτουργικότητα και η άρση του περιορισμού τον κρατικών συνόρων και τέλος η δημιουργία κλίματος ασφάλειας και εμπιστοσύνης για τους πολίτες όσον αφορά τις συναλλαγές τους με την πολιτεία.

Οι δύο βασικές προσεγγίσεις για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι:

α) Το νέο δημόσιο μάνατζμεντ (New Public management) Σε αυτή την προσέγγιση το κράτος υιοθετεί πρακτικές, που εφαρμόζονται στον ιδιωτικό τομέα, όπως η διαρκής προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας, η κατά το δυνατόν μείωση του κόστους, η αύξηση της διαφάνειας και η ύπαρξη ευελιξίας όσον αφορά την εσωτερική διοίκηση των κρατικών οργανισμών, η αντιμετώπιση του πολίτη και ως πελάτη και η χρήση του ανταγωνισμού ως μοχλό για τη βελτίωση των υπηρεσιών διαφόρων δημοσίων φορέων.

β) Η ανοικτή και συμμετοχική δημόσια διοίκηση (Open and Participative government). Πρόκειται για μία προσέγγιση η οποία βασίζεται στην αμφίδρομη επικοινωνία ανάμεσα στον πολίτη και τους δημόσιους οργανισμούς. Ο πολίτης ενημερώνεται από το δημόσιο οργανισμό και στη συνέχεια μπορεί να υποβάλει τις παρατηρήσεις του μέσα από κατάλληλα διαμορφωμένα κανάλια επικοινωνίας, τα αιτήματα του, τις προτάσεις του, ενώ μπορεί να συμμετέχει και σε δημόσιες διαβουλεύσεις και ψηφοφορίες για διάφορα ζητήματα που τον αφορούν. [8]

Τα πλεονεκτήματα από τη χρήση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι για τις επιχειρήσεις και για τους πολίτες έκδηλα σε πάρα πολλούς τομείς. Η εξυπηρέτηση πολιτών και των επιχειρήσεων γίνεται εύκολα, γρήγορα και χωρίς περιττές μετακινήσεις. Έτσι μειώνεται σε μεγάλο βαθμό ο χρόνος και το κόστος που θα απαιτούνταν με τις παραδοσιακές μεθόδους εξυπηρέτησης. Η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών δεν υπόκειται σε χρονικούς περιορισμούς, αφού οι χρήστες των υπηρεσιών μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αυτές οποιαδήποτε στιγμή. Ακόμα οι πολίτες και οι επιχειρήσεις απολαμβάνουν καλύτερες ποιοτικά υπηρεσίες, ενώ έχουν το αίσθημα ότι αυτές εκτελούνται με διαφάνεια και αξιοπιστία. Τέλος οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να έχουν πρόσβαση σε ανοιχτά κρατικά δεδομένα και να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων ενδυναμώνοντας έτσι σύγχρονες μορφές ηλεκτρονικής Δημοκρατίας.

Από την άλλη πλευρά η δημόσια διοίκηση έχει επίσης πάρα πολλά να κερδίσει από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το προφίλ της εκάστοτε Κυβέρνησης υφίσταται σαφή βελτίωση, μέσω της καλύτερης ανταπόκρισης στις ανάγκες των πολιτών και στην καλύτερη αποτελεσματικότητα των συναλλαγών με αυτούς. Ο χρόνος και το κόστος ανταπόκρισης στα αιτήματα των πολιτών μειώνεται αισθητά, ενώ σημαντική είναι και η πρόληψη στον τομέα των λανθασμένων αποφάσεων. Η κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού των δημοσίων φορέων μπορεί να αναπροσαρμοστεί, ώστε αντί για την παραδοσιακή μορφή της εξυπηρέτησης με φυσική παρουσία υπάρχει η δυνατότητα της τηλε-εργασίας, της μετακίνησης υπαλλήλων σε επιτελικές και πιο παραγωγικές θέσης και της προώθησης μεταρρυθμίσεων.

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ένας δημόσιος οργανισμός κατατάσσεται όσον αφορά τη διαδικτυακή παρουσία του σε στάδια, κάθε ένα από τα οποία αντιπροσωπεύει τις δυνατότητες πληροφόρησης, αλληλεπίδρασης και συναλλαγής που παρέχει οργανισμός στους πολίτες. Τα Ηνωμένα Έθνη χρησιμοποιούν για την κατάταξη των δημοσίων οργανισμών τα ακόλουθα τέσσερα στάδια [9]:

1. Αναδυόμενη παρουσία. Πρόκειται για το πρώτο επίπεδο. Είναι η πρωταρχική και πιο απλή μορφή παρουσίας. Προϋποθέτει την ύπαρξη διαδικτυακού τόπου, ενώ οι διασύνδεση με άλλους δημόσιους οργανισμούς μπορεί να υφίσταται μέσω υπερσυνδέσμων. Αποτελείται από στατικές πληροφορίες.
2. Επαυξημένη παρουσία. Το επίπεδο δυο, μέσα από το οποίο παρέχονται στους πολίτες έγγραφα, υπάρχει εργαλείο βοήθειας και ενημερωμένο site-map. Αν και πρόκειται για μία πιο ανεπτυγμένη μορφή επικοινωνίας, εντούτοις ακόμα διατηρεί τη μονόπλευρη διάχυση πληροφοριών από την μεριά του κρατικού οργανισμού προς τον πολίτη.
3. Συναλλακτική παρουσία. Στο τρίτο επίπεδο ολοκλήρωσης γίνεται διαθέσιμη η αμφίδρομη επικοινωνία ανάμεσα στους πολίτες και τον δημόσιο οργανισμό. Με αδιάκοπη λειτουργία είναι δυνατή η κατάθεση αιτημάτων ανά πάσα στιγμή, η πληρωμή φόρων και προστίμων, καθώς και η συμμετοχή σε δημόσιους διαγωνισμούς.
4. Πλήρως διασυνδεδεμένη παρουσία. Το τέταρτο και τελευταίο επίπεδο ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης για έναν οργανισμό είναι αυτό το οποίο είναι και το πιο εξελιγμένο. Πρόκειται για μία ανάμιξη των διασυνδέσεων G2G, G2C και C2G. Ο δημόσιος οργανισμός ενθαρρύνει την δημοκρατική λήψη αποφάσεων και προσπαθεί να εμπλέξει των κοινωνία σε έναν αμφίδρομο ανοικτό διάλογο. Μέσα από online εργαλεία, όπως φόρμες διαλόγου, επιδιώκεται η ακρόαση της κοινής γνώμης.

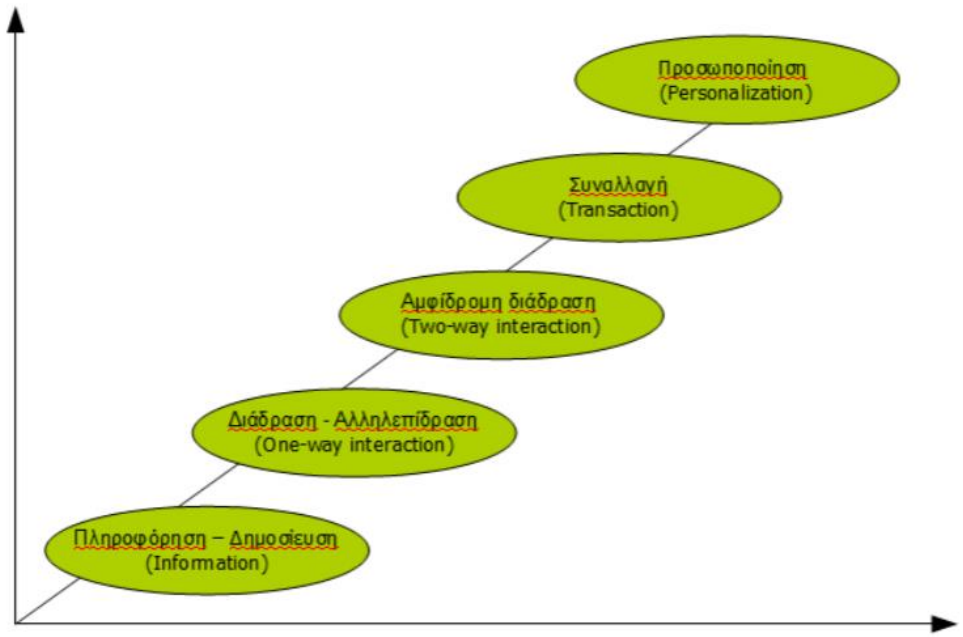
2.1.4 Βαθμός αυτοματοποίησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (ηλεκτρονική ολοκλήρωση)

Για την αξιολόγηση της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα, έχει αναπτυχθεί τα τελευταία 20 χρόνια μία πληθώρα μοντέλων, τα οποία έχουν υιοθετηθεί από διάφορους διεθνείς φορείς, όπως η Ευρωπαϊκή Ένωση, τα Ηνωμένα έθνη και η Παγκόσμια Τράπεζα. Κοινό χαρακτηριστικό αυτών των μοντέλων είναι η ύπαρξη συγκεκριμένων σταδίων ανάπτυξης, τα οποία καταδεικνύουν τον βαθμό αυτοματοποίησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Συνοψίζοντας τα διάφορα μοντέλα μπορούμε να καταλήξουμε σε πέντε συγκεκριμένα επίπεδα αυτοματοποίησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών στον δημόσιο τομέα[10], [11]:

- **Επίπεδο 0: Η υπηρεσία δεν προσφέρεται ηλεκτρονικά. Δεν υπάρχει καμία παρουσία στον ιστότοπο.**
- **Επίπεδο 1: Υπηρεσίες πληροφόρησης, δημοσίευση πληροφοριών (Information).** Πρόκειται για τον πρωταρχικό στάδιο παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ο δημόσιος φορέας παρέχει έναν διαδικτυακό τόπο, στον οποίο ο πολίτης μπορεί να βρει πληροφορίες για θέματα που τον αφορούν. Τα στοιχεία αυτά έχουν να κάνουν με τη μορφή του οργανισμού, το όραμα και τη στρατηγική του, τις δραστηριότητές του και τη δημοσιοποίηση διοικητικών αποφάσεων και

οικονομικών αποτελεσμάτων. Ακόμη μπορεί να παρέχεται πληροφόρηση σχετικά με τις υπηρεσίες, που παρέχονται με παραδοσιακό τρόπο, όπως το ωράριο λειτουργίας του οργανισμού, τα απαραίτητα ανά περίσταση δικαιολογητικά και κάποια βασικά στοιχεία επικοινωνίας.

- **Επίπεδο 2: Διάδραση και αλληλεπίδραση (interaction).** Στο δεύτερο επίπεδο αυτοματοποίησης συναντούμε υπηρεσίες, στις οποίες ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να αλληλοεπιδράσει με τον διαδικτυακό τόπο. Παρέχονται απαραίτητα έγγραφα και δικαιολογητικά σε ψηφιακή μορφή, τα οποία ο πολίτης μπορεί να αποθηκεύσει και να εκτυπώσει. Με αυτόν τον τρόπο γίνεται εκκίνηση της διαδικασίας εξυπηρέτησης του πολίτη, η οποία όμως ολοκληρώνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.
- **Επίπεδο 3: Αμφίδρομη αλληλεπίδραση - διάδραση (two way interaction).** Πρόκειται για το επίπεδο παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών κατά το οποίο ο πολίτης μπορεί να υποβάλει δικαιολογητικά και ατομικά στοιχεία μέσα από κατάλληλα διαμορφωμένες φόρμες του διαδικτυακού τόπου του φορέα. Έτσι γίνεται εκκίνηση της διαδικασίας εξυπηρέτησης χωρίς να απαιτείται φυσική παρουσία του πολίτη. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας δεν γίνεται με ηλεκτρονικό τρόπο.
- **Επίπεδο 4: Ολοκληρωμένες συναλλαγές (complete transactions).** Ο πολίτης μπορεί, πέρα από τις παροχές των τριών παραπάνω επιπέδων, να εξυπηρετηθεί με αμιγώς ηλεκτρονικό τρόπο και να λάβει σε σύντομο χρονικό διάστημα τα επιθυμητά αποτελέσματα. Δεν απαιτούνται επιπλέον ενέργειες από την μεριά του πολίτη για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας.
- **Επίπεδο 5: Προδραστικές υπηρεσίες (proactive services).** Πρόκειται για υπηρεσίες στις οποίες ο πολίτης δεν απαιτείται να συμπληρώσει τα προσωπικά του στοιχεία. Αυτά ανακτώνται αυτόματα από την δημόσια υπηρεσία. Ο χρήστης μπορεί να χρειαστεί να δώσει τη συγκατάθεσή του. Στη συνέχεια η υπηρεσία ολοκληρώνεται και παρέχεται εξ ολοκλήρου με ψηφιακό τρόπο. Αφορά τις υπηρεσίες οι οποίες ονομάζονται και zero stop, δηλαδή μηδενικής στάσης, καθώς ο πολίτης δεν χρειάζεται καν να τις ξεκινήσει ο ίδιος, αλλά η εκκίνηση τους γίνεται αντί αυτού με αυτοματοποιημένο τρόπο. Έχουν τη δυνατότητα να είναι προσωποποιημένες και να αφορούν κάθε άτομο ξεχωριστά. [12]



Εικόνα 1: Επίπεδα Διαθεσιμότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Πηγή : Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, Έκδοση 4.0

2.1.5 Ανοικτά Δεδομένα και Ανοικτές Υπηρεσίες

Ανοικτά δεδομένα καλούνται τα δεδομένα που είναι διαθέσιμα και προσβάσιμα από όλους. Ο χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει τα δεδομένα αυτά, να τα επεξεργαστεί και να τα διανείμει για οποιοδήποτε σκοπό εκείνος επιθυμεί. Η μεγαλύτερη πηγή ανοικτών δεδομένων είναι οι διάφορες κρατικές υπηρεσίες. Τα ανοικτά δεδομένα είναι έτσι διαμορφωμένα, ώστε να μην εμπεριέχουν ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα πολιτών. [13] Τα ανοικτά δεδομένα αποτελούν σε συνδυασμό με τα Big Data έναν από τους πιο έντονα αναπτυσσόμενους τομείς της επιστήμης των υπολογιστών. Η πηγή των δεδομένων μπορεί να είναι οποιαδήποτε κρατική υπηρεσία, δημόσιος οργανισμός ή φορέας, φορείς ιδιωτικού δικαίου, ακόμα και συσκευές που χρησιμοποιούν στην καθημερινότητα τους απλοί πολίτες.

2.1.6 Δημόσιος τομέας και Δήμοι

Ο όρος "**δημόσιος τομέας**" και "**ευρύτερος δημόσιος τομέας**" συναντάται στα άρθρα 14 παρ. 9 και 103 παρ. 7 του Συντάγματος [«η πρόσληψη υπαλλήλων στο Δημόσιο και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα, όπως αυτός καθορίζεται κάθε φορά … γίνεται είτε με διαγωνισμό είτε με επιλογή σύμφωνα με προκαθορισμένα και αντικειμενικά κριτήρια και υπάγεται στον έλεγχο ανεξάρτητης αρχής, όπως νόμος ορίζει"] και σε μεγάλο αριθμό νόμων και διατάξεων που ρυθμίζουν τμήματα της κρατικής οργάνωσης και δραστηριότητας. Σε αυτόν περιλαμβάνονται φορείς στην οργάνωση και δράση των οποίων ασκεί επιρροή το Δημόσιο. Για τον καθορισμό των ορίων του δημόσιου τομέα ψηφίστηκε το άρθρο 9 παρ. 1 του Ν. 1232/1982, το οποίο ερμηνεύεται αυθεντικά με τη διάταξη του άρθρου 1 παρ. 6 του Ν. 1256/1982. Πρέπει να επισημανθεί ότι η έννοια του δημόσιου τομέα ορίζεται ευρύτερα ή στενότερα σε

μεταγενέστερα νομοθετήματα στο πλαίσιο οριοθέτησης του πεδίου εφαρμογής καθενός από αυτά. Επιβάλλεται να τονιστεί ότι ο, με τη στενή έννοια, δημόσιος τομέας περιλαμβάνει μόνο το Δημόσιο, τα Ν.Π.Δ.Δ. και τους Ο.Τ.Α. (ΣτΕ 1585/2021)

Ως **Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης** (Ο.Τ.Α.) ορίζονται τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου τα οποία έχουν συσταθεί σε συγκεκριμένη εδαφική περιφέρεια και έχουν ως σκοπό τη διοίκηση των τοπικών ζητημάτων, τα δε όργανά του εκλέγονται με καθολική ψηφοφορία από τους δημότες της περιφέρειας. Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, οποιοδήποτε σημείο της ελληνικής επικράτειας (εκτός από το Άγιο Όρος) υπάγεται ταυτόχρονα στη δικαιοδοσία δύο Ο.Τ.Α.: ενός πρωτοβάθμιου, που ονομάζεται δήμος, κι ενός δευτεροβάθμιου, που ονομάζεται περιφέρεια.

Ως **Δήμος** ορίζεται μία οντότητα της δημόσιας διοίκησης, η οποία στα περισσότερα κράτη αποτελεί τη βασική αυτοδιοικητική μονάδα και κατά κανόνα περιλαμβάνει μια πόλη ή κωμόπολη και τα γύρω χωριά της. Δεν είναι πάντως σπάνιο φαινόμενο να περιλαμβάνει μόνο κάποια συνοικία ή προάστιο μιας μεγαλούπολης, ή και αντίθετα μόνο χωριά μιας απομονωμένης ορεινής περιοχής ή ενός νησιού. (ΣτΕ 1585/2021)

2.1.7 Ποιότητα παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Η ποιότητα είναι μια αξία που είναι τόσο ευρεία σε νόημα όσο και πολύπλοκη. Η μέτρηση του επιπέδου της ποιότητας μπορεί να γίνει με πολλούς τρόπους: από ακαδημαϊκές πρακτικές μέχρι πολύπλοκες στατιστικές μεθόδους. [11]

Σχετικά με τη ποιότητα των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών οι Menezes και συνεργάτες [12] προτείνουν τους παρακάτω 7 πιο σημαντικούς παράγοντες για την εξασφάλισή της:

- πολιτοκεντρικότητα,
- διαφάνεια των συναλλαγών,
- τεχνική επάρκεια,
- χρηστικότητα,
- πλήρεις πληροφορίες,
- απόρρητο και ασφάλεια, και
- χρησιμότητα της πληροφορίας.

Οι παράγοντες αυτοί μπορούν να μας βοηθήσουν στην αξιολόγηση μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας σχετικά με τη παρεχόμενη ποιότητα.

2.1.8 Διαδικτυακή Προσβασιμότητα

Η δυνατότητα πρόσβασης στον παγκόσμιο ιστό αποτελεί μία πρακτική ενσωμάτωσης των πολιτών. Μέσω αυτής εξασφαλίζεται ότι αίρονται τα όποια εμπόδια που αποτρέπουν την αλληλεπίδραση ή την πρόσβαση σε ιστότοπους του Παγκόσμιου Ιστού σε άτομα με σωματικές αναπηρίες, καταστάσεις αναπηρίας και κοινωνικούς και οικονομικούς περιορισμούς. Σκοπός είναι οι ιστότοποι να έχουν σχεδιαστεί, αναπτυχθεί και επεξεργαστεί σωστά, ώστε γενικά όλοι οι χρήστες να έχουν ισότιμη πρόσβαση στις παρεχόμενες πληροφορίες και την πλήρη λειτουργικότητα τους.

Μερικά παραδείγματα παροχής προσβασιμότητας είναι τα ακόλουθα [16], [17]:

- Ένας διαδικτυακός τόπος που κωδικοποιείται με την HTML με σημασιολογικό νόημα, και παρέχει ισοδύναμο κείμενο για τις εικόνες

και τα γραφήματά του, βοηθώντας τους τυφλούς χρήστες να χρησιμοποιούν λογισμικό κειμένου σε ομιλία ή/και υλικό κειμένου σε μπράιγ.

- Όταν σε έναν διαδικτυακό τόπο τα κείμενα και οι εικόνες είναι μεγάλες ή είναι δυνατόν να μεγαλώσουν, διευκολύνονται οι χρήστες με κακή όραση να διαβάζουν και να κατανοούν το περιεχόμενο.
- Όταν οι υπερσύνδεσμοι έχουν υπογράμμιση ή κάποια διαφορετική μορφοποίηση από το υπόλοιπο κείμενο καθώς και έγχρωμοι, αυτό εξασφαλίζει ότι οι χρήστες με κακή όραση θα μπορούν να τους παρατηρήσουν.
- Όταν οι υπερσύνδεσμοι που απαιτούν κλικ και οι περιοχές τους είναι μεγάλοι, αυτό βοηθά τους χρήστες που δεν μπορούν να ελέγξουν το ποντίκι με ακρίβεια.
- Όταν οι ιστοσελίδες δεν κωδικοποιούνται με τέτοιο τρόπο που να παρεμποδίζει την πλοήγηση αποκλειστικά μέσω του πληκτρολογίου ή μόνο με μία συσκευή πρόσβασης με διακόπτη, αυτό βοηθά τους χρήστες που δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν ποντίκι ή ακόμα και ένα τυποποιημένο πληκτρολόγιο.
- Όταν τα βίντεο διαθέτουν υπότιτλους ή όταν υπάρχει η δυνατότητα μιας έκδοσης νοηματικής γλώσσας, οι κωφοί χρήστες και όσοι αντιμετωπίζουν προβλήματα ακοής μπορούν να καταλάβουν τα βίντεο.
- Είναι επιθυμητό να αποφεύγονται ή γίνονται προαιρετικά τα εφέ με αναβόσβημα, ώστε οι χρήστες που είναι επιρρεπείς σε επιληπτικές κρίσεις που προκαλούνται από αυτά να μην τίθενται σε κίνδυνο.
- Τέλος όταν το περιεχόμενο είναι γραμμένο με απλό τρόπο και έχει προβλεφθεί η απεικόνιση των βασικών εννοιών με διδακτικά διαγράμματα και κινούμενα σχέδια, τότε είναι ευκολότερο για τους χρήστες με δυσλεξία και μαθησιακές δυσκολίες να κατανοήσουν καλύτερα το περιεχόμενο.

Από τα παραπάνω παραδείγματα είναι ξεκάθαρο ότι όταν οι ιστότοποι είναι σωστά κατασκευασμένοι και συντηρημένοι, τότε δίνεται η δυνατότητα σε όλους τους χρήστες να φιλοξενηθούν χωρίς να μειώνεται για αυτούς η χρηστικότητα του ιστότοπου.

2.2 Ανασκόπηση Πεδίου

Η έρευνα μας στόχευσε στην σε βάθος μελέτη του συνόλου των δήμων της χώρας. Υπάρχουν πολυάριθμες προγενέστερες έρευνες στην Ελλάδα, οι οποίες αγγίζουν ακροθιγώς το προς μελέτη αντικείμενο. Οι μελέτες αυτές εστιάζουν σε συγκεκριμένους δήμους της χώρας, όπως αυτοί της Θεσσαλονίκης, του Ηρακλείου, των Τρικάλων, της Γλυφάδας, της Αγίας Παρασκευής και των Σερρών [18], [19], [20]. Σε κάποιες περιπτώσεις ερευνώνται περιοχές ή περιφέρειες της χώρας [21]. Ακόμα και σε αυτές τις περιπτώσεις ωστόσο ή διαφοροποίηση δεν έγκειται μόνο στο πλήθος των προς διερεύνηση δήμων. Αντιμετωπίζουν τους διαδικτυακούς τόπους συνολικά, χωρίς να γίνεται καταγραφή όλων των υπηρεσιών αναλυτικά, παρά μόνο κατά κατηγορία. Αυτό είναι απόρροια της έλλειψης κάποιας πρότυπης λίστας απαραίτητων υπηρεσιών. Ακόμα και στην περίπτωση καταγραφής, αυτή δεν είναι λεπτομερής ως προς τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και τα μεταδεδομένα, τον χρόνο ολοκλήρωσης της υπηρεσίας, τον βαθμό αυτοματοποίησης και όλα εκείνα τα σημαντικά στοιχεία, με τα οποία καταπιάνεται η παρούσα διπλωματική εργασία. Αυτό που συμβαίνει γενικά είναι να

καταγράφεται απλώς το γεγονός προσφοράς ή όχι κάποιας υπηρεσίας από έναν δήμο. Στα πλαίσια της παρούσας έρευνας επιλέχθηκε για πρώτη φορά η μελέτη και των 332 δήμων της χώρας, έτσι ώστε να μπορούν να εξαχθούν ασφαλή και μη αμφισβητήσιμα στοιχεία για το επίπεδο παροχών των δήμων ολόκληρης της επικράτειας.

Ένα άλλο σημαντικό σημείο διαφοροποίησης είναι η ερευνητική μέθοδος, που χρησιμοποιείται από τις περισσότερες σχετικές έρευνες. Η συνηθισμένη πρακτική είναι η αποστολή ερωτηματολογίων και φορμών προ συμπλήρωση σε δημόσιους λειτουργούς, που υπηρετούν στους προς μελέτη δήμους. Η εξαγωγή συμπερασμάτων βασισμένη σε αυτά τα στοιχεία εμπεριέχει τον κίνδυνο της μη ορθής ή μη αντικειμενικής συμπλήρωσης τους από τους δημόσιους λειτουργούς. Σε αντίθεση με την παραπάνω πρακτική, στην παρούσα έρευνα επιλέχθηκε να μελετήσουμε οι ίδιοι τους διαδικτυακούς τόπους των δήμων της χώρας, ακολουθώντας την μεθοδολογία που περιγράφεται στην ενότητα 3.2. Με τον τρόπο αυτό μπορέσαμε να επιτύχουμε την εξαγωγή αμερόληπτων συμπερασμάτων και την μονοσήμαντη κωδικοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και των στοιχείων που τα απαρτίζουν. Έτσι αποφεύχθηκαν τα φαινόμενα κατά τα οποία δημοτικοί υπάλληλοι από διαφορετικούς δήμους εκλαμβάνουν με διαφορετικό τρόπο τα επίπεδα ηλεκτρονικής αυτοματοποίησης ή τα απαιτούμενα στοιχεία κωδικοποίησης και τα καταχωρούν με διαφορετικούς τρόπους, προξενώντας προβλήματα στην διεξαγωγή της έρευνας.

Στη διεθνή βιβλιογραφία υπάρχουν πολυάριθμες δημοσιεύσεις που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ο όρος μεταφράζεται σε άλλες περιπτώσεις ως e-government και σε άλλες ως e-governance με σαφή διάκριση ανάμεσα στους όρους, χρησιμοποιώντας τον πρώτο όρο ως περιγραφή των υπηρεσιών που προσφέρονται από τους δημόσιους οργανισμούς ψηφιοποιημένες στους πολίτες, και τον δεύτερο ως περιγραφή για υπηρεσίες στις οποίες απαιτείται η ενεργή συμμετοχή του χρήστη [22]. Η ανάπτυξη εφαρμογών e-government φαίνεται να προηγείται αυτής του e-governance στις περισσότερες χώρες αφού η υλοποίηση της απαιτεί λιγότερη προσπάθεια και είναι αποτέλεσμα απλής μεταφοράς της φυσικής υπηρεσίας σε ψηφιακή.

Όπως συμβαίνει και στις ελληνικές, έτσι και στις διεθνείς έρευνες υπάρχει η τάση επιλογής ενός μικρού αριθμού δήμων και ενδελεχούς μελέτης αυτών ή μίας συγκεκριμένης γεωγραφικής περιοχής [23] , χωρίς να εξετάζεται το σύνολο όλων των υπολοίπων. Συνηθισμένη πρακτική είναι η επιλογή των προς εξέταση δήμων με βάση τον πληθυσμό τους ή την σημαντικότητα τους στην περίπτωση μικρών χωρών.

Σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, υπάρχουν έρευνες που συγκρίνουν ευρήματα από μεγάλους δήμους των κρατών μελών. Σε αυτή του Bonson και των συνεργατών του [24], μελετάται η χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης για την επικοινωνία των πολιτών με τις δημόσιες διοικήσεις και την καλύτερη εξυπηρέτηση τους. Η ύπαρξη Podcasts από την μεριά των δήμων, RSS ή Atom, η σύνδεση με δημοτικά συμβούλια και άλλες δραστηριότητες σε ζωντανή σύνδεση, η ύπαρξη Widget και Blog και άλλες μορφές αποτιμήθηκαν, ώστε να διαπιστωθεί κατά πόσο οι δήμοι της Ευρωπαϊκής Ένωσης συμβαδίζουν με τις εξελίξεις και αφουγκράζονται τις ανάγκες των κατοίκων τους.

Οι Bayona και Morales [25] σε έρευνα τους προσπαθούν να κατατάξουν τα μοντέλα ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε δήμους. Η διαφοροποίηση της εργασίας τους σε σχέση με άλλες του είδους έγκειται στο ότι προχωρούν παραπέρα από τα στενά όρια ενός κράτους και μελετούν τα μοντέλα που χρησιμοποιούνται σε διάφορες χώρες, μεταξύ των οποίων η Ισπανία, η Αργεντινή, η Βενεζουέλα και η Αυστραλία. Βέβαια η έρευνά τους αντιμετωπίζει τα δεδομένα αφαιρετικά και υπό το πρίσμα του μοντέλου, χωρίς να υπεισέρχεται σε λεπτομέρειες που αφορούν συγκεκριμένους δήμους

και υπηρεσίες. Παρόμοια αποτελέσματα είχε και η μελέτη χωρών της Λατινικής Αμερικής και της Καραϊβικής από τους Bolívar, Pérez και Hernández [26]. Στην ίδια κατεύθυνση με την παραπάνω έρευνα, κινείται και η έρευνα των Manoharan, Zheng και Melitski [27], οι οποίοι συγκρίνουν δεδομένα σε παγκόσμιο επίπεδο. Βρίσκοντας τα 100 κράτη με τη μεγαλύτερη μέση χρήση δεδομένων από στοιχεία της Διεθνούς Τηλεπικοινωνιακής Ένωσης (ITU) , επιλέχθηκε για κάθε κράτος η μεγαλύτερη πληθυσμιακά πόλη του. Εδώ η αξιολόγηση των ιστοτόπων των πόλεων δεν έγινε μόνο από άποψη προσφερόμενων υπηρεσιών. Δημιουργήθηκε ένα πλαίσιο αποτελούμενο από 5 βασικές κατηγορίες μετρήσεων. Οι κατηγορίες αυτές αφορούσαν το απόρρητο και την ασφάλεια, την ευχρηστία, το περιεχόμενο, τις υπηρεσίες και τη συμμετοχή πολιτών και κοινωνικής δικτύωσης. Σε αυτές τις βασικές κατηγορίες ενσωματώνονται 104 δείκτες μέτρησης. Η συγκεκριμένη εργασία, ενώ γίνεται σε βάθος και αφορά την λεπτομερή μελέτη των ιστοτόπων των πόλεων, στερείται του στοιχείου της ανάλυσης ενός μόνο κράτους. Ο Manoharan είχε διεξάγει παρόμοια έρευνα και το 2005. Ανάμεσα στις δύο φαίνεται με ξεκάθαρο τρόπο η πρόοδος που έχει επιτευχθεί στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των τοπικών διοικήσεων κατά τις 2 τελευταίες δεκαετίες.

Οι Chen και Kim [28], πρόσφατα εκπόνησαν μελέτη που αφορούσε το σύνολο των δήμων των Ηνωμένων Πολιτειών Αμερικής με πληθυσμό κάτω των 5000 κατοίκων, καθώς αποτελούν το 76% του συνόλου των δήμων της χώρας. Τα δεδομένα επιλέχθηκαν από την περιφέρεια της Νεμπράσκα και αφορούσαν την συμπλήρωση online ερωτηματολογίου από τους δήμους και την επίσκεψη στις δημοσιευμένες ιστοσελίδες τους.

2.3 Συμπεράσματα

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η χρήση της σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης έχει απασχολήσει στο παρελθόν πολλούς ερευνητές, τόσο στη χώρα μας όσο και σε διεθνές επίπεδο. Μάλιστα, τα τελευταία χρόνια υπάρχει μία γεωμετρική αύξηση των μελετών που εκπονούνται, στην προσπάθεια για βελτίωση των προσφερόμενων προς τους πολίτες υπηρεσιών και του εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα.

Σε όλες αυτές τις έρευνες κοινό χαρακτηριστικό είναι η έλλειψη καθολικότητας. Σε καμία από τις έρευνες που υπέπεσαν στην αντίληψή μας, δεν γίνεται εξέταση όλων των δήμων κάποιας χώρας και πολύ περισσότερο της Ελλάδας. Εξ αρχής λοιπόν, η παρούσα εργασία διαφέρει ως προς αυτό τον τομέα.

Σε συνέχεια των παραπάνω, μία ακόμα σημαντική διαφοροποίηση έχει να κάνει με τη μέθοδο αποτίμησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η μέχρι τώρα βιβλιογραφία έχει να επιδείξει έρευνες που βασίζονται κυρίως σε αποστολή ερωτηματολογίων. Η αξιοπιστία των απαντήσεων που λαμβάνουν οι ερευνητές από τη μεριά των δήμων και η ποιότητα τους είναι το λιγότερο αμφισβητήσιμη. Κάποιες άλλες ερευνητικές εργασίες εστίασαν στην χρήση κοινωνικών μέσων δικτύωσης ή στη σχεδίαση και την ευχρηστία των δημοτικών ιστοτόπων. Σε καμία από τις περιπτώσεις που εξετάστηκαν δεν δημιουργήθηκε ένα λεπτομερές πλαίσιο διαβάθμισης όπως αυτό το οποίο επιχειρήσαμε να προετοιμάσουμε το έδαφος στην παρούσα εργασία. Ακόμα και όταν χρησιμοποιήθηκε ερευνητικό πλαίσιο μιας μορφής, αυτό δεν μελετούσε σε βάθος όλες τις πτυχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η μέτρηση αφορούσε λίγους μόνο δείκτες και η αποτίμηση γινόταν συχνά σε δυαδική κλίμακα χωρίς να υπάρχει περιθώριο για διαβαθμισμένη αποτύπωση των υπηρεσιών και για λεπτομερή και ασφαλή αξιολόγηση των ιστοτόπων.

Τέλος, παρατηρήθηκε ότι η πλειοψηφία των ερευνών δεν κατέγραφε τα απαραίτητα δικαιολογητικά, τα οποία είναι αναγκαία για την ολοκλήρωση της επικοινωνίας μεταξύ πολιτών και δημοτικής αρχής, ούτε άλλες πληροφορίες και μεταδεδομένα. Έτσι απουσιάζει το τμήμα της πληροφορίας σχετικά με τα έγγραφα που απαιτούνται, ο εκτιμώμενος χρόνος ολοκλήρωσης των υπηρεσιών και άλλα στοιχεία που περιγράφουν την ποιότητα τους, πέρα από το βασικό κριτήριο του βαθμού ηλεκτρονικής αυτοματοποίησης τους. Είναι, κατά την γνώμη μας, σημαντικό να διερευνηθεί όχι μόνο αν κάποια υπηρεσία προσφέρεται, αλλά και το πόσο ποιοτική είναι η προσφορά αυτής.

3. Μεθοδολογία

3.1 Ερευνητικά ζητήματα.

Τα ζητήματα που θέσαμε στην ενότητα 1.2 της διπλωματικής αυτής εργασίας, σε συνδυασμό με τα συμπεράσματα σχετικά με το ερευνητικό πεδίο στα οποία κατέληξε η αναζήτησή μας, αποτέλεσαν τη βάση για την εξαγωγή του ερευνητικού μας ερωτήματος.

Η έρευνα διεξάγεται σε τρία στάδια. Αρχικά ελέγχονται διεξοδικά οι διαδικτυακοί τόποι όλων των Δήμων της χώρας, ο καθένας ξεχωριστά έτσι, ώστε να διερευνάται ποιες υπηρεσίες προσφέρονται και σε ποιο βαθμό γίνεται αυτό. Τα αποτελέσματα καταγράφονται χρησιμοποιώντας λογιστικό βιβλίο του Microsoft Excel, όπου κάθε φύλλο αφορά ένα δήμο και αναφέρει αναλυτικά τις υπηρεσίες οι οποίες προσφέρονται, τις προϋποθέσεις για την προσφορά των υπηρεσιών αυτών, καθώς και το επίπεδο ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης της κάθε παρεχόμενης υπηρεσίας. Ακόμη διερευνάται αν οι δήμοι προσφέρουν στους πολίτες επιλογές προσβασιμότητας, ξενόγλωσσου περιβάλλοντος. Η διαδικασία αυτή επαναλαμβάνεται με απόσταση μερικών μηνών ώστε να ανιχνευτούν τυχόν αλλαγές και να αποκτήσουμε ένα πιο αντιπροσωπευτικό και ασφαλές δείγμα δεδομένων. Το δεύτερο στάδιο περιλαμβάνει την ομαδοποίηση των δεδομένων της έρευνας, πού συλλέχθηκαν κατά το πρώτο στάδιο. Με τη βοήθεια των έτοιμων συναρτήσεων και μακροεντολών του Microsoft Excel μπορούν να προκύψουν στατιστικά στοιχεία και γραφικές αναπαραστάσεις. Με τα παραπάνω ως εφόδια, η έρευνα προχωρά στο τρίτο στάδιο, όπου επιχειρείται η εξαγωγή εκλεπτυσμένων συμπερασμάτων και εν τέλει απαντήσεις στο ερευνητικό ερώτημα.

Το ερευνητικό ερώτημα έχει δύο σκέλη: ποσοτικά δεδομένα και ποιοτική αποτίμηση των παρεχόμενων διαδικτυακά υπηρεσιών από τους δήμους. Για το πρώτο σκέλος η απάντηση μπορεί να ληφθεί με την επεξεργασία των συλλεγμένων δεδομένων με τη μορφή πινάκων και διαγραμμάτων. Για την διερεύνηση της απάντησης στο δεύτερο σκέλος, χρειάζεται να ελέγξουμε τους ιστοτόπους σχετικά με την ποιοτική παροχή προς τους πολίτες/χρήστες, όσον αφορά τις ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες. Σε αυτό το έργο μπορούμε να βασιστούμε στους παράγοντες ποιότητας, όπως αυτοί δίνονται στη παράγραφο 2.1.7.

3.2 Μεθοδολογικοί στόχοι.

Η έρευνα για την αποτίμηση των δήμων της χώρας ξεκίνησε με την προσπάθεια να συνταχθεί ένα πλαίσιο, μέσα από το οποίο θα γινόταν δυνατόν να αξιολογηθούν οι διαδικτυακές παροχές προς τους πολίτες. Μετά από σχετική αναζήτηση στον διαδικτυακό τόπο του Υπουργείου Εσωτερικών εντοπίστηκαν και καταγράφηκαν οι διευθύνσεις των ιστοτόπων και των email των δήμων της χώρας. Στη συνέχεια εστάλη μία επιστολή με τη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην οποία ζητούσαμε από τους δήμους της χώρας να μας απαντήσουν ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρέχουν στους πολίτες τους. Η απάντηση τους είχε την μορφή συμπλήρωσης ενός συνημμένου λογιστικού φύλλου όπου ήταν καταγεγραμμένες οι υπηρεσίες προς αναζήτηση. Η αρχική λίστα των υπηρεσιών ανήκε στο πανεπιστήμιο Αιγαίου και έχει προκύψει ως αποτέλεσμα παλαιότερων ερευνητικών εργασιών και από πληροφορίες που αντλήθηκαν από την Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων.

Δυστυχώς σε αυτή την πρώτη απόπειρα για συλλογή δεδομένων δεν ευτυχήσαμε να έχουμε μεγάλη ανταπόκριση. Από το σύνολο των 332 δήμων της χώρας μόνο 23 απάντησαν στην επιστολή. Μάλιστα, από ότι αποδείχθηκε παρά το μικρό δείγμα των απαντήσεων, οι περισσότεροι δήμοι δεν παρέχουν την πλειονότητα των υπηρεσιών που περιγράφεται στο λογιστικό φύλλο. Καταλήξαμε, λοιπόν στο συμπέρασμα ότι η παραπάνω ομάδα υπηρεσιών ίσως δεν ήταν η κατάλληλη για την έρευνά μας. Κάποιες από τις απαντήσεις των δήμων δεν ακολουθούσαν την φόρμα συμπλήρωσης, ενώ υπήρξαν και κάποιοι δήμοι οι οποίοι ζήτησαν διευκρινίσεις σχετικά με τη συμπλήρωση του λογιστικού φύλλου.

Έπειτα από την αποτυχία της παραπάνω μεθόδου, στραφήκαμε στην αξιολόγηση των διαδικτυακών τόπων μέσα από ανάλυση την οποία διενεργήσαμε οι ίδιοι. Για τον σκοπό αυτόν δημιουργήθηκε αρχικά ένα σύνολο από περίπου 300 υπηρεσίες. Αυτές αντλήθηκαν ύστερα από μελέτη ιστοτόπων 10 μεγάλων, πληθυσμιακά, δήμων της χώρας. Συγκεκριμένα, έγινε μία λεπτομερής καταγραφή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους ιστοτόπους των δήμων Αθηναίων, Θεσσαλονίκης, Πάτρας, Ηρακλείου Κρήτης, Λάρισας, Περιστερίου, Βόλου, Ιωαννίνων, Καλαμάτας και Τρικάλων. Με τον τρόπο αυτό δημιουργήθηκε μια πρώτη λίστα υπηρεσιών, σε συνδυασμό με την αρχική λίστα, η οποία μας είχε δοθεί. Αυτή η λίστα ομαδοποιήθηκε σε λειτουργικές περιοχές ανάλογα με τον τομέα τον οποίο αφορούσε η κάθε υπηρεσία. Κάθε υπηρεσία δεν είχε τον ίδιο τίτλο περιγραφής σε όλους τους δήμους. Για το λόγο αυτό συντάχθηκε η στήλη σύντομης περιγραφής της υπηρεσίας, ώστε να είναι ξεκάθαρο σε ποια υπηρεσία αναφέρονται οι μετρήσεις που καταγράφονταν. Στη συνέχεια συμπληρώθηκαν τα βασικά χαρακτηριστικά, τα οποία θα έπρεπε να μετρώνται για τις εν λόγω υπηρεσίες. Τα χαρακτηριστικά στα οποία καταλήξαμε σε συνάφεια με τους παράγοντες ποιότητας, όπως αυτοί αναφέρονται στην ενότητα 2.1.7 και είχαν άμεση σχέση με τα παραπάνω ερευνητικά ερωτήματα ήταν τα εξής:

1. **Λειτουργική περιοχή.** Κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών με βάση την θεματική περιοχή που αφορούν:
   - ➢ Κοινωνική Πολιτική, Απασχόληση και Δημόσια Υγεία,
   - ➢ Παιδεία, Πολιτισμός και Αθλητισμός,
   - ➢ Περιβάλλον, Χωροταξία και Πολεοδομία,
   - ➢ Υποδομές και Μεταφορές,
   - ➢ Αγροτική Ανάπτυξη,
   - ➢ Μεταποίηση, Εμπόριο Τουρισμός,
   - ➢ Δημοτική Αστυνομία και Πολιτική Προστασία,
   - ➢ Προγραμματισμός, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Εξυπηρέτηση του Πολίτη,
   - ➢ Οικονομική διαχείριση και Προμήθειες,
   - ➢ Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοικητικές λειτουργίες.
2. **Σύντομη περιγραφή.** Σύντομος ορισμός της υπηρεσίας. Εξυπηρετεί ως οδηγός για την αντιστοίχιση υπηρεσιών με διαφορετικούς τίτλους σε διαφορετικούς δήμους.
3. **Παρέχεται.** Πεδίο στο οποίο συμπληρώνεται αν παρέχεται η υπηρεσία. Δυαδική προσέγγιση (ΝΑΙ / ΟΧΙ).
4. **Επίπεδο ηλεκτρονικής αυτοματοποίησης.** Το επίπεδο στο οποίο μία υπηρεσία ολοκληρώνεται με ψηφιακό τρόπο όπως περιγράφηκε αναλυτικά και στην ενότητα 2.2.4. Η διαβάθμιση που χρησιμοποιήθηκε ήταν στην κλίμακα 1 έως 5.

5. **Δεδομένα εξόδου.** Ο τύπος των προσδοκώμενων αποτελεσμάτων από την ολοκλήρωση της υπηρεσίας, όπως μία βεβαίωση, μία άδεια ή η ικανοποίηση κάποιου αιτήματος.
6. **Χρήση κωδικών.** Διερευνήθηκε αν είναι απαραίτητη η ταυτοποίηση του πολίτη με κάποιον τρόπο για τη χρήση της υπηρεσίας. Οι απαντήσεις κατηγοριοποιήθηκαν ως εξής: 0 δεν απαιτείται ταυτοποίηση, 1 ταυτοποίηση χρήστη μέσω ΓΓΠΣΔΔ (taxisnet), 2 άλλη ταυτοποίηση.
7. **Αριθμός απαιτούμενων εγγράφων.** Διερευνήθηκε ποιος ήταν ο αριθμός των απαιτούμενων εγγράφων για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας.
8. **Οδηγίες ολοκλήρωσης υπηρεσίας.** Διερευνήθηκε αν υπήρχε κάποιος οδηγός ή βοηθητικά παράθυρα για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας. Σημαντική πληροφορία για την μείωση του ψηφιακού χάσματος ανάμεσα σε έμπειρους και άπειρους χρήστες των ΤΠΕ.
9. **Χρόνος ολοκλήρωσης διαδικασίας.** Διερευνήθηκε αν παρέχεται στους πολίτες οποιαδήποτε πληροφόρηση σχετικά με τον εκτιμώμενο χρόνο ολοκλήρωσης της υπηρεσίας.
10. **Κοινωνικά δίκτυα:** Καταγραφή του πλήθους των κοινωνικών δικτύων με τα οποία είναι συνδεδεμένος ο δήμος, όπως αυτά φαίνονται στον ιστότοπό του.
11. **Παροχή προσβασιμότητας σε άτομα με αναπηρίες.** Ελέγχθηκε αν υπήρχε προσβασιμότητα για άτομα με δυσκολίες στην όραση και την ακοή, κατά τη παροχή υπηρεσιών.
12. **Χρόνος από την τελευταία ενημέρωση της ιστοσελίδας.** Σημειώθηκε η τελευταία ενημέρωση του ιστοτόπου (μήνας / έτος)

Για τον καταρτισμό της λίστας των δήμων επισκεφτήκαμε τον διαδικτυακό τόπο του Υπουργείου Εσωτερικών. Με βάση τα παραπάνω δημιουργήθηκε το βασικό εργαλείο καταγραφής της έρευνάς μας. Αυτό αφορούσε ένα λογιστικό βιβλίο αποτελούμενο από 332 φύλλα τα οποία είχαν αντιστοιχία ένα φύλλο ανά δήμο. Σε κάθε ένα από αυτά είναι καταγεγραμμένες οι υπηρεσίες προς διερεύνηση στην πρώτη στήλη. Στις υπόλοιπες στήλες εξετάζεται η παροχή των υπηρεσιών και με ποια από τα 12 παραπάνω χαρακτηριστικά γινόταν αυτή από το δήμο.

Κάθε δήμος εξετάστηκε ξεχωριστά. Εξαιτίας της φύσης της έρευνας μας αλλά και της αλλαγής και αναβάθμισης των ιστοτόπων ορισμένων δήμων κατά τη διάρκεια της έρευνάς μας, κρίθηκε σκόπιμο να επαναλάβουμε την μελέτη του διαδικτυακού τόπου κάθε δήμου ανά τρίμηνο σε βάθος 6 μηνών, ώστε να εντοπίσουμε τυχόν διαφοροποιήσεις που προέκυψαν. Η τελική καταγραφή μας οδήγησε σε βελτιώσεις της λίστας των προς εξέταση υπηρεσιών. Έτσι, αφαιρέθηκαν υπηρεσίες οι οποίες δεν προσφέρονται από κανέναν δήμο της χώρας, ενώ στην πορεία παρουσιάστηκαν, και προστέθηκαν στην λίστα, υπηρεσίες που δεν υπήρχαν στην αρχική. Το τελικό σύνολο αποτελείται από **552 υπηρεσίες**.

Η μέτρηση κάποιων από αυτούς τους παράγοντες εκτίμησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών απαιτεί την αξιολόγηση της υπηρεσίας μετά την ολοκλήρωσή της, γεγονός που δεν ήταν εφικτό για τη συγκεκριμένη έρευνα, αφού δεν είχαμε τη δυνατότητα να εξυπηρετηθούμε από τους ιστοτόπους όλων των δήμων ως πολίτες τους. Επίσης, η έρευνα αυτή δεν εμπλέχθηκε σε τεχνικά/πληροφοριακά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών. Έτσι, περιοριστήκαμε στην αξιολόγηση της ποιότητας για εκείνους τους παράγοντες που θα μπορούσαν να αξιολογηθούν μόνο με την έρευνα που κάναμε στους διαδικτυακούς τόπους των δήμων. Για το λόγο αυτό, παράλληλα με την έρευνα σχετικά με το πλήθος και το επίπεδο αυτοματισμού των ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών από τους δήμους, ελέγξαμε τους ιστοτόπους και για τα εξής χαρακτηριστικά:

προσβασιμότητα, ενημέρωση μέσω κοινωνικών δικτύων, χρόνος από την τελευταία ενημέρωση του ιστοτόπου, παροχή των υπηρεσιών σε ξένη γλώσσα, μέθοδος ταυτοποίησης χρήστη, πλήθος εγγράφων που απαιτούνται για την έναρξη της υπηρεσίας, ενημέρωση για το χρόνο που χρειάζεται για να ολοκληρωθεί η υπηρεσία και παροχή οδηγιών για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση της υπηρεσίας. Ανάλογα με τα ευρήματα που θα προκύψουν, αποφασίσαμε να δώσουμε το δυαδικό χαρακτηρισμό υψηλό ή χαμηλό επίπεδο ποιότητας. Στον πίνακα φαίνεται η σύνδεση των παραγόντων με τα χαρακτηριστικά που ελέγξαμε.

Παράγοντας ποιότητας ηλεκτρονικής υπηρεσίας	**Χαρακτηριστικό ιστοτόπου που μελετήθηκε**
πολιτοκεντρικότητα	• προσβασιμότητα, • παροχή των υπηρεσιών σε ξένη γλώσσα • ενημέρωση μέσω κοινωνικών δικτύων
διαφάνεια των συναλλαγών	
τεχνική επάρκεια	• χρόνος από την τελευταία ενημέρωση του ιστοτόπου
χρηστικότητα	
πλήρεις πληροφορίες,	• πλήθος εγγράφων που απαιτούνται για την έναρξη της υπηρεσίας, • ενημέρωση για το χρόνο που χρειάζεται για να ολοκληρωθεί η υπηρεσία • παροχή οδηγιών για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση της υπηρεσίας
απόρρητο και ασφάλεια	• μέθοδος ταυτοποίησης χρήστη
χρησιμότητα της πληροφορίας	

Πίνακας 1: Η αντιστοίχιση των χαρακτηριστικών που εξετάσαμε με τους παράγοντες ποιότητας μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας.

Μετά το πέρας της εξαμηνιαίας έρευνάς μας, με τη χρήση έτοιμων συναρτήσεων και μακροεντολών του MS Excel καταρτίσαμε τους τελικούς και συγκεντρωτικούς πίνακες σε νέα λογιστικά φύλλα για το σύνολο των δήμων. Συγκεκριμένα, οι συναρτήσεις που χρησιμοποιήσαμε ήταν: COUNT, COUNTIF, SUM. AVERAGE, IF και INDIRECT και το εργαλείο POWER PIVOT. Από τα νέα λογιστικά φύλλα που δημιουργήσαμε με τα επεξεργασμένα δεδομένα, εξάγαμε τα στοιχεία από τα οποία προκύπτουν τα συμπεράσματά μας. Τέλος τα αποτελέσματα αυτά οπτικοποιήθηκαν με τη χρήση γραφημάτων και πινάκων όπως αυτά παρουσιάζονται στα επόμενα κεφάλαια.

Για όλες τις διαδικτυακές αναζητήσεις χρησιμοποιήθηκε η μηχανή αναζήτησης Google από τον Αύγουστο 2021 έως και τον Απρίλιο 2022 με τις ακόλουθες λέξεις κλειδιά: ***ηλεκτρονική διακυβέρνηση, υπηρεσία, ηλεκτρονική υπηρεσία***. Επίσης χρησιμοποιήθηκε η υπηρεσία Scholar της google κατά τους μήνες Αύγουστο και Σεπτέμβριο του 2021 με λέξεις κλειδιά ***e-government and local administrations, e-governance.*** Η αναζήτηση περιορίστηκε στις πέντε πρώτες σελίδες αποτελεσμάτων που έφερε η μηχανή αναζήτησης.

Για την καλύτερη επεξεργασία των αποτελεσμάτων μας και την εξαγωγή πιο εκλεπτυσμένων συμπερασμάτων οι δήμοι κατηγοριοποιήθηκαν σύμφωνα με τις κατηγορίες που αναφέρονται στο Νόμο 4555/2018 - ΦΕΚ 133/Α/19-7-2018 (Άρθρα 1

- 151) (Πρόγραμμα ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ Ι) . Έτσι οι δήμοι των Περιφερειακών Ενοτήτων Κεντρικού, Βόρειου, Νότιου και Δυτικού Τομέα Αθηνών και της Περιφερειακής Ενότητας Πειραιώς της Περιφέρειας Αττικής, καθώς και οι Δήμοι Θεσσαλονίκης, Αμπελοκήπων - Μενεμένης, Καλαμαριάς, Κορδελιού - Ευόσμου, Νεάπολης - Συκεών, Παύλου Μελά και Πυλαίας - Χορτιάτη της Περιφερειακής Ενότητας Θεσσαλονίκης κατηγοριοποιήθηκαν ως **Μητροπολιτικοί (47 δήμοι).**

Όλοι οι ηπειρωτικοί δήμοι, καθώς και οι δήμοι της Περιφέρειας Κρήτης και της Περιφερειακής Ενότητας Ευβοίας, με πληθυσμό άνω των 25.000 κατοίκων, καθώς και οι δήμοι που αποτελούν πρωτεύουσα νομού, περιλαμβανομένων και των νησιωτικών νομών. κατηγοριοποιήθηκαν ως **Μεγάλοι Ηπειρωτικοί (91 δήμοι).**

Όλοι οι ηπειρωτικοί δήμοι, καθώς και οι δήμοι της Περιφέρειας Κρήτης και της Περιφερειακής Ενότητας Ευβοίας, με πληθυσμό άνω των 10.000 και έως 25.000 κατοίκων χαρακτηρίστηκαν ως **Μεσαίοι Ηπειρωτικοί (96 δήμοι).**

Για όλους τους υπόλοιπους ηπειρωτικούς δήμους και δήμους της Περιφέρειας Κρήτης και της Περιφερειακής Ενότητας Ευβοίας, η κατηγοριοποίηση ήταν **Μικροί Ηπειρωτικοί (36 δήμοι).**

Τέλος οι νησιωτικοί δήμοι με πληθυσμό άνω των 3500 κατοίκων, κατηγοριοποιήθηκαν ως **Μεγάλοι Νησιωτικοί (27 δήμοι),** ενώ όσοι είχαν λιγότερους από 3500 κατοίκους χαρακτηρίστηκαν **Μικροί Νησιωτικοί (35 δήμοι).**

	Κατηγορία	Περιγραφή	Αριθμός Δήμων
1	**Δήμοι μητροπολιτικών κέντρων**	Οι δήμοι των πολεοδομικών συγκροτημάτων της Αθήνας, της Θεσσαλονίκης και του Πειραιά	47
2	**Μεγάλοι ηπειρωτικοί δήμοι**	Δήμοι με πληθυσμό άνω των 25.000 κατοίκων και πρωτεύουσες νομών	91
3	**Μεσαίοι ηπειρωτικοί δήμοι**	Δήμοι με πληθυσμό άνω των 10.000 και έως 25.000 κατοίκων	96
4	**Μικροί ηπειρωτικοί και μικροί ορεινοί δήμοι**	Δήμοι με πληθυσμό κάτω των 10.000 κατοίκων	36
5	**Μεγάλοι και μεσαίοι νησιωτικοί δήμοι**	Όλοι οι νησιωτικοί δήμοι με πληθυσμό άνω των 3.500 κατοίκων	27
6	**Μικροί νησιωτικοί δήμοι**	Όλοι οι νησιωτικοί δήμοι, με πληθυσμό έως 3.500 κατοίκους	35

Πίνακας 2: Κατηγοριοποίηση των Δήμων της χώρας σύμφωνα με το Πρόγραμμα ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ Ι

3.3 Περιορισμοί και Παραδοχές

Η παρούσα μελέτη αποτελεί μια προσπάθεια για αποτύπωση της κατάστασης που επικρατεί στη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους διαδικτυακούς τόπους των Δήμων της χώρας. Η έρευνα περιορίστηκε στη καταγραφή των υπηρεσιών και

ορισμένων χαρακτηριστικών των ιστοτόπων, όπως αυτά προέκυπταν από την διαδικτυακή επίσκεψη μας στις επίσημες ιστοσελίδες των δήμων. Η έρευνα δεν έλεγξε τους δήμους από τεχνική – προγραμματιστική πλευρά.

Η έρευνα βαθμολογεί το επιπέδο αυτοματοποίησης κάθε υπηρεσίας στον διαδικτυακό τόπο κάθε Δήμου, σύμφωνα με τα επίπεδα αυτοματοποίησης που δίνονται στη παράγραφο 2.1.4. Κατά την έρευνα, δεν προχωρήσαμε σε δημιουργία κωδικών πρόσβασης, ώστε να πραγματοποιηθεί επαλήθευση της παροχής της υπηρεσίας, καθώς για κάτι τέτοιο χρειάζονται δικαιώματα πολίτη στον κάθε δήμο. Το ίδιο ισχύει και για την περίπτωση της ταυτοποίησης των χρηστών της υπηρεσίας.

Η εκτίμηση της ποιότητας των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών έγινε μέσα από την καταγραφή της ύπαρξης ή όχι όρισμένων χαρακτηριστικών που σχετίζονται με τους παράγοντες εκτίμησης της ποιότητας, οι οποίοι δίνονται στη παράγραφο 2.1.7. Η αξιολόγησή μας περιορίστηκε στη καταγραφή μόνο ορισμένων χαρακτηριστικών, τα οποία δεν καλύπτουν όλους τους παράγοντες ποιότητας και αυτό έγινε γιατί δεν ήταν δυνατό να ολοκληρώσουμε τη παροχή υπηρεσιών σαν πολίτες των δήμων όλης της χώρας, ούτε να μελετήσουμε τους ιστοτόπους από τεχνική άποψη γιατί αυτό ξεφευγει από τα όρια της έρευνας αυτής.

Κάποιες υπηρεσίες που είχαν διαφορετικό τίτλο αλλά παρόμοια περιγραφή, συγχωνεύτηκαν σε μια, προκειμένου να είναι πιο εύκολη η εξαγωγή συμπερασμάτων.

Ο αριθμός εγγράφων για την εκκίνηση της υπηρεσίας που καταγράφηκε ήταν ο μικρότερος που ήταν απαιτητός, και σε διάφορες περιπτώσεις πιο σύνθετες, το πλήθος των εγγράφων ήταν μεγαλύτερο από το καταγεγραμμένο.

Ο καταμερισμός των υπηρεσιών στις λειτουργικές περιοχές έγινε με κριτήριο τη περιγραφή της υπηρεσίας και της αντίστοιχης περιοχής, ώστε να υπάρχει αντιστοίχιση.

Ο έλεγχος της προσβασιμότητας αφορούσε ειδικά στη διευκόλυνση της παροχής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε άτομα με δυσκολίες στην όραση και την ακοή και δεν αξιολογήθηκε αν γενικά ο ιστότοπος παρείχε δυνατότητες πρόσβασης.

Οι δήμοι που θεωρήθηκαν ότι παρέχουν ξενόγλωσση μετάφραση είναι εκείνοι που παρείχαν έστω τις βασικές περιγραφές των υπηρεσιών στην άλλη γλώσσα και όχι εκείνοι που απλά είχαν μεταφρασμένα ορισμένα κεντρικά περιγραφικά άρθρα για το δήμο ή παρέπεμπαν σε ξενόγλωσσο τουριστικό οδηγό.

Τα κοινωνικά δίκτυα που μετρήθηκαν αφορούν στο αριθμό εκείνων που αναγράφονται στην επίσημη ιστοσελίδα του δήμου. Δεν ελέγχθηκε κατά πόσο αυτά είναι ενεργά και ενημερωμένα.

Ο χρόνος ολοκλήρωσης υπηρεσιών είναι κατά δήλωση, αφορά την μικρότερη τιμή που δηλώνεται από την ηλεκτρονική υπηρεσία και μπορεί στην πράξη να είναι μεγαλύτερος.

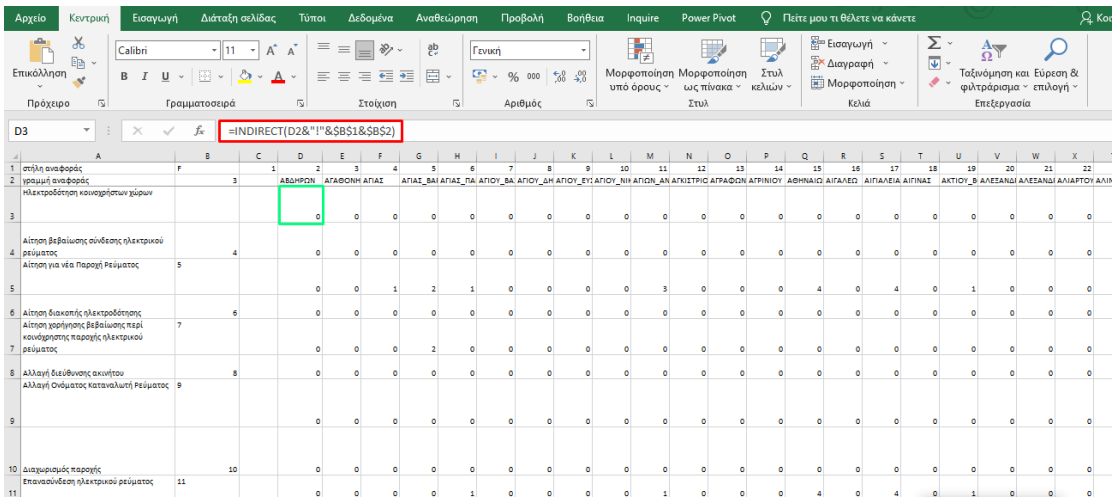
Ως χρόνος τελευταίας ενημέρωσης εκλαμβάνεται η οποιαδήποτε τροποποίηση του διαδικτυακού τόπου, είτε αυτή αφορά την προσθήκη κάποιου επίκαιρου θέματος, διαγωνισμού, ανακοίνωσης κτλ. Το έτος δημιουργίας των διαδικτυακών τόπων αφορά την αναγραφόμενη ημερομηνία κατασκευής τους, ενώ σε περιπτώσεις όπου αυτή δεν αναγράφεται, έγινε απευθείας αναζήτηση σε επικοινωνία με τους εκάστοτε δήμους.

4. Αποτελέσματα Μελέτης

.

Για την έρευνά μας επισκεφτήκαμε τους ιστοτόπους των 332 Δήμων της Ελλάδας, όπως αυτοί προέκυψαν μετά το σχέδιο Καλλικράτης[3]. Στη πρώτη έρευνα, ένας δήμος από αυτούς, ο Δήμος Νοτίου Πηλίου, δεν παρείχε επίσημο ιστότοπο, γεγονός που άλλαξε κατά την επικαιροποίηση των στοιχείων μας. Για τον κάθε δήμο δημιουργήθηκε και συμπληρώθηκε ξεχωριστό λογιστικό φύλλο σε βιβλίο του προγράμματος MS Excel, με περιεχόμενα τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα χαρακτηριστικά τους, όπως περιγράφηκε στη παράγραφο 3.2.

Από τα 332 φύλλα των Δήμων της Ελλάδας που συμπληρώσαμε θέλαμε να εξάγουμε μεμονωμένες τιμές από συγκεκριμένα κελιά ή στήλες των φύλλων, προκειμένου να δημιουργήσουμε πίνακες με τα αποτελέσματα της καταγραφής μας. Για τον λόγο αυτό χρησιμοποιήσαμε την κατάλληλη συνάρτηση που παρέχει το MS EXCEL, την «INDIRECT». Για παράδειγμα, για την εξαγωγή του επιπέδου αυτοματοποίησης από το κελί που αντιστοιχεί στην υπηρεσία και βρίσκεται στη στήλη F, του κάθε φύλλου από το βιβλίο καταγραφής, το πρόγραμμα ανέτρεξε στο φύλλο για το κάθε δήμο, στο συγκεκριμένο κελί και έφερε τη αναγραφόμενη τιμή, καταγράφοντάς τη στη γραμμή της υπηρεσίας που αφορά και στη στήλη του δήμου από τον οποίο προέρχεται, όπως φαίνεται στην εικόνα 2. Με το τρόπο αυτό δημιουργήσαμε μια σειρά από νέα φύλλα με πίνακες τα στοιχεία από τα φύλλα του κάθε δήμου. Συγκεκριμένα, σε κάθε πίνακα οι στήλες είχαν τα στοιχεία που καταγράφηκαν ανά δήμο και οι γραμμές αφορούσαν τη κάθε υπηρεσία. Ο κάθε πίνακας από αυτούς μετά τη δημιουργία του και την κατάλληλη επεξεργασία των στοιχείων του, όπως άθροιση, κατάταξη κατά φθίνουσα σειρά, υπολογισμό ποσοστών και άλλες, αποτελεί εργαλείο αναζήτησης παρατηρήσεων, συσχετίσεων και συμπερασμάτων για τις αναγραφόμενες τιμές.



Εικόνα 2: Εικόνα φύλλου Excell στο οποίο συγκεντρώθηκαν δεδομένα

Στη συνέχεια, από τους νέους πίνακες που δημιουργήθηκαν με τη βοήθεια των συναρτήσεων SUM, AVERAGE, IF, COUNT και COUNTIF δημιουργήσαμε νέους πίνακες οι οποίοι περιείχαν συγκεντρωμένα τα αθροιστικά δεδομένα που είχαμε συλλέξει. Η δυνατότητα «ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΚΑΙ ΦΙΛΤΡΑΡΙΣΜΑ» μας βοήθησε να

[3] https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/132966/nomos-3852-2010

ταξινομήσουμε τα στοιχεία μας ανάλογα με το ερώτημα που εξετάζαμε. Τέλος, η χρήση του POWER PIVOT βοήθησε στη γρήγορη δημιουργία πινάκων και γραφημάτων της μελέτης.

4.1 Υπηρεσίες και Δήμοι της Ελλάδας

4.1.1 Παρεχόμενες υπηρεσίες

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της συλλογής και ανάλυσης των διαδικτυακών τόπων των Δήμων, με βάση τις διαθέσιμες προσφερόμενες υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις. Στην παρακάτω λίστα παρουσιάζονται οι 15 υπηρεσίες που προσφέρονται από τους περισσότερους Δήμους. Αποτελούν τις υπηρεσίες με την υψηλότερη συχνότητα εμφάνισης στους Διαδικτυακούς Τόπους των Δήμων.

Τίτλος Υπηρεσίας	**Συχνότητα Εμφάνισης**
Ανάρτηση Δραστηριοτήτων στον Διαδικτυακό Τόπο του Δήμου	287
Οδηγός Πόλης	277
Αιτήσεις Πολιτών προς το σύστημα προσλήψεων εποχικού και μόνιμου προσωπικού του οργανισμού.	233
Κοινωνικά Δίκτυα	207
Αιτήματα παράπονα και προτάσεις πολιτών	153
Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης	149
Πιστοποιητικό Γέννησης	143
Πληροφόρηση για τη συμμετοχή σε διαγωνισμό	126
Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας	119
Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης	118
Πιστοποιητικό εγγυτέρων συγγενών	115
Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου	115
Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Θανάτου	115
Ζωντανή αναμετάδοση συνεδρίασης Δημοτικού Συμβουλίου	112
Δημόσια διαβούλευση	107

Πίνακας 3: Οι 15 υπηρεσίες με την υψηλότερη συχνότητα εμφάνισης στους διαδικτυακούς τόπους των Δήμων

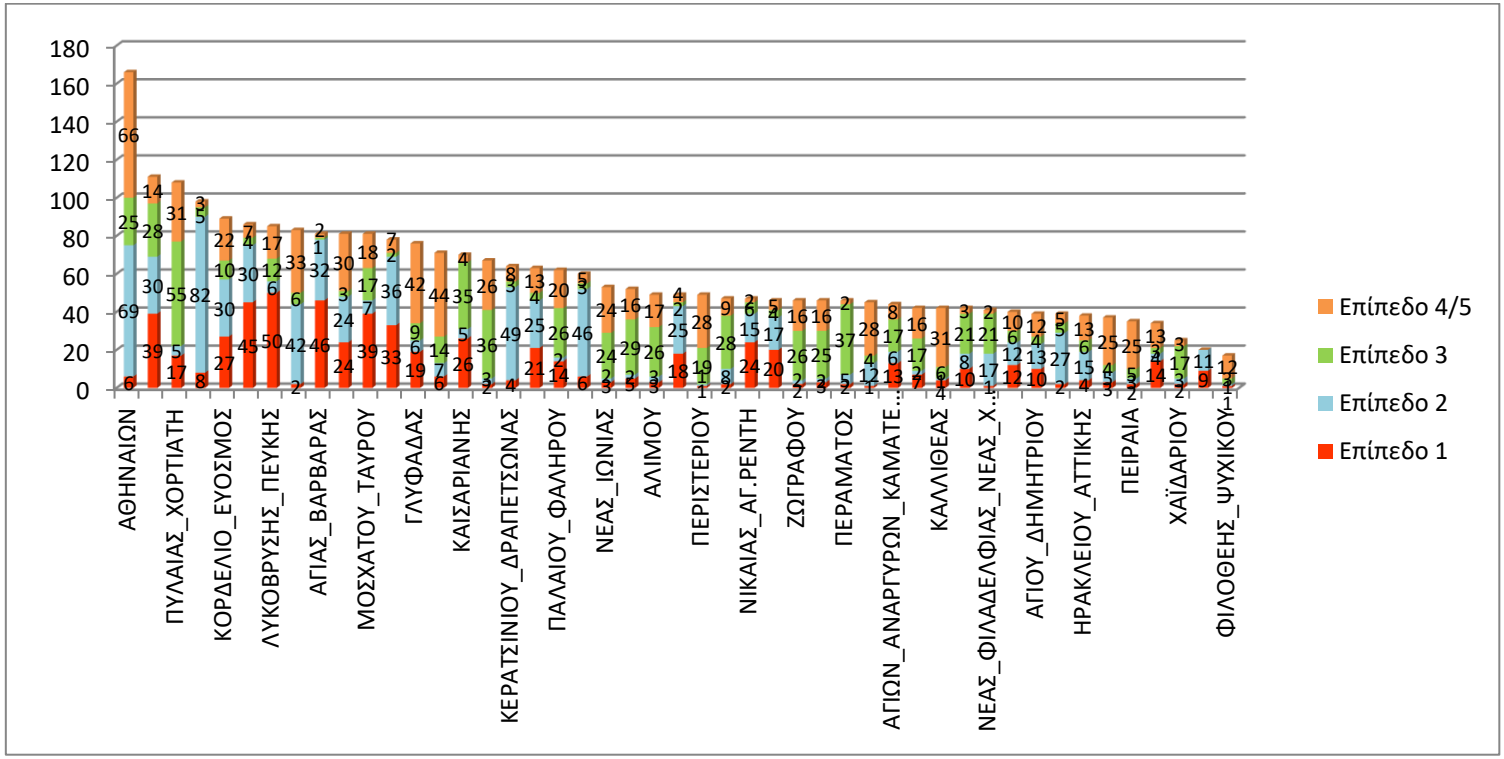
Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι οι περισσότεροι Δήμοι προσφέρουν υπηρεσίες οι οποίες σχετίζονται με την εξωστρέφεια του Δήμου ή με πιστοποιητικά που έχουν τη μεγαλύτερη ζήτηση από τους πολίτες. Οι περισσότεροι Δήμοι προχώρησαν στην ένταξη υπηρεσιών στο διαδικτυακό τους τόπο κατά την πρώτη περίοδο του Covid-19 για αποφυγή συγχρωτισμού στα ΚΕΠ του εκάστοτε Δήμου αλλά και για την αμεσότερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Μετά την περαιτέρω ανάλυση των υπηρεσιών που συγκεντρώσαμε (552 υπηρεσίες)

ως προς το επίπεδο αυτοματοποίησης τους, παρουσιάζεται η ομάδα από τα διαγράμματα που ακολουθούν, στην οποία εμφανίζεται ο αριθμός των προσφερόμενων υπηρεσιών των Δήμων ανά επίπεδο αυτοματοποίησης, όπως αυτό ορίζεται στο Κεφάλαιο 2. Κάθε μία υπηρεσία ελέγχθηκε ως προς τον τρόπο προσφοράς της και σε συνδυασμό με την περιγραφή που περιλαμβάνεται στον εκάστοτε διαδικτυακό τόπο κατηγοριοποιήθηκε σε ένα Επίπεδο Αυτοματοποίησης.

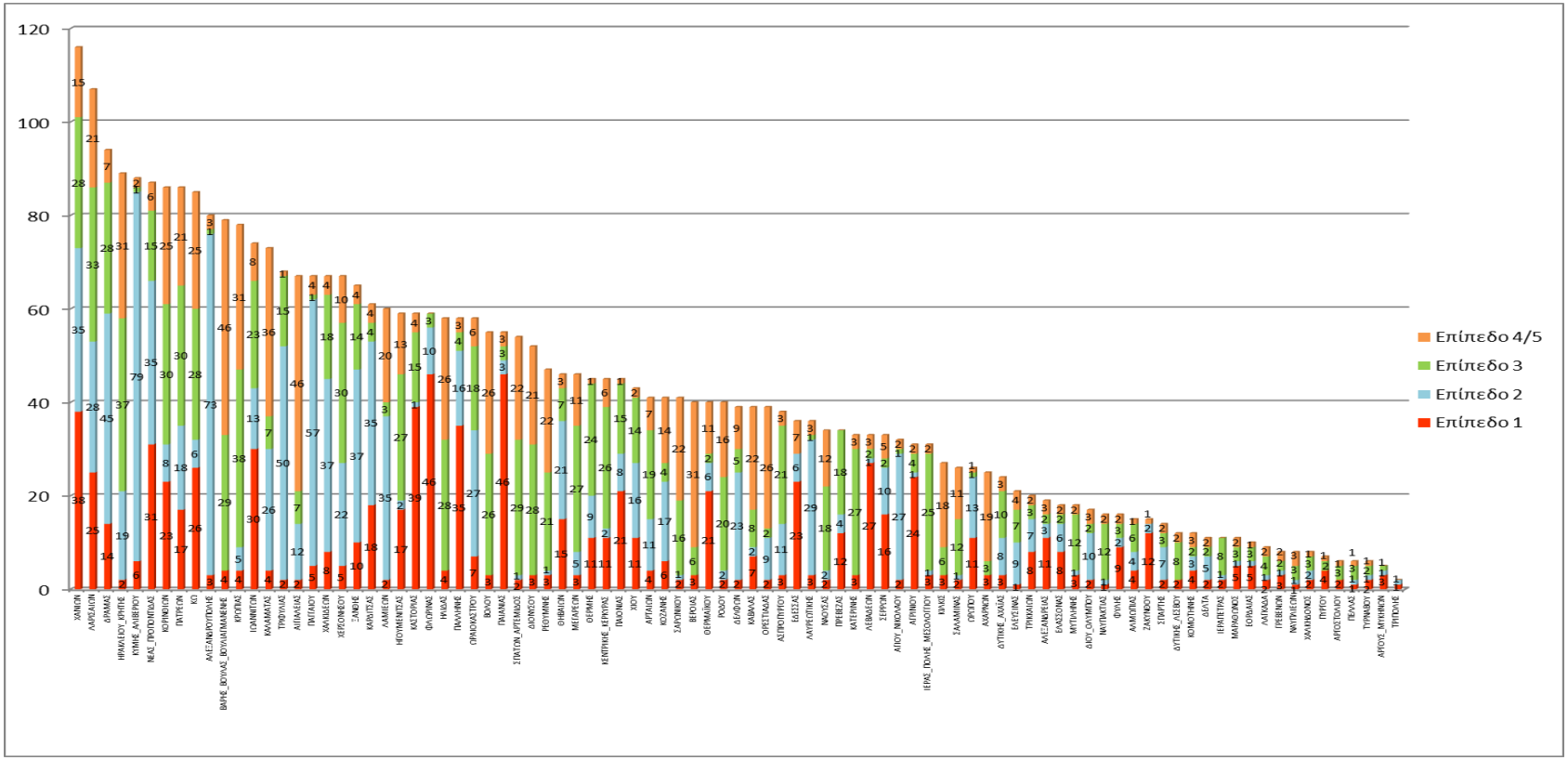
4.1.2 Επίπεδο αυτοματοποίησης

Πρόκειται για το επίπεδο στο οποίο η εκάστοτε υπηρεσία προσφέρεται από τον δήμο στους πολίτες του και ακολουθεί το μοντέλο βαθμολόγησης 1-5 όπως αυτό παρουσιάστηκε στην ενότητα 2.1.4. Στις περίπτωση όπου δεν παρέχεται η υπηρεσία από κάποιο δήμο το αντίστοιχο κελί δεν συμπληρώθηκε. Οι τιμές από τα φύλλα συμπλήρωσης για το κάθε δήμο συγκεντρώθηκαν σε νέο πίνακα, ο οποίος δημιουργήθηκε με την ίδια διαδικασία που περιγράφηκε και στις προηγούμενες περιπτώσεις. Τα στοιχεία του πίνακα αυτού ήταν αριθμοί από το 0 ως το 5. Από τις τιμές του πίνακα και με τη βοήθεια του κατάλληλου τύπου του προγράμματος, μετρήσαμε τον αριθμό των υπηρεσιών που παρέχονται σε κάθε επίπεδο αυτοματοποίησης, τόσο για τη κάθε διαδικτυακά προσφερόμενη υπηρεσία, όσο και για κάθε δήμο. Οι τιμές που προκύπτουν αναλυτικά βρίσκονται στα διαγράμματα 2 έως 7 που ακολουθούν, ανάλογα με την κατηγορία των δήμων κατά Κλεισθένη.

Στο παρακάτω διάγραμμα βλέπουμε δήμους όπως αυτοί των Αθηναίων, της Μεταμόρφωσης και της Πυλαίας - Χορτιάτη, που επιτυγχάνουν την προσφορά περισσότερων από 100 ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες τους. Αν όμως αναλογιστούμε ότι οι προς διερεύνηση υπηρεσίες ήταν 552 τότε αντιλαμβανόμαστε ότι ακόμα και ο πιο επιτυχημένος δήμος (με 166 συνολικά υπηρεσίες) δεν προσφέρει περίπου 400 υπηρεσίες. Ο μέσος όρος προσφερόμενων υπηρεσιών για την συγκεκριμένη κατηγορία είναι λίγο πάνω από 59 υπηρεσίες.

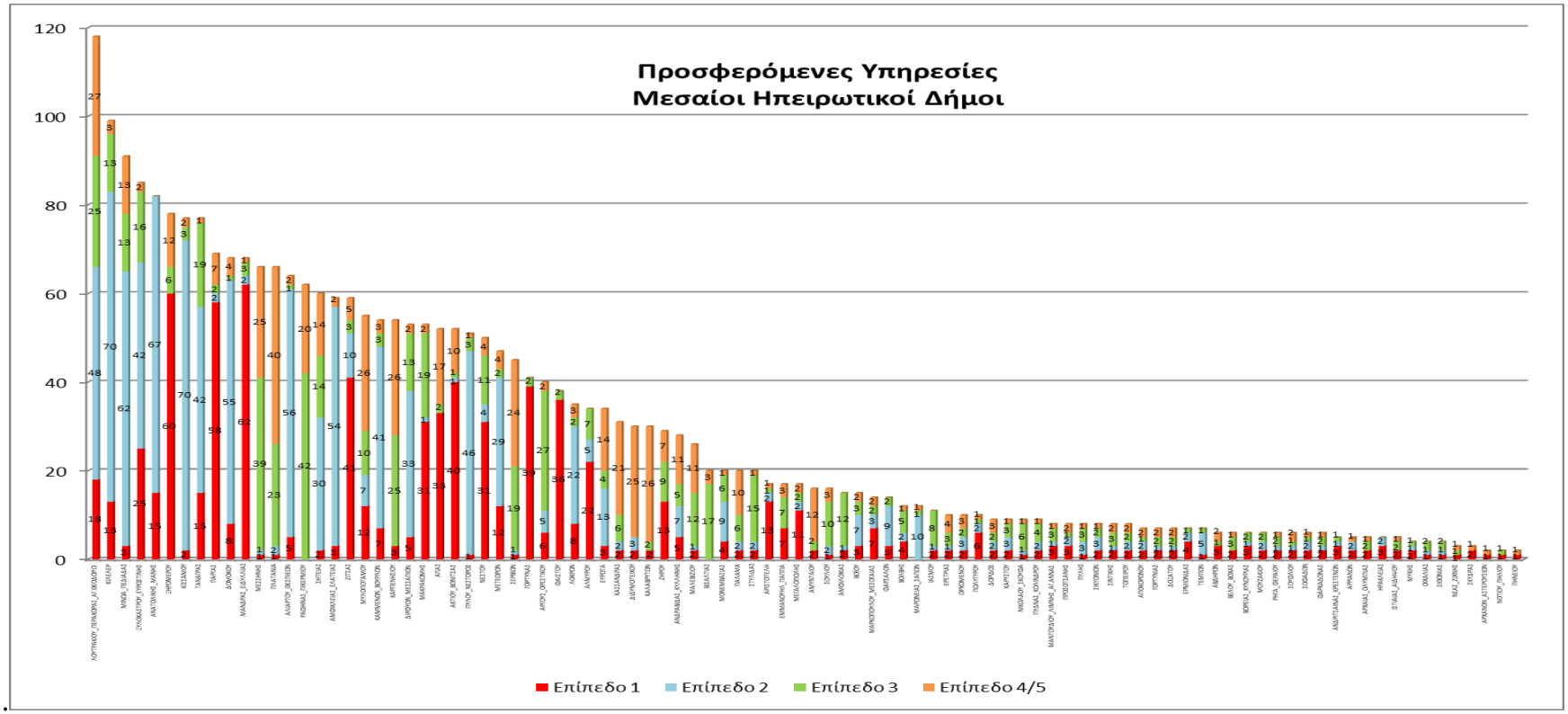


Διάγραμμα 2: Προσφερόμενες υπηρεσίες Μητροπολιτικών Δήμων



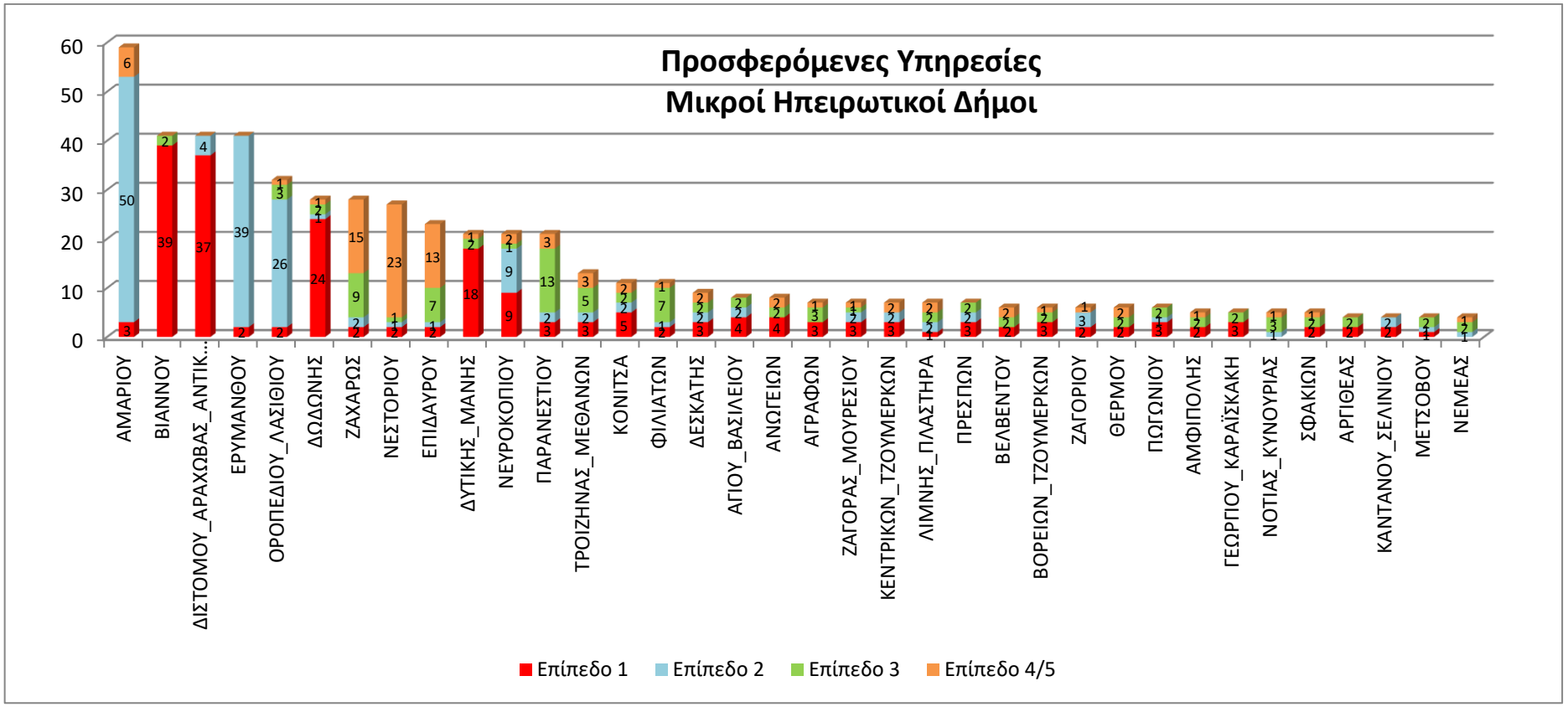
Διάγραμμα 3: Προσφερόμενες υπηρεσίες Μεγάλων Ηπειρωτικών Δήμων

Ο μέσος όρος παρεχόμενων υπηρεσιών για την κατηγορία των Μεγάλων Ηπειρωτικών Δήμων είναι 41,8 υπηρεσίες ανά δήμο. Παρατηρούμε ότι υπάρχει αισθητή πτώση του μέσου όρου σε σχέση με την κατηγορία των Μητροπολιτικών Δήμων. Ένα σημαντικό τμήμα από τους 91 δήμους της κατηγορίας δεν προσφέρει παρά ελάχιστες στο σύνολό τους υπηρεσίες.



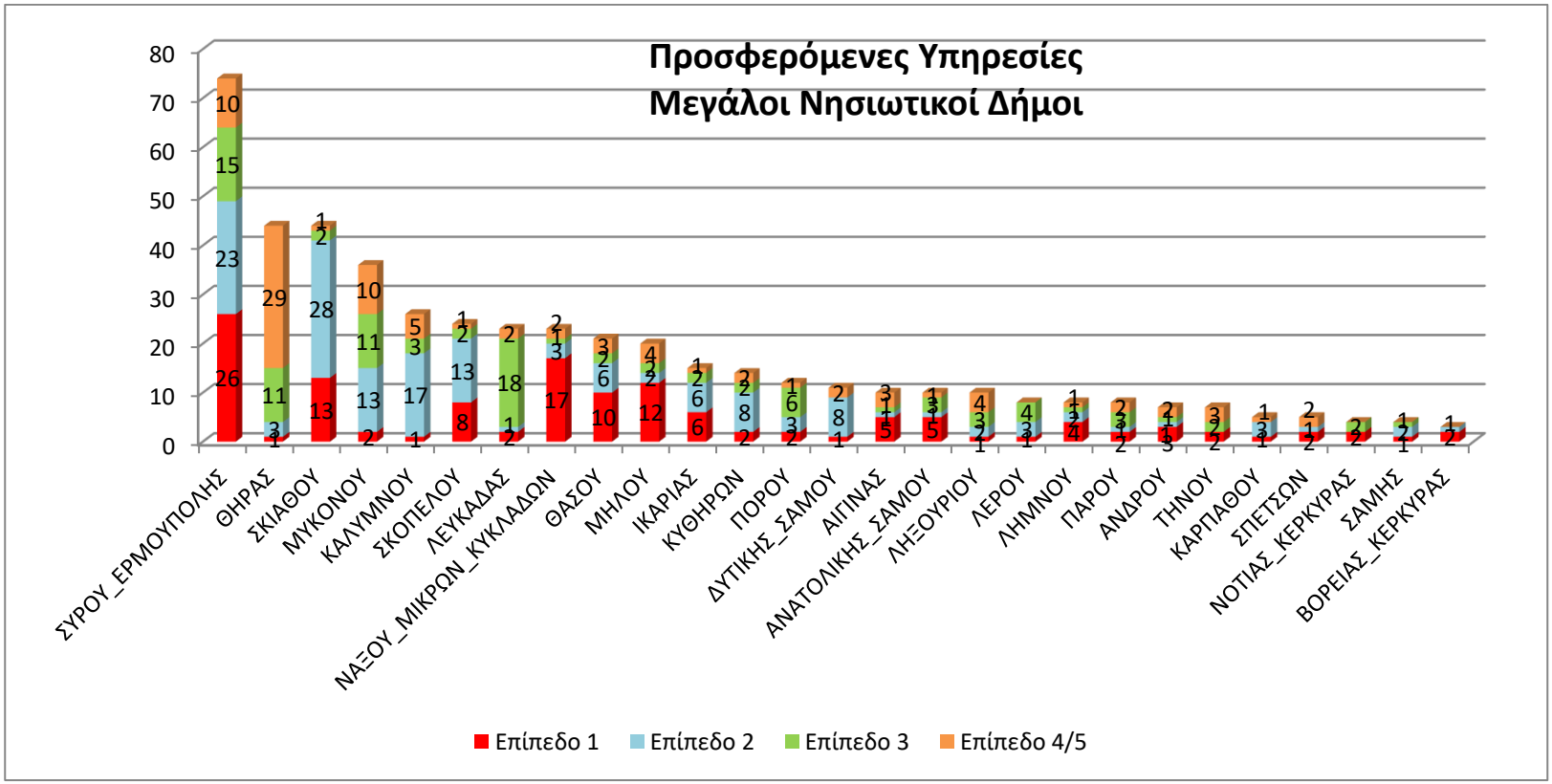
Διάγραμμα 4: Προσφερόμενες υπηρεσίες Μεσαίων Ηπειρωτικών Δήμων

Για την κατηγορία των Μεσαίων Ηπειρωτικών Δήμων, το ποσοστό του μέσου όρου προσφερόμενων υπηρεσιών πέφτει στις 29,2 υπηρεσίες ανά δήμο. Περισσότεροι από τους μισούς δήμους της κατηγορίας, προσφέρουν ελάχιστες υπηρεσίες στους πολίτες τους που δεν ξεπερνούν τις 20, ενώ ένα επίσης μεγάλο ποσοστό που ξεπερνά το ένα τρίτο των δήμων της κατηγορίας προσφέρει λιγότερες από 10 ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες του



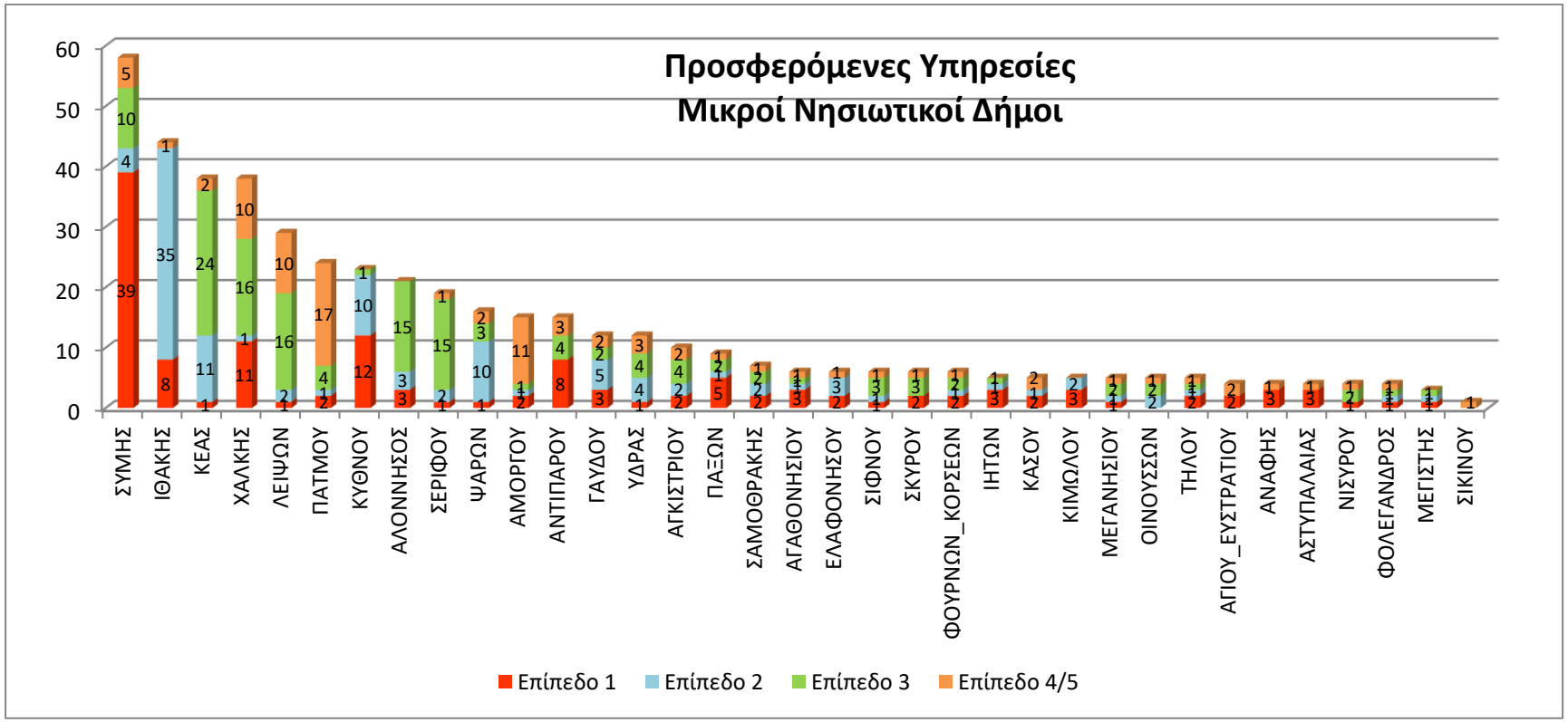
Διάγραμμα 5: Προσφερόμενες υπηρεσίες Μικρών Ηπειρωτικών Δήμων

Στην κατηγορία Μικρών Ηπειρωτικών δήμων προσφέρονται περίπου 15 ηλεκτρονικές υπηρεσίες ανά δήμο κατά μέσο όρο. Περισσότεροι από τους μισούς δήμους της κατηγορίας δεν προσφέρουν πάνω από 10 ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες τους, ενώ υπάρχουν και δήμοι οι οποίοι δεν προσφέρουν σχεδόν καθόλου υπηρεσίες (λιγότερες από 5). Οι δήμοι με τις υψηλότερες αριθμητικά επιδόσεις στην κατηγορία βλέπουμε ότι έχουν σχεδόν μηδενική παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου 4 και 5.



Διάγραμμα 6: Προσφερόμενες υπηρεσίες Μεγάλων Νησιωτικών Δήμων

Για την κατηγορία των Μεγάλων Νησιωτικών Δήμων, το ποσοστό του μέσου όρου προσφερόμενων υπηρεσιών κυμαίνεται στις 17,6 υπηρεσίες ανά δήμο. Ελάχιστο ποσοστό δήμων της κατηγορίας προσφέρει τις υπηρεσίες του σε υψηλό επίπεδο (3 μόνο δήμοι με περισσότερες από 10 υπηρεσίες σε επίπεδα 4 και 5). Και σε αυτή την κατηγορία υπάρχουν αρκετοί δήμοι που προσφέρουν λιγότερες από 5 υπηρεσίες και πρακτικά έχουν απλή παρουσία στο διαδίκτυο.

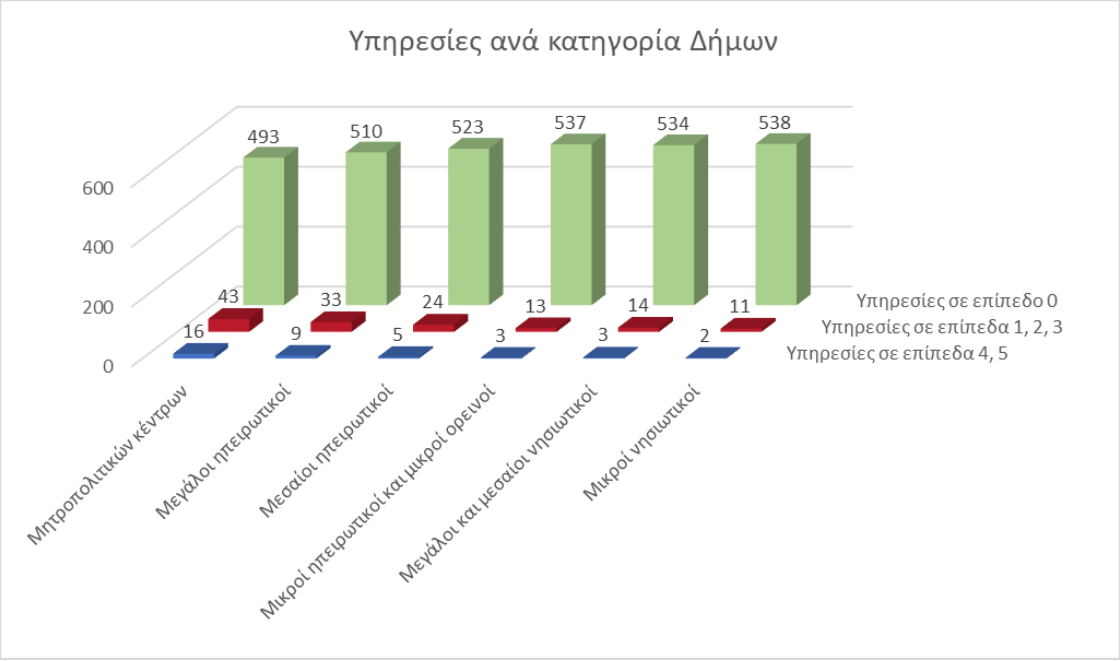


Διάγραμμα 7: Προσφερόμενες υπηρεσίες Μικρών Νησιωτικών Δήμων

Για την κατηγορία των Μικρών Νησιωτικών Δήμων, το ποσοστό του μέσου όρου προσφερόμενων υπηρεσιών κυμαίνεται στις 13,6 υπηρεσίες ανά δήμο. Ελάχιστο ποσοστό δήμων της κατηγορίας προσφέρει τις υπηρεσίες του σε υψηλό επίπεδο (2 μόνο δήμοι με περισσότερες από 10 υπηρεσίες σε επίπεδα 4 ή 5). Και σε αυτή την κατηγορία υπάρχουν αρκετοί δήμοι που προσφέρουν 5 ή λιγότερες υπηρεσίες και πρακτικά έχουν απλή παρουσία στο διαδίκτυο.

Σαν γενικότερο συμπέρασμα από τα παραπάνω γραφήματα προκύπτει το γεγονός ότι όσο ο πληθυσμός των δήμων στις εκάστοτε κατηγορίες μειώνεται, μειώνεται παράλληλα και το πλήθος των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Για καλύτερη εποπτεία δημιουργήσαμε το επόμενο διάγραμμα, το οποίο παρουσιάζει τη κατανομή του επιπέδου των υπηρεσιών στους Δήμους της κάθε κατηγορίας, όπως αυτές διαμορφώθηκαν από το Πρόγραμμα ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ Ι. Είναι φανερό από το διάγραμμα 8, ότι οι "μεγάλοι" δήμοι, παρέχουν τις περισσότερες υπηρεσίες. Βέβαια, την αναμφισβήτητη "πρωτιά" την έχει το μηδενικό επίπεδο, δηλαδή η απουσία παροχής της υπηρεσίας με ηλεκτρονικό τρόπο, γεγονός που δείχνει ότι οι ΟΤΑ βρίσκονται ακόμα σε αρχικό στάδιο αυτοματοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.



Διάγραμμα 8: ***Υπηρεσίες ανά κατηγορία Δήμων***

Από το παραπάνω διάγραμμα που δημιουργήσαμε για τη κατανομή των υπηρεσιών των διαφόρων βαθμών αυτοματοποίησης στους δήμους της χώρας, μπορούμε εύκολα να δούμε ότι οι περισσότερες υπηρεσίες παρέχονται σε επίπεδο 0. Το αμέσως επόμενο στάδιο, αν και με μεγάλη διαφορά στα ποσοστά είναι τα επίπεδα 1 ως 3. Οι λιγότερες είναι επιπέδων 4 και 5, γεγονός που δείχνει ότι έχει αρχίσει να δημιουργείται το υπόβαθρο για πλήρως αυτοματοποιημένες ηλεκτρονικές παροχές, αλλά ακόμα υπάρχουν εμπόδια που καθυστερούν την ανάπτυξη προς αυτή τη κατεύθυνση.

Επίσης, μπορούμε να παρατηρήσουμε πως οι περισσότερες αριθμητικά υπηρεσίες επιπέδου 4 ή 5 προσφέρονται στους Δήμους Μητροπολιτικών Κέντρων και Μεγάλων Ηπειρωτικών Δήμων, κάτι που μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι αυτό οφείλεται είτε στις μεγαλύτερες χρηματοδοτήσεις που λαμβάνονται από τους μεγαλύτερους Δήμους είτε εξαιτίας της μεγαλύτερης ζήτησης των υπηρεσιών αυτών από τους Δημότες.

Αν αναλογιστούμε τον αριθμό των προσφερόμενων υπηρεσιών χωρίς περαιτέρω ανάλυση, τότε δεν θα μπορέσουμε να διακρίνουμε σε ποιες περιπτώσεις δήμων έχουμε προσφορά όχι μονάχα πολλών αλλά και ποιοτικών υπηρεσιών. Για τον λόγο αυτό, ομαδοποιήθηκαν οι υπηρεσίες υψηλού επιπέδου 4 και 5. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι δήμοι της χώρας, που προσφέρουν στους πολίτες τους τις περισσότερες υπηρεσίες υψηλού επιπέδου.

Δήμος	**Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 4-5**	**Πλήθος υπηρεσιών**
ΑΘΗΝΑΙΩΝ	66	166
ΑΙΓΙΑΛΕΙΑΣ	46	67
ΒΑΡΗΣ ΒΟΥΛΑΣ ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ	46	79
ΚΗΦΙΣΙΑΣ	44	72
ΓΛΥΦΑΔΑΣ	42	75
ΠΛΑΤΑΝΙΑ	40	66
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	36	74
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	33	84
ΒΕΡΟΙΑΣ	31	40
ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ	31	90
ΚΑΛΛΙΘΕΑΣ	31	42
ΚΡΩΠΙΑΣ	31	78
ΠΥΛΑΙΑΣ ΧΟΡΤΙΑΤΗ	31	109
ΚΑΛΑΜΑΡΙΑΣ	30	81
ΘΗΡΑΣ	29	44
ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΑΡΓΥΡΟΥΠΟΛΗΣ	28	45
ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ	28	49
ΒΟΛΟΥ	26	55

ΗΛΙΔΑΣ	26	58
ΚΑΛΑΒΡΥΤΩΝ	26	30
ΚΑΡΠΕΝΗΣΙΟΥ	26	54
ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ	26	67
ΛΟΥΤΡΑΚΙΟΥ ΠΕΡΑΧΩΡΑΣ ΑΓ. ΘΕΟΔΩΡΩΝ	26	118
ΜΥΛΟΠΟΤΑΜΟΥ	26	55
ΟΡΕΣΤΙΑΔΑΣ	26	39

Πίνακας 4: Οι 25 δήμοι με τις περισσότερες υπηρεσίες επιπέδων 4 - 5

Όπως παρατηρούμε ο "καλύτερος" Δήμος (Δήμος Αθηναίων) έχει αυτοματοποιήσει μόλις το 18% των προσφερόμενων υπηρεσιών του. Λαμβάνοντας υπόψη το παραπάνω οδηγούμαστε στο συμπέρασμα ότι ενώ θα μπορούσαν να υπάρχουν Δήμοι, μικρότεροι από το Δήμο Αθηναίων, που να έχουν ψηφιοποιήσει πλήρως περισσότερες υπηρεσίες, εξαιτίας μικρότερου όγκου ηλεκτρονικοποίησης μητρώων, παρ' όλα αυτά ο Δήμος Αθηναίων παραμένει πρώτος με μικρό ποσοστό. Συμπερασματικά, οι Δήμοι απέχουν πολύ από τους στόχους που έχει η Ευρωπαϊκή Ένωση και το πλαίσιο Διαλειτουργικότητας στον τομέα της Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Αντίστοιχα, στον πίνακα 5 μπορούμε να δούμε τους 20 δήμους, οι οποίοι προσφέρουν τις λιγότερες (μηδενικές) αριθμητικά υπηρεσίες επιπέδων 4 και 5. Έκπληξη αποτελεί εδώ η ύπαρξη στη λίστα μεγάλων δήμων της χώρας όπως του δήμου Νεάπολης-Συκεών, Τρίπολης, Άργους και Φλώρινας.

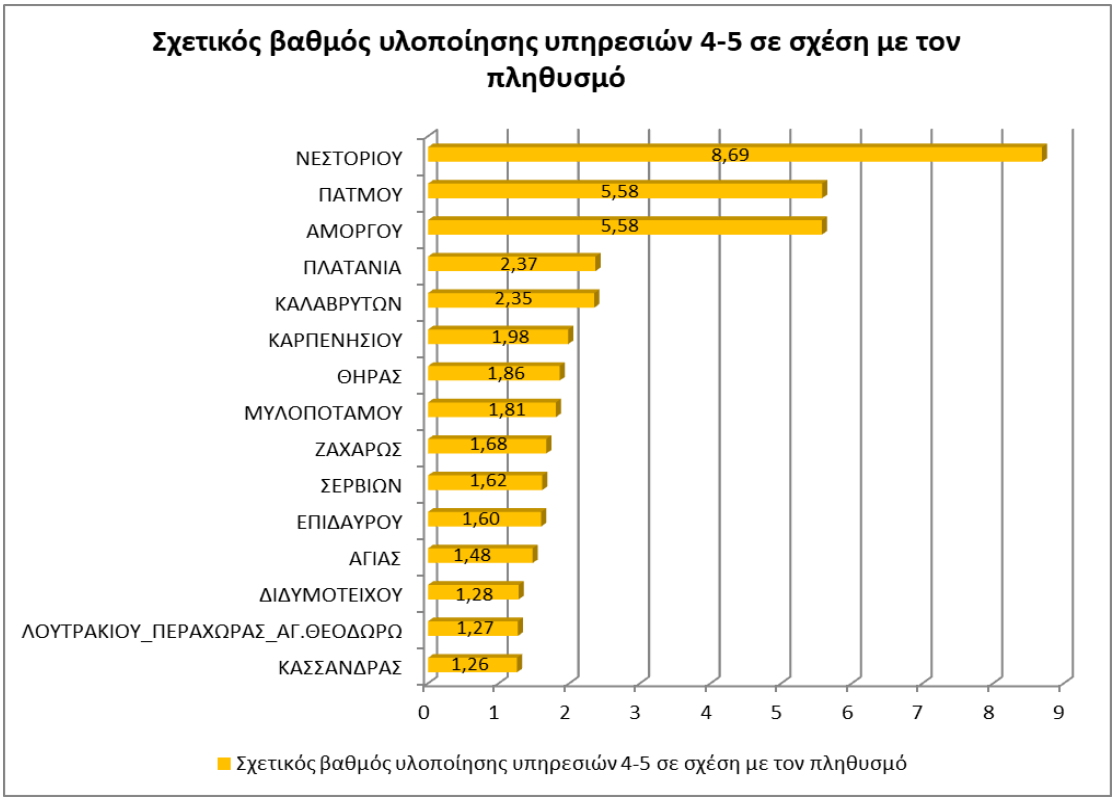
Δήμος	**Πληθυσμός**	**Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 4-5**
ΜΟΥΖΑΚΙΟΥ	13122	0
ΕΡΜΙΟΝΙΔΑΣ	13551	0
ΤΕΜΠΩΝ	13712	0
ΙΑΣΜΟΥ	13810	0
ΑΝΔΡΙΤΣΑΙΝΑΣ ΚΡΕΣΤΕΝΩΝ	14109	0
ΜΥΚΗΣ	15540	0
ΓΟΡΤΥΝΑΣ	15632	0

ΝΟΤΙΑΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ	15681	0
ΑΜΦΙΛΟΧΙΑΣ	17056	0
ΒΟΡΕΙΑΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ	17832	0
ΦΑΡΣΑΛΩΝ	18545	0
ΑΛΜΥΡΟΥ	18614	0
ΗΡΑΚΛΕΙΑΣ	21145	0
ΦΑΙΣΤΟΥ	24466	0
ΙΕΡΑΠΕΤΡΑΣ	27602	0
ΠΡΕΒΕΖΑΣ	31733	0
ΦΛΩΡΙΝΑΣ	32881	0
ΑΡΓΟΥΣ ΜΥΚΗΝΩΝ	42022	0
ΤΡΙΠΟΛΗΣ	47254	0
ΝΕΑΠΟΛΗΣ ΣΥΚΕΩΝ	84741	0

Πίνακας 5: Οι 20 δήμοι με τις λιγότερες υπηρεσίες επιπέδων 4 - 5

4.1.3 Σχετική αυτοματοποίηση

Η θεώρηση μόνο του αριθμού των προσφερόμενων από τους δήμους ηλεκτρονικών υπηρεσιών, θα μπορούσε εύκολα να οδηγήσει σε λάθος συμπεράσματα και απλουστεύσεις. Είναι προφανές και αποδεικνύεται από τα διαγράμματα της προηγούμενης ενότητας, ότι οι πολυπληθείς δήμοι έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν περισσότερες υπηρεσίες στους πολίτες τους. Αυτό μπορεί να δικαιολογηθεί από τα αυξημένα δημοτικά έσοδα που έχουν και από τη μεγαλύτερη δύναμη σε ανθρώπινο δυναμικό . Υπάρχουν μεγάλοι δήμοι με τμήματα πληροφορικής, τα οποία αναλαμβάνουν εξ ολοκλήρου την δημιουργία και συντήρηση των διαδικτυακών τους τόπων. Για να αποφευχθεί το φαινόμενο αυτό, διερευνήσαμε πόσες υπηρεσίες επιπέδου 4 και 5 προσφέρει ο κάθε δήμος ανά 1000 κατοίκους, ώστε να αξιολογηθούν οι δήμοι με δίκαιο τρόπο. Από το διάγραμμα που ακολουθεί έχουν εξαιρεθεί δήμοι με λιγότερες από 10 προσφερόμενες υπηρεσίες, για να υπάρχει ένα ελάχιστο επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών.



Διάγραμμα 9: Οι 10 καλύτεροι δήμοι Υπηρεσίες 4-5 ανά 1000 κατοίκους

Μικροί δήμοι, όπως αυτοί της Νεστορίου, της Πάτμου και της Αμοργού, προσφέρουν αρκετές υπηρεσίες στους πολίτες τους παρά τον περιορισμένο πληθυσμό τους.

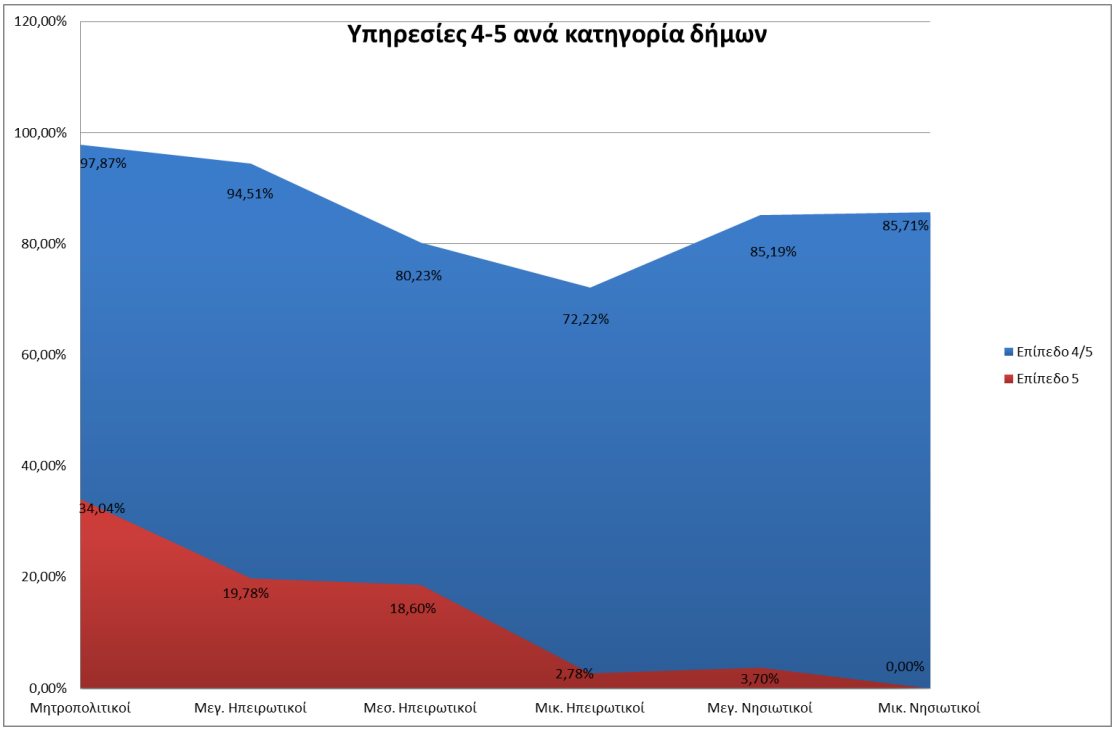
Εστιάζοντας στο γενικότερο σύνολο των υπηρεσιών κάθε επιπέδου βλέπουμε από τον παρακάτω πίνακα ότι μεγάλοι δήμοι της χώρας, όπως ο Δήμος Πειραιά και ο Δήμος Αχαρνών αποτυγχάνουν να προσφέρουν υψηλό αριθμό υπηρεσιών έστω και χαμηλού επιπέδου στους πολίτες τους:

Δήμος	**Πληθυσμός**	**Σύνολο Υπηρεσιών**	**Υπηρεσίες ανά 1000 κατοίκους**
ΧΑΛΚΗΔΟΝΟΣ	33673	8	0,237
ΙΣΤΙΑΙΑΣ ΑΙΔΗΨΟΥ	21083	5	0,237
ΗΡΑΚΛΕΙΑΣ	21145	5	0,236
ΝΕΑΠΟΛΗΣ ΣΥΚΕΩΝ	84741	20	0,236
ΑΧΑΡΝΩΝ	106943	25	0,233
ΕΟΡΔΑΙΑΣ	45592	10	0,219
ΛΑΓΚΑΔΑ	41103	9	0,218

ΠΕΙΡΑΙΑ	163688	35	0,213
ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ	86436	18	0,208
ΝΟΤΙΟΥ ΠΗΛΙΟΥ	10216	2	0,195
ΚΟΜΟΤΗΝΗΣ	66919	12	0,179
ΒΟΡΕΙΑΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ	17832	3	0,168
ΑΡΓΟΣΤΟΛΙΟΥ	35801	6	0,167
ΣΚΥΔΡΑΣ	20188	3	0,148
ΠΥΡΓΟΥ	47995	7	0,145
ΑΡΧΑΝΩΝ ΑΣΤΕΡΟΥΣΙΩΝ	16692	2	0,119
ΑΡΓΟΥΣ ΜΥΚΗΝΩΝ	42022	5	0,118
ΠΗΝΕΙΟΥ	21034	2	0,095
ΠΕΛΛΑΣ	63122	6	0,095
ΤΡΙΠΟΛΗΣ	47254	2	0,042

Πίνακας 6: Οι 20 δήμοι με τις λιγότερες υπηρεσίες ανά 1000 κατοίκους

Με τους παραπάνω πίνακες παρουσιάστηκε η εικόνα των δήμων ως προς την προσφορά υπηρεσιών επιπέδου 4-5. Είναι δεδομένο ότι το επιθυμητό επίπεδο, στο οποίο θα θέλαμε να βρισκόμαστε τα επόμενα χρόνια, αφορά κυρίως το επίπεδο 5. Με το διάγραμμα που ακολουθεί απεικονίζεται η σχέση προσφοράς υπηρεσιών 4 σε σχέση με αυτές επιπέδου 5 ανά κατηγορία δήμων.



Διάγραμμα 10: Υπηρεσίες 4 και 5 ανά κατηγορία δήμων

Το διάγραμμα 10 μας δείχνει ότι υπηρεσίες επιπέδου τουλάχιστον 4 προσφέρει ένα συντριπτικό ποσοστό των δήμων της χώρας, ακόμα και όταν πρόκειται για μικρούς πληθυσμιακά δήμους. Ωστόσο, υπηρεσίες επιπέδου 5 προσφέρει μόνο το ένα τρίτο περίπου των Μητροπολιτικών δήμων, ενώ στις υπόλοιπες κατηγορίες τα ποσοστά είναι ακόμα χειρότερα, με αποκορύφωμα τους Μικρούς Νησιωτικούς δήμους, όπου **κανένας** δήμος της κατηγορίας δεν προσφέρει **καμία** υπηρεσία σε επίπεδο 5.

Στον πίνακα που ακολουθεί αναφέρονται αναλυτικά οι τρεις καλύτεροι δήμοι ανά κατηγορία Κλεισθένη όσον αφορά την προσφορά υπηρεσιών υψηλού επιπέδου

ΔΗΜΟΣ	**Αθροισμα Υπηρεσιών επιπέδου 4-5**	**Κατηγορία κατά Κλεισθένη**
ΑΘΗΝΑΙΩΝ	66	1
ΚΗΦΙΣΙΑΣ	44	1
ΓΛΥΦΑΔΑΣ	42	1
ΑΙΓΙΑΛΕΙΑΣ	46	2
ΒΑΡΗΣ ΒΟΥΛΑΣ ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ	46	2
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	36	2
ΠΛΑΤΑΝΙΑ	40	3
ΛΟΥΤΡΑΚΙΟΥ	27	3

ΚΑΛΑΒΡΥΤΩΝ	26	3
ΝΕΣΤΟΡΙΟΥ	23	4
ΖΑΧΑΡΩΣ	15	4
ΕΠΙΔΑΥΡΟΥ	13	4
ΘΗΡΑΣ	29	5
ΜΥΚΟΝΟΥ	10	5
ΣΥΡΟΥ ΕΡΜΟΥΠΟΛΗΣ	10	5
ΠΑΤΜΟΥ	17	6
ΑΜΟΡΓΟΥ	11	6
ΛΕΙΨΩΝ	10	6

Πίνακας 7: Οι 3 δήμοι κάθε κατηγορίας με τις περισσότερες υπηρεσίες 4 – 5

4.1.4 Οι προσφερόμενες υπηρεσίες ανά λειτουργική περιοχή

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες από τους δήμους έχουν χωριστεί σε λειτουργικές περιοχές, οι οποίες καθορίζονται από το είδος της παρεχόμενης υπηρεσίας. Κάθε δήμος ανήκει σε μία από τις 6 κατηγορίες Δήμων. Από τα γενικά στοιχεία που συλλέχθηκαν σχετικά με το επίπεδο αυτοματοποίησης της κάθε υπηρεσίας συγκεντρώσαμε το άθροισμα του πλήθους των υπηρεσιών που ανήκουν στη λειτουργική περιοχή και εμφανίζουν το αντίστοιχο επίπεδο αυτοματισμού, για τη κάθε κατηγορία Δήμων. Τα στοιχεία αυτά δίνονται στο Παράρτημα 4.

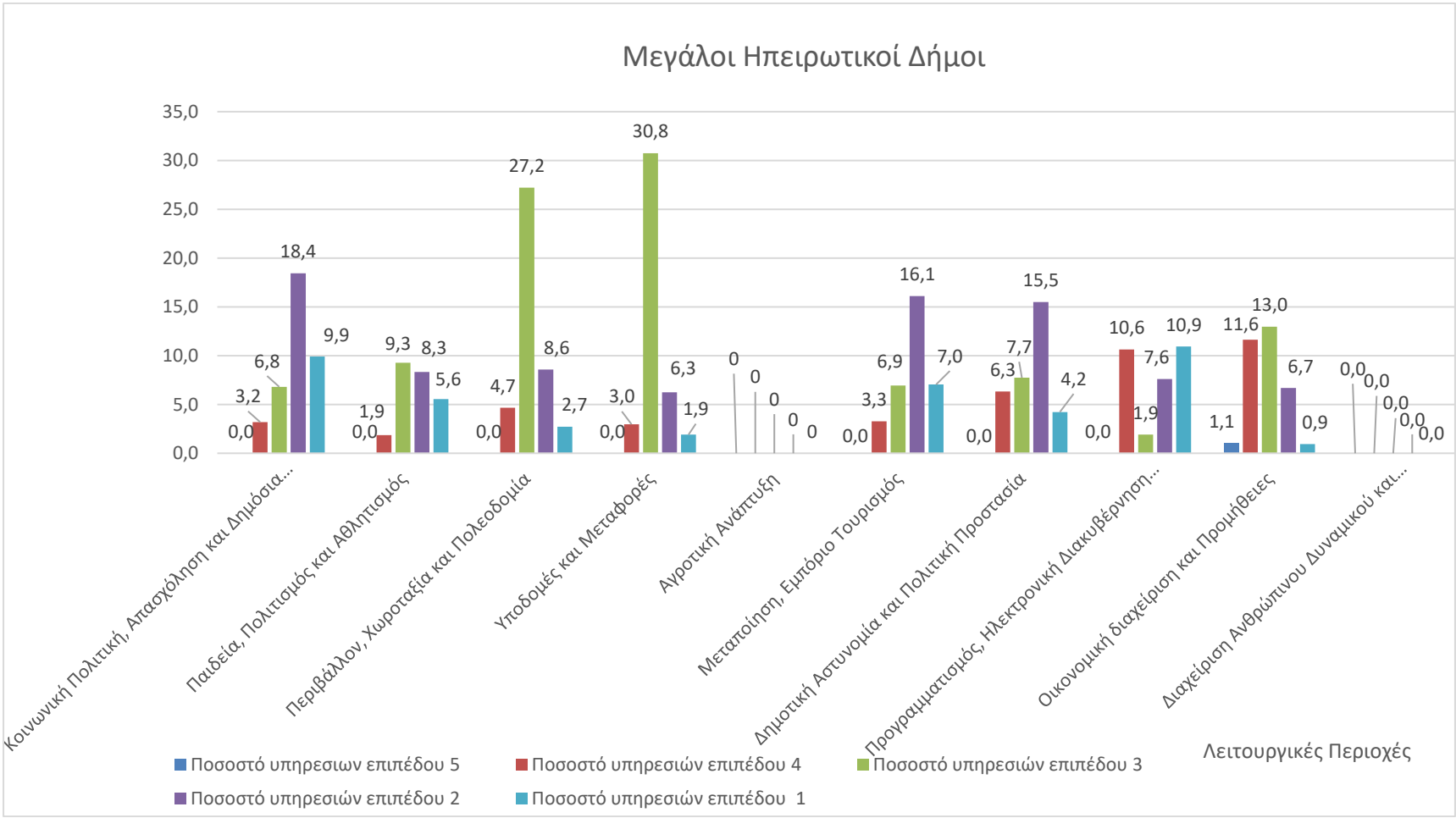
Ο πίνακας στο Παράρτημα 4 αποτυπώθηκε με τη μορφή διαγραμμάτων, που ακολουθούν, τα οποία παρουσιάζουν σε κάθε Κατηγορία Δήμου το ποσοστό υπηρεσιών επί του συνόλου υπηρεσιών της Κατηγορίας, για κάθε Επίπεδο Αυτοματοποίησης .

Είναι φανερό ότι στη περιοχή Αγροτική Ανάπτυξης, παρόλο που αποτελεί σημαντικό πυλώνα ανάπτυξης στη χώρα μας, δεν υπάρχει καμία υπηρεσία που να προσφέρεται σε κάποιο επίπεδο αυτοματοποίησης. Όσον αφορά τις υπόλοιπες Λειτουργικές Περιοχές, κυριαρχούν οι υπηρεσίες που παρέχονται σε χαμηλό επίπεδο αυτοματισμού, επίπεδο 1 ή 2 και στις περισσότερες περιπτώσεις επίπεδο 3.

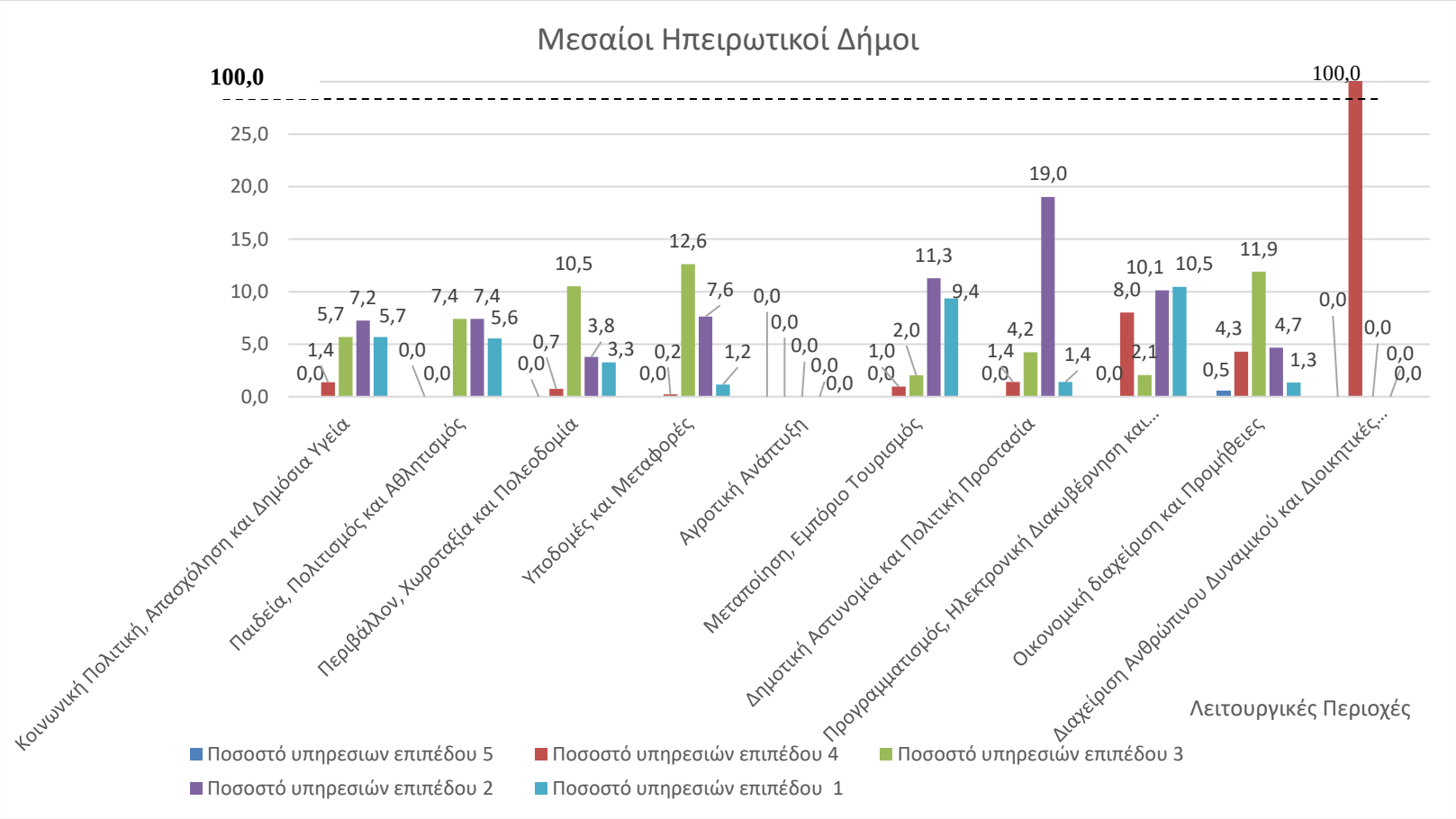
Τα ποσοστά στους μεγάλους και μεσαίους Δήμους (Μητροπολιτικούς, Μεγάλους και Μεσαίους Ηπειρωτικούς) φτάνουν ως περίπου 20% ενώ στους Μικρούς Ηπειρωτικούς και στους Νησιωτικούς Δήμους το εύρος των αντίστοιχων ποσοστών είναι ως 4% περίπου, δείχνοντας σαφώς την υπεροχή των «μεγάλων» Δήμων στην ένταξη αυτοματοποιημένων υπηρεσιών προς τους πολίτες. Το φαινόμενο είναι μάλλον μη αναμενόμενο, αφού κανείς θα περίμενε ότι οι νησιωτικοί Δήμοι θα είχαν δώσει μεγάλη σημασία στην υλοποίηση αυτοματοποιημένων υπηρεσιών, προκειμένου να μπορούν να εξυπηρετήσουν πολίτες που δεν έχουν καθημερινά πρόσβαση τόσο στις εγκαταστάσεις του Δήμου όσο και σε κάποιο ΚΕΠ, λόγω δυσκολίας μετακίνησης, από την έλλειψη καθημερινής σύνδεσης των νησιών με τα κέντρα και των έκτακτων καιρικών φαινομένων που συμβαίνουν κατά τη διάρκεια του έτους. Εξαίρεση αποτελεί η υπηρεσία «Πιστοποιητικό Προϋπηρεσίας» που παρέχεται από το Δήμο Ανδραβίδας-Κυλλήνης, η οποία είναι η μοναδική στη Λειτουργική Περιοχή «Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοικητικές λειτουργίες», οπότε παρουσιάζει ποσοστό 100%. Στη συγκεκριμένη

Περιοχή, μπορεί να θεωρηθεί κανονικό το γεγονός έλλειψης υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά προς τους πολίτες, αφού πρόκειται για Λειτουργική Περιοχή η οποία περιλαμβάνει υπηρεσίες σχετικές με τους εργαζόμενους στις δημοτικές δομές και τους υπεύθυνους των δομών αυτών.

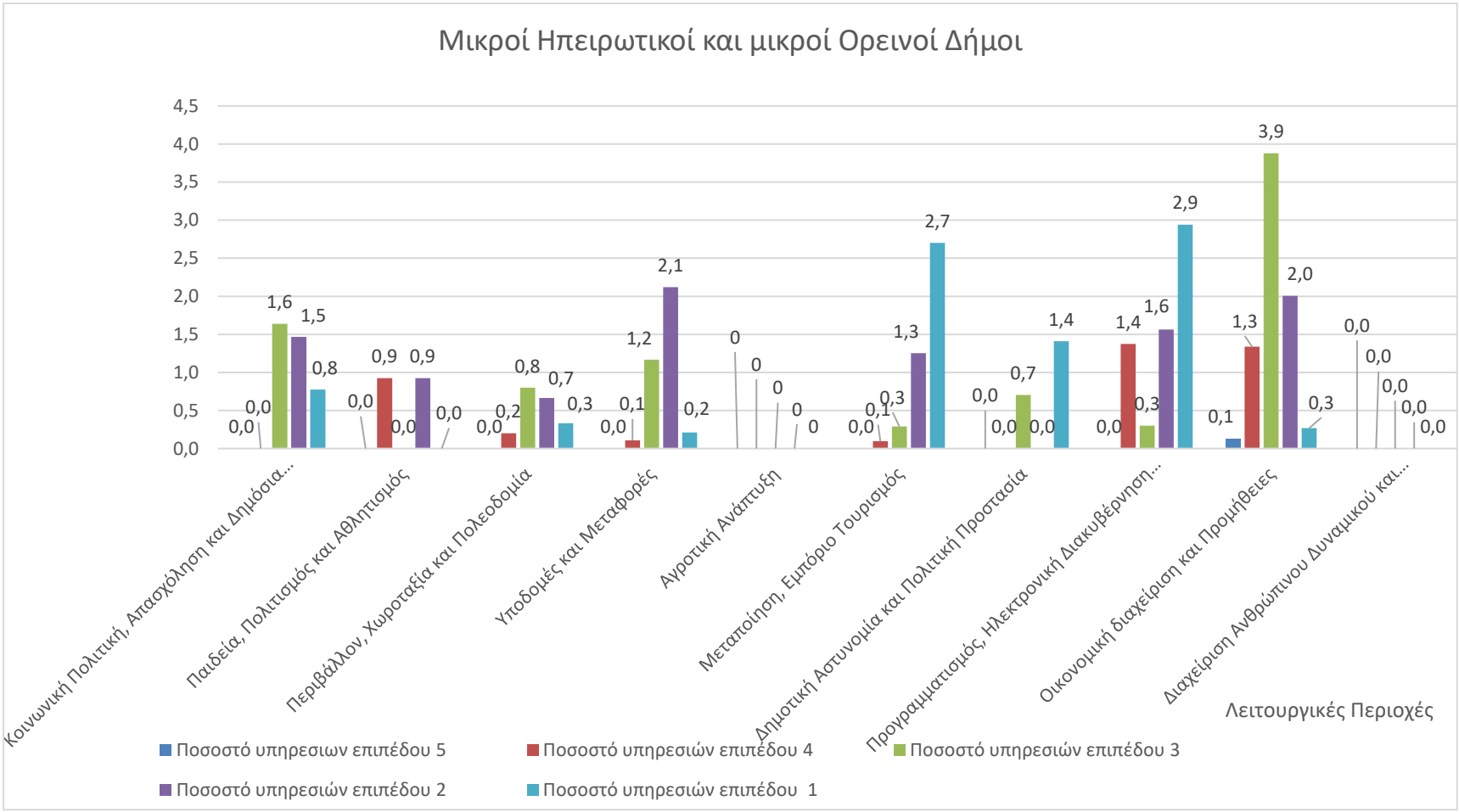
Διάγραμμα 11: Ποσοστό υπηρεσιών των διαφόρων επιπέδων αυτοματοποίησης που παρέχονται στη κάθε Λειτουργική Περιοχή για τους Δήμους Μητροπολιτικών Κέντρων



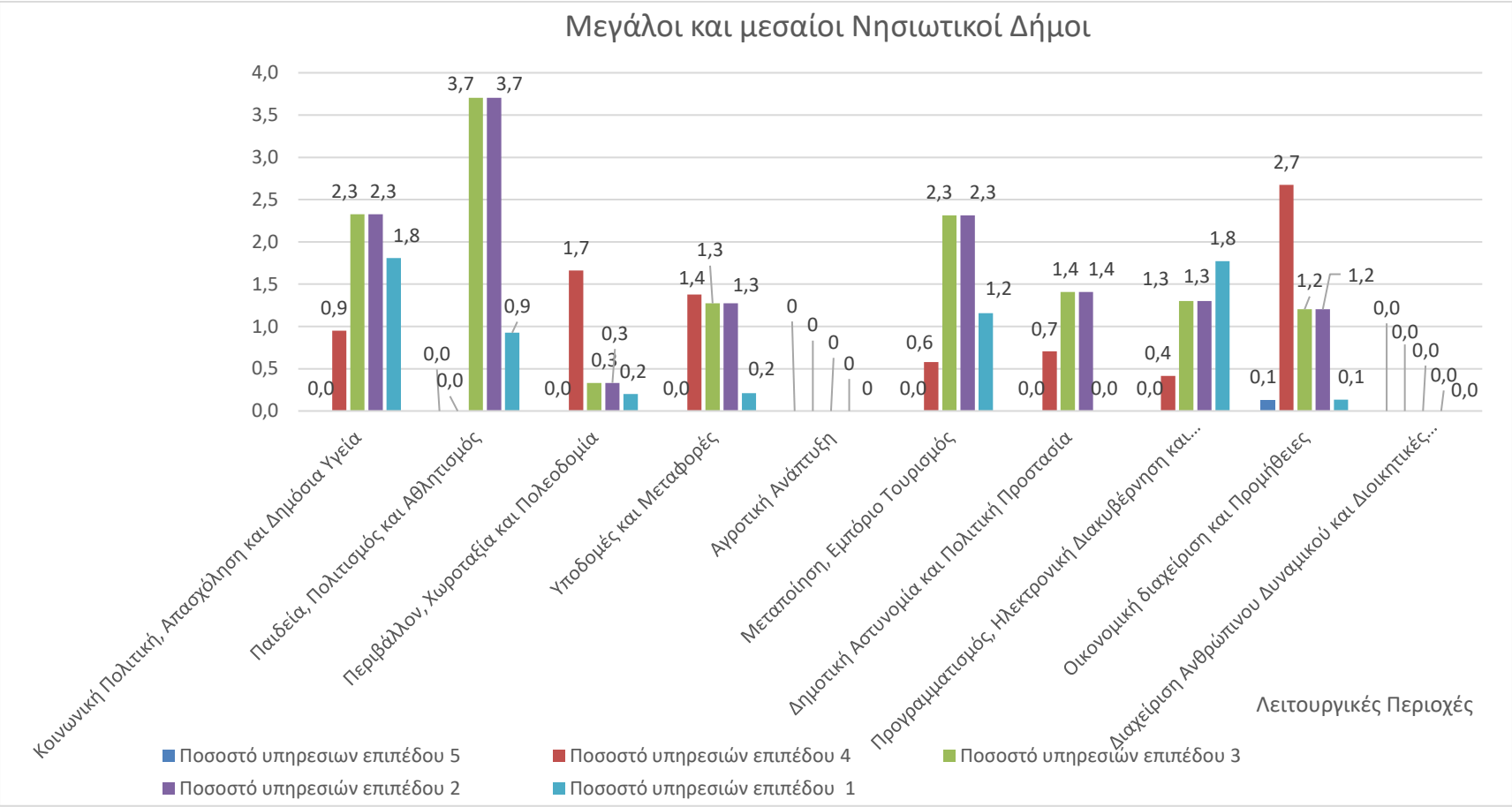
Διάγραμμα 12: Ποσοστό υπηρεσιών των διαφόρων επιπέδων αυτοματοποίησης που παρέχονται στη κάθε Λειτουργική Περιοχή για τους Μεγάλους Ηπειρωτικούς Δήμους



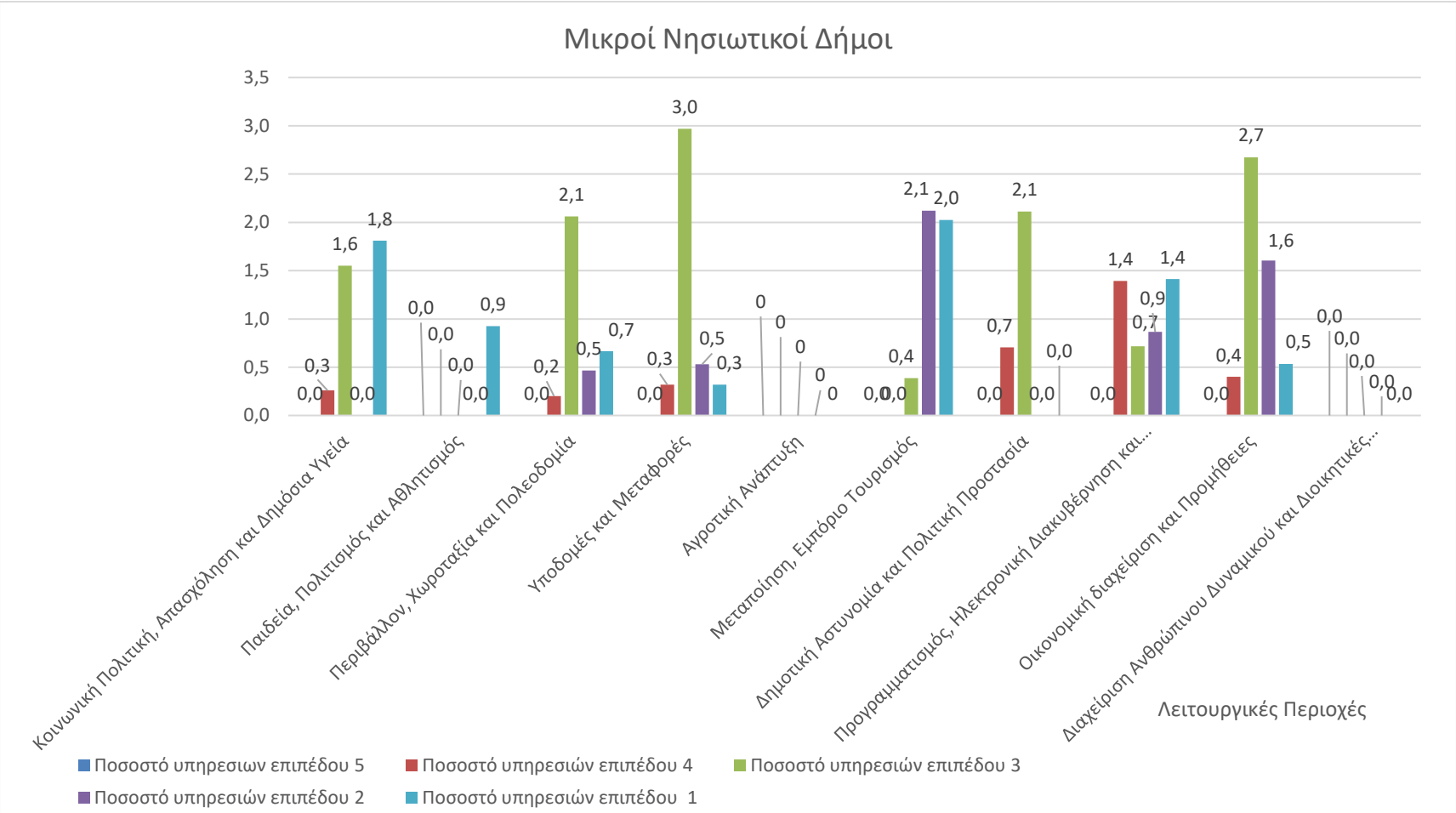
Διάγραμμα 13: Ποσοστό υπηρεσιών των διαφόρων επιπέδων αυτοματοποίησης που παρέχονται στη κάθε Λειτουργική Περιοχή για τους Μεσαίους Ηπειρωτικούς Δήμους



Διάγραμμα 14: Ποσοστό υπηρεσιών των διαφόρων επιπέδων αυτοματοποίησης που παρέχονται στη κάθε Λειτουργική Περιοχή για τους Μικρούς Ηπειρωτικούς και Μικρούς Ορεινούς Δήμους,



Διάγραμμα 15: Ποσοστό υπηρεσιών των διαφόρων επιπέδων αυτοματοποίησης που παρέχονται στη κάθε Λειτουργική Περιοχή για τους Μεγάλους και Μεσαίους Νησιωτικούς Δήμους



Διάγραμμα 16: Ποσοστό υπηρεσιών των διαφόρων επιπέδων αυτοματοποίησης που παρέχονται στη κάθε Λειτουργική Περιοχή για τους Μικρούς νησιωτικούς δήμους

4.1.5 Υπηρεσίες με μέγιστη συχνότητα υλοποίησης σε επίπεδο 4-5

Το ανώτατο επίπεδο αυτοματοποίησης που έχουμε καθορίσει είναι το 5. Το Επίπεδο 4 που προηγείται, περιγράφει υπηρεσίες που παρέχονται πλήρως αυτοματοποιημένα. Η καταμέτρηση των υπηρεσιών που παρέχονται σε αυτά τα υψηλότερα επίπεδα αυτοματοποίησης, σε συνάρτηση με τη συνολική εμφάνιση της κάθε υπηρεσίας δίνεται στο Πίνακα 4, οποίος αφορά στις 20 υπηρεσίες με το μεγαλύτερο ποσοστό υλοποίησης.

Στις υψηλές θέσεις της κατανομής βρίσκονται και υπηρεσίες που είναι γενικά δημοφιλείς, όπως είναι η παροχή «Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης» και «Πιστοποιητικού Γέννησης» (θέσεις 6 και 8 στη κατάταξη για τις δημοφιλέστερες υπηρεσίες) ή τα «Αντίγραφα Ληξιαρχικών Πράξεων Γέννησης, Γάμου και Θανάτου» (θέσεις 10, 11, και 13 αντίστοιχα). Η εξυπηρέτηση των υπηρεσιών προς τους πολίτες που είναι οι πιο συχνά ζητούμενες πρέπει να αποτελούν προτεραιότητα στην υλοποίησή τους με ηλεκτρονικό τρόπο από τους δήμους και αυτό πρέπει να γίνεται όσο το δυνατόν πιο εύκολα από τον πολίτη, δηλαδή να παρέχονται με υψηλό επίπεδο αυτοματισμού.

Υπηρεσίες με μέγιστη συχνότητα υλοποίησης σε επίπεδο 4-5 (Οι πρώτες 20)	**Πλήθος δήμων που υλοποιούν την υπηρεσία σε επίπεδο 4 ή 5**	**Ποσοστό υλοποίησης σε επίπεδο 4 και 5 σε σχέση με το συνολικό πλήθος παροχής της υπηρεσίας**	**Πλήθος Δήμων που παρέχουν την υπηρεσία σε κάποιο επίπεδο**
Κοινωνικά Δίκτυα	220	100,00	220
Ζωντανή αναμετάδοση συνεδρίασης Δημοτικού Συμβουλίου	115	100,00	115
Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης	86	54,43	158
Πιστοποιητικό Γέννησης	84	56,00	150
Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης	71	57,26	124
Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου	69	56,56	122
Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Θανάτου	67	55,37	121
Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας	59	47,58	124
Δημόσια διαβούλευση	58	50,88	114
Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Συμφώνου Συμβίωσης	58	82,86	70
Πιστοποιητικό εγγυτέρων συγγενών	56	46,28	121

Παροχή ασύρματων δικτύων (WiFi hotSpot)	51	98,08	52
Πιστοποιητικό εγγραφής στα Μητρώα Αρρένων	51	50,00	102
Πιστοποιητικό Εντοπιότητας	48	47,06	102
Αίτηση Χορήγησης Βεβαίωσης περί μη οφειλής ΤΑΠ	46	43,40	106
Σύστημα Διαδικτυακής Οικονομικής Πληροφόρησης Συναλλασσομένων και ηλεκτρονικών πληρωμών	44	93,62	47
Χορήγηση Βεβαίωσης Δημοτικής Ενημερότητας	34	70,83	48
Πιστοποιητικό Ιθαγένειας	33	73,33	45
Αίτηση για Απαλλαγή Τελών Καθαριότητας και Φωτισμού για Επαγγελματίες - 2ο Lockdown	32	80,00	40

Πίνακας 8: Οι πρώτες 20 υπηρεσίες με μέγιστη συχνότητα υλοποίησης σε επίπεδο 4 και 5

Από τον πίνακα 8 μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι οι περισσότεροι Δήμοι έχουν ψηφιοποιήσει σε υψηλό επίπεδο αυτοματοποίησης διαδικασίες οι οποίες απαιτούν την επικοινωνία του πληροφοριακού συστήματος με ένα (1) μητρώο γεγονός που απαιτεί πολύ λιγότερο χρόνο υλοποίησης.

4.1.6 Υπηρεσίες που εμφανίζονται σπανιότερα στους διαδικτυακούς τόπους των δήμων

Στον αντίποδα των υπηρεσιών που είναι πολλές φορές υλοποιήσιμες, δηλαδή οι πιο δημοφιλείς, υπάρχουν αυτές που παρέχονται ελάχιστα και ειδικά αυτές που παρέχονται από ένα μόνο δήμο: υπηρεσίες της 1 φοράς. Το πλήθος αυτών των υπηρεσιών είναι σημαντικό: 75 από τις 552 παρεχόμενες υπηρεσίες (ποσοστό 13,6%). Η καταγραφή των υπηρεσιών αυτών μπορεί να αποτελέσει πρόκληση για την υλοποίησή τους και από άλλους δήμους.

Υπηρεσίες με ελάχιστη συχνότητα υλοποίησης σε επίπεδο 1,2,3,4,5	Λειτουργική περιοχή	**Υπηρεσίες με ελάχιστη συχνότητα υλοποίησης σε επίπεδο 1,2,3,4,5**	Λειτουργική περιοχή
Παραλαβή Πινακίδων Κυκλοφορίας	3	Χορήγηση άδειας διαφήμισης για ΜΕΤΡΟ - ΚΤΕΛ - ΤΑΧΙ - οχήματα Δ.Χ.	6

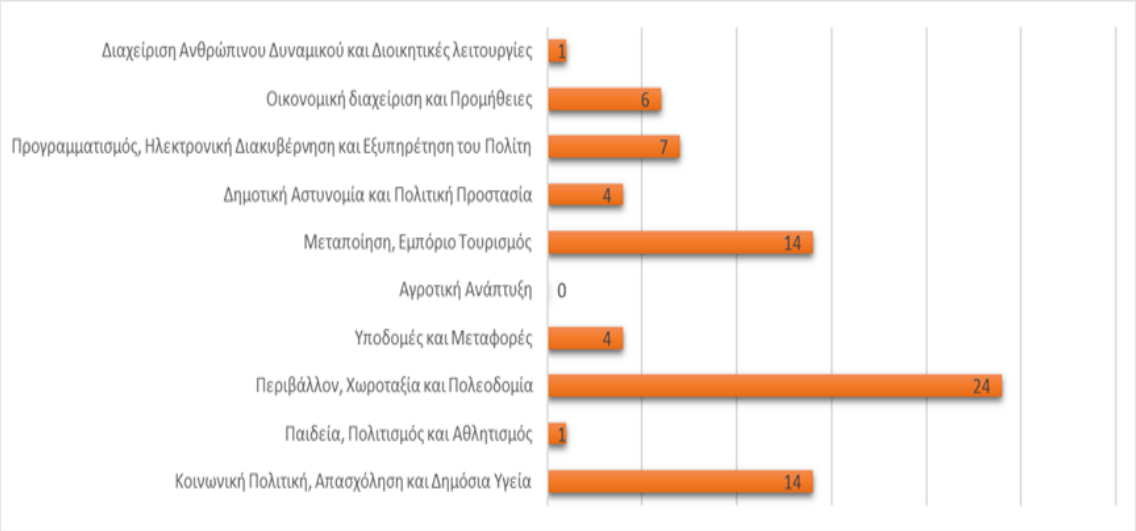
Σύστημα Ελεγχόμενης Στάθμευσης	8	Ανανέωση άδειας διαμονής – Ατομική για εξαρτημένη εργασία Ν.3386/2005 άρθρο 15 ή ανεξάρτητων υπηρεσιών ή έργου (οικοδόμοι – καθαρίστριες)	6
Ακύρωση - Μεταβολή Στοιχείων Λειτουργίας Έκθεσης	7	Αίτηση έκδοσης αντιγράφου άδειας οδήγησης λόγω κλοπής ή απώλειας ή φθοράς	6
Χορήγηση αναγγελίας έναρξης Εκθέσεων	7	Αίτηση για εισαγωγή στο Δημοτικό Γηροκομείο	1
Εφαρμογή εκτίμησης πλήθους σε πλατείες	6	Άρση αναστολής οικονομικής ενίσχυσης ατόμων με ειδικές ανάγκες βαριάς αναπηρίας	7
Πιστοποιητικό προϋπηρεσίας	6	Ένσταση επί της συμμετοχής στη φαρμακευτική δαπάνη των ανασφάλιστων	1
Μείωση δημοτικών τελών σε φιλανθρωπικά σωματεία	8	Πρόγραμμα οικονομικής ενίσχυσης απροστάτευτων παιδιών	1
Παράβολο για άδειες επαγγελματιών πωλητών υπαίθριου εμπορίου	10	Αναζήτηση ληξιαρχικών πράξεων	1
Αίτηση χορήγησης αντιγράφου ήδη χορηγηθείσας βεβαίωσης	1	Έκδοση σύνταξης γήρατος	1
Αίτηση χορήγησης αντιγράφου πολεοδομικού σχεδίου και πίνακας ιδιοκτητών	9	Έκδοση σύνταξης υπερηλίκων	8
Απόσυρση Φακέλου	3	Έξοδα Κηδείας	1
Βεβαίωση ισχύος οικοδομικής άδειας	3	Κύρια ασφάλιση ΟΓΑ	1
Βεβαίωση περί απαίτησης ή μη οικοδομικής άδειας	3	Σύνταξη αναπηρίας Ε.Ε.	1
Βεβαίωση περί μη απαίτησης ύπαρξης οικοδομικής άδειας για ηλεκτροδότηση	3	Σύνταξη γήρατος (διμερείς συμβάσεις)	1
Ηλεκτρονική Ένσταση	3	Σύνταξη γήρατος Ε.Ε.	1
Ανάληψη - Ανάθεση Συντήρησης Ανελκυστήρα (Αλλαγή Συντηρητή)	3	Σύνταξη λόγω θανάτου του ενός συζύγου ή και των δύο	1

Αίτηση βεβαίωσης σύνδεσης ηλεκτρικού ρεύματος	3	Χορήγηση ισόβιας σύνταξης από τον ΟΓΑ	1
Αίτηση διαγραφής οφειλής ύδρευσης	4	Αίτηση για την επίλυση φορολογικών διαφορών	1
Αίτηση μείωσης τιμολογίου ύδρευσης	4	Αίτηση εκπλήρωσης υποχρεώσεων	9
Βεβαίωση σηματοδότησης	4	Σημείωμα καταβολής τέλους μεταβίβασης / τέλους αδείας	9
Αίτηση για αλλαγή κυρίου ονόματος με δικαστική απόφαση	4	Φόρμα γνωστοποίησης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο τμήμα εσόδων	9
Αίτηση για λύση υιοθεσίας	7	Υιοθέτησε ένα Δέντρο	9
Αίτηση για ονοματοθεσία μητέρας	8	Αίτηση αποδοχής εξώδικου συμβιβασμού	9
Έκδοση πιστοποιητικού για σπουδές στο εξωτερικό	8	Αίτηση για χορήγηση χάρτη Σχεδίου Πόλης	3
Πιστοποιητικό Τέως συζύγων	8	Αίτηση παλαιότητας οδού	3
Συμμετοχή σε ολοήμερο αθλητικό-οικολογικό πρόγραμμα για παιδιά 6-12 ετών	8	Αίτηση Σχεδίων Αδειών σε Μικροφίλμ	3
Άδεια διαφήμισης για περίπτερα	8	Αλλαγή χρήσης ακινήτου	3
Άδεια εγκατάστασης και λειτουργίας χώρου παραστάσεων	2	Αντίγραφα φακέλου καταγεγραμμένου αυθαιρέτου	3
Αίτηση χορήγησης άδειας διάθεσης διαφημιστικών φυλλαδίων	6	Βεβαίωση για το αν τμήμα κτίσματος έχει συμπεριληφθεί στο συντελεστή δόμησης	3
Αίτηση χορήγησης βεβαίωσης νομιμότητας καταστημάτων Υγειονομικού ενδιαφέροντος	6	Βεβαίωση οριστικοποίησης στάθμης καταστρώματος οδού	3
Αναγγελία Άσκησης Επαγγέλματος Καπνοπώλη	6	Βεβαίωση συμβιβαστικής ρυμοτόμησης ακινήτου	3
Ανακοίνωση λειτουργίας εμπορικών εκθέσεων	6	Διερεύνηση δυνατότητας αναγνώρισης οδού ως προϋφιστάμενης του 1923	3

Μεταβίβαση άδειας λειτουργίας επιχειρήσεων προσφοράς υπηρεσιών διαδικτύου και ειδικά διασκευασμένων τραπεζιών λόγω αναπηρίας ή προσβολής του κατόχου της άδειας από ανίατη ασθένεια	6	Εξαίρεση αυθαίρετων κατασκευών από κατεδάφιση βάσει των Ν.1512/85 & Ν.1337/83	3
Τροποποίηση άδειας ωδείου λόγω Αλλαγής Επωνυμίας.	6	Θεώρηση Ο.Γ. - Ρ.Γ. για χρήση φαρμακείου	3
Τροποποίηση άδειας ωδείου λόγω Μεταβίβασης	6	Οικοδομησιμότητα τυφλών οικοπέδων	3
Τροποποίηση άδειας ωδείου λόγω Μεταστέγασης	6	Σύνταξη πρωτοκόλλου αδυνάτου τακτοποίησης οικοπέδων	3
Τροποποίηση άδειας ωδείου λόγω Προσθήκης τμημάτων ή σχολών	6	Υποβολή Ένστασης κατά τη διαδικασία ανάρτησης πολεοδομικής μελέτης ή ρύθμισης	3
		Υποβολή προτάσεων, παρατηρήσεων, διαμαρτυριών επί θεμάτων πολεοδομικού σχεδιασμού	3

Πίνακας 9: Υπηρεσίες με συχνότητα υλοποίησης ίση με 1, σε όλα τα επίπεδα αυτοματισμού

Είναι εύκολο να διακρίνει κανείς ότι οι υπηρεσίες αυτές ανήκουν κυρίως σε ορισμένες Λειτουργικές Περιοχές. Για την επιβεβαίωση της παρατήρησης αυτής, δημιουργήθηκε το διάγραμμα 17 που ακολουθεί και δείχνει το πλήθος των ελάχιστα υλοποιημένων υπηρεσιών σε κάθε Λειτουργική Περιοχή.



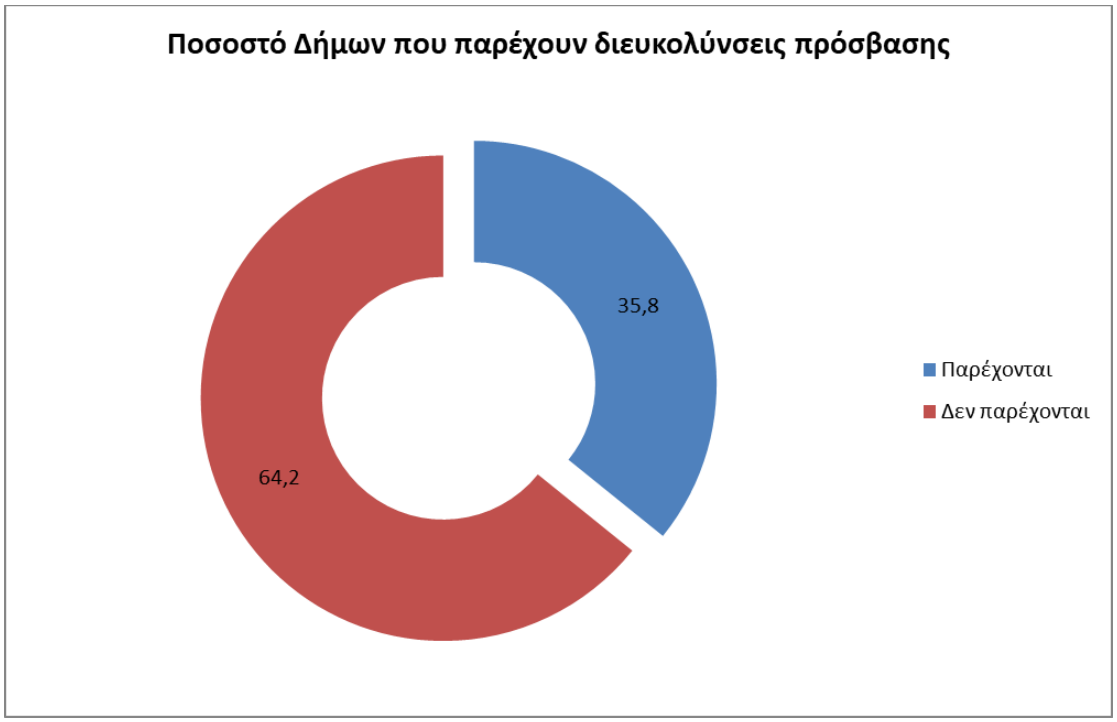
Διάγραμμα 17: Κατανομή στις λειτουργικές περιοχές των υπηρεσιών που υλοποιούνται μόνο μια φορά

Είναι φανερό ότι η Λειτουργική Περιοχή «Περιβάλλον, Χωροταξία και Πολεοδομία» περιλαμβάνει τις περισσότερες από αυτές τις υπηρεσίες, γεγονός που τονίζει την ανάγκη για αύξηση του πλήθους των υλοποιημένων υπηρεσιών στη περιοχή αυτή.

4.2 Ποιοτική ανάλυση παρεχόμενων υπηρεσιών

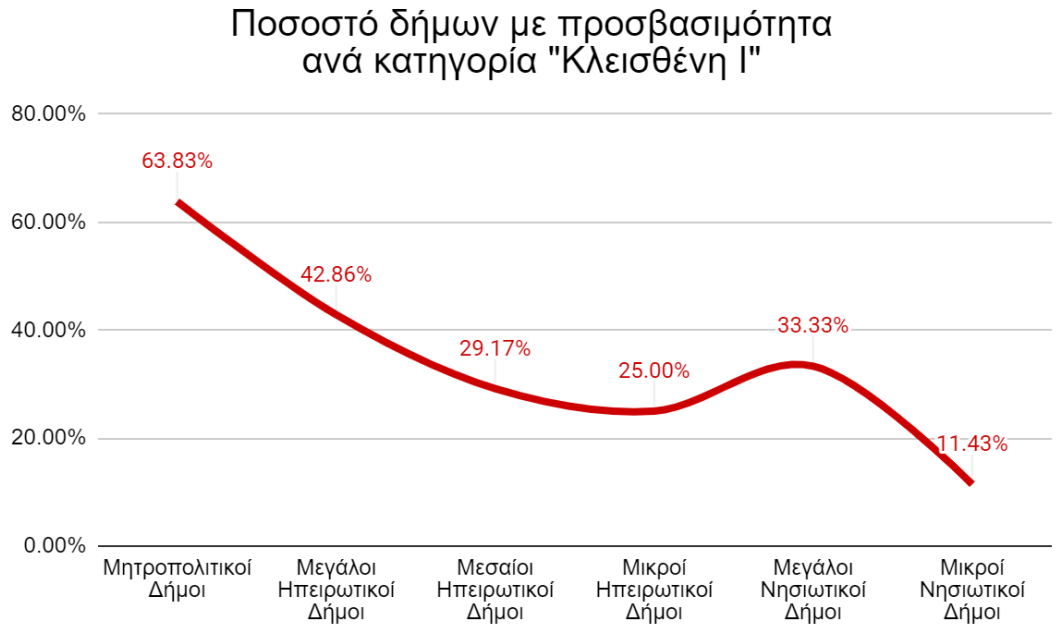
4.2.1 Δυνατότητα προσβασιμότητας στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών

Ένα σημαντικό ποσοστό των συμπολιτών μας αντιμετωπίζει δυσκολίες στην πρόσβαση και στη χρήση του διαδικτύου. Είναι υποχρέωση των δήμων να δημιουργούν ιστότοπους, οι οποίοι θα αναγνωρίζουν τις δυσκολίες των ευάλωτων αυτών κοινωνικών ομάδων και θα παρέχουν διευκολύνσεις, ώστε οι δυσκολίες αυτές να ξεπεραστούν. Στην έρευνά μας αναζητήσαμε τις επιλογές διευκόλυνσης πρόσβασης στους ιστότοπους των δήμων της χώρας. Σε πολλούς από αυτούς, οι διευκολύνσεις δεν λειτουργούν παρά τη σήμανση που υπάρχει. Σε αυτές τις περιπτώσεις, οι συγκεκριμένοι δήμοι δεν προσμετρήθηκαν στο σύνολο των δήμων με διευκολύνσεις.



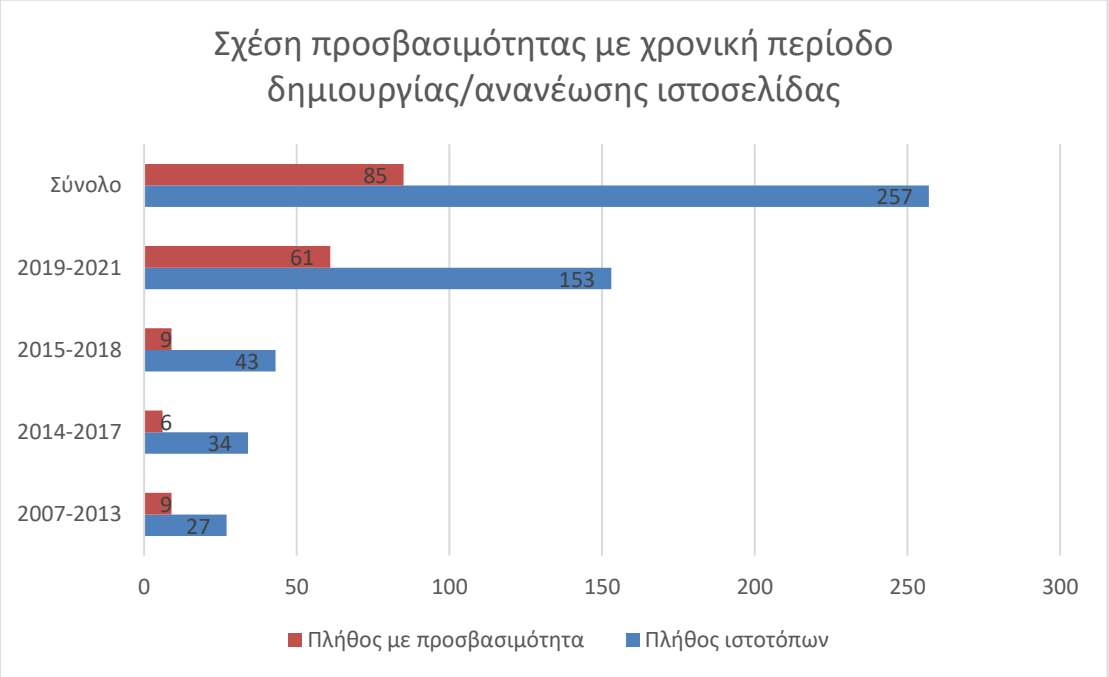
Διάγραμμα 18: Ποσοστό Δήμων με διευκολύνσεις πρόσβασης

Από το σύνολο των 332 δήμων, μόνο 117 δήμοι παρέχουν διευκολύνσεις πρόσβασης, δηλαδή περίπου 1 στους 3 δήμους. Τα αποτελέσματα είναι ακόμα χειρότερα αν εξετάσουμε ξεχωριστά κάθε κατηγορία Κλεισθένη, όταν πρόκειται για τις κατηγορίες πέραν των Μητροπολιτικών Κέντρων. Ικανοποιητική είναι μόνο η κατηγορία δήμων 1 με 63,8 % ποσοστό δήμων που παρέχουν διευκολύνσεις. Πρόκειται για την μοναδική κατηγορία, η οποία ξεπερνά το 50% των δήμων αφού όλες οι υπόλοιπες υπολείπονται και μάλιστα η κατηγορία των Μικρών Νησιωτικών Δήμων παρέχει προσβασιμότητα σε ποσοστό μόλις 11,43%.



Διάγραμμα 19: Ποσοστό Δήμων με διευκολύνσεις πρόσβασης ανά κατηγορία δήμων

Μια ενδιαφέρουσα συσχέτιση θα ήταν η πιθανότητα η προσβασιμότητα κάθε ιστότοπου να εξαρτάται από τη παλαιότητα ενημέρωσής του. Για να απαντήσουμε σε αυτό διερευνήσαμε την παλαιότητα κατασκευής των ιστοτόπων σε σχέση με την προσφορά ή όχι εργαλείων προσβασιμότητας.



Διάγραμμα 20: Προσβασιμότητα σε σχέση με το έτος κατασκευής

Χρονική περίοδος	Πλήθος ιστοτόπων	Ποσοστό %	Πλήθος με προσβασιμότητα	Ποσοστό %
2007-2013	27	10,51	7	8,43
2014-2017	34	13,23	6	7,23
2015-2018	43	16,73	9	10,84
2019-2021	153	59,53	61	73,49
Σύνολο	257		83	

Πίνακας 10: Περίοδοι δημιουργίας ιστοτόπων

Με την πάροδο των ετών όλο και περισσότερο οι δημιουργοί των ιστοσελίδων λαμβάνουν υπόψη τους τη δυνατότητα πρόσβασης στο ηλεκτρονικό περιεχόμενο και σε άτομα με αναπηρίες.

Είναι φανερό ότι τη τελευταία τριετία έχουν δημιουργηθεί και ανανεωθεί οι περισσότερες από τις ιστοσελίδες των δήμων, ωστόσο υπάρχει και ένα όχι αμελητέο ποσοστό δήμων οι οποίοι έχουν διαδικτυακούς τόπους κατασκευασμένους από το 2007 έως και το 2017. Περίπου ένας στους πέντε δήμους λοιπόν δεν προσφέρει σύγχρονο περιβάλλον στους πολίτες του.

Για να βρούμε τη σχέση των προσφερόμενων υπηρεσιών με την παλαιότητα του διαδικτυακού τόπου χρησιμοποιήσαμε την συνάρτηση CORREL του EXCEL για τον συσχετισμό δύο συναρτήσεων και καταλήξαμε στο αποτέλεσμα του συντελεστή συσχέτισης για την παλαιότητα και την προσφορά υπηρεσιών στο -0,00092. Ο δείκτης αυτός είναι πρακτικά μηδενικός και δείχνει ελάχιστη έως καθόλου συσχέτιση μεταξύ των μεγεθών. Σε αντίστοιχη προσπάθεια συσχέτισης του χρόνου κατασκευής με την παροχή υπηρεσιών επιπέδου 4-5, είχαμε το αποτέλεσμα 0,0519 το οποίο απέχει πολύ από το 1 και άρα μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι και στην περίπτωση αυτή δεν υπάρχει ισχυρή συσχέτιση μεταξύ των μεγεθών.

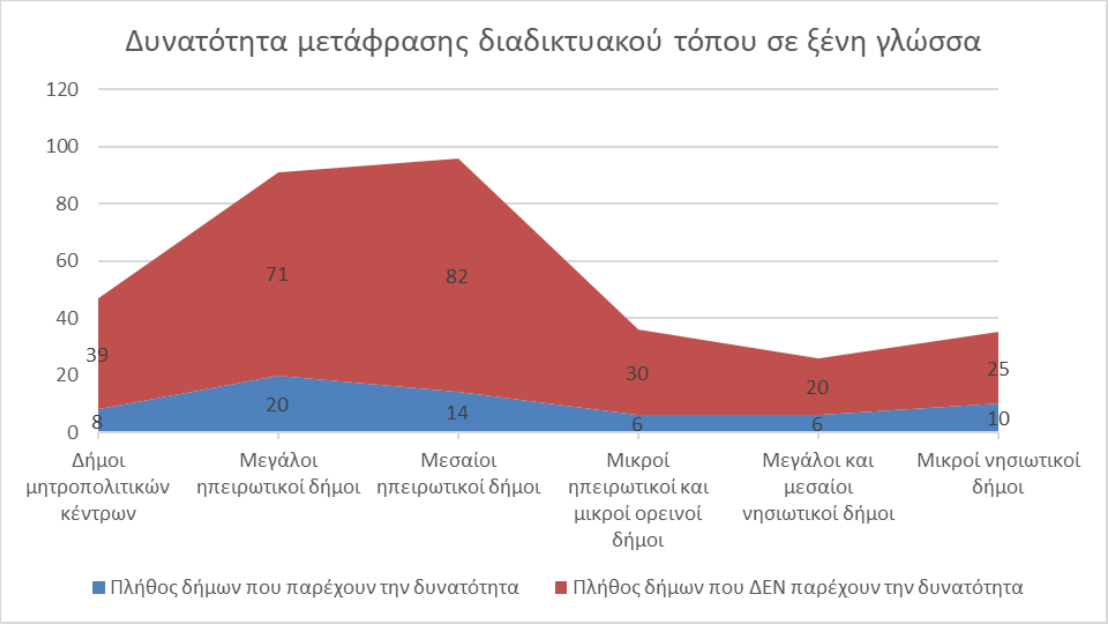
4.2.2 Παροχή ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης αιτημάτων σε άλλη γλώσσα πέραν της ελληνικής

Η χώρα μας βρίσκεται στο γεωγραφικό σταυροδρόμι τριών ηπείρων και η αλληλεπίδρασή της με άλλους λαούς παρατηρείται από τους αρχαίους χρόνους. Τα συνεχή κύματα μεταναστών και προσφύγων προς τη χώρα μας που συμβαίνουν τις τελευταίες δεκαετίες οδηγούν στην αύξηση του πληθυσμού που ζει και εργάζεται εδώ αλλά δεν είναι γηγενής. Θα περίμενε λοιπόν, κανείς, ότι οι δήμοι λαμβάνουν υπόψη τους και αυτές τις περιπτώσεις πολιτών που μπορεί να είναι μειονότητες, αλλά αποτελούν ενεργά μέλη των τοπικών κοινοτήτων.

Έτσι, στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης όλων των πολιτών, θα έπρεπε να υπάρχει πρόνοια για τις περιπτώσεις εκείνων που δεν γνωρίζουν την ελληνική γλώσσα, αλλά χρειάζεται να εξυπηρετηθούν. Από την έρευνά μας πάνω στο συγκεκριμένο ζήτημα, βρήκαμε ότι μόνο ο 1 στους 5 δήμους παρέχει τη δυνατότητα μετάφρασης του ιστότοπου σε ξένη γλώσσα η οποία είναι σχεδόν σε όλες τις περιπτώσεις η αγγλική. Βέβαια, η μετάφραση αφορά στις γενικές πληροφορίες που σχετίζονται με το δήμο και σε ελάχιστες περιπτώσεις γίνεται για τις ψηφιακά παρεχόμενες υπηρεσίες. Μάλιστα υπάρχουν περιπτώσεις όπου, ενώ στον ιστότοπο αρκετών δήμων παρουσιάζεται η επιλογή για την μετάφραση των πληροφοριών και υπηρεσιών σε κάποια άλλη γλώσσα,

αποδεικνύεται ότι η λειτουργία αυτή είναι ανενεργή. Σε αυτές τις περιπτώσεις είναι προφανές ότι οι συγκεκριμένοι δήμοι δεν συμπεριλήφθηκαν στα αποτελέσματα ως δήμοι που προσφέρουν πολυγλωσσικό περιβάλλον.

Διάγραμμα 21: Παροχή υπηρεσιών σε ξένη γλώσσα για όλους τους Δήμους



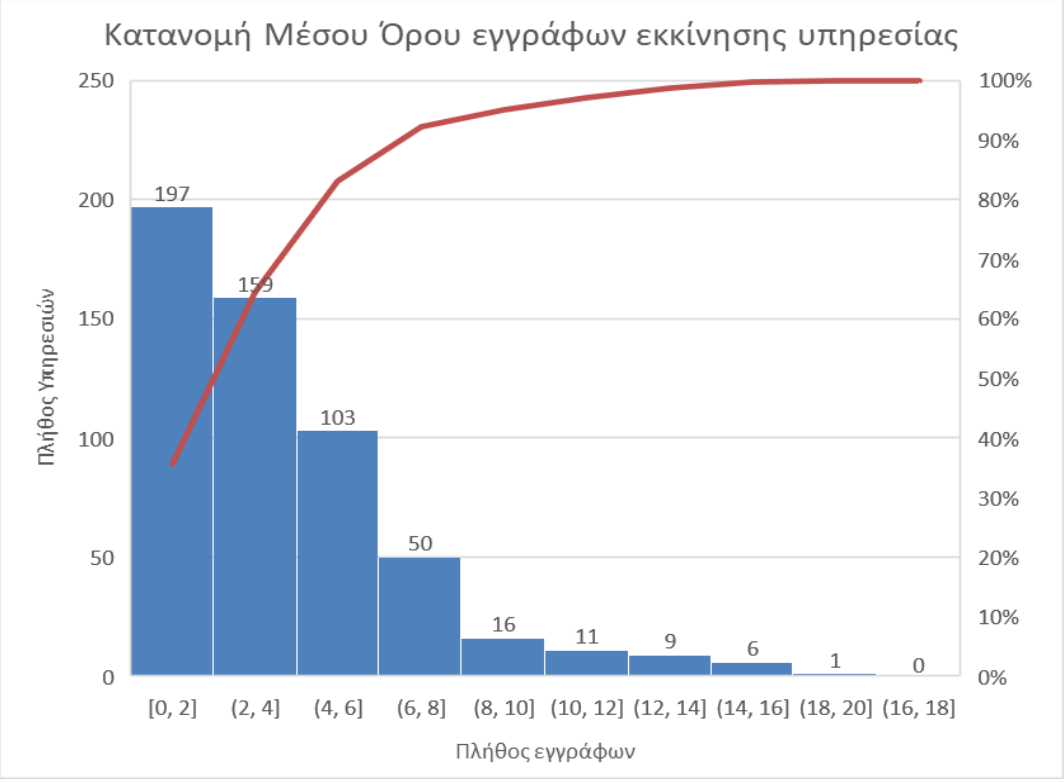
Διάγραμμα 22: Κατανομή της δυνατότητας μετάφρασης διαδικτυακού τόπου σε ξένη γλώσσα

Το διάγραμμα 22 παρουσιάζει τη δυνατότητα μετάφρασης των διαδικτυακών τόπων των δήμων σε σχέση με την κατηγορία Κλεισθένη στην οποία ανήκουν. Εδώ

παρατηρείται το παράδοξο, να εμφανίζουν οι δήμοι των «μικρών» κατηγοριών καλύτερες επιδόσεις στον συγκεκριμένο τομέα, σε σχέση με πολυπληθέστερους – «μεγαλύτερους». Αυτό μπορεί να οφείλεται εν μέρη στη φύση των δήμων των τριών τελευταίων κατηγοριών, καθώς πρόκειται κυρίως για τουριστικούς δήμους, οι οποίοι μπορεί να παρουσιάζουν μεγάλο ποσοστό δημοτών ή παραθεριστών με μητρική γλώσσα πέραν της ελληνικής. Παρά το γεγονός αυτό, θα έπρεπε και οι μεγάλοι σε πληθυσμό δήμοι να μεριμνήσουν, ώστε να παρέχουν αυτή την διευκόλυνση σε ξενόγλωσσους πολίτες, που διαμένουν ή επιθυμούν να εξυπηρετηθούν από τους διαδικτυακούς τους τόπους.

4.2.3 Έγγραφα εκκίνησης διαδικασίας

Όπως έχει ήδη σημειωθεί, οι περισσότερες υπηρεσίες παρέχονται σε επίπεδο αυτοματοποίησης 1, 2 ή 3, δηλαδή σε χαμηλό επίπεδο. Αυτό σημαίνει ότι στις περισσότερες περιπτώσεις, οι πολίτες θα πρέπει να συλλέξουν μόνοι τους τα απαραίτητα έγγραφα για να ξεκινήσει η διαδικασία της ζητούμενης υπηρεσίας. Για το λόγο αυτό καταγράψαμε το πλήθος των εγγράφων που απαιτείται να προσκομιστούν προκειμένου να ξεκινήσει η παροχή κάποιας υπηρεσίας. Σε πολλές περιπτώσεις το πλήθος των απαιτούμενων εγγράφων για την ίδια υπηρεσία ήταν διαφορετικό, γι' αυτό το λόγο για κάθε υπηρεσία υπολογίσαμε το μέσο όρο εγγράφων που απαιτείται σε κάθε περίπτωση. Η κατανομή του μέσου όρου του πλήθους αυτού δίνεται στο Διάγραμμα 23, στο οποίο έχουμε χωρίσει τα δεδομένα μας σε 10 κλάσεις.



Διάγραμμα 23: Η κατανομή του μέσου όρου εγγράφων που απαιτούνται για την εκκίνηση μιας υπηρεσίας

Τα ευρήματα τη έρευνας έδειξαν ότι συνήθως η εκκίνηση απαιτεί λίγα έγγραφα 0 ως 2 (40% των περιπτώσεων) και στη πλειονότητα των περιπτώσεων (80%) χρειάζεται να προσκομίσουν ως 6 έγγραφα, καταδεικνύοντας τη πολυπλοκότητα των διαδικασιών, την έλλειψη διαλειτουργικότητας αλλά και τη δυσκολία να συγκεντρωθούν δεδομένα από πολλά και διάφορα μητρώα. Επίσης, αξίζει να σημειωθεί ότι η μέγιστη τιμή αριθμού εγγράφων που πρέπει να προσκομίσει ο πολίτης είναι 20.

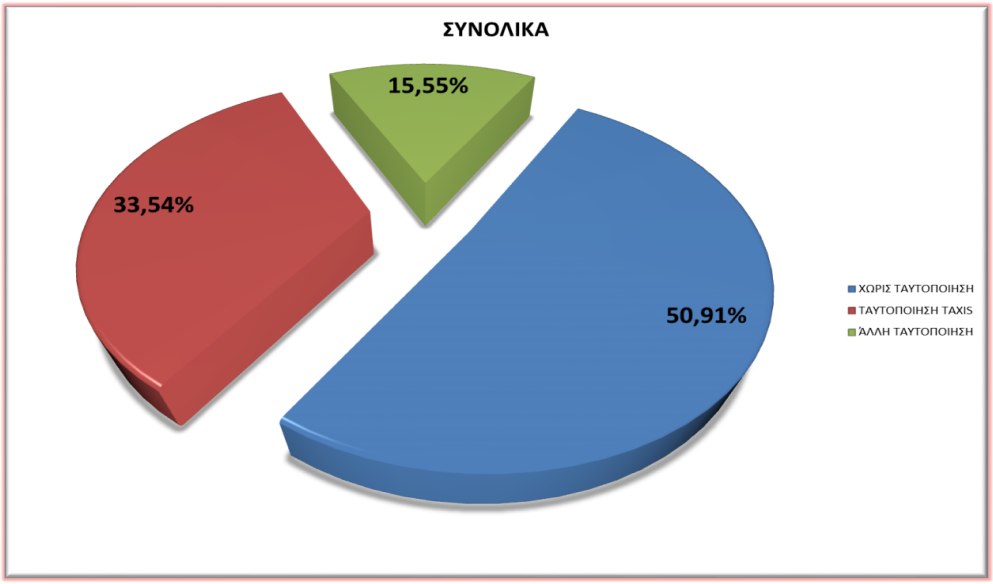
4.2.4 Χρήση κωδικών ταυτοποίησης

Από τις 10907 υπηρεσίες που καταγράψαμε ότι προσφέρονται στους ιστοτόπους των δήμων σε όλα τα επίπεδα αυτοματοποίησης, οι 7747 μπορούν να είναι προσπελάσιμες από τους πολίτες δίχως να χρειάζεται να αποδείξουν την ταυτότητά τους. Το γεγονός αυτό μπορεί από μόνο του να αποτελεί διευκόλυνση για τους πολίτες, εφόσον για την εξυπηρέτησή τους απαιτούνται λιγότερα βήματα, εγείρει όμως ζητήματα προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Παραδείγματος χάριν, η εκκίνηση μίας υπηρεσίας έκδοσης πιστοποιητικού ή άλλου εγγράφου δεν θα έπρεπε σε καμία περίπτωση να επιτρέπεται σε μη πιστοποιημένους χρήστες. Δυστυχώς, αυτή η πρακτική δεν είναι κοινός τόπος για τους ιστοτόπους όλων των δήμων.

Όσον αφορά την ταυτοποίηση σημειώθηκαν 4 κατηγορίες διαδικτυακών τόπων:

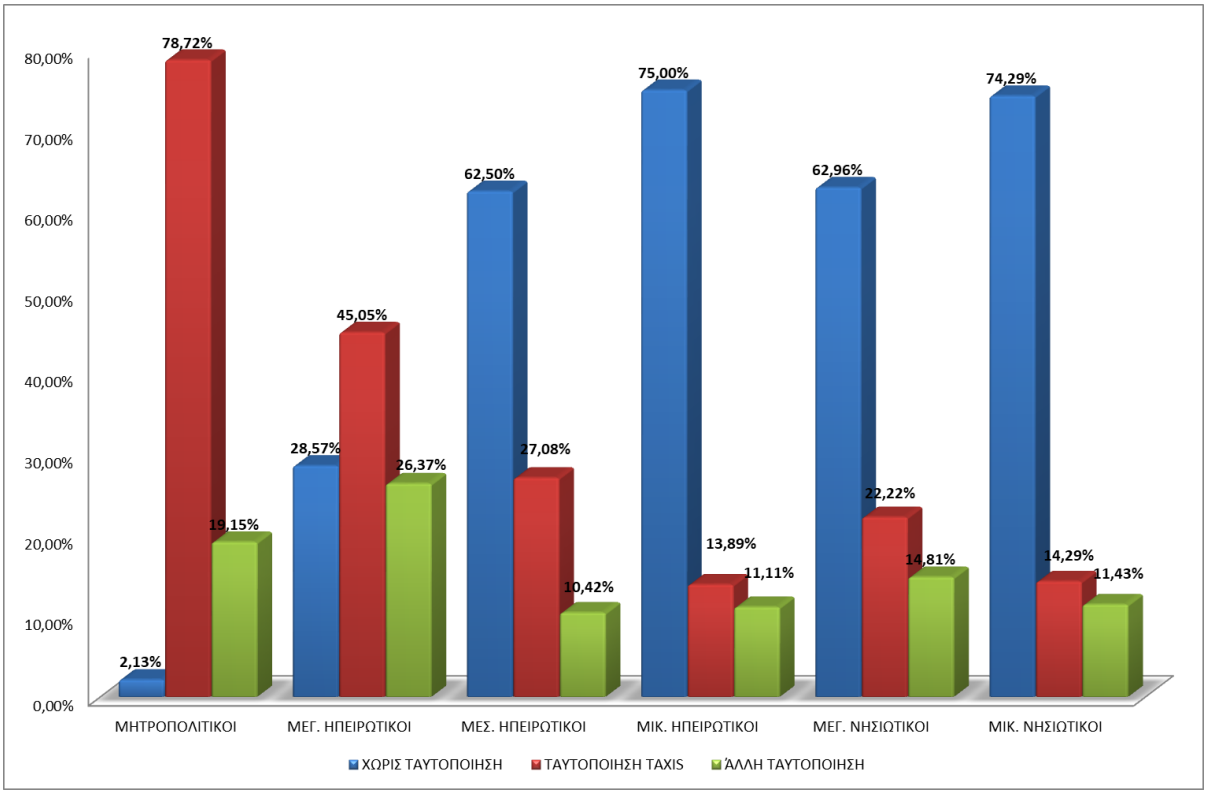
- χωρίς ταυτοποίηση χρηστών
- με ταυτοποίηση χρηστών μέσω δικού τους συστήματος
- με ταυτοποίηση χρηστών μέσω κωδικών του taxis
- με ταυτοποίηση τόσο με δικό τους σύστημα όσο και με το taxis

Ειδικά για την τέταρτη κατηγορία, αυτή εντάχθηκε στους δήμους που έκαναν χρήση του taxis. Όπως είναι προφανές, και σε αυτό το στοιχείο υπήρχαν μεγάλες διαφοροποιήσεις από διαδικτυακό τόπο σε άλλον και δεν διατηρείται ένα συγκεκριμένο πρότυπο από όλους τους δήμους. Στο Διάγραμμα 24 παρουσιάζεται η συνολική εικόνα για την ταυτοποίηση των χρηστών. Δύο στους τρεις δήμους της χώρας αγνοούν την χρήση των κωδικών taxis και επιλέγουν είτε να μην πιστοποιούν τους χρήστες τους, είτε να το κάνουν με ίδια μέσα.



Διάγραμμα 24: Είδος Ταυτοποίησης Χρηστών

Μάλιστα τα πράγματα γίνονται περισσότερο απογοητευτικά όταν παρατηρεί κανείς τα στατιστικά, που αφορούν τις διάφορες κατηγορίες των δήμων της χώρας. Από το Διάγραμμα 25 προκύπτει ότι οι μικροί ηπειρωτικοί και οι μικροί νησιωτικοί δήμοι παρουσιάζουν σαφώς χειρότερες επιδόσεις. Μόνο ένα ελάχιστο ποσοστό 12% για τους μικρούς ηπειρωτικούς και ένα 14% για τους μικρούς νησιωτικούς δήμους χρησιμοποιούν κωδικούς taxis. Αντίθετα, στους μητροπολιτικούς και τους μεγάλους ηπειρωτικούς δήμους η επικρατούσα μορφή ταυτοποίησης είναι το taxis με ποσοστά 78 % και 45 % αντίστοιχα. Το γεγονός αποτελεί έκπληξη, δεδομένου ότι η υπηρεσία αυθεντικοποίησης χρηστών Taxisnet του ΓΓΠΣΔΔ, αποτελεί τον επίσημο τρόπο ταυτοποίησης πολιτών για τους Δημόσιους Φορείς.

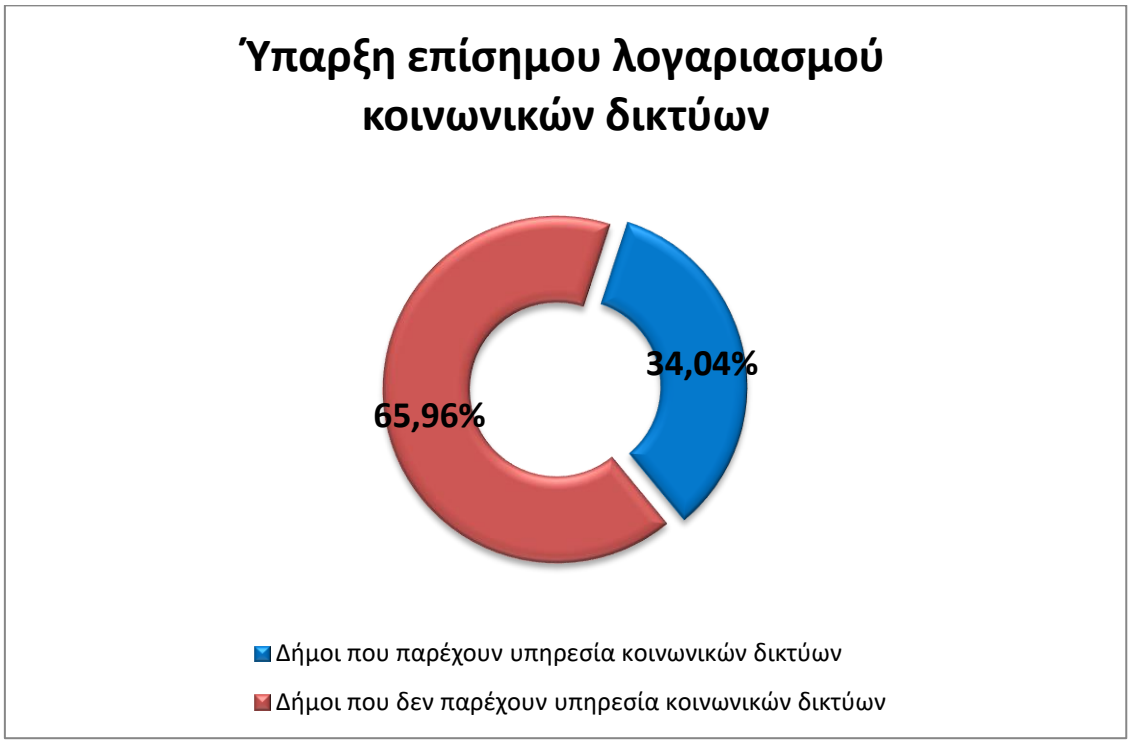


Διάγραμμα 25: Είδος Ταυτοποίησης Χρηστών ανά κατηγορία

4.2.5 Κοινωνικά δίκτυα

Είναι δεδομένο, ότι η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών του διαδικτύου συμμετέχει σε τουλάχιστον μία μορφή μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Πρόκειται για έναν τρόπο διασκέδασης και κοινωνικής συμμετοχής, ωστόσο τα τελευταία χρόνια έχει αναδειχθεί και ως ένα σημαντικό εργαλείο πληροφόρησης και προβολής για επιχειρήσεις και οργανισμούς. Στην περίπτωση των δήμων, τα κοινωνικά δίκτυα βρίσκουν πολλαπλές εφαρμογές. Δημότες αλλά και απλοί επισκέπτες μπορούν να έχουν "ζωντανή" ενημέρωση για τα τεκταινόμενα του δήμου, τις εκδηλώσεις και τις δραστηριότητες. Μπορούν να επικοινωνούν σε πραγματικό χρόνο με το δήμο και τους αρμόδιους υπαλλήλους για να επιλύσουν απορίες και να ενημερωθούν για ζητήματα που αφορούν τη χρήση των υπηρεσιών του δήμου. Για τους παραπάνω λόγους η προσφορά

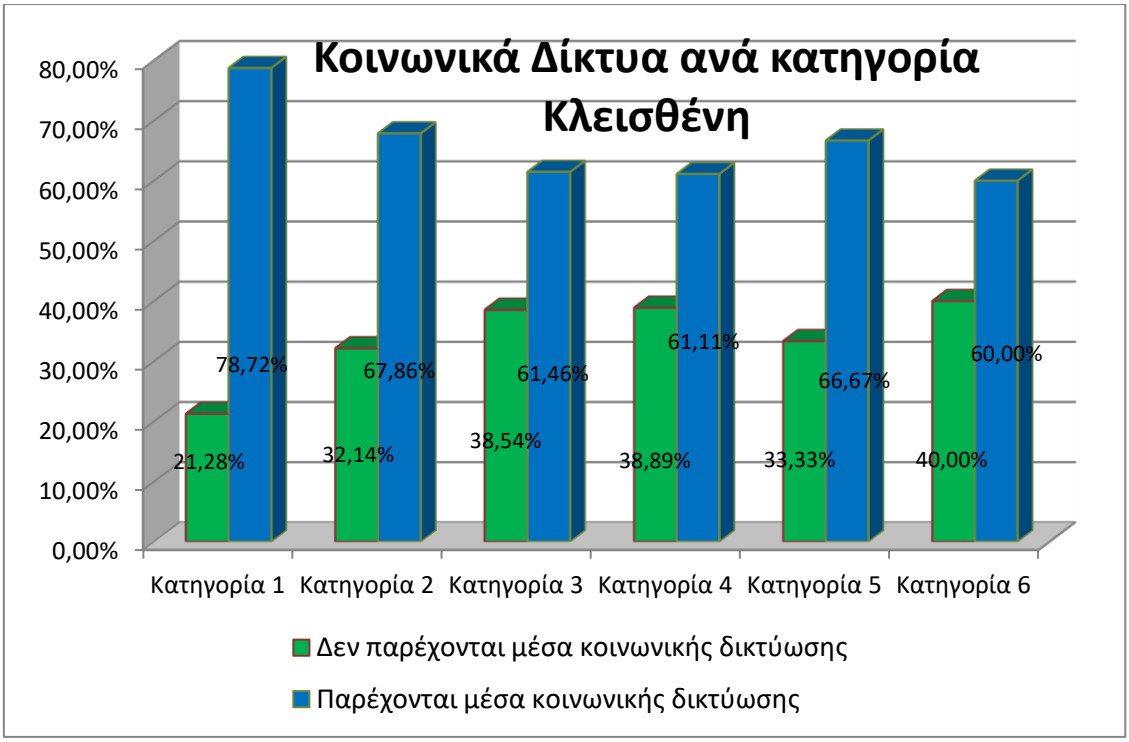
επικοινωνίας μέσω κοινωνικών δικτύων θεωρήθηκε σημαντική και εξετάστηκε από διάφορες σκοπιές.



Διάγραμμα 26: Ύπαρξη επίσημου λογαριασμού κοινωνικών δικτύων

Οι δήμοι που παρέχουν την δυνατότητα των κοινωνικών δικτύων αποτελούν την μειοψηφία επί του συνόλου. Περίπου δύο στους τρεις και συγκεκριμένα 219 δήμοι προσφέρουν αυτή την δυνατότητα στους πολίτες. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να αναφερθεί ότι η απλή ύπαρξη των κοινωνικών δικτύων είναι ένα θετικό στοιχείο, ωστόσο δεν υπάρχει καμία κατεύθυνση ή οδηγία για τη χρήση των Κοινωνικών Δικτύων από δημόσιους φορείς (όπως συμβαίνει σε ΕΕ, Αγγλία, Αυστραλία κλπ.).

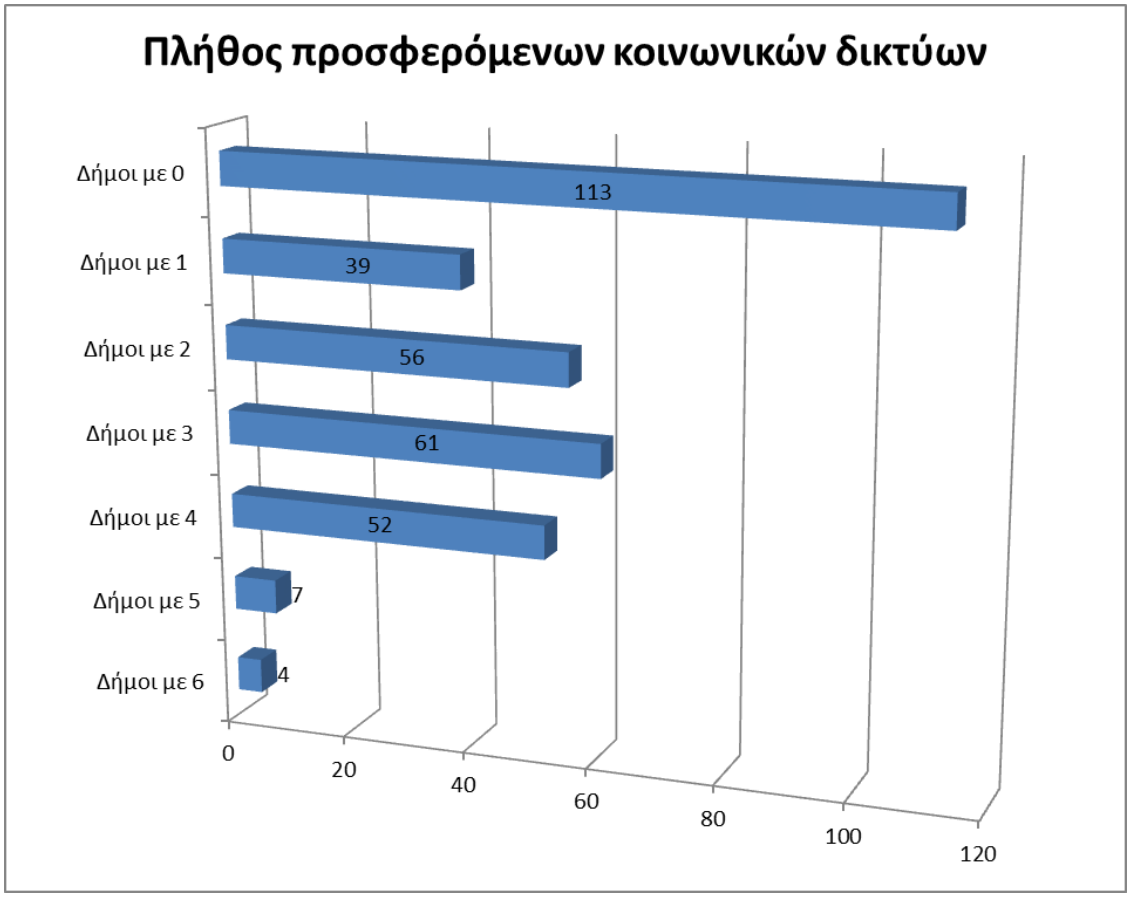
Αναλύοντας τα στοιχεία σύμφωνα με τις κατηγορίες Κλεισθένη, παρατηρείται ότι το ποσοστό προσφοράς των καναλιών επικοινωνίας αυτών είναι υψηλό για όλες τις κατηγορίες δήμων. Ιδιαίτερα στην κατηγορία των Μητροπολιτικών δήμων το ποσοστό αγγίζει το 80%.



Διάγραμμα 27: Ύπαρξη επίσημου λογαριασμού κοινωνικών δικτύων ανά κατηγορία Κλεισθένη

Πέρα από την απλή ύπαρξη κάποιου επίσημου λογαριασμού στα κοινωνικά δίκτυα, σημαντικό για την επικοινωνία των δήμων με τους πολίτες είναι και το πλήθος των προσφερόμενων καναλιών επικοινωνίας. Ένα μεγάλο μέρος των χρηστών του διαδικτύου επιλέγει να μην χρησιμοποιεί πολλαπλά κοινωνικά δίκτυα, παρά μόνο αυτό ή αυτά που το εξυπηρετούν και του ταιριάζουν καλύτερα. Έτσι, ένας δήμος ο οποίος παρέχει την πληροφόρηση του σε περισσότερα του ενός κοινωνικά δίκτυα, είναι δεδομένο ότι μπορεί να εξυπηρετήσει μεγαλύτερο αριθμό επισκεπτών του ιστοτόπου του. Η εμπειρία έχει δείξει ότι είναι πολύ σπάνιο κάποιος χρήστης να δημιουργήσει έναν καινούριο λογαριασμό σε δίκτυο που δεν χρησιμοποιεί, αποκλειστικά και μόνο για να επικοινωνήσει με τον δήμο του.

Στο διάγραμμα 4.28 παρουσιάζεται το πλήθος των κοινωνικών δικτύων, που προσφέρουν οι δήμοι της χώρας.



Διάγραμμα 28: Πλήθος των προσφερόμενων διαφορετικών κοινωνικών δικτύων από τους δήμους της χώρας

Αν εξαιρέσουμε την κατηγορία που δεν προσφέρονται καθόλου, βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των δήμων παρέχουν 2, 3 ή 4 διαφορετικά κοινωνικά δίκτυα. Οι συγκεκριμένοι δήμοι που επιτυγχάνουν την παροχή περισσότερων των 4 διαφορετικών καναλιών επικοινωνίας μέσω social media φαίνονται στον ακόλουθο πίνακα:

Δήμος	**Κατηγορία**	**Πλήθος Κοινωνικών Δικτύων**
ΑΓΙΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΥ	2	6
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	1	6
ΞΑΝΘΗΣ	2	6
ΤΟΠΕΙΡΟΥ	3	6

ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΗ	3	5
ΒΟΛΟΥ	2	5
ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΧΑΪΑΣ	2	5
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	2	5
ΚΕΑΣ	6	5
ΠΛΑΤΑΝΙΑ	3	5
ΠΡΟΣΟΤΣΑΝΗΣ	3	5

Πίνακας 11: Δήμοι με 5 ή 6 επίσημους λογαριασμούς κοινωνικών δικτύων

4.2.6 Χρόνος από την τελευταία ενημέρωση του ιστοτόπου

Ένα στοιχείο που θα πρέπει να μας απασχολήσει, σε συνδυασμό με την παραπάνω ενότητα, είναι αυτό του χρόνου ενημέρωσης των διαδικτυακών τόπων των δήμων. Υπήρξαν, ευτυχώς λίγες, περιπτώσεις κατά τη διάρκεια της έρευνάς μας, που ήρθαμε αντιμέτωποι με ιστότοπους, οι οποίοι δεν είχαν ενημερωθεί για μεγάλο χρονικό διάστημα. Σε ένα περιβάλλον με διαρκείς αλλαγές, ακόμα και μερικές μέρες χωρίς ενημέρωση μπορούν να δημιουργήσουν πρόβλημα. Με την ίδια λογική δεν αρκεί μόνο να παρουσιάζονται ως προσφερόμενα από ένα δήμο πολλά επίσημα κοινωνικά δίκτυα και εντυπωσιακές ιστοσελίδες, αλλά θα πρέπει όλα αυτά να είναι αυτά ενημερωμένα και ο διαχειριστής τους να τα επισκέπτεται σε τακτά και σύντομα χρονικά διαστήματα.

Στον πίνακα 4.12 παρουσιάζονται οι δήμοι στους οποίους παρατηρήθηκε καθυστέρηση στην ενημέρωση. Τα δεδομένα συλλέχθηκαν κατά την τελευταία επίσκεψή μας στους ιστότοπους τον Απρίλιο του 2022. Είναι θετικό στοιχείο ότι από τους 332 δήμους της χώρας, μόνο 11 ήταν αυτοί οι οποίοι παρουσίασαν καθυστερήσεις ενός μήνα ή περισσότερο.

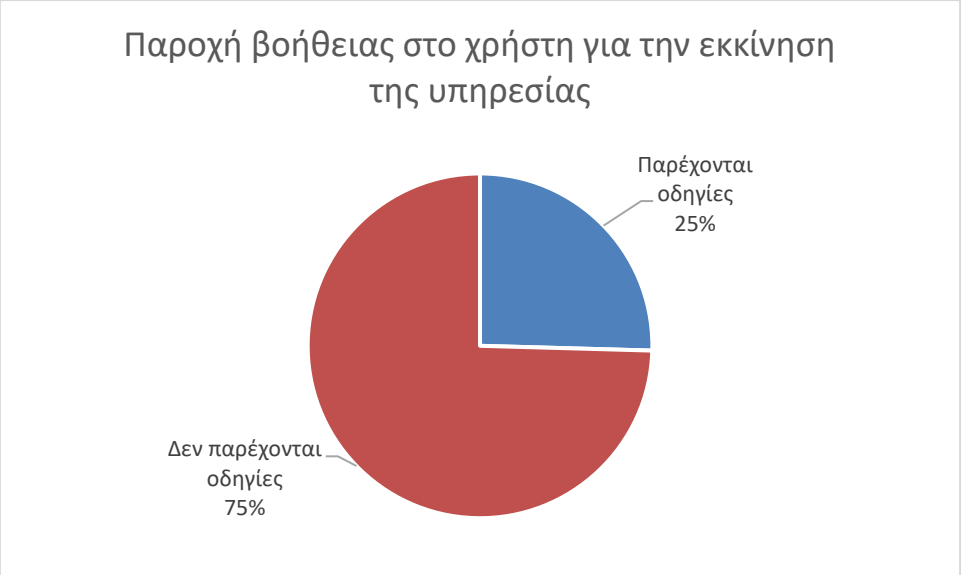
ΔΗΜΟΣ	**Μήνες χωρίς ενημέρωση διαδικτυακού τόπου**
ΣΙΚΙΝΟΥ	108
ΚΑΣΟΥ	10

ΑΣΤΥΠΑΛΑΙΑΣ	9
ΜΕΓΙΣΤΗΣ	7
ΦΟΛΕΓΑΝΔΡΟΣ	4
ΧΑΛΚΗΣ	4
ΑΛΟΝΝΗΣΟΣ	2
ΑΝΑΦΗΣ	2
ΑΡΧΑΝΩΝ ΑΣΤΕΡΟΥΣΙΩΝ	2
ΑΓΑΘΟΝΗΣΙΟΥ	1
ΗΛΙΔΑΣ	1
ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΤΖΟΥΜΕΡΚΩΝ	1
ΛΕΙΨΩΝ	1
ΜΥΛΟΠΟΤΑΜΟΥ	1
ΠΑΡΟΥ	1
ΠΩΓΩΝΙΟΥ	1
ΣΚΟΠΕΛΟΥ	1
ΦΙΛΙΑΤΩΝ	1
ΦΛΩΡΙΝΑΣ	1
ΦΟΥΡΝΩΝ ΚΟΡΣΕΩΝ	1

Πίνακας 12: Καθυστέρηση ενημέρωσης ιστοτόπου

4.2.7 Οδηγίες για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας

Η επιλογή του πολίτη να εξυπηρετηθεί ηλεκτρονικά αποτέλεσε ανάγκη τα τελευταία χρόνια, λόγω της πανδημίας και των περιοριστικών μέτρων που επιβλήθηκαν για την ασφάλεια των πολιτών. Βέβαια, αυτό δε σημαίνει ότι όλοι οι πολίτες ήταν έτοιμοι τόσο να αποδεχτούν, όσο και να χρησιμοποιήσουν τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Κάποιοι πολίτες δεν ήταν εξοικειωμένοι στη χρήση η ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης υπηρεσιών και αυτό θα έπρεπε να είχε προβλεφθεί από τους δημιουργούς των ιστοτόπων, με τη μορφή βοηθητικών και επεξηγηματικών οδηγιών. Στα χαρακτηριστικά που καταγράψαμε συμπεριλάβαμε και την ύπαρξη βοήθειας με τη μορφή οδηγιών για το χρήστη.



Διάγραμμα 29: Ποσοστό υπηρεσιών που παρέχουν βοήθεια στο χρήστη για την εκκίνηση της υπηρεσίας

Όπως φαίνεται από το Διάγραμμα 29 μόνο το ένα τέταρτο των περιπτώσεων δίνει έστω και μία σχετική βοήθεια σχετικά με τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο χρήστης προκειμένου να αιτηθεί κάποια υπηρεσία από το δήμο του.

4.2.8 Ενημέρωση για το χρόνο αναμονής για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

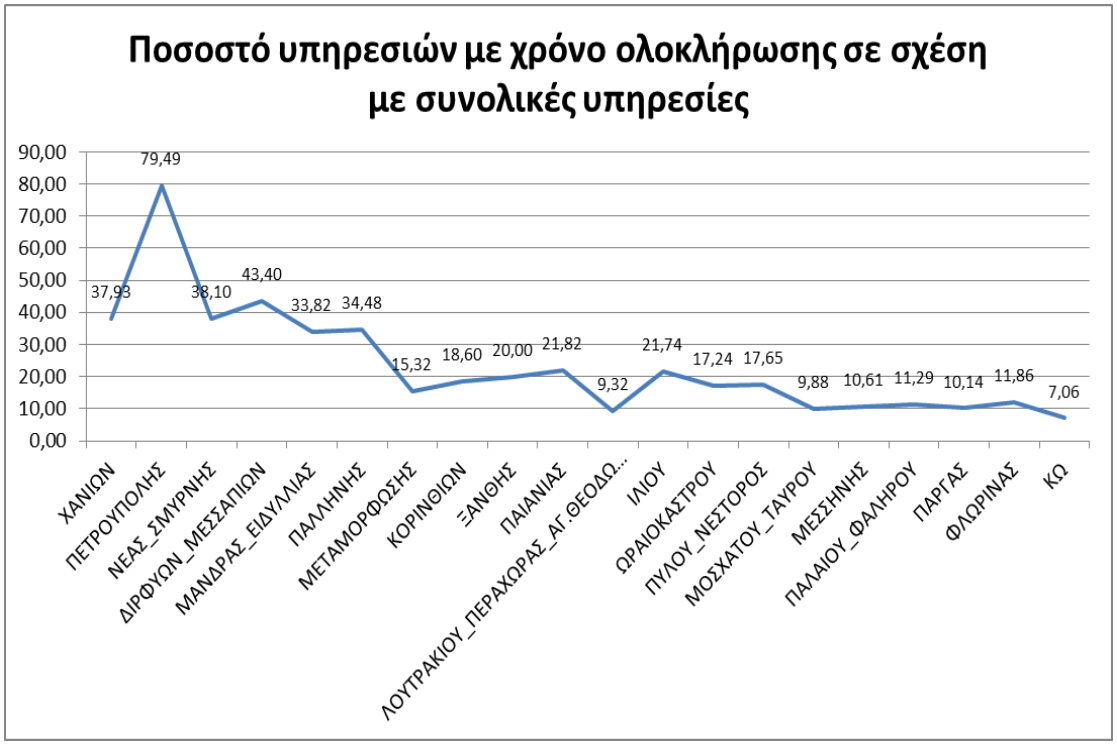
Για τους περισσότερους δήμους και για την πλειονότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών δεν παρέχονται πληροφορίες σχετικά με το χρόνο ολοκλήρωσής που απαιτείται. Σε μόνο 3 στις 1000 περίπου υπηρεσίες βρέθηκε αντίστοιχη πληροφόρηση. Περίπου το 60% των δήμων της χώρας δεν παρέχει τέτοιες πληροφορίες. Από τα παραπάνω γίνεται αντιληπτό ότι ο πολίτης αντιμετωπίζεται από τα site των περισσότερων δήμων κατά τρόπο απρόσωπο και ψυχρό, χωρίς να υπολογίζονται οι ανάγκες του. Είναι σαφές ότι, όταν ένας πολίτης ζητάει έκδοση εγγράφων και υπηρεσίες

από τον δήμο του, είναι κρίσιμο να γνωρίζει πότε θα ολοκληρωθεί η διαδικασία εξυπηρέτησης του.

Ένα σημαντικό στοιχείο, το οποίο θα ήθελαν να γνωρίζουν οι πολίτες κατά τις online συναλλαγές τους με τον δήμο τους, είναι ο χρόνος στον οποίο θα ολοκληρωθεί η εκάστοτε υπηρεσία και θα λάβουν τα αποτελέσματα της. Όπως φανερώνουν τα επόμενα διαγράμματα, τα αποτελέσματα της έρευνας στον τομέα αυτό είναι απογοητευτικά. Οι 20 καλύτεροι δήμοι της χώρας όσον αφορά την παροχή πληροφοριών χρόνου ολοκλήρωσης παρουσιάζονται στο γράφημα:

Διάγραμμα 30: Πλήθος υπηρεσιών με χρόνο ολοκλήρωσης

Παρατηρώντας το πλήθος των υπηρεσιών, που περιγράφεται εδώ θα μπορούσε κάποιος να υποθέσει ότι οι συγκεκριμένοι δήμοι έχουν πετύχει τον στόχο της ενημέρωσης των πολιτών τους. Αν όμως εξετάσουμε το πλήθος αυτό αναλογικά με τις συνολικές υπηρεσίες, που παρέχουν, θα διαπιστώσουμε ότι μόνο ένα μικρό ποσοστό ακόμα και αυτών των 20 καλύτερων δήμων παρέχει αρκετές υπηρεσίες με τα επιθυμητά χαρακτηριστικά.



Διάγραμμα 31: Ποσοστό υπηρεσιών με χρόνο ολοκλήρωσης, σε σχέση με τις συνολικές υπηρεσίες

Με εξαίρεση τον δήμο Πετρούπολης, όλοι οι υπόλοιποι δήμοι παρέχουν τις συγκεκριμένες πληροφορίες σε λιγότερες από τις μισές τους υπηρεσίες, ενώ ο μέσος όρος δεν ξεπερνά το 25% των υπηρεσιών. Μάλιστα σε περίπτωση που λάβουμε υπόψη το σύνολο των δήμων και υπηρεσιών τότε θα διαπιστώσουμε ότι μόνο το 4,25 % των προσφερόμενων από τους δήμους υπηρεσιών παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τον πιθανό χρόνο ολοκλήρωσής τους.

4.3 Απάντηση στο ερευνητικό ερώτημα

Τα στοιχεία που συλλέξαμε αναλύθηκαν με τη χρήση πινάκων και διαγραμμάτων, προκειμένου να αποκτήσουμε μια γενική εικόνα της κατάστασης που επικρατεί στους διαδικτυακούς τόπους των δήμων της χώρας, σε σχέση με τις ηλεκτρονικά εξυπηρετούμενες υπηρεσίες από αυτούς. Με βάση τα στοιχεία αυτά μπορέσαμε να δώσουμε απαντήσεις στο ερευνητικό ερώτημα που θέσαμε στην αρχή της μελέτης αυτής: «Ποια είναι η ποσοτική και ποιοτική κατανομή της αυτοματοποίησης υπηρεσιών που παρέχονται διαδικτυακά από τους Δήμους της Ελλάδας;» Το ερώτημα έχει δύο σκέλη, οπότε θα δώσουμε απαντήσεις για το κάθε σκέλος ξεχωριστά.

Σχετικά με τη ποσοτική κατανομή των αυτοματοποιημένων υπηρεσιών, οι απαντήσεις μπορούν να εξαχθούν από τους πίνακες και τα διαγράμματα που παρατίθενται στη παράγραφο 4.1. Είναι φανερό, ότι ο μεγαλύτερος δήμος της χώρας, ο Δήμος Αθηναίων, παρέχει τις περισσότερες αυτοματοποιημένες υπηρεσίες και ακολουθούν άλλοι μεγάλοι δήμοι. Βέβαια, η επιτυχία αυτή επισκιάζεται από το γεγονός ότι είναι πολύ μικρό το ποσοστό των υπηρεσιών που εξυπηρετούνται ηλεκτρονικά, σε

σχέση με το σύνολο υπηρεσιών που προσφέρει ένας δήμος στους πολίτες του. Από την άλλη, οι μικροί δήμοι είναι εκείνοι που παρέχουν τις λιγότερες υπηρεσίες σε όλα τα επίπεδα αυτοματοποίησης. Γενικά μπορούμε να πούμε ότι η εξυπηρέτηση των πολιτών με ηλεκτρονικό τρόπο, μέσα από τους διαδικτυακούς τόπους των Δήμων της χώρας είναι χαμηλού επιπέδου και μικρή σε έκταση. Το γεγονός αυτό εκτείνεται σε όλη την επικράτεια, αν και διαφαίνεται ότι σε ορισμένους δήμους γίνεται προσπάθεια αναβάθμισης και αυτοματοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών τους.

Σχετικά με το είδος των υπηρεσιών που εξυπηρετούνται ηλεκτρονικά, στο Πίνακα 3 της παραγράφου 4.1.1 υπάρχουν οι δημοφιλέστερες υπηρεσίες σε όλα τα επίπεδα. Είναι φανερό, ότι περισσότερο υλοποιούνται οι υπηρεσίες ενημέρωσης των πολιτών αλλά και αυτές που σχετίζονται με το Δημοτολόγιο και το Ληξιαρχείο, που μπορούν να εξυπηρετηθούν και από τη κεντρική πύλη gov.gr. Οι υπηρεσίες με την ελάχιστη συχνότητα υλοποίησης μίας φοράς, δίνονται στο πίνακα 9, και οι περισσότερες ανήκουν στη Λειτουργική Περιοχή «Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Πολεοδομίας». Στο σκέλος αυτό, είναι εμφανές ότι η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών αφορά κυρίως σε υπηρεσίες οικονομικών συναλλαγών και ενημέρωσης. Είναι φανερή η αδιαφορία για την παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες στις άλλες Λειτουργικές Περιοχές, με κορύφωση τη περιοχή της «Αγροτικής Ανάπτυξης», στην οποία δεν υπάρχει υλοποίηση από κανένα δήμο.

Στις παραγράφους 4.1.2 και 4.1.3 παρατίθενται συγκεντρωμένα τα αποτελέσματα που βρήκαμε σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες ανά δήμο και ανά κατηγορία δήμων. Από τις αναλύσεις που κάναμε βρήκαμε μια αναλογία ανάμεσα στο πλήθος των παρεχόμενων υπηρεσιών και στο μέγεθος του δήμου από πλευράς πληθυσμού, δηλαδή ότι οι περισσότερες υπηρεσίες παρέχονται ηλεκτρονικά από τους «μεγάλους» δήμους, δηλαδή αυτούς που ανήκουν στις κατηγορίες μητροπολιτικών κέντρων και μεγάλους ηπειρωτικούς. Παράλληλα φαίνεται ότι οι Μητροπολιτικοί δήμοι κυριαρχούν στη παροχή υπηρεσιών σε υψηλό επίπεδο αυτοματοποίησης, επίπεδο 4 ή 5. Ξεπερνώντας τους απόλυτους αριθμούς και ελέγχοντας τους δήμους σε σχέση με το σχετικό βαθμό υλοποίησης υπηρεσιών επιπέδου 4 και 5 ανά 1000 κατοίκους βρήκαμε ότι τελικά πολλοί δήμοι παρά το μικρό πληθυσμό που περιλαμβάνουν, προσφέρουν περισσότερες υπηρεσίες ανά κάτοικο, ακόμα και από τους δήμους των μητροπολιτικών κέντρων. Οι διαπιστώσεις αυτές μας οδηγούν στο συμπέρασμα ότι δεν υπάρχει σχέση ανάμεσα στη πληθυσμιακή κατανομή και στο πλήθος των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι μεγάλοι δήμοι μπορεί να παρέχουν αριθμητικά τις περισσότερες υπηρεσίες, αλλά δεν είναι ανάλογο το πλήθος αυτό με εκείνο των κατοίκων τους. Από την άλλη, ενώ περιμέναμε ότι οι μικροί ορεινοί και νησιωτικοί δήμοι, που βρίσκονται σε περιοχές με δυσκολίες στη πρόσβαση στα αστικά κέντρα θα είχαν καταβάλει προσπάθειες για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών τους, βρίσκονται ακόμα σε πολύ αρχικό στάδιο με χαμηλή συμμετοχή στη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, επιτρέποντάς μας να ισχυριστούμε ότι δεν επιτυγχάνεται η αποκεντρωμένη διοίκηση.

Σε σχέση με το είδος των υπηρεσιών που παρέχονται, μπορούμε να αντλήσουμε συμπεράσματα από τα διαγράμματα 11 έως και 16. Στους μεγάλους δήμους ηλεκτρονική εξυπηρέτηση επιπέδου αυτοματοποίησης 4 ή 5 παρέχεται σε υψηλότερο ποσοστό στις υπηρεσίες των λειτουργικών περιοχών Προγραμματισμού, Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Εξυπηρέτησης του Πολίτη και Οικονομικής διαχείρισης και Προμηθειών. Στις υπόλοιπες περιοχές παρέχονται υπηρεσίες αλλά σε χαμηλό επίπεδο αυτοματοποίησης, κυρίως 2 ή 3. Στους δήμους με μικρότερο πληθυσμό, εξακολουθεί η ίδια τάση υλοποίησης υπηρεσιών, με τη διαφορά ότι τα ποσοστά είναι πολύ χαμηλότερα. Γενικά μπορούμε να πούμε ότι δεν υπάρχει κάποια σχέση ανάμεσα στις υπηρεσίες που

παρέχονται ηλεκτρονικά σε υψηλό επίπεδο και στο είδος του δήμου, αφού φαίνεται ότι όλοι οι δήμοι προτιμούν την υλοποίηση κάποιων υπηρεσιών σε συγκεκριμένες Λειτουργικές Περιοχές, πιθανόν γιατί σε αυτές υπάρχει μεγαλύτερη ανάγκη για εξυπηρέτηση, όπως είναι οι οικονομικές υπηρεσίες

Το δεύτερο σκέλος του ερευνητικού ερωτήματος θα απαντηθεί με τη βοήθεια των χαρακτηριστικών που καταγράφηκε αν παρέχονται ή όχι από τους διαδικτυακούς τόπους των δήμων για την παροχή ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πολιτών.

- Παροχή προσβασιμότητας σε άτομα με αναπηρία και ξενόγλωσσους πολίτες

Κατά την έρευνα, καταγράψαμε τη παροχή προσβασιμότητας, όχι γενικά στον ιστότοπο του κάθε δήμου, αλλά κατά τη προσπάθεια του πολίτη να αιτηθεί μια διαδικτυακά προσφερόμενη υπηρεσία από την ιστοσελίδα. Στο ίδιο πλαίσιο, διερευνήσαμε αν οι ιστοσελίδες των δήμων δίνουν τη δυνατότητα και στους ξενόγλωσσους κατοίκους να διαβάσουν και να επεξεργαστούν τις σχετικές αιτήσεις τους σε άλλη γλώσσα εκτός από την ελληνική.

Από την ανάλυση που έγινε στην παράγραφο 4.2.1 είναι σαφές ότι οι περισσότεροι ιστότοποι δεν παρέχουν δυνατότητες πρόσβασης στους πολίτες με δυσκολίες στη πρόσβαση. Το ποσοστό αυτό είναι πολύ μεγάλο, περίπου οι δύο στους τρεις δήμους, σε γενικό επίπεδο. Το φαινόμενο είναι πιο έντονο στους Μικρούς και Μεσαίους Ηπειρωτικούς δήμους, δίχως όμως αυτό να μειώνει την ανάγκη για την αποκατάσταση της σημαντικής αυτής έλλειψης. Ακόμα και αν προσπαθήσουμε να αποδώσουμε την έλλειψη προσβασιμότητας στη παλαιότητα δημιουργίας ή ανανέωσης του ιστοτόπου, φαίνεται ότι δεν υπάρχει καμία σχέση, όπως αποδείξαμε.

Παράλληλα, η έρευνα σχετικά με τη δυνατότητα εξυπηρέτησης των πολιτών που δεν διαβάζουν και γράφουν την ελληνική γλώσσα από τους διαδικτυακούς τόπους των δήμων βρίσκεται στα ίδια περίπου επίπεδα. Το ένα τέταρτο των ιστοτόπων δεν παρέχουν υπηρεσίες σε ξένη γλώσσα, ενώ φαίνεται ότι οι δήμοι που είναι περισσότερο ευαισθητοποιημένοι στο ζήτημα είναι εκείνοι στις νησιωτικές περιοχές.

Καταλήγοντας, μπορούμε να πούμε ότι πολλοί ιστότοποι ελληνικών Δήμων δεν διευκολύνουν τη πρόσβαση πολιτών με δυσκολίες όπως αναπηρίες ή γλωσσικούς φραγμούς και το γεγονός αυτό δεν συνδέεται με τη παλαιότητα δημιουργίας ή ενημέρωσης του διαδικτυακού τόπου.

- Μέθοδος ταυτοποίησης χρήστη

Η χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών πρέπει να γίνεται εύκολα και με ασφάλεια. Για το λόγο αυτό θα πρέπει ο κάθε χρήστης να ταυτοποιείται με τρόπο που να εξασφαλίζει τη διαδικασία. Από την έρευνά μας βρήκαμε ότι οι μητροπολιτικοί δήμοι παρέχουν τις υπηρεσίες τους μέσα από ένα περιβάλλον που δίνει αυτή τη δυνατότητα. Ακολουθούν οι μεγάλοι Ηπειρωτικοί δήμοι, οι οποίοι όμως παρέχουν ακόμα πολλές υπηρεσίες δίχως ταυτοποίηση του χρήστη που τις απολαμβάνει. Στον αντίποδα βρίσκονται οι υπόλοιπες κατηγορίες δήμων που παρέχουν πολύ λίγες υπηρεσίες σε ασφαλές περιβάλλον.

- Πλήθος εγγράφων εκκίνησης υπηρεσίας

Στην έρευνα για το πλήθος των εγγράφων που πρέπει να προσκομίσει ο πολίτης προκειμένου να εκκινήσει μια διαδικασία βρήκαμε ότι στις περισσότερες περιπτώσεις αυτό κυμαίνεται από 0 ως 4 έγγραφα, με ποσοστό 80%. Το γεγονός αυτό μπορεί να αποτελεί ανακούφιση για το πολίτη που σε κάποιες περιπτώσεις πρέπει να συγκεντρώσει πάνω από 10 έγγραφα, δεν παύει να είναι ένα γεγονός που αποδεικνύει ότι ακόμα οι δήμοι βρίσκονται μακριά από τη παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου 4 και 5.

- Οδηγίες για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση της υπηρεσίας

Οι χρήστες των διαδικτυακών τόπων δεν είναι όλοι εξοικειωμένοι με τη πλοήγηση στους δημοτικούς ιστοτόπους και τη χρήση των εργαλείων ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης που αυτοί παρέχουν. Για το λόγο αυτό κρίνεται απαραίτητη η χορήγηση βοήθειας ως οδηγίες ή επεξήγησης κατά τη παροχή της ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Η έρευνά μας βρήκε ότι το 75% των δήμων δεν παρέχουν βοήθεια σχετικά με τα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

- Χρήση κοινωνικών δικτύων.

Ένα σημαντικό εργαλείο για την εξυπηρέτηση των πολιτών μπορεί να αποβεί για τους δήμους η χρήση κοινωνικών δικτύων. Πρόκειται, τις περισσότερες φορές, για έναν δωρεάν τρόπο επικοινωνίας μέσα από τον οποίο οι δήμοι μπορούν να δημοσιοποιούν τις δραστηριότητες τους και να επιτυγχάνουν προδραστικές υπηρεσίες με την έννοια ότι μπορούν να ενημερώνουν τους πολίτες για προγράμματα και δράσεις πριν αυτοί τα αναζητήσουν. Ακόμη, εξέχοντα ρόλο μπορεί να διαδραματίσει και η ύπαρξη κοινωνικών δικτύων στην υποστήριξη των πολιτών από απόσταση σχετικά με τις υπηρεσίες που επιθυμούν. Μέσα από τη χρήση αυτοματοποιημένων διαδικτυακό ρομπότ (Internet bot) θα μπορούσε να δοθεί λύση σε αρκετά προβλήματα και απορίες των πολιτών χωρίς την διαμεσολάβηση του ανθρώπινου παράγοντα.

Δυστυχώς από ότι αποδείχθηκε από την έρευνά, το μεγαλύτερο μέρος των δήμων δεν χρησιμοποιεί κοινωνικά δίκτυα, ενώ και οι δήμοι που τα χρησιμοποιούν δεν το κάνουν με μεγάλο αριθμό επιλογών σε διαφορετικά δίκτυα. Θα πρέπει να τονισθεί ότι η έλλειψη ενιαίας στρατηγικής για την χρήση των κοινωνικών δικτύων έχει ως αποτέλεσμα να μην γνωρίζουν οι δήμοι με ποιόν τρόπο μπορούν να μεγιστοποιήσουν τα οφέλη από αυτή την υπηρεσία.

- Χρόνος αναμονής για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας

Σε μία εποχή με γρήγορους ρυθμούς και με επείγουσες υποχρεώσεις είναι μεγάλο πλεονέκτημα για τους πολίτες να γνωρίζουν εκ των προτέρων τον χρονικό ορίζοντα της ολοκλήρωσης της εξυπηρέτησης τους. Έτσι μπορούν να προγραμματίσουν τις εργασίες τους και να προλάβουν τυχόν πιεστικές προθεσμίες. Δυστυχώς τα δεδομένα που συλλέξαμε μας οδήγησαν σε απογοητευτικά συμπεράσματα. Μόνο για το 4,25% επί του συνόλου των υπηρεσιών που παρέχονται, είναι δυνατόν οι πολίτες να έχουν εκτίμηση σχετικά με τον απαραίτητο χρόνο αναμονής. Είναι φανερό ότι απαιτούνται άλματα προόδου σε αυτόν τον τομέα. Η σύγχρονη τεχνολογία και η πρόοδος των επιστημών οργάνωσης και μοντελοποίησης μπορούν να μας παρέχουν τα εργαλεία ώστε στο μέλλον να προβλέπουμε το χρονικό διάστημα που απαιτεί μία ηλεκτρονική υπηρεσία για να υλοποιηθεί.

Από τη μελέτη των παραπάνω παραγόντων φαίνεται ότι η παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους διαδικτυακούς τόπους των δήμων είναι πολύ χαμηλή σε ποιότητα. Οι πολίτες αναγκάζονται να αλληλεπιδρούν με τους δήμους κάτω από ανασφαλές διαδικτυακό περιβάλλον, είναι υποχρεωμένοι να συλλέξουν και να προσκομίσουν σημαντικό πλήθος από έγγραφα προκειμένου να εξυπηρετηθούν, καλούνται να αιτηθούν κάποια υπηρεσία ηλεκτρονικά με αμφισβήτηση για την ορθότητα των κινήσεων τους και στο τέλος παραμένουν στο ταμπλό της αναμονής μιας απάντησης, για άγνωστο χρονικό διάστημα. Η κατάσταση αυτή, μπορεί να ακούγεται γλαφυρή, αλλά αποτυπώνει μια πραγματικότητα που πρέπει να αλλάξει.

5. Συμπεράσματα και προτάσεις

Η ποσοτική και ποιοτική ανάλυση της επιτόπιας έρευνας που έγινε στους διαδικτυακούς τόπους όλων των δήμων της Ελλάδας, όπως αυτή παρουσιάστηκε στα προηγούμενα κεφάλαια, οδήγησε σε παρατηρήσεις, ερμηνείες και συμπεράσματα με σκοπό να δημιουργηθεί μια ‘’δεξαμενή’’ από ιδέες και προτάσεις που θα αποτελέσουν στρατηγικές δράσεις για τους δήμους στο μέλλον. Το κεφάλαιο αυτό παρουσιάζει και αναλύει τα συμπεράσματα και τις προτάσεις αυτές.

5.1 Κύρια Συμπεράσματα

Η μελέτη αυτή ερεύνησε το επίπεδο της αυτοματοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις των δήμων της χώρας, μέσα από τις διαδικτυακές εκπροσωπήσεις των δήμων στις ιστοσελίδες τους στο διαδίκτυο. Επιπλέον έγινε καταγραφή των μεταδεδομένων που προσφέρονταν για τις υπηρεσίες και των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των ιστοτόπων. Τέλος, με τη βοήθεια εργαλείων όπως το MS Excel έγινε η στατιστική επεξεργασία των δεδομένων. Η έρευνα διεξήχθη στους ιστοτόπους και των 332 Δήμων της Ελλάδας και αποτελεί μια πρώτη προσέγγιση στην αποτύπωση των καλών πρακτικών αλλά και των ελλείψεων που παρατηρήθηκαν με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών με ηλεκτρονικό ή συμβατικό τρόπο τους δήμους.

Γενικά, διαπιστώθηκε ότι οι δήμοι **δεν διαθέτουν τυποποιημένο μητρώο των υπηρεσιών** που παρέχονται στους πολίτες. Αυτό είναι εμφανές αφού κάθε δήμος έχει κάνει διαφορετική επιλογή από υπηρεσίες τις οποίες εξυπηρετεί μέσα από τον ιστότοπό του, ενώ παράλληλα υπάρχουν περιπτώσεις που οι ίδιες υπηρεσίες διαθέτουν διαφορετικό όνομα και διαφορετικά έγγραφα έναρξης. Βέβαια, στην αναμονή του ψηφιακού έργου ΔΙΑΥΛΟΣ, το οποίο υπόσχεται να επιλύσει βασικά θέματα μοντελοποίησης των υφιστάμενων διαδικασιών δημόσιων υπηρεσιών και φορέων, εμείς κάναμε μια προσπάθεια να προσεγγίσουμε την κατάσταση καταγράφοντας και αξιολογώντας 552 υπηρεσίες των δήμων και επιθυμούμε να δώσουμε προτάσεις για την αντιμετώπιση της χαώδους κατάστασης που επικρατεί στο τομέα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πολιτών από τους δήμους.

Σε πολλές περιπτώσεις οι Δήμοι έχουν πρόσφατα δημιουργημένους ή ανανεωμένους ιστοτόπους, οι οποίοι παρέχουν και διαφορετικό πλήθος από αυτοματοποιημένες υπηρεσίες και σε διάφορα επίπεδα αυτοματοποίησης, **δίχως να υπάρχει μια κοινή πρακτική στο πλήθος και το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών**, ακόμα και για ιστότοπους που έχουν δημιουργηθεί από την ίδια εταιρεία υλοποίησης. Το γεγονός αυτό είναι ενδεικτικό ότι ο κάθε δήμος επιβάλλει από μόνος του το επίπεδο ψηφιοποίησης στη παροχή υπηρεσιών χωρίς να υπάρχει μια κοινή βάση εκκίνησης. Αυτό μπορεί να συμβαίνει για λόγους οικονομικούς, οι διαθέσιμοι οικονομικοί πόροι είναι περιορισμένοι σε μικρούς δήμους, αλλά και εξαιτίας του μεγάλου αριθμού μητρώων που απαιτούνται για την εξυπηρέτηση μιας διαδικασίας. Τα συμπεράσματα αυτά ενισχύουν την άποψη της ανάγκης δημιουργίας μιας κοινής βάσης μητρώων αλλά και την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των δημόσιων φορέων. Παράλληλα, η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών σε πολλές περιπτώσεις περιορίζεται στην αίτηση εκκίνησης της διαδικασίας και δεν δίνονται πληροφορίες για μεταδεδομένα όπως το

σύνολο των απαραίτητων εγγράφων και ο εκτιμώμενος χρόνος εκτέλεσης της διαδικασίας.

Στην έρευνα συναντήσαμε πολλούς δήμους που παρέχουν πολλές υπηρεσίες σε χαμηλό επίπεδο αυτοματοποίησης, ή πολύ λίγες υπηρεσίες σε υψηλό επίπεδο. Η διαφοροποίηση στο πλήθος έχει μεγάλο εύρος και δεν αφορά συγκεκριμένη κατηγορία δήμων, αλλά εκτείνεται σε όλες τις κατηγορίες δήμων ασχέτως μεγέθους ή τοποθεσίας. Σε γενικές γραμμές όμως, μπορούμε να πούμε με σιγουριά, ότι **το επίπεδο ψηφιοποίησης των δήμων είναι χαμηλό** αφού σε κάθε περίπτωση το ποσοστό των παρεχόμενων, σε κάθε περίπτωση, υπηρεσιών είναι πολύ μικρό (λιγότερο από 10%) σε σχέση με όλες αυτές που θα μπορούσαν να παρέχουν. Συγκεκριμένα, από τις 192.892 υπηρεσίες που θα έπρεπε να εμφανίζονται στους 332 Δήμους (332 δήμοι * 552 υπηρεσίες), μόνο το 1,2% είναι σε επίπεδα αυτοματοποίησης 4 και 5, δηλαδή πλήρως αυτοματοποιημένες. Από αυτές που παρέχονται, οι περισσότερες αφορούν τις κεντρικά παρεχόμενες, δηλαδή παρέχονται μέσω του gov.gr, όπως είναι οι υπηρεσίες Δημοτολογίου ή Ληξιαρχείου. Επίσης αξίζει να αναφέρουμε και τους ιστοτόπους των δήμων που απλά παρέχουν την υπερσύνδεση με τη κεντρική πύλη gov.gr.

Επιπρόσθετα στις παρατηρήσεις σχετικά με το επίπεδο των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μπορούμε να σημειώσουμε και **αστοχίες στη ποιότητα της παροχής των υπηρεσιών** από τους διαδικτυακούς τόπους των δήμων. Πρώτα, μπορούμε να αναφέρουμε ότι είναι μικρό το ποσοστό των δήμων, περίπου ο ένας στους τρεις, που δεν έχουν προσαρμοστεί στην προσπάθεια για ίση πρόσβαση στους δημόσιους διαδικτυακούς τόπους από όλους. Η δυνατότητα πρόσβασης αποτελεί αναγκαίο χαρακτηριστικό αφού αποτελεί υποχρέωση των κρατών μελών της ΕΕ για τους φορείς του Δημοσίου, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Οδηγία 2016/2102. Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι υπάρχουν ιστότοποι δήμων, οι οποίοι παρόλο που έχουν πρόσφατα δημιουργηθεί ή ανανεωθεί, παραλείπουν να ενσωματώσουν τη συγκεκριμένη δυνατότητα, δυσχεραίνοντας έτσι τη πρόσβαση σε μια ειδική μερίδα πολιτών.

Παράλληλα μπορούμε να αναφέρουμε τον ελάχιστο αριθμό διαδικτυακών τόπων που παρέχουν τη δυνατότητα περιήγησης σε **ξένη γλώσσα,** παρά το γεγονός ότι στη χώρα μας κατοικεί ένας μεγάλος αριθμός από μετανάστες οι οποίοι δεν γνωρίζουν να διαβάζουν την ελληνική γλώσσα και κατά συνέπεια δυσκολεύονται να εξυπηρετηθούν με ηλεκτρονικό τρόπο. Σε πολλές περιπτώσεις υπάρχει η ένδειξη αλλαγής γλώσσας, αλλά αυτό οδηγεί στη ξενόγλωσση τουριστική ιστοσελίδα του δήμου, στην οποία βεβαίως δεν υπάρχουν προσφερόμενες αυτοματοποιημένες υπηρεσίες του δήμου προς τους πολίτες. Αυτό το πρόβλημα θα μπορούσε κάποιος να ισχυριστεί ότι θα μπορούσε να παραλειφθεί, αφού υπάρχει η δυνατότητα μετάφρασης του ιστοτόπου από το φυλλομετρητή που χρησιμοποιείται. Το γεγονός αυτό δεν αποτελεί λύση αφού ο μέσος χρήστης πιθανόν να μην έχει το κατάλληλο υπολογιστικό εγγραμματισμό για να το εκμεταλλευτεί, τη στιγμή που ο ειδικός κατασκευαστής θα μπορούσε να το έχει εντάξει εξαρχής στην αρχιτεκτονική του διαδικτυακού τόπου.

Τέλος, πρέπει να τονίσουμε το γεγονός ότι **δεν υπάρχει ενιαίος τρόπος ταυτοποίησης των χρηστών**, με αποτέλεσμα να χρησιμοποιούνται διάφοροι μέθοδοι ταυτοποίησης όταν αυτό απαιτείται. Οι τρόποι ταυτοποίησης ποικίλουν ενώ η εθνικά παρεχόμενη μέθοδος ταυτοποίησης χρήστη από το TAXIS-ΓΓΠΣΔΔ αγνοείται από τους 2 στους 3 δήμους, δηλαδή από την πλειοψηφία.

Παρά τις αστοχίες και τις ελλείψεις που αναδύονται μέσα από τη μελέτη αυτή, μπορούμε να πούμε ότι το γεγονός αυτό μπορεί να λειτουργήσει ως αφετηρία για τη βελτίωση της υπάρχουσας κατάστασης όσον αφορά τη παροχή των διαδικτυακά προσφερόμενων υπηρεσιών από τους δήμους της Ελλάδας.

5.2 Προτάσεις

Με βάση τις παρατηρήσεις, τις ερμηνείες και τα συμπεράσματα από τη μελέτη που εκπονήθηκε στους 332 διαδικτυακούς τόπους των Δήμων της Ελλάδας, γνωρίζοντας την κατάσταση που επικρατεί στην χώρα αλλά και την ανάγκη που προκύπτει από τις διεθνείς συγκυρίες προτείνουμε μια σειρά από ιδέες και προτάσεις οι οποίες μπορούν να διαχωριστούν σε τρεις πυλώνες δράσης προκειμένου οι δήμοι να μπουν δυναμικότερα στη ψηφιακή παροχή υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις.

Α. Στρατηγικές δράσεις:

1. Αποτύπωση της **Στρατηγικής για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό στην Τοπική Αυτοδιοίκηση**, όπου θα τεθούν οι κύριες στοχεύσεις και οι κεντρικές δράσεις για τα επόμενα χρόνια, σε συνάφεια με ανάλογες στρατηγικές του Υπουργείου Εσωτερικών και του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στη τοπική αυτοδιοίκηση δεν γίνεται να συμβεί με τη μεμονωμένη πρωτοβουλία του κάθε δήμου. Θα πρέπει να αποτελεί μέρος ενός γενικότερου σχεδίου και έργου στο οποίο θα πρέπει να συμμετέχουν όλοι οι Δήμοι, ανεξάρτητα από το μέγεθος και τη θέση τους και που θα εποπτεύεται από μια κεντρική αρχή η οποία θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με τη κεντρική διοίκηση της χώρας για το τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

2. Δημιουργία **Παρατηρητηρίου Ψηφιακής Διακυβέρνησης στην Τοπική Αυτοδιοίκηση.** Το όργανο αυτό θα είναι υπεύθυνο για την συνεχή, συστηματική αποτίμηση την κατάστασης του Ψηφιακού Μετασχηματισμού των Δήμων αλλά και τη διάδοση των καλών πρακτικών έξυπνης πόλης από Δήμο σε Δήμο. Η παρούσα μελέτη θα μπορούσε να αποτελέσει πηγή για τη πρώτη σχετική βάση δεδομένων.

3. Αποτύπωση των **Εκπαιδευτικών Αναγκών Ψηφιακής Διακυβέρνησης του προσωπικού των Δήμων**, έτσι ώστε να σχεδιαστεί κατάλληλη δράση εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης και πιστοποίησης αιρετών και στελεχών των Δήμων (Ακαδημία για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό των Δήμων), στα πρότυπα της Ευρωπαϊκής Πρωτοβουλίας "Interoperability Academy". Η είσοδος των δήμων στη ψηφιακή εποχή δεν μπορεί να περιοριστεί στη δημιουργία μόνο του κατάλληλου υποστηρικτικού υλικού. Απαιτείται και η γνωσιακή ενδυνάμωση των στελεχών των δήμων, οι οποίοι με το τρόπο αυτό θα νιώθουν ικανοί να στηρίξουν έμπρακτα το σχέδιο μετασχηματισμού και θα το ενισχύσουν με τις ιδέες τους και την εμπειρία τους.

Β. Κεντρικές δράσεις για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό των Δήμων, σε συνεργασία με τα Υπουργεία Εσωτερικών και Ψηφιακής Διακυβέρνησης

1. Άμεση **υιοθέτηση του έργου "Απλούστευση & Προτυποποίηση Διαδικασιών των ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού"**, που υλοποιείται από την ΕΕΤΑΑ, και εναρμόνιση της σχετικής νομοθεσίας, ώστε να γίνει το γρηγορότερο δυνατό η ενσωμάτωσή των νέων διαδικασιών στη λειτουργία των δήμων. Σε πολλές περιπτώσεις η έλλειψη υψηλού επιπέδου αυτοματοποίησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών οφείλεται στο γεγονός ότι υπάρχουν εμπόδια, όπως είναι οι πολύπλοκες διαδικασίες ολοκλήρωσης διαδικασιών, οι οποίες ενδέχεται να διαφέρουν από δήμο σε δήμο. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έρχεται να βοηθήσει στην υπερπήδηση του εμποδίου αυτού, δίνοντας λύσεις για την απλούστευση και την προτυποποίηση των διαδικασιών για τη διεκπεραίωση των υπηρεσιών της τοπικής αυτοδιοίκησης. Το βήμα αυτό θα πρέπει να συνοδεύεται και από τις κατάλληλες νομοθετικές ρυθμίσεις.

2. Σχεδιασμός και υλοποίηση **Έργου Ανάπτυξης Κεντρικού Πληροφοριακού Συστήματος** για το σύνολο των ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού, το οποίο θα υποστηρίζει την πλήρως αυτοματοποιημένη λειτουργία και την παροχή του συνόλου υπηρεσιών των Δήμων με ψηφιακά μέσα και ενιαίο τρόπο. Το γεγονός ότι κάθε δήμος παρέχει διαφορετικές ψηφιακές υπηρεσίες σε διαφορετικά επίπεδα αυτοματοποίησης κάνει επιτακτική την ανάγκη δημιουργίας ενός κοινού πλαισίου ψηφιακής παροχής υπηρεσιών τόσο για το είδος των υπηρεσιών που παρέχονται, όσο για τον τρόπο με τον οποίο αυτές εξυπηρετούνται.

3. Κοινό **Πλαίσιο Σχεδιασμού και Τεχνικών Προδιαγραφών** για τη δημιουργία portal ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους δήμους με βάση τις αναμορφωμένες διαδικασίες από το έργο της ΕΕΤΑΑ αφού οι υπηρεσίες που προσφέρονται είναι κοινές από όλους τους δήμους. Εντοπισμός σημείων **διαλειτουργικότητας** με άλλες ψηφιακές υπηρεσίες του δημοσίου. Η τεχνική υποστήριξη της διαλειτουργικότητας και στη περίπτωση της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης αιτημάτων προς τους δήμους θα πρέπει να αποτελέσει πυρήνα του σχεδίου αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών.

4. **Προώθηση της χρήσης των υποδομών του G-Cloud** από τους δήμους, σε συνεργασία με την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης αλλά και με παράλληλη υποστήριξη των Δήμων για τη μετάβαση.

5. Διασφάλιση της καλής λειτουργίας των έργων Ψηφιακού Μετασχηματισμού και των δράσεων / εφαρμογών Έξυπνων Πόλεων με σύνταξη στοχευμένων **Συμφωνητικών Επιπέδου Υπηρεσιών (Service Level Agreements)**, σχετιζόμενων με την ανάλογη χρηματοδότηση που λαμβάνει ο κάθε Δήμος.

Γ. Δράσεις άμεσης υποστήριξης Δήμων για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό

1. **Υποστήριξη των Δήμων** από κατάλληλη ομάδα συμβούλων πληροφορικής που θα εφαρμόζει κοινές μεθοδολογίες και εργαλεία για τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους. Σε πολλές περιπτώσεις δήμων υπάρχει η καλή πρόθεση, αλλά για να υπάρξει το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα θα πρέπει να υπάρξει συνεργασία μεταξύ όλων των δήμων με στόχο το κοινό όφελος. Κάτι τέτοιο

μπορεί να διασφαλιστεί με τη δημιουργία συγκεκριμένης ομάδας η οποία θα είναι ενήμερη και εξειδικευμένη στο ζητούμενο, προκειμένου να διευκολύνει και να συντονίζει το έργο. Παράλληλα, η ομάδα αυτή θα μπορεί να υποστηρίζει τους μικρότερους δήμους (κυρίως Μικρούς Ηπειρωτικούς, Μικρούς Ορεινούς και Μικρούς Νησιωτικούς), οι οποίοι πιθανόν να μην διαθέτουν το απαραίτητο εξειδικευμένο προσωπικό, προκειμένου να ολοκληρώσουν την αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχουν.

2. **Δημιουργία σημείων επαφής με ΑΕΙ και ερευνητικά κέντρα** για την υποστήριξη των τοπικών Δήμων στα έργα Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Τα πανεπιστημιακά ιδρύματα και τα ειδικά ερευνητικά κέντρα μπορούν να αποτελέσουν κοιτίδες παροχής βοήθειας σε όλα τα επίπεδα για την αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των δήμων.

3. **Δημιουργία κεντρικού κόμβου για τους ΟΤΑ**. Ο κόμβος αυτός μπορεί να είναι το σημείο όπου θα ενσωματώνονται συστηματικά οι καλές πρακτικές από τους Δήμους της Ελλάδας και του εξωτερικού, προκειμένου να διευκολύνεται η διάχυσή τους και στους υπόλοιπους.

4. **Ενθάρρυνση της εμπλοκής των πολιτών** στον σχεδιασμό για υλοποίηση δράσεων έξυπνων πόλεων, με κατάλληλη ενημέρωση και υποστήριξη των Δήμων. Οι πολίτες είναι πολλές φορές πρόθυμοι να συμμετέχουν ενεργά σε θέματα που αφορούν τα κοινά του τόπου τους και δεν θα πρέπει να παραλείπεται η συμμετοχή τους όταν διοργανώνονται δράσεις για την προαγωγή της αύξησης της ποιότητας της ζωής τους.

6. Αναφορές

[1] European Commission, Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology, eGovernment in local and regional administrations: guidance, tools and funding for implementation, Publications Office, 2017, Διαθέσιμο στο: https://data.europa.eu/doi/10.2759/66178

[2]https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi

[3] https://en.wikipedia.org/wiki/Public_service

[4] https://el.wikipedia.org/wiki/Ηλεκτρονικές_υπηρεσίες

[5]https://dspace.lib.ntua.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/8149/sourounia_egovernment.pdf?sequence=1&isAllowed=y

[6] Daniel Veit, Jan Huntgeburth (2014), 'Foundations of Digital Government', Springer-Verlag Berlin Heidelberg

[7] EU eGovernment Action Plan 2016-2020, Accelerating the digital transformation at local and regional level, European Commission DG CONNECT H4, eGovernment & Trust Unit, September 2017, Prague Fie Hoerbye Jacobsen

[8] Αποστολάκης, Ι., Λουκής, Ευρ., Χαλαρης, Ι. (2021), 'Ψηφιακή Διακυβέρνηση', Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.

[9] United Nations (UN) (2002). Benchmarking E-government: A Global Perspective. New York: United Nations. Διαθέσιμο στη διεύθυνση:

[10] Διαλειτουργικότητα Πληροφοριακών Συστημάτων Ανάλυση Πεδίου και Θεωρητική Τεκμηρίωση, Χαράλαμπος Αλεξόπουλος 2011, Καρλόβασι

[11] Καλογήρου, Γιάννης , Παναγιωτόπουλος, Παναγιώτης, «Κοινωνία της πληροφορίας και οικονομία της γνώσης». [ηλεκτρ. βιβλ.] Αθήνα 2016, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

[12] Nitesh Bharosa, Bas Oude Luttighuis, Flori Spoelstra, Haiko van der Voort,

Marijn Janssen, 'Inclusion through proactive public services: findings from the Netherlands', 22nd Annual International Conference on Digital Government Research Omaha 2021.

Διαθέσιμο στην διεύθυνση:
https://dl.acm.org/doi/fullHtml/10.1145/3463677.3463707#

[13]https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index/Online-Service (Accessed: 26/03/2022)

[14] Huai, J. Quality Evaluation of E-Government Public Service. In Proceedings of the International Conference on Management and Service Science, Wuhan, China, 12–14 August 2011; pp. 1–4]

[15] Menezes, V. G. de, Pedrosa, G. V., Silva, M. P. P. da, & Figueiredo, R. M. da C. (2022). Evaluation of Public Services Considering the Expectations of Users—A Systematic Literature Review. Information, 13(4), 162.

Διαθέσιμο στην διεύθυνση: https://doi.org/10.3390/info13040162

[16]https://access.uoa.gr/law/απόσπασμα-υαπ-φ-40-4-1-989/

[17]https://el.wikipedia.org/wiki/Διαδικτυακή_προσβασιμότητα

[18] Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση. Η εφαρμογή στον Δήμο Θεσσαλονίκης, Μαραγκοζίδης, Ανέστης

Διαθέσιμο στην διεύθυνση:
https://amitos.library.uop.gr/xmlui/handle/123456789/3834

[19] Διαχείριση της Αλλαγής και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση,Η Περίπτωση του Δήμου Αγίας Παρασκευής, Περρής Α. Αθήνα, 2019

Διαθέσιμο στην διεύθυνση:

https://amitos.library.uop.gr/xmlui/handle/123456789/5632

[20] Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην τοπική αυτοδιοίκηση: μελέτη περίπτωσης e – Trikala, Γαρδίκας, Μιλτιάδης – Τριαντάφυλλος, Σάμος 2010

Διαθέσιμο στην διεύθυνση:

https://hellanicus.lib.aegean.gr/handle/11610/14754?show=full

[21]Αξιολόγηση ιστοσελίδων των ελληνικών δήμων και των υπηρεσιών που προσφέρουν μέσω του διαδικτύου, Δαμπλιάς, Βασίλειος (2011)

Διαθέσιμο στην διεύθυνση:

[22] A study of e-government and e-governance: an empirical examination of municipal websites, Maria J. D'Agostino , Richard Schwester , Tony Carrizale , James Melitsk

Διαθέσιμο στην διεύθυνση:

https://academicworks.cuny.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1298&context=jj_pubs

[23] Functions of E-Government: A Study of Municipal Practices, Tony Carrizales, State & Local Government Review, 2008, Vol. 40, No. 1 (2008)

Διαθέσιμο στην διεύθυνση:

https://www.jstor.org/stable/25469771

[24] Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities, Enrique Bonsón, LourdesTorres, SoniaRoyo, Francisco Flores Government Information Quarterly , Volume 29, Issue 2, April 2012

[25] E-government development models for municipalities, Sussy Bayona, Vicente Morales, Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering 17 (2017) S47–S59

[26] Digital Democracy: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications Chapter 5: Municipal E-Government Services in Emerging Economies: The Latin-American and Caribbean Experiences, Manuel Pedro Rodríguez Bolívar, Maria del Carmen Caba Pérez and Antonio Manuel López Hernández

[27] Global comparative municipal e-governance: factors and trends, Aroon P. Manoharan, Yueping Zheng & James Melitski, International Review of Public Administration 01 Mar 2017

Διαθέσιμο στην διεύθυνση:

https://www.tandfonline.com/doi/citedby/10.1080/12294659.2017.1292031?scroll=top&needAccess=true

[28] Adoption of e-government services by small municipalities, Yu-Che Chen, Yunseung Kim, International Journal of Organization Theory & Behavior, 16 May 2019 Διαθέσιμο στην διεύθυνση:

https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJOTB-07-2018-0083/full/html#ref002

7. Παράρτημα

7.1 Παράρτημα 1 : Υπηρεσίες - Γενικά στοιχεία – Χρόνος ολοκλήρωσης – Οδηγίες ολοκλήρωσης

	Γενικά στοιχεία				**Χρόνος ολοκλήρωσης υπηρεσίας**		**Οδηγίες ολοκλήρωσης**	
α/α	**ΥΠΗΡΕΣΙΑ**	**Περιγραφή υπηρεσίας**	**Λειτουργική Περιοχή**	**Είδος υπηρεσίας**	**Παρέχεται εκτίμηση χρόνου ολοκλήρωσης της υπηρεσίας**	**ΔΕΝ παρέχεται εκτίμηση χρόνου ολοκλήρωσης της υπηρεσίας**	**Παρέχονται οδηγίες**	**Δεν παρέχονται οδηγίες**
1	Αιτήσεις Πολιτών προς το σύστημα προσλήψεων εποχιακού και μόνιμου προσωπικού του οργανισμού.	Αφορά τις αιτήσεις που υποβάλλουν οι πολίτες, ώστε να προσληφθούν σε θέσεις μόνιμου ή εποχικού προσωπικού του δήμου.	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	2	172	12	162
2	Αίτηση – Υπεύθυνη δήλωση για απασχόληση με Σύμβαση Εργασίας Ορισμένου Χρόνου στο πλαίσιο του προγράμματος ΚΟΙΝΩΦΕΛΟΥΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ	Αίτηση – Υπεύθυνη δήλωση για απασχόληση με Σύμβαση Εργασίας Ορισμένου Χρόνου στο πλαίσιο του προγράμματος ΚΟΙΝΩΦΕΛΟΥΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	0	1
3	Ανανέωση άδειας διαμονής – Ατομική για εξαρτημένη εργασία Ν.3386/2005 άρθρο 15 ή ανεξάρτητων υπηρεσιών ή έργου (οικοδόμοι – καθαρίστριες)	Ανανέωση άδειας διαμονής – Ατομική για εξαρτημένη εργασία Ν.3386/2005 άρθρο 15 ή ανεξάρτητων υπηρεσιών ή έργου (οικοδόμοι – καθαρίστριες)	1	Πιστοποιητικό, έγγραφο	0	1	0	1
4	Αίτηση για αγορά οικογενειακού τάφου	Αίτηση για αγορά χώρου στα κοιμητήρια για τη σύσταση οικογενειακού τάφου.	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	6	1	6
5	Αίτηση για λοιπές υπηρεσίες κοιμητηρίου	Αίτηση για λοιπές υπηρεσίες κοιμητηρίου	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	0	3
6	Αίτηση για μεταφορά Οστών	Διαδικασία και απαιτούμενα δικαιολογητικά για τη χορήγηση αδείας μεταφοράς οστών.	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	12	2	10
7	Αίτηση Εκταφής	Ενημέρωση περί Εκταφής και μεταφοράς των οστών - στο Οστεοφυλάκιο ή Οστεοθήκη του	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	12	3	9

		Κοιμητηρίου ή - στο κοινοτάφειο (αποθέτη ή «χωνευτήρι») του Κοιμητηρίου						
8	Αίτηση ενοικίασης Οστεοφυλάκιων	Η φύλαξη των οστών ενεργείται με φροντίδα της υπηρεσίας του Κοιμητηρίου σε ειδικό χώρο (οστεοφυλάκιο), εφοδιασμένο με κατάλληλα κουτιά ενιαίου τύπου. Για τη φύλαξη των οστών καταβάλλεται ειδικό τέλος .	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	8	3	5
9	Αίτηση ενοικίασης τάφου	Αίτηση παραχώρησης μονού τάφου τετραετούς χρήσης στα Κοιμητήρια του Δήμου.	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	2	1	2
10	Αίτηση Ταφής σε Οικογενειακό τάφο	Με την σύσταση οικογενειακού μονού τάφου, παρέχεται αποκλειστικό δικαίωμα ταφής σ' αυτόν μόνο: α) του προσώπου προς το οποίο έγινε η παραχώρηση, β) του συζύγου ή της συζύγου αυτού, γ) των κατ' ευθεία γραμμή ανιόντων του, δ) των κατ' ευθεία γραμμή κατιόντων του με τις συζύγους και τους κατιόντες τους, ε) του πατρός ή της μητρός του συζύγου ή της συζύγου του αρχικού δικαιούχου στ) των αδελφών του αρχικού δικαιούχου, οι οποίοι δεν έχουν δική τους οικογένεια, εφόσον συγκατατίθεται εγγράφως ο δικαιούχος και αν αυτός δεν υπάρχει, ο σύζυγος ή η σύζυγος και οι κατιόντες του.	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	4	2	2
11	Αίτηση Τελών Καθαριότητας κοιμητηρίου	Ενημέρωση για το ύψος των τελών που πρέπει να καταβληθούν για τη καθαριότητα των τάφων.	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	2	1	1
12	Έκδοση Άδειας Ταφής	Αίτηση για έκδοση Άδειας Ταφής	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	14	3	11
13	Έκδοση άδειας ταφής σε Δημοτικό Κοιμητήριο	Η παραχώρηση ιδιαιτέρου δικαιώματος ταφής εκ μέρους του Διοικούντος το Νεκροταφείο Δήμου, αποτελεί διοικητικής φύσεως παραχώρηση αδείας χρήσεως Δημοτικού Κοιμητηρίου	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	5	1	4
14	Ευπρεπισμός τάφου	Απαγορεύεται η κατασκευή μνημείων, όπως και οποιασδήποτε άλλη εργασία στους τάφους, διαδρόμους και γενικά Κοιμητήρια από ιδιώτες χωρίς την άδεια και την επίβλεψη του Δήμου. Η εκτέλεση έργων ευπρεπισμού τάφων ενεργείται	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	2	1

		μετά από αίτηση του ενδιαφερόμενου και με την καταβολή ανάλογου τέλους.						
15	Εφαρμογή Κοιμητηρίων	Υπηρεσία για θέματα που αφορούν τα δημοτικά κοιμητήρια	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	1	2
16	Μετατροπή τάφου 4ετούς χρήσεως	Εάν κατά την ανόρυξη τάφου για την ανακομιδή των οστών διαπιστωθεί ότι το πτώμα δεν έχει αποστεωθεί, παραμένει για ένα έτος προκειμένου να αποστεωθεί τελείως.	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	7	3	4
17	Παραχώρηση τάφου 4ετούς χρήσεως	Δύναται να παραχωρούνται μονοί τάφοι τετραετούς χρήσης στα Κοιμητήρια του Δήμου κατόπιν σχετικής αίτησης.	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	1	3
18	Υπεύθυνη δήλωση περί παραίτησης από το δικαίωμα χρήσης τάφου	Οικογενειακοί τάφοι, των οποίων οι δικαιούχοι παραιτούνται της περαιτέρω χρήσης τους, περιέρχονται στον Δήμο που τους διαθέτει ελεύθερα	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	2	0	2
19	Υπεύθυνη δήλωση περί παραχώρησης χρήσης τάφου	Επιτρέπεται η τετραετής ταφή σε οικογενειακό τάφο προσώπων που δεν έχουν καμία συγγενική σχέση με τον αρχικό δικαιούχο, εφ' όσον συγκατατίθεται εγγράφως ο τελευταίος και, εάν αυτός δεν υπάρχει, ο σύζυγος ή η σύζυγος και οι κατιόντες του.	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	5	0	5
20	Αίτηση για εισαγωγή στο Δημοτικό Γηροκομείο	Αίτηση για εισαγωγή στο Δημοτικό Γηροκομείο	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	0	1
21	Αίτηση στο δημοτικό λαχανόκηπο	Οι δημότες που ενδιαφέρονται να καλλιεργήσουν το δικό τους κηποτεμάχιο, μπορούν να υποβάλουν την αίτηση-δήλωση με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά στα γραφεία του Δημοτικού Λαχανόκηπου.	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	0	3
22	Απαλλαγή τριτέκνων, πολυτέκνων, ΑΜΕΑ & μονογονεϊκών οικογενειών από τα τέλη καθαριότητας και φωτισμού	Αίτηση για απαλλαγή τριτέκνων, πολυτέκνων, ΑΜΕΑ & μονογονεϊκών οικογενειών από τα τέλη καθαριότητας και φωτισμού	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	14	4	11
23	Άρση αναστολής οικονομικής ενίσχυσης ατόμων με ειδικές ανάγκες βαριάς αναπηρίας	Αίτηση για άρση της αναστολής της οικονομικής ενίσχυσης ατόμων με ειδικές ανάγκες και βαριάς αναπηρίας	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	0	1
24	Διατροφικό επίδομα	Το διατροφικό επίδομα χορηγείται σε: • Νεφροπαθείς που βρίσκονται στο τελευταίο στάδιο νεφρικής ανεπάρκειας και υποβάλλονται σε διαδικασία αιμοκάθαρσης διά τεχνητού νεφρού ή σε περιτοναϊκή κάθαρση.	1	Επίδομα, παροχή	0	7	0	7

		• Άτομα που έχουν υποβληθεί σε πολυσπλαχνική μεταμόσχευση, καθώς και σε όσα έχουν υποβληθεί σε μεταμόσχευση έστω ενός εκ των παρακάτω οργάνων: στομάχι, σπλήνα, πάγκρεας, νησίδια παγκρέατος, έντερο (παχύ ή λεπτό), ήπαρ, νεφρό, καρδιά, πνεύμονες και μυελός των οστών.						
25	Συμμετοχή σε εθελοντικές δράσεις	Υπηρεσία όπου ο πολίτης μπορεί να δηλώσει την πρόθεση του να προσφέρει εθελοντική εργασία. Ο εθελοντισμός ως δικαίωμα θεμελιώνεται ιδίως στο άρθρο 5, παρ.1 Συντ. «Ο καθένας έχει δικαίωμα να αναπτύσσει ελεύθερα την προσωπικότητά τους και να συμμετέχει στην κοινωνική, οικονομική και πολιτική ζωή της χώρας, εφόσον δεν προσβάλλει τα δικαιώματα των άλλων και δεν παραβιάζει το Σύνταγμα και τα χρηστά ήθη»	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	33	9	25
26	Δωρεάν Φαρμακευτική Περίθαλψη	Αίτηση για παροχή δωρεάν Φαρμακευτικής Περίθαλψης	1	Επίδομα, παροχή	2	18	3	17
27	Εγγραφή σε ΚΑΠΗ	Εγγραφή δημοτών στα ΚΑΠΗ. Τα μέλη άνδρες και γυναίκες θα πρέπει να είναι κάτοικοι ή Δημότες και να έχουνε συμπληρώσει το 60ο έτος ηλικίας τους.	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	12	1	11
28	Εγγραφή σε Κατασκήνωση	Δυνατότητα εγγραφής παιδιών κατοίκων του δήμου για συμμετοχή τους στις δημοτικές κατασκηνώσεις	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	0	3
29	Εγγραφή στο Μητρώο Νέων	Η δημιουργία του μητρώου Νέων οφείλεται στην επιθυμία της τοπικής αρχής για ενίσχυση της συμμετοχής των νέων στη διαχείριση τοπικών υποθέσεων που ανταποκρίνονται στα ενδιαφέροντά τους, αλλά και την εξοικείωσή τους με τις αρχές της Δημοκρατίας	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	2	0	2
30	Έκδοση απόφασης αναγνώρισης δικαιώματος παροχής δωρεάν φαρμακευτικής περίθαλψης σε ανασφάλιστους	Αίτηση για έκδοση απόφασης αναγνώρισης δικαιώματος παροχής δωρεάν φαρμακευτικής περίθαλψης σε ανασφάλιστους	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	5	0	6
31	Έκδοση Βιβλιαρίων	Αίτηση για έκδοση ή ανανέωση Προνοιακών Βιβλιαρίων	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	2	0	2
32	Ελάχιστο εγγυημένο εισόδημα	Αίτηση για την συμμετοχή στο προνοιακό πρόγραμμα Ελάχιστο εγγυημένο εισόδημα(πρώην Κ.Ε.Α.)	1	Επίδομα, παροχή	1	25	4	23

33	Ένσταση επί της συμμετοχής στη φαρμακευτική δαπάνη των ανασφαλίστων	Ένσταση επί της συμμετοχής στη φαρμακευτική δαπάνη των ανασφαλίστων	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	0	1
34	Επίδομα Α Κοινωνικών Βοηθειών	Αίτημα για χορήγηση επιδόματος Α Κοινωνικών Βοηθειών	1	Επίδομα, παροχή	0	2	0	2
35	Επίδομα Ανασφάλιστων Υπερηλίκων	Το Επίδομα Κοινωνικής Αλληλεγγύης Ανασφάλιστων Υπερηλίκων, το οποίο χορηγείται από τον ΟΠΕΚΑ λειτουργεί ως ασπίδα προστασίας για τους συμπολίτες μας που βρίσκονται σε μια ευαίσθητη ηλικία και δεν κατάφεραν να συγκεντρώσουν τον απαραίτητο για την συνταξιοδότηση ασφαλιστικό χρόνο.	1	Επίδομα, παροχή	0	12	1	11
36	Επίδομα απροστάτευτων παιδιών	Για την οικονομική ενίσχυση απροστάτευτων παιδιών	1	Επίδομα, παροχή	0	2	0	2
37	Επίδομα βαριάς αναπηρίας	Για την οικονομική ενίσχυση ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ) με ποσοστό αναπηρίας 67% και άνω	1	Επίδομα, παροχή	0	20	0	20
38	Επίδομα γέννησης	Το επίδομα γέννησης συνιστά εκδήλωση της μέριμνας της Πολιτείας για την ελληνική οικογένεια και την λήψη πρωτοβουλιών εκ μέρους του Κράτους, για τη χάραξη και την υλοποίηση μέτρων δημογραφικής πολιτικής. Η θέσπιση του επιδόματος γέννησης ενισχύει την οικογενειακή και κοινωνική συνοχή, η οποία έχει δεχθεί ισχυρό πλήγμα κατά τα χρόνια της οικονομικής κρίσης.	1	Επίδομα, παροχή	1	12	2	11
39	Επίδομα εγκεφαλικής παράλυσης	Για την οικονομική ενίσχυση ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ)	1	Επίδομα, παροχή	0	14	0	14
40	Επίδομα κίνησης	Το επίδομα κίνησης χορηγείται σε ανασφάλιστους και ασφαλισμένους εφόσον κριθούν από την αρμόδια υγειονομική επιτροπή ότι έχουν: • ακρωτηριασμό και των δύο κάτω άκρων, με ποσοστό αναπηρίας 80% και άνω • ακρωτηριασμό και των δύο άνω άκρων, με ποσοστό αναπηρίας 80% και άνω • παράλυση των δύο κάτω άκρων, με ποσοστό αναπηρίας 80% και άνω ανεξάρτητα από το αν είναι κύριοι, νομείς, κάτοχοι ή χρήστες ιδιωτικής χρήσης επιβατικού οχήματος.	1	Επίδομα, παροχή	0	11	0	11

41	Επίδομα παρα-τετραπληγικών και ακρωτηριασμένων	Για την οικονομική ενίσχυση παραπληγικών, τετραπληγικών και ακρωτηριασμένων πολιτών.	1	Επίδομα, παροχή	0	13	0	13
42	Επίδομα σπαστικών	Για την οικονομική ενίσχυση ατόμων με σπαστική εγκεφαλοπάθεια ή εγκεφαλική παράλυση.	1	Επίδομα, παροχή	0	2	0	2
43	Επίδομα στεγαστικής συνδρομής	Το Επίδομα Στεγαστικής Συνδρομής απευθύνεται αποκλειστικά σε ηλικιακές ομάδες υπερηλίκων άνω των 67 ετών, οι οποίοι είναι ανασφάλιστοι και μισθώνουν κύρια κατοικία.	1	Επίδομα, παροχή	1	16	1	16
44	Επίδομα χανσενικών	Για την οικονομική ενίσχυση χανσενικών ασθενών.	1	Επίδομα, παροχή	0	5	0	5
45	Κοινωνικό παντοπωλείο και φαρμακείο	Πρόγραμμα για τη στήριξη ευπαθών ομάδων, όπως ασθενείς, ηλικιωμένοι, μοναχικά άτομα, ΑμεΑ.	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	36	3	33
46	Μείωση δημοτικών τελών σε ΑΜΕΑ	Τα δημοτικά ή κοινοτικά συμβούλια δύνανται με απόφασή τους να μειώσουν τους δημοτικούς φόρους ή τέλη μέχρι 50%, ή να απαλλάξουν πλήρως από την επιβολή του απόρους, άτομα με αναπηρία και πολύτεκνους (όπως η ιδιότητα αυτών οριοθετείται αντίστοιχα από την κείμενη νομοθεσία) υπό προϋποθέσεις. Εφόσον έχει ληφθεί σχετική απόφαση από τον οικείο ΟΤΑ, οι πολίτες που εμπίπτουν στις εν λόγω ευπαθείς ομάδες μπορούν να υποβάλουν σχετικό αίτημα.	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	33	8	27
47	Μείωση δημοτικών τελών σε άτομα με τύφλωση	Τα δημοτικά ή κοινοτικά συμβούλια δύνανται με απόφασή τους να μειώσουν τους δημοτικούς φόρους ή τέλη μέχρι 50%, ή να απαλλάξουν πλήρως από την επιβολή του απόρους, άτομα με αναπηρία και πολύτεκνους (όπως η ιδιότητα αυτών οριοθετείται αντίστοιχα από την κείμενη νομοθεσία) υπό προϋποθέσεις. Εφόσον έχει ληφθεί σχετική απόφαση από τον οικείο ΟΤΑ, οι πολίτες που εμπίπτουν στις εν λόγω ευπαθείς ομάδες μπορούν να υποβάλουν σχετικό αίτημα.	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	9	1	9
48	Μείωση δημοτικών τελών σε μακροχρόνια ανέργους	Τα δημοτικά ή κοινοτικά συμβούλια δύνανται με απόφασή τους να μειώσουν τους δημοτικούς φόρους ή τέλη μέχρι 50%, ή να απαλλάξουν πλήρως από την επιβολή του απόρους, άτομα με αναπηρία	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	21	5	18

		και πολύτεκνους (όπως η ιδιότητα αυτών οριοθετείται αντίστοιχα από την κείμενη νομοθεσία) υπό προϋποθέσεις. Εφόσον έχει ληφθεί σχετική απόφαση από τον οικείο ΟΤΑ, οι πολίτες που εμπίπτουν στις εν λόγω ευπαθείς ομάδες μπορούν να υποβάλουν σχετικό αίτημα.						
49	Μείωση δημοτικών τελών σε μονογονεϊκές οικογένειες	Τα δημοτικά ή κοινοτικά συμβούλια δύνανται με απόφασή τους να μειώσουν τους δημοτικούς φόρους ή τέλη μέχρι 50%, ή να απαλλάξουν πλήρως από την επιβολή του απόρους, άτομα με αναπηρία και πολύτεκνους (όπως η ιδιότητα αυτών οριοθετείται αντίστοιχα από την κείμενη νομοθεσία) υπό προϋποθέσεις. Εφόσον έχει ληφθεί σχετική απόφαση από τον οικείο ΟΤΑ, οι πολίτες που εμπίπτουν στις εν λόγω ευπαθείς ομάδες μπορούν να υποβάλουν σχετικό αίτημα.	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	28	6	24
50	Μείωση δημοτικών τελών σε οικονομικά αδύνατους	Τα δημοτικά ή κοινοτικά συμβούλια δύνανται με απόφασή τους να μειώσουν τους δημοτικούς φόρους ή τέλη μέχρι 50%, ή να απαλλάξουν πλήρως από την επιβολή του απόρους, άτομα με αναπηρία και πολύτεκνους (όπως η ιδιότητα αυτών οριοθετείται αντίστοιχα από την κείμενη νομοθεσία) υπό προϋποθέσεις. Εφόσον έχει ληφθεί σχετική απόφαση από τον οικείο ΟΤΑ, οι πολίτες που εμπίπτουν στις εν λόγω ευπαθείς ομάδες μπορούν να υποβάλουν σχετικό αίτημα.	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	25	4	23
51	Μείωση δημοτικών τελών σε πολύτεκνους	Τα δημοτικά ή κοινοτικά συμβούλια δύνανται με απόφασή τους να μειώσουν τους δημοτικούς φόρους ή τέλη μέχρι 50%, ή να απαλλάξουν πλήρως από την επιβολή του απόρους, άτομα με αναπηρία και πολύτεκνους (όπως η ιδιότητα αυτών οριοθετείται αντίστοιχα από την κείμενη νομοθεσία) υπό προϋποθέσεις. Εφόσον έχει ληφθεί σχετική απόφαση από τον οικείο ΟΤΑ, οι πολίτες που εμπίπτουν στις εν λόγω ευπαθείς ομάδες μπορούν να υποβάλουν σχετικό αίτημα.	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	29	4	27
52	Μείωση δημοτικών τελών σε τρίτεκνους	Τα δημοτικά ή κοινοτικά συμβούλια δύνανται με απόφασή τους να μειώσουν	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	26	4	24

		τους δημοτικούς φόρους ή τέλη μέχρι 50%, ή να απαλλάξουν πλήρως από την επιβολή του απόρους, άτομα με αναπηρία και πολύτεκνους (όπως η ιδιότητα αυτών οριοθετείται αντίστοιχα από την κείμενη νομοθεσία) υπό προϋποθέσεις. Εφόσον έχει ληφθεί σχετική απόφαση από τον οικείο ΟΤΑ, οι πολίτες που εμπίπτουν στις εν λόγω ευπαθείς ομάδες μπορούν να υποβάλουν σχετικό αίτημα.						
53	Μείωση δημοτικών τελών σε φιλανθρωπικά σωματεία	Τα δημοτικά ή κοινοτικά συμβούλια δύνανται με απόφασή τους να μειώσουν τους δημοτικούς φόρους ή τέλη μέχρι 50%, ή να απαλλάξουν πλήρως από την επιβολή του απόρους, άτομα με αναπηρία και πολύτεκνους (όπως η ιδιότητα αυτών οριοθετείται αντίστοιχα από την κείμενη νομοθεσία) υπό προϋποθέσεις. Εφόσον έχει ληφθεί σχετική απόφαση από τον οικείο ΟΤΑ, οι πολίτες που εμπίπτουν στις εν λόγω ευπαθείς ομάδες μπορούν να υποβάλουν σχετικό αίτημα.	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	0	1
54	Οικονομική Ενίσχυση σε Απόρους	Έκτακτη οικονομική ενίσχυση οικογενειών με πολύ χαμηλό εισόδημα.	1	Επίδομα, παροχή	0	4	0	4
55	Πιστοποιητικό Κοινωνικής προστασίας	Αίτηση για χορήγηση πιστοποιητικού Κοινωνικής Προστασίας. Εκδίδεται μόνο στην περίπτωση που υπάρχει αποδεδειγμένο πρόβλημα υγείας και για πολύ συγκεκριμένες κατηγορίες προβλημάτων υγείας.	1	Πιστοποιητικό, έγγραφο	0	1	1	0
56	Πιστοποιητικό Κοινωνικής Προστασίας (Βιβλιάρια Πρόνοιας)	Αίτηση για χορήγηση πιστοποιητικού Κοινωνικής Προστασίας. Εκδίδεται μόνο στην περίπτωση που υπάρχει αποδεδειγμένο πρόβλημα υγείας και για πολύ συγκεκριμένες κατηγορίες προβλημάτων υγείας.	1	Πιστοποιητικό, έγγραφο	0	2	0	2
57	Πολιτική Προστασία	Ενημέρωση των πολιτών για ζητήματα σχετικά με τη προστασία τους από φυσικές καταστροφές.	1	Ενημέρωση πολιτών, υπηρεσία	0	52	2	50
58	Πρόγραμμα Επίδομα Στέγασης	Το Επίδομα Στέγασης είναι προνοιακό πρόγραμμα επιδότησης ενοικίου για τα νοικοκυριά που μισθώνουν την κύρια κατοικία τους. Πρόκειται για την πρώτη οργανωμένη προσπάθεια να αποκτήσει η χώρα συνεκτική στεγαστική πολιτική και	1	Επίδομα, παροχή	1	12	6	7

		αποτελεσματικό σύστημα κοινωνικής προστασίας της πρώτης κατοικίας σε τέτοια κλίμακα.						
59	Πρόγραμμα οικονομικής ενίσχυσης απροστάτευτων παιδιών	Αίτηση για συμμετοχή στο πρόγραμμα οικονομικής ενίσχυσης απροστάτευτων παιδιών	1	Επίδομα, παροχή	0	1	0	1
60	Φροντίδα ανήμπορων συμπολιτών	Αίτηση για ένταξη πολιτών σε πρόγραμμα παροχής βοήθειας στο σπίτι.	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	7	1	6
61	Χορήγηση έκτακτης οικονομικής ενίσχυσης λόγω θεομηνίας και λοιπών φυσικών καταστροφών	Αίτηση για χορήγηση έκτακτης οικονομικής ενίσχυσης λόγω θεομηνίας και λοιπών φυσικών καταστροφών	1	Επίδομα, παροχή	0	8	2	6
62	Χορήγηση επιδόματος αιμολυτικής αναιμίας	Αίτηση για χορήγηση επιδόματος λόγω αιμολυτικής αναιμίας	1	Επίδομα, παροχή	0	13	0	13
63	Χορήγηση επιδόματος βαριάς νοητικής υστέρησης	Αίτηση για χορήγηση επιδόματος λόγω βαριάς νοητικής υστέρησης	1	Επίδομα, παροχή	0	16	0	16
64	Χορήγηση επιδόματος κωφών και βαρήκοων	Αίτηση για χορήγηση επιδόματος σε κωφούς και βαρήκοους	1	Επίδομα, παροχή	0	16	0	16
65	Χορήγηση επιδόματος ομογενών προσφύγων	Αίτηση για χορήγηση επιδόματος σε ομογενείς πρόσφυγες	1	Επίδομα, παροχή	0	4	0	4
66	Χορήγηση επιδόματος παραπληγίας	Αίτηση για χορήγηση επιδόματος λόγω παραπληγίας	1	Επίδομα, παροχή	0	7	0	7
67	Χορήγηση επιδόματος τυφλότητας	Αίτηση για χορήγηση επιδόματος λόγω τυφλότητας	1	Επίδομα, παροχή	0	14	0	14
68	Χορήγηση πιστοποιητικού οικονομικής αδυναμίας	Έκδοση πιστοποιητικού οικονομικής αδυναμίας για περιπτώσεις που προβλέπονται από ισχύουσες διατάξεις (Νόμος, Υπουργική Απόφαση, κλπ.), προκειμένου οι αιτούντες να τύχουν των ευεργετικών προβλέψεών τους για οικονομικά αδύναμους.	1	Πιστοποιητικό, έγγραφο	0	5	2	3
69	Πρόσληψη (Μητρώα Αρρένων) επωνύμου, πατρωνύμου, μητρωνύμου	Αίτηση στα Μητρώα Αρρένων για πρόσληψη επωνύμου, πατρωνύμου, μητρωνύμου	1	Ενημέρωση στοιχείων, υπηρεσία	0	8	1	8
70	Έκδοση πιστοποιητικού για επίδομα ΟΓΑ	Αίτηση για την έκδοση πιστοποιητικού για επίδομα από τον ΟΓΑ	1	Πιστοποιητικό, έγγραφο	2	1	0	3
71	Έκδοση σύνταξης γήρατος	Αίτηση για τη χορήγηση σύνταξης γήρατος από τον ΟΓΑ	1	Επίδομα, παροχή	0	1	0	1
72	Έκδοση σύνταξης υπερηλίκων	Αίτηση για την έκδοση σύνταξης ανασφάλιστων υπερηλίκων από τον ΟΓΑ	1	Επίδομα, παροχή	0	1	0	1
73	Έξοδα Κηδείας	Αίτηση για τη χορήγηση εφάπαξ ποσού για τη κάλυψη των εξόδων κηδείας ασφαλισμένου στον ΟΓΑ.	1	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	0	1
74	Κύρια ασφάλιση ΟΓΑ	Αίτηση σχετικά με την ασφάλιση ΟΓΑ	1	Επίδομα, παροχή	0	1	0	1

75	Σύνταξη αναπηρίας Ε.Ε.	Αίτηση για τη χορήγηση σύνταξης αναπηρίας Ε.Ε.	1	Επίδομα, παροχή	0	1	0	1
76	Σύνταξη γήρατος (διμερείς συμβάσεις)	Αίτηση για Σύνταξη γήρατος (διμερείς συμβάσεις)	1	Επίδομα, παροχή	0	1	0	1
77	Σύνταξη γήρατος Ε.Ε.	Αίτηση για Σύνταξη γήρατος Ε.Ε.	1	Επίδομα, παροχή	0	1	0	1
78	Σύνταξη λόγω θανάτου του ενός συζύγου ή και των δύο	Αίτηση για τη χορήγηση Σύνταξης λόγω θανάτου του ενός συζύγου ή και των δύο	1	Επίδομα, παροχή	0	1	0	1
79	Χορήγηση επιδόματος κυοφορίας και λοχείας καθώς και βοηθήματος τοκετού	Αίτηση για Χορήγηση επιδόματος κυοφορίας και λοχείας καθώς και βοηθήματος τοκετού	1	Επίδομα, παροχή	0	2	0	2
80	Χορήγηση επιδόματος τρίτου παιδιού και πολυτεκνικό	Αίτηση για τη Χορήγηση επιδόματος τρίτου παιδιού και πολυτεκνικό	1	Επίδομα, παροχή	0	2	0	2
81	Αιτήσεις εγγραφών για τους Παιδικούς Σταθμούς	Οι γονείς και οι ασκούντες την επιμέλεια μπορούν να υποβάλλουν αίτηση εγγραφής των παιδιών τους σε δημοτικούς παιδικούς σταθμούς	2	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	4	26	5	25
82	Αίτηση Εγγραφής Μαθητών σε τμήματα εκμάθησης παραδοσιακών χορών	Αίτηση Εγγραφής Μαθητών σε τμήματα εκμάθησης παραδοσιακών χορών	2	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	3	3	1
83	Αίτηση Εγγραφής Μαθητών στη Δημοτική Φιλαρμονική	Αίτηση Εγγραφής Μαθητών στη Δημοτική Φιλαρμονική	2	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	2	2	0
84	Αίτηση εγγραφής σε ΚΔΑΠ	Αίτηση εγγραφής σε ΚΔΑΠ	2	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	7	2	5
85	Αίτηση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για συμμετοχή στο καλλιτεχνικό εργαστήρι	Αίτηση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για συμμετοχή στο καλλιτεχνικό εργαστήρι	2	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	3	2	2
86	Αίτηση Επανεγγραφής Βρέφους-Νηπίου	Αίτηση Επανεγγραφής Βρέφους-Νηπίου σε δημοτικό βρεφονηπιακό σταθμό	2	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	2	1	1
87	Αίτηση ΚΔΒΜ Συμμετοχής Εκπαιδευόμενου	Αίτηση Συμμετοχής Εκπαιδευόμενου σε ΚΔΒΜ του δήμου	2	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	2	11	2	11
88	Συμμετοχή στο Κοινωνικό Φροντιστήριο	Οι γονείς και οι ασκούντες την επιμέλεια μπορούν να υποβάλλουν αίτηση εγγραφής των παιδιών τους σε δημοτικό κοινωνικό φροντιστήριο	2	Ενημέρωση πολιτών, υπηρεσία	0	21	3	18
89	Συμμετοχή σε ολοήμερο αθλητικό-οικολογικό πρόγραμμα για παιδιά 6-12 ετών	Οι γονείς και οι ασκούντες την επιμέλεια μπορούν να υποβάλλουν αίτηση εγγραφής των παιδιών τους στις δράσεις αθλητισμού και οικολογίας : Ολοήμερο αθλητικό-οικολογικό σχολείο 2021 , για παιδιά 6-12 ετών. Αφορά παιδιά δημοτικού	2	Ενημέρωση πολιτών, υπηρεσία	1	0	1	0
90	Άδεια Πολιτικού Γάμου για Έλληνες του εξωτερικού	Αίτηση για τη χορήγηση άδειας τέλεσης πολιτικού γάμου σε Έλληνες που κατοικούν στο εξωτερικό.	2	Έκδοση άδειας, έγγραφο	2	8	3	7

91	Αίτηση για έκτακτη οικονομική χορήγηση	Το έκτακτο χρηματικό βοήθημα δίνεται, κατόπιν αιτήσεως ,για έκτακτες και σοβαρές ανάγκες με τις οποίες είναι αντιμέτωπο το νοικοκυριό.	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	2	0	3
92	Χορήγηση Κατάστασης Ανεξόφλητων Οφειλών	Η Κατάσταση ανεξόφλητων οφειλών χρησιμοποιείται για να βεβαιώσει ότι ο δημότης έχει βεβαιωμένα συγκεκριμένα χρέη προς τον Δήμο	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	12	7	5
93	Αιτήματα για Θέματα Καθαριότητας	Γενικά αιτήματα πολιτών, που αφορούν τον τομέα της καθαριότητας στα γεωγραφικά όρια της αρμοδιότητας του δήμου	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	54	39	25
94	Αιτήσεις και Καταγγελίες όσον αφορά στη Συντήρηση Πρασίνου	Αιτήσεις και Καταγγελίες πολιτών όσον αφορά στη Συντήρηση Πρασίνου από τη μεριά του δήμου	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	2	69	44	37
95	Αίτηση υποβολής πιστοποιητικού ηλεκτρονικής ταυτοποίησης δεσποζόμενου ζώου συντροφιάς	Η σήμανση του κάθε ζώου συντροφιάς και η καταγραφή του, σε αντιστοιχία προς τα στοιχεία του ιδιοκτήτη του, σε μια διαδικτυακή βάση δεδομένων, αποτελεί προϋπόθεση για τη διασφάλιση της ιχνηλασιμότητάς του στο πλαίσιο εφαρμογής των διαδικασιών διαχείρισης και εποπτείας των ζώων συντροφιάς και των σκοπών που αυτές εξυπηρετούν	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	1	1	1
96	Ανθυγιεινές εστίες	Καταγγελίες πολιτών σχετικά με την ύπαρξη σημείων που αποτελούν εστίες μόλυνσης.	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	35	22	23
97	Αποκομιδή απορριμμάτων	Διενέργεια με τα κατάλληλα συνεργεία και τεχνικά μέσα του έργου της αποκομιδής των αστικών απορριμμάτων και των ανακυκλούμενων υλικών και της μεταφορά τους στους ΧΥΤΑ ή τα εργοστάσια επεξεργασίας τους και την συγκέντρωσή τους σε χώρους μεταφόρτωσης	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	37	24	23
98	Απομάκρυνση Εγκαταλελειμμένων Οχημάτων	Καταγγελίες πολιτών για την ύπαρξη οχημάτων εγκαταλελειμμένων από τους ιδιοκτήτες τους σε δημόσιους χώρους	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	2	52	31	35
99	Απομάκρυνση Ογκωδών Αντικειμένων	Διενέργεια με τα κατάλληλα συνεργεία και τεχνικά μέσα της περισυλλογής ογκωδών αντικειμένων	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	2	73	40	47
100	Βεβαίωση απόσυρσης ή μη εγκαταλελειμμένου οχήματος	Αίτηση για χορήγηση βεβαίωση απόσυρσης ή μη εγκαταλελειμμένου οχήματος	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	6	2	7

101	Δημοτικό Κυνοκομείο - Αδέσποτα	Το δημοτικό κυνοκομείο είναι ένας χώρος προσωρινής παραμονής των αδέσποτων σκύλων. Σκοπός του κυνοκομείου είναι η κτηνιατρική περίθαλψη των αδέσποτων ζώων, η υιοθεσία ή η επανένταξη τους στο φυσικό τους περιβάλλον, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	2	44	29	17
102	Επισκευή και αντικατάσταση κάδων απορριμμάτων	Επισκευή των κάδων απορριμμάτων του δήμου ή αντικατάστασή τους είτε από τις τεχνικές υπηρεσίες του δήμου ή μετά από εξωτερική ανάθεση με διαγωνισμό	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	42	28	25
103	Θέματα ανακύκλωσης	Καταγγελίες και αιτήματα σχετικά με ζητήματα ανακύκλωσης	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	24	12	21
104	Καθαρισμός κοινοχρήστων χώρων	Διενέργεια με τα κατάλληλα συνεργεία και τεχνικά μέσα του έργου του καθαρισμού των οδών, των λοιπών κοινοχρήστων χώρων, των Δημοτικών κτιρίων και αφοδευτηρίων του Δήμου και την συγκέντρωσή τους σε χώρους μεταφόρτωσης	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	31	18	23
105	Μετακίνηση, μεταφορά και τοποθέτηση κάδων απορριμμάτων και ανακύκλωσης	Μετακίνηση, μεταφορά και τοποθέτηση κάδων απορριμμάτων και ανακύκλωσης του δήμου από τις τεχνικές υπηρεσίες του δήμου	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	29	15	23
106	Μετρήσεις Θορύβου - Ρύπων	Καταγραφή της στάθμης θορύβου, που συνδυάζει τις τηλεπικοινωνίες, τις τεχνολογίες ηλεκτρονικής και πληροφοριών με την τεχνική των μεταφορών, για την καταγραφή. Καταγραφή ποιότητας πόσιμου νερού, καυσαερίων κ.α.	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	6	0	6
107	Παραβάσεις Κανονισμού Καθαριότητας	Υπηρεσία όπου ο πολίτης μπορεί να αναφέρει παραβιάσεις του κανονισμού καθαριότητας, οι οποίες έχουν υποπέσει στην αντίληψή του.	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	13	3	20
108	Συντήρηση και επέκταση αστικού πρασίνου	Κανόνες για την προστασία, ορθή χρήση και λειτουργία των αστικών κοινόχρηστων χώρων πρασίνου, τους περιορισμούς στη χρήση τους καθώς και τις κυρώσεις για απαγορευμένες ενέργειες σε αυτούς.	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	16	2	23
109	Υιοθεσία Αδέσποτων Ζώων	Η διαδικασία υιοθεσίας ενός αδέσποτου σκύλου προϋποθέτει ότι ο ενδιαφερόμενος μπορεί με μια υπεύθυνη δήλωση επικυρωμένη για το γνήσιο της υπογραφής να υιοθετήσει ένα αδέσποτο ζώο,	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	16	6	13

		αναλαμβάνοντας πλήρως την ευθύνη για την εξασφάλιση των καλών συνθηκών διαβίωσης του ζώου.						
110	Υιοθέτησε ένα Δέντρο	Το πρόγραμμα δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να "υιοθετήσουν" ένα νεόφυτο δέντρο και να το βοηθήσουν να επιβιώσει και αναπτυχθεί, ποτίζοντάς το. Η διαδικασία είναι απλή και γίνεται μέσω της δωρεάν εφαρμογής	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	1	0
111	Άδεια κατάληψης κοινόχρηστου χώρου για οικοδομικές εργασίες	Αίτηση για χορήγηση άδειας κατάληψης κοινόχρηστου χώρου για οικοδομικές εργασίες	3	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	22	6	17
112	Άδεια κατασκευής και επισκευής πεζοδρομίου	Αίτηση για έκδοση άδειας κατασκευής και επισκευής πεζοδρομίου	3	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	16	6	11
113	Άδεια παραχώρησης χώρου στάθμευσης οχημάτων	Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 79 Ν. 3463/2006, μπορούν να εκδίδονται τοπικές κανονιστικές αποφάσεις και να καθορίζονται οι όροι για τη χρήση και λειτουργία των οδών, των πεζοδρομίων, των πλατειών και των λοιπών κοινοχρήστων χώρων παραχώρηση κοινόχρηστου χώρου γίνεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και με την προϋπόθεση ότι δεν παρεμποδίζεται η κίνηση πεζών και οχημάτων.	3	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	4	2	2
114	Άδεια παραχώρησης χώρου στάθμευσης σε οχήματα ατόμων με αναπηρία	Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 79 Ν. 3463/2006, μπορούν να εκδίδονται τοπικές κανονιστικές αποφάσεις και να καθορίζονται οι όροι για τη χρήση και λειτουργία των οδών, των πεζοδρομίων, των πλατειών και των λοιπών κοινοχρήστων χώρων παραχώρηση κοινόχρηστου χώρου γίνεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και με την προϋπόθεση ότι δεν παρεμποδίζεται η κίνηση πεζών και οχημάτων.	3	Έκδοση άδειας, έγγραφο	2	26	6	23
115	Άδεια Τομής - Παράταση Άδειας Τομής	Αίτηση για έκδοση άδειας Τομής - Αίτηση για παράταση υπάρχουσας Άδειας Τομής	3	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	12	2	10
116	Άδεια τοποθέτησης μεταλλικών εμποδίων στο πεζοδρόμιο	Αίτηση για έκδοση άδειας τοποθέτησης μεταλλικών εμποδίων στο πεζοδρόμιο	3	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	2	1	1
117	Άδεια υποβιβασμού πεζοδρομίου για είσοδο-έξοδο αυτοκινήτων	Αίτηση για χορήγηση άδειας υποβιβασμού πεζοδρομίου για είσοδο-έξοδο αυτοκινήτων	3	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	4	4	0

118	Αιτήματα που αφορούν χωρικές με μεταβολές/διορθώσεις στη βάση του ΕΘΝΙΚΟΥ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	Αιτήματα που αφορούν χωρικές μεταβολές ή διορθώσεις στη βάση του ΕΘΝΙΚΟΥ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	3	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	1	1	0	2
119	Αίτηση αποδοχής εξώδικου συμβιβασμού	Αίτηση για λήψη απόφασης που εγκρίνει ή απορρίπτει εξώδικο συμβιβασμό	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	0	1
120	Αίτηση βεβαίωσης αγροτικού δρόμου	Αίτηση βεβαίωσης χαρακτηρισμού δρόμου ως αγροτικού	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	3	1	2
121	Αίτηση βεβαίωσης εντός-εκτός σχεδίου πόλης	Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης ότι κτίσμα βρίσκεται εντός ή εκτός σχεδίου πόλης	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	12	4	8
122	Αίτηση για ακριβή διεύθυνση ακινήτου	Αφορά τις αιτήσεις που υποβάλλουν οι πολίτες, ώστε να προσδιοριστεί η ακριβής διεύθυνση ενός ακινήτου.	3	Βεβαίωση, έγγραφο	1	9	1	9
123	Αίτηση για διαχωρισμό ακινήτου	Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης τετραγωνικών ακινήτου για το διαχωρισμό του.	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	5	0	5
124	Αίτηση για διορθωτική πράξη	Αίτηση για διορθωτική πράξη	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	6	1	5
125	Αίτηση για εργοταξιακή σύνδεση με δίκτυα κοινής ωφέλειας Αδειών Δόμησης και Ο.Α	Αίτηση για εργοταξιακή σύνδεση με δίκτυα κοινής ωφέλειας Αδειών Δόμησης και Οικοδομικής Άδειας των οποίων οι εργασίες κατασκευής ξεκίνησαν πριν από την 1-3-2012.	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	4	1	4
126	Αίτηση για τροποποίηση του σχεδίου πόλης	Αίτηση των ενδιαφερομένων που ζητούν την πολεοδομική ρύθμιση ή αναθεώρηση	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	10	4	6
127	Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης για την εγκατάσταση στη συγκεκριμένη τοποθεσία Καταστήματος Υγειονομικού Ενδιαφέροντος	Πριν την γνωστοποίηση, ο ενδιαφερόμενος πρέπει να πάρει βεβαίωση από τον Δήμο ότι το κατάστημα μπορεί να ιδρυθεί στην συγκεκριμένη τοποθεσία. Για γίνει αυτό κατατίθεται φάκελος στον Δήμο με τα απαραίτητα δικαιολογητικά.	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	5	2	5
128	Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης ότι έχει κατατεθεί δήλωση ιδιοκτησίας	Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης ότι έχει κατατεθεί δήλωση ιδιοκτησίας	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	13	7	7
129	Αίτηση για χορήγηση χάρτη Σχεδίου Πόλης	Αίτηση για χορήγηση χάρτη του Σχεδίου Πόλης	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	1	0	1
130	Αίτηση παλαιότητας κτίσματος προ 1990	Αίτηση για τη χορήγηση βεβαίωσης της παλαιότητας κτίσματος προ του 1991	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	8	2	6
131	Αίτηση παλαιότητας οδού	Αίτηση για τη χορήγηση βεβαίωσης της παλαιότητας οδού	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	1	1	0

132	Αίτηση Στελεχών και Φακέλων Οικοδομικών Αδειών	Αίτηση για χορήγηση αντιγράφου Στελεχών και Φακέλων Οικοδομικών Αδειών	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	10	6	4
133	Αίτηση Σχεδίων Αδειών σε Μικροφίλμ	Αίτηση για χορήγηση Σχεδίων και Αδειών σε Μικροφίλμ	3	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	1	1	0
134	Αίτηση χορήγησης άδειας χρήσης κοινόχρηστου χώρου για την τοποθέτηση κάδου απόρριψης απορριμμάτων	Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 79 Ν. 3463/2006, μπορούν να εκδίδονται τοπικές κανονιστικές αποφάσεις και να καθορίζονται οι όροι για τη χρήση και λειτουργία των οδών, των πεζοδρομίων, των πλατειών και των λοιπών κοινοχρήστων χώρων. Η παραχώρηση κοινόχρηστου χώρου γίνεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και με την προϋπόθεση ότι δεν παρεμποδίζεται η κίνηση πεζών και οχημάτων.	3	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	4	2	3
135	Αίτηση χορήγησης αντιγράφου ήδη χορηγηθείσας βεβαίωσης	Αίτηση χορήγησης αντιγράφου ήδη χορηγηθείσας βεβαίωσης	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	1	1	0
136	Αίτηση χορήγησης αντιγράφου πολεοδομικού σχεδίου και πίνακας ιδιοκτητών	Αίτηση χορήγησης αντιγράφου πολεοδομικού σχεδίου και πίνακας ιδιοκτητών	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	1	1	0
137	Αίτηση χορήγησης βεβαίωσης διόρθωσης τετραγωνικών μέτρων ακινήτου	Αίτηση χορήγησης βεβαίωσης διόρθωσης τετραγωνικών μέτρων ακινήτου	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	37	13	28
138	Αίτηση χορήγησης βεβαίωσης νομιμότητας κατασκευής ή εξαίρεση κατεδάφισης	Αίτηση χορήγησης βεβαίωσης νομιμότητας κατασκευής ή εξαίρεση κατεδάφισης υπό το νομικό πλαίσιο του 49581/2075/2019 και της εγκυκλίου Δ' Τμήματος ν. 4495/2017	3	Βεβαίωση, έγγραφο	1	1	0	2
139	Αλλαγή / Καθορισμός ονομασίας οδού ή κοινόχρηστου χώρου	Αίτηση για Αλλαγή ή Καθορισμό της ονομασίας οδού ή κοινόχρηστου χώρου	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	11	3	8
140	Αλλαγή χρήσης ακινήτου	Σε νομίμως υφιστάμενα κτήρια δύναται να γίνει αλλαγή χρήσης του κτιρίου και τμημάτων αυτού σε σχέση με την χρήση με την οποία εκδόθηκε η αρχική οικοδομική άδεια	3	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	1	0	1
141	Αλλαγή χρήσης ακινήτου	Αίτηση αλλαγής Ονόματος στο λογαριασμό ακινήτου	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	5	1	4
142	Αναθεώρηση άδειας οικοδομής	Αίτηση για αναθεώρηση της άδειας οικοδομής	3	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	4	2	2
143	Αντίγραφα φακέλου καταγεγραμμένου αυθαιρέτου	Αίτηση για χορήγηση αντιγράφων φακέλου καταγεγραμμένου αυθαιρέτου	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	1	0

144	Απόσυρση Φακέλου	Αίτηση για την απόσυρση Φακέλου	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	1	0
145	Αρχική δήλωση - καταγραφή ακινήτου	Πρόκειται για την απεικόνιση των ακινήτων (νομική και χωρική πληροφορία) όπως είχε τη στιγμή λήξης της κτηματογράφησης (μετά την Ανάρτηση και την επεξεργασία των αιτήσεων διόρθωσης/ ενστάσεων). Είναι οι «ΑΡΧΙΚΕΣ ΕΓΓΡΑΦΕΣ» του Κτηματολογίου.	3	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	2	2	0
146	Αφαίρεση δένδρων από πεζοδρόμιο για κατασκευή οικοδομής	Το Τμήμα Κοινοχρήστων Χώρων και Πρασίνου δέχεται αιτήματα δημοτών που αφορούν σε κοπές δένδρων, κλαδεύσεις, φυτεύσεις κ.λπ., σε πεζοδρόμια και κοινόχρηστους χώρους. Τα αιτήματα καταγράφονται, ελέγχονται από την αρμόδια υπηρεσία, αξιολογείται ο βαθμός προτεραιότητας και προγραμματίζεται η υλοποίησή τους μετά τη λήψη της σχετικής απόφασης. Ιδιαίτερα για τις κλαδεύσεις των υψηλών δένδρων που βρίσκονται κοντά σε ηλεκτροφόρα καλώδια, η κλάδευση γίνεται σε συνεργασία με τη ΔΕΔΔΗΕ. Στα αιτήματα που γίνονται δεκτά και αφορούν κοπές δέντρων σε πεζοδρόμια, τηρείται η αρχή της αντιστάθμισης και του περιβαλλοντικού ισοζυγίου, η οποία δημιουργεί υποχρέωση στον αιτούντα να αποκαταστήσει το φυτικό υλικό που θα χαθεί.	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	1	3
147	Βεβαίωση Απώλειας Φακέλων ή/και Στελεχών Οικοδομικής Άδειας	Αίτηση για τη χορήγηση βεβαίωσης Απώλειας Φακέλων ή/και Στελεχών Οικοδομικής Άδειας	3	Βεβαίωση αρίθμησης ακινήτων, έγγραφο	0	2	2	0
148	Βεβαίωση αρίθμησης ακινήτων	Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης αρίθμησης ακινήτου	3	Βεβαίωση αρίθμησης ακινήτων, έγγραφο	1	36	13	25
149	Βεβαίωση αρτιότητας και οικοδομησιμότητας οικοπέδων	Αίτηση για τη χορήγηση βεβαίωσης αρτιότητας και οικοδομησιμότητας οικοπέδων	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	5	2	4
150	Βεβαίωση για κτίσματα προϋπάρχοντα του 1955	Αίτηση για τη χορήγηση βεβαίωσης για κτίσματα προϋπάρχοντα του 1957	3	Βεβαίωση, έγγραφο	1	14	4	12
151	Βεβαίωση για το αν τμήμα κτίσματος έχει συμπεριληφθεί στο συντελεστή δόμησης	Αίτηση για τη χορήγηση βεβαίωσης για το αν τμήμα κτίσματος έχει συμπεριληφθεί στο συντελεστή δόμησης	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	0	1	0

152	Βεβαίωση για Χρήση Ακινήτου	Βεβαίωση ότι η χρήση του ακινήτου όπως κατοικία, κατάστημα, γραφείο κτλ. είναι η ίδια με αυτή που αναγράφεται στην εγκεκριμένη οικοδομική άδεια	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	3	2	1
153	Βεβαίωση ηλεκτροδότησης - υδροδότησης για κτίσματα προϋπάρχοντα του 1955	Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης ηλεκτροδότησης - υδροδότησης για κτίσματα προϋπάρχοντα του 1956	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	3	1	2
154	Βεβαίωση ισχύος οικοδομικής άδειας	Βεβαίωση ότι η οικοδομική άδεια δεν έχει λήξει.	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	1	0	1
155	Βεβαίωση κύριας χρήσης (Β.Κ.Χ.) για ακίνητα μετά το 1955	Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης κύριας χρήσης (Β.Κ.Χ.) για ακίνητα μετά το 1956	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	6	4	3
156	Βεβαίωση κύριας χρήσης (Β.Κ.Χ.) για ακίνητα πριν το 1955	Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης κύριας χρήσης (Β.Κ.Χ.) για ακίνητα πριν το 1956	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	2	3	0
157	Βεβαίωση οριστικοποίησης στάθμης καταστρώματος οδού	Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης οριστικοποίησης στάθμης καταστρώματος οδού	3	Βεβαίωση, έγγραφο	1	0	0	1
158	Βεβαίωση περί απαίτησης ή μη οικοδομικής άδειας	Για να εκτελεστούν οι «εργασίες του άρθρου 30 του Ν.4495/17» αν και δεν απαιτείται η εμπλοκή της εκάστοτε Υπηρεσίας Δόμησης, «πριν την εκτέλεση τους, συντάσσεται υποχρεωτικά ηλεκτρονική βεβαίωση αρμόδιου μηχανικού, που εκδίδεται από πληροφοριακό σύστημα του Τεχνικού Επιμελητηρίου Ελλάδος (Τ.Ε.Ε.), ότι στην περιοχή του ακινήτου για τις παραπάνω εργασίες δεν απαιτείται έγκριση από κάποιον φορέα.	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	1	0	1
159	Βεβαίωση περί μη απαίτησης ύπαρξης οικοδομικής άδειας για ηλεκτροδότηση	Βεβαίωση περί μη απαίτησης ύπαρξης οικοδομικής άδειας για ηλεκτροδότηση	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	1	0	1
160	Βεβαίωση Πολτοποίησης Σχεδίων Οικοδομικών Αδειών έως και το 1955	Αίτηση για τη χορήγηση βεβαίωσης Πολτοποίησης Σχεδίων Οικοδομικών Αδειών έως και το 1956	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	0	0	0
161	Βεβαίωση συμβιβαστικής ρυμοτόμησης ακινήτου	Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης συμβιβαστικής ρυμοτόμησης ακινήτου	3	Βεβαίωση, έγγραφο	1	0	0	1
162	Βεβαίωση τετραγωνικών για σύνδεση κοινοχρήστων χώρων με Δ.Ε.Η.	Βεβαίωση τετραγωνικών για σύνδεση κοινοχρήστων χώρων με Δ.Ε.Η.	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	12	1	12
163	Βεβαίωση Υψομέτρου	Αίτηση για τη χορήγηση βεβαίωσης ότι υπάρχει σαφής αφετηρία μέτρησης των υψών του κτίσματος (κράσπεδο)	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	24	9	16

164	Δήλωση ιδιοκτησίας Ν.4314/2014	Η δήλωση ιδιοκτησίας υποβάλλεται κατά το στάδιο της κτηματογράφησης κάθε Πολεοδομικής Ενότητας	3	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	11	4	7
165	Δήλωση Μη Ηλεκτροδοτούμενου Ακινήτου	Αίτηση - δήλωση μη ηλεκτροδοτούμενου, ακατοίκητου ακινήτου για την απαλλαγή από τα δημοτικά τέλη καθαριότητας και φωτισμού του ακινήτου	3	Βεβαίωση Δήλωσης μη ηλεκτροδοτούμενου ακινήτου, έγγραφο	1	28	9	22
166	Δήλωση συμμόρφωσης καταγγελλόμενου	Κατάθεση κατοίκου δήλωσης συμμόρφωσης για αυθαίρετο οίκημα	3	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	3	1	2
167	Διερεύνηση δυνατότητας αναγνώρισης οδού ως προϋφιστάμενης του 1923	Αίτηση για Διερεύνηση δυνατότητας αναγνώρισης οδού ως προϋφιστάμενης του 1924	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	1	0
168	Έγκριση απότμησης πεζοδρομίου/ εισόδου-εξόδου / κυκλοφοριακής σύνδεσης	Αίτηση για χορήγηση έγκρισης απότμησης πεζοδρομίου/ εισόδου-εξόδου / κυκλοφοριακής σύνδεσης	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	6	1	5
169	Ειδικές θέσεις αποκλειστικής στάθμευσης για επαγγελματικές ανάγκες	Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 79 Ν. 3463/2006, μπορούν να εκδίδονται τοπικές κανονιστικές αποφάσεις και να καθορίζονται οι όροι για τη χρήση και λειτουργία των οδών, των πεζοδρομίων, των πλατειών και των λοιπών κοινοχρήστων χώρων παραχώρηση κοινόχρηστου χώρου γίνεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και με την προϋπόθεση ότι δεν παρεμποδίζεται η κίνηση πεζών και οχημάτων.	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	2	1	1
170	Έκδοση Άδειας Εργασιών Μικρής Κλίμακας	Αίτηση για έκδοση Άδειας Εργασιών Μικρής Κλίμακας	3	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	8	1	7
171	Έκδοση βεβαίωση ισχύος ή τελεσιδικίας Πράξεων Τακτοποίησης και Αναλογισμού Αποζημίωσης (ΠΤΑΑ), Πράξεων Εφαρμογής (ΠΕ), Διορθωτικών ΠΕ	Αίτηση για την έκδοση βεβαίωση ισχύος ή τελεσιδικίας Πράξεων Τακτοποίησης και Αναλογισμού Αποζημίωσης (ΠΤΑΑ), Πράξεων Εφαρμογής (ΠΕ), Διορθωτικών ΠΕ	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	5	2	3
172	Έκδοση οικοδομικής άδειας	Αίτηση για έκδοση οικοδομικής άδειας	3	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	4	2	2
173	Έκδοση Πιστοποιητικού Ελέγχου Κατασκευής (Π.Ε.Κ.)	Αίτηση για έκδοση Πιστοποιητικού Ελέγχου Κατασκευής (Π.Ε.Κ.)	3	Πιστοποιητικό, έγγραφο	0	3	3	0
174	Εκτέλεση έργων Οδοποιίας	Αίτηση για Εκτέλεση έργων Οδοποιίας	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	4	0	5
175	Ενημέρωση για την υποβολή δήλωσης για τον καθορισμό της επιφάνειας ή και της χρήσης των ακινήτων	Αίτηση για υποβολή δήλωσης για τον καθορισμό της επιφάνειας ή και της χρήσης ακινήτου	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	1	2

176	Ένσταση καταγγελλόμενου για αυθαίρετη κατασκευή	Υποβολή ένστασης καταγγελλόμενου για αυθαίρετη κατασκευή	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	2	2	0
177	Εξαίρεση αυθαίρετων κατασκευών από κατεδάφιση βάσει των Ν.1512/85 & Ν.1337/83	Αίτηση για εξαίρεση αυθαίρετων κατασκευών από κατεδάφιση βάσει των Ν.1512/85 & Ν.1337/85	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	0	1
178	Εύρεση Οικοδομικών Αδειών	Αίτηση για την εύρεση Οικοδομικών Αδειών	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	2	1
179	Ηλεκτρονική Ένσταση	Υπηρεσία υποβολής ηλεκτρονικής ένστασης για θέματα που αφορούν το δήμο	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	0	1
180	Θεώρηση Ο.Γ. - Ρ.Γ. για χρήση φαρμακείου	Θεώρηση Ο.Γ. - Ρ.Γ. για χρήση φαρμακείου	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	1	0
181	Θεώρηση οικοδομικών αδειών για σύνδεση με τα δίκτυα ΔΕΗ - ΕΥΔΑΠ (1955 - 1983)	Αίτηση για θεώρηση οικοδομικής άδειας για σύνδεση με τα δίκτυα ΔΕΗ - ΕΥΔΑΠ (1955 - 1983)	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	4	3	1
182	Θεώρηση οικοδομικών αδειών για σύνδεση με τα δίκτυα ΔΕΗ - ΕΥΔΑΠ (Μετά το 1983)	Αίτηση για θεώρηση οικοδομικής άδειας για σύνδεση με τα δίκτυα ΔΕΗ - ΕΥΔΑΠ (Μετά το 1983)	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	5	4	1
183	Θεώρηση οικοδομικών και ρυμοτομικών γραμμών	Αίτηση για θεώρηση των οικοδομικών και ρυμοτομικών γραμμών	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	4	3	1
184	Θεώρηση όρων δόμησης	Αίτηση για θεώρηση των όρων δόμησης	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	10	4	7
185	Καταβολή Αποζημίωσης για απαλλοτρίωση	Αίτηση για καταβολή Αποζημίωσης για απαλλοτρίωση	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	6	3	3
186	Καταγγελία αυθαίρετων κατασκευών	Καταγγελία αυθαίρετων κατασκευών	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	10	3	8
187	Καταγγελία για έλεγχο οικοδομής ή τμήματος αυτής για επικινδυνότητα	Καταγγελία για έλεγχο οικοδομής ή τμήματος αυτής για επικινδυνότητα	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	7	2	5
188	Οικοδομησιμότητα τυφλών οικοπέδων	Αίτημα διερεύνησης οικοδομησιμότητας τυφλού οικοπέδου	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	0	1	0
189	Παροχή αντιγράφων στους ενδιαφερόμενους των πράξεων αναλογισμού αποζημιώσεως	Αίτημα για παροχή αντιγράφων στους ενδιαφερόμενους των πράξεων αναλογισμού αποζημιώσεως	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	5	2	3
190	Παροχή Πληροφοριών για το Πολεοδομικό καθεστώς ή/και Χορήγηση Αντιγράφων Πινακίδων, Εγκεκριμένου Ρυμοτομικού Σχεδίου, Τεχνικών Εκθέσεων και Όρων Δόμησης	Αίτημα για παροχή Πληροφοριών για το Πολεοδομικό καθεστώς ή/και Χορήγηση Αντιγράφων Πινακίδων, Εγκεκριμένου Ρυμοτομικού Σχεδίου, Τεχνικών Εκθέσεων και Όρων Δόμησης	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	6	4	2

191	Προβλήματα οδοστρώματος (δρόμων) - πεζοδρομίων και κοινοχρήστων χώρων	Καταγγελία προβλημάτων οδοστρώματος (δρόμων) - πεζοδρομίων και κοινοχρήστων χώρων	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	77	48	29
192	Συνένωση ακινήτων	Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης τετραγωνικών ακινήτου για τη συνένωση ακινήτων	3	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	3	1	2
193	Σύνταξη πρωτοκόλλου αδυνάτου τακτοποιήσεως οικοπέδων	Αίτηση σύνταξης πρωτοκόλλου αδυνάτου τακτοποιήσεως οικοπέδων	3	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	1	1	0
194	Συντέλεση Απαλλοτρίωσης & Αποζημίωσης	Αίτηση για καθορισμό του συντέλεση Απαλλοτρίωσης & Αποζημίωσης	3	Αποζημίωση, υπηρεσία	0	4	2	2
195	Τροποποίηση / Τακτοποίηση αδήλωτων χώρων.	Αίτηση Τροποποίησης / Τακτοποίησης αδήλωτων χώρων.	3	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	4	0	4
196	Τροποποίηση εγκεκριμένου ρυμοτομικού σχεδίου	Αίτηση τροποποίησης εγκεκριμένου ρυμοτομικού σχεδίου	3	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	2	0	2
197	Υποβολή Ένστασης κατά τη διαδικασία ανάρτησης πολεοδομικής μελέτης ή ρύθμισης	Υποβολή Ένστασης κατά τη διαδικασία ανάρτησης πολεοδομικής μελέτης ή ρύθμισης	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	1	0
198	Υποβολή προτάσεων, παρατηρήσεων, διαμαρτυριών επί θεμάτων πολεοδομικού σχεδιασμού	Υποβολή προτάσεων, παρατηρήσεων, διαμαρτυριών επί θεμάτων πολεοδομικού σχεδιασμού	3	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	1	0	1
199	Χορήγηση αντιγράφων στοιχείων οικοδομικών αδειών	Αίτηση για χορήγηση αντιγράφων στοιχείων οικοδομικών αδειών	3	Αντίγραφο, έγγραφο	0	9	3	6
200	Χορήγηση αντιγράφων στοιχείων οικοδομικών αδειών	Αίτηση για χορήγηση αντιγράφων στοιχείων οικοδομικών αδειών	3	Αντίγραφο, έγγραφο	0	3	2	1
201	Χορήγηση Βεβαίωσης Διατηρητέου	Αίτηση για χορήγηση Βεβαίωσης Διατηρητέου	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	5	3	2
202	Χορήγηση βεβαίωσης εμβαδού επιφάνειας ακινήτου	Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης του εμβαδού της επιφάνειας ακινήτου	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	3	1	2
203	Χορήγηση Βεβαίωσης Πλάτους Οδού, Πρασιάς, Στοάς	Αίτηση για χορήγηση Βεβαίωσης Πλάτους Οδού, Πρασιάς, Στοάς	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	7	4	3
204	Χορήγηση Βεβαίωσης Ρυμοτομούμενης Ιδιοκτησίας	Αίτηση για χορήγηση Βεβαίωσης Ρυμοτομούμενης Ιδιοκτησίας	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	6	2	4
205	Χορήγηση Βεβαίωσης Χρήσης Γης	Αίτηση για χορήγηση Βεβαίωσης Χρήσης Γης	3	Βεβαίωση, έγγραφο	0	20	5	16
206	Χορήγηση Όρων Δόμησης	Αίτηση για χορήγηση των Όρων Δόμησης	3	Βεβαίωση, έγγραφο	1	7	4	4
207	Πρόβλημα ηλεκτροδότησης οδού	Καταγγελία προβλημάτων ηλεκτροδότησης οδού	3	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	21	10	20

208	Ηλεκτροδότηση κοινοχρήστων χώρων	Αίτηση για ηλεκτροδότηση κοινοχρήστων χώρων	4	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	5	2	3
209	Αίτηση βεβαίωσης σύνδεσης ηλεκτρικού ρεύματος	Αίτηση για τη χορήγηση βεβαίωσης σύνδεσης ηλεκτρικού ρεύματος	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	0	1
210	Αίτηση για νέα Παροχή Ρεύματος	Αίτηση χορήγησης βεβαίωσης για νέα παροχή ηλεκτροδότησης	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	29	6	23
211	Αίτηση διακοπής ηλεκτροδότησης	Αίτηση για τη διακοπή της ηλεκτροδότησης ακινήτου	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	10	4	6
212	Αίτηση χορήγησης βεβαίωσης περί κοινόχρηστης παροχής ηλεκτρικού ρεύματος	Αίτηση χορήγησης βεβαίωσης περί κοινόχρηστης παροχής ηλεκτρικού ρεύματος	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	2	0	2
213	Αλλαγή διεύθυνσης ακινήτου	Αίτηση για την αλλαγή διεύθυνσης αποστολής του λογαριασμού του ακινήτου	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	2	1
214	Αλλαγή Ονόματος Καταναλωτή Ρεύματος	Αλλαγή Ονόματος Καταναλωτή Ρεύματος	4	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	3	2	1
215	Διαχωρισμός παροχής	Διαχωρισμός παροχών, λόγω τροποποίησης της εσωτερικής ηλεκτρικής εγκατάστασης του ακινήτου	4	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	4	2	2
216	Επανασύνδεση ηλεκτρικού ρεύματος	Αίτηση για επανασύνδεση ηλεκτρικού ρεύματος σε ακίνητο	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	32	9	23
217	Ηλεκτροδότηση ακινήτου (εργοταξιακό)	Προσωρινή ηλεκτροδότηση οικοδομής που είναι υπό ανέγερση	4	Έκδοση άδειας, έγγραφο	1	28	9	20
218	Ηλεκτροδότηση ακινήτου (οικίας, επαγγελματικής στέγης, αποθήκης)	Ηλεκτροδότηση ακινήτου	4	Έκδοση άδειας, έγγραφο	1	23	8	16
219	Μεταβολή χρήσης παροχής ηλεκτρικού ρεύματος (από οικιακό σε επαγγελματικό και αντιστρόφως)	Αίτηση για τη μεταβολή της χρήσης παροχής ηλεκτρικού ρεύματος από οικιακό σε επαγγελματικό και αντιστρόφως.	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	6	2	4
220	Άδεια χρήσης νερού	Αίτηση για τη χορήγηση άδειας χρήσης νερού για επαγγελματικούς λόγους (αγρότες, επιχειρήσεις - πηγάδια, γεωτρήσεις)	4	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	5	1	4
221	Αιτήματα Ύδρευσης - αποχέτευσης - Άρδευσης	Αιτήματα που αφορούν ζητήματα σχετικά με ύδρευση - αποχέτευση - άρδευση	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	10	8	3
222	Αίτηση αλλαγής ιδιοκτήτη υδρομέτρου	Αίτηση αλλαγής των στοιχείων του ιδιοκτήτη του υδρομέτρου	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	5	1	4
223	Αίτηση αλλαγής στοιχείων λογαριασμού	Αίτηση αλλαγής στοιχείων του λογαριασμού ύδρευσης	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	13	1	12
224	Αίτηση αλλαγής υπόχρεου υδρομέτρου	Αίτηση αλλαγής του υπόχρεου του υδρομέτρου	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	10	2	8
225	Αίτηση αντικατάστασης υδρομετρητή	Αίτηση για την αντικατάσταση του υδρομετρητή, λόγω φθοράς ή παλαιότητας	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	5	0	5

226	Αίτηση για έλεγχο λογαριασμών για την παροχή ύδατος	Αίτηση για έλεγχο της ορθότητας των ποσοτήτων που αναγράφονται στους λογαριασμούς παροχής ύδατος	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	2	1
227	Αίτηση για επανασύνδεση παροχής	Αίτηση για επανασύνδεση της παροχής ύδρευσης	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	14	2	11
228	Αίτηση για επανέλεγχο υδρομετρητή	Αίτηση για επανέλεγχο του υδρομετρητή	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	0	4
229	Αίτηση για μείωση τιμολογίου ύδρευσης λόγω αναπηρίας	Αίτηση για μείωση τιμολογίου ύδρευσης λόγω αναπηρίας	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	3	1	4
230	Αίτηση για μείωση τιμολογίου ύδρευσης λόγω πολυτεκνίας	Αίτηση για μείωση τιμολογίου ύδρευσης λόγω πολυτεκνίας	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	0	2
231	Αίτηση για μεταφορά υδρομετρητή σε άλλο σημείο	Αίτηση για μεταφορά υδρομετρητή σε άλλο σημείο	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	6	2	4
232	Αίτηση διαγραφής οφειλής ύδρευσης	Κάθε είδους χρέη προς τους Δήμους και τις Κοινότητες διαγράφονται ολόκληρα ή εν μέρει Όταν η εγγραφή στους οριστικούς βεβαιωτικούς καταλόγους δημοτικών ή κοινοτικών φόρων, τελών, δικαιωμάτων και εισφορών έγινε κατά τρόπο προφανώς λανθασμένο ως προς τη φορολογητέα ύλη ή το πρόσωπο του φορολογουμένου ή όταν έγινε λανθασμένη πολλαπλή εγγραφή για το ίδιο είδος εσόδου και για το ίδιο πρόσωπο. Η διαγραφή των χρεών γίνεται με απόφαση του δημοτικού ή κοινοτικού συμβουλίου. (Ν. 3463/2006, άρθρο 174, παρ. δ)	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	0	1
233	Αίτηση Διακοπής παροχής ύδατος	Αίτηση για τη Διακοπή παροχής ύδατος σε ιδιοκτήτη ή ένοικο του ακινήτου	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	16	2	13
234	Αίτηση επισκευής παροχής ύδρευσης	Αίτηση επισκευής της παροχής ύδρευσης λόγω βλάβης	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	0	3
235	Αίτηση μείωσης οφειλής ύδρευσης	Κάθε είδους χρέη προς τους Δήμους και τις Κοινότητες διαγράφονται ολόκληρα ή εν μέρει Όταν η εγγραφή στους οριστικούς βεβαιωτικούς καταλόγους δημοτικών ή κοινοτικών φόρων, τελών, δικαιωμάτων και εισφορών έγινε κατά τρόπο προφανώς λανθασμένο ως προς τη φορολογητέα ύλη ή το πρόσωπο του φορολογουμένου ή όταν έγινε λανθασμένη πολλαπλή εγγραφή για το ίδιο είδος εσόδου και για το ίδιο πρόσωπο.	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	1	2

		Η διαγραφή των χρεών γίνεται με απόφαση του δημοτικού ή κοινοτικού συμβουλίου. (Ν. 3463/2006, άρθρο 174, παρ. δ)						
236	Αίτηση μείωσης τιμολόγιου ύδρευσης	Σε ειδικές περιπτώσεις παρέχεται η δυνατότητα μείωσης του τιμολογίου ύδρευσης	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	0	1
237	Αίτηση νέας Παροχής Ύδρευσης	Αίτηση για νέα Παροχής Ύδρευσης	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	26	5	21
238	Αίτηση ρύθμισης οφειλής ύδρευσης	Αίτηση ρύθμισης οφειλής ύδρευσης, στη περίπτωση που υπάρχει αδυναμία στην εφάπαξ αποπληρωμή της οφειλής	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	2	0	2
239	Διαρροή αγωγού ύδρευσης	Καταγγελία για διαρροή αγωγού ύδρευσης	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	23	21	2
240	Θέματα άρδευσης	Αιτήματα που αφορούν σε θέματα άρδευσης	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	8	6	3
241	Προβλήματα αποχέτευσης	Καταγγελίες σχετικά με προβλήματα του δικτύου αποχέτευσης	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	21	19	2
242	Σύνδεση Ακινήτου με Αποχετευτικό Αγωγό	Σύνδεση Ακινήτου με τον Αποχετευτικό Αγωγό	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	20	5	16
243	Φρεάτια ομβρίων	Καταγγελίες σχετικά με την ομαλή λειτουργία των φρεατίων ομβρίων υδάτων της πόλης	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	19	18	1
244	Δημοτική βιβλιοθήκη	Σύνδεση με τον ιστότοπο της δημοτικής βιβλιοθήκης	4	Ενημέρωση πολιτών, υπηρεσία	0	15	2	13
245	Αιτήσεις και καταγγελίες για βλάβες ηλεκτροφωτισμού	Αιτήσεις και καταγγελίες για βλάβες υπάρχοντος δικτύου χαμηλού ή υψηλού φωτισμού στη περιοχή του δήμου	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	94	50	53
246	Αιτήσεις και καταγγελίες για συντήρηση και αυτεπιστασία	Αιτήσεις και καταγγελίες για συντήρηση και αυτεπιστασία κοινόχρηστων χώρων. Τα συχνότερα αιτήματα και καταγγελίες που καταγράφονται από αιτήσεις δημοτών αφορούν λάκκους, κακοτεχνίες ή καθιζήσεις οδοστρώματος από επεμβάσεις Κοινωφελών Οργανισμών, συντήρηση πεζοδρομίων, κατεστραμμένα κολωνάκια & κιγκλιδώματα, συντηρήσεις σχολικών συγκροτημάτων, λοιπών κτηρίων του Δήμου, τοποθέτηση νέων φωτιστικών σωμάτων, κ.λπ.	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	34	18	26
247	Αίτηση για βεβαίωση χιλιομετρικής απόστασης	Αίτηση για βεβαίωση χιλιομετρικής απόστασης	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	6	4	3

248	Αίτηση για έλεγχο επικινδύνων και επικινδύνως ετοιμόρροπων κτηρίων ή κατασκευών	Αίτηση για έλεγχο επικινδύνων και επικινδύνως ετοιμόρροπων κτιρίων ή κατασκευών	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	18	7	22
249	Αίτηση Σύνδεσης με το Φυσικό Αέριο	Αίτηση Σύνδεσης με το Φυσικό Αέριο	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	2	1
250	Αίτηση τοποθέτησης/συντήρησης σήμανσης ονοματοθεσίας	Αίτηση/καταγγελία τοποθέτησης/συντήρησης σήμανσης ονοματοθεσίας	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	12	11	1
251	Αίτηση τοποθέτησης/συντήρησης στεγάστρου στάσης λεωφορείων.	Αίτηση/καταγγελία τοποθέτησης/συντήρησης στεγάστρου στάσης λεωφορείων	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	2	2	0
252	Ανάληψη - Ανάθεση Συντήρησης Ανελκυστήρα (Αλλαγή Συντηρητή)	Αίτηση για Ανάθεση Συντήρησης Ανελκυστήρα, αφορά νέους ανελκυστήρες ή αλλαγή συντηρητή.	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	1	0
253	Αντικατάσταση λαμπτήρων	Αίτηση αντικατάστασης λαμπτήρων	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	24	11	23
254	Βλάβες σε Φωτεινούς Σηματοδότες	Αίτηση για διόρθωση βλάβης σε Φωτεινό Σηματοδότη	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	23	10	23
255	Επέκταση και συμπλήρωση δικτύου Δημοτικού Φωτισμού	Αίτηση για επέκταση και συμπλήρωση του δικτύου Δημοτικού Φωτισμού	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	33	7	36
256	Κατασκευή και Συντήρηση Υπαίθριων Χώρων (παιδικών χαρών, πάρκων κ.λ.π.)	Αιτήματα πολιτών προς τις τεχνικές υπηρεσίες του δήμου για την κατασκευή και Συντήρηση Υπαίθριων Χώρων (παιδικών χαρών, πάρκων κ.λ.π.)	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	61	34	37
257	Καταχώρηση ανελκυστήρων στο Μητρώο ανελκυστήρων	Αίτηση για καταχώρηση ανελκυστήρων στο Μητρώο ανελκυστήρων	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	5	2	3
258	Προσωρινή άδεια κατάληψης κοινόχρηστου χώρου	Προσωρινή άδεια κατάληψης κοινόχρηστου χώρου	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	19	6	18
259	Συντηρήσεις σχολικών κτιρίων	Αίτηση για θέματα που αφορούν τη συντήρηση σχολικών κτιρίων	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	29	11	29
260	Τοποθέτηση και φθορές Πινακίδων Σήμανσης	Αίτηση για τοποθέτηση Πινακίδων Σήμανσης και αναφορά φθορών	4	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	59	32	37
261	Χρήση κοινοχρήστου χώρου για τοποθέτηση εμπορευμάτων από καταστήματα	Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 79 Ν. 3463/2006, μπορούν να εκδίδονται τοπικές κανονιστικές αποφάσεις και να καθορίζονται οι όροι για τη χρήση και λειτουργία των οδών, των πεζοδρομίων, των πλατειών και των λοιπών κοινοχρήστων χώρων. Η παραχώρηση κοινόχρηστου χώρου γίνεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και με την	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	14	3	11

		προϋπόθεση ότι δεν παρεμποδίζεται η κίνηση πεζών και οχημάτων.						
262	Χρήση κοινοχρήστου χώρου για τοποθέτηση ψυγείων και εμπορευμάτων σε περίπτερα	Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 79 Ν. 3463/2006, μπορούν να εκδίδονται τοπικές κανονιστικές αποφάσεις και να καθορίζονται οι όροι για τη χρήση και λειτουργία των οδών, των πεζοδρομίων, των πλατειών και των λοιπών κοινοχρήστων χώρων. Η παραχώρηση κοινόχρηστου χώρου γίνεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και με την προϋπόθεση ότι δεν παρεμποδίζεται η κίνηση πεζών και οχημάτων.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	10	2	8
263	Άδεια ίδρυσης και λειτουργίας Μονάδας Φροντίδας Προσχολικής Αγωγής και Διαπαιδαγώγησης (Μ.Φ.Π.Α.Δ.) - Αναθεώρηση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας	Σύμφωνα με το ΦΕΚ 1157τΒ/04-04-2017 με τίτλο Καθορισμός προϋποθέσεων για άδεια ίδρυσης και λειτουργίας Μονάδων Φροντίδας, Προσχολικής Αγωγής και Διαπαιδαγώγησης (Βρεφικών – Παιδικών – Βρεφονηπιακών Σταθμών, Μονάδων Απασχόλησης βρεφών και νηπίων) από φορείς Ιδιωτικού Δικαίου, κερδοσκοπικού και μη χαρακτήρα.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	6	0	6
264	Άδεια για ψυχαγωγικά - τεχνικά παίγνια με παιγνιόχαρτα	Για την εκμετάλλευση ηλεκτρονικών τεχνικών-ψυχαγωγικών παιγνίων με παιγνιομηχανήματα, εκδίδεται Άδεια Εκμετάλλευσης από την Ε.Ε.Ε.Π. Για την έκδοση Άδειας Εκμετάλλευσης υποβάλλεται σχετική αίτηση στην Ε.Ε.Ε.Π., η οποία περιλαμβάνει τα στοιχεία του αιτούντος φορέα εκμετάλλευσης, καθώς και τον αριθμό των Πιστοποιημένων Παιγνιομηχανημάτων που θα περιλαμβάνει η εκμετάλλευση, σύμφωνα με τη με αριθμό 130/2/18.11.2014 (Β 3225) απόφαση της Ε.Ε.Ε.Π. «Ρύθμιση θεμάτων διεξαγωγής και ελέγχου Ηλεκτρονικών Τεχνικών Ψυχαγωγικών Παιγνίων με Παιγνιομηχανήματα», όπως ισχύει.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	2	9	2	9
265	Άδεια διαφήμισης για ιδιωτικά κτίρια ή οικόπεδα	Για την τοποθέτηση διαφημιστικών πινακίδων σε ιδιωτικό χώρο απαιτείται άδεια από τον δήμο. Η άδεια χορηγείται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 του Νόμου 2946/2001 , εφόσον η πινακίδα πληροί τους όρους και τις προϋποθέσεις	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	5	1	4

		της 52138/03 Κοινής Υπουργικής Απόφασης (Άρθρο 4, 2. ΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ), και τις διατάξεις του άρθρου 11 του Νόμου 2696/1999. Σε περιπτώσεις παραβάσεων εφαρμόζονται οι κυρώσεις για την παράνομη διαφήμιση						
266	Άδεια διαφήμισης για περίπτερα	Για την τοποθέτηση διαφημιστικών πινακίδων σε ιδιωτικό χώρο απαιτείται άδεια από τον δήμο. Η άδεια χορηγείται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 του Νόμου 2946/2001 , εφόσον η πινακίδα πληροί τους όρους και τις προϋποθέσεις της 52138/03 Κοινής Υπουργικής Απόφασης (Άρθρο 4, 2. ΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ), και τις διατάξεις του άρθρου 11 του Νόμου 2696/1999. Σε περιπτώσεις παραβάσεων εφαρμόζονται οι κυρώσεις για την παράνομη διαφήμιση	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	1	1	0
267	Άδεια εγκατάστασης και λειτουργίας χώρου παραστάσεων	Αίτηση για τη χορήγηση άδειας διεξαγωγής παραστάσεων	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	1	0	1
268	Άδεια εγκατάστασης και χρήσης οίκου ανοχής	Δικαιολογητικά για την χορήγηση άδειας εγκατάστασης και χρήσης οικήματος από εκδιδόμενο με αμοιβή πρόσωπο, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.2734/1999, της Κ.Υ.Α 9946/2000 και του άρθρου 49 του Ν.4238/2015	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	9	1	8
269	Άδεια ίδρυσης και λειτουργίας βρεφονηπιακών σταθμών ολοκληρωμένης φροντίδας (Β.Σ.Ο.Φ)	Σύμφωνα με την Υ.Α. Πιβ/Γ.Π. οικ. 116847/2002 (ΦΕΚ 1519/Β` 4.12.2002) Προϋποθέσεις ίδρυσης & λειτουργίας Βρεφονηπιακών σταθμών Ολοκληρωμένης Φροντίδας από Δημοτικές επιχειρήσεις του άρθ. 277 και επόμενα του Δημοτικού και κοινοτικού Κώδικα (ΔΚΚ), Διαδημοτικές Επιχειρήσεις, Ενώσεις Δημοτικών Επιχειρήσεων και φορείς ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και την συμπλήρωσή της με την Υ.Α. Πιβ/Γ.Π. οικ. 118047/2003 (ΦΕΚ 160/Β` 14.2.2003)	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	2	0	2
270	Άδεια ίδρυσης και λειτουργίας καταστήματος εκμίσθωσης μοτοποδηλάτων και ποδηλάτων	Δικαιολογητικά για την έκδοση άδειας λειτουργιάς καταστήματος εκμίσθωσης μοτοποδήλατων μέχρι 50 cc σύμφωνα με	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	1	7	2	6

		τις διατάξεις του νόμου (Ν.2647/98, ΑΔ 1023/2/34α/94)						
271	Άδεια ίδρυσης και λειτουργίας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος	Άδεια ίδρυσης καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος βάσει του Ν. 4442/2016 (ΦΕΚ 230Α 07-12-2016) και την Υπουργική Απόφαση Υ.Α. Αριθμ. Οικ. 16228/2017 (ΦΕΚ 1723/Β 18-05-2017)	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	4	28	1	30
272	Άδεια ίδρυσης και λειτουργίας Παιδότοπου	Σύμφωνα με την κοινή Υπουργική Απόφαση 43650/2019 - ΦΕΚ 2213/Β/8-6-2019 καθορίζονται οι όροι, οι προϋποθέσεις, οι διαδικασίες, τα δικαιολογητικά, και κάθε αναγκαία λεπτομέρεια για τη χορήγηση και την ανάκληση των αδειών ίδρυσης και λειτουργίας παιδότοπων	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	3	16	3	16
273	Άδεια ίδρυσης και λειτουργίας ωδείου	Η άδεια αφορά την ίδρυση και λειτουργία ιδιωτικών μουσικών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων (Ωδείων, Μουσικών σχολών ή Παραρτημάτων αυτών) μέσω των Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης (για νομικά πρόσωπα)	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	2	1	1
274	Άδεια λειτουργίας καταστημάτων εμπορίας, ενοικίασης και πώλησης μεταχειρισμένων ειδών ιματισμού, ένδυσης και υπόδησης	Άδεια λειτουργιάς επιχειρήσεων εμπορίας, ενοικίασης και πώλησης μεταχειρισμένων ειδών (ιματισμού, ένδυσης και υπόδησης) υπό το νομικό πλαίσιο της υπ΄αριθμ. υ1γ/γ.π./36831/16-12-2014 υγειονομικής διάταξη (φεκ β' 3373)	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	3	1	2
275	Άδεια ψυχαγωγικών παιδειών (λούνα παρκ, τσίρκο, πίστες αυτοκινητιδίων κλπ.)	Χορήγηση άδειας για τη λειτουργία ψυχαγωγικών παιδειών όπως λούνα παρκ, τσίρκο, πίστες αυτοκινητιδίων κλπ.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	1	5	0	6
276	Αίτηση Χορήγησης Αντιγράφου Άδειας Λειτουργίας Καταστημάτων Λόγω Απώλειας	Επανέκδοση της άδειας λειτουργιάς επιχειρήσεων, λόγω απώλειας, για οποιαδήποτε νόμιμη χρήση	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	4	3	2
277	Αίτηση άδειας εγκατάστασης θεάτρων & κινηματογράφων	Για την εγκατάσταση και λειτουργία θεάτρων, κινηματογράφων και ψυχαγωγικών παιδειών (λούνα-παρκ, πίστες αυτοκινητιδίων, τσίρκο κ.λπ.) απαιτείται άδεια, η οποία χορηγείται από τον δήμαρχο με τη διαδικασία που προβλέπουν οι διατάξεις του άρθρου 80 του ΔΚΚ και εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις των οικείων διατάξεων που διέπουν αυτά. Η χορήγηση, ανάκληση και	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	3	1	0	4

		αφαίρεση αδειών εγκατάστασης και λειτουργίας κινηματογράφων, θεάτρων και παρεμφερών επιχειρήσεων και η διενέργεια των προβλεπόμενων επιθεωρήσεων είναι αρμοδιότητα των Δήμων.(άρθρο75 Ν.3463/06).						
278	Αίτηση ανανέωσης παραγωγικής άδειας υπαίθριου πλανόδιου εμπόρου	Αίτηση για ανανέωση της παραγωγικής άδειας υπαίθριου πλανόδιου εμπόρου	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	4	0	4
279	Αίτηση ανανέωσης παραγωγικής άδειας υπαίθριου στάσιμου εμπόρου	Αίτηση για ανανέωση της παραγωγικής άδειας υπαίθριου στάσιμου εμπόρου	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	1	5	0	6
280	Αίτηση απλουστευμένης γνωστοποίησης κυε των άρθρων 10, 11 και 12 (αυτόματοι πωλητές, καφές σε διερχόμενους και τυποποιημένα τρόφιμα)	Αίτηση για απλουστευμένη γνωστοποίηση καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος που αναφέρεται σε αυτόματους πωλητές, παροχή καφέ σε διερχόμενους και πώληση τυποποιημένων τροφίμων	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	4	2	2
281	Αίτηση για προσωρινή αναπλήρωση του κατόχου άδειας επαγγελματία πωλητή υπαίθριου εμπορίου	Αίτηση για προσωρινή αναπλήρωση του κατόχου άδειας επαγγελματία πωλητή υπαίθριου εμπορίου	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	1	3	0	4
282	Αίτηση για την παραχώρηση επιπλέον τετραγωνικών μέτρων τοποθέτησης τραπεζοκαθισμάτων	Αίτηση για την επιπλέον ανάπτυξη τραπεζοκαθισμάτων σύμφωνα με τις διατάξεις των νόμων 4688/2020 και του του άρθρου 79 Ν. 3463/2007	6	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	13	4	10
283	Αίτηση για χορήγηση άδειας διενέργειας υπαίθριας διαφήμισης σε κοινόχρηστο - ιδιωτικό χώρο	Επιτρέπεται η διενέργεια υπαίθριας διαφήμισης σε κοινόχρηστο χώρο που έχει καθοριστεί από το δημοτικό συμβούλιο.	6	Βεβαίωση, έγγραφο	1	3	1	3
284	Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης άσκησης επαγγέλματος κουρέα – κομμωτή – τεχνίτη περιποίησης χεριών και ποδιών(20 ημέρες από την αναγγελία)	Η βεβαίωση άσκησης επαγγέλματος κουρέα – κομμωτή – τεχνίτη περιποίησης χεριών και ποδιών χορηγείται μετά τη προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών στο Δήμο.	6	Βεβαίωση, έγγραφο	1	7	3	5
285	Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης για εγκατάσταση και λειτουργία θεάτρου – κινηματογράφου – στεγασμένων η υπαίθριων χώρων εκδηλώσεων – γραφείων τελετών	Για την ίδρυση του καταστήματος ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει στην αρμόδια υπηρεσία του οικείου Δήμου αίτηση για τη χορήγηση βεβαίωσης ότι το κατάστημα μπορεί να ιδρυθεί στη συγκεκριμένη τοποθεσία	6	Βεβαίωση, έγγραφο	1	1	0	1

286	Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης για την Εγκατάσταση σε συγκεκριμένη τοποθεσία	Για την ίδρυση του καταστήματος ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει στην αρμόδια υπηρεσία του οικείου Δήμου αίτηση για τη χορήγηση βεβαίωσης ότι το κατάστημα μπορεί να ιδρυθεί στη συγκεκριμένη τοποθεσία	6	Βεβαίωση, έγγραφο	5	5	4	6
287	Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης για την εγκατάσταση στη συγκεκριμένη τοποθεσία Καταστήματος Υγειονομικού Ενδιαφέροντος	Για την ίδρυση του καταστήματος ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει στην αρμόδια υπηρεσία του οικείου Δήμου αίτηση για τη χορήγηση βεβαίωσης ότι το κατάστημα μπορεί να ιδρυθεί στη συγκεκριμένη τοποθεσία	6	Βεβαίωση, έγγραφο	2	8	5	4
288	Αίτηση για χορήγηση προέγκρισης ίδρυσης κέντρου διασκέδασης	Η προέγκριση ίδρυσης χορηγείται μετά από απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου. Το παραπάνω όργανο, λαμβάνει υπόψη ζητήματα χρήσης γης, προστασίας φυσικού, πολιτιστικού & αρχιτεκτονικού περιβάλλοντος, αρχαιολογικών & ιστορικών τόπων σύμφωνα με το νόμο, καθώς και άλλους ειδικότερους όρους και προϋποθέσεις που τίθενται από κανονιστικές αποφάσεις του Δήμου.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	3	4	1	5
289	Αίτηση έκδοσης / (ανανέωσης) άδειας παραγωγού	Άδειες παραγώγων πωλητών υπαίθριου εμπορίου (στάσιμου-πλανόδιου) σύμφωνα με το ν. 4497/2017 (φεκ 171α'/13-11-2017) όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 121 του ν. 4512/2018 (φεκ 5α'/17-1-2018), το άρθρο 14 του ν. 4541/2018 (φεκ 93α'/31-5-2018), το άρθρο 84 του ν. 4582/2018 (φεκ 208α'/11-12-2018) και το άρθρο 101 του ν. 4605/2019 (φεκ 52α'/1-4-2019)	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	8	0	8
290	Αίτηση έκδοσης / ανανέωσης άδειας πωλητή λαϊκών αγορών	Άδειες παραγώγων πωλητών υπαίθριου εμπορίου (στάσιμου-πλανόδιου) σύμφωνα με το ν. 4497/2017 (φεκ 171α'/13-11-2017) όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 121 του ν. 4512/2018 (φεκ 5α'/17-1-2018), το άρθρο 14 του ν. 4541/2018 (φεκ 93α'/31-5-2018), το άρθρο 84 του ν. 4582/2018 (φεκ 208α'/11-12-2018) και το άρθρο 101 του ν. 4605/2019 (φεκ 52α'/1-4-2019)	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	10	1	9
291	Αίτηση Έκδοσης ή Ανανέωσης / Θεώρησης Άδειας	Άδειες παραγώγων πωλητών υπαίθριου εμπορίου (στάσιμου-πλανόδιου) σύμφωνα με το ν. 4497/2017 (φεκ 171α'/13-11-	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	2	18	3	17

	Επαγγελματία Πωλητή Υπαίθριου Εμπορίου	2017) όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 121 του ν. 4512/2018 (φεκ 5α'/17-1-2018), το άρθρο 14 του ν. 4541/2018 (φεκ 93α'/31-5-2018), το άρθρο 84 του ν. 4582/2018 (φεκ 208α'/11-12-2018) και το άρθρο 101 του ν. 4605/2019 (φεκ 52α'/1-4-2019)						
292	Αίτηση έκδοσης παραγωγικής άδειας υπαίθριου πλανόδιου εμπόρου	Άδειες παραγώγων πωλητών υπαίθριου εμπορίου (στάσιμου-πλανόδιου) σύμφωνα με το ν. 4497/2017 (φεκ 171α'/13-11-2017) όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 121 του ν. 4512/2018 (φεκ 5α'/17-1-2018), το άρθρο 14 του ν. 4541/2018 (φεκ 93α'/31-5-2018), το άρθρο 84 του ν. 4582/2018 (φεκ 208α'/11-12-2018) και το άρθρο 101 του ν. 4605/2019 (φεκ 52α'/1-4-2019)	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	5	0	5
293	Αίτηση έκδοσης παραγωγικής άδειας υπαίθριου στάσιμου εμπόρου	Άδειες παραγώγων πωλητών υπαίθριου εμπορίου (στάσιμου-πλανόδιου) σύμφωνα με το ν. 4497/2017 (φεκ 171α'/13-11-2017) όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 121 του ν. 4512/2018 (φεκ 5α'/17-1-2018), το άρθρο 14 του ν. 4541/2018 (φεκ 93α'/31-5-2018), το άρθρο 84 του ν. 4582/2018 (φεκ 208α'/11-12-2018) και το άρθρο 101 του ν. 4605/2019 (φεκ 52α'/1-4-2019)	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	7	0	7
294	Αίτηση μεταβίβασης άδειας επαγγελματία πωλητή υπαίθριου εμπορίου	Μεταβίβαση αδειών πωλητών υπαίθριου εμπορίου (στάσιμου-πλανόδιου) σύμφωνα με το ν. 4497/2017 (φεκ 171α'/13-11-2017) όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 121 του ν. 4512/2018 (φεκ 5α'/17-1-2018), το άρθρο 14 του ν. 4541/2018 (φεκ 93α'/31-5-2018), το άρθρο 84 του ν. 4582/2018 (φεκ 208α'/11-12-2018) και το άρθρο 101 του ν. 4605/2019 (φεκ 52α'/1-4-2019)	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	2	1	1
295	Αίτηση μετατόπισης περιπτέρου	Η μετατόπιση περιπτέρου γίνεται, είτε για λόγους ασφαλείας, κυκλοφορίας, εξωραϊσμού του περιβάλλοντος είτε για εκτέλεση Δημοσίων, Δημοτικών, Κοινοτικών ή Οργανικών Κοινής Ωφελείας έργων, είτε κατόπιν αιτήσεως του δικαιούχου αυτού, με αιτιολογημένη απόφαση του	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	5	2	3

		Δημοτικού Συμβουλίου, ύστερα από εισηγήσεις του συμβουλίου δημοτικής ή τοπικής κοινότητας και της Επιτροπής Ποιότητας Ζωής. Η μετατόπιση γίνεται σε μικρή απόσταση από την αρχική θέση, αφού ληφθεί υπ' όψη η αποδοτικότητα της νέας θέσης και των γειτονικών περιπτέρων.						
296	Αίτηση προέγκρισης άδειας λειτουργίας παιδότοπου	Η προέγκριση ίδρυσης χορηγείται μετά από απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου. Το παραπάνω όργανο, λαμβάνει υπόψη ζητήματα χρήσης γης, προστασίας φυσικού, πολιτιστικού & αρχιτεκτονικού περιβάλλοντος, αρχαιολογικών & ιστορικών τόπων σύμφωνα με το νόμο, καθώς και άλλους ειδικότερους όρους και προϋποθέσεις που τίθενται από κανονιστικές αποφάσεις του Δήμου.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	2	6	3	4
297	Αίτηση προσθήκης δραστηριότητας / Αντικατάσταση άδειας παιδότοπου	Για την αντικατάσταση της άδειας ίδρυσης και λειτουργίας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος όταν προστίθεται εντός αυτού δραστηριότητα της ίδιας κατηγορίας της ισχύουσας Υγειονομικής Διάταξης (με περισσότερες απαιτήσεις στη συγκρότηση του Καταστήματος) ή άλλης κατηγορίας, η αντικατάσταση της άδειας θα γίνεται μετά από γνωμοδότηση της υγειονομικής υπηρεσίας.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	2	1	0	3
298	Αίτηση πρόσληψης υπάλληλων παραγώγων	Διαδικασίες για την πρόσληψη υπαλλήλων από παραγωγούς (στάσιμου-πλανόδιου) σύμφωνα με το ν. 4497/2017 (φεκ 171α'/13-11-2017) όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 121 του ν. 4512/2018 (φεκ 5α'/17-1-2018), το άρθρο 14 του ν. 4541/2018 (φεκ 93α'/31-5-2018), το άρθρο 84 του ν. 4582/2018 (φεκ 208α'/11-12-2018) και το άρθρο 101 του ν. 4605/2019 (φεκ 52α'/1-4-2019)	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	2	0	2
299	Αίτηση Συμμετοχής σε Εμποροπανηγύρεις	Αίτηση για συμμετοχή σε εμποροπανηγύρεις από πωλητές που διαθέτουν όλα τα νόμιμα φορολογικά παραστατικά και ΚΑΔ σχετικό με τη δραστηριοποίηση στο υπαίθριο εμπόριο , πωλητές βιομηχανικών ειδών, αδειούχοι	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	1	11	5	8

		λαϊκών αγορών και κάτοχοι παραγωγικής άδειας λαϊκών αγορών με αντικείμενο εκμετάλλευσης άνθη, φυτά και μεταποιημένα προϊόντα, Αδειούχοι πλανόδιου ή στάσιμου εμπορίου με αντικείμενο πώλησης από τα επιτρεπόμενα στις αγορές του άρθρου 38 του Ν.4497/17, κάτοχοι αδειών για συγκεκριμένες κυριακάτικες αγορές που εκδόθηκαν με βάση προγενέστερο θεσμικό πλαίσιο						
300	Αίτηση χορήγησης άδειας διάθεσης διαφημιστικών φυλλαδίων	Αίτηση για την διάθεση διαφημιστικών φυλλαδίων στα όρια του εκάστοτε δήμου	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	1	0	1
301	Αίτηση χορήγησης άδειας τοποθέτησης διαφημιστικής πινακίδας	Για την τοποθέτηση διαφημιστικών πινακίδων σε ιδιωτικό χώρο απαιτείται άδεια από τον δήμο. Η άδεια χορηγείται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 του Νόμου 2946/2001 , εφόσον η πινακίδα πληροί τους όρους και τις προϋποθέσεις της 52138/03 Κοινής Υπουργικής Απόφασης (Άρθρο 4, 2. ΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ), και τις διατάξεις του άρθρου 11 του Νόμου 2696/1999. Σε περιπτώσεις παραβάσεων εφαρμόζονται οι κυρώσεις για την παράνομη διαφήμιση	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	4	0	4
302	Αίτηση χορήγησης άδειας χρήσης κοινόχρηστου χώρου για την τοποθέτηση υγρών καυσίμων υπόγειων δεξαμενών ή/και για την τοποθέτηση ενδεικτικών πινακίδων εργασιών ή/και τιμοκαταλόγου	Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 79 Ν. 3463/2006, μπορούν να εκδίδονται τοπικές κανονιστικές αποφάσεις και να καθορίζονται οι όροι για τη χρήση και λειτουργία των οδών, των πεζοδρομίων, των πλατειών και των λοιπών κοινοχρήστων χώρων. Η παραχώρηση κοινόχρηστου χώρου γίνεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και με την προϋπόθεση ότι δεν παρεμποδίζεται η κίνηση πεζών και οχημάτων.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	3	0	3
303	Αίτηση χορήγησης άδειας χρήσης κοινόχρηστου χώρου περιπτέρου (νέα εκμίσθωση ή τροποποίηση κοινόχρηστου χώρου)	Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 79 Ν. 3463/2006, μπορούν να εκδίδονται τοπικές κανονιστικές αποφάσεις και να καθορίζονται οι όροι για τη χρήση και λειτουργία των οδών, των πεζοδρομίων, των πλατειών και των λοιπών κοινοχρήστων χώρων. Η παραχώρηση κοινόχρηστου χώρου γίνεται σύμφωνα με	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	2	13	2	13

		την ισχύουσα νομοθεσία και με την προϋπόθεση ότι δεν παρεμποδίζεται η κίνηση πεζών και οχημάτων.						
304	Αίτηση χορήγησης βεβαίωσης νομιμότητας καταστημάτων Υγειονομικού ενδιαφέροντος	Αίτηση για την χορήγηση βεβαίωσης νομιμότητας βάσει του Ν. 4442/2016 (ΦΕΚ 230Α 07-12-2016) και την Υπουργική Απόφαση Υ.Α. Αριθμ. Οικ. 16228/2017 (ΦΕΚ 1723/Β 18-05-2017)	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	1	0	1
305	Ακύρωση - Μεταβολή Στοιχείων Λειτουργίας Έκθεσης	Αίτηση για ακύρωση ή μεταβολή των στοιχείων λειτουργίας έκθεσης με βάση το νομικό πλαίσιο των Ν. 3852/2010 (ΦΕΚ 87/Α'/07-06-2010), άρθρο 94 παρ. 6, εδ. 38 και 39 τον Ν. 4512/2018 (ΦΕΚ 5/Α'/17-01-2018), άρθρα 112-115, την Υ1γ/Γ.Π/οικ.47829/21-6-2017 (ΦΕΚ 2161/Β'/23-6-2017) Υγειονομική Διάταξη και το άρθρο 17 του Ν. 3377/2005* (ΦΕΚ 202/Α'/19-08-2005)	6	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	0	0	0
306	Αναγγελία Άσκησης Επαγγέλματος Καπνοπώλη	Δικαιολογητικά για αναγγελία άσκησης επαγγέλματος καπνοπώλη, σύμφωνα με την περ-34, παρ-6, αρθ-94 του Ν-3852/10 όπως συμπληρώθηκε με την περ-γ, παρ-10, αρθ-44 του Ν-3979/6-06-2011.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	1	0	1
307	Ανακοίνωση λειτουργίας εμπορικών εκθέσεων	Η ανακοίνωση λειτουργίας εμπορικών εκθέσεων γίνεται από τον διοργανωτή στο Δήμο ή, στην περίπτωση διεθνών εκθέσεων, στην Περιφέρεια, στα όρια των οποίων πρόκειται να διεξαχθεί η έκθεση. Η ανακοίνωση υποβάλλεται τουλάχιστον έναν (1) μήνα πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία λειτουργίας της έκθεσης.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	1	0	1
308	Ανανέωση άδειας λειτουργιάς κολυμβητικής δεξαμενής	Οι κολυμβητικές δεξαμενές που λειτουργούν εντός τουριστικών καταλυμάτων υπάγονται σε καθεστώς γνωστοποίησης. Η γνωστοποίηση υποβάλλεται αποκλειστικά ηλεκτρονικά, μέσω του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Άσκησης Δραστηριοτήτων και Ελέγχων (ΟΠΣ – ΑΔΕ).Για τις λοιπές κολυμβητικές δεξαμενές που υπάγονται στο άρθρο 27 της Γ1/443/1973 (ΦΕΚ 87/1973 τεύχος Β') απόφασης ΥΠ.ΚΟΙΝ.ΥΠΗΡ., αρμόδιο	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	1	1	0	2

		όργανο για τη χορήγηση της άδειας, χωρίς διαδικασία προέγκρισης, είναι ο Δήμος.						
309	Αναπλήρωση παραγωγού πωλητή υπαίθριου εμπορίου	Αναπλήρωση αδειών πωλητών υπαίθριου εμπορίου (στάσιμου-πλανόδιου) σύμφωνα με το ν. 4497/2017 (φεκ 171α'/13-11-2017) όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 121 του ν. 4512/2018 (φεκ 5α'/17-1-2018), το άρθρο 14 του ν. 4541/2018 (φεκ 93α'/31-5-2018), το άρθρο 84 του ν. 4582/2018 (φεκ 208α'/11-12-2018) και το άρθρο 101 του ν. 4605/2019 (φεκ 52α'/1-4-2019)	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	1	2	1	3
310	Αντικατάσταση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας κέντρου διασκέδασης	Διαδικασία για Αντικατάσταση Άδειας Λειτουργίας Καταστήματος Υγειονομικού Ενδιαφέροντος. Στο ΦΕΚ 3106Β που εκδόθηκε στις 09-12-2013 περιγράφεται η διαδικασία για Αντικατάσταση Άδειας Λειτουργίας Καταστήματος Υγειονομικού Ενδιαφέροντος . Η μεταβίβαση ή αντικατάσταση όπως αναφέρεται στο ΦΕΚ διευκολύνει κατά πολύ την λήψη άδειας λειτουργίας , διότι καταθέτουμε έναν φάκελο με ορισμένα δικαιολογητικά και η άδεια εκδίδεται μέσα σε μερικές μέρες , χωρίς αυτοψία από καμία υπηρεσία.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	2	4	2	4
311	Αντικατάσταση γνωστοποίησης ίδρυσης και λειτουργίας Κ.Υ.Ε. λιανικής διάθεσης τροφίμων και ποτών λόγω νέου προσώπου	Η γνωστοποίηση μεταβάλλεται εφόσον επέλθουν αλλαγές στα στοιχεία της αρχικής γνωστοποίησης. Σε περίπτωση αλλαγής φορέα δραστηριότητας ο παλαιός και ο νέος φορέας της δραστηριότητας υποχρεούνται να προβούν ο καθένας αυτοτελώς σε γνωστοποίηση της μεταβολής με θεωρημένο το γνήσιο των υπογραφών, εντός 10 ημερών από την αλλαγή με δήλωση των στοιχείων του νέου φορέα επιλέγοντας «Μεταβολή» στο έντυπο της γνωστοποίησης.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	3	8	1	10
312	Αντικατάσταση γνωστοποίησης ίδρυσης και λειτουργίας Κ.Υ.Ε. λιανικής διάθεσης τροφίμων και ποτών λόγω προσθήκης δραστηριότητας	Η γνωστοποίηση μεταβάλλεται εφόσον επέλθουν αλλαγές στα στοιχεία της αρχικής γνωστοποίησης. Ο φορέας υποχρεούται να δηλώσει τη προσθήκη ή αλλαγή δραστηριότητας καταβάλλοντας και το ανάλογο παράβολο.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	6	3	1	7

313	Αντικατάσταση γνωστοποίησης ίδρυσης και λειτουργίας καταστήματος παροχής υπηρεσιών λόγω νέου προσώπου	Η γνωστοποίηση μεταβάλλεται εφόσον επέλθουν αλλαγές στα στοιχεία της αρχικής γνωστοποίησης. Σε περίπτωση αλλαγής φορέα δραστηριότητας ο παλαιός και ο νέος φορέας της δραστηριότητας υποχρεούνται να προβούν ο καθένας αυτοτελώς σε γνωστοποίηση της μεταβολής με θεωρημένο το γνήσιο των υπογραφών, εντός 10 ημερών από την αλλαγή με δήλωση των στοιχείων του νέου φορέα επιλέγοντας «Μεταβολή» στο έντυπο της γνωστοποίησης.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	1	5	1	4
314	Αντικατάσταση γνωστοποίησης ίδρυσης και λειτουργίας καταστήματος παροχής υπηρεσιών λόγω προσθήκης δραστηριότητας	Η γνωστοποίηση μεταβάλλεται εφόσον επέλθουν αλλαγές στα στοιχεία της αρχικής γνωστοποίησης. Ο φορέας υποχρεούται να δηλώσει τη προσθήκη ή αλλαγή δραστηριότητας καταβάλλοντας και το ανάλογο παράβολο.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	1	3	1	3
315	Αρχική άδεια ή Αντικατάσταση ή Νέα Δραστηριότητα για καταστήματα προσφοράς υπηρεσιών διαδικτύου	Η έκδοση άδειας ή Αντικατάσταση ή Νέα Δραστηριότητα για καταστήματα προσφοράς υπηρεσιών διαδικτύου αδειοδοτούνται με την ΚΥΑ 1107414/1491/ΤΕΦ/2003 (ΦΕΚ 1827 Β).	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	2	20	3	20
316	Βεβαίωση Δραστηριοποίησης Υπαίθριου Εμπορίου	Σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ.3 του άρθρου 38 του Ν. 4497/17 (ΦΕΚ 171/13.11.2017 τεύχος Α'): «Άσκηση υπαίθριων εμπορικών δραστηριοτήτων, εκσυγχρονισμός της επιμελητηριακής νομοθεσίας και άλλες διατάξεις», προβλέπεται ότι οι πωλητές που διαθέτουν όλα τα νόμιμα φορολογικά παραστατικά και δεν είναι αδειούχοι λαϊκών αγορών, πλανόδιου ή στάσιμου εμπορίου, και επιθυμούν να συμμετάσχουν στις αγορές του ανωτέρω άρθρου (Εμποροπανηγύρεις, Κυριακάτικες αγορές, Χριστουγεννιάτικες και Πασχαλινές αγορές, λοιπές οργανωμένες αγορές όλης της χώρας) πρέπει να διαθέτουν βεβαίωση δραστηριοποίησης υπαίθριου εμπορίου ετήσιας διάρκειας, η οποία εκδίδεται από το Δήμο μόνιμης κατοικίας των ενδιαφερόμενων πωλητών.	6	Βεβαίωση, έγγραφο	1	10	7	7
317	Βεβαίωση εγκατάστασης Κ.Υ.Ε. - Αλλαγή ή Προσθήκη	Πριν την γνωστοποίηση, ο ενδιαφερόμενος πρέπει να πάρει βεβαίωση	6	Βεβαίωση, έγγραφο	1	4	3	2

	δραστηριότητας (για νομικά πρόσωπα)	από τον Δήμο ότι το κατάστημα μπορεί να ιδρυθεί στην συγκεκριμένη τοποθεσία. Για γίνει αυτό κατατίθεται φάκελος στον Δήμο με τα απαραίτητα δικαιολογητικά.						
318	Βεβαίωση εγκατάστασης Κ.Υ.Ε. - Αλλαγή ή Προσθήκη δραστηριότητας (για φυσικά πρόσωπα)	Πριν την γνωστοποίηση, ο ενδιαφερόμενος πρέπει να πάρει βεβαίωση από τον Δήμο ότι το κατάστημα μπορεί να ιδρυθεί στην συγκεκριμένη τοποθεσία. Για γίνει αυτό κατατίθεται φάκελος στον Δήμο με τα απαραίτητα δικαιολογητικά.	6	Βεβαίωση, έγγραφο	1	2	3	0
319	Βεβαίωση εγκατάστασης Κ.Υ.Ε. - Αλλαγή ιδιοκτήτη / Φορέα (για νομικά πρόσωπα)	Πριν την γνωστοποίηση, ο ενδιαφερόμενος πρέπει να πάρει βεβαίωση από τον Δήμο ότι το κατάστημα μπορεί να ιδρυθεί στην συγκεκριμένη τοποθεσία. Για γίνει αυτό κατατίθεται φάκελος στον Δήμο με τα απαραίτητα δικαιολογητικά.	6	Βεβαίωση, έγγραφο	1	3	2	2
320	Βεβαίωση εγκατάστασης Κ.Υ.Ε. - Αλλαγή ιδιοκτήτη / Φορέα (για φυσικά πρόσωπα)	Πριν την γνωστοποίηση, ο ενδιαφερόμενος πρέπει να πάρει βεβαίωση από τον Δήμο ότι το κατάστημα μπορεί να ιδρυθεί στην συγκεκριμένη τοποθεσία. Για γίνει αυτό κατατίθεται φάκελος στον Δήμο με τα απαραίτητα δικαιολογητικά.	6	Βεβαίωση, έγγραφο	1	2	3	0
321	Γνωστοποίηση ίδρυσης Κ.Υ.Ε - Γραφείο Τελετών	Ο επιχειρηματίας που γνωστοποιεί την δραστηριότητα του στην Αδειοδοτούσα Αρχή (Δήμος), έχει την υποχρέωση να πληροί όλους τους όρους της κείμενης πολεοδομικής , υγειονομικής και πυροσβεστικής νομοθεσίας, ενώ ελέγχεται εκ των υστέρων για το αν όντως τους πληροί.	6	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	2	1	1
322	Γνωστοποίηση ίδρυσης και λειτουργίας ΚΥΕ λιανικής διάθεσης τροφίμων και ποτών	Ο επιχειρηματίας που γνωστοποιεί την δραστηριότητα του στην Αδειοδοτούσα Αρχή (Δήμος), έχει την υποχρέωση να πληροί όλους τους όρους της κείμενης πολεοδομικής , υγειονομικής και πυροσβεστικής νομοθεσίας, ενώ ελέγχεται εκ των υστέρων για το αν όντως τους πληροί.	6	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	12	4	8
323	Γνωστοποίηση καταστήματος παροχής υπηρεσιών	Αφού ληφθεί η βεβαίωση και σε διάστημα 5 μηνών από την λήψη της, ο επιχειρηματίας έχει την υποχρέωση να κάνει την γνωστοποίηση της δραστηριότητας του. Αυτή γίνεται ηλεκτρονικά στην σελίδα notifybusiness.gov.gr . Ο ενδιαφερόμενος	6	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	0	3

		μπαίνει με τους κωδικούς του από το taxis και συμπληρώνει στοιχειά για την επιχείρηση , όπως την θέση , τους ΚΑΔ , την οικοδομική άδεια , το εμβαδόν , τον θεωρητικό πληθυσμό , αν θα αναπτύσσει τραπεζοκαθίσματα ή όχι και αλλά. Από την στιγμή που θα γίνει η υποβολή της γνωστοποίησης τότε παίρνει μοναδικό αριθμό και το κατάστημα μπορεί να λειτουργήσει.						
324	Γνωστοποίηση λειτουργίας Θεάτρων και Κινηματογράφων	Αφού ληφθεί η βεβαίωση και σε διάστημα 5 μηνών από την λήψη της, ο επιχειρηματίας έχει την υποχρέωση να κάνει την γνωστοποίηση της δραστηριότητας του. Αυτή γίνεται ηλεκτρονικά στην σελίδα notifybusiness.gov.gr . Ο ενδιαφερόμενος μπαίνει με τους κωδικούς του από το taxis και συμπληρώνει στοιχειά για την επιχείρηση , όπως την θέση , τους ΚΑΔ , την οικοδομική άδεια , το εμβαδόν , τον θεωρητικό πληθυσμό , αν θα αναπτύσσει τραπεζοκαθίσματα ή όχι και αλλά. Από την στιγμή που θα γίνει η υποβολή της γνωστοποίησης τότε παίρνει μοναδικό αριθμό και το κατάστημα μπορεί να λειτουργήσει.	6	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	2	1	2
325	Γνωστοποίηση χρήσης μουσικής	Ο επιχειρηματίας δηλώνει αν θα κάνει χρήση μουσικής εντός ή/και έκτος του καταστήματος του.	6	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	2	8	2	8
326	Έκδοση Άδειας Κυκλοφορίας Ζωήλατων Οχημάτων	Δικαιολογητικά για την έκδοση άδειας κυκλοφορίας ζωήλατου οχήματος βάση των παρακάτω: σύμφωνα με το στοιχείο 20 της παρ. ιι του άρθρου 75 του ν.3463/06 η χορήγηση άδειας κυκλοφορίας ζωήλατου οχήματος στην περιφέρειά τους είναι αρμοδιότητα των δήμων. Την απόφαση ΥΠΕΣΔΔΑ 14119/22.04.2002 (φεκ 535/30.04.2002 τεύχος β') διαδικασία χορήγησης άδειας κυκλοφορίας ζωήλατων οχημάτων και το άρθρο 285 (ενημερότητα οφειλών) του ν. 3463/06 (φεκ 114/08.06.2006 τεύχος α΄) δημοτικός και κοινοτικός κώδικας	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	1	3	0	4

327	Έκδοση Άδειας Λειτουργίας Κολυμβητικής Δεξαμενής	Οι κολυμβητικές δεξαμενές που λειτουργούν εντός τουριστικών καταλυμάτων υπάγονται σε καθεστώς γνωστοποίησης. Η γνωστοποίηση υποβάλλεται αποκλειστικά ηλεκτρονικά, μέσω του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Άσκησης Δραστηριοτήτων και Ελέγχων (ΟΠΣ – ΑΔΕ).Για τις λοιπές κολυμβητικές δεξαμενές που υπάγονται στο άρθρο 27 της Γ1/443/1973 (ΦΕΚ 87/1973 τεύχος Β') απόφασης ΥΠ.ΚΟΙΝ.ΥΠΗΡ., αρμόδιο όργανο για τη χορήγηση της άδειας, χωρίς διαδικασία προέγκρισης, είναι ο Δήμος.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	1	12	1	12
328	Έκδοση άδειας παράτασης μουσικών οργάνων σε Καταστήματα Υγειονομικού Ενδιαφέροντος	Ως προς την Άδεια μουσικής και παράταση ωραρίου(ν 4442/2016) . Σχετικά με την άδεια μουσικής και μέχρι την έκδοση της ΚΥΑ που προβλέπεται στο άρθρο 36 παρ. 1 του Ν. 4442/2016 με την οποία θα ρυθμίζεται, μεταξύ άλλων, η διαδικασία της γνωστοποίησης.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	1	33	7	28
329	Έκδοση ετήσιων αδειών κοινόχρηστων χώρων	Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 79 Ν. 3463/2006, μπορούν να εκδίδονται τοπικές κανονιστικές αποφάσεις και να καθορίζονται οι όροι για τη χρήση και λειτουργία των οδών, των πεζοδρομίων, των πλατειών και των λοιπών κοινοχρήστων χώρων. Η παραχώρηση κοινόχρηστου χώρου γίνεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και με την προϋπόθεση ότι δεν παρεμποδίζεται η κίνηση πεζών και οχημάτων.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	2	7	4	5
330	Έκδοση πράξης προσδιορισμού αριθμού και χώρου τραπεζοκαθισμάτων	Πρόκειται για το καθορισμό του ανώτατου αριθμού των ατόμων που μπορούν να εξυπηρετούνται ταυτόχρονα, από το κατάστημα εστίασης είτε πρόκειται για πελάτες που κάθονται σε τραπεζοκαθίσματα, είτε για πελάτες που καταναλώνουν τα προσφερόμενα είδη καθισμένοι σε σκαμπό, σε πάγκους ή σε παρόμοια κατασκευή.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	4	0	4
331	Θεώρηση βιβλίου καπνιζόντων	ΒΙΒΛΙΟ ΚΑΠΝΙΖΟΝΤΩΝ ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ για την εφαρμογή του αρθ. 17 του Ν. 3868/2010»	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	3	1	2

		Η τήρηση του βιβλίου αναφοράς καπνίσματος είναι υποχρεωτική για τις επιχειρήσεις υγειονομικού ενδιαφέροντος. Η διαδικασία προϋποθέτει τη συγκέντρωση εγγράφων και τη θεώρηση του βιβλίου από την εκάστοτε αδειοδοτούσα αρχή, όπου ανήκει το κάθε κατάστημα.						
332	Μεταβίβαση άδειας κέντρων διασκέδασης άνω των 200 καθισμάτων, θεάτρων και κινηματογράφων	Η άδεια ίδρυσης και λειτουργίας Καταστήματος Υγειονομικού Ενδιαφέροντος αντικαθίσταται στη περίπτωση που συμβεί μεταβίβαση, καθ' οιονδήποτε τρόπο, της επιχείρησης σε νέο πρόσωπο, εφόσον δεν έχει γίνει μεταφορά, επέκταση, αλλαγή της χρήσης ή ουσιώδης τροποποίηση των υγειονομικών όρων λειτουργίας του καταστήματος.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	1	3	0	4
333	Μεταβίβαση άδειας λειτουργίας επιχειρήσεων προσφοράς υπηρεσιών διαδικτύου και ειδικά διασκευασμένων τραπεζιών λόγω αναπηρίας ή προσβολής του κατόχου της άδειας από ανίατη ασθένεια	Η άδεια ίδρυσης και λειτουργίας Καταστήματος Υγειονομικού Ενδιαφέροντος αντικαθίσταται στη περίπτωση που συμβεί μεταβίβαση, καθ' οιονδήποτε τρόπο, της επιχείρησης σε νέο πρόσωπο, εφόσον δεν έχει γίνει μεταφορά, επέκταση, αλλαγή της χρήσης ή ουσιώδης τροποποίηση των υγειονομικών όρων λειτουργίας του καταστήματος.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	1	0	1
334	Παραχώρηση απλής χρήσης έκτασης αιγιαλού και παραλίας	Σύμφωνα με την αριθμ. 47458 ΕΞ 2020/15.05.2020 (ΦΕΚ 1864/15.05.2020 τεύχος Β') ΚΥΑ, με την οποία καθορίζεται η παραχώρηση απλής χρήσης αιγιαλού και παραλίας τόσο με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης (όμοροι) όσο και με τη διαδικασία πλειοδοτικών δημοπρασιών (μη όμοροι),	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	5	1	4
335	Προέγκριση επιχείρησης ΚΥΕ λιανικής διάθεσης τροφίμων και ποτών	Ο Δήμος μετά τη Γνωστοποίηση Λειτουργίας διερεύνα αρμοδίως τις υφιστάμενες Χρήσεις Γης και τυχόν άλλους περιορισμούς που τίθενται στην κείμενη νομοθεσία ή σε κανονιστικές αποφάσεις του Δήμου, οι όποιες έχουν ημερομηνίες δημοσίευσης προγενέστερη του αιτήματος για την έκδοση της βεβαίωσης και χορηγεί, εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις, τη σχετική	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	2	5	0	7

		βεβαίωση που αποτελεί προέγκριση για τη λειτουργία της επιχείρησης.						
336	Προέγκριση ίδρυσης επιχείρησης υγειονομικού ενδιαφέροντος	Ο Δήμος μετά τη Γνωστοποίηση Λειτουργίας διερεύνα αρμοδίως τις υφιστάμενες Χρήσεις Γης και τυχόν άλλους περιορισμούς που τίθενται στην κείμενη νομοθεσία ή σε κανονιστικές αποφάσεις του Δήμου, οι όποιες έχουν ημερομηνίες δημοσίευσης προγενέστερη του αιτήματος για την έκδοση της βεβαίωσης και χορηγεί, εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις, τη σχετική βεβαίωση που αποτελεί προέγκριση για τη λειτουργία της επιχείρησης.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	4	12	1	15
337	Προέγκριση καταστήματος παροχής υπηρεσιών	Ο Δήμος μετά τη Γνωστοποίηση Λειτουργίας διερεύνα αρμοδίως τις υφιστάμενες Χρήσεις Γης και τυχόν άλλους περιορισμούς που τίθενται στην κείμενη νομοθεσία ή σε κανονιστικές αποφάσεις του Δήμου, οι όποιες έχουν ημερομηνίες δημοσίευσης προγενέστερη του αιτήματος για την έκδοση της βεβαίωσης και χορηγεί, εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις, τη σχετική βεβαίωση που αποτελεί προέγκριση για τη λειτουργία της επιχείρησης.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	1	2	0	3
338	Τροποποίηση άδειας ωδείου λόγω Αλλαγής Επωνυμίας.	Αφού υποβληθεί αίτηση με τα προβλεπόμενα εκ της οικείας νομοθεσίας δικαιολογητικά εντός της προθεσμίας που προβλέπεται στο Ν. 3207/2003 (ΦΕΚ 302/Α/2003), εκδίδεται απόφαση για την τροποποίηση της άδειας ίδρυσης και λειτουργίας του Ωδείου/Μουσικής Σχολής ως προς την επωνυμία, (αρ.10 παρ. γ του Ν. 3207/2003) η οποία δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	1	1	0
339	Τροποποίηση άδειας ωδείου λόγω Μεταβίβασης	Αφού υποβληθεί αίτηση με τα προβλεπόμενα εκ της οικείας νομοθεσίας δικαιολογητικά εντός της προθεσμίας που προβλέπεται στο Ν. 3207/2003 (ΦΕΚ 302/Α/2003), εκδίδεται απόφαση για την μεταβίβαση της άδειας ίδρυσης και λειτουργίας του Ωδείου/Μουσικής Σχολής (αρ.10 παρ. γ του Ν. 3207/2003) η οποία	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	1	1	0

		δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.						
340	Τροποποίηση άδειας ωδείου λόγω Μεταστέγασης	Αφού υποβληθεί αίτηση με τα προβλεπόμενα εκ της οικείας νομοθεσίας δικαιολογητικά εντός της προθεσμίας που προβλέπεται στο Ν. 3207/2003 (ΦΕΚ 302/Α/2003), εκδίδεται απόφαση για την τροποποίηση της άδειας ίδρυσης και λειτουργίας του Ωδείου/Μουσικής Σχολής ως προς την διεύθυνση, (αρ.10 παρ. γ του Ν. 3207/2003) η οποία δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	1	1	0
341	Τροποποίηση άδειας ωδείου λόγω Προσθήκης τμημάτων ή σχολών	Αφού υποβληθεί αίτηση με τα προβλεπόμενα εκ της οικείας νομοθεσίας δικαιολογητικά εντός της προθεσμίας που προβλέπεται στο Ν. 3207/2003 (ΦΕΚ 302/Α/2003), εκδίδεται απόφαση για την τροποποίηση της άδειας ίδρυσης και λειτουργίας του Ωδείου/Μουσικής Σχολής ως προς την προσθήκη τμημάτων και σχολών (αρ.10 παρ. γ του Ν. 3207/2003) η οποία δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	1	1	0
342	Τροποποίηση τετραγωνικών κοινόχρηστου χώρου (για Επιχειρήσεις)	Σε περίπτωση που ένας από τους δικαιούχους δεν χρησιμοποιεί τον κοινόχρηστο χώρο που του αναλογεί, η χρήση του χώρου αυτού μπορεί να παραχωρηθεί από τον Δήμο σε παρακείμενα καταστήματα, ανάλογα με την πρόσοψη τους (άρθρο 3 του Ν. 1080/80), αφού υποβάλλουν την ανάλογη αίτηση.	6	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	5	2	3
343	Χορήγηση / Ανανέωση Άδειας Λειτουργίας Αθλητικών Εγκαταστάσεων	Σύμφωνα με τις διατάξεις του αρθ. 5 του ν. 4479/2017 (Α' 94), με τις οποίες έγινε προσθήκη άρθ.56Β στο ν.2725/1999, «Άδεια λειτουργίας των αθλητικών εγκαταστάσεων	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	6	2	4
344	Χορήγηση άδειας διαφήμισης για ΜΕΤΡΟ - ΚΤΕΛ - ΤΑΧΙ - οχήματα Δ.Χ.	Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 του Ν. 2946/2001 (ΦΕΚ Α'224) , τις διατάξεις του άρθρου 15 του Β.Δ/τος του από 24-10-58, όπως αντικαταστάθηκε από τις διατάξεις του άρθρου 8 του Ν. 1144/81 (ΦΕΚ Α' 96), όπως αντικαταστάθηκε από τις διατάξεις του άρθρου 5 του Ν. 1900/90 (ΦΕΚ Α' 125) Κατηγορία Γ' Διαφήμισης,	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	0	1	0

		που αφορά διαφημίσεις εντός σταθμού του ΜΕΤΡΟ και τέλος την υπ' αριθ. 1901/2-10-00 Π.Δ.Σ., βάσει των διατάξεων του άρθρου 5 του Ν. 1900/90 Κατηγορία Γ' Διαφήμισης.						
345	Χορήγηση Άδειας Διενέργειας Λαχειοφόρων Αγορών-Εράνων-Φιλανθρωπικών Αγορών	Χορήγηση Άδειας Διενέργειας Λαχειοφόρων Αγορών-Εράνων-Φιλανθρωπικών Αγορών με βάση το νομικό πλαίσιο των Ν.5101/1931 (ΦΕΚ 238/Τ.Α΄/1931), Ν.3672/1957 (ΦΕΚ 38/Τ.Α΄/1957) και Π.Δ.171/1997(ΦΕΚ 145/Τ.Α΄/1997)	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	2	1	1
346	Χορήγηση άδειας κοινόχρηστου χώρου σε πανηγύρια	Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 79 Ν. 3463/2006, μπορούν να εκδίδονται τοπικές κανονιστικές αποφάσεις και να καθορίζονται οι όροι για τη χρήση και λειτουργία των οδών, των πεζοδρομίων, των πλατειών και των λοιπών κοινοχρήστων χώρων. Η παραχώρηση κοινόχρηστου χώρου γίνεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και με την προϋπόθεση ότι δεν παρεμποδίζεται η κίνηση πεζών και οχημάτων.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	2	0	2
347	Χορήγηση άδειας παραχώρησης κοινόχρηστου χώρου-τραπεζοκαθίσματα	Αίτηση για την ανάπτυξη τραπεζοκαθισμάτων σύμφωνα με τις διατάξεις των νόμων 4688/2020 και του του άρθρου 79 Ν. 3463/2007	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	1	38	13	28
348	Χορήγηση αδειών κέντρων διασκέδασης, παιδότοπων, κολυμβητικών δεξαμενών	Οι κολυμβητικές δεξαμενές που λειτουργούν εντός τουριστικών καταλυμάτων υπάγονται σε καθεστώς γνωστοποίησης. Η γνωστοποίηση υποβάλλεται αποκλειστικά ηλεκτρονικά, μέσω του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Άσκησης Δραστηριοτήτων και Ελέγχων (ΟΠΣ – ΑΔΕ).Για τις λοιπές κολυμβητικές δεξαμενές που υπάγονται στο άρθρο 27 της Γ1/443/1973 (ΦΕΚ 87/1973 τεύχος Β') απόφασης ΥΠ.ΚΟΙΝ.ΥΠΗΡ., αρμόδιο όργανο για τη χορήγηση της άδειας, χωρίς διαδικασία προέγκρισης, είναι ο Δήμος.	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	3	11	3	11
349	Χορήγηση αναγγελίας έναρξης Εκθέσεων	Υπηρεσία αίτησης για τη χορήγηση αναγγελίας έναρξης Εκθέσεων	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	1	1	0
350	Χορήγηση βεβαίωσης αναγγελίας ασκήσεως	Χορήγηση βεβαίωσης αναγγελίας ασκήσεως επαγγέλματος Κουρέα,	6	Έκδοση άδειας, έγγραφο	3	8	6	8

	επαγγέλματος Κουρέα, Κομμωτή/τριας και Τεχνίτη/τριας Περιποίησης Νυχιών, χεριών και ποδιών	Κομμωτή/τριας και Τεχνίτη/τριας Περιποίησης Νυχιών, χεριών και ποδιών σύμφωνα με τον Ν. 4386/2016 (Φ.Ε.Κ. 83/τ. Α΄/11-05-2016) ,την υπ' αριθμ. Γ1β/Γ.Π./οικ. 11361/2017 Κ.Υ.Α. (Φ.Ε.Κ. 772/ τ. Β΄/13-03-2017)} και όπως συμπληρώθηκε και τροποποιήθηκε από το άρθρο 244 του Ν. 4512/2018(ΦΕΚ 5 /τ.Α΄/17-01-2019						
351	Χορήγηση Βεβαίωσης Απόστασης Οίκου Ανοχής που πρόκειται να λειτουργήσει	Η βεβαίωση απόστασης οίκου ανοχής χορηγείται από τη Δημοτική Αστυνομίας και αναφέρει ότι το οίκημα πληροί τους όρους και τις προϋποθέσεις της παρ. 4 του άρθρου 3 του Ν. 2734/99 «περί αποστάσεων από ναούς, σχολεία κ.λ.π.».	6	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	2	2
352	Χορήγηση Διαπιστωτικής Πράξης Εκμίσθωσης Περιπτέρου	Στην περίπτωση που επιθυμούμε εκμίσθωση του δικαιώματος εκμετάλλευσης σε τρίτους, επιτρέπεται μόνον για λόγους γήρατος ή σε περίπτωση αναπηρίας του δικαιούχου σε ποσοστό 67% και άνω, η οποία αποδεικνύεται βάσει των εκάστοτε ισχυουσών διατάξεων, ανεξαρτήτως του τρόπου παραχώρησης. Η διάρκεια της μίσθωσης δεν μπορεί να υπερβαίνει το χρόνο λήξης της αρχικής παραχώρησης, ήτοι τα 10 έτη κατ' ανώτατο.	6	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	14	5	11
353	Τοποθέτηση Φωτιστικών Σωμάτων	Αίτηση για τοποθέτηση Φωτιστικών Σωμάτων	6	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	42	18	34
354	Οδηγός Πόλης	Ευρετήριο επιχειρήσεων, επαγγελματιών, αξιοθέατων, μουσείων και χώρων ενδιαφέροντος στον δήμο	6	Ενημέρωση πολιτών, υπηρεσία	0	118	1	117
355	Άδεια προσωρινής διακοπής κυκλοφορίας	Η χορήγηση της εν λόγω άδειας αφορά σε προσωρινή διακοπή της κυκλοφορίας στο δημοτικό οδικό δίκτυο για διενέργεια οικοδομικών ή άλλων εργασιών στις οδούς.	7	Έκδοση άδειας, έγγραφο	1	11	2	10
356	Αιτήματα για κυκλοφοριακές ρυθμίσεις	Αίτηση για μονοδρόμηση οδών, τοποθέτηση πινακίδων σήμανσης, τοποθέτηση καθρεπτών, απαγόρευση στάσης και στάθμευσης	7	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	9	1	8
357	Αίτηση για έλεγχο κατάληψης κοινόχρηστου χώρου	Καταγγελία σχετικά με τη κατάληψη κοινόχρηστου χώρου	7	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	4	1	3

358	Αίτηση για έλεγχο παραβάσεων του κώδικα οδικής κυκλοφορίας	Καταγγελία σχετικά με τον έλεγχο για παραβάσεις του κώδικα οδικής κυκλοφορίας	7	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	2	1	1
359	Αίτηση για έλεγχο υπαίθριου εμπορίου και λαϊκών αγορών	Καταγγελία σχετικά με την νόμιμη λειτουργία υπαίθριου εμπορίου και λαϊκών αγορών	7	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	5	2	3
360	Αίτηση τοποθέτησης/συντήρησης πλαστικών στύλων επί οδού/πεζοδρομίου	Αίτηση τοποθέτησης ή συντήρησης των πλαστικών στύλων επί οδού/πεζοδρομίου	7	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	6	4	2
361	Αίτηση Χορήγησης Άδειας Χρήσης Κοινόχρηστου Χώρου	Άδεια Χρήσης κοινόχρηστου χώρου είναι ατομική διοικητική πράξη, η οποία υπόκειται σε ανάκληση κατά τις γενικές αρχές του διοικητικού δικαίου & του Κώδικα Διοικητικής διαδικασίας & κατά τις ειδικές διατάξεις του άρθρου 3 του Ν. 1080/80, όπως τροποποιήθηκε & συμπληρώθηκε μμεταγενέστερα. Ειδικότερα, η χορήγηση άδειας χρήσης κοινόχρηστου χώρου σε εμπορικά καταστήματα & ιδίως καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος, προϋποθέτει την νόμιμη λειτουργία αυτών.	7	Έκδοση άδειας, έγγραφο	1	26	8	20
362	Βεβαίωση σηματοδότησης	Χορήγηση βεβαίωσης για τη σηματοδότηση κυκλοφορίας οδού / οδών	7	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	0	0	1
363	Έκδοση κάρτας στάθμευσης κατοίκων	Έκδοση κάρτας στάθμευσης μόνιμων κατοίκων	7	Πιστοποιητικό, έγγραφο	0	5	3	3
364	Κατάληψη Κοινοχρήστου Χώρου	Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 79 Ν. 3463/2006, μπορούν να εκδίδονται τοπικές κανονιστικές αποφάσεις και να καθορίζονται οι όροι για τη χρήση και λειτουργία των οδών, των πεζοδρομίων, των πλατειών και των λοιπών κοινοχρήστων χώρων παραχώρηση κοινόχρηστου χώρου γίνεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και με την προϋπόθεση ότι δεν παρεμποδίζεται η κίνηση πεζών και οχημάτων.	7	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	12	5	8
365	Παραλαβή Πινακίδων Κυκλοφορίας	Αίτηση για παραλαβή Πινακίδων Κυκλοφορίας	7	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	0	1
366	Σύστημα Ελεγχόμενης Στάθμευσης	Το σύστημα ελεγχόμενης στάθμευσης συμβάλλει αποφασιστικά στην εξεύρεση μιας θέσης στάθμευσης στο κέντρο της πόλης. Περιλαμβάνει θέσεις για τους μόνιμους κατοίκους , θέσεις για τους	7	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	0	1

		επισκέπτες και θέσεις για ειδικές χρήσεις και επαγγελματικές ανάγκες						
367	Υποβολή Ένστασης για παραβάσεις παράνομης στάθμευσης - Δημοτικά Αστυνομικά Τμήματα	Υπηρεσία υποβολής ένστασης - αντίρρησης για παράνομη στάθμευση	7	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	2	2
368	Χορήγηση άδειας διέλευσης βαρέων οχημάτων	Αίτηση για χορήγηση άδειας διέλευσης βαρέων οχημάτων	7	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	10	1	9
369	Χορήγηση άδειας οριζόντιας σήμανσης της εισόδου-εξόδου ιδιωτικού χώρου στάθμευσης	Αίτηση για χορήγηση άδειας οριζόντιας σήμανσης της εισόδου-εξόδου ιδιωτικού χώρου στάθμευσης	7	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	6	0	6
370	Χορήγηση βεβαίωσης σήμανσης, προτεραιότητας οδών	Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης σήμανσης, προτεραιότητας οδών	7	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	8	1	8
371	Χορήγηση ειδικού αναπηρικού σήματος στάθμευσης για ΑΜΕΑ	Χορήγηση ειδικού αναπηρικού σήματος στάθμευσης για ΑΜΕΑ	7	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	12	2	10
372	Χορήγηση κάρτας εισόδου σε πεζόδρομο	Αίτηση για χορήγηση κάρτας εισόδου οχήματος σε πεζόδρομο της πόλης	7	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	2	1	1
373	Αίτηση αντικατάστασης παλαιού τύπου διπλώματος με αντίστοιχο κοινοτικού τύπου	Αίτηση για αντικατάσταση του ερασιτεχνικού, ή του επαγγελματικού διπλώματος οδήγησης με το νέο δίπλωμα ευρωπαϊκού τύπου, το οποίο ισχύει σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.	7	Πιστοποιητικό, έγγραφο	0	2	0	2
374	Αίτηση έκδοσης αντιγράφου άδειας οδήγησης λόγω κλοπής ή απώλειας ή φθοράς	Αφορά τις αιτήσεις που υποβάλλουν οι πολίτες, για αντικατάσταση της άδειας οδήγησής λόγω απώλειας, κλοπής ή φθοράς	7	Πιστοποιητικό, έγγραφο	0	1	0	1
375	Ανανέωση διπλώματος	Αφορά τις αιτήσεις που υποβάλλουν οι πολίτες, για ανανέωση του διπλώματος οδήγησης	7	Πιστοποιητικό, έγγραφο	0	3	1	2
376	Ανανέωση Κάρτας Στάθμευσης Κατοίκων - Αλλαγή Στοιχείων	Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 79 Ν. 3463/2006, μπορούν να εκδίδονται τοπικές κανονιστικές αποφάσεις και να καθορίζονται οι όροι για τη χρήση και λειτουργία των οδών, των πεζοδρομίων, των πλατειών και των λοιπών κοινοχρήστων χώρων παραχώρηση κοινόχρηστου χώρου γίνεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και με την προϋπόθεση ότι δεν παρεμποδίζεται η κίνηση πεζών και οχημάτων.	7	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	2	1
377	Αίτηση για αλλαγή επωνύμου με απόφαση δήμαρχου	Με το άρθρο 94 παρ. 6 του ν. 3852/2010 (Α΄ 87) η αρμοδιότητα για την έκδοση των	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	12	1	11

		σχετικών με την πρόσληψη και αλλαγή επωνύμου πράξεων μεταφέρθηκε στα όργανα των οικείων Δήμων.						
378	Αίτηση για αλλαγή κύριου ονόματος με δικαστική απόφαση	Υπηρεσία αλλαγής κύριου ονόματος. Η μεταβολή του κύριου ονόματος αποφασίζεται με τελεσίδικη δικαστική απόφαση κατά την διαδικασία της εκούσιας διαδικασίας.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	1	0	1
379	Αίτηση για ανάκτηση πατρικού επωνύμου	Πρόκειται για υπηρεσία ανάκτησης του πατρικού επωνύμου για έγγαμη γυναίκα που έχει παντρευτεί πριν την 18/ 02 / 1984	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	33	2	32
380	Αίτηση για λύση υιοθεσίας	Αίτηση για λύση υιοθεσίας. Το δικαστήριο μπορεί, εφόσον οι συνέπειες αυτές κρίνονται ανεπαρκείς, να διατάσσει, λόγω της βαρύτητας της περίπτωσης ακόμη και τη λύση της υιοθεσίας". Σχόλια: Το παρόν άρθρο τίθεται σύμφωνα με το περιεχόμενο που έλαβε από 30.12.1996 με το άρθρο 1 Ν. 2447/1996 (ΦΕΚ Α' 278)	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	1	0	1
381	Αίτηση για ονοματοδοσία	Η ονοματοδοσία γίνεται στο Ληξιαρχείο του τόπου όπου έχει δηλωθεί η γέννηση ή στον τόπο μονίμου κατοικίας των γονέων, με Ληξιαρχική πράξη έκθεσης ονοματοδοσίας από το Ληξιαρχείο του τόπου κατοικίας.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	1	42	6	38
382	Αίτηση για ονοματοθεσία μητέρας	Η ονοματοδοσία γίνεται στο Ληξιαρχείο του τόπου όπου έχει δηλωθεί η γέννηση ή στον τόπο μονίμου κατοικίας των γονέων, με Ληξιαρχική πράξη έκθεσης ονοματοδοσίας από το Ληξιαρχείο του τόπου κατοικίας.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	1	0	1
383	Αίτηση για πράξη πολιτογράφησης	Αφορά περιπτώσεις που οι γονείς του αιτούντος ΔΕΝ είναι εγγεγραμμένοι σε Δήμο στην Ελλάδα και η ελληνική ιθαγένεια έλκεται από τον παππού ή την γιαγιά.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	12	1	11
384	Αίτηση για προσβολή πατρότητας	Πρόκειται για αίτηση που αφορά την προσβολή πατρότητας από κάποιον από τους 2 γονείς.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	13	0	13
385	Αίτηση για προσθήκη του επωνύμου του συζύγου στην πράξη γάμου	Προσθήκη του επωνύμου του ενός συζύγου στο επώνυμο του άλλου. Σύζυγοι που σύναψαν έγκυρο γάμο σύμφωνα με το ισχύον Ελληνικό δίκαιο μετά από τη 18/2/1983 μπορούν να προβούν στην	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	2	1	1

		προσθήκη του επωνύμου του ενός συζύγου στο επώνυμο του άλλου. Για την προσθήκη του επωνύμου του ενός συζύγου στο επώνυμο του άλλου συζύγου, απαιτείται κοινή δήλωση των συζύγων υποβάλλοντας συμπληρωμένη Υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/86 στην Υπηρεσία ή στην αρμόδια Προξενική αρχή στην περίπτωση που διαμένουν στο εξωτερικό.						
386	Αίτηση Μεταφοράς Οικογενειακής Μερίδας Λόγω Διαζυγίου	Αίτηση για την μεταφορά οικογενειακής μερίδας λόγω διαζυγίου	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	4	0	4
387	Αλλαγή Στοιχείων τέκνου λόγω αναγνώρισης & εγγραφή στο Δημοτολόγιο	Αίτηση για την αλλαγή Στοιχείων τέκνου λόγω αναγνώρισης εξώγαμου τέκνου & εγγραφή στο Δημοτολόγιο	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	1	51	12	41
388	Αλλαγή στοιχείων τέκνου λόγω υιοθεσίας και εγγραφή στο δήμο	Αίτηση για την αλλαγή Στοιχείων τέκνου λόγω αναγνώρισης υιοθεσίας & εγγραφή στο Δημοτολόγιο	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	40	5	36
389	Άνοιγμα μερίδας δημότη – μεταφορά από πατρική μερίδα	Αίτηση για Άνοιγμα μερίδας δημότη – μεταφορά από πατρική μερίδα	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	1	30	3	29
390	Άνοιγμα νέας οικογενειακής μερίδας δημότη λόγω απόκτησης τέκνου εκτός γάμου	Μετά την απόκτηση τέκνου εκτός γάμου, ο δημότης αιτείται το άνοιγμα νέας οικογενειακής μερίδας	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	7	0	7
391	Άνοιγμα Οικογενειακής Μερίδας Άγαμης Μητέρας	Η άγαμη μητέρα έχει δικαίωμα να αιτηθεί το άνοιγμα οικογενειακής μερίδας δημοτολογίου.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	25	11	14
392	Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας δημότη από μεταδημότευση	Αίτηση για άνοιγμα οικογενειακής μερίδας δημότη μετά από μεταδημότευση	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	14	1	13
393	Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας μετά από απόκτηση τέκνου εντός συμφώνου συμβίωσης	Αίτηση για άνοιγμα οικογενειακής μερίδας μετά από απόκτηση τέκνου εντός συμφώνου συμβίωσης	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	1	17	11	7
394	Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας μετά από σύμφωνο συμβίωσης που έχει συνταχθεί ή υπαχθεί στο Ν.4356/2015	Αίτηση για Άνοιγμα μερίδας μετά από σύμφωνο συμβίωσης που έχει συνταχθεί ή υπαχθεί στο Ν.4356/2016	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	6	1	5
395	Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας νεόνυμφων, στην περίπτωση που ο ένας εκ των δύο είναι ήδη δημότης	Αίτηση για άνοιγμα οικογενειακής μερίδας νεόνυμφων, στην περίπτωση που ο ένας εκ των δύο είναι ήδη δημότης	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	2	18	1	19

396	Αρχική Εγγραφή στο Δημοτολόγιο όσων αποκτούν την ελληνική ιθαγένεια	Αίτηση για εγγραφή δημότη στα δημοτολόγια του δήμου μετά την απόκτηση της ελληνικής ιθαγένειας	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	1	26	14	13
397	Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας	Χορήγηση βεβαίωσης για τη μόνιμη κατοικία δημότη	8	Πιστοποιητικό, έγγραφο	4	113	41	81
398	Διαγραφή από τα Δημοτολόγια λόγω θανάτου	Αίτηση για διαγραφή δημότη από τα δημοτολόγια λόγω θανάτου	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	33	3	31
399	Διορθώσεις στο δημοτολόγιο (επωνύμου, πατρωνύμου, μητρωνύμου, κυρίου ονόματος)	Αίτηση για διόρθωση στο δημοτολόγιο του επωνύμου, του πατρωνύμου, του μητρωνύμου ή του κυρίου ονόματος δημότη.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	21	6	15
400	Διόρθωση ηλικίας δημότη	Αίτηση για διόρθωση της ηλικίας δημότη	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	42	3	40
401	Διόρθωση Κύριου Ονόματος	Αίτηση για διόρθωση του κυρίου ονόματος δημότη	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	49	10	40
402	Διόρθωση τόπου γέννησης και θρησκεύματος	Αίτηση για διόρθωση του τόπου γέννησης ή και του θρησκεύματος δημότη	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	46	13	33
403	Εγγραφή αλλοδαπών που αποκτούν την Ελληνική ιθαγένεια με πολιτογράφηση	Αίτηση για εγγραφή δημότη στα δημοτολόγια του δήμου μετά την απόκτηση της ελληνικής ιθαγένειας με πολιτογράφηση	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	2	32	5	31
404	Εγγραφή ενηλίκου άγαμου άντρα σε Δημοτολόγιο όταν είναι γραμμένος μόνο στα Μητρώα Αρρένων	Αίτηση για εγγραφή ενηλίκου άγαμου άντρα στο Δημοτολόγιο όταν είναι γραμμένος μόνο στα Μητρώα Αρρένων	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	1	39	3	39
405	Εγγραφή Ομογενών Ποντιακής Καταγωγής από ΕΣΣΔ	Αίτηση για εγγραφή στο δημοτολόγιο Ομογενών Ποντιακής Καταγωγής από ΕΣΣΔ	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	17	2	17
406	Εγγραφή στα Δημοτολόγια	Αίτηση για εγγραφή στο δημοτολόγιο	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	24	0	25
407	Εγγραφή Τέκνων λόγω Αναγνώρισης	Αίτηση για εγγραφή στο δημοτολόγιο τέκνων λόγω Αναγνώρισης	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	5	3	3
408	Έκδοση πιστοποιητικού για σπουδές στο εξωτερικό	Αίτηση έκδοσης ειδικού πιστοποιητικού για σπουδές στο εξωτερικό.	8	Πιστοποιητικό, έγγραφο	1	0	0	1
409	Έκδοση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης για Μειωμένη Στρατιωτική Θητεία	Αίτηση για χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης για Μειωμένη Στρατιωτική Θητεία	8	Πιστοποιητικό, έγγραφο	3	62	19	49
410	Εκούσια Αναγνώριση Τέκνου εκτός γάμου	Εκούσια αναγνώριση είναι η δήλωση βουλήσεως είτε του πατέρα είτε των γονέων του, με την οποία δηλώνεται ότι αυτός πράγματι είναι ο βιολογικός πατέρας του τέκνου και πραγματοποιείται με τη συναίνεση της μητέρας.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	21	2	19

		Προκειμένου να πραγματοποιηθεί η εκούσια αναγνώριση, απαιτείται η σύνταξη σχετικής συμβολαιογραφικής πράξης ή διαθήκης και η αυτοπρόσωπη δήλωση του πατέρα						
411	Ενημέρωση οικογενειακής μερίδας λόγω ανάθεσης οριστικής επιμέλειας ανηλίκου με τελεσίδικη δικαστική απόφαση	Αίτηση για ενημέρωση της οικογενειακής μερίδας λόγω ανάθεσης οριστικής επιμέλειας ανηλίκου με τελεσίδικη δικαστική απόφαση	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	3	0	3
412	Ενημέρωση οικογενειακής μερίδας λόγω απόκτησης τέκνου	Αίτηση για ενημέρωση της οικογενειακής μερίδας λόγω απόκτησης τέκνου	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	7	0	7
413	Ενημέρωση οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου	Αίτηση για ενημέρωση της οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	5	0	5
414	Ενημέρωση οικογενειακής μερίδας λόγω λύσεως γάμου	Αίτηση για ενημέρωση της οικογενειακής μερίδας λόγω λύσεως γάμου	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	1	3	0	4
415	Ενημέρωση οικογενειακής μερίδας λόγω ονοματοδοσίας ή βαπτίσεως τέκνου	Αίτηση για ενημέρωση της οικογενειακής μερίδας λόγω ονοματοδοσίας ή βαπτίσεως τέκνου	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	2	0	2
416	Εξελληνισμός κυρίου ονόματος και επωνύμου πολιτογραφημένων ομογενών	Οι πολιτογραφημένοι ομογενείς μπορούν να αιτηθούν τον εξελληνισμό του κυρίου ονόματος ή και του επωνύμου τους.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	4	0	4
417	Επαναδημότευση	Δεν απαιτείται η προϋπόθεση της διετούς κατοικίας για τη μεταδημότευση του ενήλικου, προκειμένου να αποκτήσει την αρχική δημοτικότητα, που είχε ο ίδιος ή οι γονείς του. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται για μια μόνο φορά	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	52	9	43
418	Καταχώρηση Λύσης Γάμου ή Συμφώνου Συμβίωσης	Αίτηση Καταχώρησης Λύσης Γάμου ή Συμφώνου Συμβίωσης	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	1	23	12	12
419	Λύση Συμφώνου Συμβίωσης	Η λύση του συμφώνου συμβίωσης ισχύει από την κατάθεση του συμβολαιογραφικού εγγράφου ή της μονομερούς δήλωσης στον ληξίαρχο, όπου έχει καταχωρηθεί και η σύσταση αυτού.	8	Πιστοποιητικό, έγγραφο	0	9	2	7
420	Μεταβολή οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου ενός τέκνου	Αίτηση για ενημέρωση της οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου ενός τέκνου.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	2	1	0	3
421	Μεταβολή οικογενειακής μερίδας λόγω θανάτου	Αίτηση για ενημέρωση της οικογενειακής μερίδας λόγω θανάτου ενός μέλους	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	1	3	0	4
422	Μεταδημότευση Άγαμου Ενήλικα στα Δημοτολόγια	Αίτηση για Μεταδημότευση Άγαμου Ενήλικα στα Δημοτολόγια	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	4	96	23	79

423	Μεταδημότευση διαζευγμένων ή εν χηρεία συζύγων σε δήμο ή κοινότητα εκτός του τόπου καταγωγής τους	Αίτηση για Μεταδημότευση διαζευγμένων ή εν χηρεία συζύγων σε δήμο ή κοινότητα εκτός του τόπου καταγωγής τους	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	2	64	16	52
424	Μεταδημότευση λόγω επιμέλειας	Αίτηση για Μεταδημότευση λόγω επιμέλειας τέκνου	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	7	1	6
425	Μεταδημότευση λόγω λύσεως γάμου	Αίτηση για Μεταδημότευση λόγω λύσεως γάμου	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	1	20	3	18
426	Μεταδημότευση οικογένειας, που τα μέλη της είναι δημότες σε διαφορετικούς Δήμους	Αίτηση για μεταδημότευση οικογένειας, που τα μέλη της είναι δημότες σε διαφορετικούς Δήμους	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	2	13	0	15
427	Μεταδημότευση συζύγων και τέκνων όταν όλα τα μέλη της οικογένειας είναι γραμμένα στον ίδιο Δήμο	Αίτηση για Μεταδημότευση συζύγων και τέκνων όταν όλα τα μέλη της οικογένειας είναι γραμμένα στον ίδιο Δήμο	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	1	33	13	21
428	Μεταδημότευση συζύγων λόγω γάμου και άνοιγμα οικογενειακής μερίδας	Αίτηση για Μεταδημότευση συζύγων λόγω γάμου και άνοιγμα οικογενειακής μερίδας	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	39	4	35
429	Μεταδημότευση συζύγων όταν ο ένας είναι δημότης του Δήμου	Αίτηση για Μεταδημότευση συζύγων όταν ο ένας είναι δημότης του Δήμου	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	2	68	19	52
430	Μεταφορά σε νέα οικογενειακή μερίδα λόγω διαζυγίου	Αίτηση για Μεταφορά σε νέα οικογενειακή μερίδα λόγω διαζυγίου	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	1	13	2	12
431	Πιστοποιητικό Αγαμίας	Το Πιστοποιητικό Αγαμίας (και η συνημμένη Υπεύθυνη Δήλωση) εκδίδονται ξεχωριστά για καθέναν από τους δύο μελλονύμφους. Είναι το πρώτο βήμα για να προχωρήσει ο πολίτης στην έκδοση αδείας γάμου. Αποδεικνύει, ότι ο μελλόνυμφος/η είναι άγαμος/η καθώς και ότι δεν έχει καμία συγγένεια με τον μέλλοντα/ουσα σύζυγο.	8	Πιστοποιητικό γέννησης, έγγραφο	2	12	3	11
432	Πιστοποιητικό Αδήλωτου	Το πιστοποιητικό εγγραφής αδήλωτου που εκδίδεται από τον δήμο όπου πρόκειται να εγγραφεί ο αδήλωτος	8	Πιστοποιητικό γέννησης, έγγραφο	0	5	1	4
433	Πιστοποιητικό Ανυπαρξίας	Υπηρεσία κατά την οποία εκδίδεται από τον δήμο πιστοποιητικό ανυπαρξίας του αιτούντα στα Μητρώα Αρρένων	8	Πιστοποιητικό γέννησης, έγγραφο	0	3	1	2
434	Πιστοποιητικό Γέννησης	Αίτηση για χορήγηση πιστοποιητικού Γέννησης	8	Πιστοποιητικό γέννησης, έγγραφο	8	134	50	99
435	Πιστοποιητικό εγγυτέρων συγγενών	Αίτηση για χορήγηση πιστοποιητικού εγγύτερων συγγενών	8	Πιστοποιητικό εγγύτερων συγγενών, έγγραφο	5	109	39	80

436	Πιστοποιητικό Εντοπιότητας	Αίτηση για χορήγηση πιστοποιητικού Εντοπιότητας	8	Πιστοποιητικό εντοπιότητας, έγγραφο	2	94	32	68
437	Πιστοποιητικό Ιθαγένειας	Δυνατότητα έκδοσης του πιστοποιητικού ιθαγένειας για τον πολίτη ή τα ανήλικα παιδιά του από την οικογενειακή μερίδα που έχει την κανονική του εγγραφή.	8	Πιστοποιητικό ιθαγένειας, έγγραφο	5	38	22	22
438	Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης	Αίτηση για χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής Κατάστασης	8	Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, έγγραφο	9	140	52	104
439	Πιστοποιητικό στρατιωτικών σχολών	Αίτηση για έκδοση πιστοποιητικού για στρατιωτικές σχολές για τους άνδρες από το Μητρώο Αρρένων όπου είναι εγγεγραμμένοι, ή από τα δημοτολόγια για τις γυναίκες	8	Πιστοποιητικό, έγγραφο	0	26	2	24
440	Πιστοποιητικό Ταυτοπροσωπίας (διπλοεγγεγραμμένου) σε περίπτωση εκλογών	Σε περίπτωση που δημότης είναι διπλοεγγεγραμμένος αιτείται πιστοποιητικό ταυτοπροσωπίας προκειμένου να πάρει μέρος σε εκλογές.	8	Πιστοποιητικό, έγγραφο	1	11	0	12
441	Πιστοποιητικό ταυτοπροσωπίας ανηλίκων	Αίτηση για χορήγηση πιστοποιητικού βεβαίωσης ταυτοπροσωπίας ανηλίκου	8	Πιστοποιητικό, έγγραφο	3	54	10	49
442	Πιστοποιητικό Ταυτοπροσωπίας για Ενήλικα	Αίτηση για χορήγηση πιστοποιητικού βεβαίωσης ταυτοπροσωπίας ενήλικα	8	Πιστοποιητικό, έγγραφο	1	37	3	36
443	Πιστοποιητικό Τέως συζύγων	Υπηρεσία κατά την οποία εκδίδεται από τον δήμο πιστοποιητικό Τέως Συζύγων του αιτούντα.	8	Πιστοποιητικό, έγγραφο	0	1	0	1
444	Χορήγηση Πιστοποιητικού Έκδοσης Ταυτότητας	Αίτηση για τη χορήγηση πιστοποιητικού προκειμένου για την έκδοση αστυνομικής ταυτότητας	8	Πιστοποιητικό, έγγραφο	1	21	4	18
445	Ακύρωση εγγραφής ετεροδημοτών	Ο εκλογέας οποτεδήποτε μπορεί να ακυρώνει την εγγραφή του στους ειδικούς εκλογικούς καταλόγους ετεροδημοτών, προκειμένου να ψηφίζει πάλι στο δήμο της βασικής του εγγραφής.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	14	4	10
446	Ακύρωση εγγραφής κοινοτικών εκλογέων	Ο εκλογέας οποτεδήποτε μπορεί να ακυρώνει την εγγραφή του στους εκλογικούς καταλόγους.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	7	2	5
447	Αλλαγή εκλογικού διαμερίσματος	Οι εκλογείς κατατάσσονται σε εκλογικά διαμερίσματα με βάση τη διεύθυνση κατοικίας τους. Σε περίπτωση αλλαγής διεύθυνσης μπορεί να χρειαστεί αλλαγή εκλογικού διαμερίσματος.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	15	1	14

448	Δήλωση διεύθυνσης κατοικίας για εκλογικούς καταλόγους	Οι εκλογείς κατατάσσονται σε εκλογικά διαμερίσματα με βάση τη διεύθυνση κατοικίας τους.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	53	18	36
449	Εγγραφή ετεροδημοτών	Πρόκειται για την περίπτωση όπου ο εκλογέας εκδηλώνει ενδιαφέρον να ψηφίσει στον τόπο διαμονής του, τους συνδυασμούς της εκλογικής περιφέρειας, στης οποίας τους εκλογικούς καταλόγους είναι εγγεγραμμένος,	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	13	3	10
450	Εγγραφή κοινοτικών εκλογέων	Η διαδικασία εγγραφής των κοινοτικών εκλογέων. Κοινοτικοί εκλογείς είναι οι πολίτες των λοιπών κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης οι οποίοι διαμένουν στην Ελλάδα	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	11	2	9
451	Μάθε που ψηφίζεις	Εφαρμογή που ενημερώνει για το εκλογικό τμήμα στο οποίο ανήκει ο δημότης.	8	Ενημέρωση πολιτών, υπηρεσία	2	0	2	0
452	Πιστοποιητικό Γέννησης για συμμετοχή σε εκλογές	Η διαδικασία έκδοσης πιστοποιητικού γέννησης, ώστε να είναι δυνατή η συμμετοχή σε εκλογικές διαδικασίες	8	Πιστοποιητικό, έγγραφο	0	3	1	2
453	Πιστοποιητικό ταυτοπροσωπίας για εκλογική χρήση	Έκδοση πιστοποιητικού ταυτοπροσωπίας σε περίπτωση απώλειας των πιστοποιητικών ταυτότητας κατά την εκλογική διαδικασία	8	Πιστοποιητικό, έγγραφο	0	5	2	3
454	Ανάρτηση στον Διαδικτυακό Τόπο του Δήμου Δηλώσεων περιουσιακής κατάστασης των Αιρετών	Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 61 παρ.4 του Ν.3852/2010, ο Δήμαρχος, οι Αντιδήμαρχοι και τα μέλη της Οικονομικής Επιτροπής και της Επιτροπής Ποιότητας Ζωής είναι υποχρεωμένοι να υποβάλλουν την ετήσια δήλωση για την περιουσιακή τους κατάσταση σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και να τη δημοσιοποιούν με ανάρτηση στην ιστοσελίδα του δήμου.	8	Ενημέρωση πολιτών, υπηρεσία	0	33	0	33
455	Ανάρτηση στον Διαδικτυακό Τόπο του Δήμου Δραστηριοτήτων του Δήμου	Δημοσιοποίηση παρελθόντων και προσεχών πολιτιστικών, αθλητικών και άλλων δράσεων του εκάστοτε δήμου, στον διαδικτυακό του τόπο	8	Ενημέρωση πολιτών, υπηρεσία	0	174	0	175
456	Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών (G.I.S.)	Το G.I.S. είναι ένα εργαλείο "έξυπνου χάρτη", το οποίο επιτρέπει στους χρήστες του να αποτυπώσουν μια περίληψη του πραγματικού κόσμου, να δημιουργήσουν δια δραστικά ερωτήσεις χωρικού ή περιγραφικού χαρακτήρα, να αναλύσουν τα χωρικά δεδομένα, να τα	8	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	18	0	18

		προσαρμόσουν και να τα αποδώσουν σε αναλογικά μέσα (εκτυπώσεις χαρτών και διαγραμμάτων) ή σε ψηφιακά μέσα (αρχεία χωρικών δεδομένων, διαδραστικούς χάρτες).						
457	Δημόσια διαβούλευση	Δημόσια διαβούλευση των πολιτών με διάφορες μορφές, όπως ηλεκτρονικές ψηφοφορίες (με κωδικό χρήστη), έρευνας μέσω διαδικτύου (e-surveys) , Online διαβούλευσης / e-dialogos , Διαδικτυακού forum	8	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	36	28	21	43
458	Δημοσίευση αρχειακού υλικού	Σε δήμο ή κοινότητα που διαθέτει αξιόλογο αρχειακό υλικό δύναται να συγκροτηθεί τοπική αρχειακή συλλογή υπό την εποπτεία της υπηρεσίας των Αρχείων του νομού. Η ίδρυση τοπικής αρχειακής συλλογής πραγματοποιείται με απόφαση του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων μετά από εισήγηση της Εφορείας των Γ.Α.Κ. Η φύλαξη και επιμέλεια της τοπικής αρχειακής συλλογής ανατίθεται από την Εφορεία των Γ.Α.Κ. σε άμισθο επιμελητή, ο οποίος ορίζεται μετά από πρόταση του προϊσταμένου των Αρχείων του νομού και τη σύμφωνη γνώμη της τοπικής δημοτικής ή κοινοτικής αρχής.	8	Ενημέρωση πολιτών, υπηρεσία	0	10	1	9
459	Ζωντανή αναμετάδοση συνεδρίασης Δημοτικού Συμβουλίου	Υπηρεσία για την ζωντανή παρακολούθηση και συμμετοχή στις συνεδριάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου	8	Ενημέρωση πολιτών, υπηρεσία	0	52	0	52
460	Εφαρμογή εκτίμησης πλήθους σε πλατείες	Σύστημα εκτίμησης πλήθους σε κεντρικές πλατείες του Δήμου	8	Ενημέρωση πολιτών, υπηρεσία	0	0	0	0
461	Κοινωνικά Δίκτυα	Ύπαρξη στην ιστοσελίδα συνδέσμων προς τους επίσημους λογαριασμούς των κοινωνικών δικτύων του δήμου	8	Ενημέρωση πολιτών, υπηρεσία	1	133	0	135
462	Followgreen	Εφαρμογή που δίνει στους κατοίκους τη δυνατότητα να αναφέρουν προβλήματα που αντιμετωπίζουν καθημερινά μέσα στην πόλη.	8	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	78	54	24
463	Αιτήματα παράπονα και προτάσεις πολιτών	Υπηρεσία στην οποία καταγράφονται τα παράπονα, οι προτάσεις και τα αιτήματα των πολιτών και υπάρχει η δυνατότητα διαχείρισής τους και απάντησης από τους αρμόδιους υπαλλήλους του δήμου.	8	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	3	129	58	77

464	Αίτηση για αλλαγή διεύθυνσης	Αφορά τις αιτήσεις που υποβάλλουν οι πολίτες, ώστε να αλλάξει η διεύθυνσή τους.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	1	2	0	4
465	Αναζήτηση Επιχειρήσεων Υγειονομικού Ενδιαφέροντος	Εφαρμογή ευρετηρίου , που παρουσιάζει όλες τις επιχειρήσεις υγειονομικού ενδιαφέροντος στα όρια του δήμου	8	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	7	1	6
466	Αναζήτηση Πρωτοκόλλου	Εφαρμογή ευρετηρίου , όπου μπορούν να αναζητηθούν οι επιθυμητοί αριθμοί πρωτοκόλλου	8	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	2	0	2
467	Έχω ΑΜΚΑ	Εφαρμογή αναζήτησης του Αριθμού Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης των πολιτών	8	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	1	1	1
468	Ηλεκτρονικά Ραντεβού με Τμήματα του δήμου	Η Εφαρμογή Ηλεκτρονικών Ραντεβού είναι μια υπηρεσία που επιτρέπει στους πολίτες να αναζητήσουν την υπηρεσία για την οποία επιθυμούν ραντεβού, να ενημερωθούν για τα απαραίτητα δικαιολογητικά που πρέπει να έχουν μαζί και να επιλέξουν την ημέρα και ώρα που τους εξυπηρετεί.	8	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	6	17	9	14
469	Θεώρηση εισόδου για οικογενειακή επανένωση	Υπηρεσία για τη Θεώρηση εισόδου προκειμένου να γίνει επανένωση οικογένειας	8	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	0	3
470	Μάθε τι συμβαίνει στη γειτονιά σου	Υπηρεσία ενημέρωσης των πολιτών σχετικά με τους τομείς των απολυμάνσεων σε δημόσιους χώρους του δήμου και δημοτικά κτήρια, δράσεις πρασίνου και δράσεις ανάπλασης του αστικού τοπίου	8	Ενημέρωση πολιτών, υπηρεσία	0	2	1	1
471	Παροχή ασύρματων δικτύων (WiFi hotSpot)	Υπηρεσία ασύρματων ευρυζωνικών δικτύων τοπικής πρόσβασης με στόχο τη διασύνδεση κτιρίων δημοσίου ενδιαφέροντος (ΚΕΠ, Δημοτικά Ιατρεία, Σχολεία, Τεχνικές Υπηρεσίες, Πολιτιστικά Κέντρα κ.α.) με τον πλησιέστερο κόμβο ΣΥΖΕΥΞΙΣ και την επέκταση των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ στους χρήστες των παραπάνω κτιρίων	8	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	30	1	29
472	Παροχή τεχνικής υποστήριξης στους χρήστες του GIS	Υπηρεσία παροχής τεχνικής υποστήριξης για χρήστες του γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (G.I.S.)	8	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	2	0	2
473	Χορήγηση του εφ' άπαξ βοηθήματος για την επανασύνδεση της ΔΕΗ	Το πρόγραμμα αφορά στην παροχή ειδικού βοηθήματος για τη στήριξη καταναλωτών με χαμηλά εισοδήματα, οι οποίοι έχουν αποσυνδεθεί από το δίκτυο	8	Επίδομα, παροχή	1	8	1	8

		ηλεκτρικής ενέργειας λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών.						
474	Αναζήτηση ληξιαρχικών πράξεων	Εφαρμογή ευρετηρίου , όπου μπορούν να αναζητηθούν οι επιθυμητές ληξιαρχικές πράξεις.	8	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	1	0
475	Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου	Αίτηση για χορήγηση αντίγραφου της εγγραφής γάμου στο ληξιαρχείο	8	Πιστοποιητικό, έγγραφο	8	107	48	72
476	Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης	Αίτηση για χορήγηση αντίγραφου της εγγραφής γέννησης δημότη στο ληξιαρχείο	8	Πιστοποιητικό, έγγραφο	8	108	48	74
477	Αντίγραφο ληξιαρχικής πράξης έκθεσης	Αίτηση για χορήγηση αντίγραφου της εγγραφής έκθεσης δημότη στο ληξιαρχείο	8	Πιστοποιητικό, έγγραφο	0	13	3	11
478	Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Θανάτου	Αίτηση για χορήγηση αντίγραφου της εγγραφής θανάτου δημότη στο ληξιαρχείο	8	Πιστοποιητικό, έγγραφο	7	106	47	71
479	Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Συμφώνου Συμβίωσης	Αίτηση για χορήγηση αντίγραφου της εγγραφής συμφώνου συμβίωσης στο ληξιαρχείο	8	Πιστοποιητικό, έγγραφο	4	60	36	33
480	Δήλωση Βάπτισης	Η δήλωση βάπτισης γίνεται στο Ληξιαρχείο του τόπου δήλωσης της γέννησης ή στο Ληξιαρχείο που υπάγεται ο Ναός που τελέσθηκε το μυστήριο (έκθεση βάπτισης και χρειάζεται ταυτότητα, ή δήλωση βάπτισης από τον λειτουργό και πρόσφατη ληξιαρχική πράξη γέννησης τέκνου), σύμφωνα με τα άρθρα 26-27 του Ν. 344/76.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	2	89	8	84
481	Δήλωση Γάμου	Η δήλωση γάμου γίνεται στο Ληξιαρχείο του τόπου τέλεσης του γεγονότος εντός 40 ημερών από την ημερομηνία τέλεσης. Μετά την παρέλευση των 40 ημερών, η διαδικασία θεωρείται εκπρόθεσμη και θα χρειαστεί το αντίστοιχο παράβολο. Η δήλωση γίνεται και από τους δύο συζύγους ή από τον έναν, που θα φέρει όμως μαζί του και τη ταυτότητα του άλλου.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	4	89	7	87
482	Δήλωση Διαζυγίου	Η λύση του γάμου γίνεται στον τόπο τέλεσης του γάμου. Η αίτηση γίνεται από τον έναν εκ των δύο πρώην συζύγων με τις ταυτότητες και των δύο ή κάποιον τρίτο με ειδικό πληρεξούσιο και τις ταυτότητες των δύο πρώην συζύγων.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	3	72	7	69
483	Δήλωση Θανάτου	Υπόχρεοι για τη δήλωση θανάτου είναι οι πλησιέστεροι συγγενείς του θανούντος, κάθε τρίτος που παραβρέθηκε στο θάνατο	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	2	82	8	77

		ή ο εργολάβος του Γραφείου Κηδειών, που αναλαμβάνει την εκφορά του νεκρού ή υπάλληλος του γραφείου αυτού (ειδικά εξουσιοδοτημένος).						
484	Δήλωση Συμφώνου Συμβίωσης	Το σύμφωνο συμβίωσης δηλώνεται στο ληξιαρχείο του τόπου διαμονής των δύο συμβαλλομένων ή στον τόπο κατοικίας του ενός από τους δύο (όταν κατοικούν σε διαφορετικούς δήμους).	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	42	7	37
485	Δήλωση Υιοθεσίας Ανηλίκου	Η κατάθεση των δικαιολογητικών γίνεται από τους θετούς γονείς ή τρίτο πρόσωπο με ειδικό συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο στο Ληξιαρχείο του μονίμου τόπου κατοικίας τους και η παραλαβή γίνεται από το γραφείο Ληξιαρχείου της αρμόδιας Δημοτικής Ενότητας.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	2	25	2	28
486	Δήλωση Υιοθεσίας Ενήλικα	Για υιοθεσία ενηλίκου υπόχρεοι είναι ο θετός γονέας ή ο ίδιος ο ενήλικας και γίνεται στον τόπο γέννησης του υιοθετημένου ενήλικα.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	6	1	5
487	Διόρθωση στοιχείων ληξιαρχικών πράξεων(αρθ.13 του Ν. 344/76): με άδεια Ληξιάρχου	Διορθώσεις σφαλμάτων προφανώς από παραδρομή, που αφορούν τον τονισμό ή τους γραμματικούς και φθογγολογικούς κανόνες, μπορούν να γίνουν με άδεια του Προϊσταμένου της Δ/νσης του Ειδικού Ληξιαρχείου.	8	Ενημέρωση στοιχείων, υπηρεσία	0	28	3	26
488	Διόρθωση στοιχείων ληξιαρχικών πράξεων(αρθ.13 του Ν. 344/76): με έγκριση του Εισαγγελέα Πρωτοδικών	Διορθώσεις σφαλμάτων προφανώς από παραδρομή, που δεν αφορούν τον τόπο, την ημέρα, το μήνα, το έτος και την ώρα γέννησης, ούτε σφάλματα τονισμού, γραμματικών και φθογγολογικών κανόνων, μπορούν να γίνουν με άδεια του Εισαγγελέα Πρωτοδικών Αθηνών.	8	Ενημέρωση στοιχείων, υπηρεσία	0	9	1	8
489	Διόρθωση στοιχείων ληξιαρχικών πράξεων(αρθ.13 του Ν. 344/76): με τελεσίδικη δικαστική απόφαση	Οι διορθώσεις σε ληξιαρχική πράξη απαιτούν τελεσίδικη δικαστική απόφαση.	8	Ενημέρωση στοιχείων, υπηρεσία	0	15	2	13
490	Δήλωση Γέννησης	Αίτηση δήλωσης γέννησης τέκνου	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	1	48	4	45
491	Ληξιαρχική πράξη εκθέσεων	Οι εκθέσεις ληξιαρχικών γεγονότων αφορούν γεγονότα των οποίων η αρχική ληξιαρχική πράξη δεν έχει πραγματοποιηθεί στο Ληξιαρχείο του Δήμου	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	32	3	30

492	Μεταβολές Ληξιαρχικών Πράξεων - Διορθώσεις Ληξιαρχικών Πράξεων	Οι μεταβολές που επέρχονται στην αστική κατάσταση του φυσικού προσώπου, μετά τη σύνταξη της ληξιαρχικής πράξης, καταχωρούνται στο περιθώριο της αντίστοιχης πράξης, μέσα σε ορισμένη προθεσμία και βάσει ορισμένων, για κάθε περίπτωση μεταβολής, δικαιολογητικών. Οι μεταβολές αναφέρονται κυρίως στο άρθρο 14 του Ν. 344/76	8	Ενημέρωση στοιχείων, υπηρεσία	0	12	1	11
493	Αλλαγή επωνύμου (Μητρώα Αρρένων)	Αίτηση αλλαγής, πλήρους ή μερικής, του καταχωρισμένου επωνύμου.	8	Ενημέρωση στοιχείων, υπηρεσία	0	10	0	11
494	Αλλαγή στοιχείων (Μητρώα Αρρένων) λόγω αναγνώρισης εξώγαμου τέκνου	Αίτηση για την αλλαγή Στοιχείων τέκνου λόγω αναγνώρισης εξώγαμου τέκνου & εγγραφή στο Δημοτολόγιο	8	Ενημέρωση στοιχείων, υπηρεσία	0	23	2	22
495	Αλλαγή στοιχείων λόγω υιοθεσίας στα μητρώα αρρένων	Λόγω υιοθεσίας, τα στοιχεία του μητρώου αρρένων θα πρέπει να ενημερωθούν.	8	Ενημέρωση στοιχείων, υπηρεσία	0	22	2	21
496	Διαγραφή από τα Μητρώα Αρρένων λόγω θανάτου ή αφάνειας	Αίτηση για διαγραφή δημότη από τα μητρώα αρρένων	8	Ενημέρωση στοιχείων, υπηρεσία	0	35	3	33
497	Διαγραφή από τα Μητρώα Αρρένων πολλαπλώς εγγεγραμμένων	Πρόκειται για την υπηρεσία διαγραφής από τα Μητρώα Αρρένων Πολλαπλώς Εγγεγραμμένων	8	Ενημέρωση στοιχείων, υπηρεσία	0	41	4	38
498	Διαγραφή θηλέων από τα μητρώα αρρένων	Αίτηση για τη Διαγραφή θηλέων από τα μητρώα αρρένων	8	Ενημέρωση στοιχείων, υπηρεσία	0	3	0	3
499	Διόρθωση εγγεγραμμένων στο Μητρώο Αρρένων του επωνύμου ή πατρωνύμου ή μητρωνύμου	Αίτηση για διόρθωση εγγεγραμμένων στο Μητρώο Αρρένων του επωνύμου ή πατρωνύμου ή μητρωνύμου	8	Ενημέρωση στοιχείων, υπηρεσία	0	23	3	22
500	Διόρθωση κυρίου ονόματος (μητρώα αρρένων)	Αίτηση για Διόρθωση του κυρίου ονόματος στα μητρώα αρρένων.	8	Ενημέρωση στοιχείων, υπηρεσία	0	18	1	18
501	Διόρθωση τόπου γέννησης εγγεγραμμένων στο Μητρώο Αρρένων	Αίτηση για διόρθωση τόπου γέννησης εγγεγραμμένων στο Μητρώο Αρρένων	8	Ενημέρωση στοιχείων, υπηρεσία	0	15	2	15
502	Εγγραφές αδήλωτων στο μητρώο αρρένων	Όταν για οποιοδήποτε λόγο δεν εγγραφεί ο ανήλικος στα Μητρώα Αρρένων, ενώ είναι Έλληνας από γεννήσεως, χαρακτηρίζεται αδήλωτος και εγγράφεται με τη διαδικασία εγγραφής ανηλίκου αδήλωτου.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	45	8	38
503	Εγγραφή αδήλωτου (ενήλικα) στα μητρώα αρρένων	Όταν για οποιοδήποτε λόγο ενήλικος δεν είναι εγγεγραμμένος στα Μητρώα Αρρένων, ενώ είναι Έλληνας από γεννήσεως, χαρακτηρίζεται αδήλωτος και	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	19	2	17

		εγγράφεται με τη διαδικασία εγγραφής ενηλίκου αδήλωτου.						
504	Εγγραφή αλλοδαπών που αποκτούν ή ανακτούν την Ελληνική ιθαγένεια στα μητρώα αρρένων.	Οι αλλοδαποί, ομογενείς ή αλλογενείς, που αποκτούν την ελληνική ιθαγένεια γράφονται, με απόφαση του αρμόδιου νομάρχη, στο μητρώο αρρένων του δήμου ή της κοινότητας του τόπου της κατοικίας τους κατά το χρόνο κτήσεως της ελληνικής ιθαγένειας.	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	4	0	4
505	Εγγραφή στα μητρώα αρρένων αλλοδαπού άρρενος υιοθετηθέντος από Έλληνες γονείς	Κάθε άρρεν νέο μέλος οικογενείας, εγγράφεται στα Μητρώα Αρρένων με τη Ληξιαρχική πράξη γέννησής του, την οποία εντός του πρώτου τριμήνου του επομένου έτους από τη γέννησή του, αποστέλλει σε κάθε Δήμο ή Κοινότητα το Ληξιαρχείο που συντάσσει την πράξη αυτή. Αρμόδιος Δήμος ή Κοινότητα για την εγγραφή του ανηλίκου είναι αυτός στου οποίου το Δημοτολόγιο φέρονται εγγεγραμμένοι οι γονείς του ανηλίκου (Ν. 2119/93)	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	9	2	7
506	Εγγραφή τέκνου εκτός γάμου στα μητρώα αρρένων	Κάθε άρρεν νέο μέλος οικογενείας, εγγράφεται στα Μητρώα Αρρένων με τη Ληξιαρχική πράξη γέννησής του, την οποία εντός του πρώτου τριμήνου του επομένου έτους από τη γέννησή του, αποστέλλει σε κάθε Δήμο ή Κοινότητα το Ληξιαρχείο που συντάσσει την πράξη αυτή. Αρμόδιος Δήμος ή Κοινότητα για την εγγραφή του ανηλίκου είναι αυτός στου οποίου το Δημοτολόγιο φέρονται εγγεγραμμένοι οι γονείς του ανηλίκου (Ν. 2119/93)	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	3	0	3
507	Επανεγγραφή ανύπαρκτων στα Μητρώα Αρρένων	Γίνεται επανεγγραφή στο Μητρώο Αρρένων, με τα ίδια στοιχεία και το έτος γέννησης, με την απόφαση Περιφερειάρχη / Αντιπεριφερειάρχη	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	21	1	21
508	Μετεγγραφή στο μητρώο αρρένων	Η μετεγγραφή ενεργείται με απόφαση κατά περίπτωση Νομάρχη. Η μετεγγραφή επιτρέπεται μέχρι της 31ης Δεκεμβρίου του έτους κατα το οποίο ο ενδιαφερόμενος συμπληρώνει το 18ο έτος της ηλικίας που	8	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	7	2	5

		προκύπτει από την εγγραφή του στα μητρώα αρρένων.						
509	Πιστοποιητικό εγγραφής στα Μητρώα Αρρένων	Αίτηση για έκδοση πιστοποιητικού εγγραφής στα Μητρώα Αρρένων	8	Πιστοποιητικό, έγγραφο	2	94	32	68
510	Προσθήκη (Μητρώα Αρρένων) ελλείποντος τόπου γεννήσεως, θρησκεύματος, στοιχείων ληξιαρχικής πράξης	Αίτηση για Προσθήκη (στα Μητρώα Αρρένων) ελλειπόντων στοιχείων: τόπο γεννήσεως, θρήσκευμα, στοιχεία ληξιαρχικής πράξης	8	Ενημέρωση στοιχείων, υπηρεσία	0	18	1	18
511	Προσθήκη (Μητρώα Αρρένων) πατρωνύμου, μητρωνύμου	Αίτηση για Προσθήκη (στα Μητρώα Αρρένων) πατρωνύμου, μητρωνύμου	8	Ενημέρωση στοιχείων, υπηρεσία	0	16	1	16
512	Προσθήκη κυρίου ονόματος στα μητρώα αρρένων	Υποβολή αίτησης περί της εγγραφής στο μητρώο Αρένων του κατά περίπτωση χωρίς κύριο όνομα προσώπου.	8	Ενημέρωση στοιχείων, υπηρεσία	0	27	7	21
513	Χορήγηση στοιχείων από πολεοδομικές μελέτες του αρχείου του Τμήματος Πολεοδομικού Σχεδιασμού	Αίτηση για χορήγηση στοιχείων από πολεοδομικές μελέτες του αρχείου του Τμήματος Πολεοδομικού Σχεδιασμού	8	Βεβαίωση, έγγραφο	0	0	0	0
514	Άδεια Πολιτικού Γάμου για Αλλοδαπούς	Αίτηση για τη χορήγηση άδειας τέλεσης πολιτικού γάμου σε αλλοδαπούς	8	Έκδοση άδειας, έγγραφο	18	64	5	79
515	Άδεια Πολιτικού Γάμου για Έλληνες πολίτες που κατοικούν στο εξωτερικό	Αίτηση για τη χορήγηση άδειας τέλεσης πολιτικού γάμου σε Έλληνες	8	Έκδοση άδειας, έγγραφο	22	46	8	61
516	Διαδικασία διεκπεραίωσης τέλεσης πολιτικού γάμου	Υπηρεσία του ληξιαρχείου κατά την οποία αναλύεται η διαδικασία τέλεσης πολιτικού γάμου.	8	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	19	1	19
517	Έκδοση αδειών τέλεσης πολιτικών γάμων	Υπηρεσία του ληξιαρχείου κατά την οποία γίνεται η έκδοση της άδειας τέλεσης πολιτικού γάμου.	8	Έκδοση άδειας, έγγραφο	1	64	6	62
518	Ιερολόγηση πολιτικού γάμου	Αν προηγήθηκε πολιτικός γάμος, ο θρησκευτικός (ιερολόγησή του) καταχωρείται στο περιθώριο της Ληξιαρχικής Πράξης πολιτικού γάμου (στο ίδιο Ληξιαρχείο).	8	Έκδοση άδειας, έγγραφο	0	12	2	10
519	Συμμετοχή σε διαγωνισμό	Οι προμηθευτές που επιθυμούν να λάβουν μέρος σε διαγωνισμούς, προμηθεύονται τη διακήρυξη του διαγωνισμού από το τμήμα προμηθειών, στην οποία αναφέρονται ακριβώς τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις 11389/93 του Ε.Κ.Π.ΟΤΑ υποβάλλουν μαζί με την προσφορά τους	9	Ενημέρωση πολιτών, υπηρεσία	0	0	148	44

520	Εξόφληση και καταχώρηση κλήσεων Δημοτικής Αστυνομίας	Υπηρεσία για την άμεση εξόφληση, καταχώρηση και παραγραφή κλήσεων από τη Δημοτική Αστυνομία.	9	Πληρωμή οφειλών, υπηρεσία	0	9	3	6
521	Χορήγηση ισόβιας σύνταξης από τον ΟΓΑ	Αίτηση για τη Χορήγηση ισόβιας σύνταξης από τον ΟΓΑ	9	Επίδομα, παροχή	0	1	0	1
522	Ευνοϊκή ρύθμιση οφειλών έως 100 δόσεις, Φυσικών προσώπων και Επιχειρήσεων πληττόμενων από τον covid	Υπηρεσία ευνοϊκής ρύθμισης οφειλών έως 100 δόσεις, Φυσικών προσώπων και Επιχειρήσεων πληττόμενων από τον covid με εφαρμογή των διατάξεων της έκτακτης ρύθμισης οφειλών προς τους δήμους του ν. 4764/2020, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με το ν. 4807/2022	9	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	8	3	7
523	Αιτήσεις Ρύθμισης Ληξιπρόθεσμων Οφειλών	Ρύθμιση ληξιπρόθεσμων οφειλών προς τους δήμους σύμφωνα με το νόμο 4257/ 2014 – ΦΕΚ Α 93 – 14.04.2015	9	Πληρωμή οφειλών, υπηρεσία	0	13	7	7
524	Αίτηση Αποδοχής Προστίμου (Ν. 2300 /95):	Αίτηση στην υπηρεσία δόμησης του δήμου για την αποδοχή προστίμου για οικοδομικές αυθαιρεσίες	9	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	1	2
525	Αίτηση για Απαλλαγή Τελών Καθαριότητας και Φωτισμού για Επαγγελματίες - 2ο Lockdown	Απαλλάσσονται από την καταβολή του ενιαίου ανταποδοτικού τέλους καθαριότητας και φωτισμού όλες οι πληττόμενες επιχειρήσεις για το χρονικό διάστημα που έχει ανασταλεί η λειτουργία τους	9	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	38	18	22
526	Αίτηση για την επίλυση φορολογικών διαφορών	Ο διάδικος φορολογούμενος σε εκκρεμείς ενώπιον του Συμβουλίου της Επικρατείας και των Τακτικών Διοικητικών Δικαστηρίων διαφορές από πράξη επιβολής φόρου ή προστίμου κατά τη φορολογική νομοθεσία μπορεί να υποβάλει αίτηση ενώπιον της Επιτροπής με αίτημα την εξώδικη επίλυση της διαφοράς, με τους όρους και τις προϋποθέσεις, που αναφέρονται στην παρ. 3 του άρθρου 16 του ν. 4714/2020.	9	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	0	1
527	Αίτηση εκπλήρωσης υποχρεώσεων	Αφορά στην εκπλήρωση τρεχουσών υποχρεώσεων του ενδιαφερόμενου ως προς την καταβολή του Δημοτικού Φόρου 0,50% ή 5%	9	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	1	0	1
528	Αίτηση εξαγοράς ακινήτου	Αίτηση εξαγοράς κατεχόμενου ακινήτου	9	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	2	0	2
529	Αίτηση διαγραφής ανείσπρακτων βεβαιωθέντων προστίμων αυθαίρετων	Αίτηση και υπεύθυνη δήλωση – σύμφωνα με το αρ.107, παρ. 3 του ν. 4495/2017 περί διαγραφής ανείσπρακτων βεβαιωθέντων	9	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	1	2

	κατασκευών μετά από την ολοσχερή εξόφληση ενιαίου ειδικού προστίμου	προστίμων αυθαίρετων κατασκευών μετά από την ολοσχερή εξόφληση ενιαίου ειδικού προστίμου						
530	Αίτηση περί μη οφειλής Τ.Α.Π. οικοπέδων μόνο για συμβολαιογραφική πράξη	Αίτηση περί μη οφειλής Τ.Α.Π. οικοπέδων μόνο για συμβολαιογραφική πράξη	9	Βεβαίωση, έγγραφο	0	6	2	4
531	Αίτηση Τροποποίησης Συντελεστή Χρέωσης (Επαγγελματικός – Οικιακός)	Αίτηση του δημότη στις αρμόδιες υπηρεσίες του δήμου για τροποποίησης του συντελεστή χρέωσης (Επαγγελματικός – Οικιακός) στα τιμολόγια της ΔΕΗ	9	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	3	2	1
532	Αίτηση υπολογισμού εισφορών	Αίτηση για υπολογισμό των εισφορών που βαρύνουν το δημότη	9	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	2	1	1
533	Αίτηση Χορήγησης Βεβαίωσης περί μη οφειλής ΤΑΠ	Υποβολή αίτησης για χορήγηση βεβαίωσης περί μη οφειλής Τέλους Ακίνητης Περιουσίας (ΤΑΠ)	9	Βεβαίωση, έγγραφο	2	99	29	76
534	Απαλλαγή επιχειρήσεων από το τέλος κατάληψης κοινοχρήστων χωρών λόγω COVID19	Οι επαγγελματίες και οι επιχειρήσεις που έχουν διακόψει τη δραστηριότητά τους υποχρεωτικά λόγω της πανδημίας του Covid-19, μπορούν να αιτηθούν πλέον ηλεκτρονικά την απαλλαγή τους από τα τέλη καθαριότητας και φωτισμού ή / και τη μείωση τέλους κοινοχρήστων χώρων, εφόσον ο Δήμος που ανήκει η επιχείρηση έχει λάβει τις ανάλογες αποφάσεις.	9	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	7	2	5
535	Δήλωση Δημοτικού Τέλους 0,5% για καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος - Λοιπές Κατηγορίες	Το Τμήμα βεβαίωσης γενικών εσόδων είναι υπεύθυνο για την είσπραξη του Δημοτικού Τέλους 0,5% από τις επιχειρήσεις που αναφέρονται παρακάτω: Καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος με χρήση τραπεζοκαθισμάτων εντός ή εκτός, καφέ-μπαρ εστιατόρια ψητοπωλεία αναψυκτήρια κ.λ.π. Επιχειρήσεις με δραστηριότητα σχετικά με αθλητικά είδη. Επιχειρήσεις με δραστηριότητα ενοικιάσεων αυτ/των. Ξενοδοχεία, διαμερίσματα, ενοικιαζόμενα δωμάτια(κλίνες). Εστιατόρια, καφετέριες μπαρ εντός ξενοδοχείων. Επί των ανωτέρω κατηγοριών καταστημάτων εισπράττεται δημοτικό τέλος 0,5% επί των ακαθαρίστων εσόδων τους και εντός των προθεσμιών που αποδίδεται ο Φόρος Προστιθεμένης Αξίας (Φ.Π.Α.), όπως αυτό προβλέπεται από τις διατάξεις του	9	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	3	31	15	20

		άρθρου 20 του Ν.2539/97 και άρθρο 23 παρ.1&2 του Ν.3756/09 καθώς και τις υπ' αριθμ. 2702/2000, 9/2001 & 84/2013 Πράξεις του Δημοτικού Συμβουλίου και την υπ΄αριθμ.31 εγκ.του Υπ. Εσωτερικών με αριθμ. Πρωτοκολ.18238/29-10-1999						
536	Δήλωση Δημοτικού Τέλους 5% για Κέντρα Διασκέδασης - Καταστήματα με ζωντανή μουσική	Το Τμήμα βεβαίωσης γενικών εσόδων είναι υπεύθυνο για την είσπραξη του Δημοτικού Τέλους 5% από τις επιχειρήσεις που αναφέρονται παρακάτω: Κέντρα διασκέδασης Καταστήματα με ζωντανή μουσική. Χορευτικά κέντρα club κ.λ.π. Επί των ανωτέρω κατηγοριών καταστημάτων εισπράττεται δημοτικό τέλος 5% επί των ακαθαρίστων εσόδων τους και εντός των προθεσμιών που αποδίδεται ο Φόρος Προστιθεμένης Αξίας (Φ.Π.Α.), όπως αυτό προβλέπεται από τις διατάξεις του άρθρου 20 του Ν.2539/97 και άρθρο 23 παρ.1&2 του Ν.3756/09 καθώς και τις υπ' αριθμ. 2702/2000, 9/2001 & 84/2013 Πράξεις του Δημοτικού Συμβουλίου και την υπ΄αριθμ.31 εγκ. του Υπ. Εσωτερικών με αριθμ. Πρωτοκολ.18238/29-10-1998.	9	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	1	11	4	8
537	Διαγραφή οφειλής	Η παραγραφή αξιώσεων υπέρ του Δήμου εφαρμόζεται σε κάθε περίπτωση μετά την παρέλευση εικοσαετίας από τη λήξη του οικονομικού έτους, μέσα στο οποίο έγινε η οριστική βεβαίωσή τους, όπως ορίζει το άρθρο 136 του Ν.4270/15	9	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	5	2	3
538	Διαγραφή προστίμων / αναστολή κυρώσεων που αφορούν αυθαίρετες κατασκευές οι οποίες έχουν υπαχθεί στις διατάξεις των Ν. 4178/2013 και Ν. 4495/2017	Διαγραφή προστίμων / αναστολή κυρώσεων που αφορούν αυθαίρετες κατασκευές οι οποίες έχουν υπαχθεί στις διατάξεις των Ν. 4178/2013 και Ν. 4495/2018	9	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	6	4	3
539	Ειδικό σημείωμα για προσφυγή στην επιτροπή επίλυσης φορολογικών διαφορών του Δήμου και στα Διοικητικά Δικαστήρια	Ειδικό σημείωμα για προσφυγή στην επιτροπή επίλυσης φορολογικών διαφορών του Δήμου και στα Διοικητικά Δικαστήρια	9	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	2	1	1
540	Έκδοση παράβολων	Αίτημα Έκδοσης έντυπου παράβολου	9	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	2	1	1

541	Επιστροφή χρημάτων σε δημότες - πολίτες (ως αχρεωστήτως καταβληθέντα)	Αίτηση για την επιστροφή χρημάτων σε δημότες - πολίτες ως αχρεωστήτως καταβληθέντα.	9	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	1	7	3	5
542	Σύστημα Διαδικτυακής Οικονομικής Πληροφόρησης Συναλλασσομένων και ηλεκτρονικών πληρωμών	Με τις Ηλεκτρονικές Πληρωμές οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ενημερωθούν για τις βεβαιωμένες οφειλές τους προς τον Δήμο, να ενημερωθούν για την ταυτότητα οφειλής μέσω της οποίας θα εξοφλήσουν ηλεκτρονικά (ή και με τα υπόλοιπα διαθέσιμα κανάλια των συνεργαζόμενων με το ΔΙΑΣ τραπεζών), να δουν – εκτυπώσουν τα ήδη εκδοθέντα ειδοποιητήρια οφειλών τους, να κατασκευάσουν και να εκτυπώσουν καινούριο ειδοποιητήριο ομαδοποιώντας οφειλές και να χρησιμοποιήσουν την παραγόμενη ταυτότητα οφειλής για να εξοφλήσουν τις επιλεγμένες οφειλές τους και να δουν την καρτέλα των στοιχείων οφειλέτη που τηρεί γι'αυτούς ο Δήμος.	9	Πληρωμή οφειλών, υπηρεσία	3	31	21	20
543	Μείωση Ενοικίου επαγγελματικών μισθώσεων Δημοτικών Κτηρίων λόγω covid-19	Οι επαγγελματίες και οι επιχειρήσεις που έχουν διακόψει την δραστηριότητά τους με απόφαση της Κυβέρνησης και για όσο χρόνο διαρκέσουν τα περιοριστικά μέτρα λόγω covid – 19 έχουν την δυνατότητα να αιτηθούν μείωση των ενοικίων κατά 40% σε όσους νοικιάζουν δημοτικά κτίρια.	9	Ικανοποίηση αιτήματος, υπηρεσία	0	5	4	2
544	Παράβολο για άδειες επαγγελματιών πωλητών υπαίθριου εμπορίου	Έκδοση παράβολου για άδειες επαγγελματιών πωλητών υπαίθριου εμπορίου	9	Πληρωμή οφειλών, υπηρεσία	0	1	1	0
545	Πληρωμές Υποχρεώσεων του Δήμου προς τρίτους	Υπηρεσία μέσω της οποίας επιτυγχάνονται οι πληρωμές Υποχρεώσεων του Δήμου προς τρίτους	9	Πληρωμή οφειλών, υπηρεσία	0	2	0	2
546	Σημείωμα καταβολής τέλους μεταβίβασης / τέλους αδείας	Υπηρεσία για την καταβολή του τέλους μεταβιβάσεως/αδείας για οχήματα	9	Βεβαίωση, έγγραφο	0	1	0	1
547	ΤΑΠ Μη Ηλεκτροδοτούμενο ακίνητο	Τα ακίνητα που στερούνται ηλεκτρικού ρεύματος ΔΕΝ απαλλάσσονται από την καταβολή Τέλους Ακίνητης Περιουσίας (άρθρο 24 του Ν. 2130/1993). Οι ιδιοκτήτες οφείλουν να δηλώνουν στο Δήμο, άμεσα από τη διακοπή, τα μη ηλεκτροδοτούμενα ακίνητά τους, για τον υπολογισμό του Τέλους Ακίνητης Περιουσίας (ΤΑΠ) και τον υπολογισμό ή	9	Βεβαίωση, έγγραφο	2	38	13	28

		την απαλλαγή των Δημοτικών Τελών καθαριότητας και ηλεκτροφωτισμού (ΔΤ).						
548	Τέλος Διαφήμισης	Υποχρέωση καταβολής διαφημιστικού τέλους υπέρ Δήμων και Κοινοτήτων για τα μεμονωμένα προϊόντα που διαφημίζονται επί των υλικών συσκευασίας των πωλούμενων από επιχειρήσεις ή καταστήματα ειδών, καθώς και για τα ένθετα που διανέμονται δωρεάν μαζί με τις εφημερίδες ή περιοδικά	9	Πληρωμή οφειλών, υπηρεσία	0	2	2	0
549	Τέλος χρήσης κοινόχρηστων χώρων	Αφορά τη χρήση κοινοχρήστων χώρων από τραπεζοκαθίσματα, εμπορεύματα, οικοδομικά υλικά, βιτρίνες κλπ. Το τέλος χρήσης κοινοχρήστων χώρων καθορίζεται από τον τύπο: Τετραγωνικά μέτρα*συντελεστή (ο οποίος καθορίζεται αναλόγως της περιοχής με πράξη Δημοτικού Συμβουλίου)	9	Πληρωμή οφειλών, υπηρεσία	0	3	2	1
550	Φόρμα γνωστοποίησης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο τμήμα εσόδων	Πληροφόρηση του τμήματος εσόδων για την ηλεκτρονική διεύθυνση του πολίτη, προκειμένου να ενημερώνεται εκεί για τις οφειλές του.	9	Δήλωση στοιχείων, υπηρεσία	0	1	0	1
551	Χορήγηση Βεβαίωσης Δημοτικής Ενημερότητας	Η Δημοτική Ενημερότητα χρησιμοποιείται για να βεβαιώσει ότι ο δημότης δεν έχει βεβαιωμένα ληξιπρόθεσμα χρέη προς τον Δήμο	9	Βεβαίωση, έγγραφο	1	41	20	27
552	Πιστοποιητικό προϋπηρεσίας	Χορήγηση εγγράφου που πιστοποιεί τη προϋπηρεσία εργαζόμενου.	10	Πιστοποιητικό, έγγραφο	0	1	0	1

7.2 Παράρτημα 2: Υπηρεσίες - Επίπεδο αυτοματοποίησης – Ταυτοποίηση χρήστη - Έγγραφα εκκίνησης

		Επίπεδο αυτοματοποίησης							Ταυτοποίηση χρήστη			Έγγραφα εκκίνησης		
α/α	**ΥΠΗΡΕΣΙΑ**	**ΠΛΗΘΟΣ ΔΗΜΩΝ ΜΕ ΕΠΙΠΕΔΟ 5**	**ΠΛΗΘΟΣ ΔΗΜΩΝ ΜΕΕΠΙΠΕΔΟ 4**	**ΠΛΗΘΟΣ ΔΗΜΩΝ ΜΕΕΠΙΠΕΔΟ 3**	**ΠΛΗΘΟΣ ΔΗΜΩΝ ΜΕ ΕΠΙΠΕΔΟ 2**	**ΠΛΗΘΟΣ ΔΗΜΩΝ ΜΕ ΕΠΙΠΕΔΟ 1**	**ΠΛΗΘΟΣ ΔΗΜΩΝ ΜΕ ΕΠΙΠΕΔΟ 0**	**ΠΛΗΘΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**	**Πλήθος που δεν απαιτούν ταυτοποίηση**	**Πλήθος που ζητούν ταυτοποίηση με taxisnet**	**Πλήθος που απαιτούν άλλη ταυτοποίηση**	**Πλήθος δήμων που δεν μας ενημερώνουν για τα απαιτούμενα έγγραφα**	**Πλήθος δήμων που ενημερώνουν για τα απαιτούμενα έγγραφα**	**ΜΟ απαιτούμενων εγγράφων για την εκκίνηση της υπηρεσίας**
1	Αιτήσεις Πολιτών προς το σύστημα προσλήψεων εποχιακού και μόνιμου προσωπικού του οργανισμού.	0	0	143	139	11	39	293	170	3	3	246	86	1,2
2	Αίτηση – Υπεύθυνη δήλωση για απασχόληση με Σύμβαση Εργασίας Ορισμένου Χρόνου στο πλαίσιο του προγράμματος ΚΟΙΝΩΦΕΛΟΥΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ	0	1	0	0	1	330	2	1	0	0	331	1	1,0
3	Ανανέωση άδειας διαμονής – Ατομική για εξαρτημένη εργασία Ν.3386/2005 άρθρο 15 ή ανεξάρτητων υπηρεσιών ή έργου (οικοδόμοι – καθαρίστριες)	0	0	0	0	1	331	1	1	0	0	331	1	5,0

4	Αίτηση για αγορά οικογενειακού τάφου	0	3	0	4	1	324	8	4	2	1	327	5	1,4
5	Αίτηση για λοιπές υπηρεσίες κοιμητηρίου	0	1	0	2	0	329	3	2	1	0	331	1	4,0
6	Αίτηση για μεταφορά Οστών	0	4	0	8	1	319	13	8	2	2	323	9	2,1
7	Αίτηση Εκταφής	0	6	1	5	0	320	12	6	4	2	325	7	2,4
8	Αίτηση ενοικίασης Οστεοφυλάκιων	0	6	1	0	1	324	8	3	3	2	327	5	2,2
9	Αίτηση ενοικίασης τάφου	0	2	0	1	0	329	3	1	1	1	330	2	1,0
10	Αίτηση Ταφής σε Οικογενειακό τάφο	0	3	0	1	0	328	4	1	1	2	329	3	4,3
11	Αίτηση Τελών Καθαριότητας κοιμητηρίου	0	2	0	0	0	330	2	0	1	1	332	0	0,0
12	Έκδοση Άδειας Ταφής	0	3	1	3	7	318	14	10	4	0	319	13	2,0
13	Έκδοση άδειας ταφής σε Δημοτικό Κοιμητήριο	0	2	0	1	2	327	5	3	1	1	328	4	4,3
14	Ευπρεπισμός τάφου	0	3	0	0	0	329	3	0	1	2	330	2	2,0
15	Εφαρμογή Κοιμητηρίων	0	2	0	1	1	328	4	2	1	0	330	2	2,0
16	Μετατροπή τάφου 4ετούς χρήσεως	0	4	1	3	0	324	8	2	4	1	329	3	3,0
17	Παραχώρηση τάφου 4ετούς χρήσεως	0	3	0	0	1	328	4	1	2	1	330	2	1,0
18	Υπεύθυνη δήλωση περί παραίτησης από το δικαίωμα χρήσης τάφου	0	1	0	0	1	330	2	1	1	0	331	1	1,0
19	Υπεύθυνη δήλωση περί παραχώρησης χρήσης τάφου	0	2	0	2	1	327	5	3	2	0	330	2	1,0
20	Αίτηση για εισαγωγή στο Δημοτικό Γηροκομείο	0	0	0	0	1	331	1	1	0	0	331	1	6,0

21	Αίτηση στο δημοτικό λαχανόκηπο	0	0	1	1	3	327	5	3	0	0	331	1	7,0
22	Απαλλαγή τριτέκνων, πολυτέκνων, ΑΜΕΑ & μονογονεϊκών οικογενειών από τα τέλη καθαριότητας και φωτισμού	0	5	3	4	3	317	15	9	5	1	319	13	6,2
23	Άρση αναστολής οικονομικής ενίσχυσης ατόμων με ειδικές ανάγκες βαριάς αναπηρίας	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	15,0
24	Διατροφικό επίδομα	0	0	0	0	7	325	7	7	0	0	325	7	4,4
25	Συμμετοχή σε εθελοντικές δράσεις	0	0	29	22	9	272	60	32	1	1	317	15	1,1
26	Δωρεάν Φαρμακευτική Περίθαλψη	0	1	3	14	2	312	20	16	4	0	315	17	5,4
27	Εγγραφή σε ΚΑΠΗ	0	2	0	1	9	320	12	10	2	0	321	11	3,9
28	Εγγραφή σε Κατασκήνωση	0	0	0	1	2	329	3	3	0	0	329	3	2,3
29	Εγγραφή στο Μητρώο Νέων	0	0	0	2	0	330	2	2	0	0	330	2	1,0
30	Έκδοση απόφασης αναγνώρισης δικαιώματος παροχής δωρεάν φαρμακευτικής περίθαλψης σε ανασφάλιστους	0	0	0	1	5	326	6	6	0	0	327	5	5,4
31	Έκδοση Βιβλιαρίων	0	0	0	2	0	330	2	2	0	0	330	2	12,5
32	Ελάχιστο εγγυημένο εισόδημα	0	2	5	11	11	303	29	21	7	0	310	22	8,9
33	Ένσταση επί της συμμετοχής στη	0	0	1	0	0	331	1	1	0	0	332	0	0,0

	φαρμακευτική δαπάνη των ανασφαλίστων													
34	Επίδομα Α Κοινωνικών Βοηθειών	0	0	0	2	0	330	2	2	0	0	330	2	8,5
35	Επίδομα Ανασφάλιστων Υπερηλίκων	0	0	1	4	7	320	12	11	1	0	321	11	11,7
36	Επίδομα απροστάτευτων παιδιών	0	0	0	2	0	330	2	2	0	0	330	2	14,0
37	Επίδομα βαριάς αναπηρίας	0	0	0	11	10	311	21	20	0	0	312	20	6,1
38	Επίδομα γέννησης	0	2	2	3	6	319	13	10	3	0	320	12	7,8
39	Επίδομα εγκεφαλικής παράλυσης	0	0	0	8	8	316	16	14	0	0	318	14	5,4
40	Επίδομα κίνησης	0	0	0	6	6	320	12	11	0	0	321	11	6,3
41	Επίδομα παρα-τετραπληγικών και ακρωτηριασμένων	0	0	0	7	6	319	13	13	0	0	319	13	7,3
42	Επίδομα σπαστικών	0	0	0	2	0	330	2	2	0	0	330	2	10,0
43	Επίδομα στεγαστικής συνδρομής	0	1	0	10	6	315	17	16	1	0	316	16	9,8
44	Επίδομα χανσενικών	0	0	0	3	2	327	5	5	0	0	327	5	3,2
45	Κοινωνικό παντοπωλείο και φαρμακείο	0	0	5	29	25	273	59	33	3	0	303	29	6,9
46	Μείωση δημοτικών τελών σε ΑΜΕΑ	0	6	8	15	6	297	35	22	10	3	299	33	6,4
47	Μείωση δημοτικών τελών σε άτομα με τύφλωση	0	4	1	4	1	322	10	6	4	0	323	9	4,9
48	Μείωση δημοτικών τελών σε μακροχρόνια ανέργους	0	5	5	10	3	309	23	13	9	1	311	21	5,3
49	Μείωση δημοτικών τελών σε μονογονεϊκές οικογένειες	0	5	5	16	4	302	30	19	10	1	304	28	6,2

50	Μείωση δημοτικών τελών σε οικονομικά αδύνατους	0	5	4	13	5	305	27	18	8	1	307	25	6,1
51	Μείωση δημοτικών τελών σε πολύτεκνους	0	6	4	16	5	301	31	21	9	1	303	29	6,7
52	Μείωση δημοτικών τελών σε τρίτεκνους	0	6	5	12	5	304	28	18	9	1	306	26	6,0
53	Μείωση δημοτικών τελών σε φιλανθρωπικά σωματεία	0	1	0	0	0	331	1	0	1	0	332	0	0,0
54	Οικονομική Ενίσχυση σε Απόρους	0	0	0	2	3	327	5	4	0	0	328	4	7,3
55	Πιστοποιητικό Κοινωνικής προστασίας	0	0	1	0	1	330	2	0	1	0	331	1	10,0
56	Πιστοποιητικό Κοινωνικής Προστασίας (Βιβλιάρια Πρόνοιας)	0	0	0	1	1	330	2	2	0	0	330	2	5,5
57	Πολιτική Προστασία	0	2	1	21	67	241	91	51	0	2	332	0	0,0
58	Πρόγραμμα Επίδομα Στέγασης	0	1	5	4	4	318	14	7	6	0	320	12	6,9
59	Πρόγραμμα οικονομικής ενίσχυσης απροστάτευτων παιδιών	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	5,0
60	Φροντίδα ανήμπορων συμπολιτών	0	0	1	2	3	326	6	6	0	1	329	3	5,3
61	Χορήγηση έκτακτης οικονομικής ενίσχυσης λόγω θεομηνίας και λοιπών φυσικών καταστροφών	0	0	1	4	3	324	8	7	1	0	324	8	6,5
62	Χορήγηση επιδόματος αιμολυτικής αναιμίας	0	0	0	9	6	317	15	13	0	0	319	13	6,4
63	Χορήγηση επιδόματος βαριάς νοητικής υστέρησης	0	0	0	8	9	315	17	16	0	0	316	16	7,6

64	Χορήγηση επιδόματος κωφών και βαρήκοων	0	0	0	10	7	315	17	16	0	0	316	16	6,6
65	Χορήγηση επιδόματος ομογενών προσφύγων	0	0	0	4	0	328	4	4	0	0	328	4	11,0
66	Χορήγηση επιδόματος παραπληγίας	0	0	0	4	4	324	8	7	0	0	325	7	7,7
67	Χορήγηση επιδόματος τυφλότητας	0	0	0	9	6	317	15	14	0	0	318	14	7,9
68	Χορήγηση πιστοποιητικού οικονομικής αδυναμίας	0	0	2	2	1	327	5	3	2	0	327	5	7,8
69	Πρόσληψη (Μητρώα Αρρένων) επωνύμου, πατρωνύμου, μητρωνύμου	0	2	0	7	1	322	10	7	2	0	325	7	2,7
70	Έκδοση πιστοποιητικού για επίδομα ΟΓΑ	0	0	0	1	2	329	3	3	0	0	329	3	1,7
71	Έκδοση σύνταξης γήρατος	0	0	0	0	1	331	1	1	0	0	331	1	8,0
72	Έκδοση σύνταξης υπερηλίκων	0	0	0	0	1	331	1	1	0	0	331	1	5,0
73	Έξοδα Κηδείας	0	0	0	0	1	331	1	1	0	0	331	1	5,0
74	Κύρια ασφάλιση ΟΓΑ	0	0	0	0	1	331	1	1	0	0	331	1	3,0
75	Σύνταξη αναπηρίας Ε.Ε.	0	0	0	0	1	331	1	1	0	0	331	1	6,0
76	Σύνταξη γήρατος (διμερείς συμβάσεις)	0	0	0	0	1	331	1	1	0	0	331	1	7,0
77	Σύνταξη γήρατος Ε.Ε.	0	0	0	0	1	331	1	1	0	0	331	1	5,0
78	Σύνταξη λόγω θανάτου του ενός συζύγου ή και των δύο	0	0	0	0	1	331	1	1	0	0	331	1	6,0
79	Χορήγηση επιδόματος κυοφορίας και λοχείας καθώς και βοηθήματος τοκετού	0	0	0	0	2	330	2	2	0	0	330	2	5,0

80	Χορήγηση επιδόματος τρίτου παιδιού και πολυτεκνικό	0	0	0	0	2	330	2	2	0	0	330	2	6,0
81	Αιτήσεις εγγραφών για τους Παιδικούς Σταθμούς	0	6	12	8	6	300	32	19	7	4	310	22	4,0
82	Αίτηση Εγγραφής Μαθητών σε τμήματα εκμάθησης παραδοσιακών χορών	0	0	2	2	0	328	4	1	1	2	329	3	1,0
83	Αίτηση Εγγραφής Μαθητών στη Δημοτική Φιλαρμονική	0	0	2	0	0	330	2	0	1	1	331	1	1,0
84	Αίτηση εγγραφής σε ΚΔΑΠ	0	0	2	2	3	325	7	5	2	0	326	6	2,7
85	Αίτηση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για συμμετοχή στο καλλιτεχνικό εργαστήρι	0	0	1	3	0	328	4	2	0	2	329	3	1,0
86	Αίτηση Επανεγγραφής Βρέφους-Νηπίου	0	0	1	1	0	330	2	1	1	0	330	2	4,0
87	Αίτηση ΚΔΒΜ Συμμετοχής Εκπαιδευόμενου	0	0	2	11	0	319	13	11	2	0	319	13	1,2
88	Συμμετοχή στο Κοινωνικό Φροντιστήριο	0	0	5	11	12	304	28	20	1	0	314	18	3,7
89	Συμμετοχή σε ολοήμερο αθλητικό-οικολογικό πρόγραμμα για παιδιά 6-12 ετών	0	0	0	1	0	331	1	0	0	1	331	1	1,0
90	Άδεια Πολιτικού Γάμου για Έλληνες του εξωτερικού	0	0	2	2	7	321	11	10	0	1	321	11	7,0
91	Αίτηση για έκτακτη οικονομική χορήγηση	0	0	0	2	1	329	3	3	0	0	329	3	7,7

92	Χορήγηση Κατάστασης Ανεξόφλητων Οφειλών	0	11	0	2	1	318	14	2	9	2	324	8	1,1
93	Αιτήματα για Θέματα Καθαριότητας	0	0	61	2	1	268	64	13	7	44	310	22	1,3
94	Αιτήσεις και Καταγγελίες όσον αφορά στη Συντήρηση Πρασίνου	0	0	74	7	3	248	84	24	12	46	302	30	1,1
95	Αίτηση υποβολής πιστοποιητικού ηλεκτρονικής ταυτοποίησης δεσποζόμενου ζώου συντροφιάς	0	0	2	0	0	330	2	0	1	1	330	2	1,0
96	Ανθυγιεινές εστίες	0	0	45	0	0	287	45	7	1	37	312	20	0,0
97	Αποκομιδή απορριμμάτων	0	0	43	2	3	284	48	9	5	33	311	21	2,3
98	Απομάκρυνση Εγκαταλελειμμένων Οχημάτων	0	0	63	1	4	264	68	13	11	42	307	25	1,0
99	Απομάκρυνση Ογκωδών Αντικειμένων	0	1	73	6	7	245	87	30	9	48	297	35	1,0
100	Βεβαίωση απόσυρσης ή μη εγκαταλελειμμένου οχήματος	0	2	2	1	4	323	9	6	1	2	324	8	1,7
101	Δημοτικό Κυνοκομείο - Αδέσποτα	0	1	34	21	10	266	66	21	6	19	325	7	1,0
102	Επισκευή και αντικατάσταση κάδων απορριμμάτων	0	0	53	1	2	276	56	10	6	37	311	21	1,5
103	Θέματα ανακύκλωσης	0	0	30	7	15	280	52	10	5	18	317	15	1,0
104	Καθαρισμός κοινοχρήστων χώρων	0	0	39	0	3	290	42	8	4	29	312	20	1,0
105	Μετακίνηση, μεταφορά και τοποθέτηση κάδων	0	0	37	1	1	293	39	9	3	26	312	20	2,3

	απορριμμάτων και ανακύκλωσης													
106	Μετρήσεις Θορύβου - Ρύπων	0	5	0	13	7	307	25	6	0	0	332	0	0,0
107	Παραβάσεις Κανονισμού Καθαριότητας	0	0	23	0	0	309	23	0	0	23	314	18	0,0
108	Συντήρηση και επέκταση αστικού πρασίνου	0	0	23	2	0	307	25	3	1	21	311	21	1,7
109	Υιοθεσία Αδέσποτων Ζώων	0	0	11	6	4	311	21	14	4	1	327	5	1,0
110	Υιοθέτησε ένα Δέντρο	0	0	1	0	0	331	1	0	1	0	332	0	0,0
111	Άδεια κατάληψης κοινόχρηστου χώρου για οικοδομικές εργασίες	0	2	8	12	1	309	23	17	4	2	311	21	3,3
112	Άδεια κατασκευής και επισκευής πεζοδρομίου	0	0	5	11	1	315	17	12	3	2	317	15	3,0
113	Άδεια παραχώρησης χώρου στάθμευσης οχημάτων	0	0	3	1	0	328	4	2	1	1	329	3	3,3
114	Άδεια παραχώρησης χώρου στάθμευσης σε οχήματα ατόμων με αναπηρία	0	2	7	11	9	303	29	20	7	2	305	27	5,5
115	Άδεια Τομής - Παράταση Άδειας Τομής	0	1	1	5	5	320	12	10	2	0	320	12	4,7
116	Άδεια τοποθέτησης μεταλλικών εμποδίων στο πεζοδρόμιο	0	0	0	2	0	330	2	2	0	0	330	2	4,0
117	Άδεια υποβιβασμού πεζοδρομίου για είσοδο-έξοδο αυτοκινήτων	0	0	2	1	1	328	4	2	2	0	328	4	3,5
118	Αιτήματα που αφορούν χωρικές με μεταβολές/διορθώσεις	0	0	0	1	1	330	2	2	0	0	330	2	4,0

	στη βάση του ΕΘΝΙΚΟΥ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ													
119	Αίτηση αποδοχής εξώδικου συμβιβασμού	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	1,0
120	Αίτηση βεβαίωσης αγροτικού δρόμου	0	0	1	2	0	329	3	2	1	0	329	3	2,3
121	Αίτηση βεβαίωσης εντός-εκτός σχεδίου πόλης	0	4	2	5	1	320	12	6	4	2	320	12	1,8
122	Αίτηση για ακριβή διεύθυνση ακινήτου	0	1	1	8	0	322	10	9	1	0	322	10	1,9
123	Αίτηση για διαχωρισμό ακινήτου	0	0	1	4	0	327	5	4	1	0	327	5	5,8
124	Αίτηση για διορθωτική πράξη	0	0	1	3	2	326	6	5	1	0	326	6	8,7
125	Αίτηση για εργοταξιακή σύνδεση με δίκτυα κοινής ωφέλειας Αδειών Δόμησης και Ο.Α	0	0	1	2	2	327	5	4	1	0	327	5	2,6
126	Αίτηση για τροποποίηση του σχεδίου πόλης	0	0	4	4	2	322	10	6	3	1	322	10	3,5
127	Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης για την εγκατάσταση στη συγκεκριμένη τοποθεσία Καταστήματος Υγειονομικού Ενδιαφέροντος	0	3	1	2	1	325	7	4	3	0	326	6	3,0
128	Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης ότι έχει κατατεθεί δήλωση ιδιοκτησίας	0	6	2	3	3	318	14	6	6	2	319	13	1,9
129	Αίτηση για χορήγηση χάρτη Σχεδίου Πόλης	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	2,0

130	Αίτηση παλαιότητας κτίσματος προ 1990	0	0	2	4	3	323	9	6	1	1	324	8	3,5
131	Αίτηση παλαιότητας οδού	0	0	1	0	0	331	1	0	0	1	331	1	4,0
132	Αίτηση Στελεχών και Φακέλων Οικοδομικών Αδειών	0	1	5	2	2	322	10	3	5	2	325	7	2,0
133	Αίτηση Σχεδίων Αδειών σε Μικροφίλμ	0	0	1	0	0	331	1	0	1	0	331	1	1,0
134	Αίτηση χορήγησης άδειας χρήσης κοινόχρηστου χώρου για την τοποθέτηση κάδου απόρριψης απορριμμάτων	0	3	1	1	0	327	5	1	4	0	328	4	2,5
135	Αίτηση χορήγησης αντιγράφου ήδη χορηγηθείσας βεβαίωσης	0	1	0	0	0	331	1	0	0	1	332	0	0,0
136	Αίτηση χορήγησης αντιγράφου πολεοδομικού σχεδίου και πίνακας ιδιοκτητών	0	1	0	0	0	331	1	0	0	1	332	0	0,0
137	Αίτηση χορήγησης βεβαίωσης διόρθωσης τετραγωνικών μέτρων ακινήτου	0	11	12	16	3	290	42	21	16	4	300	32	4,8
138	Αίτηση χορήγησης βεβαίωσης νομιμότητας κατασκευής ή εξαίρεση κατεδάφισης	0	0	0	2	0	330	2	2	0	0	330	2	7,5
139	Αλλαγή / Καθορισμός ονομασίας οδού ή κοινόχρηστου χώρου	0	0	3	7	1	321	11	8	1	2	322	10	2,3
140	Αλλαγή χρήσης ακινήτου	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	9,0
141	Αλλαγή χρήσης ακινήτου	0	0	3	2	0	327	5	2	2	1	327	5	5,0

142	Αναθεώρηση άδειας οικοδομής	0	1	0	1	2	328	4	3	1	0	328	4	2,8
143	Αντίγραφα φακέλου καταγεγραμμένου αυθαιρέτου	0	0	1	0	0	331	1	0	1	0	332	0	0,0
144	Απόσυρση Φακέλου	0	1	0	0	0	331	1	0	1	0	331	1	1,0
145	Αρχική δήλωση - καταγραφή ακινήτου	0	0	2	0	0	330	2	0	1	1	330	2	4,5
146	Αφαίρεση δένδρων από πεζοδρόμιο για κατασκευή οικοδομής	0	0	1	1	2	328	4	3	1	0	328	4	4,0
147	Βεβαίωση Απώλειας Φακέλων ή/και Στελεχών Οικοδομικής Άδειας	0	1	1	0	0	330	2	0	2	0	332	0	0,0
148	Βεβαίωση αρίθμησης ακινήτων	0	11	6	15	6	294	38	24	11	3	298	34	2,3
149	Βεβαίωση αρτιότητας και οικοδομησιμότητας οικοπέδων	0	2	1	1	2	326	6	3	3	0	327	5	4,0
150	Βεβαίωση για κτίσματα προϋπάρχοντα του 1955	0	0	3	9	4	316	16	13	2	1	316	16	4,6
151	Βεβαίωση για το αν τμήμα κτίσματος έχει συμπεριληφθεί στο συντελεστή δόμησης	0	0	1	0	0	331	1	0	1	0	331	1	1,0
152	Βεβαίωση για Χρήση Ακινήτου	0	1	1	0	1	329	3	1	2	0	329	3	2,3
153	Βεβαίωση ηλεκτροδότησης - υδροδότησης για κτίσματα προϋπάρχοντα του 1955	0	1	0	1	1	329	3	2	1	0	329	3	4,7
154	Βεβαίωση ισχύος οικοδομικής άδειας	0	1	0	0	0	331	1	0	1	0	332	0	0,0

155	Βεβαίωση κύριας χρήσης (Β.Κ.Χ.) για ακίνητα μετά το 1955	0	0	3	4	0	325	7	4	2	1	326	6	4,3
156	Βεβαίωση κύριας χρήσης (Β.Κ.Χ.) για ακίνητα πριν το 1955	0	0	2	1	0	329	3	1	2	0	329	3	4,7
157	Βεβαίωση οριστικοποίησης στάθμης καταστρώματος οδού	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	3,0
158	Βεβαίωση περί απαίτησης ή μη οικοδομικής άδειας	0	1	0	0	0	331	1	0	1	0	332	0	0,0
159	Βεβαίωση περί μη απαίτησης ύπαρξης οικοδομικής άδειας για ηλεκτροδότηση	0	1	0	0	0	331	1	0	1	0	332	0	0,0
160	Βεβαίωση Πολτοποίησης Σχεδίων Οικοδομικών Αδειών έως και το 1955	0	0	0	0	0	332	0	0	0	0	332	0	0,0
161	Βεβαίωση συμβιβαστικής ρυμοτόμησης ακινήτου	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	3,0
162	Βεβαίωση τετραγωνικών για σύνδεση κοινοχρήστων χώρων με Δ.Ε.Η.	0	1	2	9	1	319	13	10	3	0	319	13	5,2
163	Βεβαίωση Υψομέτρου	0	7	3	7	8	307	25	15	8	2	308	24	2,5
164	Δήλωση ιδιοκτησίας Ν.4314/2014	0	3	2	5	1	321	11	4	5	2	321	11	3,3
165	Δήλωση Μη Ηλεκτροδοτούμενου Ακινήτου	0	10	3	12	6	301	31	18	12	1	304	28	3,9
166	Δήλωση συμμόρφωσης καταγγελλόμενου	0	3	0	0	0	329	3	0	2	1	331	1	1,0

167	Διερεύνηση δυνατότητας αναγνώρισης οδού ως προϋφιστάμενης του 1923	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	1,0
168	Έγκριση απότμησης πεζοδρομίου/ εισόδου-εξόδου / κυκλοφοριακής σύνδεσης	0	0	1	4	1	326	6	5	0	1	326	6	4,0
169	Ειδικές θέσεις αποκλειστικής στάθμευσης για επαγγελματικές ανάγκες	0	0	2	0	0	330	2	0	0	2	332	0	0,0
170	Έκδοση Άδειας Εργασιών Μικρής Κλίμακας	0	0	2	4	2	324	8	7	0	1	325	7	2,6
171	Έκδοση βεβαίωση ισχύος ή τελεσιδικίας Πράξεων Τακτοποίησης και Αναλογισμού Αποζημίωσης (ΠΤΑΑ), Πράξεων Εφαρμογής (ΠΕ), Διορθωτικών ΠΕ	0	0	2	3	0	327	5	3	1	1	327	5	3,6
172	Έκδοση οικοδομικής άδειας	0	0	2	2	1	327	5	3	1	1	329	3	12,3
173	Έκδοση Πιστοποιητικού Ελέγχου Κατασκευής (Π.Ε.Κ.)	0	1	2	0	0	329	3	0	2	1	329	3	4,7
174	Εκτέλεση έργων Οδοποιίας	0	0	1	3	1	327	5	5	0	0	328	4	2,5
175	Ενημέρωση για την υποβολή δήλωσης για τον καθορισμό της επιφάνειας ή και της χρήσης των ακινήτων	0	0	2	1	0	329	3	2	1	0	329	3	4,7

176	Ένσταση καταγγελλόμενου για αυθαίρετη κατασκευή	0	0	1	1	0	330	2	1	0	1	330	2	1,5
177	Εξαίρεση αυθαίρετων κατασκευών από κατεδάφιση βάσει των Ν.1512/85 & Ν.1337/83	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	10,0
178	Εύρεση Οικοδομικών Αδειών	0	3	0	0	0	329	3	0	3	0	329	3	1,0
179	Ηλεκτρονική Ένσταση	0	1	0	0	0	331	1	1	0	0	332	0	0,0
180	Θεώρηση Ο.Γ. - Ρ.Γ. για χρήση φαρμακείου	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	2,0
181	Θεώρηση οικοδομικών αδειών για σύνδεση με τα δίκτυα ΔΕΗ - ΕΥΔΑΠ (1955 - 1983)	0	0	3	0	1	328	4	1	2	1	328	4	4,5
182	Θεώρηση οικοδομικών αδειών για σύνδεση με τα δίκτυα ΔΕΗ - ΕΥΔΑΠ (Μετά το 1983)	0	1	3	0	1	327	5	1	3	1	327	5	5,8
183	Θεώρηση οικοδομικών και ρυμοτομικών γραμμών	0	2	1	1	0	328	4	1	3	0	328	4	1,5
184	Θεώρηση όρων δόμησης	0	6	2	1	2	321	11	4	6	1	321	11	2,0
185	Καταβολή Αποζημίωσης για απαλλοτρίωση	0	0	3	2	1	326	6	3	3	0	326	6	5,7
186	Καταγγελία αυθαίρετων κατασκευών	0	0	8	5	0	319	13	7	3	1	323	9	1,2
187	Καταγγελία για έλεγχο οικοδομής ή τμήματος αυτής για επικινδυνότητα	0	0	5	3	1	323	9	4	3	0	327	5	1,0
188	Οικοδομησιμότητα τυφλών οικοπέδων	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	4,0
189	Παροχή αντιγράφων στους ενδιαφερόμενους	0	1	2	2	0	327	5	3	2	0	329	3	1,0

	των πράξεων αναλογισμού αποζημιώσεως													
190	Παροχή Πληροφοριών για το Πολεοδομικό καθεστώς ή/και Χορήγηση Αντιγράφων Πινακίδων, Εγκεκριμένου Ρυμοτομικού Σχεδίου, Τεχνικών Εκθέσεων και Όρων Δόμησης	0	3	1	2	0	326	6	2	3	1	327	5	1,0
191	Προβλήματα οδοστρώματος (δρόμων) - πεζοδρομίων και κοινοχρήστων χώρων	0	1	65	9	3	254	78	35	14	28	313	19	1,3
192	Συνένωση ακινήτων	0	0	1	2	0	329	3	2	1	0	329	3	6,7
193	Σύνταξη πρωτοκόλλου αδυνάτου τακτοποιήσεως οικοπέδων	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	4,0
194	Συντέλεση Απαλλοτρίωσης & Αποζημίωσης	0	0	1	0	3	328	4	3	1	0	328	4	6,5
195	Τροποποίηση / Τακτοποίηση αδήλωτων χώρων.	0	0	0	2	2	328	4	4	0	0	328	4	4,3
196	Τροποποίηση εγκεκριμένου ρυμοτομικού σχεδίου	0	0	0	2	0	330	2	2	0	0	330	2	3,0
197	Υποβολή Ένστασης κατά τη διαδικασία ανάρτησης πολεοδομικής μελέτης ή ρύθμισης	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	1,0
198	Υποβολή προτάσεων, παρατηρήσεων,	0	0	0	0	1	331	1	1	0	0	331	1	1,0

	διαμαρτυριών επί θεμάτων πολεοδομικού σχεδιασμού													
199	Χορήγηση αντιγράφων στοιχείων οικοδομικών αδειών	0	0	4	5	0	323	9	6	2	1	324	8	1,5
200	Χορήγηση αντιγράφων στοιχείων οικοδομικών αδειών	0	0	2	1	0	329	3	1	2	0	330	2	1,0
201	Χορήγηση Βεβαίωσης Διατηρητέου	0	3	0	1	1	327	5	2	3	0	327	5	1,6
202	Χορήγηση βεβαίωσης εμβαδού επιφάνειας ακινήτου	0	0	2	1	0	329	3	1	1	1	329	3	6,7
203	Χορήγηση Βεβαίωσης Πλάτους Οδού, Πρασιάς, Στοάς	0	3	0	2	2	325	7	3	4	0	325	7	1,4
204	Χορήγηση Βεβαίωσης Ρυμοτομούμενης Ιδιοκτησίας	0	3	0	2	1	326	6	3	3	0	326	6	1,5
205	Χορήγηση Βεβαίωσης Χρήσης Γης	0	9	2	7	3	311	21	11	9	1	312	20	1,8
206	Χορήγηση Όρων Δόμησης	0	5	1	2	0	324	8	2	6	0	326	6	1,2
207	Πρόβλημα ηλεκτροδότησης οδού	0	0	30	0	0	302	30	2	4	24	314	18	0,0
208	Ηλεκτροδότηση κοινοχρήστων χώρων	0	1	1	4	0	326	6	4	2	0	326	6	5,2
209	Αίτηση βεβαίωσης σύνδεσης ηλεκτρικού ρεύματος	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	7,0
210	Αίτηση για νέα Παροχή Ρεύματος	0	2	8	13	6	303	29	20	9	0	304	28	5,6
211	Αίτηση διακοπής ηλεκτροδότησης	0	3	3	3	1	322	10	4	4	2	323	9	3,2

212	Αίτηση χορήγησης βεβαίωσης περί κοινόχρηστης παροχής ηλεκτρικού ρεύματος	0	0	0	2	0	330	2	2	0	0	330	2	5,5
213	Αλλαγή διεύθυνσης ακινήτου	0	3	0	0	0	329	3	0	2	1	329	3	2,0
214	Αλλαγή Ονόματος Καταναλωτή Ρεύματος	0	2	0	1	0	329	3	1	1	1	329	3	6,3
215	Διαχωρισμός παροχής	0	0	2	1	1	328	4	2	1	1	328	4	5,8
216	Επανασύνδεση ηλεκτρικού ρεύματος	0	4	10	13	5	300	32	19	12	1	301	31	4,5
217	Ηλεκτροδότηση ακινήτου (εργοταξιακό)	0	0	13	13	4	302	30	18	9	3	302	30	4,4
218	Ηλεκτροδότηση ακινήτου (οικίας, επαγγελματικής στέγης, αποθήκης)	0	0	10	11	4	307	25	16	6	3	307	25	6,1
219	Μεταβολή χρήσης παροχής ηλεκτρικού ρεύματος (από οικιακό σε επαγγελματικό και αντιστρόφως)	0	1	2	1	2	326	6	3	3	0	326	6	5,7
220	Άδεια χρήσης νερού	0	0	1	4	0	327	5	4	1	0	328	4	5,3
221	Αιτήματα Ύδρευσης - αποχέτευσης - Άρδευσης	0	0	9	2	0	321	11	4	4	3	329	3	3,0
222	Αίτηση αλλαγής ιδιοκτήτη υδρομέτρου	0	1	1	2	1	327	5	4	1	0	328	4	3,8
223	Αίτηση αλλαγής στοιχείων λογαριασμού	0	4	1	7	1	319	13	9	2	2	320	12	2,6
224	Αίτηση αλλαγής υπόχρεου υδρομέτρου	0	4	1	5	0	322	10	6	3	1	324	8	3,6
225	Αίτηση αντικατάστασης υδρομετρητή	0	0	0	5	0	327	5	5	0	0	327	5	1,2

226	Αίτηση για έλεγχο λογαριασμών για την παροχή ύδατος	0	0	3	0	0	329	3	1	1	1	331	1	1,0
227	Αίτηση για επανασύνδεση παροχής	0	4	4	6	0	318	14	8	4	2	322	10	2,1
228	Αίτηση για επανέλεγχο υδρομετρητή	0	0	2	2	0	328	4	3	1	0	329	3	2,0
229	Αίτηση για μείωση τιμολογίου ύδρευσης λόγω αναπηρίας	0	1	1	3	0	327	5	3	1	1	327	5	2,4
230	Αίτηση για μείωση τιμολογίου ύδρευσης λόγω πολυτεκνίας	0	1	0	1	0	330	2	1	1	0	330	2	1,0
231	Αίτηση για μεταφορά υδρομετρητή σε άλλο σημείο	0	2	1	3	0	326	6	4	2	0	328	4	1,3
232	Αίτηση διαγραφής οφειλής ύδρευσης	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	1,0
233	Αίτηση Διακοπής παροχής ύδατος	0	3	4	8	1	316	16	11	3	2	321	11	2,4
234	Αίτηση επισκευής παροχής ύδρευσης	0	0	2	1	0	329	3	2	1	0	331	1	1,0
235	Αίτηση μείωσης οφειλής ύδρευσης	0	0	1	2	0	329	3	3	0	0	329	3	1,7
236	Αίτηση μείωσης τιμολόγιου ύδρευσης	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	4,0
237	Αίτηση νέας Παροχής Ύδρευσης	0	2	9	12	4	305	27	19	6	2	309	23	4,2
238	Αίτηση ρύθμισης οφειλής ύδρευσης	0	0	0	2	0	330	2	2	0	0	330	2	2,5
239	Διαρροή αγωγού ύδρευσης	0	0	22	0	1	309	23	6	4	13	331	1	1,0
240	Θέματα άρδευσης	0	1	5	4	0	322	10	2	5	2	327	5	1,8
241	Προβλήματα αποχέτευσης	0	0	19	1	1	311	21	6	4	11	330	2	1,0

242	Σύνδεση Ακινήτου με Αποχετευτικό Αγωγό	0	0	7	8	6	311	21	17	3	1	313	19	5,2
243	Φρεάτια όμβριων	0	0	19	0	0	313	19	3	4	12	331	1	1,0
244	Δημοτική βιβλιοθήκη	0	0	2	12	12	306	26	13	0	2	332	0	0,0
245	Αιτήσεις και καταγγελίες για βλάβες ηλεκτροφωτισμού	0	1	91	9	4	227	105	40	16	47	293	39	1,0
246	Αιτήσεις και καταγγελίες για συντήρηση και αυτεπιστασία	0	0	45	0	0	287	45	8	6	30	312	20	0,0
247	Αίτηση για βεβαίωση χιλιομετρικής απόστασης	0	1	4	1	1	325	7	2	3	2	328	4	1,8
248	Αίτηση για έλεγχο επικινδύνων και επικινδύνως ετοιμόρροπων κτηρίων ή κατασκευών	0	0	27	2	0	303	29	3	2	24	309	23	1,6
249	Αίτηση Σύνδεσης με το Φυσικό Αέριο	0	0	2	1	0	329	3	1	1	1	330	2	1,0
250	Αίτηση τοποθέτησης/συντήρησης σήμανσης ονοματοθεσίας	0	0	12	0	0	320	12	1	1	10	332	0	0,0
251	Αίτηση τοποθέτησης/συντήρησης στεγάστρου στάσης λεωφορείων.	0	0	2	0	0	330	2	0	0	2	332	0	0,0
252	Ανάληψη - Ανάθεση Συντήρησης Ανελκυστήρα (Αλλαγή Συντηρητή)	0	1	0	0	0	331	1	0	1	0	331	1	1,0
253	Αντικατάσταση λαμπτήρων	0	0	34	0	0	298	34	4	4	26	311	21	0,0
254	Βλάβες σε Φωτεινούς Σηματοδότες	0	0	33	0	0	299	33	3	2	28	311	21	1,0

255	Επέκταση και συμπλήρωση δικτύου Δημοτικού Φωτισμού	0	0	32	10	1	289	43	16	6	21	298	34	1,5
256	Κατασκευή και Συντήρηση Υπαίθριων Χώρων (παιδικών χαρών, πάρκων κ.λπ.)	0	0	64	6	2	260	72	23	10	38	304	28	1,4
257	Καταχώρηση ανελκυστήρων στο Μητρώο ανελκυστήρων	0	1	1	3	0	327	5	3	2	0	327	5	6,8
258	Προσωρινή άδεια κατάληψης κοινόχρηστου χώρου	0	1	11	10	2	308	24	13	5	6	313	19	1,9
259	Συντηρήσεις σχολικών κτιρίων	0	1	31	8	0	292	40	12	2	26	305	27	1,1
260	Τοποθέτηση και φθορές Πινακίδων Σήμανσης	0	0	64	4	1	263	69	17	7	45	303	29	1,0
261	Χρήση κοινοχρήστου χώρου για τοποθέτηση εμπορευμάτων από καταστήματα	0	2	3	7	2	318	14	10	4	0	320	12	2,4
262	Χρήση κοινοχρήστου χώρου για τοποθέτηση ψυγείων και εμπορευμάτων σε περίπτερα	0	2	3	4	1	322	10	7	3	0	323	9	2,8
263	Άδεια ίδρυσης και λειτουργίας Μονάδας Φροντίδας Προσχολικής Αγωγής και Διαπαιδαγώγησης (Μ.Φ.Π.Α.Δ.) - Αναθεώρηση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας	0	0	1	4	2	325	7	6	0	0	326	6	10,7

264	Άδεια για ψυχαγωγικά - τεχνικά παίγνια με παιγνιόχαρτα	0	0	0	8	4	320	12	10	0	1	322	10	10,7
265	Άδεια διαφήμισης για ιδιωτικά κτίρια ή οικόπεδα	0	0	2	1	2	327	5	4	1	0	327	5	2,4
266	Άδεια διαφήμισης για περίπτερα	0	0	0	1	0	331	1	0	1	0	331	1	6,0
267	Άδεια εγκατάστασης και λειτουργίας χώρου παραστάσεων	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	14,0
268	Άδεια εγκατάστασης και χρήσης οίκου ανοχής	0	0	0	7	2	323	9	9	0	0	324	8	15,1
269	Άδεια ίδρυσης και λειτουργίας βρεφονηπιακών σταθμών ολοκληρωμένης φροντίδας (Β.Σ.Ο.Φ)	0	0	1	0	2	329	3	2	0	0	330	2	11,0
270	Άδεια ίδρυσης και λειτουργίας καταστήματος εκμίσθωσης μοτοποδηλάτων και ποδηλάτων	0	0	3	3	2	324	8	6	2	0	324	8	15,6
271	Άδεια ίδρυσης και λειτουργίας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος	0	0	1	22	11	298	34	32	0	0	302	30	8,9
272	Άδεια ίδρυσης και λειτουργίας Παιδότοπου	0	0	4	9	6	313	19	15	3	1	314	18	12,1
273	Άδεια ίδρυσης και λειτουργίας ωδείου	0	0	0	2	0	330	2	2	0	0	330	2	12,0
274	Άδεια λειτουργίας καταστημάτων εμπορίας, ενοικίασης και πώλησης	0	0	0	3	0	329	3	3	0	0	329	3	6,0

	μεταχειρισμένων ειδών ιματισμού, ένδυσης και υπόδησης													
275	Άδεια ψυχαγωγικών παιδειών (λούνα παρκ, τσίρκο, πίστες αυτοκινητιδίων κλπ)	0	0	1	4	1	326	6	6	0	0	326	6	15,7
276	Αίτηση Χορήγησης Αντιγράφου Αδείας Λειτουργίας Καταστημάτων Λόγω Απώλειας	0	5	0	0	0	327	5	0	5	0	327	5	1,4
277	Αίτηση άδειας εγκατάστασης θεάτρων & κινηματογράφων	0	0	0	4	0	328	4	4	0	0	329	3	9,0
278	Αίτηση ανανέωσης παραγωγικής άδειας υπαίθριου πλανόδιου εμπόρου	0	0	0	4	0	328	4	4	0	0	329	3	3,3
279	Αίτηση ανανέωσης παραγωγικής άδειας υπαίθριου στάσιμου εμπόρου	0	1	1	4	0	326	6	6	0	0	326	6	3,8
280	Αίτηση απλουστευμένης γνωστοποίησης κυε των άρθρων 10, 11 και 12 (αυτόματοι πωλητές, καφές σε διερχόμενους και τυποποιημένα τρόφιμα)	0	1	2	1	0	328	4	1	1	2	329	3	2,0
281	Αίτηση για προσωρινή αναπλήρωση του κατόχου άδειας επαγγελματία πωλητή υπαίθριου εμπορίου	0	0	1	3	0	328	4	4	0	0	329	3	4,7

282	Αίτηση για την παραχώρηση επιπλέον τετραγωνικών μέτρων τοποθέτησης τραπεζοκαθισμάτων	0	4	7	3	0	318	14	5	9	0	319	13	2,0
283	Αίτηση για χορήγηση άδειας διενέργειας υπαίθριας διαφήμισης σε κοινόχρηστο -ιδιωτικό χώρο	0	0	1	3	0	328	4	4	0	0	329	3	3,3
284	Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης άσκησης επαγγέλματος κουρέα – κομμωτή – τεχνίτη περιποίησης χεριών και ποδιών(20 ημέρες από την αναγγελία)	0	0	3	4	1	324	8	5	2	1	325	7	7,0
285	Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης για εγκατάσταση και λειτουργία θεάτρου – κινηματογράφου – στεγασμένων η υπαίθριων χώρων εκδηλώσεων – γραφείων τελετών	0	0	0	2	0	330	2	2	0	0	330	2	2,5
286	Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης για την Εγκατάσταση σε συγκεκριμένη τοποθεσία	0	2	3	5	0	322	10	6	4	0	322	10	2,5
287	Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης για την εγκατάσταση στη συγκεκριμένη τοποθεσία Καταστήματος	0	2	2	5	1	322	10	5	4	1	322	10	3,5

	Υγειονομικού Ενδιαφέροντος													
288	Αίτηση για χορήγηση προέγκρισης ίδρυσης κέντρου διασκέδασης	0	0	1	6	1	324	8	6	0	1	324	8	6,4
289	Αίτηση έκδοσης / (ανανέωσης) άδειας παραγωγού	0	1	1	6	0	324	8	8	0	0	324	8	5,9
290	Αίτηση έκδοσης / ανανέωσης άδειας πωλητή λαϊκών αγορών	0	1	1	8	0	322	10	9	0	1	323	9	7,4
291	Αίτηση Έκδοσης ή Ανανέωσης / Θεώρησης Άδειας Επαγγελματία Πωλητή Υπαίθριου Εμπορίου	0	4	3	12	1	312	20	17	3	0	314	18	6,4
292	Αίτηση έκδοσης παραγωγικής άδειας υπαίθριου πλανόδιου εμπόρου	0	1	0	4	0	327	5	5	0	0	327	5	5,6
293	Αίτηση έκδοσης παραγωγικής άδειας υπαίθριου στάσιμου εμπόρου	0	0	0	7	0	325	7	7	0	0	326	6	5,7
294	Αίτηση μεταβίβασης άδειας επαγγελματία πωλητή υπαίθριου εμπορίου	0	1	0	1	0	330	2	1	1	0	330	2	7,5
295	Αίτηση μετατόπισης περιπτέρου	0	0	4	1	0	327	5	1	3	1	329	3	1,0
296	Αίτηση προέγκρισης άδειας λειτουργίας παιδότοπου	0	0	3	3	2	324	8	5	1	2	324	8	4,5
297	Αίτηση προσθήκης δραστηριότητας /	0	0	0	3	0	329	3	3	0	0	329	3	12,0

	Αντικατάσταση άδειας παιδότοπου													
298	Αίτηση πρόσληψης υπάλληλων παραγώγων	0	1	0	1	0	330	2	2	0	0	330	2	9,0
299	Αίτηση Συμμετοχής σε Εμποροπανηγύρεις	0	4	3	5	1	319	13	7	5	1	321	11	4,4
300	Αίτηση χορήγησης άδειας διάθεσης διαφημιστικών φυλλαδίων	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	1,0
301	Αίτηση χορήγησης άδειας τοποθέτησης διαφημιστικής πινακίδας	0	0	0	4	0	328	4	4	0	0	328	4	4,3
302	Αίτηση χορήγησης άδειας χρήσης κοινόχρηστου χώρου για την τοποθέτηση υγρών καυσίμων υπόγειων δεξαμενών ή/και για την τοποθέτηση ενδεικτικών πινακίδων εργασιών ή/και τιμοκαταλόγου	0	1	1	1	0	329	3	2	1	0	329	3	5,3
303	Αίτηση χορήγησης άδειας χρήσης κοινόχρηστου χώρου περιπτέρου (νέα εκμίσθωση ή τροποποίηση κοινόχρηστου χώρου)	0	0	8	4	3	317	15	10	4	1	318	14	4,2
304	Αίτηση χορήγησης βεβαίωσης νομιμότητας καταστημάτων Υγειονομικού ενδιαφέροντος	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	4,0

305	Ακύρωση - Μεταβολή Στοιχείων Λειτουργίας Έκθεσης	0	1	0	0	0	331	1	0	1	0	331	1	1,0
306	Αναγγελία Άσκησης Επαγγέλματος Καπνοπώλη	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	4,0
307	Ανακοίνωση λειτουργίας εμπορικών εκθέσεων	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	8,0
308	Ανανέωση άδειας λειτουργιάς κολυμβητικής δεξαμενής	0	1	0	1	0	330	2	1	1	0	330	2	14,5
309	Αναπλήρωση παραγωγού πωλητή υπαίθριου εμπορίου	0	2	1	1	0	328	4	3	1	0	329	3	4,0
310	Αντικατάσταση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας κέντρου διασκέδασης	0	1	1	5	0	325	7	4	1	1	327	5	14,4
311	Αντικατάσταση γνωστοποίησης ίδρυσης και λειτουργίας Κ.Υ.Ε. λιανικής διάθεσης τροφίμων και ποτών λόγω νέου προσώπου	0	2	0	8	1	321	11	9	1	1	322	10	5,8
312	Αντικατάσταση γνωστοποίησης ίδρυσης και λειτουργίας Κ.Υ.Ε. λιανικής διάθεσης τροφίμων και ποτών λόγω προσθήκης δραστηριότητας	0	1	0	7	1	323	9	8	0	1	323	9	5,1
313	Αντικατάσταση γνωστοποίησης ίδρυσης και λειτουργίας καταστήματος παροχής υπηρεσιών λόγω νέου προσώπου	0	0	1	5	0	326	6	5	1	0	326	6	4,3

314	Αντικατάσταση γνωστοποίησης ίδρυσης και λειτουργίας καταστήματος παροχής υπηρεσιών λόγω προσθήκης δραστηριότητας	0	0	1	3	0	328	4	3	1	0	328	4	3,5
315	Αρχική άδεια ή Αντικατάσταση ή Νέα Δραστηριότητα για καταστήματα προσφοράς υπηρεσιών διαδικτύου	0	1	1	12	9	309	23	21	2	0	312	20	11,6
316	Βεβαίωση Δραστηριοποίησης Υπαίθριου Εμπορίου	0	8	2	4	0	318	14	5	8	1	321	11	5,9
317	Βεβαίωση εγκατάστασης Κ.Υ.Ε. - Αλλαγή ή Προσθήκη δραστηριότητας (για νομικά πρόσωπα)	0	2	1	2	0	327	5	2	2	1	327	5	4,0
318	Βεβαίωση εγκατάστασης Κ.Υ.Ε. - Αλλαγή ή Προσθήκη δραστηριότητας (για φυσικά πρόσωπα)	0	2	1	0	0	329	3	0	2	1	329	3	3,7
319	Βεβαίωση εγκατάστασης Κ.Υ.Ε. - Αλλαγή ιδιοκτήτη / Φορέα (για νομικά πρόσωπα)	0	2	0	2	0	328	4	2	2	0	328	4	4,0
320	Βεβαίωση εγκατάστασης Κ.Υ.Ε. - Αλλαγή ιδιοκτήτη / Φορέα (για φυσικά πρόσωπα)	0	2	1	0	0	329	3	0	3	0	329	3	2,3
321	Γνωστοποίηση ίδρυσης Κ.Υ.Ε - Γραφείο Τελετών	0	1	0	1	0	330	2	1	1	0	330	2	2,0

322	Γνωστοποίηση ίδρυσης και λειτουργίας ΚΥΕ λιανικής διάθεσης τροφίμων και ποτών	0	1	4	7	0	320	12	6	4	2	320	12	5,2
323	Γνωστοποίηση καταστήματος παροχής υπηρεσιών	0	0	0	3	0	329	3	3	0	0	329	3	4,7
324	Γνωστοποίηση λειτουργίας Θεάτρων και Κινηματογράφων	0	1	0	2	0	329	3	2	1	0	330	2	4,0
325	Γνωστοποίηση χρήσης μουσικής	0	1	0	5	4	322	10	9	1	0	324	8	5,3
326	Έκδοση Άδειας Κυκλοφορίας Ζωήλατων Οχημάτων	0	0	1	3	0	328	4	4	0	0	328	4	6,5
327	Έκδοση Άδειας Λειτουργίας Κολυμβητικής Δεξαμενής	0	0	2	9	2	319	13	11	1	1	321	11	10,5
328	Έκδοση άδειας παράτασης μουσικών οργάνων σε Καταστήματα Υγειονομικού Ενδιαφέροντος	0	6	5	19	6	296	36	28	5	3	301	31	3,7
329	Έκδοση ετήσιων αδειών κοινόχρηστων χώρων	0	3	2	2	2	323	9	5	3	1	323	9	2,6
330	Έκδοση πράξης προσδιορισμού αριθμού και χώρου τραπεζοκαθισμάτων	0	0	0	3	1	328	4	4	0	0	328	4	6,3
331	Θεώρηση βιβλίου καπνιζόντων	0	1	0	0	2	329	3	2	1	0	329	3	4,0
332	Μεταβίβαση άδειας κέντρων διασκέδασης άνω των 200	0	0	0	4	0	328	4	4	0	0	329	3	9,3

	καθισμάτων, θεάτρων και κινηματογράφων													
333	Μεταβίβαση άδειας λειτουργίας επιχειρήσεων προσφοράς υπηρεσιών διαδικτύου και ειδικά διασκευασμένων τραπεζιών λόγω αναπηρίας ή προσβολής του κατόχου της άδειας από ανίατη ασθένεια	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	20,0
334	Παραχώρηση απλής χρήσης έκτασης αιγιαλού και παραλίας	0	0	2	3	0	327	5	4	1	0	327	5	6,4
335	Προέγκριση επιχείρησης ΚΥΕ λιανικής διάθεσης τροφίμων και ποτών	0	0	0	6	1	325	7	7	0	0	325	7	6,7
336	Προέγκριση ίδρυσης επιχείρησης υγειονομικού ενδιαφέροντος	0	2	0	12	3	315	17	16	1	0	315	17	3,5
337	Προέγκριση καταστήματος παροχής υπηρεσιών	0	0	0	2	1	329	3	3	0	0	329	3	2,7
338	Τροποποίηση άδειας ωδείου λόγω Αλλαγής Επωνυμίας.	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	14,0
339	Τροποποίηση άδειας ωδείου λόγω Μεταβίβασης	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	14,0
340	Τροποποίηση άδειας ωδείου λόγω Μεταστέγασης	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	14,0

341	Τροποποίηση άδειας ωδείου λόγω Προσθήκης τμημάτων ή σχολών	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	14,0
342	Τροποποίηση τετραγωνικών κοινόχρηστου χώρου (για Επιχειρήσεις)	0	2	2	1	0	327	5	1	4	0	327	5	3,2
343	Χορήγηση / Ανανέωση Άδειας Λειτουργίας Αθλητικών Εγκαταστάσεων	0	0	2	2	2	326	6	4	2	0	329	3	6,0
344	Χορήγηση άδειας διαφήμισης για ΜΕΤΡΟ - ΚΤΕΛ - ΤΑΧΙ - οχήματα Δ.Χ.	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	1,0
345	Χορήγηση Άδειας Διενέργειας Λαχειοφόρων Αγορών-Εράνων-Φιλανθρωπικών Αγορών	0	0	0	2	0	330	2	2	0	0	330	2	5,5
346	Χορήγηση άδειας κοινόχρηστου χώρου σε πανηγύρια	0	0	1	0	1	330	2	1	1	0	330	2	5,0
347	Χορήγηση άδειας παραχώρησης κοινόχρηστου χώρου-τραπεζοκαθίσματα	0	5	15	15	6	291	41	25	13	3	295	37	4,1
348	Χορήγηση αδειών κέντρων διασκέδασης, παιδότοπων, κολυμβητικών δεξαμενών	0	0	3	6	5	318	14	11	1	2	318	14	10,7
349	Χορήγηση αναγγελίας έναρξης Εκθέσεων	0	1	0	0	0	331	1	0	1	0	331	1	5,0
350	Χορήγηση βεβαίωσης αναγγελίας ασκήσεως	0	3	4	6	1	318	14	7	6	1	321	11	7,1

	επαγγέλματος Κουρέα, Κομμωτή/τριας και Τεχνίτη/τριας Περιποίησης Νυχιών, χεριών και ποδιών													
351	Χορήγηση Βεβαίωσης Απόστασης Οίκου Ανοχής που πρόκειται να λειτουργήσει	0	4	0	0	0	328	4	0	4	0	328	4	1,0
352	Χορήγηση Διαπιστωτικής Πράξης Εκμίσθωσης Περιπτέρου	0	4	6	6	0	316	16	7	7	2	320	12	6,3
353	Τοποθέτηση Φωτιστικών Σωμάτων	0	0	46	6	0	280	52	15	7	30	301	31	1,2
354	Οδηγός Πόλης	0	2	3	118	170	39	293	119	0	0	332	0	0,0
355	Άδεια προσωρινής διακοπής κυκλοφορίας	0	0	2	10	0	320	12	10	2	0	321	11	2,5
356	Αιτήματα για κυκλοφοριακές ρυθμίσεις	0	0	1	6	2	323	9	8	1	0	324	8	1,6
357	Αίτηση για έλεγχο κατάληψης κοινόχρηστου χώρου	0	2	1	1	0	328	4	1	2	1	331	1	1,0
358	Αίτηση για έλεγχο παραβάσεων του κώδικα οδικής κυκλοφορίας	0	1	1	0	0	330	2	0	1	1	332	0	0,0
359	Αίτηση για έλεγχο υπαίθριου εμπορίου και λαϊκών αγορών	0	4	1	0	0	327	5	0	2	3	332	0	0,0
360	Αίτηση τοποθέτησης/συντήρησης πλαστικών στύλων επί οδού/πεζοδρομίου	0	0	4	1	1	326	6	2	0	4	330	2	2,0

361	Αίτηση Χορήγησης Αδείας Χρήσης Κοινόχρηστου Χώρου	0	3	10	15	2	302	30	21	7	2	305	27	3,4
362	Βεβαίωση σηματοδότησης	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	1,0
363	Έκδοση κάρτας στάθμευσης κατοίκων	0	2	2	1	1	326	6	3	3	0	327	5	3,6
364	Κατάληψη Κοινοχρήστου Χώρου	0	3	3	6	1	319	13	8	4	1	321	11	2,7
365	Παραλαβή Πινακίδων Κυκλοφορίας	0	1	0	0	0	331	1	0	1	0	332	0	0,0
366	Σύστημα Ελεγχόμενης Στάθμευσης	0	1	0	0	0	331	1	0	1	0	332	0	0,0
367	Υποβολή Ένστασης για παραβάσεις παράνομης στάθμευσης - Δημοτικά Αστυνομικά Τμήματα	0	1	0	1	1	329	3	2	1	1	329	3	1,3
368	Χορήγηση άδειας διέλευσης βαρέων οχημάτων	0	0	1	7	2	322	10	9	1	0	322	10	4,1
369	Χορήγηση άδειας οριζόντιας σήμανσης της εισόδου-εξόδου ιδιωτικού χώρου στάθμευσης	0	0	0	5	1	326	6	6	0	0	327	5	4,0
370	Χορήγηση βεβαίωσης σήμανσης, προτεραιότητας οδών	0	3	0	5	1	323	9	6	3	0	324	8	1,6
371	Χορήγηση ειδικού αναπηρικού σήματος στάθμευσης για ΑΜΕΑ	0	0	1	9	2	320	12	11	0	1	320	12	4,9
372	Χορήγηση κάρτας εισόδου σε πεζόδρομο	0	0	1	1	0	330	2	1	0	1	330	2	3,0
373	Αίτηση αντικατάστασης παλαιού τύπου	0	0	0	0	2	330	2	2	0	0	330	2	6,5

	διπλώματος με αντίστοιχο κοινοτικού τύπου													
374	Αίτηση έκδοσης αντιγράφου άδειας οδήγησης λόγω κλοπής ή απώλειας ή φθοράς	0	0	0	0	1	331	1	1	0	0	331	1	9,0
375	Ανανέωση διπλώματος	0	1	0	0	2	329	3	2	1	0	330	2	8,5
376	Ανανέωση Κάρτας Στάθμευσης Κατοίκων - Αλλαγή Στοιχείων	0	2	1	0	0	329	3	1	2	0	329	3	3,0
377	Αίτηση για αλλαγή επωνύμου με απόφαση δήμαρχου	0	0	1	6	5	320	12	11	1	0	321	11	4,7
378	Αίτηση για αλλαγή κύριου ονόματος με δικαστική απόφαση	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	3,0
379	Αίτηση για ανάκτηση πατρικού επωνύμου	0	1	0	22	11	298	34	32	2	0	298	34	2,5
380	Αίτηση για λύση υιοθεσίας	0	0	0	0	1	331	1	1	0	0	331	1	2,0
381	Αίτηση για ονοματοδοσία	0	6	0	8	30	288	44	37	6	1	289	43	2,2
382	Αίτηση για ονοματοθεσία μητέρας	0	0	1	0	0	331	1	0	1	0	331	1	4,0
383	Αίτηση για πράξη πολιτογράφησης	0	0	1	6	7	318	14	12	0	0	321	11	5,6
384	Αίτηση για προσβολή πατρότητας	0	0	1	5	7	319	13	13	0	0	319	13	3,5
385	Αίτηση για προσθήκη του επωνύμου του συζύγου στην πράξη γάμου	0	0	0	1	1	330	2	1	1	0	330	2	3,0

386	Αίτηση Μεταφοράς Οικογενειακής Μερίδας Λόγω Διαζυγίου	0	0	0	2	3	327	5	4	0	0	328	4	3,0
387	Αλλαγή Στοιχείων τέκνου λόγω αναγνώρισης & εγγραφή στο Δημοτολόγιο	0	12	3	25	15	277	55	40	12	1	279	53	3,8
388	Αλλαγή στοιχείων τέκνου λόγω υιοθεσίας και εγγραφή στο δήμο	0	3	2	24	13	290	42	38	2	1	291	41	4,3
389	Άνοιγμα μερίδας δημότη – μεταφορά από πατρική μερίδα	0	4	2	17	10	299	33	28	3	1	301	31	2,5
390	Άνοιγμα νέας οικογενειακής μερίδας δημότη λόγω απόκτησης τέκνου εκτός γάμου	0	0	0	4	4	324	8	7	0	0	325	7	2,9
391	Άνοιγμα Οικογενειακής Μερίδας Άγαμης Μητέρας	0	13	1	6	6	306	26	12	13	0	308	24	3,5
392	Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας δημότη από μεταδημότευση	0	1	1	10	3	317	15	13	1	0	318	14	3,3
393	Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας μετά από απόκτηση τέκνου εντός συμφώνου συμβίωσης	0	13	1	2	3	313	19	6	12	0	316	16	2,8
394	Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας μετά από σύμφωνο συμβίωσης που έχει συνταχθεί ή υπαχθεί στο Ν.4356/2015	0	0	0	2	5	325	7	6	0	0	326	6	2,3
395	Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας νεόνυμφων, στην περίπτωση που ο	0	1	0	4	16	311	21	19	1	0	314	18	4,3

	ένας εκ των δύο είναι ήδη δημότης													
396	Αρχική Εγγραφή στο Δημοτολόγιο όσων αποκτούν την ελληνική ιθαγένεια	0	14	2	6	5	305	27	12	15	0	306	26	3,3
397	Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας	0	59	10	33	22	208	124	61	53	9	221	111	2,8
398	Διαγραφή από τα Δημοτολόγια λόγω θανάτου	0	2	0	18	16	296	36	34	0	1	297	35	1,7
399	Διορθώσεις στο δημοτολόγιο (επωνύμου, πατρωνύμου, μητρωνύμου, κυρίου ονόματος)	0	7	0	6	9	310	22	15	7	0	310	22	2,9
400	Διόρθωση ηλικίας δημότη	0	4	1	23	16	288	44	39	4	1	289	43	3,0
401	Διόρθωση Κύριου Ονόματος	0	13	1	22	15	281	51	38	12	1	284	48	3,0
402	Διόρθωση τόπου γέννησης και θρησκεύματος	0	16	0	22	9	285	47	31	15	1	287	45	2,7
403	Εγγραφή αλλοδαπών που αποκτούν την Ελληνική ιθαγένεια με πολιτογράφηση	0	3	3	19	11	296	36	31	3	2	297	35	6,1
404	Εγγραφή ενηλίκου άγαμου άντρα σε Δημοτολόγιο όταν είναι γραμμένος μόνο στα Μητρώα Αρρένων	0	1	1	26	14	290	42	40	1	1	291	41	5,8
405	Εγγραφή Ομογενών Ποντιακής Καταγωγής από ΕΣΣΔ	0	1	1	14	3	313	19	17	1	1	314	18	5,2

406	Εγγραφή στα Δημοτολόγια	0	0	1	17	9	305	27	26	0	0	306	26	5,0
407	Εγγραφή Τέκνων λόγω Αναγνώρισης	0	4	2	0	0	326	6	1	5	0	328	4	4,0
408	Έκδοση πιστοποιητικού για σπουδές στο εξωτερικό	0	0	0	0	1	331	1	1	0	0	331	1	3,0
409	Έκδοση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης για Μειωμένη Στρατιωτική Θητεία	0	26	3	23	19	261	71	42	22	6	270	62	1,5
410	Εκούσια Αναγνώριση Τέκνου εκτός γάμου	0	2	2	7	10	311	21	18	2	1	311	21	3,0
411	Ενημέρωση οικογενειακής μερίδας λόγω ανάθεσης οριστικής επιμέλειας ανηλίκου με τελεσίδικη δικαστική απόφαση	0	2	0	1	0	329	3	1	2	0	329	3	2,7
412	Ενημέρωση οικογενειακής μερίδας λόγω απόκτησης τέκνου	0	1	0	2	4	325	7	6	1	0	325	7	1,6
413	Ενημέρωση οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου	0	1	0	1	3	327	5	4	1	0	327	5	4,0
414	Ενημέρωση οικογενειακής μερίδας λόγω λύσεως γάμου	0	1	0	1	2	328	4	3	1	0	328	4	2,0
415	Ενημέρωση οικογενειακής μερίδας λόγω ονοματοδοσίας ή βαπτίσεως τέκνου	0	1	0	1	0	330	2	1	1	0	330	2	2,0
416	Εξελληνισμός κυρίου ονόματος και επωνύμου	0	0	0	3	1	328	4	4	0	0	328	4	4,5

	πολιτογραφημένων ομογενών													
417	Επαναδημότευση	0	10	2	24	16	280	52	42	8	2	281	51	3,0
418	Καταχώρηση Λύσης Γάμου ή Συμφώνου Συμβίωσης	0	14	1	2	7	308	24	10	14	0	309	23	2,1
419	Λύση Συμφώνου Συμβίωσης	0	0	0	2	7	323	9	9	0	0	323	9	1,9
420	Μεταβολή οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου ενός τέκνου	0	0	0	0	3	329	3	3	0	0	329	3	1,7
421	Μεταβολή οικογενειακής μερίδας λόγω θανάτου	0	0	0	0	4	328	4	4	0	0	328	4	1,0
422	Μεταδημότευση Άγαμου Ενήλικα στα Δημοτολόγια	0	30	5	35	33	229	103	72	28	2	234	98	3,5
423	Μεταδημότευση διαζευγμένων ή εν χηρεία συζύγων σε δήμο ή κοινότητα εκτός του τόπου καταγωγής τους	0	17	2	28	22	263	69	50	16	2	266	66	4,2
424	Μεταδημότευση λόγω επιμέλειας	0	1	0	4	3	324	8	6	1	0	325	7	4,0
425	Μεταδημότευση λόγω λύσεως γάμου	0	4	2	5	11	310	22	16	4	1	311	21	3,1
426	Μεταδημότευση οικογένειας, που τα μέλη της είναι δημότες σε διαφορετικούς Δήμους	0	0	0	4	12	316	16	15	0	0	317	15	4,1
427	Μεταδημότευση συζύγων και τέκνων όταν όλα τα μέλη της οικογένειας είναι γραμμένα στον ίδιο Δήμο	0	15	0	8	12	297	35	20	13	1	299	33	3,6

428	Μεταδημότευση συζύγων λόγω γάμου και άνοιγμα οικογενειακής μερίδας	0	4	0	21	15	292	40	36	3	0	293	39	4,1
429	Μεταδημότευση συζύγων όταν ο ένας είναι δημότης του Δήμου	0	25	4	19	24	260	72	45	24	2	269	63	2,7
430	Μεταφορά σε νέα οικογενειακή μερίδα λόγω διαζυγίου	0	2	0	5	7	318	14	11	3	0	318	14	2,8
431	Πιστοποιητικό Αγαμίας	0	2	0	4	8	318	14	12	2	0	318	14	1,7
432	Πιστοποιητικό Αδήλωτου	0	1	1	2	1	327	5	4	1	0	327	5	1,6
433	Πιστοποιητικό Ανυπαρξίας	0	1	0	1	1	329	3	2	1	0	329	3	1,3
434	Πιστοποιητικό Γέννησης	0	84	9	36	21	182	150	67	73	10	222	110	1,4
435	Πιστοποιητικό εγγυτέρων συγγενών	0	56	10	31	24	211	121	62	53	5	233	99	2,1
436	Πιστοποιητικό Εντοπιότητας	0	48	7	32	15	230	102	52	43	6	253	79	1,5
437	Πιστοποιητικό Ιθαγένειας	0	33	0	5	7	287	45	13	29	2	299	33	1,3
438	Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης	0	86	9	39	24	174	158	72	75	10	216	116	1,4
439	Πιστοποιητικό στρατιωτικών σχολών	0	2	0	21	4	305	27	25	2	1	305	27	3,7
440	Πιστοποιητικό Ταυτοπροσωπίας (διπλοεγγεγραμμένου) σε περίπτωση εκλογών	0	2	0	10	0	320	12	10	2	0	319	13	1,5
441	Πιστοποιητικό ταυτοπροσωπίας ανηλίκων	0	11	2	27	21	271	61	47	11	2	274	58	2,5

442	Πιστοποιητικό Ταυτοπροσωπίας για Ενήλικα	0	6	1	22	12	291	41	32	7	1	295	37	2,4
443	Πιστοποιητικό Τέως συζύγων	0	0	0	0	1	331	1	1	0	0	331	1	1,0
444	Χορήγηση Πιστοποιητικού Έκδοσης Ταυτότητας	0	6	1	13	4	308	24	17	4	2	310	22	1,4
445	Ακύρωση εγγραφής ετεροδημοτών	0	1	1	4	8	318	14	12	2	0	320	12	1,8
446	Ακύρωση εγγραφής κοινοτικών εκλογέων	0	0	1	2	4	325	7	7	0	0	325	7	1,9
447	Αλλαγή εκλογικού διαμερίσματος	0	2	1	6	6	317	15	13	2	0	318	14	2,4
448	Δήλωση διεύθυνσης κατοικίας για εκλογικούς καταλόγους	0	24	1	18	11	278	54	31	21	2	282	50	2,1
449	Εγγραφή ετεροδημοτών	0	1	1	3	8	319	13	12	1	0	320	12	1,8
450	Εγγραφή κοινοτικών εκλογέων	0	0	1	3	7	321	11	11	0	0	321	11	1,8
451	Μάθε που ψηφίζεις	0	3	0	0	0	329	3	2	0	0	332	0	0,0
452	Πιστοποιητικό Γέννησης για συμμετοχή σε εκλογές	0	2	0	0	1	329	3	1	2	0	329	3	1,0
453	Πιστοποιητικό ταυτοπροσωπίας για εκλογική χρήση	0	3	0	2	0	327	5	2	2	1	327	5	1,2
454	Ανάρτηση στον Διαδικτυακό Τόπο του Δήμου Δηλώσεων περιουσιακής κατάστασης των Αιρετών	0	0	0	0	70	262	70	33	0	0	332	0	0,0
455	Ανάρτηση στον Διαδικτυακό Τόπο του	0	0	0	0	304	28	304	177	0	0	332	0	0,0

	Δήμου Δραστηριοτήτων του Δήμου													
456	Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών (G.I.S.)	0	27	0	0	0	305	27	19	0	0	332	0	0,0
457	Δημόσια διαβούλευση	0	58	49	5	2	218	114	54	4	7	327	5	1,2
458	Δημοσίευση αρχειακού υλικού	0	0	0	12	7	313	19	11	0	0	331	1	1,0
459	Ζωντανή αναμετάδοση συνεδρίασης Δημοτικού Συμβουλίου	0	115	0	0	0	217	115	53	0	0	332	0	0,0
460	Εφαρμογή εκτίμησης πλήθους σε πλατείες	0	1	0	0	0	331	1	1	0	0	332	0	0,0
461	Κοινωνικά Δίκτυα	0	220	0	0	0	112	220	0	0	0	332	0	0,0
462	Followgreen	0	82	0	0	0	250	82	0	0	78	332	0	0,0
463	Αιτήματα παράπονα και προτάσεις πολιτών	0	1	154	1	1	175	157	105	11	20	326	6	1,0
464	Αίτηση για αλλαγή διεύθυνσης	0	1	0	1	2	328	4	3	0	1	328	4	2,0
465	Αναζήτηση Επιχειρήσεων Υγειονομικού Ενδιαφέροντος	0	1	0	3	14	314	18	7	0	0	332	0	0,0
466	Αναζήτηση Πρωτοκόλλου	0	2	0	0	0	330	2	1	1	0	331	1	1,0
467	Έχω ΑΜΚΑ	0	2	0	0	0	330	2	2	0	0	332	0	0,0
468	Ηλεκτρονικά Ραντεβού με Τμήματα του δήμου	0	25	0	0	0	307	25	13	8	2	325	7	1,0
469	Θεώρηση εισόδου για οικογενειακή επανένωση	0	0	0	0	3	329	3	3	0	0	329	3	5,3
470	Μάθε τι συμβαίνει στη γειτονιά σου	0	0	1	0	1	330	2	1	0	1	331	1	1,0
471	Παροχή ασύρματων δικτύων (WiFi hotSpot)	0	51	0	0	1	280	52	31	0	0	332	0	0,0

472	Παροχή τεχνικής υποστήριξης στους χρήστες του GIS	0	3	1	0	0	328	4	2	0	0	332	0	0,0
473	Χορήγηση του εφ' άπαξ βοηθήματος για την επανασύνδεση της ΔΕΗ	0	0	1	4	4	323	9	8	1	0	323	9	8,6
474	Αναζήτηση ληξιαρχικών πράξεων	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	1,0
475	Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου	0	69	6	25	22	210	122	55	60	7	247	85	1,7
476	Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης	0	71	5	23	25	208	124	56	61	7	246	86	1,8
477	Αντίγραφο ληξιαρχικής πράξης έκθεσης	0	5	0	3	6	318	14	9	5	0	321	11	1,7
478	Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Θανάτου	0	67	7	26	21	211	121	56	58	7	248	84	1,7
479	Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Συμφώνου Συμβίωσης	0	58	2	6	4	262	70	14	52	4	292	40	1,4
480	Δήλωση Βάπτισης	0	3	2	22	65	240	92	88	4	0	241	91	2,3
481	Δήλωση Γάμου	0	2	3	24	65	238	94	91	3	0	238	94	4,2
482	Δήλωση Διαζυγίου	0	1	2	23	50	256	76	73	3	0	257	75	4,1
483	Δήλωση Θανάτου	0	6	1	16	62	247	85	80	5	0	250	82	3,5
484	Δήλωση Συμφώνου Συμβίωσης	0	4	2	7	31	288	44	38	6	0	290	42	5,0
485	Δήλωση Υιοθεσίας Ανηλίκου	0	0	1	5	24	302	30	30	0	0	302	30	5,8
486	Δήλωση Υιοθεσίας Ενήλικα	0	0	0	2	4	326	6	6	0	0	326	6	6,0
487	Διόρθωση στοιχείων ληξιαρχικών πράξεων(αρθ.13 του Ν. 344/76): με άδεια Ληξιάρχου	0	1	0	9	20	302	30	28	1	0	306	26	2,8

488	Διόρθωση στοιχείων ληξιαρχικών πράξεων(αρθ.13 του Ν. 344/76): με έγκριση του Εισαγγελέα Πρωτοδικών	0	1	0	2	6	323	9	8	1	0	326	6	2,7
489	Διόρθωση στοιχείων ληξιαρχικών πράξεων(αρθ.13 του Ν. 344/76): με τελεσίδικη δικαστική απόφαση	0	1	0	3	11	317	15	14	1	0	319	13	4,3
490	Δήλωση Γέννησης	0	2	2	7	38	283	49	45	4	0	285	47	5,6
491	Ληξιαρχική πράξη εκθέσεων	0	1	2	12	18	299	33	33	0	0	299	33	4,2
492	Μεταβολές Ληξιαρχικών Πράξεων - Διορθώσεις Ληξιαρχικών Πράξεων	0	0	0	4	8	320	12	11	1	0	322	10	2,9
493	Αλλαγή επωνύμου (Μητρώα Αρρένων)	0	1	0	8	2	321	11	10	1	0	322	10	5,2
494	Αλλαγή στοιχείων (Μητρώα Αρρένων) λόγω αναγνώρισης εξώγαμου τέκνου	0	3	0	10	11	308	24	21	2	1	309	23	3,8
495	Αλλαγή στοιχείων λόγω υιοθεσίας στα μητρώα αρρένων	0	3	0	10	10	309	23	20	2	1	310	22	5,1
496	Διαγραφή από τα Μητρώα Αρρένων λόγω θανάτου ή αφάνειας	0	3	0	16	17	296	36	33	1	2	297	35	2,1
497	Διαγραφή από τα Μητρώα Αρρένων πολλαπλώς εγγεγραμμένων	0	3	0	20	19	290	42	39	1	2	291	41	3,8
498	Διαγραφή θηλέων από τα μητρώα αρρένων	0	0	0	2	1	329	3	3	0	0	329	3	3,7

499	Διόρθωση εγγεγραμμένων στο Μητρώο Αρρένων του επωνύμου ή πατρωνύμου ή μητρωνύμου	0	2	1	14	9	306	26	23	1	1	308	24	2,9
500	Διόρθωση κυρίου ονόματος (μητρώα αρρένων)	0	2	0	9	9	312	20	17	1	1	314	18	2,2
501	Διόρθωση τόπου γέννησης εγγεγραμμένων στο Μητρώο Αρρένων	0	2	0	8	8	314	18	15	1	1	316	16	2,4
502	Εγγραφές αδήλωτων στο μητρώο αρρένων	0	4	0	24	18	286	46	42	2	2	286	46	7,7
503	Εγγραφή αδήλωτου (ενήλικα) στα μητρώα αρρένων	0	1	1	13	4	313	19	18	1	0	313	19	8,5
504	Εγγραφή αλλοδαπών που αποκτούν ή ανακτούν την Ελληνική ιθαγένεια στα μητρώα αρρένων.	0	0	0	1	3	328	4	4	0	0	328	4	5,5
505	Εγγραφή στα μητρώα αρρένων αλλοδαπού άρρενος υιοθετηθέντος από έλληνες γονείς	0	1	0	2	6	323	9	8	1	0	323	9	11,6
506	Εγγραφή τέκνου εκτός γάμου στα μητρώα αρρένων	0	0	0	1	2	329	3	3	0	0	329	3	4,7
507	Επανεγγραφή ανύπαρκτων στα Μητρώα Αρρένων	0	2	0	14	6	310	22	20	1	1	311	21	2,0
508	Μετεγγραφή στο μητρώο αρρένων	0	2	0	1	4	325	7	5	1	1	325	7	2,9
509	Πιστοποιητικό εγγραφής στα Μητρώα Αρρένων	0	51	4	24	23	230	102	49	42	10	245	87	1,3

510	Προσθήκη (Μητρώα Αρρένων) ελλείποντος τόπου γεννήσεως, θρησκεύματος, στοιχείων ληξιαρχικής πράξης	0	2	0	10	8	312	20	17	2	0	314	18	2,4
511	Προσθήκη (Μητρώα Αρρένων) πατρωνύμου, μητρωνύμου	0	1	1	9	7	314	18	16	1	0	316	16	2,4
512	Προσθήκη κυρίου ονόματος στα μητρώα αρρένων	0	11	0	11	8	302	30	19	9	0	306	26	2,3
513	Χορήγηση στοιχείων από πολεοδομικές μελέτες του αρχείου του Τμήματος Πολεοδομικού Σχεδιασμού	0	0	0	0	0	332	0	0	0	0	332	0	0,0
514	Άδεια Πολιτικού Γάμου για Αλλοδαπούς	0	8	5	31	41	247	85	74	9	2	248	84	7,4
515	Άδεια Πολιτικού Γάμου για Έλληνες πολίτες που κατοικούν στο εξωτερικό	0	5	8	28	30	261	71	58	10	2	263	69	6,9
516	Διαδικασία διεκπεραίωσης τέλεσης πολιτικού γάμου	0	7	0	8	5	312	20	13	7	0	318	14	2,7
517	Έκδοση αδειών τέλεσης πολιτικών γάμων	0	11	9	29	21	262	70	52	14	2	269	63	6,5
518	Ιερολόγηση πολιτικού γάμου	0	0	2	4	7	319	13	10	2	0	320	12	2,7
519	Συμμετοχή σε διαγωνισμό	0	1	263	46	3	19	313	0	0	0	324	8	1,5
520	Εξόφληση και καταχώρηση κλήσεων Δημοτικής Αστυνομίας	0	4	0	2	4	322	10	5	4	0	326	6	2,3
521	Χορήγηση ισόβιας σύνταξης από τον ΟΓΑ	0	0	0	0	1	331	1	1	0	0	331	1	5,0

522	Ευνοϊκή ρύθμιση οφειλών έως 100 δόσεις, Φυσικών προσώπων και Επιχειρήσεων πληττόμενων από τον covid	0	6	1	4	0	321	11	3	6	1	325	7	2,0
523	Αιτήσεις Ρύθμισης Ληξιπρόθεσμων Οφειλών	0	5	3	5	0	319	13	7	6	1	321	11	2,3
524	Αίτηση Αποδοχής Προστίμου (Ν. 2300 /95):	0	1	0	1	1	329	3	2	1	0	329	3	1,3
525	Αίτηση για Απαλλαγή Τελών Καθαριότητας και Φωτισμού για Επαγγελματίες - 2ο Lockdown	0	32	6	2	0	292	40	8	28	4	306	26	2,5
526	Αίτηση για την επίλυση φορολογικών διαφορών	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	1,0
527	Αίτηση εκπλήρωσης υποχρεώσεων	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	5,0
528	Αίτηση εξαγοράς ακινήτου	0	0	0	2	0	330	2	2	0	0	330	2	3,5
529	Αίτηση διαγραφής ανείσπρακτων βεβαιωθέντων προστίμων αυθαίρετων κατασκευών μετά από την ολοσχερή εξόφληση ενιαίου ειδικού προστίμου	0	1	0	2	0	329	3	2	0	1	329	3	3,0
530	Αίτηση περί μη οφειλής Τ.Α.Π. οικοπέδων μόνο για συμβολαιογραφική πράξη	0	6	0	1	0	325	7	1	6	0	326	6	3,0

531	Αίτηση Τροποποίησης Συντελεστή Χρέωσης (Επαγγελματικός – Οικιακός)	0	3	0	0	0	329	3	0	3	0	329	3	1,3
532	Αίτηση υπολογισμού εισφορών	0	0	0	2	0	330	2	1	1	0	330	2	2,5
533	Αίτηση Χορήγησης Βεβαίωσης περί μη οφειλής ΤΑΠ	0	46	11	40	9	226	106	57	41	8	237	95	4,3
534	Απαλλαγή επιχειρήσεων από το τέλος κατάληψης κοινοχρήστων χωρών λόγω COVID19	0	4	1	2	1	324	8	2	4	1	327	5	1,8
535	Δήλωση Δημοτικού Τέλους 0,5% για καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος - Λοιπές Κατηγορίες	0	15	4	14	2	297	35	19	11	5	302	30	2,2
536	Δήλωση Δημοτικού Τέλους 5% για Κέντρα Διασκέδασης - Καταστήματα με ζωντανή μουσική	0	6	1	5	0	320	12	6	5	1	323	9	1,8
537	Διαγραφή οφειλής	0	2	1	2	0	327	5	3	2	0	327	5	2,4
538	Διαγραφή προστίμων / αναστολή κυρώσεων που αφορούν αυθαίρετες κατασκευές οι οποίες έχουν υπαχθεί στις διατάξεις των Ν. 4178/2013 και Ν. 4495/2017	0	0	4	3	0	325	7	3	3	1	325	7	4,3
539	Ειδικό σημείωμα για προσφυγή στην επιτροπή	0	0	1	0	1	330	2	1	0	1	330	2	1,0

	επίλυσης φορολογικών διαφορών του Δήμου και στα Διοικητικά Δικαστήρια													
540	Έκδοση παράβολων	0	2	0	0	0	330	2	0	1	1	331	1	1,0
541	Επιστροφή χρημάτων σε δημότες - πολίτες (ως αχρεωστήτως καταβληθέντα)	0	1	2	5	0	324	8	5	3	0	324	8	3,0
542	Σύστημα Διαδικτυακής Οικονομικής Πληροφόρησης Συναλλασσόμενων και ηλεκτρονικών πληρωμών	18	26	0	1	2	285	47	7	28	6	328	4	1,0
543	Μείωση Ενοικίου επαγγελματικών μισθώσεων Δημοτικών Κτηρίων λόγω covid-19	0	3	2	2	0	325	7	1	4	1	328	4	2,3
544	Παράβολο για άδειες επαγγελματιών πωλητών υπαίθριου εμπορίου	0	1	0	0	0	331	1	0	0	1	331	1	1,0
545	Πληρωμές Υποχρεώσεων του Δήμου προς τρίτους	0	2	0	0	0	330	2	1	1	0	331	1	1,0
546	Σημείωμα καταβολής τέλους μεταβίβασης / τέλους αδείας	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	6,0
547	ΤΑΠ Μη Ηλεκτροδοτούμενο ακίνητο	0	19	6	13	4	290	42	18	20	4	295	37	4,2
548	Τέλος Διαφήμισης	0	0	0	1	1	330	2	1	1	0	330	2	3,0
549	Τέλος χρήσης κοινόχρηστων χώρων	0	0	0	2	1	329	3	2	1	0	329	3	3,3
550	Φόρμα γνωστοποίησης ηλεκτρονικού	0	0	0	1	0	331	1	1	0	0	331	1	1,0

	ταχυδρομείου στο τμήμα εσόδων													
551	Χορήγηση Βεβαίωσης Δημοτικής Ενημερότητας	0	34	6	5	3	284	48	14	27	7	304	28	1,3
552	Πιστοποιητικό προϋπηρεσίας	0	1	0	0	0	331	1	1	0	0	332	0	0,0

7.3 Παράρτημα 3: Κατηγορία Δήμων – Επίπεδα αυτοματοποίησης

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΗΜΩΝ	ΠΛΗΘΟΣ ΔΗΜΩΝ ΣΤΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΠΛΗΘΟΣ ΑΠΟ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 5	ΠΛΗΘΟΣ ΑΠΟ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 4	ΠΛΗΘΟΣ ΑΠΟ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 3	ΠΛΗΘΟΣ ΑΠΟ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 2	ΠΛΗΘΟΣ ΑΠΟ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 1	ΠΛΗΘΟΣ ΑΠΟ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 0	ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΗΜΟΥ
Δήμοι μητροπολιτικών κέντρων	47	4	652	617	722	535	22756	25286
Μεγάλοι ηπειρωτικοί δήμοι	91	8	690	986	1006	668	45600	48958
Μεσαίοι ηπειρωτικοί δήμοι	96	4	404	499	894	635	49212	51648
Μικροί ηπειρωτικοί και μικροί ορεινοί δήμοι	36	1	60	62	140	133	18972	19368

Μεγάλοι και μεσαίοι νησιωτικοί δήμοι	27	1	60	79	129	97	14160	14526
Μικροί νησιωτικοί δήμοι	35	0	55	126	81	84	18484	18830
ΣΥΝΟΛΑ	332	18	1921	2369	2972	2152	169184	178616

7.4 Παράρτημα 4: Λειτουργικές περιοχές – Επίπεδα αυτοματοποίησης – Κατηγορίες Δήμων

Λειτουργικές Περιοχές	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 5	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 4	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 3	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 2	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 1	Ποσοστό υπηρεσιων επιπέδου 5 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 4 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 3 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 2 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 1 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ
Κοινωνική Πολιτική, Απασχόληση και Δημόσια Υγεία	0	47	47	132	84	0	4,05	4,05	11,38	7,24
Παιδεία, Πολιτισμός και Αθλητισμός	0	3	11	19	14	0	2,78	10,19	17,59	12,96
Περιβάλλον, Χωροταξία και Πολεοδομία	0	49	230	124	57	0	3,26	15,30	8,25	3,79
Υποδομές και Μεταφορές	0	11	155	41	25	0	1,17	16,44	4,35	2,65
Αγροτική Ανάπτυξη	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
Μεταποίηση, Εμπόριο Τουρισμός	0	50	66	140	32	0	4,82	6,36	13,50	3,09

Δημοτική Αστυνομία και Πολιτική Προστασία	0	11	7	16	11	0	7,75	4,93	11,27	7,75
Προγραμματισμός, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Εξυπηρέτηση του Πολίτη	0	505	88	241	381	0	9,51	1,66	4,54	7,18
Οικονομική διαχείριση και Προμήθειες	4	78	57	45	9	0,534759	10,43	7,62	6,02	1,20
Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοικητικές λειτουργίες	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες από τους Δήμους Μητροπολιτικών κέντρων σε κάθε λειτουργική περιοχή

Λειτουργικές Περιοχές	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 5	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 4	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 3	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 2	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 1	Ποσοστό υπηρεσιων επιπέδου 5 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 4 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 3 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 2 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 1 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ
Κοινωνική Πολιτική, Απασχόληση και Δημόσια Υγεία	0	37	79	214	115	0	3,19	6,81	18,45	9,91
Παιδεία, Πολιτισμός και Αθλητισμός	0	2	10	9	6	0	1,85	9,26	8,33	5,56
Περιβάλλον, Χωροταξία και Πολεοδομία	0	70	409	129	41	0	4,66	27,21	8,58	2,73
Υποδομές και Μεταφορές	0	28	290	59	18	0	2,97	30,75	6,26	1,91

Αγροτική Ανάπτυξη	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
Μεταποίηση, Εμπόριο Τουρισμός	0	34	72	167	73	0	3,28	6,94	16,10	7,04
Δημοτική Αστυνομία και Πολιτική Προστασία	0	9	11	22	6	0	6,34	7,75	15,49	4,23
Προγραμματισμός, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Εξυπηρέτηση του Πολίτη	0	565	102	404	580	0	10,64	1,92	7,61	10,93
Οικονομική διαχείριση και Προμήθειες	8	87	97	50	7	1,069519	11,63	12,97	6,68	0,94

Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοικητικές λειτουργίες	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες από τους **Μεγάλους Ηπειρωτικούς Δήμους** σε κάθε λειτουργική περιοχή

Λειτουργικές Περιοχές	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 5	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 4	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 3	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 2	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 1	Ποσοστό υπηρεσιων επιπέδου 5 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 4 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 3 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 2 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 1 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ
Κοινωνική Πολιτική, Απασχόληση και Δημόσια Υγεία	0	16	66	84	66	0	1,38	5,69	7,24	5,69
Παιδεία, Πολιτισμός και Αθλητισμός	0	0	8	8	6	0	0,00	7,41	7,41	5,56
Περιβάλλον, Χωροταξία και Πολεοδομία	0	11	158	57	49	0	0,73	10,51	3,79	3,26
Υποδομές και Μεταφορές	0	2	119	72	11	0	0,21	12,62	7,64	1,17
Αγροτική Ανάπτυξη	0	0	0	0	0	0	1,00	2,00	3,00	4,00

Μεταποίηση, Εμπόριο Τουρισμός	0	10	21	117	97	0	0,96	2,03	11,28	9,35
Δημοτική Αστυνομία και Πολιτική Προστασία	0	2	6	27	2	0	1,41	4,23	19,01	1,41
Προγραμματισμός, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Εξυπηρέτηση του Πολίτη	0	425	109	538	555	0	8,01	2,05	10,14	10,46
Οικονομική διαχείριση και Προμήθειες	4	32	89	35	10	0,534759	4,28	11,90	4,68	1,34
Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοικητικές λειτουργίες	0	1	0	0	0	0	100,00	0,00	0,00	0,00

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες από τους **Μεσαίους Ηπειρωτικούς Δήμους** σε κάθε λειτουργική περιοχή

Λειτουργικές Περιοχές	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 5	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 4	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 3	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 2	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 1	Ποσοστό υπηρεσιων επιπέδου 5 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 4 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 3 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 2 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 1 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ
Κοινωνική Πολιτική, Απασχόληση και Δημόσια Υγεία	0	0	19	17	9	0	0,00	1,64	1,47	0,78
Παιδεία, Πολιτισμός και Αθλητισμός	0	1	0	1	0	0	0,93	0,00	0,93	0,00
Περιβάλλον, Χωροταξία και Πολεοδομία	0	3	12	10	5	0	0,20	0,80	0,67	0,33
Υποδομές και Μεταφορές	0	1	11	20	2	0	0,11	1,17	2,12	0,21
Αγροτική Ανάπτυξη	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00

Μεταποίηση, Εμπόριο Τουρισμός	0	1	3	13	28	0	0,10	0,29	1,25	2,70
Δημοτική Αστυνομία και Πολιτική Προστασία	0	0	1	0	2	0	0,00	0,70	0,00	1,41
Προγραμματισμός, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Εξυπηρέτηση του Πολίτη	0	73	16	83	156	0	1,38	0,30	1,56	2,94
Οικονομική διαχείριση και Προμήθειες	1	10	29	15	2	0,13369	1,34	3,88	2,01	0,27
Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοικητικές λειτουργίες	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00

Λειτουργικές Περιοχές	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 5	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 4	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 3	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 2	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 1	Ποσοστό υπηρεσιων επιπέδου 5 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 4 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 3 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 2 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 1 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ
Κοινωνική Πολιτική, Απασχόληση και Δημόσια Υγεία	0	16	66	84	66	0	1,38	5,69	7,24	5,69
Παιδεία, Πολιτισμός και Αθλητισμός	0	0	8	8	6	0	0,00	7,41	7,41	5,56
Περιβάλλον, Χωροταξία και Πολεοδομία	0	11	158	57	49	0	0,73	10,51	3,79	3,26
Υποδομές και Μεταφορές	0	2	119	72	11	0	0,21	12,62	7,64	1,17
Αγροτική Ανάπτυξη	0	0	0	0	0	0	1,00	2,00	3,00	4,00
Μεταποίηση, Εμπόριο Τουρισμός	0	10	21	117	97	0	0,96	2,03	11,28	9,35

Δημοτική Αστυνομία και Πολιτική Προστασία	0	2	6	27	2	0	1,41	4,23	19,01	1,41
Προγραμματισμός, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Εξυπηρέτηση του Πολίτη	0	425	109	538	555	0	8,01	2,05	10,14	10,46
Οικονομική διαχείριση και Προμήθειες	4	32	89	35	10	0,534759	4,28	11,90	4,68	1,34
Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοικητικές λειτουργίες	0	1	0	0	0	0	100,00	0,00	0,00	0,00

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες από τους **Μικρούς Ηπειρωτικούς και μικρούς Ορεινούς Δήμους** σε κάθε λειτουργική περιοχή

Λειτουργικές Περιοχές	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 5	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 4	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 3	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 2	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 1	Ποσοστό υπηρεσιων επιπέδου 5 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 4 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 3 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 2 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 1 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ
Κοινωνική Πολιτική, Απασχόληση και Δημόσια Υγεία	0	11	27	27	21	0	0,95	2,33	2,33	1,81
Παιδεία, Πολιτισμός και Αθλητισμός	0	0	4	4	1	0	0,00	3,70	3,70	0,93
Περιβάλλον, Χωροταξία και Πολεοδομία	0	25	5	5	3	0	1,66	0,33	0,33	0,20
Υποδομές και Μεταφορές	0	13	12	12	2	0	1,38	1,27	1,27	0,21
Αγροτική Ανάπτυξη	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00

Μεταποίηση, Εμπόριο Τουρισμός	0	6	24	24	12	0	0,58	2,31	2,31	1,16
Δημοτική Αστυνομία και Πολιτική Προστασία	0	1	2	2	0	0	0,70	1,41	1,41	0,00
Προγραμματισμός, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Εξυπηρέτηση του Πολίτη	0	22	69	69	94	0	0,41	1,30	1,30	1,77
Οικονομική διαχείριση και Προμήθειες	1	20	9	9	1	0,13369	2,67	1,20	1,20	0,13
Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοικητικές λειτουργίες	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες από τους **Μεγάλους και μεσαίους Νησιωτικούς Δήμους** σε κάθε λειτουργική περιοχή

Λειτουργικές Περιοχές	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 5	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 4	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 3	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 2	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 1	Ποσοστό υπηρεσιων επιπέδου 5 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 4 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 3 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 2 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 1 στο σύνολο των υπηρεσιών της ΛΠ
Κοινωνική Πολιτική, Απασχόληση και Δημόσια Υγεία	0	3	18	0	21	0	0,26	1,55	0,00	1,81
Παιδεία, Πολιτισμός και Αθλητισμός	0	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,93
Περιβάλλον, Χωροταξία και Πολεοδομία	0	3	31	7	10	0	0,20	2,06	0,47	0,67
Υποδομές και Μεταφορές	0	3	28	5	3	0	0,32	2,97	0,53	0,32
Αγροτική Ανάπτυξη	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
Μεταποίηση, Εμπόριο Τουρισμός	0	0	4	22	21	0	0,00	0,39	2,12	2,03

Δημοτική Αστυνομία και Πολιτική Προστασία	0	1	3	0	0	0	0,70	2,11	0,00	0,00
Προγραμματισμός, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Εξυπηρέτηση του Πολίτη	0	74	38	46	75	0	1,39	0,72	0,87	1,41
Οικονομική διαχείριση και Προμήθειες	0	3	20	12	4	0	0,40	2,67	1,60	0,53
Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοικητικές λειτουργίες	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες από τους **Μικρούς Νησιωτικούς Δήμους** σε κάθε λειτουργική περιοχή

7.5 Παράρτημα 5: Δήμοι – Πληθυσμός – Επίπεδα αυτοματοποίησης – Προσβασιμότητα- Χρόνος ενημέρωσης ιστότοπου – Κοινωνικά δίκτυα

ΔΗΜΟΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠ 1	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠ 2	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠ 3	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠ 4	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠ 5	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ 4-5/1000 ΚΑΤΟΙΚΟΥΣ	ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	ΠΟΛΥΓΛΩΣΣΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	ΜΗΝΕΣ ΧΩΡΙΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ 4-5
ΑΒΔΗΡΩΝ	19005	3	0	1	2	0	0,105	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΟΧΙ	6	2
ΑΓΑΘΟΝΗΣΙΟΥ	185	3	1	1	1	0	5,405	ΟΧΙ	ΝΑΙ	1	ΟΧΙ	6	1
ΑΓΙΑΣ	11470	33	0	2	17	0	1,482	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	52	17
ΑΓΙΑΣ ΒΑΡΒΑΡΑΣ	26550	46	32	1	2	0	0,075	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΟΧΙ	81	2
ΑΓΙΑΣ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ	59704	33	36	2	7	0	0,117	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	78	7
ΑΓΙΟΥ ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ	7427	4	2	2	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΟΧΙ	8	0
ΑΓΙΟΥ ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ	71294	10	13	4	12	0	0,168	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	39	12
ΑΓΙΟΥ ΕΥΣΤΡΑΤΙΟΥ	270	2	0	0	2	0	7,407	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	4	2

ΑΓΙΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΥ	27074	2	27	1	2	0	0,074	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	32	2
ΑΓΙΩΝ ΑΝΑΡΓΥΡΩΝ ΚΑΜΑΤΕΡΟΥ	62529	13	6	17	8	0	0,128	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	44	8
ΑΓΚΙΣΤΡΙΟΥ	1142	2	2	4	2	0	1,751	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	10	2
ΑΓΡΑΦΩΝ	6976	3	0	3	1	0	0,143	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	7	1
ΑΓΡΙΝΙΟΥ	94181	24	1	4	2	0	0,021	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	31	2
ΑΘΗΝΑΙΩΝ	664046	6	69	25	66	0	0,099	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΌΧΙ	166	66
ΑΙΓΑΛΕΩ	69946	7	2	17	16	0	0,229	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	42	16
ΑΙΓΙΑΛΕΙΑΣ	49872	2	12	7	46	0	0,922	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	67	46
ΑΙΓΙΝΑΣ	13056	5	1	1	3	0	0,230	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	10	3
ΑΚΤΙΟΥ ΒΟΝΙΤΣΑΣ	17370	40	1	1	10	0	0,576	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	52	10
ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΑΣ	41570	11	3	2	3	0	0,072	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	19	3
ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗΣ	72959	3	73	1	3	0	0,041	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	80	3

ΑΛΙΑΡΤΟΥ ΘΕΣΠΙΕΩΝ	10887	5	56	1	2	0	0,184	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	64	2
ΑΛΙΜΟΥ	41720	3	3	26	17	0	0,407	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	49	17
ΑΛΜΥΡΟΥ	18614	22	5	7	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	34	0
ΑΛΜΩΠΙΑΣ	27556	4	4	6	1	0	0,036	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	15	1
ΑΛΟΝΝΗΣΟΣ	2750	3	3	15	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	2	ΌΧΙ	21	0
ΑΜΑΡΙΟΥ	5915	3	50	0	6	0	1,014	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	59	6
ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ	72333	18	25	2	4	0	0,055	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	49	4
ΑΜΟΡΓΟΥ	1973	2	1	1	11	0	5,575	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	15	11
ΑΜΠΕΛΟΚΗΠΩΝ ΜΕΝΕΜΕΝΗΣ	52127	3	5	4	25	0	0,480	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	37	25
ΑΜΥΝΤΑΙΟΥ	16973	2	0	2	12	0	0,707	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	16	12
ΑΜΦΙΚΛΕΙΑΣ ΕΛΑΤΕΙΑΣ	10922	3	54	0	2	0	0,183	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	59	2
ΑΜΦΙΛΟΧΙΑΣ	17056	2	1	12	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	15	0

ΑΜΦΙΠΟΛΗΣ	9182	2	0	2	1	0	0,109	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	5	1
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΝΗΣ	13005	15	67	0	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	82	0
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΣΑΜΟΥ	22654	5	1	3	1	0	0,044	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	10	1
ΑΝΑΦΗΣ	271	3	0	0	1	0	3,690	ΟΧΙ	ΝΑΙ	2	ΝΑΙ	4	1
ΑΝΔΡΑΒΙΔΑΣ ΚΥΛΛΗΝΗΣ	21581	5	7	5	11	0	0,510	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	28	11
ΑΝΔΡΙΤΣΑΙΝΑΣ ΚΡΕΣΤΕΝΩΝ	14109	3	1	1	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	5	0
ΑΝΔΡΟΥ	9221	3	1	1	2	0	0,217	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΌΧΙ	7	2
ΑΝΤΙΠΑΡΟΥ	1211	8	0	4	3	0	2,477	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	15	3
ΑΝΩΓΕΙΩΝ	2379	4	0	2	2	0	0,841	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	8	2
ΑΠΟΚΟΡΩΝΟΥ	12807	2	2	1	2	0	0,156	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	7	2
ΑΡΓΙΘΕΑΣ	3450	2	0	2	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	4	0
ΑΡΓΟΣΤΟΛΙΟΥ	35801	2	0	3	1	0	0,028	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	6	1

ΑΡΓΟΥΣ ΜΥΚΗΝΩΝ	42022	3	1	1	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΟΧΙ	5	0
ΑΡΓΟΥΣ ΟΡΕΣΤΙΚΟΥ	11802	6	5	27	2	0	0,169	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΟΧΙ	40	2
ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΗ	18294	13	2	1	1	0	0,055	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	17	1
ΑΡΡΙΑΝΩΝ	16577	2	2	0	1	0	0,060	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	5	1
ΑΡΤΑΙΩΝ	43166	4	11	19	7	0	0,162	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΟΧΙ	41	7
ΑΡΧΑΙΑΣ ΟΛΥΜΠΙΑΣ	13409	2	0	2	1	0	0,075	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	5	1
ΑΡΧΑΝΩΝ ΑΣΤΕΡΟΥΣΙΩΝ	16692	1	0	0	1	0	0,060	ΟΧΙ	ΝΑΙ	2	ΝΑΙ	2	1
ΑΣΠΡΟΠΥΡΓΟΥ	30251	3	11	21	3	0	0,099	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	38	3
ΑΣΤΥΠΑΛΑΙΑΣ	1334	3	0	0	1	0	0,750	ΟΧΙ	ΝΑΙ	9	ΝΑΙ	4	1
ΑΧΑΡΝΩΝ	106943	3	0	3	19	0	0,178	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΟΧΙ	25	19
ΒΑΡΗΣ ΒΟΥΛΑΣ ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ	48399	4	0	29	46	0	0,950	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	79	46
ΒΕΛΒΕΝΤΟΥ	3360	2	0	2	2	0	0,595	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	6	2

ΒΕΛΟΥ ΒΟΧΑΣ	19027	2	0	3	1	0	0,053	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	6	1
ΒΕΡΟΙΑΣ	66547	3	0	6	31	0	0,466	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	40	31
ΒΙΑΝΝΟΥ	5563	39	0	2	0	0	0,000	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	41	0
ΒΙΣΑΛΤΙΑΣ	20030	0	0	17	3	0	0,150	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	20	3
ΒΟΐΟΥ	18386	3	7	3	2	0	0,109	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	15	2
ΒΟΛΒΗΣ	23478	4	2	5	1	0	0,043	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	12	1
ΒΟΛΟΥ	144449	3	0	26	25	1	0,180	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	55	26
ΒΟΡΕΙΑΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ	17832	2	1	0	0	0	0,000	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	3	0
ΒΟΡΕΙΑΣ ΚΥΝΟΥΡΙΑΣ	10341	3	1	2	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	6	0
ΒΟΡΕΙΩΝ ΤΖΟΥΜΕΡΚΩΝ	5714	3	0	2	1	0	0,175	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	6	1
ΒΡΙΛΗΣΣΙΩΝ	30741	2	8	28	9	0	0,293	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	47	9
ΒΥΡΩΝΑ	61308	6	46	3	5	0	0,082	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	60	5

ΓΑΛΑΤΣΙΟΥ	59345	20	17	4	5	0	0,084	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	46	5
ΓΑΥΔΟΥ	152	3	5	2	2	0	13,158	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	12	2
ΓΕΩΡΓΙΟΥ ΚΑΡΑΪΣΚΑΚΗ	5780	3	0	2	0	0	0,000	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	5	0
ΓΛΥΦΑΔΑΣ	87305	19	6	9	42	0	0,481	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	76	42
ΓΟΡΤΥΝΑΣ	15632	39	0	2	0	0	0,000	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	41	0
ΓΟΡΤΥΝΙΑΣ	10109	2	1	2	2	0	0,198	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	7	2
ΓΡΕΒΕΝΩΝ	25905	3	1	2	2	0	0,077	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	8	2
ΔΑΦΝΗΣ ΥΜΗΤΤΟΥ	33628	8	82	5	3	0	0,089	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	98	3
ΔΕΛΤΑ	45839	2	5	2	2	0	0,044	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	11	2
ΔΕΛΦΩΝ	26716	2	23	5	9	0	0,337	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	39	9
ΔΕΣΚΑΤΗΣ	5852	3	2	2	2	0	0,342	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	9	2
ΔΙΔΥΜΟΤΕΙΧΟΥ	19493	2	3	0	25	0	1,283	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	30	25

ΔΙΟΝΥΣΟΥ	40193	3	0	28	21	0	0,522	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	52	21
ΔΙΟΥ ΟΛΥΜΠΟΥ	25668	2	10	2	3	0	0,117	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	17	3
ΔΙΡΦΥΩΝ ΜΕΣΣΑΠΙΩΝ	18800	5	33	13	2	0	0,106	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	53	2
ΔΙΣΤΟΜΟΥ ΑΡΑΧΩΒΑΣ ΑΝΤΙΚΥΡΑΣ	8188	37	4	0	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	41	0
ΔΟΜΟΚΟΥ	11495	8	55	1	4	0	0,348	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	68	4
ΔΟΞΑΤΟΥ	14516	2	1	2	2	0	0,138	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	7	2
ΔΡΑΜΑΣ	58944	14	45	28	7	0	0,119	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	94	7
ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΧΑΪΑΣ	25916	3	8	10	3	0	0,116	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	24	3
ΔΥΤΙΚΗΣ ΛΕΣΒΟΥ	28564	2	0	8	2	0	0,070	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	12	2
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΝΗΣ	6945	18	0	2	1	0	0,144	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	21	1
ΔΥΤΙΚΗΣ ΣΑΜΟΥ	12352	1	8	0	2	0	0,162	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	11	2
ΔΩΔΩΝΗΣ	9693	24	1	2	1	0	0,103	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	28	1

ΔΩΡΙΔΟΣ	13627	2	2	2	3	0	0,220	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	9	3
ΕΔΕΣΣΑΣ	28814	23	6	0	7	0	0,243	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΌΧΙ	36	7
ΕΛΑΣΣΟΝΑΣ	32121	8	6	2	2	0	0,062	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	18	2
ΕΛΑΦΟΝΗΣΟΥ	1041	2	3	0	1	0	0,961	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	6	1
ΕΛΕΥΣΙΝΑΣ	29902	1	9	7	4	0	0,134	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	21	4
ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΑΡΓΥΡΟΥΠΟΛΗΣ	51356	1	12	4	28	0	0,545	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	45	28
ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ ΠΑΠΠΑ	14664	7	0	7	3	0	0,205	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	17	3
ΕΟΡΔΑΙΑΣ	45592	5	1	3	1	0	0,022	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	10	1
ΕΠΙΔΑΥΡΟΥ	8115	2	1	7	13	0	1,602	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	23	13
ΕΡΕΤΡΙΑΣ	13053	2	1	3	4	0	0,306	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	10	4
ΕΡΜΙΟΝΙΔΑΣ	13551	4	2	1	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	7	0
ΕΡΥΜΑΝΘΟΥ	8877	2	39	0	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	41	0

ΕΥΡΩΤΑ	17891	3	13	4	14	0	0,783	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	34	14
ΖΑΓΟΡΑΣ ΜΟΥΡΕΣΙΟΥ	5809	3	2	1	1	0	0,172	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	7	1
ΖΑΓΟΡΙΟΥ	3724	2	3	0	1	0	0,269	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	6	1
ΖΑΚΥΝΘΟΥ	40759	12	2	0	1	0	0,025	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	15	1
ΖΑΧΑΡΩΣ	8953	2	2	9	15	0	1,675	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	28	15
ΖΗΡΟΥ	13892	13	0	9	7	0	0,504	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	29	7
ΖΙΤΣΑΣ	14766	41	10	3	5	0	0,339	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	59	5
ΖΩΓΡΑΦΟΥ	71026	2	2	26	16	0	0,225	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	46	16
ΗΓΟΥΜΕΝΙΤΣΑΣ	25814	17	2	27	13	0	0,504	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	59	13
ΗΛΙΔΑΣ	32219	4	0	28	26	0	0,807	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1	ΝΑΙ	58	26
ΗΛΙΟΥΠΟΛΗΣ	78153	12	12	6	10	0	0,128	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	40	10
ΗΡΑΚΛΕΙΑΣ	21145	3	2	0	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΟΧΙ	5	0

ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ	49642	4	15	6	13	0	0,262	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΌΧΙ	38	13
ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ	173993	2	19	37	30	1	0,178	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	89	31
ΘΑΣΟΥ	13770	10	6	2	3	0	0,218	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	21	3
ΘΕΡΜΑΪΚΟΥ	50264	21	6	2	11	0	0,219	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	40	11
ΘΕΡΜΗΣ	53201	11	9	24	1	0	0,019	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	45	1
ΘΕΡΜΟΥ	8242	2	0	2	2	0	0,243	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	6	2
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	325182	2	42	6	33	0	0,101	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	83	33
ΘΗΒΑΙΩΝ	36477	15	21	7	3	0	0,082	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	46	3
ΘΗΡΑΣ	15550	1	3	11	28	1	1,865	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	44	29
ΙΑΣΜΟΥ	13810	2	1	8	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	11	0
ΙΕΡΑΠΕΤΡΑΣ	27602	2	1	8	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	11	0
ΙΕΡΑΣ ΠΟΛΗΣ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ	34416	3	1	25	2	0	0,058	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	31	2

ΙΗΤΩΝ	2024	3	1	1	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	5	0
ΙΘΑΚΗΣ	3231	8	35	0	1	0	0,310	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	44	1
ΙΚΑΡΙΑΣ	8423	6	6	2	1	0	0,119	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	15	1
ΙΛΙΟΥ	84793	3	2	25	16	0	0,189	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	46	16
ΙΣΤΙΑΙΑΣ ΑΙΔΗΨΟΥ	21083	2	0	2	1	0	0,047	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	5	1
ΙΩΑΝΝΙΤΩΝ	112486	30	13	23	8	0	0,071	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	74	8
ΚΑΒΑΛΑΣ	70501	7	2	8	22	0	0,312	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	39	22
ΚΑΙΣΑΡΙΑΝΗΣ	26458	26	5	35	4	0	0,151	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	70	4
ΚΑΛΑΒΡΥΤΩΝ	11045	2	0	2	26	0	2,354	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	30	26
ΚΑΛΑΜΑΡΙΑΣ	91279	24	24	3	30	0	0,329	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	81	30
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	69849	4	26	7	36	0	0,515	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	73	36
ΚΑΛΛΙΘΕΑΣ	100641	4	1	6	31	0	0,308	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	42	31

ΚΑΛΥΜΝΟΥ	16179	1	17	3	5	0	0,309	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	26	5
ΚΑΜΕΝΩΝ ΒΟΥΡΛΩΝ	12090	7	41	3	3	0	0,248	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	54	3
ΚΑΝΤΑΝΟΥ ΣΕΛΙΝΟΥ	5431	2	2	0	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	4	0
ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	56747	18	35	4	4	0	0,070	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	61	4
ΚΑΡΠΑΘΟΥ	6226	1	3	0	1	0	0,161	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	5	1
ΚΑΡΠΕΝΗΣΙΟΥ	13105	3	0	25	26	0	1,984	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	54	26
ΚΑΡΥΣΤΟΥ	12180	2	3	3	1	0	0,082	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	9	1
ΚΑΣΟΥ	1084	2	1	0	2	0	1,845	ΟΧΙ	ΝΑΙ	10	ΝΑΙ	5	2
ΚΑΣΣΑΝΔΡΑΣ	16672	2	2	6	21	0	1,260	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΌΧΙ	31	21
ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	35874	39	1	15	4	0	0,112	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	59	4
ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ	85851	3	0	27	3	0	0,035	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	33	3
ΚΕΑΣ	2455	1	11	24	2	0	0,815	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	38	2

ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ	102071	11	2	26	6	0	0,059	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	45	6
ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΤΖΟΥΜΕΡΚΩΝ	6178	3	2	0	2	0	0,324	ΟΧΙ	ΝΑΙ	1	ΝΑΙ	7	2
ΚΕΡΑΤΣΙΝΙΟΥ ΔΡΑΠΕΤΣΩΝΑΣ	91045	4	49	3	8	0	0,088	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	64	8
ΚΗΦΙΣΙΑΣ	70600	6	7	14	44	0	0,623	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΌΧΙ	71	44
ΚΙΛΕΛΕΡ	20854	13	70	13	3	0	0,144	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	99	3
ΚΙΛΚΙΣ	51926	3	0	6	18	0	0,347	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	27	18
ΚΙΜΩΛΟΥ	910	3	2	0	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΌΧΙ	5	0
ΚΙΣΣΑΜΟΥ	10790	2	70	3	2	0	0,185	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	77	2
ΚΟΖΑΝΗΣ	71388	6	17	4	14	0	0,196	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	41	14
ΚΟΜΟΤΗΝΗΣ	66919	4	3	2	3	0	0,045	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	12	3
ΚΟΝΙΤΣΑ	6362	5	2	2	2	0	0,314	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	11	2
ΚΟΡΔΕΛΙΟ ΕΥΟΣΜΟΣ	101753	27	30	10	21	1	0,216	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	89	22

ΚΟΡΙΝΘΙΩΝ	58192	23	8	30	25	0	0,430	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	86	25
ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ	63445	2	3	36	26	0	0,410	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	67	26
ΚΡΩΠΙΑΣ	30307	4	5	38	31	0	1,023	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	78	31
ΚΥΘΗΡΩΝ	4041	2	8	2	2	0	0,495	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	14	2
ΚΥΘΝΟΥ	1456	12	10	1	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	23	0
ΚΥΜΗΣ ΑΛΙΒΕΡΙΟΥ	28437	6	79	1	2	0	0,070	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	88	2
ΚΩ	33388	26	6	28	25	0	0,749	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	85	25
ΛΑΓΚΑΔΑ	41103	2	1	4	2	0	0,049	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	9	2
ΛΑΜΙΕΩΝ	75315	2	35	3	20	0	0,266	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	60	20
ΛΑΡΙΣΑΙΩΝ	162591	25	28	33	21	0	0,129	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	107	21
ΛΑΥΡΕΩΤΙΚΗΣ	25102	3	29	1	3	0	0,120	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	36	3
ΛΕΒΑΔΕΩΝ	31315	27	1	2	3	0	0,096	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	33	3

ΛΕΙΨΩΝ	790	1	2	16	10	0	12,658	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1	ΌΧΙ	29	10
ΛΕΡΟΥ	7917	1	3	4	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	8	0
ΛΕΥΚΑΔΑΣ	22652	2	1	18	2	0	0,088	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	23	2
ΛΗΜΝΟΥ	16992	4	2	1	1	0	0,059	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	8	1
ΛΗΞΟΥΡΙΟΥ	7138	1	2	3	4	0	0,560	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	10	4
ΛΙΜΝΗΣ ΠΛΑΣΤΗΡΑ	4635	1	2	2	2	0	0,431	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	7	2
ΛΟΚΡΩΝ	19623	8	22	2	3	0	0,153	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	35	3
ΛΟΥΤΡΑΚΙΟΥ ΠΕΡΑΧΩΡΑΣ ΑΓ.ΘΕΟΔΩΡΩΝ	21221	18	48	25	27	0	1,272	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	118	27
ΛΥΚΟΒΡΥΣΗΣ ΠΕΥΚΗΣ	31002	50	6	12	17	0	0,548	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	85	17
ΜΑΚΡΑΚΩΜΗΣ	16036	31	1	19	2	0	0,125	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	53	2
ΜΑΛΕΒΙΖΙΟΥ	24864	2	1	12	11	0	0,442	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	26	11

ΜΑΝΔΡΑΣ ΕΙΔΥΛΛΙΑΣ	17885	62	2	3	1	0	0,056	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	68	1
ΜΑΝΤΟΥΔΙΟΥ ΛΙΜΝΗΣ ΑΓ.ΑΝΝΑΣ	12045	3	1	3	1	0	0,083	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	8	1
ΜΑΡΑΘΩΝΟΣ	33423	5	1	3	2	0	0,060	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	11	2
ΜΑΡΚΟΠΟΥΛΟΥ ΜΕΣΟΓΑΙΑΣ	20040	7	3	2	2	0	0,100	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	14	2
ΜΑΡΩΝΕΙΑΣ ΣΑΠΩΝ	14733	0	10	1	1	0	0,068	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	12	1
ΜΕΓΑΛΟΠΟΛΗΣ	10687	11	2	2	2	0	0,187	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	17	2
ΜΕΓΑΝΗΣΙΟΥ	1041	1	1	2	1	0	0,961	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	5	1
ΜΕΓΑΡΕΩΝ	36924	3	5	27	11	0	0,298	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	46	11
ΜΕΓΙΣΤΗΣ	492	1	1	1	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΝΑΙ	7	ΌΧΙ	3	0
ΜΕΣΣΗΝΗΣ	23885	1	1	39	25	0	1,047	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	66	25
ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΗΣ	29891	39	30	28	13	1	0,468	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	111	14
ΜΕΤΕΩΡΩΝ	21991	12	29	2	4	0	0,182	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	47	4

ΜΕΤΣΟΒΟΥ	6196	1	1	2	0	0	0,000	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΟΧΙ	4	0
ΜΗΛΟΥ	4977	12	2	2	4	0	0,804	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	20	4
ΜΙΝΩΑ ΠΕΔΙΑΔΑΣ	17563	3	62	13	13	0	0,740	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	91	13
ΜΟΝΕΜΒΑΣΙΑΣ	21942	4	9	6	1	0	0,046	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	20	1
ΜΟΣΧΑΤΟΥ ΤΑΥΡΟΥ	40413	39	7	17	18	0	0,445	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	81	18
ΜΟΥΖΑΚΙΟΥ	13122	2	2	2	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΟΧΙ	6	0
ΜΥΚΗΣ	15540	2	1	1	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΟΧΙ	4	0
ΜΥΚΟΝΟΥ	10134	2	13	11	10	0	0,987	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	36	10
ΜΥΛΟΠΟΤΑΜΟΥ	14363	12	7	10	26	0	1,810	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1	ΟΧΙ	55	26
ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ	86436	3	1	12	2	0	0,023	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	18	2
ΝΑΞΟΥ ΜΙΚΡΩΝ ΚΥΚΛΑΔΩΝ	18864	17	3	1	2	0	0,106	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΟΧΙ	23	2
ΝΑΟΥΣΑΣ	32494	2	2	18	12	0	0,369	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	34	12

ΝΑΥΠΑΚΤΙΑΣ	27800	1	1	12	2	0	0,072	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	16	2
ΝΑΥΠΛΙΕΩΝ	33356	1	1	3	3	0	0,090	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΌΧΙ	8	3
ΝΕΑΠΟΛΗΣ ΣΥΚΕΩΝ	84741	9	11	0	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	20	0
ΝΕΑΣ ΖΙΧΝΗΣ	12397	1	0	1	1	0	0,081	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	3	1
ΝΕΑΣ ΙΩΝΙΑΣ	67134	3	2	24	24	0	0,357	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΌΧΙ	53	24
ΝΕΑΣ ΠΡΟΠΟΝΤΙΔΑΣ	36500	31	35	15	6	0	0,164	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	87	6
ΝΕΑΣ ΣΜΥΡΝΗΣ	73076	21	25	4	13	0	0,178	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	63	13
ΝΕΑΣ ΦΙΛΑΔΕΛΦΕΙΑΣ ΝΕΑΣ ΧΑΛΚΗΔΟΝΑΣ	35556	1	17	21	2	0	0,056	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	41	2
ΝΕΜΕΑΣ	6483	0	1	2	1	0	0,154	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΌΧΙ	4	1
ΝΕΣΤΟΡΙΟΥ	2646	2	1	1	23	0	8,692	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	27	23
ΝΕΣΤΟΥ	22331	31	4	11	3	1	0,179	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	50	4
ΝΕΥΡΟΚΟΠΙΟΥ	7860	9	9	1	2	0	0,254	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	21	2

ΝΙΚΑΙΑΣ ΑΓ. ΡΕΝΤΗ	105430	24	15	6	2	0	0,019	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	47	2
ΝΙΚΟΛΑΟΥ ΣΚΟΥΦΑ	12753	1	1	6	1	0	0,078	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	9	1
ΝΙΣΥΡΟΥ	1008	1	0	2	1	0	0,992	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	4	1
ΝΟΤΙΑΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ	15681	2	0	2	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	4	0
ΝΟΤΙΑΣ ΚΥΝΟΥΡΙΑΣ	8294	0	1	3	1	0	0,121	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	5	1
ΝΟΤΙΟΥ ΠΗΛΙΟΥ	10216	1	0	1	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ		ΌΧΙ	2	0
ΞΑΝΘΗΣ	65133	10	37	14	4	0	0,061	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	65	4
ΞΗΡΟΜΕΡΟΥ	11737	60	0	6	12	0	1,022	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	78	12
ΞΥΛΟΚΑΣΤΡΟΥ ΕΥΡΩΣΤΙΝΗΣ	17365	25	42	16	2	0	0,115	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	85	2
ΟΙΝΟΥΣΣΩΝ	826	0	2	2	1	0	1,211	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	5	1
ΟΙΧΑΛΙΑΣ	11228	1	1	2	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	4	0
ΟΡΕΣΤΙΑΔΑΣ	37695	2	9	2	26	0	0,690	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	39	26

ΟΡΟΠΕΔΙΟΥ ΛΑΣΙΘΙΟΥ	2387	2	26	3	1	0	0,419	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	32	1
ΟΡΧΟΜΕΝΟΥ	11621	2	3	2	3	0	0,258	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	10	3
ΠΑΓΓΑΙΟΥ	32085	5	57	1	4	0	0,125	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	67	4
ΠΑΙΑΝΙΑΣ	26668	46	3	3	3	0	0,112	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	55	3
ΠΑΙΟΝΙΑΣ	28493	21	8	15	1	0	0,035	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	45	1
ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ	64021	14	2	26	20	0	0,312	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	62	20
ΠΑΛΑΜΑ	16726	2	2	6	9	1	0,598	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΟΧΙ	20	10
ΠΑΛΛΗΝΗΣ	54415	35	16	4	3	0	0,055	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	58	3
ΠΑΞΩΝ	2300	5	1	2	1	0	0,435	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	9	1
ΠΑΠΑΓΟΥ ΧΟΛΑΡΓΟΥ	44539	14	4	3	13	0	0,292	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	34	13
ΠΑΡΑΝΕΣΤΙΟΥ	3901	3	2	13	2	1	0,769	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	21	3
ΠΑΡΓΑΣ	11866	58	2	2	7	0	0,590	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΟΧΙ	69	7

ΠΑΡΟΥ	13715	2	1	3	2	0	0,146	ΟΧΙ	ΝΑΙ	1	ΝΑΙ	8	2
ΠΑΤΜΟΥ	3047	2	1	4	17	0	5,579	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	24	17
ΠΑΤΡΕΩΝ	213984	17	18	30	20	1	0,098	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	86	21
ΠΑΥΛΟΥ ΜΕΛΑ	99245	10	8	21	3	0	0,030	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	42	3
ΠΕΙΡΑΙΑ	163688	2	3	5	24	1	0,153	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	35	25
ΠΕΛΛΑΣ	63122	1	1	3	1	0	0,016	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	6	1
ΠΕΝΤΕΛΗΣ	34934	5	2	29	16	0	0,458	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	52	16
ΠΕΡΑΜΑΤΟΣ	25389	2	5	37	2	0	0,079	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	46	2
ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ	139981	1	1	19	27	1	0,200	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	49	28
ΠΕΤΡΟΥΠΟΛΗΣ	58979	2	27	5	5	0	0,085	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	39	5
ΠΗΝΕΙΟΥ	21034	1	0	0	1	0	0,048	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	2	1
ΠΛΑΤΑΝΙΑ	16874	1	2	23	40	0	2,371	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	66	40

ΠΟΛΥΓΥΡΟΥ	22048	6	2	1	1	0	0,045	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	10	1
ΠΟΡΟΥ	3993	2	3	6	1	0	0,250	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	12	1
ΠΡΕΒΕΖΑΣ	31733	12	4	18	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	34	0
ΠΡΕΣΠΩΝ	1560	3	2	2	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	7	0
ΠΡΟΣΟΤΣΑΝΗΣ	13066	3	2	1	2	0	0,153	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	8	2
ΠΥΔΝΑΣ ΚΟΛΙΝΔΡΟΥ	15179	2	2	4	1	0	0,066	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	9	1
ΠΥΛΑΙΑΣ ΧΟΡΤΙΑΤΗ	70110	17	5	55	31	0	0,442	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	108	31
ΠΥΛΗΣ	14343	1	3	3	1	0	0,070	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	8	1
ΠΥΛΟΥ ΝΕΣΤΟΡΟΣ	21077	1	46	3	1	0	0,047	ΟΧΙ	0	0	ΝΑΙ	51	1
ΠΥΡΓΟΥ	47995	4	0	2	1	0	0,021	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	7	1
ΠΩΓΩΝΙΟΥ	8960	3	1	2	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1	ΌΧΙ	6	0
ΡΑΦΗΝΑΣ ΠΙΚΕΡΜΙΟΥ	20266	0	0	42	20	0	0,987	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	62	20

ΡΕΘΥΜΝΗΣ	55525	3	1	21	21	1	0,396	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΌΧΙ	47	22
ΡΗΓΑ ΦΕΡΑΙΟΥ	10922	2	1	2	1	0	0,092	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	6	1
ΡΟΔΟΥ	115490	2	2	20	15	1	0,139	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	40	16
ΣΑΛΑΜΙΝΑΣ	39283	2	1	12	11	0	0,280	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	26	11
ΣΑΜΗΣ	5676	1	2	1	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	4	0
ΣΑΜΟΘΡΑΚΗΣ	2859	2	2	2	1	0	0,350	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	7	1
ΣΑΡΩΝΙΚΟΥ	29002	2	1	16	22	0	0,759	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	41	22
ΣΕΡΒΙΩΝ	14830	1	1	19	24	0	1,618	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	45	24
ΣΕΡΙΦΟΥ	1420	1	2	15	1	0	0,704	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	19	1
ΣΕΡΡΩΝ	76817	16	10	2	4	1	0,065	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	33	5
ΣΗΤΕΙΑΣ	18318	2	30	14	14	0	0,764	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	60	14
ΣΙΘΩΝΙΑΣ	12394	1	1	2	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	4	0

ΣΙΚΙΝΟΥ	273	0	0	0	1	0	3,663	ΟΧΙ	ΟΧΙ	108	ΌΧΙ	1	1
ΣΙΚΥΩΝΙΩΝ	22794	2	3	2	1	0	0,044	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	8	1
ΣΙΝΤΙΚΗΣ	22195	2	1	3	2	0	0,090	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	8	2
ΣΙΦΝΟΥ	2625	1	1	3	1	0	0,381	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	6	1
ΣΚΙΑΘΟΥ	6088	13	28	2	1	0	0,164	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	44	1
ΣΚΟΠΕΛΟΥ	4960	8	13	2	1	0	0,202	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1	ΌΧΙ	24	1
ΣΚΥΔΡΑΣ	20188	2	0	0	1	0	0,050	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	3	1
ΣΚΥΡΟΥ	2994	2	0	3	1	0	0,334	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	6	1
ΣΟΥΛΙΟΥ	10063	1	2	10	2	1	0,298	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	16	3
ΣΟΥΦΛΙΟΥ	14941	2	1	1	2	0	0,134	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	6	2
ΣΟΦΑΔΩΝ	18864	2	2	1	0	1	0,053	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	6	1
ΣΠΑΡΤΗΣ	35259	2	7	3	2	0	0,057	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	14	2

ΣΠΑΤΩΝ ΑΡΤΕΜΙΔΟΣ	33821	2	1	29	22	0	0,650	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	54	22
ΣΠΕΤΣΩΝ	4027	2	1	0	2	0	0,497	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	5	2
ΣΤΥΛΙΔΑΣ	12750	2	2	15	1	0	0,078	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	20	1
ΣΥΜΗΣ	2590	39	4	10	5	0	1,931	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	58	5
ΣΥΡΟΥ ΕΡΜΟΥΠΟΛΗΣ	21507	26	23	15	10	0	0,465	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	74	10
ΣΦΑΚΙΩΝ	1889	2	0	2	1	0	0,529	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	5	1
ΤΑΝΑΓΡΑΣ	19432	15	42	19	1	0	0,051	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	77	1
ΤΕΜΠΩΝ	13712	1	5	1	0	0	0,000	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	7	0
ΤΗΛΟΥ	780	2	1	1	1	0	1,282	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	5	1
ΤΗΝΟΥ	8636	2	0	2	3	0	0,347	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	7	3
ΤΟΠΕΙΡΟΥ	11544	2	2	2	2	0	0,173	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	8	2
ΤΡΙΚΚΑΙΩΝ	81355	8	7	3	2	0	0,025	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΝΑΙ	20	2

ΤΡΙΠΟΛΗΣ	47254	1	1	0	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	2	0
ΤΡΙΦΥΛΙΑΣ	27373	2	50	15	1	0	0,037	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	68	1
ΤΡΟΙΖΗΝΑΣ ΜΕΘΑΝΩΝ	7143	3	2	5	3	0	0,420	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	13	3
ΤΥΡΝΑΒΟΥ	25032	2	1	2	1	0	0,040	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	6	1
ΥΔΡΑΣ	1966	1	4	4	3	0	1,526	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	12	3
ΦΑΙΣΤΟΥ	24466	36	0	2	0	0	0,000	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	38	0
ΦΑΡΚΑΔΟΝΑΣ	13396	2	1	2	1	0	0,075	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	6	1
ΦΑΡΣΑΛΩΝ	18545	3	9	2	0	0	0,000	ΝΑΙ	ΝΑΙ	0	ΌΧΙ	14	0
ΦΙΛΙΑΤΩΝ	7710	2	1	7	1	0	0,130	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1	ΝΑΙ	11	1
ΦΙΛΟΘΕΗΣ ΨΥΧΙΚΟΥ	26968	1	1	3	12	0	0,445	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	17	12
ΦΛΩΡΙΝΑΣ	32881	46	10	3	0	0	0,000	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1	ΌΧΙ	59	0
ΦΟΛΕΓΑΝΔΡΟΣ	765	1	1	1	1	0	1,307	ΟΧΙ	ΟΧΙ	4	ΝΑΙ	4	1

ΦΟΥΡΝΩΝ ΚΟΡΣΕΩΝ	1459	2	1	2	1	0	0,685	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1	ΝΑΙ	6	1
ΦΥΛΗΣ	45965	9	2	3	2	0	0,044	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	16	2
ΧΑΪΔΑΡΙΟΥ	46897	2	3	17	3	0	0,064	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	25	3
ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ	74192	45	30	4	7	0	0,094	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	86	7
ΧΑΛΚΗΔΟΝΟΣ	33673	2	2	3	1	0	0,030	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	8	1
ΧΑΛΚΗΣ	478	11	1	16	10	0	20,921	ΝΑΙ	ΟΧΙ	4	ΝΑΙ	38	10
ΧΑΛΚΙΔΕΩΝ	102223	8	37	18	3	1	0,039	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	67	4
ΧΑΝΙΩΝ	108642	38	35	28	14	1	0,138	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	116	15
ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ	26717	5	22	30	10	0	0,374	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	67	10
ΧΙΟΥ	51390	11	16	14	2	0	0,039	ΟΧΙ	ΟΧΙ	0	ΝΑΙ	43	2
ΨΑΡΩΝ	458	1	10	3	2	0	4,367	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΌΧΙ	16	2
ΩΡΑΙΟΚΑΣΤΡΟΥ	38317	7	27	18	6	0	0,157	ΝΑΙ	ΟΧΙ	0	ΌΧΙ	58	6

ΩΡΩΠΟΥ	33769	11	13	1	1	0	0,030	ΟΧΙ	ΝΑΙ	0	ΌΧΙ	26	1