



ΔΙΕΘΝΕΣ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΕΛΛΑΔΟΣ

ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΜΣ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΒΕΡΟΙΑΣ

**Διπλωματική Εργασία του**

Ανδρέα Πανετσίδα του Νικολάου (Αρ. Μητρ. 26kA/2022)

Επιβλέπων: Δημήτριος Αηδόνης Καθηγητής

**ΚΑΤΕΡΙΝΗ, ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2024**

**Υπεύθυνη Δήλωση:** Βεβαιώνω ότι είμαι συγγραφέας αυτής της διπλωματικής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην διπλωματική εργασία. Επίσης έχω αναφέρει τις όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε αυτές αναφέρονται ακριβώς είτε παραφρασμένες. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η πτυχιακή εργασία προετοιμάστηκε από εμένα προσωπικά ειδικά για τις απαιτήσεις του προγράμματος σπουδών του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδας.

## ***Περίληψη***

Στην εργασία αυτή αναλύονται οι διαδικασίες και οι πρωτοβουλίες που έχει αναλάβει ο Δήμος Βέροιας για την εξυπηρέτηση των πολιτών του. Εξετάζει τις υπηρεσίες που παρέχονται στους κατοίκους και τους τρόπους με τους οποίους ο δήμος ανταποκρίνεται στις ανάγκες της κοινότητας. Αναλύει τη χρήση τεχνολογίας και των καινοτόμων μεθόδων που χρησιμοποιούνται από το δήμο για τη βελτίωση των υπηρεσιών προς τους πολίτες. Υπογραμμίζει επίσης τη σημασία της ανοιχτής και διαφανούς επικοινωνίας μεταξύ των πολιτών και των αρμόδιων υπηρεσιών του. Αναδεικνύει τη σημασία της συνεχούς βελτίωσης και προσαρμογής των υπηρεσιών στις ανάγκες της κοινότητας προκειμένου να διατηρηθεί μια αποτελεσματική και αποδοτική δημόσια υπηρεσία.. Τέλος το ερωτηματολόγιο προσδοκά να αξιολογήσει την ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες και τις πρωτοβουλίες του Δήμου Βέροιας, καθώς και να συλλέξει προτάσεις για βελτιώσεις και ανάπτυξη στο μέλλον.

### **Λέξεις κλειδιά**

Οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, Δήμος, Εξυπηρέτηση πολιτών.  
Ψηφιακή Διακυβέρνηση

## ***Abstract***

This paper analyzes the procedures and initiatives undertaken by the Municipality of Veria to serve its citizens. It examines the services provided to residents and the ways in which the municipality responds to the needs of the community. It analyzes the use of technology and innovative methods used by the municipality to improve services to citizens. It also underlines the importance of open and transparent communication between citizens and their competent services. It highlights the importance of continuous improvement and adaptation of services to the needs of the community in order to maintain an effective and efficient public service. Finally, the questionnaire expects to assess citizens' satisfaction with the services and initiatives of the Municipality of Veria, as well as to collect suggestions for future improvements and development.

### ***KeyWords:***

Local government organizations, Municipality, Citizen Service, Digital Governance

## Περιεχόμενα

<i>Περίληψη</i> .....	3
<i>Abstract</i> .....	4
Περιεχόμενα.....	5
Εισαγωγή .....	8
1. Θεωρητικό Υπόβαθρο.....	12
1.1 Σημασία της εξυπηρέτησης του Πολίτη .....	12
1.2 Προϋπολογισμός.....	14
1.3 Κοινωνική προστασία.....	17
1.4 Συμμετοχή των πολιτών.....	19
1.5 Ψηφιακά Εργαλεία.....	22
1.6 Κρίσεις.....	23
1.7 Ποιότητα υπηρεσιών.....	27
2. Κατάσταση στο Δήμο Βέροιας: .....	33
2.1 Δήμος Βέροιας.....	33
2.2 Οικονομία .....	33
2.3 Πολιτισμός.....	34
3. Προκλήσεις και Ευκαιρίες.....	37
3.1 Οικονομικές προκλήσεις.....	37
3.2 Τεχνολογική καινοτομία.....	42
3.3 Αειφόρος ανάπτυξη.....	44
4. Καλές Πρακτικές και Καινοτομία .....	47
4. 1 iRantevou.....	47
4.2 DigitalCert.....	48
4.3 Υπηρεσίες Ενιαίας Πρόσβασης Χρηστών .....	50
4.4 Πρόγραμμα κοινόχρηστων ποδηλάτων .....	54
4.5 Πρόγραμμα «Περίτας» .....	55

4.6 Κινητή εφαρμογή .....	57
5 Ερωτηματολόγιο .....	61
5.1 Επιστολή παρακίνησης .....	61
5.2 Ανάλυση τύπου ερωτήσεων.....	62
5.3 Ανάλυση απαντήσεων ερωτηματολογίου .....	64
5.3.1 Φύλο.....	64
5.3.2 Ηλικία .....	64
5.3.3 Τόπος Κατοικίας .....	66
5.3.4 Μορφωτικό επίπεδο .....	67
5.3.5 Ερώτηση 5 .....	69
5.3.6 Ερώτηση 6 .....	70
5.3.7 Ερώτηση 7 .....	72
5.3.8 Ερώτηση 8 .....	73
5.3.9 Ερώτηση 9 .....	74
5.3.10 Ερώτηση 10 .....	76
5.3.11 Ερώτηση 11 .....	78
5.3.12 Ερώτηση 12 .....	79
5.3.13 Ερώτηση 13 .....	80
5.3.14 Ερωτήσεις 14-16.....	82
Συμπεράσματα .....	87
Βιβλιογραφία .....	90
Παράρτημα.....	93

## Πίνακας εικόνων

Εικόνα 1: Σελίδα ηλεκτρονικών ραντεβού .....	48
Εικόνα 2: Αρχική Πλατφόρμας Ψηφιακών Υπηρεσιών .....	48
Εικόνα 3: Σύνδεση μέσω Taxisnet.....	49
Εικόνα 4: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Αρχική Σελίδα.....	50
Εικόνα 5: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Δήμου.....	51
Εικόνα 6: Επιλογή Εφαρμογών 1 .....	51
Εικόνα 7: Επιλογή εφαρμογών 2 .....	53
Εικόνα 8: Σελίδα κοινόχρηστων ποδηλάτων του Δήμου Βέροιας .....	55
Εικόνα 9: Πρόγραμμα υιοθεσίας αδέσποτων ζώων.....	56
Εικόνα 10: Αρχική Σελίδα .....	58
Εικόνα 11: Μενού Εφαρμογής .....	58
Εικόνα 12: Σελίδα σύνδεσης.....	59
Εικόνα 13: Σελίδα προκηρύξεων .....	59
Εικόνα 14: Πολιτική προστασία .....	60
Εικόνα 15: Σελίδα Ανακοινώσεων .....	60
Εικόνα 16: Φύλο .....	64
Εικόνα 17: Ηλικία.....	65
Εικόνα 18: Τόπος Κατοικίας .....	67
Εικόνα 19: Μορφωτικό επίπεδο .....	68
Εικόνα 20: Ερώτηση 5 .....	70
Εικόνα 21: Ερώτηση 6 .....	71
Εικόνα 22: Ερώτηση 7 .....	72
Εικόνα 23: Ερώτηση 8 .....	74
Εικόνα 24: Ερώτηση 9 .....	76
Εικόνα 25: Ερώτηση 10 .....	77
Εικόνα 26: Ερώτηση 11 .....	79
Εικόνα 27: Ερώτηση 12 .....	80
Εικόνα 28: Ερώτηση 13 .....	81

## Εισαγωγή

Η εξυπηρέτηση των πολιτών στους Δήμους είναι ένα σημαντικό θέμα, καθώς αποτελεί τη βάση για την αποτελεσματική λειτουργία της τοπικής κοινότητας και της τοπικής διοίκησης. Η εξυπηρέτηση των πολιτών περιλαμβάνει την παροχή πληροφοριών, την επίλυση προβλημάτων και την παροχή υπηρεσιών που αφορούν την καθημερινή ζωή των πολιτών.

Αντικείμενο της διπλωματικής αυτής εργασίας αποτελεί ο ρόλος που μπορεί να διαδραματίσει στους η εξυπηρέτηση των πολιτών στους Δήμους, καθώς και η Μέτρηση Ικανοποίησης των δημοτών - κατοίκων του Δήμου Βέροιας από τις υπηρεσίες που παρέχονται σε αυτόν. Επίσης, μελετάει την ικανοποίηση των κατοίκων - δημοτών του δήμου από τις υπηρεσίες που παρέχονται, την ερμηνεία των πληροφοριών που έδωσε η έρευνα, καθώς και την παράθεση προτάσεων και συμπερασμάτων επί των αποτελεσμάτων.

Γενικός σκοπός της εργασίας αυτής είναι να διερευνήσει, να αξιολογήσει και να προτείνει βελτιώσεις στον τρόπο παροχής υπηρεσιών στους πολίτες από τους δήμους. Η εργασία αναζητά τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών από το Δήμο Βέροιας. Αρχικός στόχος είναι να εξετάσει τις υπάρχουσες υπηρεσίες και να αξιολογήσει την ποιότητα, την αποδοτικότητα, την προσβασιμότητα και την αποτελεσματικότητά τους. Έτσι αξιολογεί τη διαχείριση και την οργάνωση των υπηρεσιών του δήμου Βέροιας. Με το ερωτηματολόγιο στοχεύει να ερευνήσει τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πολιτών από τις υπηρεσίες αυτές. Επίσης, προσπαθεί να αναδείξει προβλήματα και τρόπους βελτίωσης στην εξυπηρέτηση των πολιτών και αναζητά ευκαιρίες για καινοτομία και ανάπτυξη. Τέλος, στόχος είναι να προωθηθεί μια αειφόρος ανάπτυξη στο δήμο, λαμβάνοντας υπόψη τις κοινωνικές, οικονομικές και περιβαλλοντικές πτυχές καθώς επίσης και να παρέχει προτάσεις για βελτίωση, συμπεριλαμβανομένων συστάσεων για την αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες των δήμων.

Η κοινωνία μεταμορφώνεται ταχύτατα θεωρείται πως μια νέα μεταρρύθμιση πιο σύγχρονη και ευέλικτη στο Δημόσιο Τομέα ίσως είναι επιβεβλημένη, που να υφίσταται ικανότητα να προσαρμόζεται στις κοινωνικές μετατροπές και τις εναλλασσόμενες επιδράσεις. Επιπρόσθετα, μπροστά στο γεγονός της ολοένα



μεταβαλλόμενης κοινωνίας, η Πολιτειακή Διοίκηση χρειάζεται να προχωρήσει στον επαναπροσδιορισμό της σχέσης που έχει με τους πολίτες. Απαιτούνται σχέσεις εμπιστοσύνης, επικοινωνίας και συνεργασίας. Οι σύγχρονες συνθήκες καταργούν την ξεπερασμένη εικόνα της ατελέσφορης συναλλαγής μεταξύ πολίτη και Δημόσιας Διοίκησης. Ορίζεται εμπλουτισμός αυτών των σχέσεων με διαρκείς διαδικασίες που μεταβάλλονται δυναμικά για την ικανοποίηση των προσδοκιών και των αναγκών του πολίτη. Θεωρείται αναγκαία η μεταβολή στον τρόπο σκέψης και λειτουργία του Δημόσιου Τομέα, αλλαγή που την καθορίζουν οι ευρωπαϊκές αλλά και οι παγκόσμιες εξελίξεις του κοινωνικού γίνεσθαι, καθώς επίσης και η εμπειρία συναλλαγής του πολίτη τον Δημόσιο Τομέα, και ιδιαιτέρως με τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Στην Ελλάδα τα τελευταία γίνονται προσπάθειες για την αναβάθμιση και την ψηφιοποίηση του Δημόσιου Τομέα για την παροχή πιο ποιοτικών υπηρεσιών, κάτι το οποίο καθιστά αυτή τη Διπλωματική Εργασία επίκαιρη και σύγχρονη.

Το πρώτο κεφάλαιο αναλύει θέματα που συνδέονται με τη δημόσια διοίκηση και την πολιτική. Ξεκινά με τη σημασία της εξυπηρέτησης του πολίτη, υπογραμμίζει τη βαρύτητα της αποτελεσματικότητας στις δημόσιες υπηρεσίες προς ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών. Στη συνέχεια, εξετάζει τον Προϋπολογισμό και τη σημασία του για τη χρηματοδότηση και την υλοποίηση δημόσιων προγραμμάτων. Έπειτα, εστιάζει στην κοινωνική προστασία, υπογραμμίζοντας τη σπουδαιότητα της παροχής στήριξης σε ευάλωτες ομάδες. Στη συνέχεια, εξετάζεται η συμμετοχή των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες, ως βασικό στοιχείο της δημοκρατίας. Κατόπιν, αναλύεται η σημασία των Ψηφιακών Εργαλείων για τη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών και της ενδυνάμωσης της συμμετοχής των πολιτών. Εξετάζεται πώς αντιμετωπίζονται οι κρίσεις από τη δημόσια διοίκηση. Τέλος, αναλύεται η ποιότητα των υπηρεσιών και πώς αυτή επηρεάζει την ικανοποίηση των πολιτών και την εμπιστοσύνη τους προς το δημόσιο τομέα. Το πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζει ένα συνολικό πλαίσιο για την κατανόηση και την ανάλυση των βασικών πτυχών της εργασίας.

Το δεύτερο κεφάλαιο εστιάζει στην κατάσταση στο Δήμο Βέροιας. Γίνεται μια σύντομη ανάλυση της σημερινής κατάστασης στο Δήμο Βέροιας, παρέχοντας συνάμα με πλήρες τρόπο βοήθεια για κατανόηση από τους αναγνώστες. Παρουσιάζεται η γενική κατάσταση του δήμου, η οικονομική του κατάσταση και ο τομέας του πολιτισμού. Εξετάζεται ο "Δήμος Βέροιας", με έμφαση στη γεωγραφική του θέση,

τον πληθυσμό του και τις βασικές υποδομές και υπηρεσίες που προσφέρει. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται η οικονομία του Δήμου Βέροιας, εστιάζοντας στις βασικές του τομές, τις επιχειρήσεις και τις οικονομικές προοπτικές του. Τέλος, εξετάζεται ο πολιτισμός του Δήμου, παρουσιάζεται ο πολιτιστικός του πλούτος.

Οι προκλήσεις και οι ευκαιρίες αναλύονται στο τρίτο κεφάλαιο, παρουσιάζεται και αναλύεται μια εικόνα των προκλήσεων αλλά και των ευκαιριών που αντιμετωπίζουν οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης. Αρχικά, εξετάζονται οι οικονομικές προκλήσεις, που περιλαμβάνουν θέματα όπως οι οικονομικές ανισότητες. Στη συνέχεια, εξετάζεται η τεχνολογική καινοτομία, παρουσιάζοντας τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες που προκύπτουν από τη ραγδαία πρόοδο των τεχνολογιών. Τέλος, αναλύεται το θέμα της αειφόρου ανάπτυξης, επικεντρώνοντας στην προσπάθεια για εξισορρόπηση μεταξύ της οικονομικής ανάπτυξης, της κοινωνικής δικαιοσύνης και της διαρκούς αναβάθμισης των υπηρεσιών.

Οι αλλαγές που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν στη σύγχρονη κοινωνία, δεν βοηθούν μόνο τον πολίτη. Αξιόλογο όφελος έχει να κερδίσει η Δημόσια Διοίκηση και εν γένει ο Δημόσιος Τομέας. Η επιλογή της ερευνητικής εργασίας σε αυτό το θέμα επιτρέπει την ανάδειξη των προκλήσεων και των ευκαιριών που σχετίζονται με τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών στο Δήμο Βέροιας, καθώς και την ανάδειξη του ρόλου της τοπικής αυτοδιοίκησης στην προώθηση της κοινωνικής ευημερίας και συμμετοχής.

Το τέταρτο κεφάλαιο εστιάζει σε ορισμένες από τις ψηφιακές υπηρεσίες του Δήμου Βέροιας. Αρχικά, αναλύεται το iRantevou, ένα σύστημα ραντεβού για τον δήμο που διευκολύνει τους πολίτες να κλείνουν ραντεβού για διάφορες υπηρεσίες του δήμου. Στη συνέχεια, αναφέρεται το DigitalCert, μια ψηφιακή υπηρεσία στην οποία οι δημότες του Δήμου Βέροιας μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση σε υπηρεσίες του Δήμου από την άνεση του σπιτιού τους. Επίσης, αναφέρονται οι υπηρεσίες ενιαίας πρόσβασης χρηστών, που παρέχουν στους πολίτες εύκολη πρόσβαση σε διάφορες δημόσιες υπηρεσίες μέσω ενός κεντρικού σημείου πρόσβασης. Επιπροσθέτως, αναφέρονται το πρόγραμμα κοινόχρηστων ποδηλάτων και το πρόγραμμα Περίτας, που αφορούν στην προώθηση της βιώσιμης κινητικότητας, στην ανακούφιση της κυκλοφοριακής συμφόρησης στις πόλεις και το πρόβλημα των αδέσποτων ζώων.

Τέλος, αναφέρεται η κινητή εφαρμογή, η οποία παρέχει στους πολίτες πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες του δημόσιου τομέα μέσω κινητών συσκευών.

Ο σύγχρονος τρόπος διαχείρισης των Δημόσιων Φορέων παροχής υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων και των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, σίγουρα θα αποτελέσει κίνηση υπεροχής έναντι των ιδιωτικών φορέων παροχής υπηρεσιών. Η προσφορά ποιοτικά αναβαθμισμένων υπηρεσιών με το μικρότερο δυνατό κόστος θα ενισχύσει το ρόλο του Δημόσιου Τομέα εξυγιαίνοντας ταυτόχρονα την εθνική οικονομία. Το θέμα που πραγματεύεται η παρούσα Διπλωματική Εργασία κινείται στα πλαίσια μιας νέας φιλοσοφίας διοίκησης του Δημόσιου Τομέα.

Τέλος, το πέμπτο κεφάλαιο της εργασίας αυτής αναλύει την έρευνα που διεξήχθη με ερωτηματολόγιο, με στόχο τη συλλογή δεδομένων σχετικά με την εξυπηρέτηση των πολιτών από το δήμο Βέροιας. Το ερωτηματολόγιο αποτελεί αξιόλογο μέσο για τη συλλογή δεδομένων που χρησιμοποιούνται στην ανάλυση και την ερμηνεία των αποτελεσμάτων της έρευνας.

Στα επόμενα κεφάλαια θα είναι προφανές ότι η νέα φιλοσοφία υποστηρίζει την αντίχρεωση και ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών μιας υπηρεσίας, μεταξύ άλλων.

## **1. Θεωρητικό Υπόβαθρο**

Η έννοια της εξυπηρέτησης των πολιτών αποτελεί θεμέλιο πυλώνα για τη λειτουργία της τοπικής αυτοδιοίκησης. Στον πλαίσιο αυτό, η εξυπηρέτηση των πολιτών αναφέρεται στην παροχή υπηρεσιών και στην ανταπόκριση στις ανάγκες του πληθυσμού με τρόπο που να προωθεί το κοινό συμφέρον και να εξυπηρετεί το κοινωνικό καλό.

### **1.1 Σημασία της εξυπηρέτησης του Πολίτη**

Η σημασία της εξυπηρέτησης των πολιτών για την τοπική αυτοδιοίκηση προκύπτει από το γεγονός ότι η τοπική εξουσία είναι η πλησιέστερη στους πολίτες και έχει άμεση επαφή με τις καθημερινές τους ανάγκες. Η τοπική αυτοδιοίκηση έχει το ρόλο να διαχειρίζεται τους τοπικούς πόρους και να παρέχει υπηρεσίες που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα τοπικών θεμάτων, όπως οδοποιία, αποχέτευση, ύδρευση, εκπαίδευση, υγεία, κοινωνική πρόνοια και άλλα.

Ο ρόλος της τοπικής αυτοδιοίκησης στην παροχή υπηρεσιών και την ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών περιλαμβάνει διάφορα στοιχεία. Ο σχεδιασμός και η διαχείριση υπηρεσιών αντιπροσωπεύουν βασικές ευθύνες για την τοπική αυτοδιοίκηση για τη διασφάλιση της αποτελεσματικής παροχής υπηρεσιών στους πολίτες

Κεντρικό στοιχείο αυτής της διαδικασίας είναι η διεξαγωγή ενδεδειγμένων αξιολογήσεων αναγκών, όπου η τοπική αυτοδιοίκηση πρέπει να συμμετέχει σε ολοκληρωμένη συλλογή δεδομένων, έρευνα και αλληλεπίδραση με τους πολίτες. Η δέσμευση του πολίτη είναι ένας απαραίτητος πυλώνας στην αρχιτεκτονική της σύγχρονης διακυβέρνησης, που περικλείει ένα ευρύ φάσμα πρακτικών και μηχανισμών που έχουν σχεδιαστεί για τη συμμετοχή των πολιτών στη λήψη αποφάσεων (Irvin&Stansbury, 2004) Οργανώνοντας συναντήσεις, διαβουλεύσεις και ανοιχτούς διαλόγους, οι αξιωματούχοι αποκτούν ανεκτίμητες γνώσεις απευθείας από την κοινότητα σχετικά με τις ανησυχίες και τις προτιμήσεις τους. Μέσω μεθόδων όπως δημοσκοπήσεις, έρευνες και κοινωνική έρευνα, εντοπίζονται προτεραιότητες και ανάγκες σε διάφορους τομείς, ενώ η συνεργασία με κοινωνικούς φορείς και άλλους ενδιαφερόμενους εμπλουτίζει περαιτέρω τη διαδικασία αξιολόγησης. Η επακόλουθη ανάλυση δεδομένων δίνει τη δυνατότητα την τοπική αυτοδιοίκηση να

εντοπίζει βασικές προτεραιότητες και να αναπτύξουν προσαρμοσμένες λύσεις που ανταποκρίνονται στις πιο πειστικές ανάγκες της κοινότητας. Τελικά, αυτή η σχολαστική προσέγγιση επιτρέπει τη στοχευμένη κατανομή πόρων και την παροχή υπηρεσιών, ενισχύοντας ισχυρότερους δεσμούς μεταξύ των κυβερνητικών αρχών και των κοινοτήτων που εξυπηρετούν.

Ο προγραμματισμός αποτελεί ουσιαστικό στοιχείο της ανταπόκρισης της τοπικής αυτοδιοίκησης στις ανάγκες της κοινότητας, που περιλαμβάνει μια συστηματική προσέγγιση για την αντιμετώπιση διαφόρων τομέων όπως η υγεία, η εκπαίδευση, οι υποδομές, οι κοινωνικές υποθέσεις και ο πολιτισμός. Μελέτες έχουν δείξει ότι τα μοτίβα κατανομής ποικίλλουν μεταξύ διαφορετικών υπηρεσιών, δείχνουμε πώς διαφορετικές διαστάσεις ποιότητας μπορούν να κατανεμηθούν διαφορετικά σε μια ενιαία υπηρεσία. (Kramon&Posner, 2013),

Ξεκινώντας με μια ολοκληρωμένη αξιολόγηση των αναγκών που περιλαμβάνει τη συλλογή δεδομένων, τη συμμετοχή των πολιτών και τον εντοπισμό κοινωνικών θεμάτων, καθορίζονται προτεραιότητες για να καθοδηγήσουν αποτελεσματικά την κατανομή των πόρων. Στη συνέχεια τίθενται σαφείς στόχοι και σχεδιάζονται συγκεκριμένα προγράμματα και έργα για την αντιμετώπιση των προσδιορισμένων αναγκών, ακολουθούμενα από την ανάπτυξη προϋπολογισμού για την εξασφάλιση επαρκών οικονομικών πόρων. Η συνεργασία με κοινωνικά ιδρύματα, επιχειρήσεις και άλλους εταίρους ενισχύει την αποτελεσματικότητα του προγράμματος, ενώ η συνεχής παρακολούθηση και αξιολόγηση επιτρέπουν προσαρμογές για βελτιωμένη αποτελεσματικότητα. Μέσω του προγραμματισμού, η τοπική αυτοδιοίκηση μπορεί να προάγει αποτελεσματικά την ευημερία και τη βιώσιμη ανάπτυξη, ενεργώντας ως υποστηρικτές της κοινοτικής ευημερίας με βάση πραγματικές ανάγκες και προτεραιότητες.

Η διαχείριση υπηρεσιών, ιδιαίτερα η υλοποίηση προγραμμάτων, αποτελεί κρίσιμη ευθύνη της τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς περιλαμβάνει τη μετατροπή των προγραμματισμένων πρωτοβουλιών σε απτά οφέλη για την κοινότητα. Μελέτες εξετάζουν εάν οι δημοκρατίες είναι πιο αναδιανεμητικές από τις απολυταρχίες στην παροχή υπηρεσιών, ειδικά στους φτωχούς της υπαίθρου (Min, 2015).

Οι μελετητές συζητούν επίσης τον βαθμό στον οποίο οι πολιτικοί παράγοντες κατευθύνουν την πρόσβαση σε «βασικούς» υποστηρικτές, σε αντίθεση με τους

ψηφοφόρους ή τις περιφέρειες, με ενεργές συζητήσεις για το εάν τα υψηλότερα επίπεδα πολιτικής ανταγωνιστικότητας ενθαρρύνουν περισσότερες κρατικές δαπάνες σε τοπικές υποδομές (Meseguer&Aparicio, 2012).

Αυτή η φάση περιλαμβάνει πολλά βασικά στοιχεία, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης πόρων, του προϋπολογισμού, της εκτέλεσης του έργου, της συμμετοχής των ενδιαφερομένων, της παρακολούθησης της απόδοσης και της αξιολόγησης. Η συμμετοχή των ενδιαφερομένων προωθεί τη συνεργασία και την υποστήριξη, ενώ η συνεχής παρακολούθηση και αξιολόγηση επιτρέπει στις τοπικές διοικήσεις να παρακολουθούν την απόδοση, να εντοπίζουν προκλήσεις και να κάνουν τις απαραίτητες προσαρμογές για επιτυχή αποτελέσματα. Με τη σωστή διαχείριση της εφαρμογής των προγραμμάτων μπορούν να εκπληρώσουν τη δέσμευσή τους για την εξυπηρέτηση της κοινότητας, την αντιμετώπιση των αναγκών και την ενίσχυση της συνολικής ευημερίας.

Η διαχείριση πόρων είναι μια κομβική πτυχή της παροχής υπηρεσιών, που απαιτεί οι ΟΤΑ να προσδιορίζουν και να επιβλέπουν αποτελεσματικά την κατανομή βασικών πόρων, όπως οικονομικούς, ανθρώπινους και υλικούς πόρους. Αυτό συνεπάγεται την αξιολόγηση των αναγκών των προγραμματισμένων προγραμμάτων και έργων, τον εντοπισμό των πόρων που απαιτούνται για την υποστήριξη της υλοποίησής τους και τη στρατηγική διαχείριση αυτών των πόρων για τη διασφάλιση της βέλτιστης χρήσης. Οι οικονομικοί πόροι περιλαμβάνουν κονδύλια του προϋπολογισμού και πηγές χρηματοδότησης, ενώ οι ανθρώπινοι πόροι περιλαμβάνουν απαιτήσεις σε προσωπικό και σετ δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εκτέλεση του έργου. Οι υλικοί πόροι περιλαμβάνουν φυσικά περιουσιακά στοιχεία, εξοπλισμό και προμήθειες που είναι απαραίτητες για την υλοποίηση του προγράμματος. Με την επιμελή διαχείριση αυτών των πόρων μπορούν να εξασφαλίσουν την επιτυχή εκτέλεση των προγραμμάτων, να μεγιστοποιήσουν την αποτελεσματικότητα και να επιτύχουν τα επιθυμητά αποτελέσματα προς όφελος της κοινότητας.

## **1.2 Προϋπολογισμός**

Ο προϋπολογισμός διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στην υλοποίηση προγραμμάτων και συναφών έργων παρέχοντας το απαραίτητο χρηματοδοτικό πλαίσιο για την υποστήριξη της εκτέλεσής τους. Μόλις καταρτιστεί ο προϋπολογισμός επιβλέπουν την εκτέλεσή του, διασφαλίζοντας ότι τα διατεθέντα κονδύλια χρησιμοποιούνται

αποτελεσματικά και αποτελεσματικά για την επίτευξη των στόχων του προγράμματος εντός καθορισμένων χρονοδιαγραμμάτων. Αυτό περιλαμβάνει την παρακολούθηση των δαπανών, τη διαχείριση των ταμειακών ροών και την πραγματοποίηση προσαρμογών όπως είναι αναγκαίο για να παραμείνουμε εντός των δημοσιονομικών περιορισμών, ενώ παράλληλα ικανοποιούνται οι ανάγκες της κοινότητας. Ο προϋπολογισμός και ο έλεγχος του προϋπολογισμού αντιπροσωπεύουν την κεντρική λογική για τον προγραμματισμό, τον έλεγχο και τη λογοδοσία σε οργανισμούς του δημόσιου τομέα. Παραμένει έτσι παρά τη γενική κριτική για τον έλεγχο του προϋπολογισμού στη λογιστική έρευνα (Marginson&Ogden, 2005) και στην έρευνα πέραν του προϋπολογισμού (Wallander, 1999). Η αποτελεσματική εκτέλεση του προϋπολογισμού απαιτεί προσεκτικό σχεδιασμό, διαφανείς πρακτικές δημοσιονομικής διαχείρισης και υπευθυνότητα για να διασφαλιστεί ότι τα κεφάλαια των φορολογουμένων χρησιμοποιούνται υπεύθυνα για την παροχή βασικών υπηρεσιών και τη βελτίωση της ευημερίας των κατοίκων.

Η εκτέλεση των έργων είναι μια κρίσιμη φάση στην παροχή υπηρεσιών, που περιλαμβάνει τον συντονισμό και τη διαχείριση διαφόρων πρωτοβουλιών, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που σχετίζονται με την υγεία, την εκπαίδευση, τις υποδομές και όχι μόνο. Η τοπική αυτοδιοίκηση διαδραματίζει κεντρικό ρόλο στην επίβλεψη της υλοποίησης αυτών των έργων, διασφαλίζοντας την οργάνωση των δραστηριοτήτων, την αποτελεσματική χρήση των πόρων και την τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων. Αυτό περιλαμβάνει συντονισμό με τους σχετικούς ενδιαφερόμενους φορείς, όπως κυβερνητικούς φορείς, εργολάβους και κοινοτικούς οργανισμούς, για να διευκολυνθεί η ομαλή εκτέλεση του έργου. Επιπλέον, οι δήμοι είναι υπεύθυνες για την παρακολούθηση της προόδου, την αντιμετώπιση τυχόν ζητημάτων ή προκλήσεων που προκύπτουν και την πραγματοποίηση προσαρμογών όπως απαιτείται για να διασφαλιστεί η επιτυχής ολοκλήρωση του έργου

Η συνεργασία με εταίρους, συμπεριλαμβανομένων επιχειρήσεων, μη κυβερνητικών οργανώσεων (ΜΚΟ) και άλλων αρχών, είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική εφαρμογή των προγραμμάτων. Αυτές οι συνεργασίες αξιοποιούν ποικίλη τεχνογνωσία, πόρους και δίκτυα για να ενισχύσουν τον αντίκτυπο και την εμπέλεια των προγραμμάτων, ενισχύοντας τη συνεργασία και την καινοτομία. Οι τοπικές αρχές συνεργάζονται με επιχειρήσεις για πρόσβαση σε οικονομικούς πόρους, τεχνική εμπειρογνωμοσύνη και υποστήριξη υποδομών, διευκολύνοντας την

υλοποίηση έργων και πρωτοβουλιών. Οι ΜΚΟ προσφέρουν εξειδικευμένη γνώση, συνδέσεις με την κοινότητα και υποστήριξη από τη βάση για την αντιμετώπιση των κοινωνικών αναγκών και την ενίσχυση των αποτελεσμάτων του προγράμματος. Η συνεργασία με άλλες αρχές, όπως κυβερνητικές υπηρεσίες και διεθνείς οργανισμούς, επιτρέπει τον συντονισμό των προσπαθειών, την ευθυγράμμιση των στρατηγικών και τη μόχλευση συμπληρωματικών πόρων για την επίτευξη κοινών στόχων. Προάγοντας ουσιαστικές συνεργασίες, οι δήμοι μπορούν να αξιοποιήσουν συλλογικές δυνάμεις, να αντιμετωπίσουν πολύπλοκες προκλήσεις και να προσφέρουν βιώσιμες λύσεις που ωφελούν την κοινότητα ως σύνολο.

Η διαφάνεια και η τακτική ενημέρωση των πολιτών σχετικά με την πρόοδο και τα αποτελέσματα των προγραμμάτων είναι ουσιαστικής σημασίας για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης, της λογοδοσίας και της συμμετοχής των πολιτών στην τοπική διακυβέρνηση. Η θεωρία της διαβουλευτικής δημοκρατίας υπογραμμίζει τον ρόλο της ενεργού συμμετοχής των πολιτών στη δημόσια σφαίρα, υποστηρίζοντας τη δημόσια λογική και τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων (Fishkin, 2011)

Οι τοπικές αρχές έχουν την ευθύνη να παρέχουν σαφείς και προσβάσιμες πληροφορίες στους πολίτες σχετικά με την εφαρμογή των προγραμμάτων, συμπεριλαμβανομένων λεπτομερειών σχετικά με τους στόχους, τις δραστηριότητες, τα χρονοδιαγράμματα και τα αποτελέσματα. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει δημόσιες ανακοινώσεις, τακτικές εκθέσεις, συναντήσεις κοινότητας και διαδικτυακές πλατφόρμες όπου οι πολίτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε σχετικές πληροφορίες και να παρέχουν σχόλια.

Η διαχείριση της υποδομής αποτελεί κρίσιμη ευθύνη της τοπικής αυτοδιοίκησης, η οποία περιλαμβάνει την επίβλεψη, τη συντήρηση και την ανάπτυξη της δημοτικής υποδομής για τη διασφάλιση της ασφάλειας, της λειτουργικότητας και της προσβασιμότητας βασικών δημόσιων περιουσιακών στοιχείων. Αυτό περιλαμβάνει διάφορα εξαρτήματα όπως δρόμους, γέφυρες, πάρκα, δημόσια κτίρια, επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας και συστήματα μεταφορών, μεταξύ άλλων. Οι ΟΤΑ είναι επιφορτισμένοι με την αξιολόγηση της κατάστασης των υφιστάμενων υποδομών, την ιεράρχηση των προσπαθειών συντήρησης και επισκευής και τον σχεδιασμό για την κατασκευή ή την επέκταση της υποδομής για την κάλυψη των εξελισσόμενων αναγκών της κοινότητας. Η διαχείριση της υποδομής περιλαμβάνει συντονισμό με



διάφορους ενδιαφερόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένων τμημάτων μηχανικών, κατασκευαστικών εταιρειών, παρόχων υπηρεσιών κοινής ωφελείας και ρυθμιστικών φορέων, για τον αποτελεσματικό σχεδιασμό, υλοποίηση και παρακολούθηση έργων υποδομής. Με την αποτελεσματική διαχείριση των υποδομών βελτιώνεται η ποιότητα ζωής των κατοίκων, υποστηρίζουν την οικονομική ανάπτυξη και προωθούν τη βιώσιμη ανάπτυξη στις κοινότητές τους.

Η υποστήριξη πολιτιστικών εκδηλώσεων, μουσείων, θεάτρων και άλλων πολιτιστικών δραστηριοτήτων αποτελεί ουσιαστική λειτουργία της τοπικής αυτοδιοίκησης που προωθεί την ενδυνάμωση και τον εμπλουτισμό της τοπικής κοινότητας. Με την προώθηση μιας ζωντανής πολιτιστικής σκηνής συμβάλλουν στη διατήρηση της κληρονομιάς, στον εορτασμό της διαφορετικότητας και στην προώθηση της δημιουργικότητας και της καινοτομίας. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την παροχή χρηματοδότησης, υποδομής και υλικοτεχνικής υποστήριξης για πολιτιστικές εκδηλώσεις και ιδρύματα, καθώς και τη διευκόλυνση της συμμετοχής και της συμμετοχής της κοινότητας σε πολιτιστικές δραστηριότητες. Επιπλέον διαδραματίζουν ζωτικό ρόλο στην υποστήριξη των τεχνών, στην προώθηση του πολιτιστικού τουρισμού και στην προώθηση συνεργασιών με καλλιτέχνες, πολιτιστικούς οργανισμούς και επιχειρήσεις για την ενίσχυση της πολιτιστικής ζωντανίας της κοινότητας. Επενδύοντας σε πολιτιστικές υπηρεσίες, οι δήμοι όχι μόνο βελτιώνουν την ποιότητα ζωής των κατοίκων αλλά συμβάλλουν επίσης στην οικονομική ανάπτυξη, την κοινωνική συνοχή και τη συνολική ζωτικότητα της κοινότητας.

### **1.3 Κοινωνική προστασία**

Οι υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας και πρόνοιας είναι κρίσιμες ευθύνες της τοπικής αυτοδιοίκησης, με στόχο την παροχή υποστήριξης και βοήθειας σε ευάλωτες ομάδες εντός της κοινότητας. Αυτό περιλαμβάνει, ενδεικτικά, τους ηλικιωμένους, τα άτομα με αναπηρίες, τις οικογένειες χαμηλού εισοδήματος, τα παιδιά που έχουν ανάγκη και εκείνους που βιώνουν έλλειψη στέγης ή αντιμετωπίζουν άλλες κοινωνικές προκλήσεις. Οι ΟΤΑ συνήθως επιβλέπουν μια σειρά από προγράμματα και πρωτοβουλίες κοινωνικής πρόνοιας, όπως προγράμματα κοινωνικής πρόνοιας, υποστήριξη στέγασης, επισιτιστική βοήθεια, υπηρεσίες παιδικής μέριμνας και υπηρεσίες παροχής συμβουλών ή αποκατάστασης. Έτσι, κάθε οργανισμός, εν γνώσει

ή εν αγνοία του, έχει ένα επιχειρηματικό μοντέλο. Ωστόσο, οι ιδιωτικοί και δημόσιοι οργανισμοί δεν βασίζονται εξίσου στην ιδέα του επιχειρηματικού μοντέλου για να διαχειρίζονται ενεργά την παροχή υπηρεσιών τους (Wiprächtiger, Narayanamurthy, Moser, & Sengupta, 2019)

Αυτές οι υπηρεσίες στοχεύουν να διασφαλίσουν ότι όλα τα μέλη της κοινότητας έχουν πρόσβαση σε βασικούς πόρους, ευκαιρίες και συστήματα υποστήριξης που θα τους βοηθήσουν να ζήσουν αξιοπρεπή και ικανοποιητική ζωή. Δίνοντας προτεραιότητα στην κοινωνική προστασία και πρόνοια συμβάλλουν στη μείωση της ανισότητας, στην προώθηση της κοινωνικής ένταξης και στην προώθηση μιας συμπονετικής και ανθεκτικής κοινότητας όπου όλοι έχουν την ευκαιρία να ευδοκιμήσουν. Η κοινωνική προστασία και πρόνοια αποτελούν ουσιαστικό κομμάτι του ρόλου της τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς επιδιώκουν να παρέχουν υποστήριξη και προστασία σε ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού.

Τα προγράμματα και οι πρωτοβουλίες υποστήριξης της διατροφής που στοχεύουν στην παροχή βοήθειας σε ευάλωτες ομάδες αποτελούν βασικά στοιχεία των προσπαθειών κοινωνικής πρόνοιας της τοπικής αυτοδιοίκησης, καλύπτοντας τις βασικές ανάγκες και την ευημερία των μελών της κοινότητας που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν επισιτιστική ανασφάλεια ή άλλες προκλήσεις. Αυτά τα προγράμματα περιλαμβάνουν συχνά προγράμματα επισιτιστικής βοήθειας, όπως τράπεζες τροφίμων, υπηρεσίες παράδοσης γευμάτων και κοινοτικές κουζίνες, που παρέχουν θρεπτικά γεύματα και βασικά είδη διατροφής σε άτομα και οικογένειες που έχουν ανάγκη. Επιπλέον, οι δήμοι εφαρμόζουν προγράμματα στήριξης ειδικά προσαρμοσμένα σε ευάλωτες ομάδες, συμπεριλαμβανομένων των ηλικιωμένων, των ατόμων με αναπηρίες, των ορφανών ή εγκαταλελειμμένων παιδιών και άλλων που αντιμετωπίζουν κοινωνικές και οικονομικές δυσκολίες. Αυτές οι πρωτοβουλίες μπορεί να περιλαμβάνουν πρόσβαση σε υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης, προγράμματα κοινωνικής πρόνοιας, υποστήριξη στέγασης και εξειδικευμένες υπηρεσίες φροντίδας που έχουν σχεδιαστεί για να καλύπτουν τις μοναδικές ανάγκες κάθε ομάδας. Παρέχοντας διατροφική υποστήριξη και στοχευμένη βοήθεια σε ευάλωτους πληθυσμούς, διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην προώθηση της κοινωνικής δικαιοσύνης, της ισότητας και της ανθρώπινης αξιοπρέπειας στην κοινότητα, διασφαλίζοντας ότι όλοι οι κάτοικοι έχουν πρόσβαση στους πόρους και την υποστήριξη που χρειάζονται για να ζήσουν μια υγιή, αξιοπρεπή διαβίωση.

Η δημιουργία κοινοτικών προγραμμάτων και η οργάνωση κοινωνικών δραστηριοτήτων αποτελούν αναπόσπαστες στρατηγικές για την προώθηση της κοινοτικής συνοχής, την ενθάρρυνση της συμμετοχής και την προώθηση της κοινωνικής αλληλεγγύης. Αυτές οι πρωτοβουλίες στοχεύουν να φέρουν κοντά τους κατοίκους, να ενισχύσουν τους κοινωνικούς δεσμούς και να δημιουργήσουν την αίσθηση του ανήκειν και της σύνδεσης μέσα στην κοινότητα. Τα κοινοτικά προγράμματα μπορεί να περιλαμβάνουν ποικίλο φάσμα δραστηριοτήτων, όπως αθλητικά πρωταθλήματα, καλλιτεχνικές και πολιτιστικές εκδηλώσεις, περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες, προσπάθειες καθαρισμού της γειτονιάς και εθελοντικά προγράμματα. Αυτά τα προγράμματα παρέχουν ευκαιρίες σε κατοίκους κάθε ηλικίας και υπόβαθρου να αλληλοεπιδρούν μεταξύ τους, να ανταλλάσσουν εμπειρίες και να εργαστούν συνεργατικά για να βελτιώσουν τις γειτονιές τους και την ποιότητα ζωής τους. Οι κοινωνικές δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, εργαστηρίων και ψυχαγωγικών εκδηλώσεων, συμβάλλουν περαιτέρω στη συνοχή της κοινότητας παρέχοντας πλατφόρμες για μάθηση, διάλογο και πολιτιστικές ανταλλαγές. Με την προώθηση και την εφαρμογή αυτών των προγραμμάτων, δίνεται η δυνατότητα στους κατοίκους να συμμετέχουν ενεργά στη διαμόρφωση των κοινοτήτων τους, καλλιεργώντας το αίσθημα ιδιοκτησίας και υπερηφάνειας και χτίζοντας ισχυρότερες, πιο ανθεκτικές κοινότητες που ευδοκιμούν στην αμοιβαία υποστήριξη και αλληλεγγύη. Με την παροχή αυτών των υπηρεσιών, η τοπική αυτοδιοίκηση συμβάλλει στην ανακούφιση του κοινωνικού αποκλεισμού, της φτώχειας, και της ανασφάλειας, ενισχύοντας το κοινωνικό και οικονομικό καλό της κοινότητας.

#### **1.4 Συμμετοχή των πολιτών**

Η συμμετοχή των πολιτών αποτελεί πράγματι ακρογωνιαίο λίθο της αποτελεσματικής τοπικής διακυβέρνησης, καθώς ενισχύει τη δημοκρατική διαδικασία και διασφαλίζει ότι οι αποφάσεις αντικατοπτρίζουν τις ανάγκες και τις προοπτικές της κοινότητας. Η κινητοποίηση των πολιτών στην αστική διακυβέρνηση έχει προσελκύσει αυξανόμενη προσοχή (Correia, Feio, Marques, & Teixeira, 2023). Με την ενεργή συμμετοχή των κατοίκων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, προάγεται η διαφάνεια, η λογοδοσία και η εμπιστοσύνη, ενώ παράλληλα προάγεται η συμμετοχή των πολιτών. Η συμμετοχή των πολιτών δίνει τη δυνατότητα στους κατοίκους να συνεισφέρουν τις γνώσεις, την τεχνογνωσία και τις εμπειρίες τους για να ενημερώσουν τη χάραξη πολιτικής, τον

σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών, με αποτέλεσμα τη διακυβέρνηση πιο ανταποκρινόμενη, χωρίς αποκλεισμούς και αποτελεσματικότητα. Τελικά, αγκαλιάζοντας τη συμμετοχή των πολιτών ενδυναμώνουν τις κοινότητες να διαμορφώσουν το μέλλον τους, να οικοδομήσουν ισχυρότερους κοινωνικούς δεσμούς και να δημιουργήσουν πιο δίκαιες και ανθεκτικές κοινωνίες.

Οι διάυλοι πληροφόρησης και επικοινωνίας που παρέχονται από τις τοπικές κυβερνήσεις, όπως οι διαδικτυακές πλατφόρμες, οι συναντήσεις και τα δημόσια φόρουμ, διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στη διευκόλυνση του διαλόγου, της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών. Αυτά τα κανάλια χρησιμεύουν ως ζωτικά εργαλεία για την ενημέρωση των κατοίκων σχετικά με τις κυβερνητικές πολιτικές, τα προγράμματα και τις πρωτοβουλίες, καθώς και την παροχή δυνατοτήτων στους πολίτες να εκφράσουν τις απόψεις, τις ανησυχίες και τις προτάσεις τους. Η συμμετοχή των πολιτών έχει τη δυνατότητα να εμπλουτίσει τις τοπικές γνώσεις λήψης αποφάσεων και να ενισχύσει τις ευθύνες και τα δικαιώματα του πολίτη, ιδιαίτερα στις αναπτυσσόμενες χώρες (Swapan, 2016). Οι διαδικτυακές πλατφόρμες, συμπεριλαμβανομένων κυβερνητικών ιστοτόπων, μέσω κοινωνικής δικτύωσης και εφαρμογών για κινητά, προσφέρουν προσβάσιμα και διαδραστικά κανάλια στους πολίτες για πρόσβαση σε πληροφορίες, συμμετοχή σε έρευνες ή δημοσκοπήσεις και επικοινωνία με κυβερνητικούς αξιωματούχους και συμπολίτες. Οι προσωπικές συναντήσεις, οι δημόσιες ακροάσεις και τα φόρουμ της κοινότητας παρέχουν ευκαιρίες για πρόσωπο με πρόσωπο αλληλεπίδραση, διάλογο και συνεργασία μεταξύ πολιτών και κυβερνητικών εκπροσώπων. Διευκολύνοντας την ανοιχτή και χωρίς αποκλεισμούς επικοινωνία, δίνεται η δυνατότητα στους κατοίκους να ενημερώνονται, να εκφράζουν τις απόψεις τους και να συμμετέχουν ενεργά στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων που διαμορφώνουν τις κοινότητές τους. Αυτή η αμφίδρομη ανταλλαγή πληροφοριών και ιδεών ενισχύει την εμπιστοσύνη, την υπευθυνότητα και την αμοιβαία κατανόηση, συμβάλλοντας τελικά σε μια πιο ανταποκρινόμενη, δίκαιη και αποτελεσματική διακυβέρνηση.

Η συμμετοχή σε επιτροπές και συνεδριάσεις αποτελεί βασικό μηχανισμό για τη συμμετοχή των πολιτών στην τοπική διακυβέρνηση, δίνοντας τη δυνατότητα στους κατοίκους να συμβάλλουν ενεργά στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και να προτείνουν λύσεις σε συγκεκριμένα ζητήματα. Οι δήμοι συχνά δημιουργούν επιτροπές ή ομάδες εργασίας με συμμετοχή πολιτών για την αντιμετώπιση διαφόρων

κοινοτικών ανησυχιών, όπως η στέγαση, οι μεταφορές, η περιβαλλοντική βιωσιμότητα ή η δημόσια ασφάλεια. Αυτές οι επιτροπές παρέχουν μια πλατφόρμα στους κατοίκους για να μοιραστούν την τεχνογνωσία, τις προοπτικές και τις ιδέες τους και να συνεργαστούν με κυβερνητικούς αξιωματούχους και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς για την ανάπτυξη συστάσεων και σχεδίων δράσης. Μπορούν να καλούν τους πολίτες να συμμετάσχουν σε συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου, δημόσιες ακροάσεις ή συνεδριάσεις του δημαρχείου, όπου μπορούν να εκφράσουν τις απόψεις, τις ανησυχίες και τις προτάσεις τους απευθείας σε εκλεγμένους αξιωματούχους και φορείς λήψης αποφάσεων.

Με την ενεργή συμμετοχή των πολιτών σε επιτροπές και συνεδριάσεις, οι δήμοι προάγουν τη διαφάνεια, τη λογοδοσία και τη συμμετοχή στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, ενώ παράλληλα αξιοποιούν τη συλλογική σοφία και τη δημιουργικότητα της κοινότητας για την αντιμετώπιση των τοπικών προκλήσεων και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής για όλους τους κατοίκους. Ο εντοπισμός προτύπων πρόσβασης σε υπηρεσίες είναι απαραίτητος για την κατανόηση των αναγκών του οποίου ικανοποιούνται ή παραμένουν ανεκπλήρωτες υπό τις ρυθμίσεις του statusquo. Η πρόσβαση στις υπηρεσίες, ωστόσο, δεν αποτελεί εγγύηση καλής ποιότητας υπηρεσιών, δεδομένης της πρόσβασης, η ποιότητα της υπηρεσίας μπορεί να ποικίλλει δραματικά (Auerbach, 2016)

Τα ενημερωτικά δελτία προσφέρουν ευκαιρίες στους δήμους να επισημάνουν τα επιτεύγματα, να μοιραστούν ιστορίες επιτυχίας και να προβάλουν κοινοτικές εκδηλώσεις ή πρωτοβουλίες. Μπορούν επίσης να περιλαμβάνουν εκπαιδευτικό υλικό, πόρους και συμβουλές για θέματα που ενδιαφέρουν τους κατοίκους, όπως η δημόσια υγεία, η περιβαλλοντική βιωσιμότητα ή η ετοιμότητα έκτακτης ανάγκης. Επιπλέον, τα ενημερωτικά δελτία μπορεί να περιέχουν προφίλ τοπικών ηγετών, εθελοντών ή κοινοτικών οργανώσεων, ενισχύοντας περαιτέρω την αίσθηση σύνδεσης και υπερηφάνειας μεταξύ των κατοίκων. Στην ψηφιακή εποχή, η έννοια της «ηλεκτρονικής συμμετοχής» έχει γίνει εμφανής, διευρύνοντας τα παραδοσιακά μοντέλα ώστε να περικλείουν διαδικτυακές μορφές δέσμευσης, όπως διαδικτυακά φόρουμ, ηλεκτρονικές αναφορές και κανάλια μέσω κοινωνικής δικτύωσης (Sæbø, Rose, & Flak, 2008). Τα ενημερωτικά δελτία διαδραματίζουν ζωτικό ρόλο στην

ενίσχυση της επικοινωνίας μεταξύ των τοπικών κυβερνήσεων και των κατοίκων, στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης και αξιοπιστίας και στην προώθηση της συμμετοχής των πολιτών και της συμμετοχής της κοινότητας. Παρέχοντας έγκαιρες, σχετικές και προσβάσιμες πληροφορίες, τα ενημερωτικά δελτία συμβάλλουν σε έναν πιο ενημερωμένο και αφοσιωμένο πολίτη, ενισχύοντας τελικά την τοπική δημοκρατία και διακυβέρνηση.

### **1.5 Ψηφιακά Εργαλεία**

Η χρήση ψηφιακών πλατφορμών και εφαρμογών είναι μια αποτελεσματική στρατηγική για τη συμμετοχή των πολιτών σε διαβουλεύσεις και διαδικασίες λήψης αποφάσεων, ειδικά στη σημερινή ψηφιακή εποχή. Σύμφωνα με τον Bawden (Bawden, 2008) ο όρος ψηφιακός γραμματισμός αναφέρεται στις τεχνικές δεξιότητες πρόσβασης, κατανόησης και διάδοσης πληροφοριών. Αυτές οι διαδικτυακές πλατφόρμες παρέχουν βολικά και προσβάσιμα κανάλια στους κατοίκους για να συμμετέχουν σε συζητήσεις, να παρέχουν σχόλια και να συνεισφέρουν ιδέες από την άνεση του σπιτιού τους ή εν κινήσει. Ο ψηφιακός γραμματισμός είναι ένα σύνολο γνώσεων και ικανοτήτων που κατέχουν τα άτομα για την κατανόηση, την αξιολόγηση, τη χρήση πληροφοριών που αποκτώνται με την ιεράρχηση της ηθικής για την επικοινωνία και την αλληλεπίδραση στην καθημερινή ζωή. (Saputra & Al Siddiq, 2020)

Οι δήμοι μπορούν να αξιοποιήσουν διάφορα ψηφιακά εργαλεία, όπως ιστότοπους, πλατφόρμες μέσω κοινωνικής δικτύωσης, αποκλειστικές πλατφόρμες αφοσίωσης και εφαρμογές για κινητές συσκευές, για να προσεγγίσουν ένα ευρύ κοινό και να διευκολύνουν την ουσιαστική αλληλεπίδραση με τους πολίτες.

Οι ηλεκτρονικές εκδηλώσεις, συμπεριλαμβανομένων των διαδικτυακών σεμιναρίων, των εικονικών συναντήσεων του δημαρχείου και των διαδικτυακών φόρουμ, διευρύνουν περαιτέρω τις ευκαιρίες συμμετοχής των πολιτών, επιτρέποντας την απομακρυσμένη δέσμευση από οποιαδήποτε τοποθεσία με πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Αυτές οι ηλεκτρονικές εκδηλώσεις επιτρέπουν στους κατοίκους να συμμετέχουν σε συζητήσεις, να κάνουν ερωτήσεις και να μοιράζονται απόψεις σε πραγματικό χρόνο, ενισχύοντας τη συμμετοχή και την προσβασιμότητα για όσους ενδέχεται να αντιμετωπίζουν εμπόδια στη συμμετοχή σε αυτοπροσώπως συναντήσεις. Επιπλέον, οι ηλεκτρονικές εκδηλώσεις μπορούν να φιλοξενήσουν διαφορετικά

χρονοδιαγράμματα και προτιμήσεις, επιτρέποντας σε περισσότερους κατοίκους να συμμετέχουν και να συμβάλλουν στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Στην ψηφιακή κουλτούρα, η ανταλλαγή πληροφοριών προέκυψε λόγω της διασταύρωσης ανθρώπων, τεχνολογίας και πρακτικής που δημιουργούν δικτυωμένες κοινωνικές σχέσεις επωφελούμενοι από κοινωνικά δίκτυα που έχουν σχεδιαστεί για να υποστηρίζουν την επιμονή, την ορατότητα, την ικανότητα διάδοσης και την αναζήτηση (Boyd, 2014)

Αγκαλιάζοντας τις ψηφιακές πλατφόρμες και τις ηλεκτρονικές εκδηλώσεις επιδεικνύουν τη δέσμευσή τους στη διαφάνεια, τη διαφάνεια και τη συμμετοχή των πολιτών, ενώ παράλληλα αξιοποιούν τη δύναμη της τεχνολογίας για την ενίσχυση της δημοκρατίας και της διακυβέρνησης. Αυτές οι ψηφιακές πρωτοβουλίες δίνουν τη δυνατότητα σε περισσότερους κατοίκους να έχουν φωνή στη διαμόρφωση των κοινοτήτων τους και διασφαλίζουν ότι οι διαδικασίες λήψης αποφάσεων είναι περιεκτικές, ανταποκρινόμενες και αντικατοπτρίζουν τις ανάγκες και τις προτεραιότητες όλων των στοιχείων. Η συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων ενισχύει τον δημοκρατικό χαρακτήρα της τοπικής αυτοδιοίκησης, καθιστώντας τις αποφάσεις πιο αντιπροσωπευτικές και ενισχύοντας τη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και των τοπικών αρχών.

## **1.6 Κρίσεις**

Σε καταστάσεις κρίσης, όπως φυσικές καταστροφές ή ανθρωπογενείς καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, η τοπική αυτοδιοίκηση διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στη διαχείριση της κατάστασης και στην παροχή βοήθειας στους πολίτες. Κάθε οργανισμός υπάρχει για να δημιουργεί, να προσφέρει και να προσλαμβάνει αξία (Teese, 2010) Οι τοπικές αρχές είναι συχνά οι πρώτοι ανταποκριτές σε περιόδους κρίσης, υπεύθυνες για το συντονισμό των προσπαθειών αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, την κινητοποίηση πόρων και τη διασφάλιση της ασφάλειας και της ευημερίας των κατοίκων εντός της δικαιοδοσίας τους. Οι τοπικές αρχές συνεργάζονται στενά με τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, συμπεριλαμβανομένης της αστυνομίας, της πυροσβεστικής και του ιατρικού προσωπικού, καθώς και με άλλους σχετικούς φορείς και οργανισμούς, για να συντονίσουν τις επιχειρήσεις διάσωσης και ανακούφισης, να εκκενώσουν τις πληγείσες περιοχές εάν είναι απαραίτητο και να παρέχουν στέγη, τροφή και ιατρική περίθαλψη σε όσους έχουν ανάγκη. Επιπλέον,

μπορούν να συνεργαστούν με όμορους οργανισμούς και υπηρεσίες για πρόσβαση σε πρόσθετους πόρους και υποστήριξη για προσπάθειες αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και αποκατάστασης. Εφόσον η παροχή υπηρεσιών πρέπει να ενορχηστρωθεί και να χρηματοδοτηθεί και στις δύο περιπτώσεις, οι δημόσιοι οργανισμοί επωφελούνται επίσης από μια προοπτική επιχειρηματικού μοντέλου για να διαχειρίζονται ενεργά τον τρόπο με τον οποίο δημιουργούν, προσφέρουν και αποσπών αξία (Battisti, 2019)

Η αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων και έκτακτης ανάγκης απαιτεί ισχυρή ηγεσία, σαφή επικοινωνία και συντονισμένη δράση μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων φορέων. Μπορούν να δώσουν προτεραιότητα στην ετοιμότητα και την ανθεκτικότητα αναπτύσσοντας και ενημερώνοντας τακτικά σχέδια αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, πραγματοποιώντας εκπαιδευτικές ασκήσεις και ασκήσεις και συνεργαζόμενοι με την κοινότητα για την ευαισθητοποίηση σχετικά με τους πιθανούς κινδύνους και τις διαδικασίες έκτακτης ανάγκης. Λαμβάνοντας προληπτικά μέτρα και συνεργαζόμενοι με τους ενδιαφερόμενους φορείς, μπορούν να διαχειριστούν αποτελεσματικά τις κρίσεις, να μετριάσουν τον αντίκτυπό τους και να διασφαλίσουν την ασφάλεια και την ανθεκτικότητα των κοινοτήτων τους. Η διαχείριση κρίσεων και εκτάκτων αναγκών αποτελεί κρίσιμο κομμάτι του ρόλου της τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς η τοπική επίπεδο είναι συχνά το πρώτο που αντιμετωπίζει τις επιπτώσεις μιας κρίσης.

Ο σχεδιασμός έκτακτης ανάγκης αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο της διαχείρισης κρίσεων της τοπικής αυτοδιοίκησης, που περιλαμβάνει τη δημιουργία ολοκληρωμένων στρατηγικών για την αντιμετώπιση ποικίλων κρίσεων που μπορεί να προκύψουν εντός των κοινοτήτων. Αυτά τα σχέδια σκιαγραφούν σχολαστικά πρωτόκολλα απόκρισης, στρατηγικές κατανομής πόρων, διαδικασίες επικοινωνίας και μεθοδολογίες αξιολόγησης κινδύνου προσαρμοσμένες σε διαφορετικούς τύπους έκτακτων καταστάσεων, που καλύπτουν φυσικές καταστροφές, κρίσεις δημόσιας υγείας, απειλές για την ασφάλεια και απρόβλεπτα γεγονότα. Διεξάγοντας τακτικές ασκήσεις εκπαίδευσης και προσομοιώσεις, ενισχύονται οι δυνατότητες των ομάδων αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και εντοπίζουν τομείς προς βελτίωση. Επιπλέον, οι στρατηγικές επικοινωνίας διασφαλίζουν τη διάδοση έγκαιρων και ακριβών πληροφοριών στο κοινό και στους ενδιαφερόμενους φορείς, ενισχύοντας τη διαφάνεια και την εμπιστοσύνη. Μέσω αυτής της προληπτικής προσέγγισης στο



σχεδιασμό έκτακτης ανάγκης ενισχύεται την ετοιμότητα και την ανθεκτικότητά τους, μετριάζοντας τις επιπτώσεις των κρίσεων και προστατεύοντας την ευημερία των κατοίκων τους.

Η ενεργοποίηση των κέντρων έκτακτης ανάγκης αποτελεί βασικό στοιχείο της διαχείρισης κρίσεων για τις τοπικές κυβερνήσεις. Αυτές οι αποκλειστικές εγκαταστάσεις χρησιμεύουν ως κεντρικοί κόμβοι επικοινωνίας, λήψης αποφάσεων και κατανομής πόρων σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Η δημιουργία δομών διοίκησης εντός αυτών των κέντρων διευκολύνει τις συντονισμένες προσπάθειες αντίδρασης, με καθορισμένους ηγετικούς ρόλους που διασφαλίζουν σαφείς γραμμές εξουσίας. Η ανταλλαγή και ο συντονισμός πληροφοριών είναι πρωταρχικής σημασίας, με συστήματα και πρωτόκολλα σε ισχύ για την έγκαιρη ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών ώστε να καταστεί δυνατή η επίγνωση της κατάστασης σε πραγματικό χρόνο. Η διαχείριση των πόρων είναι επίσης κρίσιμη, διευκολύνοντας την κατανομή και την ανάπτυξη προσωπικού, εξοπλισμού και προμηθειών με βάση τις προσδιορισμένες ανάγκες και προτεραιότητες. Επιπλέον, τα κέντρα έκτακτης ανάγκης διαδραματίζουν βασικό ρόλο στην επικοινωνία και την ενημέρωση του κοινού, παρέχοντας έγκαιρη και ακριβή πληροφόρηση στο κοινό, τα μέσα ενημέρωσης και τους ενδιαφερόμενους σχετικά με τις προσπάθειες κρίσης και αντίδρασης. Συνολικά, η ενεργοποίηση των κέντρων έκτακτης ανάγκης ενισχύει την ικανότητα των τοπικών κυβερνήσεων να ανταποκρίνονται γρήγορα και αποτελεσματικά σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, συντονίζοντας τις προσπάθειες πολλών υπηρεσιών για την προστασία ζώων και περιουσιών και την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων των κρίσεων στις κοινότητες.

Η παροχή άμεσης βοήθειας σε όσους πλήττονται από κρίσεις αποτελεί θεμελιώδη ευθύνη των τοπικών κυβερνήσεων, η οποία περιλαμβάνει την παροχή ουσιαστικής υποστήριξης όπως στέγη, τροφή, ιατρική περίθαλψη και προσωπικό για την παροχή επείγουσας ιατρικής περίθαλψης. Επιπλέον, οι δήμοι συνεργάζονται με οργανώσεις αρωγής, κοινοτικούς εταίρους και εθελοντές για να παρέχουν βοήθεια και υπηρεσίες υποστήριξης σε όσους έχουν ανάγκη.

Η επικοινωνία και η διάδοση πληροφοριών είναι πρωταρχικής σημασίας κατά τη διάρκεια κρίσεων, καθώς χρειάζεται να παρέχουν σαφείς και ακριβείς ενημερώσεις στους πολίτες σχετικά με την κατάσταση και τα μέτρα ασφαλείας. Μέσω διαφόρων

καναλιών, όπως επίσημων ιστοσελίδων, πλατφόρμες μέσω κοινωνικής δικτύωσης, δελτία τύπου και ειδοποιήσεις έκτακτης ανάγκης, διασφαλίζεται ότι οι κάτοικοι λαμβάνουν έγκαιρες ενημερώσεις για την εξελισσόμενη κατάσταση, συμπεριλαμβανομένων των πιθανών κινδύνων, των πρωτοκόλλων ασφαλείας και των διαδικασιών εκκένωσης. Επιπλέον, αντιμετωπίζοντας την παραπληροφόρηση και τις φήμες εγκαίρως, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης μετριάζουν τη σύγχυση και διατηρούν την εμπιστοσύνη του κοινού στις προσπάθειες αντίδρασης των αρχών. Η αποτελεσματική επικοινωνία και η διάδοση πληροφοριών συμβάλλουν τελικά στη δημόσια ασφάλεια και ανθεκτικότητα, επιτρέποντας στις κοινότητες να πορεύονται στις κρίσεις με σαφήνεια και εμπιστοσύνη.

Μετά από μια κρίση, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στη διευκόλυνση των προσπαθειών ανάκαμψης δημιουργώντας ολοκληρωμένα σχέδια ανάκαμψης που στοχεύουν στην ανοικοδόμηση της κοινότητας και την αποκατάσταση της ομαλότητας. Αυτά τα σχέδια ανάκαμψης σκιαγραφούν στρατηγικές και πρωτοβουλίες για την αντιμετώπιση των φυσικών, οικονομικών και κοινωνικών επιπτώσεων της κρίσης, συμπεριλαμβανομένης της ανοικοδόμησης υποδομών, της αναζωογόνησης των τοπικών οικονομιών και της υποστήριξης της ανθεκτικότητας της κοινότητας. Με τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων, τη διεξαγωγή αξιολογήσεων και την ιεράρχηση των αναγκών αναπτύσσονται προσαρμοσμένα σχέδια ανάκαμψης που αντιμετωπίζουν τις μοναδικές προκλήσεις και ευκαιρίες που αντιμετωπίζουν οι κοινότητές τους.

Εκτός από τις προσπάθειες φυσικής ανοικοδόμησης, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης δίνουν επίσης προτεραιότητα στην υποστήριξη των θυμάτων παρέχοντας βασικές υπηρεσίες όπως ψυχολογική υποστήριξη, υπηρεσίες κοινωνικής προστασίας και οικονομική βοήθεια σε όσους έχουν πληγεί από την κρίση. Αυτό περιλαμβάνει την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ψυχικής υγείας σε άτομα που αντιμετωπίζουν τραύματα, τον συντονισμό της πρόσβασης σε κοινωνικές υπηρεσίες και παροχές και τη διαχείριση προγραμμάτων οικονομικής βοήθειας για να βοηθήσουν άτομα και οικογένειες να ανακάμψουν από τις απώλειες και να ξαναχτίσουν τη ζωή τους.

Ο συντονισμός με κρατικούς και διεθνείς φορείς είναι απαραίτητος για την αποτελεσματική διαχείριση των κρίσεων, καθώς συχνά απαιτούν πόρους και

εμπειρογνωμοσύνη. Με τη συνεργασία με επιχειρήσεις, κεντρικές κυβερνήσεις και διεθνείς οργανισμούς, οι δήμοι μπορούν να έχουν πρόσβαση σε πρόσθετη υποστήριξη, χρηματοδότηση και εξειδικευμένη βοήθεια για την αντιμετώπιση των προκλήσεων που θέτει η κρίση. Αυτή η συνεργασία επιτρέπει τη συγκέντρωση πόρων, την ανταλλαγή πληροφοριών και βέλτιστων πρακτικών και τον συντονισμό των προσπαθειών απόκρισης για να εξασφαλιστεί μια ολοκληρωμένη και αποτελεσματική απάντηση.

Ομοίως, η συμπληρωματικότητα με μη κυβερνητικές υπηρεσίες και εθελοντικές οργανώσεις είναι ζωτικής σημασίας ώστε να παρέχουν αποτελεσματικά βοήθεια και υπηρεσίες υποστήριξης κατά τη διάρκεια κρίσεων. Οι μη κυβερνητικές υπηρεσίες και οι εθελοντικές οργανώσεις έχουν συχνά εκτεταμένα δίκτυα, τεχνογνωσία και διασυνδέσεις βάσης στις πληγείσες κοινότητες, που τους επιτρέπουν να παρέχουν στοχευμένη βοήθεια και υποστήριξη σε όσους έχουν ανάγκη. Συνεργαζόμενοι με αυτούς τους οργανισμούς μπορούν να αξιοποιήσουν τους πόρους και τις δυνατότητές τους για να ενισχύσουν την παροχή βοήθειας, να μεγιστοποιήσουν τον αντίκτυπο και να διασφαλίσουν ότι η υποστήριξη φτάνει στους πιο ευάλωτους πληθυσμούς. Ο συντονισμός με κρατικούς, διεθνείς και μη κυβερνητικούς φορείς είναι απαραίτητος προκειμένου η τοπική αυτοδιοίκηση να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στις κρίσεις, να κινητοποιούν πόρους και να παρέχουν έγκαιρη και ολοκληρωμένη βοήθεια στις πληγείσες κοινότητες. Μέσω της συνεργασίας και της συνεργασίας με διαφορετικούς ενδιαφερόμενους φορείς, μπορεί να ενισχυθεί ανθεκτικότητα και η ικανότητά τους να αντιμετωπίζουν τις περίπλοκες προκλήσεις που δημιουργούν οι κρίσεις και να προστατεύουν την ευημερία των κατοίκων τους. Η ικανότητα της τοπικής αυτοδιοίκησης να διαχειρίζεται και να αντιμετωπίζει κρίσεις επηρεάζει την ασφάλεια και την ευημερία της κοινότητας, ενισχύοντας την ανθεκτικότητά της σε αντίξοες συνθήκες. Η εξυπηρέτηση των πολιτών αποτελεί βασική αρχή για την επιτυχή λειτουργία της τοπικής αυτοδιοίκησης, ενισχύοντας τη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και των τοπικών αρχών.

### **1.7 Ποιότητα υπηρεσιών**

Η σημασία των υπηρεσιών είναι θέμα περίπλοκο και πολυδιάστατο, και σαν ορισμό της ποιότητας, είναι δύσκολο να την ορίσουμε μονοσήμαντα. Θεωρητικά, η ποιότητα είναι υποκειμενική έννοια, καθώς εξαρτάται από τον κριτή. (Κέφης,

2014) Όμως μπορούμε να πούμε πως η υπηρεσία συναπαρτίζει το αποτέλεσμα της δράσης μεταξύ του πελάτη και του οργανισμού παροχής υπηρεσίας. Η σημασία αυτή περιέχει πολλά στοιχεία, μεταξύ των οποίων του προσωπικού παροχής υπηρεσίας, του χώρου, του εξοπλισμού, και των υποδομών. Η υπηρεσία δεν συνθέτει μόνο ένα επακόλουθο που παρέχεται από ένα οργανισμό, όμως μια καθολική εμπειρία που παράγεται διαμέσου της αλληλεπίδρασης ανάμεσα στον πάροχο και τον πελάτη της υπηρεσίας. Όλα τα αυτά επιφέρουν τη δημιουργία μιας άρτιας εμπειρίας στον πελάτη. Η ποιότητα της αλληλεπίδρασης με το προσωπικό, ο εξοπλισμός και το χώρο του οργανισμού μπορούν να επιδράσουν στον πελάτη και την φύση της υπηρεσίας που δέχεται.

Η διασφάλιση της επιτυχούς παροχής υπηρεσιών, είναι σημαντική στους οργανισμούς. Λαμβάνοντας υπόψιν τους τις πτυχές αυτές μπορούν να παρέχουν μια ικανοποιητική και ακεραία εξυπηρέτηση στους πελάτες. Η υπηρεσία όταν αντιμετωπίζεται ως ολική εμπειρία, μπορεί να φέρει στους οργανισμούς διατήρηση των ικανοποιημένων πελατών τους. Ο διαρκής έλεγχος της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται και λειτουργεί σαν δείκτης της ικανοποίησης του πολίτη είναι πλέον ευρέως αναγνωρίσιμος και έχει οδηγήσει σε σημαντική ώθηση την ανάπτυξη των μεθόδων ελέγχου και της έρευνας στον τομέα αυτό τα τελευταία χρόνια. (Αλμπάνη, 2010)

Η δια βίου εκπαίδευση και κατάρτιση των υπαλλήλων μπορεί να βοηθήσει στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων που απαιτούνται για την κάλυψη των μεταβαλλόμενων αναγκών των πολιτών και την παροχή εξαιρετικών υπηρεσιών. Με αυτόν τον τρόπο, οι οργανισμοί μπορούν να ανταποκριθούν στην πολυπλοκότητα των ατομικών αναγκών των πολιτών και να τους προσφέρουν μια πιο ικανοποιητική εμπειρία. Η παραγωγή υπηρεσιών απαιτεί υψηλότερο βαθμό τυποποίησης από την κατασκευή. Αυτά ισχύουν διότι κάθε πολίτης έχει διαφορετική προσωπικότητα, η οποία συχνά καθορίζει την παροχή υπηρεσιών που είναι προσαρμοσμένες σε κάθε πελάτη, όπως προαναφέρθηκε.

Οι υπηρεσίες απαιτούν υψηλότερο βαθμό τυποποίησης σε σχέση με τις κατασκευές. Στον κλάδο των υπηρεσιών, κάθε πολίτης έχει μοναδικές προτιμήσεις και διαφορετικές ανάγκες, καθιστώντας την εξατομικευμένη προσφορά υπηρεσίας αναγκαία απαίτηση. Η τυποποίηση στον τομέα των υπηρεσιών παρέχει τη δυνατότητα

για αποτελεσματικότερη και πιο αποδοτική παραγωγή. Αυτό εννοεί το σχηματισμό τυπικών προσεγγίσεων και διαδικασιών που δύνανται να χρησιμοποιηθούν σε διαφορετικές καταστάσεις. Η παραγωγή των περισσότερων υπηρεσιών είναι άυλη, αντίθετα με τη μεταποιητική βιομηχανία, της οποίας η παραγωγή αποτελείται από υλικά και φυσικά προϊόντα. Η ποιότητα προϊόντων του κατασκευαστικού κλάδου μπορεί να αξιολογηθεί, όμως η ποιότητα των υπηρεσιών μπορεί να κριθεί με βάση υποκειμενικά κριτήρια από τις προσδοκίες και τις προγενέστερες εμπειρίες των πολιτών. Επιπροσθέτως, στα φυσικά προϊόντα μπορεί να γίνει να ανάκληση ή αντικατάσταση, ενώ την κακή εξυπηρέτηση ακολουθούν κατά κανόνα δικαιολογίες και επανορθώσεις, με αποτέλεσμα την κακή εμπειρία του κοινού.

Στον τομέα των υπηρεσιών, η τυποποίηση είναι ένα σημαντικό για τη εξασφάλιση αποτελεσματικής παραγωγής και υψηλής απόδοσης. Όμως, ο χαρακτήρας των υπηρεσιών διαφέρει από αυτή της παραγωγής υλικών προϊόντων, όπου οι πελάτες έχουν διαφορετικές ανάγκες και προτιμήσεις. Αντίθετα με τον τομέα της μεταποίησης, όπου εφαρμόζονται σαφείς προδιαγραφές και διαδικασίες στην παραγωγή προϊόντων, οι υπηρεσίες απαιτούν προσαρμογή και ευελιξία. Κάθε πολίτης αντιμετωπίζεται ως μεμονωμένη περίπτωση με διαφορετικές απαιτήσεις και ανάγκες, κάτι που απαιτεί την προσαρμογή στις υπηρεσίες στις προσωπικές προτιμήσεις του κάθε πολίτη.

Η τυποποίηση είναι αναμφισβήτητα απαραίτητη στην παραγωγή υπηρεσιών, προσφέροντας οφέλη όπως αυξημένη απόδοση, συνέπεια και έλεγχος ποιότητας. Καθιερώνοντας ενιαίες διαδικασίες, οι οργανισμοί μπορούν να εξορθολογίσουν τις λειτουργίες, να μειώσουν τα σφάλματα και να εξασφαλίσουν ότι οι πελάτες λαμβάνουν αξιόπιστες και προβλέψιμες εμπειρίες εξυπηρέτησης. Η τυποποίηση απλοποιεί επίσης την εκπαίδευση των εργαζομένων, διευκολύνει τις προσπάθειες διαχείρισης κινδύνου και υποστηρίζει την επεκτασιμότητα καθώς οι επιχειρήσεις επεκτείνονται. Η αξιοποίηση της τεχνολογίας για την αυτοματοποίηση και τη βελτίωση των τυποποιημένων διαδικασιών ενισχύει περαιτέρω αυτά τα πλεονεκτήματα, επιτρέποντας στους οργανισμούς να λειτουργούν πιο αποτελεσματικά, να προσαρμόζονται στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις και τελικά να προσφέρουν εξαιρετικές εμπειρίες εξυπηρέτησης που οδηγούν στην ικανοποίηση και την αφοσίωση των πελατών.

Η τυποποίηση φέρνει αποτελεσματικότητα και συνέπεια, η ευελιξία είναι εξίσου σημαντική για την κάλυψη των διαφορετικών αναγκών των πελατών. Η εξατομίκευση των υπηρεσιών είναι πρωταρχικής σημασίας για την επίτευξη της ικανοποίησης των πελατών και τη διατήρηση της ανταγωνιστικότητας στη σημερινή αγορά. Αυτό περιλαμβάνει τη στενή επαφή με τους πελάτες για την κατανόηση των ατομικών προτιμήσεών τους και την προσαρμογή των υπηρεσιών ανάλογα. Η τακτική αναθεώρηση και αναθεώρηση των υπηρεσιών διασφαλίζει την ευθυγράμμιση με τις εξελισσόμενες προσδοκίες των πελατών. Η αξιοποίηση της τεχνολογίας για εξατομίκευση ενισχύει περαιτέρω την εμπειρία του πελάτη, προσαρμόζοντας τις αλληλεπιδράσεις και τις προσφορές σε συγκεκριμένες ανάγκες και προτιμήσεις. Δίνοντας προτεραιότητα στην ευελιξία και την εξατομίκευση, οι επιχειρήσεις μπορούν να ξεπεράσουν τις προσδοκίες των πελατών, να ενισχύσουν την αφοσίωση και να διατηρήσουν την ηγετική τους θέση στην αγορά.

Οι υπηρεσίες παρουσιάζουν μοναδικές προκλήσεις σε σύγκριση με τα υλικά προϊόντα λόγω της άυλης φύσης τους και της άμεσης κατανάλωσης. Σε αντίθεση με τα φυσικά αγαθά, οι υπηρεσίες δεν μπορούν να αποθηκευτούν ή να απογραφούν και συχνά προσαρμόζονται για να καλύπτουν τις συγκεκριμένες ανάγκες κάθε πελάτη. Αυτό απαιτεί αυξημένη εστίαση στην εκπαίδευση των εργαζομένων για να διασφαλιστεί η συνεπής παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Επειδή οι υπηρεσίες παράγονται και καταναλώνονται ταυτόχρονα, υπάρχουν περιορισμένες ευκαιρίες για επιθεώρηση πριν από την παράδοση, δίνοντας έμφαση στη σημασία του καλά εκπαιδευμένου προσωπικού που μπορεί να εκτελεί εργασίες αποτελεσματικά και να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πελατών σε πραγματικό χρόνο. Η κατανόηση αυτών των διαφορών είναι ζωτικής σημασίας για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα των υπηρεσιών, καθώς απαιτούν διακριτές προσεγγίσεις στην παραγωγή, τη διανομή και τη διασφάλιση ποιότητας σε σύγκριση με εκείνες που χρησιμοποιούνται στην κατασκευή και διανομή υλικών προϊόντων.

Η διασφάλιση ότι οι εργαζόμενοι κατανοούν πλήρως τις ανάγκες των πελατών και ότι γνωρίζουν καλά τις διαδικασίες που απαιτούνται για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας είναι ζωτικής σημασίας. Η συνεχής εκπαίδευση και οι πρωτοβουλίες επαγγελματικής ανάπτυξης είναι απαραίτητες για τη διατήρηση του προσωπικού ενημερωμένου με τις εξελισσόμενες προσδοκίες των πελατών και τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου. Επενδύοντας στην εκπαίδευση του προσωπικού, οι

εταιρείες όχι μόνο ενισχύουν τις δεξιότητες και τις γνώσεις του εργατικού δυναμικού τους αλλά επιδεικνύουν επίσης δέσμευση για την παροχή εξαιρετικών εμπειριών υπηρεσιών. Αυτή η αφοσίωση στην ανάπτυξη του προσωπικού συμβάλλει τελικά σε υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης, διατήρησης των πελατών και στη συνολική ανταγωνιστικότητα της εταιρείας στην αγορά.

Στην παροχή υπηρεσιών, η συμμετοχή των πελατών τείνει να είναι πιο άμεση και ορατή σε αντιπαράθεση με την παραγωγή προϊόντων. Αυτό οφείλεται κυρίως στο ότι οι υπηρεσίες δημιουργούνται συχνά και μεταβάλλονται στη διάρκεια της εξυπηρέτησης του πελάτη. Σε αντίθεση με τις διαδικασίες παραγωγής όπου τα προϊόντα δημιουργούνται εκ των προτέρων και στη συνέχεια διανέμονται στους πελάτες, οι υπηρεσίες είναι δυναμικές και ανταποκρίνονται στις άμεσες ανάγκες και προτιμήσεις των πελατών. Οι πάροχοι υπηρεσιών συνεργάζονται ενεργά με τους πελάτες για να κατανοήσουν τις απαιτήσεις τους και να προσαρμόσουν την υπηρεσία ανάλογα, οδηγώντας σε μια πιο διαδραστική και εξατομικευμένη εμπειρία. Αυτή η άμεση συμμετοχή των πελατών στη διαδικασία δημιουργίας υπηρεσιών όχι μόνο ενισχύει την ικανοποίηση των πελατών, αλλά ενισχύει επίσης μια ισχυρότερη σύνδεση μεταξύ του πελάτη και του παρόχου υπηρεσιών, συμβάλλοντας τελικά στη μακροπρόθεσμη πίστη και στη θετική από στόμα σε στόμα.

Η άμεση επικοινωνία μεταξύ επιχειρήσεων και πελατών στον κλάδο των υπηρεσιών επιτρέπει την άμεση και αποτελεσματική ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών, ενισχύοντας τελικά τη συνολική εμπειρία του πελάτη και ενισχύοντας τη σχέση μεταξύ των δύο μερών. Για να βελτιωθεί η ανταγωνιστικότητα και να επιτευχθεί επιτυχία στην αγορά, το προσωπικό πρέπει να έχει την ικανότητα να ανταποκρίνεται κατάλληλα και ευέλικτα στις διαφορετικές απαιτήσεις και αιτήματα των πελατών. Δεδομένης της φύσης του κλάδου των υπηρεσιών, όπου η πρόσωπο με πρόσωπο αλληλεπίδραση είναι συχνά απαραίτητη, η ποιότητα της αλληλεπίδρασης μεταξύ πελατών και προσωπικού γίνεται πρωταρχικής σημασίας. Σε αντίθεση με τον τομέα της μεταποίησης, όπου κυριαρχούν οι διαδικασίες έντασης κεφαλαίου, οι υπηρεσίες βασίζονται σε μεγάλο βαθμό σε αλληλεπιδράσεις έντασης εργασίας, δίνοντας έμφαση στη σημασία του καλά εκπαιδευμένου και ειδικευμένου προσωπικού για την παροχή εξαιρετικών εμπειριών υπηρεσιών. Δίνοντας προτεραιότητα στις ποιοτικές αλληλεπιδράσεις και επενδύοντας στην εκπαίδευση και

ανάπτυξη του προσωπικού, οι επιχειρήσεις μπορούν να διαφοροποιηθούν στην αγορά και να οικοδομήσουν μόνιμες σχέσεις με τους πελάτες τους.

Η ικανοποίηση του πολίτη ορίζεται με δύο βασικούς τρόπους: είτε ως ένα αποτέλεσμα είτε ως μία διαδικασία. Ο πρώτος τρόπος καθορίζει την ικανοποίηση ως μία τελική κατάσταση ή ως ένα αποτέλεσμα της εμπειρίας κατανάλωσης ή χρήσης μιας υπηρεσίας. (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2005)Στον κλάδο των υπηρεσιών, η αλληλεπίδραση με το κοινό τείνει να είναι πιο άμεση και προσωπική. Κατά συνέπεια, η δημιουργία θετικής φήμης για την εταιρεία και η απόκτηση της έγκρισης των πελατών βασίζονται σε μεγάλο βαθμό στην παροχή εξαιρετικής εξυπηρέτησης και επικοινωνίας στους πελάτες. Η αποτελεσματικότητα της εξυπηρέτησης πελατών και της επικοινωνίας είναι κρίσιμα στοιχεία που επηρεάζουν σημαντικά την απήχηση και την οικονομική επιτυχία των επιχειρήσεων που προσφέρουν υπηρεσίες από άνθρωπο σε άνθρωπο. Δίνοντας προτεραιότητα στην εξαιρετική εξυπηρέτηση πελατών και ενθαρρύνοντας την αποτελεσματική επικοινωνία με τους πελάτες, οι επιχειρήσεις μπορούν να ενισχύσουν τη φήμη τους, να ενισχύσουν την πίστη των πελατών και τελικά να οδηγήσουν στην οικονομική επιτυχία. Στη σημερινή ανταγωνιστική αγορά, όπου η εμπειρία των πελατών παίζει καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση των προτιμήσεων των καταναλωτών, η επένδυση στην αριστεία εξυπηρέτησης πελατών είναι πρωταρχικής σημασίας για τις επιχειρήσεις που στοχεύουν να ευδοκιμήσουν και να διατηρήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.



## **2. Κατάσταση στο Δήμο Βέροιας:**

Ο Δήμος Βέροιας ανήκει στην Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας. Προήλθε από τη συνένωση του πρώην Δήμου Βέροιας με όμορους δήμους του Νομού Ημαθίας.

### **2.1 Δήμος Βέροιας**

Ο Δήμος Βέροιας είναι δήμος της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας. Προέκυψε από την συνένωση του προϋπάρχοντος Δήμου Βέροιας με τους δήμους Αποστόλου Παύλου, Μακεδονίδος, Βεργίνας και Δοβρά το 2011 με το Πρόγραμμα Καλλικράτης. Η συνολική έκταση του δήμου Βέροιας καταλαμβάνει 791,43 τ.χλμ.. Έχει πληθυσμό 62.064 κατοίκους στην τελευταία απογραφή που έγινε το 2021. (Wikipedia, 2024)

Δήμαρχος του Δήμου Βέροιας σήμερα είναι ο κύριος Κωνσταντίνος Βοργιαζίδης, ηλεκτρολόγος μηχανικός. Εξελέγη το 2014 με ποσοστό 54,10%. το 2019 επανεκλέχθηκε, με ποσοστό 59,24% και το 2023 εκλεχθηκε για τρίτη θητεία με ποσοστό 58,62%. Η έδρα του δήμου είναι η Βέροια, επιπλέον έχει ιστορική έδρα τη Βεργίνα. Ο Δήμος αποτελείται από πέντε συνολικά δημοτικές ενότητες, που αντιστοιχούν στους πέντε δήμους που καταργήθηκαν το 2011.

Κάθε μία από τις δημοτικές ενότητες χωρίζεται σε κοινότητες, που είναι τα πρώην δημοτικά διαμερίσματα των καταργηθέντων οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης . Οι σημερινές τοπικές κοινότητες του Δήμου, είναι Βέροια, Μακροχώρι, Άμμος, Διαβατός, Κουλούρα, Νέα Λυκόγιαννη, Παλαιά Λυκόγιαννη, Νέα Νικομήδεια, Κυδωνοχώρι, Λαζοχώρι, Μέση, Ταγαροχώρι, Αγία Βαρβάρα, , Ασώματα, Γεωργιανοί, Λευκόπετρα, Καστανιά, Μικρά Σάντα, Κάτω Βέρμιο, Κουμαριά, Ξηρολίβαδο, Προφήτης Ηλίας, Παλατίτσια, Ράχη, Κάτω Κομνήνιο, Κομνήνιο, Τριπόταμος, Βεργίνα, Μετόχι Προδρόμου, Συκιά, Ριζώματα, Δάσκιο, Ελαφίνα, Μονή Τιμίου Προδρόμου, Πολύδενδρο, Πόρος, Χαράδρα, Σφηκιά, Άγιος Γεώργιος, Αγία Μαρίνα, Καλή Παναγία, Πατρίδα, Τρίλοφο, Άγιος Νικόλαος, Κωστοχώρι, Λιανοβρόχι, Φυτεία. (Wikipedia, 2024)

### **2.2 Οικονομία**

Ο δήμος Βέροιας έχει έναν ακμάζοντα αγροτικό τομέα, με έμφαση στην παραγωγή ροδάκινου τόσο βρώσιμο όσο και για βιομηχανικούς σκοπούς. Η βιομηχανική υποδομή στην περιοχή υποστηρίζει τη συσκευασία και τη συντήρηση φρούτων,

συμπεριλαμβανομένων πιθανώς των ροδάκινων. Επιπλέον, η παραγωγή κομπόστας και φρουτοσαλάτας συμβάλλει στην αγροτική παραγωγή της περιοχής.

Η εξαγωγική επιτυχία αυτών των προϊόντων, ιδιαίτερα σε χώρες της Ανατολικής Ευρώπης, υποδηλώνει μια ισχυρή θέση στη διεθνή αγορά για τα αγροτικά προϊόντα της Βέροιας. Αυτή η εξαγωγική επιτυχία θα μπορούσε να οφείλεται σε παράγοντες όπως η ποιότητα των προϊόντων, οι ανταγωνιστικές τιμές και οι αποτελεσματικές στρατηγικές μάρκετινγκ. Συνολικά, η οικονομία της Βέροιας φαίνεται να έχει ισχυρές ρίζες στη γεωργία, με εξειδίκευση στην παραγωγή ροδάκινου και συναφή προϊόντα προστιθέμενης αξίας. Αυτός ο τομέας πιθανότατα παίζει σημαντικό ρόλο στην τοπική οικονομία, παρέχοντας ευκαιρίες απασχόλησης και συμβάλλοντας στην οικονομική ανάπτυξη της περιοχής. (Δήμος Βέροιας, Δήμος Βέροιας - Επίσημη ιστοσελίδα, 2024)

### **2.3 Πολιτισμός**

Η Κοινή Επιχείρηση Πολλαπλής Ανάπτυξης Βέροιας (ΚΕΠΑ) λειτουργεί ως ο επίσημος φορέας πολιτιστικής πολιτικής του δήμου Βέροιας, επιβλέποντας διάφορες πολιτιστικές εκδηλώσεις και φορείς της πόλης. Μία από τις αξιοσημείωτες πρωτοβουλίες της είναι η «Αντωνιάδειος Στέγη γραμμάτων και τεχνών», η οποία διοργανώνει μια σειρά από εκδηλώσεις και εκθέσεις καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, προβάλλοντας καθιερωμένα και αναδυόμενα ταλέντα στη λογοτεχνία και την τέχνη. (Δήμος Βέροιας, Δήμος Βέροιας - Επίσημη ιστοσελίδα, 2024)

Στην αρμοδιότητα του ΚΕΠΑ βρίσκονται αρκετοί πολιτιστικοί φορείς, όπως η δημοτική βιβλιοθήκη, το δημοτικό ωδείο, σχολή χορού, καλλιτεχνικά εργαστήρια και η δημοτική φιλαρμονική. Οι φορείς αυτοί συμβάλλουν στην πολιτιστική ζωντάνια της Βέροιας προσφέροντας εκπαιδευτικά προγράμματα, παραστάσεις και εκθέσεις στην τοπική κοινωνία.

Το συνεδριακό κέντρο της πόλης λειτουργεί ως χώρος για θεατρικές και μουσικές παραστάσεις, φιλοξενώντας παραγωγές από διάφορα μέρη της Ελλάδας και του κόσμου. Καταξιωμένοι θεατρικοί θίασοι όπως το ΔΗ.ΠΕ.ΘΕ. της χώρας, το Κρατικό Θέατρο Βορείου Ελλάδος, και το Εθνικό Θέατρο παρουσιάζουν συχνά τα έργα τους στο υπαίθριο θέατρο «Μελίνα Μερκούρη» στο Άλσος Παπάγου κατά τη διάρκεια περιοδειών. Το ΔΗ.ΠΕ.ΘΕ. Βέροιας, οργανώνει παραστάσεις στη Βέροια κάθε χρόνο

κατά τη χειμερινή περίοδο και περιοδεύει σε όλη τη χώρα το καλοκαίρι, συμβάλλοντας στην πολιτιστική ανταλλαγή μεταξύ της Βέροιας και άλλων περιοχών της Ελλάδας.

Η Δημόσια Βιβλιοθήκη της Βέροιας είναι ένας άλλος σημαντικός πολιτιστικός φορέας που διοργανώνει εκδηλώσεις και εργαστήρια, καλύπτοντας τα ποικίλα ενδιαφέροντα της κοινότητας. Οι προσπάθειές της έχουν αναγνωριστεί διεθνώς, όπως αποδεικνύεται από το βραβείο «Access to Learning 2010» που απονέμεται από το Ίδρυμα Bill & Melinda Gates, αναδεικνύοντας την επιτυχία της βιβλιοθήκης ως πρότυπο θεσμού στην Ελλάδα και παγκοσμίως. Το πολιτιστικό τοπίο της Βέροιας είναι πλούσιο και ποικίλο, με μια σειρά εκδηλώσεων, θεσμών και πρωτοβουλιών που υποστηρίζονται από το ΚΕΠΑ και άλλους φορείς, που συμβάλλουν στον πολιτιστικό εμπλουτισμό της πόλης και τη συμμετοχή της κοινότητας. (Δήμος\_Βέροιας, Δήμος Βέροιας - Επίσημη ιστοσελίδα, 2024)

Η αφοσίωση της Δημόσιας Κεντρικής Βιβλιοθήκης Βέροιας στην εξυπηρέτηση των εκπαιδευτικών, οικονομικών και πολιτιστικών αναγκών της κοινότητάς της είναι αξιόπαινη. Με το παιδικό τμήμα εξοπλισμένο με εργαστήριο τεχνολογίας, υπολογιστές και κονσόλες παιχνιδιών, καθώς και ένα τμήμα ενηλίκων που προσφέρει πρόσβαση στο Διαδίκτυο και αίθουσα ανάγνωσης, η βιβλιοθήκη παρέχει πολύτιμους πόρους για άτομα όλων των ηλικιών.

Η δέσμευση της βιβλιοθήκης στην εκπαίδευση είναι εμφανής μέσα από τα πολυάριθμα εκπαιδευτικά της προγράμματα που διοργανώνονται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Αυτά τα προγράμματα απευθύνονται σε μαθητές πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, καθώς και σε γονείς και ενήλικες, προσφέροντας εργαστήρια και σεμινάρια που καλύπτουν ποικίλα θέματα. Παρέχοντας αυτές τις εκπαιδευτικές ευκαιρίες, η βιβλιοθήκη διαδραματίζει ζωτικό ρόλο στην προώθηση της δια βίου μάθησης και της ανάπτυξης δεξιοτήτων εντός της κοινότητας.

Η αναγνώριση από το Ίδρυμα Bill & Melinda Gates, με τη μορφή του Βραβείου Πρόσβασης στη Μάθηση 2010, αξίας 1 εκατομμυρίου δολαρίων ΗΠΑ, αποτελεί απόδειξη της καινοτόμου χρήσης των υπηρεσιών πληροφοριών και τεχνολογίας από τη βιβλιοθήκη. Αυτό το βραβείο υπογραμμίζει τις προσπάθειες της βιβλιοθήκης να αξιοποιήσει την τεχνολογία για να αντιμετωπίσει τις οικονομικές, εκπαιδευτικές και

πολιτιστικές ανάγκες περισσότερων από 180.000 ανθρώπων στη Βέροια και τις γύρω περιοχές.(Δήμος\_Βέροιας, Apple, 2024)

Η Δημόσια Κεντρική Βιβλιοθήκη της Βέροιας λειτουργεί ως ακρογωνιαίος λίθος της κοινότητας, παρέχοντας πρόσβαση σε πληροφορίες, τεχνολογία και εκπαιδευτικές ευκαιρίες που συμβάλλουν στον εμπλουτισμό και την ενδυνάμωση των κατοίκων της.

### **3. Προκλήσεις και Ευκαιρίες**

Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει ένας δήμος, όπως ο Δήμος Βέροιας, στην εξυπηρέτηση των πολιτών και την επίτευξη αιεφόρου ανάπτυξης μπορούν να είναι ποικίλες. Ο Δημόσιος Τομέας τακτικά συναντά προκλήσεις όπως είναι η περίπλοκη γραφειοκρατία, η ανυπαρξία κινήτρων και οι πολιτικές παρεμβάσεις. Η χρήση των αρχών της ποιότητας είναι δυνατόν να παρέχει αξιόλογα οφέλη στον Δημόσιο Τομέα, όπως είναι η ελάττωση κόστους, η αναβάθμιση της αποτελεσματικότητας, η μεγέθυνση της διαφάνειας αλλά και αυτή της ευθύνης και η αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών.

#### **3.1 Οικονομικές προκλήσεις**

Αντίστοιχα με το χώρο και τις ειδικευμένες ανάγκες, κάποιες από τις προκλήσεις που ίσως αντιμετωπίζει ο Δήμος Βέροιας εμπεριέχουν την οικονομική κρίση. Καθορισμένος προϋπολογισμός και δυσκολίες που είναι δυνατόν να επιδρούνστη χρηματοδότηση έργων και υπηρεσιών. Η οικονομική κρίση δημιουργεί μια σημαίνουσα πρόκληση για τους δήμους, αφούεπιδρά τον προϋπολογισμό τους και τα οικονομικά περιθώρια για τη χρηματοδότηση υπηρεσιών και έργων. Ο μικρός προϋπολογισμός περιορίζει τη δυνατότητα του δήμου να χρηματοδοτήσει έργα και υπηρεσίες, αλλά και να διατηρήσει υφιστάμενες.

Οικονομικές δυσχέρειεςενδέχεται ναοδηγούν σε περιορισμούς στη χρηματοδότηση υπηρεσιών και να επηρεάζουν τονκύκλο και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται. Ο δήμος ενδέχεται να αναγκαστεί να προβεί σε αλλαγή προτεραιότητας σε επείγουσες ανάγκες, καθώςκάποια έργα και υπηρεσίες ενδέχεται να αναβληθούν. Για τον χειρισμό των προκλήσεων αυτών, ο δήμος θα πρέπει να εξετάσει στρατηγικές διαχείρισης, τηναναβάθμιση της παραγωγικότητας και τη δημιουργία συνεργασιών για την μελέτη και χρηματοδότηση έργων.

Προκλήσεις εμφανίζονται και στη διαχείριση των κοινωνικών ανισοτήτων, σαντην πρόσβαση στην εκπαίδευση και την υγειονομική περίθαλψη. Οι κοινωνικές ανισότητες συγκροτούναξιόλογη πρόκληση στους δήμους καιεπιδρούνεστην ισονομία πρόσβασης σε πρωταρχικές υπηρεσίες, όπως είναι η εκπαίδευση και η υγειονομική περίθαλψη. Οικονομικοί εγκλεισμοίίσως οδηγήσουν μέλη της κοινότητας να έχουν περιορισμένη πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες υγείας.

Η υποστήριξη της προσπελάσιμης περίθαλψης και της ποιοτικής εκπαίδευσης συνθέτει μία βασική προτεραιότητα για το σχηματισμό μιας περισσότερο ισότιμης κοινωνίας. Διαμέσου προγραμμάτων προληπτικής φροντίδας και υγείας και με τη διασφάλιση της υποστήριξης σε πολίτες χαμηλού εισοδήματος για την εκπαίδευση των παιδιών τους, καταφέρνουμε να εξασφαλίσουμε ότι ουδείς δεν αφήνεται πίσω. Επίσης, η οργανωμένη διαβούλευση και η δημιουργία προγραμμάτων, για τους πολίτες, τα οποία ενθαρρύνουν τη συμμετοχή των μελών της κοινότητας μπορούν να ενισχύσουν τον χειρισμό ανισοτήτων και στο σχηματισμό μιας κοινωνίας πιο δίκαιης και συνεκτικής. Ο χειρισμός των κοινωνικών ανισοτήτων προϋποθέτει εννοιακές και ενδεδειγμένες από την τοπική αυτοδιοίκηση, προκειμένου για να διασφαλίσει την ισοπολιτεία σε πρωταρχικές υπηρεσίες για τους πολίτες.

Η επένδυση στον εκσυγχρονισμό και την επέκταση των εγκαταστάσεων υγειονομικής περίθαλψης είναι ζωτικής σημασίας για την ενίσχυση της παροχής υπηρεσιών και την προαγωγή της δημόσιας υγείας. Αυτό συνεπάγεται την κατασκευή νέων κέντρων υγείας σε εξυπηρετούμενες περιοχές και την επέκταση των υφιστάμενων για να καλύψουν τις αυξανόμενες απαιτήσεις. Περιλαμβάνει επίσης τον εξοπλισμό των εγκαταστάσεων με ιατρικές τεχνολογίες αιχμής για την εξασφάλιση αποτελεσματικής διάγνωσης και θεραπείας. Ταυτόχρονα, η έναρξη εκστρατειών ενημέρωσης και πρόληψης είναι απαραίτητη για την εκπαίδευση του κοινού σχετικά με τους κινδύνους για την υγεία και τα προληπτικά μέτρα. Αυτές οι εκστρατείες μπορούν να επικεντρωθούν στον εμβολιασμό, τις πρακτικές υγιεινής και την ενίσχυση των συνηθειών υγιεινού τρόπου ζωής. Επιπλέον, η εφαρμογή εκπαιδευτικών προγραμμάτων που στοχεύουν στην προώθηση υγιεινών συμπεριφορών ενισχύει περαιτέρω αυτές τις προσπάθειες. Δίνοντας προτεραιότητα σε αυτές τις πρωτοβουλίες, οι κοινότητες μπορούν να είναι καλύτερα εξοπλισμένες για να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της υγειονομικής περίθαλψης και να βελτιώσουν τη συνολική ευημερία.

Η βελτίωση των υπηρεσιών υγείας απαιτεί μια στρατηγική προσέγγιση που να περιλαμβάνει πολλαπλές πτυχές. Πρώτον, περιλαμβάνει την ενίσχυση της υποδομής υγείας με επενδύσεις στην κατασκευή, τον εκσυγχρονισμό και την επέκταση των εγκαταστάσεων υγειονομικής περίθαλψης. Αυτό διασφαλίζει ότι οι κοινότητες έχουν πρόσβαση σε ποιοτικές ιατρικές υπηρεσίες και εξοπλισμό τελευταίας τεχνολογίας. Τα προγράμματα πρόληψης διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην προαγωγή της δημόσιας

υγείας και στη μείωση της επιβάρυνσης των συστημάτων υγειονομικής περίθαλψης. Αυτά τα προγράμματα περιλαμβάνουν εκστρατείες εμβολιασμού, πρωτοβουλίες εκπαίδευσης για την υγεία και προσπάθειες προώθησης υγιεινών τρόπων ζωής. Εστιάζοντας στην πρόληψη, οι κοινότητες μπορούν να μετριάσουν την εξάπλωση ασθενειών και να μειώσουν την ανάγκη για ακριβές ιατρικές θεραπείες.

Επιπλέον, η συνεργασία με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική αντιμετώπιση πολύπλοκων προκλήσεων για την υγεία. Αυτή η συνεργασία μπορεί να περιλαμβάνει συνεργασίες με κυβερνητικούς φορείς, μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς, οντότητες του ιδιωτικού τομέα και τοπικές κοινωνίες. Με τη συνεργασία, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να συγκεντρώσουν πόρους, να μοιραστούν την τεχνογνωσία και να συντονίσουν τις προσπάθειες για την επίτευξη κοινών στόχων. Η βελτίωση των υπηρεσιών υγείας απαιτεί μια πολύπλευρη προσέγγιση που συνδυάζει την ενίσχυση των υποδομών υγείας, τα προγράμματα πρόληψης και τη συνεργασία με άλλους ενδιαφερόμενους φορείς. Με την υιοθέτηση αυτής της στρατηγικής προσέγγισης, οι κοινότητες μπορούν να ενισχύσουν την πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη, να προωθήσουν την ευεξία και τελικά να βελτιώσουν τα αποτελέσματα υγείας για όλους.

Οι υποδομές και οι μεταφορές διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της βιωσιμότητας των πόλεων και των περιφερειών, ωστόσο συχνά παρουσιάζουν πολύπλευρες προκλήσεις. Ζητήματα όπως η περιορισμένη και ανεπαρκής υποδομή μεταφορών απαιτούν στρατηγικές παρεμβάσεις, συμπεριλαμβανομένων επενδύσεων σε νέες υποδομές και βελτιωμένης συντήρησης των υφιστάμενων. Η υιοθέτηση βιώσιμων τρόπων μεταφοράς, όπως τα ποδήλατα, τα ηλεκτρικά οχήματα και τα ισχυρά συστήματα δημόσιας συγκοινωνίας, μπορεί να μετριάσει τη συμφόρηση και να μειώσει τις εκπομπές. Για την αντιμετώπιση της αυξανόμενης κυκλοφοριακής συμφόρησης, η εφαρμογή έξυπνων συστημάτων μεταφορών προσφέρει πολλά υποσχόμενες λύσεις. Η ενίσχυση των υποδομών για πεζούς και ποδηλάτες, όπως ασφαλείς ποδηλατόδρομους και πεζοδρόμια, προωθεί ασφαλέστερες και πιο ευχάριστες επιλογές μετακίνησης. Επιπλέον, η προώθηση εκστρατειών ευαισθητοποίησης σχετικά με τα οφέλη του περπατήματος, της ποδηλασίας και των βιώσιμων επιλογών μεταφοράς μπορεί να υποστηρίξει περαιτέρω τη στροφή προς πιο φιλικούς προς το περιβάλλον τρόπους ταξιδιού. Αντιμετωπίζοντας αυτές τις προκλήσεις με ολιστικές στρατηγικές, οι πόλεις και οι περιφέρειες μπορούν να

εργαστούν για την επίτευξη βιώσιμων, αποτελεσματικών και προσβάσιμων συστημάτων μεταφορών για τους κατοίκους τους.

Η προσαρμογή των υποδομών στις επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής παρουσιάζει σημαντικές προκλήσεις που απαιτούν προσεκτική εξέταση και ολοκληρωμένο σχεδιασμό. Τα συστήματα υποδομής, όπως τα δίκτυα μεταφορών, αντιμετωπίζουν απειλές από την άνοδο της στάθμης της θάλασσας, τα ακραία καιρικά φαινόμενα και την αλλαγή των βροχοπτώσεων. Μια ολοκληρωμένη προσέγγιση στο σχεδιασμό των υποδομών είναι απαραίτητη, μια προσέγγιση που αναγνωρίζει και αντιμετωπίζει αυτές τις προκλήσεις της κλιματικής αλλαγής. Οι προσπάθειες για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, ιδιαίτερα στον τομέα των μεταφορών, είναι κρίσιμες για τον μετριασμό των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής. Αυτό περιλαμβάνει τη μετάβαση σε καθαρότερες πηγές ενέργειας, την προώθηση βιώσιμων τρόπων μεταφοράς και την εφαρμογή πολιτικών που δίνουν κίνητρα για τη μείωση των εκπομπών.

Η αντιμετώπιση των προκλήσεων των υποδομών και των μεταφορών απαιτεί μια συνεκτική προσέγγιση που λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες της κοινότητας και τις αρχές βιωσιμότητας. Οι επενδύσεις σε ανθεκτικές υποδομές, όπως δρόμοι και γέφυρες ανθεκτικοί στις πλημμύρες, είναι απαραίτητες για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής. Επιπλέον, οι στρατηγικές που δίνουν προτεραιότητα στη δημόσια συγκοινωνία, το περπάτημα και το ποδήλατο μπορούν να συμβάλουν στη μείωση των εκπομπών και στη βελτίωση της κινητικότητας, ενώ προάγουν πιο υγιείς και πιο βιώσιμες κοινότητες. Η αντιμετώπιση των προκλήσεων της προσαρμογής στην κλιματική αλλαγή στις υποδομές και τις μεταφορές απαιτεί ολοκληρωμένη και συντονισμένη προσπάθεια, που να περιλαμβάνει επενδύσεις, πολιτικές και στρατηγικές δέσμευσης της κοινότητας που δίνουν προτεραιότητα στην ανθεκτικότητα και τη βιωσιμότητα.

Η ανεργία και η δημιουργία θέσεων εργασίας είναι σύνθετες προκλήσεις που έχουν βαθύ αντίκτυπο τόσο στην οικονομία όσο και στην κοινωνία. Μια κρίσιμη πτυχή για την αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων είναι να δοθεί προτεραιότητα στη συνεχή εκπαίδευση και ανάπτυξη δεξιοτήτων. Στη σημερινή ταχέως εξελισσόμενη αγορά εργασίας, οι άνθρωποι πρέπει να προσαρμοστούν στις νέες τεχνολογίες και τις τάσεις της βιομηχανίας προκειμένου να παραμείνουν



ανταγωνιστικοί. Με την εφαρμογή προγραμμάτων κατάρτισης και ανάπτυξης, οι κοινότητες μπορούν να εξοπλίσουν το εργατικό δυναμικό τους με τις απαραίτητες δεξιότητες για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των αναδύομένων τομέων και στις ευκαιρίες απασχόλησης. Η συνεργασία με εκπαιδευτικά ιδρύματα και επιχειρήσεις διασφαλίζει ότι οι πρωτοβουλίες κατάρτισης είναι σχετικές και ανταποκρίνονται στις τρέχουσες ανάγκες της αγοράς για να γεφυρωθεί το χάσμα μεταξύ εκπαίδευσης και απασχόλησης.

Επιπλέον, η προώθηση της επιχειρηματικότητας και η υποστήριξη των μικρών επιχειρήσεων αποτελούν σημαντικούς μοχλούς για τη δημιουργία θέσεων εργασίας και την οικονομική ανάπτυξη. Η οικονομική στήριξη και τα κίνητρα για νεοσύστατες και μικρές επιχειρήσεις όχι μόνο τονώνουν την τοπική οικονομία, αλλά ενθαρρύνουν και την καινοτομία και την ποικιλομορφία στο επιχειρηματικό τοπίο. Η δημιουργία επιχειρηματικών πάρκων και κέντρων καινοτομίας ενθαρρύνει περαιτέρω τις επιχειρηματικές προσπάθειες παρέχοντας πόρους, ευκαιρίες δικτύωσης και ένα υποστηρικτικό οικοσύστημα για τους εκκολλαπτόμενους επιχειρηματίες. Με την προώθηση μιας ζωντανής επιχειρηματικής κουλτούρας, οι κοινότητες μπορούν να διαφοροποιήσουν την οικονομική τους βάση, να μειώσουν την εξάρτηση από τις παραδοσιακές βιομηχανίες και να δημιουργήσουν βιώσιμες ευκαιρίες απασχόλησης για τους κατοίκους.

Η εκπαίδευση διαδραματίζει κεντρικό ρόλο στην προετοιμασία των ατόμων για τις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις της μελλοντικής αγοράς εργασίας. Καθώς η τεχνολογία και η βιομηχανία συνεχίζουν να εξελίσσονται, είναι σημαντικό να εξοπλιστούν οι εργαζόμενοι με τις απαραίτητες δεξιότητες και γνώσεις για να πετύχουν στον αυριανό χώρο εργασίας. Μια αποτελεσματική στρατηγική είναι η σύναψη συνεργασιών και συμφωνιών με εκπαιδευτικά ιδρύματα για να διασφαλιστεί ότι τα προγράμματα σπουδών είναι ευθυγραμμισμένα με τις πρακτικές ανάγκες της αγοράς εργασίας. Ενσωματώνοντας εμπειρίες από τον πραγματικό κόσμο και προγράμματα σπουδών που σχετίζονται με τη βιομηχανία σε εκπαιδευτικά προγράμματα, οι μαθητές μπορούν να αναπτύξουν τις δεξιότητες και τις ικανότητες που απαιτούνται για να επιτύχουν στους επιλεγμένους τομείς τους.

### 3.2 Τεχνολογική καινοτομία

Η τεχνολογική καινοτομία ανοίγει ευκαιρίες για αλλαγή του τρόπου με τον οποίο οι οργανισμοί αλληλοεπιδρούν με τους πολίτες. Αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες, μπορούν να δημιουργήσουν πιο διαδραστικές και φιλικές προς το χρήστη διεπαφές που επιτρέπουν την απρόσκοπτη επικοινωνία και συνεργασία. Για παράδειγμα, η ανάπτυξη εφαρμογών για κινητές συσκευές και πλατφορμών μέσω κοινωνικής δικτύωσης επιτρέπει στους πολίτες να παρέχουν σχόλια, να αναφέρουν ζητήματα και να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες από την ευκολία των smartphone ή των υπολογιστών τους. Αυτή η άμεση επικοινωνία αυξάνει τη διαφάνεια και την ανταπόκριση και προάγει την εμπιστοσύνη και τη λογοδοσία μεταξύ των θεσμών και του κοινού που εξυπηρετούν.

Επιπλέον, η χρήση νέων τεχνολογιών επιτρέπει την προσαρμογή και την εξατομίκευση των υπηρεσιών ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στις διαφορετικές ανάγκες των πολιτών. Μέσω της ανάλυσης δεδομένων και των αλγορίθμων μηχανικής μάθησης, οι οργανισμοί μπορούν να αποκτήσουν πληροφορίες για μεμονωμένες προτιμήσεις και συμπεριφορές, επιτρέποντας προσαρμοσμένες προσφορές υπηρεσιών και στοχευμένες προσπάθειες προσέγγισης. Παρέχοντας εξατομικευμένες εμπειρίες, είτε στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης, της εκπαίδευσης είτε της δημόσιας ασφάλειας, τα ιδρύματα μπορούν να βελτιώσουν την ικανοποίηση και τη συμμετοχή των πολιτών, οδηγώντας τελικά σε πιο αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών και θετικά αποτελέσματα.

Η τεχνολογική καινοτομία δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να συμμετέχουν ενεργά στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και να βοηθούν στη διαμόρφωση λύσεων σε κοινωνικές προκλήσεις. Προάγοντας μια κουλτούρα συμμετοχής των πολιτών και συνεργασίας, οι διοικήσεις και οι οργανισμοί μπορούν να αξιοποιήσουν τη συλλογική γνώση των κοινοτήτων τους, οδηγώντας σε πιο περιεκτικές και βιώσιμες λύσεις που ωφελούν το κοινωνικό σύνολο. Η εκμετάλλευση της τεχνολογικής καινοτομίας αποτελεί κρίσιμο στοιχείο για την προώθηση της αποτελεσματικότητας, της διαφάνειας και της σύνδεσης μεταξύ της τοπικής αυτοδιοίκησης και των πολιτών.

Η ψηφιακή διακυβέρνηση, που συχνά αναφέρεται ως e-Government, έχει φέρει επανάσταση στον τρόπο αλληλοεπίδρασης με τους πολίτες παρέχοντας ηλεκτρονικές υπηρεσίες που εξορθολογίζουν τις διαδικασίες και βελτιώνουν την προσβασιμότητα.

Μέσω πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι πολίτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών διαδικτυακά, συμπεριλαμβανομένων ηλεκτρονικών εγγράφων, ψηφιακής πληρωμής τελών και ηλεκτρονικού προγραμματισμού ραντεβού. Αυτή η στροφή προς τις ψηφιακές υπηρεσίες όχι μόνο βελτιώνει την ευκολία για τους πολίτες, αλλά αυξάνει επίσης την αποτελεσματικότητα και τη διαφάνεια στα κυβερνητικά γραφεία. Με λιγότερες προσωπικές επισκέψεις και λιγότερη γραφειοκρατία, οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξοικονομούν χρόνο και πόρους τόσο για τους πολίτες όσο και για τους κρατικούς υπαλλήλους, με αποτέλεσμα μια πιο ανταποκρινόμενη και φιλική προς τον χρήστη διοίκηση.

Οι έξυπνες πόλεις χρησιμοποιούν τεχνολογία και δεδομένα για τη βελτιστοποίηση των αστικών υποδομών και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των κατοίκων. Αυτές οι πόλεις ενσωματώνουν τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών για να βελτιώσουν διάφορες πτυχές της αστικής ζωής, συμπεριλαμβανομένων των μεταφορών, της ενεργειακής απόδοσης, της δημόσιας ασφάλειας και της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας. Μέσω της χρήσης αισθητήρων, συσκευών IoT και ανάλυσης δεδομένων, οι έξυπνες πόλεις μπορούν να παρακολουθούν και να διαχειρίζονται κρίσιμες υποδομές σε πραγματικό χρόνο, επιτρέποντας πιο αποτελεσματική κατανομή πόρων και καλύτερη λήψη αποφάσεων. Τα ευφυή συστήματα μεταφορών, για παράδειγμα, μπορούν να μειώσουν τη συμφόρηση και τις εκπομπές παρέχοντας πληροφορίες κυκλοφορίας σε πραγματικό χρόνο και βελτιστοποιώντας τα σήματα κυκλοφορίας με βάση τα πρότυπα ζήτησης. Ομοίως, τα έξυπνα δίκτυα ενέργειας μπορούν να βελτιστοποιήσουν τη διανομή και την κατανάλωση ενέργειας, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση κόστους και τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων.

Συνοψίζοντας, η ψηφιακή διακυβέρνηση και οι έξυπνες πόλεις είναι δύο αλληλένδετες πτυχές του σύγχρονου αστικού τοπίου, και οι δύο οδηγούνται από την τεχνολογία και την καινοτομία. Οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιτρέπουν στους οργανισμούς να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες πιο αποτελεσματικά και άνετα, ενώ τα έργα έξυπνων πόλεων χρησιμοποιούν τεχνολογία για τη βελτιστοποίηση των αστικών υποδομών και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής. Αγκαλιάζοντας τον ψηφιακό μετασχηματισμό και αξιοποιώντας τη δύναμη της τεχνολογίας, οι πόλεις μπορούν να γίνουν πιο ανταποκρινόμενες,

βιώσιμες και χωρίς αποκλεισμούς, βελτιώνοντας τελικά την ευημερία των κατοίκων τους.

Οι έξυπνες λύσεις κυκλοφορίας αξιοποιούν τεχνολογίες αιχμής για να φέρουν επανάσταση στη διαχείριση και τη λειτουργία των συστημάτων μεταφορών, με στόχο την άμβλυνση της συμφόρησης, την ενίσχυση της ασφάλειας και την προώθηση της βιωσιμότητας. Ένα από τα βασικά στοιχεία αυτών των λύσεων είναι η εφαρμογή εξελιγμένων συστημάτων ελέγχου της κυκλοφορίας. Αυτά τα συστήματα χρησιμοποιούν προηγμένους αλγόριθμους και ανάλυση δεδομένων σε πραγματικό χρόνο για να προσαρμόζουν δυναμικά τους χρονισμούς σημάτων κυκλοφορίας με βάση τις τρέχουσες συνθήκες κυκλοφορίας. Με τη βελτιστοποίηση του χρονισμού σήματος, τα έξυπνα συστήματα ελέγχου κυκλοφορίας μπορούν να ελαχιστοποιήσουν τις καθυστερήσεις, να μειώσουν τη συμφόρηση και να βελτιώσουν τη συνολική απόδοση των οδικών δικτύων, οδηγώντας σε ομαλότερη ροή κυκλοφορίας και μικρότερους χρόνους ταξιδιού για τους μετακινούμενους.

Επιπλέον, τα ηλεκτρονικά συστήματα μεταφορών διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στον εκσυγχρονισμό της υποδομής μεταφορών και στη βελτίωση της εμπειρίας των χρηστών. Τα ηλεκτρονικά συστήματα είσπραξης διοδίων, για παράδειγμα, επιτρέπουν απρόσκοπτες και αποτελεσματικές διαδικασίες πληρωμής διοδίων αφαιρώντας αυτόματα τα τέλη διοδίων από προεγγεγραμμένους λογαριασμούς, εξαλείφοντας την ανάγκη για μη αυτόματη είσπραξη διοδίων και μειώνοντας την κυκλοφοριακή συμφόρηση στα διόδια. Ομοίως, η υιοθέτηση συστημάτων ηλεκτρονικής έκδοσης εισιτηρίων και είσπραξης ναύλων στα μέσα μαζικής μεταφοράς απλοποιεί τη διαδικασία πληρωμής για τους επιβάτες, απλοποιεί τις διαδικασίες επιβίβασης και βελτιώνει τη λειτουργική αποτελεσματικότητα για τα πρακτορεία διέλευσης. Αυτά τα ηλεκτρονικά συστήματα όχι μόνο ενισχύουν την άνεση των χρηστών αλλά συμβάλλουν επίσης στη συνολική αποτελεσματικότητα των δικτύων μεταφορών.

### **3.3 Αειφόρος ανάπτυξη**

Η αειφόρος ανάπτυξη αποτελεί βασικό στόχο για την τοπική αυτοδιοίκηση, καθώς επιδιώκουν να συνδυάσουν την οικονομική ανάπτυξη, την κοινωνική ισότητα και την προστασία του περιβάλλοντος. Η αειφόρος ανάπτυξη ορίστηκε στην έκθεση Brundtland του 1987 της Παγκόσμιας Επιτροπής για το Περιβάλλον και την Ανάπτυξη «Our Common Future» ως «ανάπτυξη που ανταποκρίνεται στις ανάγκες

του παρόντος χωρίς να διακυβεύεται η ικανότητα των μελλοντικών γενεών να καλύψουν τις δικές τους ανάγκες» (EURlex, 2024). Υπάρχουν πολλές ευκαιρίες για έργα βιώσιμης ανάπτυξης σε τοπικό επίπεδο που όχι μόνο προάγουν την οικονομική και κοινωνική ευημερία, αλλά και διασφαλίζουν τη διατήρηση των φυσικών πόρων. Μία από αυτές τις ευκαιρίες έγκειται στη δημιουργία συστημάτων ορθής διαχείρισης και ανακύκλωσης απορριμμάτων σε συνδυασμό με εκπαιδευτικές εκστρατείες που ενθαρρύνουν τις κοινότητες να απορρίπτουν σωστά τα απόβλητα. Με την εκτροπή των απορριμμάτων από τους χώρους υγειονομικής ταφής και την προώθηση της ανακύκλωσης, οι κοινότητες μπορούν να περιορίσουν την υποβάθμιση του περιβάλλοντος και να καλλιεργήσουν μια κουλτούρα διατήρησης των πόρων μεταξύ των κατοίκων.

Η αειφόρος ανάπτυξη είναι ένας θεμελιώδης πυλώνας για τη διασφάλιση ισορροπημένης και βιώσιμης ανάπτυξης στις κοινότητες. Σε δημοτικό επίπεδο, υπάρχουν διάφοροι τρόποι υλοποίησης προγραμμάτων που όχι μόνο υποστηρίζουν την αειφόρο ανάπτυξη, αλλά και δίνουν προτεραιότητα στην προστασία του περιβάλλοντος. Ένας τρόπος για να σημειωθεί πρόοδος είναι η προώθηση της κοινωνικής συνοχής, της ισότητας και της συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Προωθώντας δομές διακυβέρνησης χωρίς αποκλεισμούς και πρωτοβουλίες κοινοτικής δέσμευσης, οι δήμοι μπορούν να εξουσιοδοτήσουν τους κατοίκους να συμβάλλουν ενεργά στην ατζέντα της βιώσιμης ανάπτυξης, ενισχύοντας το αίσθημα της ιδιοκτησίας και της συλλογικής ευθύνης.

Επιπλέον, η εισαγωγή και χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, όπως η ηλιακή και η αιολική ενέργεια, προσφέρει σημαντικές ευκαιρίες για τη μείωση των εκπομπών άνθρακα και τη μετάβαση σε εναλλακτικές λύσεις καθαρότερης ενέργειας. Επενδύοντας σε υποδομές ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και παρέχοντας κίνητρα για τη χρήση τους σε τοπικό επίπεδο, οι δήμοι μπορούν να συμβάλουν στον μετριασμό των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής, ενώ προάγουν την ενεργειακή ανεξαρτησία και ανθεκτικότητα. Αυτές οι προσπάθειες όχι μόνο προάγουν την περιβαλλοντική βιωσιμότητα, αλλά και την οικονομική ανάπτυξη και τη δημιουργία θέσεων εργασίας στον τομέα των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.

Η δημιουργία πάρκων, κήπων και χώρων πρασίνου που προάγουν τη βιοποικιλότητα και παρέχουν χώρους αναψυχής προσφέρει πολυάριθμα οφέλη για

τους κατοίκους και το περιβάλλον. Με τη διατήρηση και την ενίσχυση των χώρων πρασίνου, οι κοινότητες μπορούν να βελτιώσουν την ποιότητα του αέρα, να μετριάσουν το φαινόμενο της αστικής θερμικής νησίδας και να δημιουργήσουν πολύτιμους οικοτόπους άγριας ζωής. Η υποστήριξη πρωτοβουλιών βιολογικής γεωργίας και τοπικής παραγωγής όχι μόνο μειώνει τις αποστάσεις μεταφοράς τροφίμων, αλλά προωθεί επίσης βιώσιμες γεωργικές πρακτικές που προστατεύουν την υγεία του εδάφους και τους υδάτινους πόρους. Δίνοντας προτεραιότητα σε αυτά τα προγράμματα, οι ΟΤΑ μπορούν να προωθήσουν μια πιο ανθρώπινη, υγιή και βιώσιμη κοινωνία και να εμπλουτίσουν την ποιότητα ζωής για τις σημερινές και τις μελλοντικές γενιές.

Η επένδυση σε έργα βιώσιμων υποδομών είναι ένας πολλά υποσχόμενος τρόπος για την προώθηση της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας βελτιώνοντας παράλληλα τις δημόσιες ανέσεις. Πρωτοβουλίες όπως οι πράσινες στέγες, οι ποδηλατοδρόμοι και τα πάρκα όχι μόνο προσθέτουν στην αισθητική των αστικών περιοχών, αλλά παρέχουν και απτά περιβαλλοντικά οφέλη, όπως καλύτερη ποιότητα αέρα και μεγαλύτερη βιοποικιλότητα στην πόλη. Αυτές οι επενδύσεις σε πράσινες υποδομές όχι μόνο αυξάνουν την ποιότητα ζωής των κατοίκων, αλλά ενισχύουν επίσης την ανθεκτικότητα στις επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής και κάνουν τις πόλεις πιο βιώσιμες και βιώσιμες μακροπρόθεσμα.

Η δέσμευση για τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας δίνει τεράστιες δυνατότητες για τις κοινότητες να μειώσουν τις εκπομπές άνθρακα και τη μετάβαση σε ένα καθαρότερο, πιο βιώσιμο ενεργειακό μέλλον. Αξιοποιώντας τη δύναμη της ηλιακής και αιολικής ενέργειας, οι δήμοι μπορούν να διαφοροποιήσουν το ενεργειακό τους χαρτοφυλάκιο, να μειώσουν την εξάρτηση από τα ορυκτά καύσιμα και να μετριάσουν τις επιβλαβείς επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής. Η επένδυση σε υποδομές ανανεώσιμων πηγών ενέργειας όχι μόνο προάγει την οικονομική ανάπτυξη και τη δημιουργία θέσεων εργασίας, αλλά συμβάλλει επίσης στις παγκόσμιες προσπάθειες για την καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής και τη διασφάλιση ενός υγιέστερου και πιο βιώσιμου πλανήτη για τις μελλοντικές γενιές.

## **4. Καλές Πρακτικές και Καινοτομία**

Ο Δήμος Βέροιας διαθέτει λύσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι λύσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να βελτιώσουν σημαντικά την αποτελεσματικότητα, τη διαφάνεια και την προσβασιμότητα στην παροχή υπηρεσιών στους πολίτες. Προσφέροντας διαδικτυακές πλατφόρμες για διάφορες δημοτικές υπηρεσίες, όπως πληρωμές λογαριασμών, άδειες και πληροφορίες, ο Δήμος μπορεί να εξορθολογίσει τις διαδικασίες, να μειώσει τη γραφειοκρατία και να βελτιώσει την ευκολία για τους κατοίκους. Οι λύσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να διευκολύνουν την καλύτερη επικοινωνία μεταξύ πολιτών και τοπικών αρχών, επιτρέποντας μηχανισμούς ανάδρασης και μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Η εφαρμογή λύσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αντικατοπτρίζει τη δέσμευση για εκσυγχρονισμό των διοικητικών διαδικασιών και ενίσχυση της συνολικής εμπειρίας των κατοίκων που αλληλεπιδρούν με τον Δήμο Βέροιας.

### **4.1 iRantevou**

Ο Δήμος προσφέρει την ευκολία των ηλεκτρονικών ραντεβού για τις υπηρεσίες του. Το iRantevou είναι υπηρεσία διευκόλυνσης της εξυπηρέτησης των πολιτών του Δήμου Βέροιας. Αυτή η καινοτόμος λειτουργία επιτρέπει στους πολίτες να προγραμματίζουν τις επισκέψεις τους στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών. Χρησιμοποιώντας αυτό το σύστημα, οι πολίτες μπορούν να αποφύγουν τις μεγάλες ουρές και να εξασφαλίσουν μια ομαλή, αποτελεσματική εμπειρία. Ο πολίτης αναζητά την υπηρεσία που επιθυμεί και μπορεί να κλείσει ραντεβού, να ενημερωθεί για τα δικαιολογητικά που χρειάζεται και τέλος να επιλέξει ημέρα και ώρα που επιθυμεί. Εναλλακτικά μπορεί να επικοινωνήσει τηλεφωνικά για το κλείσιμο ραντεβού.(Δήμος\_Βέροιας, Εφαρμογή Ηλεκτρονικών Ραντεβού Δήμου Βέροιας, 2024)



Εικόνα 1: Σελίδα ηλεκτρονικών ραντεβού

Το ηλεκτρονικό σύστημα ραντεβού αποτελεί απόδειξη της δέσμευσης του Δήμου για τη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών και την ενίσχυση της συνολικής εμπειρίας των πολιτών.

## 4.2 DigitalCert

Η πλατφόρμα DigitalCert παρέχει μια ευρεία γκάμα ψηφιακών υπηρεσιών για τον δήμο Βέροιας. Οι λύσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να διευκολύνουν την καλύτερη επικοινωνία μεταξύ πολιτών και τοπικών αρχών, επιτρέποντας μηχανισμούς ανάδρασης και μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Η εφαρμογή λύσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αντικατοπτρίζει τη δέσμευση για εκσυγχρονισμό των διοικητικών διαδικασιών και ενίσχυση της συνολικής εμπειρίας των κατοίκων που αλληλεπιδρούν με τον Δήμο Βέροιας.



Εικόνα 2: Αρχική Πλατφόρμας Ψηφιακών Υπηρεσιών



Για την σύνδεση με την πλατφόρμα DigitalCert του δήμου Βέροιας, ο πολίτης θα πρέπει να χρησιμοποιήσει τους κωδικούς από το TAXISnet. Αυτό περιλαμβάνει τον αριθμό φορολογικού μητρώου (AFM) σας και τους αντίστοιχους κωδικούς πρόσβασης. Οι κωδικοί του TAXISnet είναι οι ηλεκτρονικοί κωδικοί που χρησιμοποιούνται στην Ελλάδα για την πρόσβαση σε διάφορες δημόσιες υπηρεσίες και πλατφόρμες. Αν δεν υπάρχει λογαριασμός στο TAXISnet, ο πολίτης θα πρέπει πρώτα να εγγραφεί και να δημιουργήσει έναν λογαριασμό.



Εικόνα 3: Σύνδεση μέσω Taxisnet

Η εξ αποστάσεως υποστήριξη επιχειρησιακών διαδικασιών και υπηρεσιών έχει καταστεί ουσιαστικό εργαλείο για τους δήμους ώστε να παρέχουν αποτελεσματικά και αποδοτικά υπηρεσίες στους πολίτες, ιδιαίτερα σε περιόδους προκλήσεων όπως η συνεχιζόμενη πανδημία. Στο πλαίσιο αυτό, ο Δήμος Βέροιας ανέπτυξε μια καινοτόμο εφαρμογή που είναι διαθέσιμη τόσο στο Apple Store όσο και στο Google Play Store.

Αυτή η εφαρμογή προσφέρει μια σειρά από λειτουργίες και υπηρεσίες που παρέχει ο Δήμος, δίνοντας τη δυνατότητα στους πολίτες να έχουν εύκολη πρόσβαση σε διάφορες υπηρεσίες από τις κινητές συσκευές τους. Ένα αξιοσημείωτο χαρακτηριστικό είναι η δυνατότητα πραγματοποίησης διαδικτυακών ραντεβού, επιτρέποντας στα άτομα να προγραμματίζουν ραντεβού για διαφορετικές δημοτικές υπηρεσίες χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας ή μεγάλου χρόνου αναμονής.(Δήμος\_Βέροιας, Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, Δήμος Βέροιας, 2024)



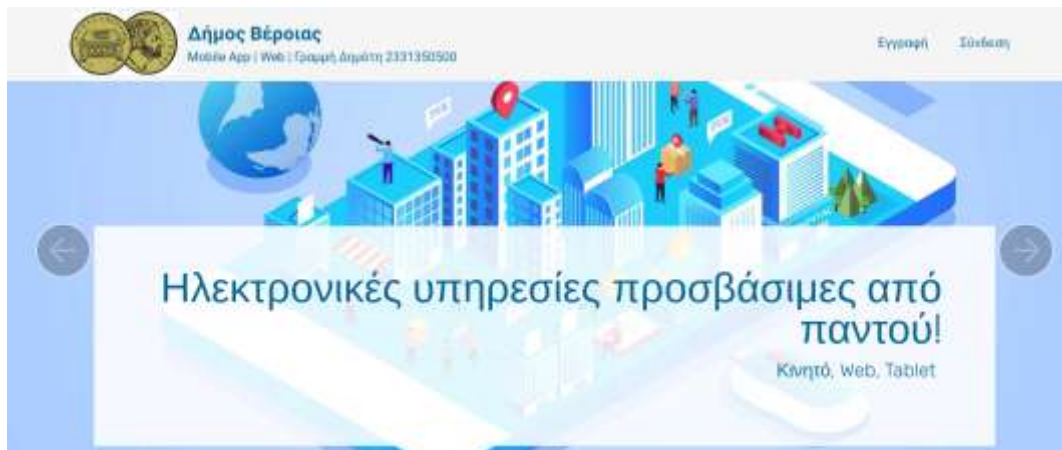
Εικόνα 4: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Αρχική Σελίδα

Αξιοποιώντας την τεχνολογία μέσω καινοτόμων εφαρμογών και υπηρεσιών όπως αυτή, δήμοι όπως η Βέροια μπορούν να ενισχύσουν τους μηχανισμούς παροχής υπηρεσιών τους προσαρμόζοντας παράλληλα τις μεταβαλλόμενες συνθήκες. Αυτή η εξ αποστάσεως υποστήριξη όχι μόνο βελτιώνει την αποτελεσματικότητα αλλά διασφαλίζει επίσης την αποτελεσματικότητα στην παροχή βασικών δημόσιων υπηρεσιών στους πολίτες.

### 4.3 Υπηρεσίες Ενιαίας Πρόσβασης Χρηστών

Το υποσύστημα αυτό προσφέρει μια ολοκληρωμένη λύση για την ταυτοποίηση των χρηστών των ψηφιακών εφαρμογών του Δήμου. Αυτές οι ψηφιακές υπηρεσίες βοηθούν στη δημιουργία ενός πιο ευέλικτου και προσιτού περιβάλλοντος για τους πολίτες και ενισχύουν τη σύνδεσή τους με τον Δήμο. Το υποσύστημα παίζει καθοριστικό ρόλο στην ψηφιακή υποδομή του Δήμου. Προσφέρει μια ολοκληρωμένη λύση για τον εντοπισμό των χρηστών των ψηφιακών εφαρμογών του Δήμου, διασφαλίζοντας ότι η πρόσβαση στις υπηρεσίες αυτές είναι ασφαλής και αποτελεσματική. (Δήμος\_Βέροιας, Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, Δήμος Βέροιας, 2024)

Με την εφαρμογή αυτού του υποσυστήματος, ο Δήμος στοχεύει στη δημιουργία ενός πιο ευέλικτου και προσβάσιμου περιβάλλοντος για τους πολίτες του. Μέσω αυτών των ψηφιακών υπηρεσιών, οι κάτοικοι μπορούν εύκολα να έχουν πρόσβαση σε διάφορες δημοτικές εφαρμογές και να επικοινωνούν με την τοπική τους αυτοδιοίκηση με απρόσκοπτο τρόπο.



Εικόνα 5: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Δήμου

Η πρωτοβουλία αυτή όχι μόνο ενισχύει την ευκολία των πολιτών αλλά ενισχύει και τη σύνδεσή τους με τον Δήμο. Με την απλοποίηση των διαδικασιών αναγνώρισης των χρηστών, τα άτομα μπορούν να πλοηγηθούν σε διαφορετικές ψηφιακές πλατφόρμες χωρίς κόπο, βελτιώνοντας τη συνολική εμπειρία χρήστη.

Ο Δήμος Βέροιας έχει αναπτύξει μια ευρεία γκάμα ψηφιακών υπηρεσιών για τους πολίτες του. Προκειμένου να παρέχει μια βελτιωμένη και εξατομικευμένη εμπειρία στους πολίτες, ο Δήμος προσφέρει τη δυνατότητα ενεργοποίησης συγκεκριμένων ηλεκτρονικών ειδοποιήσεων. Αυτό επιτρέπει στους ιδιώτες να επιλέξουν ποιους τύπους ειδοποιήσεων επιθυμούν να λαμβάνουν μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος.



Εικόνα 6: Επιλογή Εφαρμογών 1

Ενεργοποιώντας τις ειδοποιήσεις, οι πολίτες μπορούν να ενημερώνονται για σημαντικές ενημερώσεις και ανακοινώσεις που σχετίζονται με διάφορες πτυχές των δημοτικών υπηρεσιών. Είτε λαμβάνει ειδοποιήσεις για επερχόμενα γεγονότα, αλλαγές στη διαθεσιμότητα υπηρεσιών ή σημαντικές ειδοποιήσεις από τις τοπικές αρχές, αυτές οι ηλεκτρονικές ειδοποιήσεις διασφαλίζουν ότι οι πολίτες είναι καλά ενημερωμένοι και μπορούν να έχουν εύκολη πρόσβαση σε σχετικές πληροφορίες.

Η διαδικασία ενεργοποίησης έχει σχεδιαστεί ώστε να είναι φιλική προς το χρήστη και προσβάσιμη σε όλους τους κατοίκους. Μέσω της πλατφόρμας ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου, οι πολίτες μπορούν να επιλέξουν τις προτιμήσεις τους και να προσαρμόσουν τις ρυθμίσεις ειδοποίησης ανάλογα με τις ανάγκες και τα ενδιαφέροντά τους. Αυτό δίνει τη δυνατότητα στα άτομα να προσαρμόσουν την επικοινωνιακή τους εμπειρία με το Δήμο με βάση τις συγκεκριμένες απαιτήσεις τους.

Προσφέροντας αυτό το χαρακτηριστικό, ο Δήμος στοχεύει να ενισχύσει την επικοινωνία με τους κατοίκους του και να προωθήσει μια πιο αποτελεσματική ανταλλαγή πληροφοριών. Επιτρέπει στους πολίτες να έχουν μεγαλύτερο έλεγχο στο είδος των πληροφοριών που λαμβάνουν ηλεκτρονικά, διασφαλίζοντας παράλληλα ότι διατηρούνται ενημερωμένοι με σχετικά νέα και ενημερώσεις από την τοπική αυτοδιοίκηση.

Η διεπαφή με το σύστημα Πληρωμών Βεβαιωμένων Οφειλών του Δήμου επιτρέπει στους πολίτες να βλέπουν και να πληρώνουν εύκολα τις βεβαιωμένες οφειλές τους χρησιμοποιώντας χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες. Αυτή η μέθοδος ηλεκτρονικής πληρωμής εκσυγχρονίζει τη διαδικασία πληρωμής οφειλών, προσφέροντας στους πολίτες έναν ασφαλή και αποτελεσματικό τρόπο διακανονισμού των οικονομικών τους υποχρεώσεων. Επιτρέποντας τις πληρωμές μέσω χρεωστικών και πιστωτικών καρτών, ο Δήμος στοχεύει να ενισχύσει την άνεση για τους κατοίκους του, διασφαλίζοντας παράλληλα τη διαφάνεια στη διαχείριση του χρέους. Αυτή η φιλική προς το χρήστη διεπαφή παρέχει μια απρόσκοπτη εμπειρία για τους πολίτες που έχουν εύκολη πρόσβαση και διαχείριση των βεβαιωμένων οφειλών τους, συμβάλλοντας σε μια πιο αποτελεσματική και προσβάσιμη δημοτική υπηρεσία.



Εικόνα 7: Επιλογή εφαρμογών 2

Αιτήσεις Καθημερινότητας Πολιτών: Παρέχεται μια πύλη μέσω της οποίας οι πολίτες μπορούν να υποβάλουν αιτήματα προς τις υπηρεσίες του Δήμου για να εξυπηρετηθούν σε καθημερινά θέματα. Τα αιτήματα ρουτίνας των πολιτών διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας των υπηρεσιών μιας πόλης. Για τον εξορθολογισμό αυτής της διαδικασίας, παρέχεται μια ειδική πύλη όπου οι πολίτες μπορούν να υποβάλλουν τα αιτήματά τους στις υπηρεσίες του Δήμου για βοήθεια σε καθημερινά θέματα. Αυτή η πύλη λειτουργεί ως μια κεντρική πλατφόρμα, δίνοντας τη δυνατότητα στους πολίτες να επικοινωνούν εύκολα τις ανάγκες και τις ανησυχίες τους στα αρμόδια τμήματα. Με τη χρήση αυτής της πύλης, οι πολίτες μπορούν να υποβάλλουν αποτελεσματικά αιτήματα για υπηρεσίες όπως διαχείριση απορριμμάτων, συντήρηση δρόμων, δημόσια μέσα μεταφοράς και άλλες βασικές καθημερινές ανάγκες. Σκοπός αυτής της πύλης είναι να απλοποιήσει τη διαδικασία υποβολής αιτημάτων και να ενισχύσει τη συμμετοχή των πολιτών. Επιτρέπει στα άτομα να έχουν εύκολη πρόσβαση στις υπηρεσίες της πόλης από την άνεση του σπιτιού ή των γραφείων τους, εξαλείφοντας την ανάγκη για φυσικές επισκέψεις ή μακροχρόνιες τηλεφωνικές κλήσεις.

Αξιοποιώντας αυτήν την ψηφιακή πλατφόρμα, οι πολίτες μπορούν να διασφαλίσουν ότι τα αιτήματά τους ρουτίνας αντιμετωπίζονται έγκαιρα από τις υπηρεσίες του Δήμου. Αυτή η απλοποιημένη προσέγγιση όχι μόνο εξοικονομεί χρόνο και προσπάθεια, αλλά ενισχύει επίσης τη διαφάνεια και την υπευθυνότητα στην παροχή υπηρεσιών. Η πύλη αυτή χρησιμεύει ως ένα αποτελεσματικό εργαλείο για τη διευκόλυνση της αλληλεπίδρασης πολιτών-κυβέρνησης παρέχοντας μια φιλική προς

τον χρήστη διεπαφή μέσω της οποίας μπορούν να υποβληθούν και να εξυπηρετηθούν αποτελεσματικά αιτήματα ρουτίνας.

Για τον εξορθολογισμό των διοικητικών διαδικασιών και την ενίσχυση της διευκόλυνσης των πολιτών, ο Δήμος έχει εφαρμόσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων. Αυτά τα ψηφιακά έγγραφα χρησιμεύουν ως αξιόπιστες αποδείξεις διαφόρων προσωπικών και νομικών πληροφοριών, εξαλείφοντας την ανάγκη για παραδοσιακές πιστοποιήσεις σε χαρτί.

Μέσω αυτής της πρωτοβουλίας, οι πολίτες μπορούν πλέον να έχουν πρόσβαση σε ψηφιακά πιστοποιητικά και βεβαιώσεις από την άνεση του σπιτιού ή των γραφείων τους. Αυτό όχι μόνο εξοικονομεί χρόνο και προσπάθεια, αλλά μειώνει επίσης τη σπατάλη χαρτιού, συμβάλλοντας σε ένα πιο βιώσιμο περιβάλλον.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου παρέχουν μια ασφαλή πλατφόρμα για να ζητήσουν και να αποκτήσουν οι πολίτες αυτά τα ψηφιακά έγγραφα. Με την αξιοποίηση προηγμένης τεχνολογίας και μεθόδων κρυπτογράφησης, το απόρρητο και η ακεραιότητα των προσωπικών πληροφοριών προστατεύονται ανά πάσα στιγμή.

Με αυτά τα ψηφιακά πιστοποιητικά και βεβαιώσεις, οι πολίτες μπορούν εύκολα να τα παρουσιάσουν σε διάφορα σενάρια, όπως αιτήσεις απασχόλησης, εκπαιδευτικά ιδρύματα, νομικές διαδικασίες ή κρατικές συναλλαγές. Αυτό το αποτελεσματικό σύστημα διασφαλίζει ότι τα άτομα έχουν γρήγορη πρόσβαση στην απαραίτητη τεκμηρίωση που χρειάζονται για διαφορετικούς σκοπούς. Ο Δήμος στοχεύει να ενισχύσει την εμπειρία των πολιτών, προωθώντας παράλληλα μια πιο αποτελεσματική και φιλική προς το περιβάλλον διοίκηση.

#### **4.4 Πρόγραμμα κοινόχρηστων ποδηλάτων**

Το σύστημα κοινόχρηστων ποδηλάτων που εφαρμόζει ο Δήμος Βέροιας αποτελεί υποδειγματική αναπαράσταση ενός σύγχρονου και υπερσύγχρονου συστήματος ενοικίασης ποδηλάτων. Σχεδιασμένο με στόχο να εξοικειώσει τους πολίτες με τα οφέλη της ποδηλασίας, αυτό το σύστημα λειτουργεί ως ένα αξιόλογο εναλλακτικό μέσο μεταφοράς. Παρέχοντας πρόσβαση στα ποδήλατα τελευταίας γενιάς, αυτή η πρωτοβουλία ενθαρρύνει τα άτομα να υιοθετήσουν το ποδήλατο ως βιώσιμο τρόπο

μεταφοράς. Η ευκολία και η ευκολία που προσφέρει το κοινό σύστημα ποδηλάτου επιτρέπουν στους πολίτες να περιηγούνται άνετα στην πόλη, μειώνοντας παράλληλα το αποτύπωμα άνθρακα. Επιπλέον, αυτή η καινοτόμος προσέγγιση όχι μόνο προωθεί τη βιώσιμη κινητικότητα, αλλά συμβάλλει επίσης στη βελτίωση της δημόσιας υγείας και ευημερίας. Η ενθάρρυνση των πολιτών να ασκούν σωματική δραστηριότητα μέσω του ποδηλάτου μπορεί να έχει θετικές επιπτώσεις τόσο στη φυσική κατάσταση όσο και στην ψυχική ευεξία. (Δήμος\_Βέροιας, ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΑ || ΠΟΔΗΛΑΤΑ, 2024)



Εικόνα 8: Σελίδα κοινόχρηστων ποδηλάτων του Δήμου Βέροιας

Το σύστημα κοινόχρηστων ποδηλάτων που εισήγαγε ο Δήμος Βέροιας είναι μια υποδειγματική πρωτοβουλία που δείχνει πώς μπορεί να αξιοποιηθεί η σύγχρονη τεχνολογία για την προώθηση βιώσιμων επιλογών μεταφοράς και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των κατοίκων του.

#### 4.5 Πρόγραμμα «Περίτας»

Το πρόγραμμα «Περίτας» προσφέρει λύση σε όσους ενδιαφέρονται να υιοθετήσουν αδέσποτα σκυλιά. Με τον αυξανόμενο πληθυσμό των αδέσποτων σκύλων, πρωτοβουλίες όπως το «Περίτας» στοχεύουν να παρέχουν μια βιώσιμη επιλογή για άτομα και οικογένειες που επιθυμούν να φέρουν αυτά τα ζώα στα σπίτια τους. Μέσω του προγράμματος «Περίτας» οι πολίτες μπορούν να εμπλακούν στη διαδικασία υιοθεσίας αδέσποτων σκύλων και να τους προσφέρουν ένα περιβάλλον

αγάπης και φροντίδας. Αυτό το πρόγραμμα όχι μόνο βοηθά στη μείωση του αριθμού των αδέσποτων σκύλων στους δρόμους, αλλά δίνει επίσης σε αυτά τα ζώα μια ευκαιρία για μια καλύτερη ζωή.(Δήμος\_Βέροιας, peritas, 2024)

Με τη συμμετοχή στο πρόγραμμα «Περίτας», οι υποψήφιοι που υιοθετούν μπορούν να συνδεθούν με τοπικά καταφύγια ζώων ή οργανώσεις διάσωσης που εργάζονται για τη διάσωση και την αποκατάσταση αδέσποτων σκύλων. Αυτοί οι οργανισμοί διασφαλίζουν ότι ακολουθούνται οι κατάλληλες διαδικασίες ελέγχου για να διασφαλιστεί ότι τόσο ο σκύλος όσο και η υιοθεσία ταιριάζουν κατάλληλα μεταξύ τους.



Εικόνα 9: Πρόγραμμα υιοθεσίας αδέσποτων ζώων

Το πρόγραμμα «Περίτας» δίνει έμφαση στην υπεύθυνη ιδιοκτησία κατοικίδιων, παρέχοντας εκπαίδευση και υποστήριξη στους υιοθετούντες καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού τους. Ενθαρρύνει τους ανθρώπους να εξετάσουν την υιοθεσία ως εναλλακτική για την αγορά κατοικίδιων ζώων από κτηνοτρόφους ή καταστήματα κατοικίδιων ζώων, προωθώντας έτσι την ευαισθητοποίηση για την καλή διαβίωση των ζώων και μειώνοντας τη ζήτηση για μύλους κουταβιών.

Μέσω αυτού του προγράμματος, η υιοθεσία ενός αδέσποτου σκύλου γίνεται μια προσιτή επιλογή για όσους ενδιαφέρονται πραγματικά να δώσουν σε αυτά τα ζώα μια δεύτερη ευκαιρία στη ζωή. Επιλέγοντας να υιοθετήσουν μέσω προγραμμάτων όπως



το «Περίτας» , τα άτομα δείχνουν συμπόνια για τα ζώα ενώ βοηθούν στη δημιουργία πιο υγιών κοινοτήτων με λιγότερα αδέσποτα στους δρόμους μας.

Οι πίνακες προϋπολογισμού μπορούν να διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο στην ενημέρωση των οικονομικών ενός δήμου. Αυτοί οι πίνακες παρέχουν μια οργανωμένη και ολοκληρωμένη επισκόπηση της οικονομικής κατάστασης του δήμου, επιτρέποντας την αποτελεσματική διαχείριση και λήψη αποφάσεων. Χρησιμοποιώντας πίνακες προϋπολογισμού, οι δήμοι μπορούν να παρακολουθούν τις πηγές εσόδων, τις δαπάνες και τους οικονομικούς στόχους με δομημένο τρόπο. Αυτό τους δίνει τη δυνατότητα να αναλύουν την τρέχουσα οικονομική τους κατάσταση και να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με την κατανομή των πόρων και τις προσαρμογές του προϋπολογισμού.

Επιπλέον, οι πίνακες προϋπολογισμού παρέχουν διαφάνεια και λογοδοσία παρουσιάζοντας με σαφήνεια οικονομικά δεδομένα σε ενδιαφερόμενα μέρη, όπως κυβερνητικούς αξιωματούχους, διοικητικούς υπαλλήλους και πολίτες. Αυτό προάγει την εμπιστοσύνη και διασφαλίζει ότι οι οικονομικές λειτουργίες του δήμου διεξάγονται με υπεύθυνο τρόπο. Η αξιοποίηση των πινάκων προϋπολογισμού είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική ενημέρωση των οικονομικών ενός δήμου. Με την ικανότητά τους να παρέχουν συνοπτικές και λεπτομερείς πληροφορίες, αυτοί οι πίνακες συμβάλλουν σε βελτιωμένες πρακτικές χρηματοοικονομικής διαχείρισης και διευκολύνουν τις τεκμηριωμένες διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

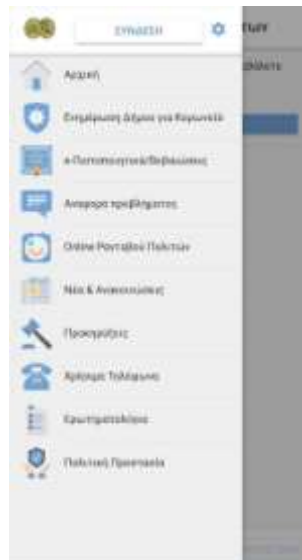
#### **4.6 Κινητή εφαρμογή**

Ο Δήμος Βέροιας έχει αναπτύξει μια φιλική και βολική εφαρμογή που είναι προσβάσιμη τόσο στο Apple Store όσο και στο Google Play Store.



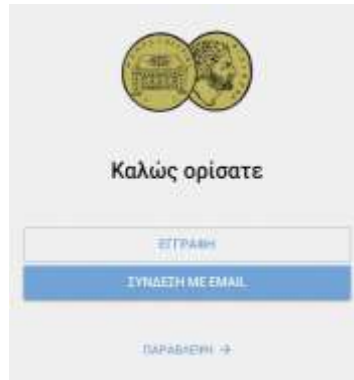
Εικόνα 10: Αρχική Σελίδα

Η εφαρμογή αυτή λειτουργεί ως μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα, προσφέροντας μια σειρά από λειτουργίες και υπηρεσίες που παρέχει ο Δήμος.



Εικόνα 11: Μενού Εφαρμογής

Ένα από τα βασικά χαρακτηριστικά αυτής της εφαρμογής είναι η δυνατότητα πραγματοποίησης διαδικτυακών ραντεβού, επιτρέποντας στους κατοίκους να προγραμματίζουν αποτελεσματικά συναντήσεις με διάφορα δημοτικά τμήματα. Αυτό απλοποιεί τη διαδικασία και εξαλείφει την ανάγκη για φυσικές επισκέψεις ή μακροχρόνιες τηλεφωνικές κλήσεις.(Δήμος\_Βέροιας, Android, 2024)



Εικόνα 12: Σελίδα σύνδεσης

Επιπλέον, οι χρήστες μπορούν να χρησιμοποιήσουν αυτήν την εφαρμογή για την παρακολούθηση του προϋπολογισμού και των οικονομικών πτυχών του Δήμου. Παρέχει διαφάνεια και δίνει τη δυνατότητα στους κατοίκους να ενημερώνονται για τον τρόπο κατανομής και χρήσης των δημοσίων πόρων.



Εικόνα 13: Σελίδα προκηρύξεων

Επιπλέον, διάφορες άλλες δημόσιες υπηρεσίες διατίθενται μέσω αυτής της εφαρμογής. Οι κάτοικοι μπορούν να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τοπικές εκδηλώσεις, ενημερώσεις ειδήσεων, δρομολόγια δημόσιων συγκοινωνιών, οδηγίες διαχείρισης απορριμμάτων και πολλά άλλα.



Εικόνα 14: Πολιτική προστασία

Με αυτή τη φιλική προς τον χρήστη διεπαφή και το ποικίλο φάσμα λειτουργιών, η εφαρμογή του Δήμου στοχεύει να βελτιώσει την ευκολία για τους κατοίκους του, προάγοντας παράλληλα τη διαφάνεια στη διακυβέρνηση.



Εικόνα 15: Σελίδα Ανακοινώσεων

## 5 Ερωτηματολόγιο

Για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας δημιουργήθηκε ερωτηματολόγιο με τίτλο «Εξυπηρέτηση Πολιτών στο Δήμο Βέροιας». Σκοπός του ερωτηματολογίου ήταν να διερευνήσει τις απόψεις των κατοίκων του Δήμου Βέροιας και εν γένει των συναλλασσόμενων με τις υπηρεσίες του Δήμου Βέροιας. Για τη δημιουργία και τη διαδικτυακή διανομή του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο λογισμικού δημιουργίαςφορμών GoogleForms. Το εργαλείο αυτό παρέχεται δωρεάν στους χρήστες υπηρεσιών της Google και δίνει τη δυνατότητα σε χρήστες του ίντερνετ να δώσουν τις απαντήσεις τους ακόμη και δεν διαθέτουν λογαριασμό στη Google, διευρύνει έτσι την πρόσβαση σε μεγαλύτερο κοινό. Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε μέσω σελίδων κοινωνικών δικτύων, κυρίως ομάδες του Facebook που σχετίζονται με την πόλη της Βέροιας αλλά και την ευρύτερη περιοχή, που σε πολίτες του Δήμου Βέροιας. Επίσης έγινε διανομή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και σε υπαλλήλους του δήμου Βέροιας. Συνολικά το δείγμα έφτασε τα 171 άτομα που βρίσκονται ή συναλλάσσονται με το δήμο Βέροιας. Η επεξεργασία των απαντήσεων έγινε με τη χρήση του SPSS της IBM. Το SPSS είναι ένα λογισμικό στατιστικής ανάλυσης δεδομένων. Χρησιμοποιείται ευρύτατα σε πολλούς επιστημονικούς τομείς, όπως η κοινωνιολογία, η οικονομία καθώς και άλλοι. Στην παρούσα χρησιμοποιήθηκε για τη διεξαγωγή στατιστικών αναλύσεων, συμπεριλαμβανομένων των γραφημάτων για την απεικόνιση των αποτελεσμάτων.

### 5.1 Επιστολή παρακίνησης

Προς παρακίνηση των συμμετεχόντων στην έρευνα συντάχθηκε επιστολή και παρουσιάζεται όπως ακολουθεί.

Αγαπητοί συντοπίτες,

Ονομάζομαι Ανδρέας Πανετσίδης, είμαι υπάλληλος ΟΤΑ και εκπονώ διπλωματική εργασία στο πλαίσιο της φοίτησης μου στο ΠΜΣ στη Δημόσια Διοίκηση. Γνωρίζω πως ο χρόνος σας είναι πολύτιμος όμως αυτό το ερωτηματολόγιο είναι σύντομο και χωρίς εξειδικευμένα θέματα. Παρακαλώ να συμμετάσχετε στην έρευνά μου

συμπληρώνοντάς το. Η βοήθεια που θα προσφέρετε θα είναι πολύτιμη. Παράλληλα, πιστεύω πως θα είναι ωφέλιμο και ευχάριστο για εσάς. Μπορείτε να το δείτε ως ευκαιρία ή ως αφορμή να αναρωτηθείτε και εσείς για τις διάφορες πτυχές του θέματος. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και έχει αποκλειστικά ερευνητικό χαρακτήρα, τα αποτελέσματά που θα προκύψουν θα χρησιμοποιηθούν για την υλοποίηση της εργασίας. Οι απαντήσεις θα καταγραφούν, θα αναλυθούν και θα παρουσιαστούν στο πλαίσιο της διπλωματικής μου εργασίας. Ευελπιστώ τα αποτελέσματα του να είναι προς το όφελος όλων μας.

## **5.2 Ανάλυση τύπου ερωτήσεων**

Στο ερώτημα 1 δόθηκε κατηγορική ερώτηση σχετικά με το φύλο των ερωτηθέντων, οι ερωτώμενοι καλούνται να απαντήσουν ανάμεσα στις δύο επιλογές «Άνδρας» και «Γυναίκα» που τους δόθηκαν. Το ερώτημα 2 ήταν τακτική κλίμακα και αφορά την ηλικία των ερωτηθέντων. Για τη διευκόλυνση της μελέτης των απαντήσεων οι απαντήσεις δόθηκαν με κλίμακα όπως ακολουθεί: 18-25, 26-35, 36-45, 46-55, 56+. Η ποσοτική αυτή μεταβλητή χρησιμοποιείται στην εργασία για την ανάλυση ποσοτικών δεδομένων. Τα ερώτημα 3 αφορούσε τον τόπο κατοικίας χρησιμοποιήθηκε για να καταγραφεί η γεωγραφική κατανομή των ερωτηθέντων μιας και ο Δήμος Βέροιας αποτελείται από πολλές διαφορετικές δημοτικές κοινότητες. Η ερώτηση 4 ασχολείται με το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων ανήκει, όπως και οι ερωτήσεις 1 έως 3 στην κατηγορία των δημογραφικών ερωτήσεων. Η ερώτηση αυτή στοχεύει στη συλλογή πληροφοριών σχετικά με την εκπαιδευτική τους πορεία και το επίπεδο μόρφωσής τους. Η ανάλυση των δεδομένων που προκύπτουν από αυτήν την ερώτηση μπορεί να παρέχει ενδιαφέρουσες εικόνες σχετικά με την εκπαιδευτική πρόοδο και τις πιθανές ανισότητες σε μορφωτικό επίπεδο μεταξύ διαφορετικών ομάδων ανθρώπων. Στα ερωτήματα 6 έως 9 χρησιμοποιήθηκε από τις τακτικές κλίμακες η κλίμακα Likert που είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη στις κοινωνικές επιστήμες. Κάθε ερώτηση είχε πέντε πιθανές απαντήσεις, δηλαδή έχουμε μια κλίμακα Likert πέντε σημείων. Η κλίμακα Likert είναι ένα δημοφιλές εργαλείο μέτρησης των απόψεων ή των συναισθημάτων των ανθρώπων. Σε αυτήν την κλίμακα, οι απαντήσεις

κατατάσσονται σε μια σειρά από δηλώσεις που αντιστοιχούν σε συγκεκριμένες πεποιθήσεις ή στάσεις. Σε κάθε ερώτημα αποτυπώνεται η διάθεση του ερωτώμενου, δηλαδή το επίπεδο συμφωνίας ή διαφωνίας, σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα.

1	2	3	4	5
Πολύ χαμηλή	Χαμηλή	Ουδέτερη	Υψηλή	Πολύ Υψηλή

Πολύ Χαμηλή: Η πλήρης αντίθεση ή η έλλειψη συμφωνίας με τη δήλωση.

Χαμηλή: Υπάρχει κάποια αντίθεση ή αμφιβολία για την επικρατούσα δήλωση.

Ουδέτερη: Δεν υπάρχει ούτε συμφωνία, ούτε αντίθεση με τη δήλωση.

Υψηλή: Υπάρχει έντονη συμφωνία με τη δήλωση.

Πολύ Υψηλή: Η πλήρης συμφωνία ή η απόλυτη συμφωνία με τη δήλωση.

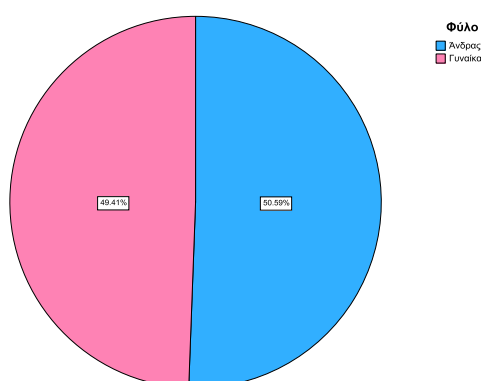
Τα ερωτήματα 14, 15 και 16 ήταν ερωτήσεις ανοιχτού τύπου στις οποίες οι ερωτώμενοι μπορούσαν να δώσουν γενικές απαντήσεις. Τα ερωτήματα ανοιχτού τύπου σε ένα ερωτηματολόγιο επιτρέπουν στους ερωτηθέντες να παρέχουν πιο λεπτομερείς και προσωπικές απαντήσεις σε σχέση με τις κλειστού τύπου ερωτήσεις. Ενώ οι ερωτήσεις με προκαθορισμένες απαντήσεις (όπως οι κλίμακες Likert) παρέχουν περιορισμένες επιλογές από τις οποίες ο ερωτηθείς μπορεί να επιλέξει, οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου επιτρέπουν την ανάπτυξη ιδεών και γνώμης μέσω της δικής τους φρασεολογίας και εμπειριών. Οι απαντήσεις μπορούν να αναλυθούν χρησιμοποιώντας την τεχνική της ανάλυσης περιεχομένου. Ο ερευνητής μπορεί να εξετάσει τα θέματα και τις τάσεις που εμφανίζονται στις απαντήσεις των συμμετεχόντων. Επίσης μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να καθοδηγήσουν τη δημιουργία επιπλέον ερωτήσεων σε μελλοντικές έρευνες ή για την περαιτέρω εξερεύνηση συγκεκριμένων θεμάτων. Οι προσωπικές εμπειρίες και απόψεις που εκφράζονται στις απαντήσεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να καταγράψουν τις εμπειρίες των ανθρώπων σε συγκεκριμένα θέματα. Από την άλλη οι απαντήσεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να βοηθήσουν στη δημιουργία νέων ερευνητικών

ερωτημάτων που να εξυπηρετούν τους στόχους της μελέτης ή της έρευνας. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν από δημόσιους φορείς ή άλλους οργανισμούς για να κατανοήσουν τις ανάγκες ή τις ανησυχίες του κοινού και να διαμορφώσουν πολιτικές που να αντικατοπτρίζουν αυτές τις ανάγκες.

### 5.3 Ανάλυση απαντήσεων ερωτηματολογίου

#### 5.3.1 Φύλο

Τα δεδομένα που λήφθηκαν αποκαλύπτουν μια αρκετά ισορροπημένη κατανομή μεταξύ των φύλων στον πληθυσμό του δείγματος. Μεταξύ των 170 ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα, τα 86 ταυτοποιήθηκαν ως άνδρες, αποτελώντας το 50,6% του συνόλου, ενώ τα 84 ως γυναίκες, αποτελώντας το 49,4%. Αυτά τα στοιχεία υποδεικνύουν ένα ανεπαίσθητο αριθμητικό πλεονέκτημα για τους άντρες στο σύνολο δεδομένων.



Εικόνα 16: Φύλο

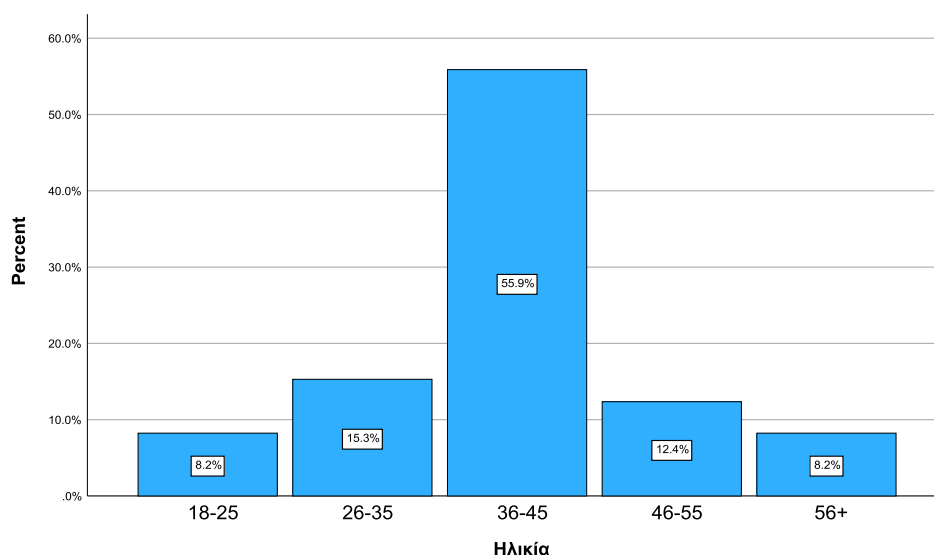
Επιπλέον, τα σωρευτικά ποσοστά δείχνουν ότι οι άνδρες αντιπροσωπεύουν το 50,6% των συνολικών δεδομένων, ενώ οι γυναίκες το 49,4%. Αυτές οι πληροφορίες προσφέρουν πολύτιμες γνώσεις σχετικά με τη σύνθεση του φύλου του ερωτηθέντος πληθυσμού, υποδεικνύοντας σχεδόν ίση παρουσία τόσο ανδρών όσο και γυναικών στο δείγμα.

#### 5.3.2 Ηλικία

Τα δεδομένα που παρέχονται προσφέρουν πληροφορίες για την ηλικιακή



κατανομή του πληθυσμού που ρωτήθηκε. Φαερώνουν ότι η πλειονότητα των ερωτηθέντων, που αποτελεί το 55,9% του συνόλου, ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 36-45, υποδηλώνοντας σημαντική συγκέντρωση σε αυτό το δημογραφικό. Επιπλέον, τα άτομα ηλικίας 26-35 ετών αντιπροσωπεύουν το 15,3% του δείγματος και ακολουθούν τα άτομα ηλικίας 46-55 ετών με ποσοστό 12,4%. Οι ηλικιακές ομάδες 18-25 και 56+ αντιπροσωπεύουν το 8,2% του συνόλου, παρουσιάζοντας σχετικά μικρότερα ποσοστά. Σωρευτικά, τα δεδομένα δείχνουν την ποικιλόμορφη ηλικιακή σύνθεση του δείγματος, με αξιοσημείωτη έμφαση στην ηλικιακή ομάδα 36-45. Αυτές οι πληροφορίες μπορεί να είναι πολύτιμες για την κατανόηση των δημογραφικών χαρακτηριστικών του υπό μελέτη πληθυσμού και την προσαρμογή των παρεμβάσεων ή των στρατηγικών ανάλογα.



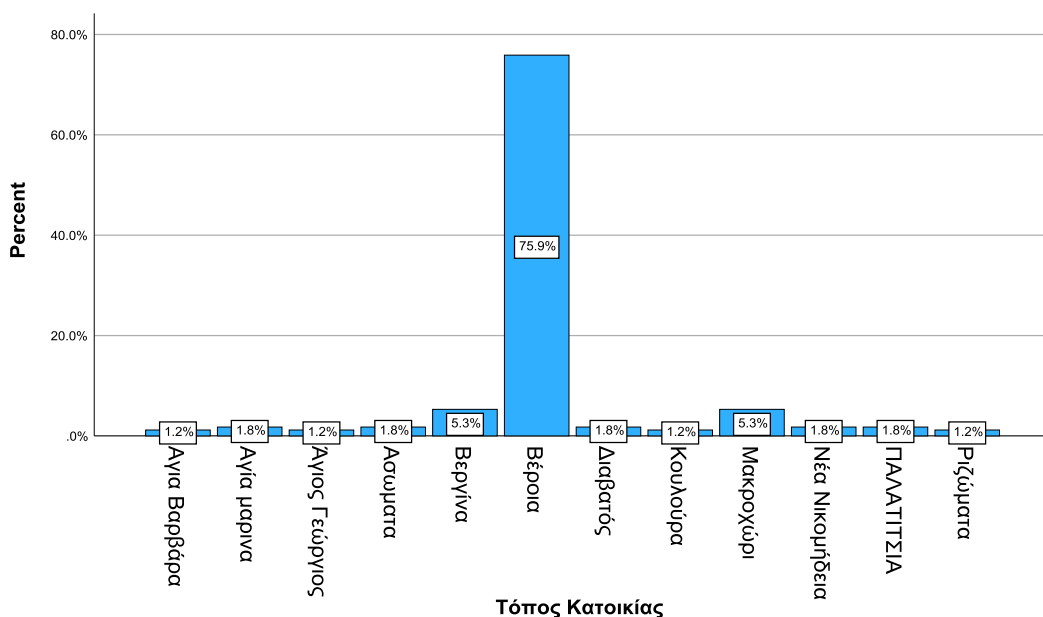
Εικόνα 17: Ηλικία

Τα παραπάνω δεδομένα παρέχουν μια σαφή εικόνα της ηλικιακής κατανομής του δείγματος που μελετάται. Είναι σημαντικό να σημειωθεί η έντονη συγκέντρωση στην ηλικιακή ομάδα 36-45 ετών, η οποία αντιπροσωπεύει το 55,9% του συνόλου. Αυτό μπορεί να υποδεικνύει μια πιθανή τάση ή συμπεριφορά που είναι χρήσιμη για την κατανόηση των χαρακτηριστικών του δείγματος. Επιπλέον, η ποικιλομορφία των ηλικιακών ομάδων που περιλαμβάνονται στο δείγμα είναι σημαντική, καθώς προσφέρει μια πλήρη εικόνα του πληθυσμού και μπορεί να διευκολύνει την ανάλυση και την ερμηνεία των αποτελεσμάτων της έρευνας. Τέλος, η αναγνώριση των ποσοστών σε κάθε ηλικιακή ομάδα είναι σημαντική για την ανάπτυξη κατάλληλων παρεμβάσεων ή στρατηγικών που να λαμβάνουν υπόψη τις διαφορετικές ανάγκες και

χαρακτηριστικά των διαφορετικών ηλικιακών ομάδων. Συνολικά, αυτά τα δεδομένα παρέχουν ένα σημαντικό εργαλείο για την κατανόηση και ανάλυση του δείγματος και την εξαγωγή συμπερασμάτων.

### **5.3.3 Τόπος Κατοικίας**

Τα δεδομένα σχετικά με τις τοποθεσίες διαμονής των ερωτηθέντων υποδεικνύουν ποικίλη κατανομή σε διαφορετικές περιοχές. Η επικρατέστερη τοποθεσία είναι η Βέροια, με 129 απαντήσεις, που αντιπροσωπεύουν σημαντικό ποσοστό στο 75,9% του συνόλου. Μετά τη Βέροια, το Μακροχώρι και η Βεργίνα έχουν από 9 περιπτώσεις η καθεμία, που αποτελούν το 5,3% του συνόλου. Άλλες τοποθεσίες όπως η Νέα Νικομήδεια, ο Διαβατός και η Παλατίτσια έχουν τρεις περιπτώσεις η καθεμία, που αντιπροσωπεύουν το 1,8% μεμονωμένα. Εν τω μεταξύ, η Αγία Μαρίνα, τα Ασώματα και τα Ριζώματα έχουν λιγότερες απαντήσεις, με το καθένα να αποτελεί το 1,2% του συνόλου. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Αγία Βαρβάρα, ο Άγιος Γεώργιος και η Κουλούρα έχουν τις λιγότερες απαντήσεις, με μόνο δύο περιπτώσεις η καθεμία, που αποτελούν το 1,2% ανά απάντηση. Τα σωρευτικά ποσοστά απεικονίζουν το ποσοστό των συνολικών δεδομένων που αποδίδεται σε κάθε τοποθεσία κατοικίας. Αυτή η ποικιλόμορφη κατανομή σε διάφορες τοποθεσίες παρέχει πληροφορίες για τη γεωγραφική αναπαράσταση του πληθυσμού που ερευνήθηκε.



Εικόνα 18: Τόπος Κατοικίας

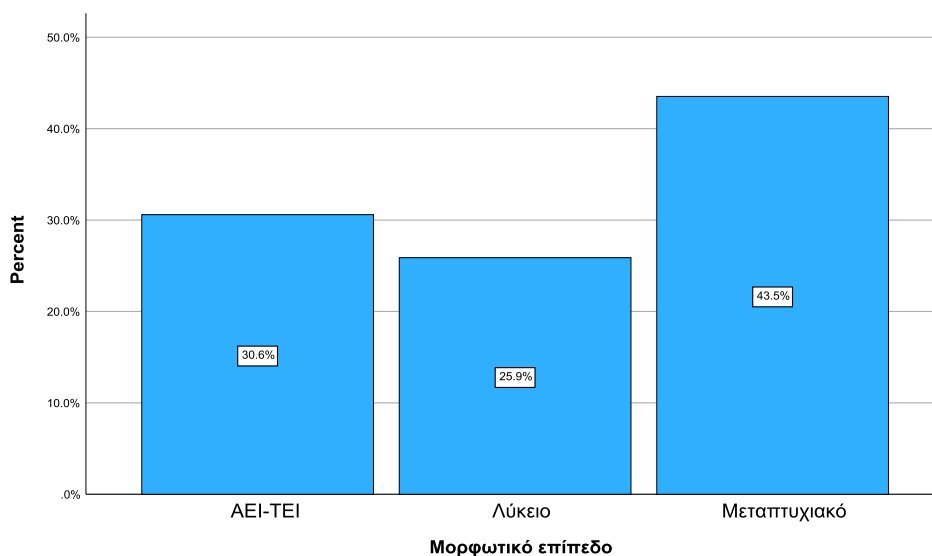
Η ανάλυση των δεδομένων σχετικά με τις τοποθεσίες διαμονής αναδεικνύει μια ενδιαφέρουσα ποικιλομορφία στη γεωγραφική κατανομή του δείγματος. Η υψηλή συγκέντρωση στη Βέροια (75,9%) υποδεικνύει την έντονη παρουσία σε αυτήν την περιοχή. Το γεγονός ότι άλλες πόλεις όπως το Μακροχώρι και η Βεργίνα παρουσιάζουν επίσης σημαντική αντιπροσώπευση (5,3% έκαστη) υποδεικνύει πιθανά περιοχές με συγκεντρωμένη οικονομική δραστηριότητα ή πολιτιστική σημασία. Ωστόσο, η παρουσία μικρότερων πόλεων με μικρότερο ποσοστό απαντήσεων (όπως Αγία Μαρίνα, Ασώματα, Κουλούρα) αναδεικνύει τη γενική γεωγραφική διασπορά του δείγματος. Αυτή η ποικιλομορφία προσφέρει ένα πλήρες εικονικό όραμα της κατανομής του πληθυσμού και των πιθανών επιπτώσεών του σε διάφορους τομείς, όπως η κοινωνία, η οικονομία και η πολιτική. Αναδεικνύει επίσης τη σημασία της γεωγραφικής ανάλυσης στην κατανόηση των δεδομένων έρευνας και την επιλογή κατάλληλων παρεμβάσεων ή πολιτικών προγραμμάτων.

#### 5.3.4 Μορφωτικό επίπεδο

Τα δεδομένα σχετικά με το μορφωτικό επίπεδο των ερωτηθέντων αποκαλύπτουν μια διαφοροποιημένη κατανομή σε διαφορετικά επίπεδα εκπαίδευσης. Μεταξύ των

ερωτηθέντων, η μεγαλύτερη συχνότητα παρατηρείται στην κατηγορία «Μεταπτυχιακό», με 74 περιπτώσεις, που αντιπροσωπεύουν το 43,5% του συνόλου. Κατόπιν αυτού, άτομα με μορφωτικό υπόβαθρο «ΑΕΙ-ΤΕΙ» (Ανώτατη Εκπαίδευση - Πανεπιστημιακό/Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα) αποτελούν το 30,6% του δείγματος, με 52 περιπτώσεις. Επιπλέον, τα άτομα που ολοκλήρωσαν σπουδές μέχρι το Λύκειο αντιπροσωπεύουν το 25,9% του ερωτηθέντος πληθυσμού, με 44 περιπτώσεις. Τα αθροιστικά ποσοστά υποδεικνύουν την αναλογία των συνολικών δεδομένων που αποδίδεται σε κάθε εκπαιδευτικό επίπεδο. Αυτή η κατανομή αντικατοπτρίζει το ποικίλο μορφωτικό υπόβαθρο στον ερωτώμενο πληθυσμό, αναδεικνύοντας μια σημαντική παρουσία ατόμων με μεταπτυχιακά προσόντα, ακολουθούμενα από άτομα με τριτοβάθμια εκπαίδευση και ολοκλήρωση γυμνασίου.

Η ανάλυση των δεδομένων περί μορφωτικού επιπέδου αποκαλύπτει μια ποικιλόμορφη κατανομή σε διαφορετικά επίπεδα εκπαίδευσης. Το υψηλότερο ποσοστό παρατηρείται στο «Μεταπτυχιακό» (43,5%), αντικατοπτρίζοντας τη σημαντική παρουσία ατόμων με προχωρημένα προσόντα.



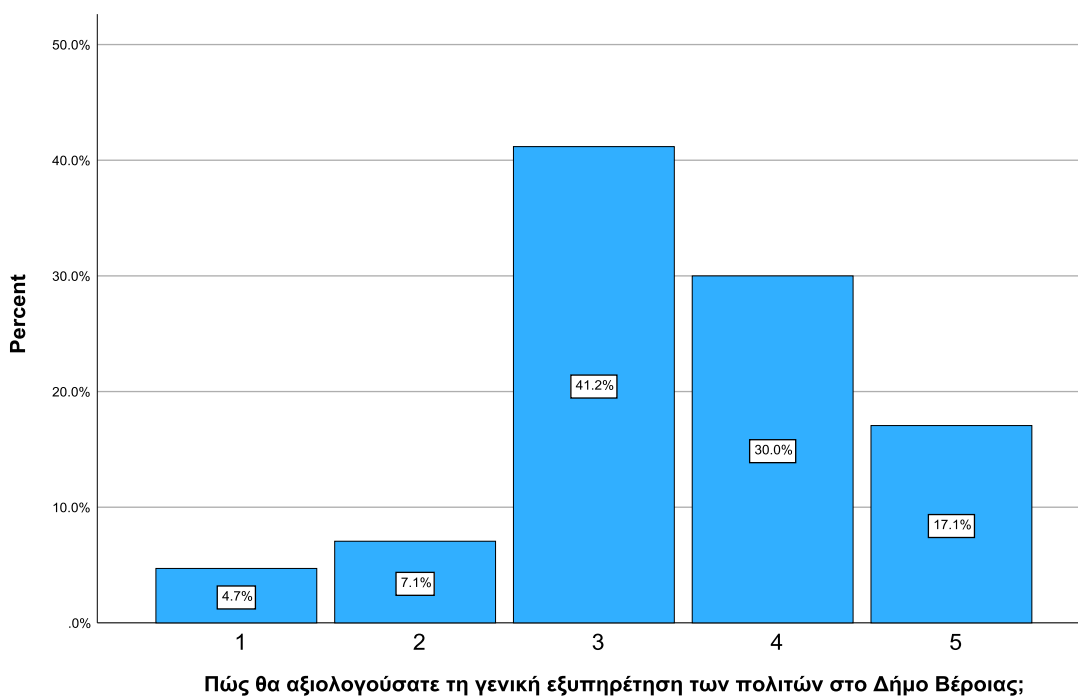
Εικόνα 19: Μορφωτικό επίπεδο

Ακολουθούν τα άτομα με μορφωτικό υπόβαθρο «ΑΕΙ-ΤΕΙ» (30,6%) και εκείνα που ολοκλήρωσαν το Λύκειο (25,9%). Αυτή η κατανομή αντικατοπτρίζει τη διαφοροποιημένη εκπαιδευτική πορεία των ερωτηθέντων, με έμφαση στη σημασία της συνεχούς εκπαίδευσης και της απόκτησης προχωρημένων προσόντων. Επίσης,

υποδεικνύει τη σημαντική παρουσία ατόμων με υψηλότερα εκπαιδευτικά επίπεδα, η οποία μπορεί να έχει σημαντικές επιπτώσεις σε πολλούς τομείς της κοινωνίας και της οικονομίας. Τέλος, η παρουσία ατόμων με διαφορετικά επίπεδα εκπαίδευσης επισημαίνει τη σημασία της πολιτικής και κοινωνικής προσέγγισης που λαμβάνει υπόψη την εκπαιδευτική ποικιλία και τις ανάγκες των ατόμων σε διαφορετικά στάδια της εκπαιδευτικής διαδρομής τους.

### **5.3.5 Ερώτηση 5**

Η αξιολόγηση της συνολικής εξυπηρέτησης των πολιτών στο Δήμο Βέροιας από τους συμμετέχοντες υποδηλώνει μια σχετικά θετική αντίληψη. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, που αποτελείται από 70 άτομα ή το 41,2% του συνόλου, βαθμολογεί τη γενική υπηρεσία ως «κανονική» (3). Κατόπιν αυτού, υπάρχουν 51 άτομα ή το 30,0% που το αξιολογούν ως «υψηλό» (4). Επιπλέον, 29 άτομα ή το 17,1% το αξιολογούν ως «πολύ υψηλό» (5). Εν τω μεταξύ, 8 άτομα ή 4,7% το βαθμολογούν ως «πολύ χαμηλό» (1), και 12 άτομα ή 7,1% το βαθμολογούν ως «χαμηλό» (2). Οι βαθμολογίες αυτές αντικατοπτρίζουν μια γενικά ευνοϊκή άποψη για την εξυπηρέτηση του πολίτη στο Δήμο Βέροιας, με μια σημαντική μερίδα των ερωτηθέντων να την αντιλαμβάνονται ως υψηλή ή πολύ υψηλή.



Εικόνα 20: Ερώτηση 5

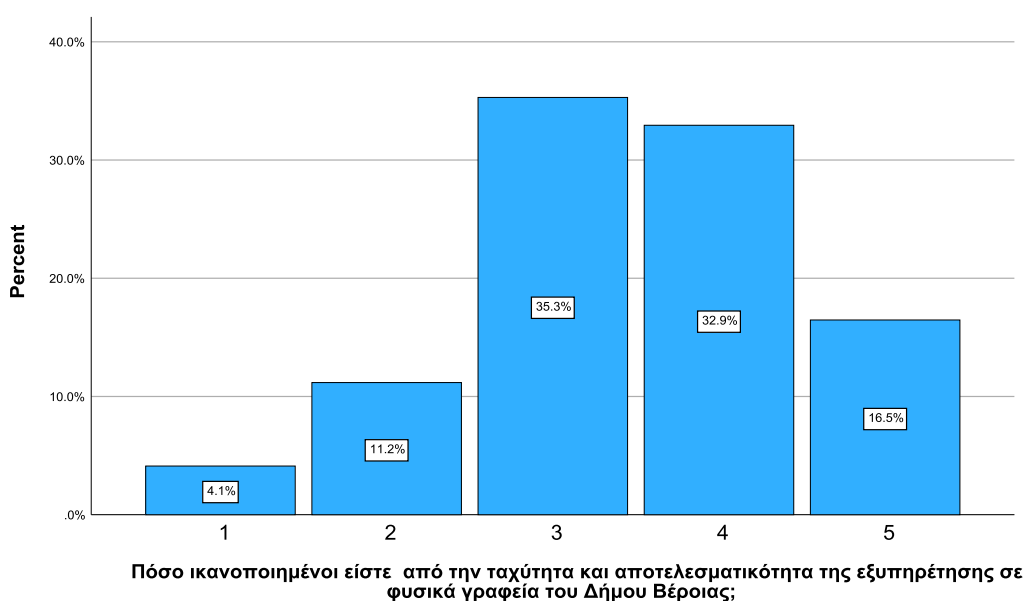
Η ανάλυση της εξυπηρέτησης των πολιτών στο Δήμο Βέροιας δείχνει μια συνολικά θετική τάση, με την πλειοψηφία των συμμετεχόντων να εκτιμούν θετικά τη γενική υπηρεσία. Ενώ ένα μεγάλο ποσοστό αξιολογεί την υπηρεσία ως «κανονική» ή ακόμα και «υψηλή», υπάρχει ένα μικρό αλλά υπάρχον μέρος ατόμων που εκφράζουν αρνητική άποψη. Αυτό υποδηλώνει την ανάγκη για διαρκή παρακολούθηση και βελτίωση των υπηρεσιών, προκειμένου να διατηρηθεί ή να βελτιωθεί η ικανοποίηση του κοινού. Οι αναφερόμενες κατηγορίες γνώμων αποτελούν χρήσιμο εργαλείο για την ανάλυση των προτεραιοτήτων και των περιοχών που χρήζουν περαιτέρω βελτίωσης, παρέχοντας έτσι στο Δήμο σημαντικές κατευθύνσεις για μελλοντικές ενέργειες.

### 5.3.6 Ερώτηση 6

Τα επίπεδα ικανοποίησης σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα της εξυπηρέτησης στα φυσικά γραφεία του Δήμου Βέροιας δείχνουν μια γενικά θετική αντίληψη μεταξύ των συμμετεχόντων. Η πλειονότητα των ερωτηθέντων, που αποτελείται από 60 άτομα ή το 35,3% του συνόλου, αξιολογεί την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα της εξυπηρέτησης ως «κανονική» (3). Κατόπιν αυτού, 56 άτομα

ή το 32,9% το αξιολογούν ως «υψηλό» (4).

Επιπλέον, 28 άτομα ή το 16,5% το αξιολογούν ως «πολύ υψηλό» (5). Εν τω μεταξύ, 19 άτομα ή 11,2% το βαθμολογούν ως «χαμηλό» (2), και 7 άτομα ή 4,1% το βαθμολογούν ως «πολύ χαμηλό» (1). Τα ευρήματα αυτά υποδηλώνουν μια γενικά ικανοποιητική εμπειρία με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα της εξυπηρέτησης στα φυσικά γραφεία του Δήμου Βέροιας, με μια σημαντική μερίδα των ερωτηθέντων να την αντιλαμβάνονται ως φυσιολογική, υψηλή ή πολύ υψηλή.



Εικόνα 21: Ερώτηση 6

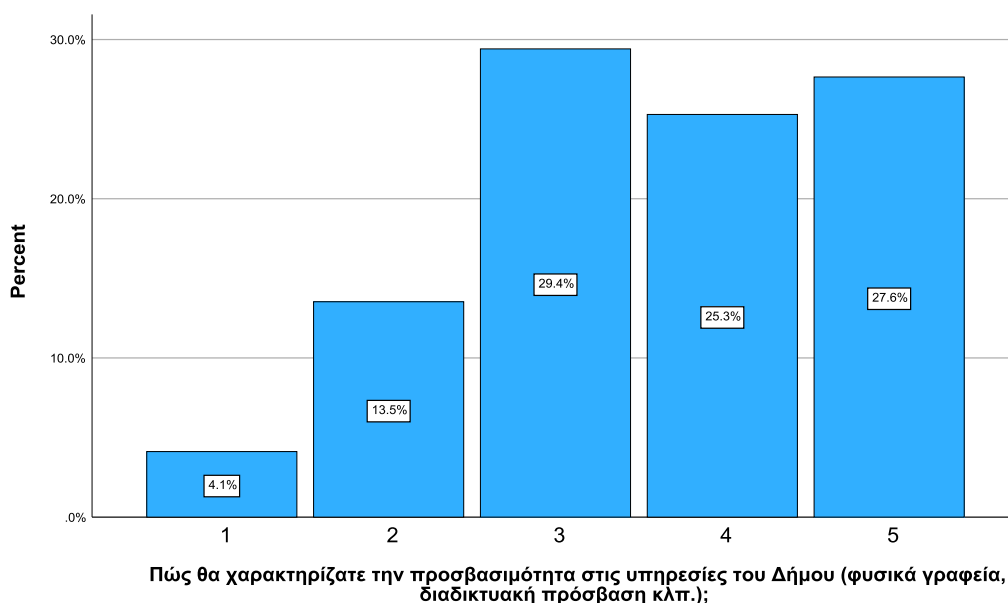
Η αξιολόγηση της ταχύτητας και της αποτελεσματικότητας της εξυπηρέτησης στα φυσικά γραφεία του Δήμου Βέροιας αναδεικνύει μια συνολικά θετική προσέγγιση από τους συμμετέχοντες. Η πλειονότητα των ερωτηθέντων θεωρεί την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα ως ικανοποιητική, ενώ μια σημαντική ποσότητα τους την βαθμολογεί ακόμα και ως υψηλή ή πολύ υψηλή.

Αν και υπάρχει μια μικρή αναλογία ατόμων που την αντιλαμβάνονται ως χαμηλή, γενικά η εμπειρία φαίνεται να είναι ικανοποιητική. Αυτά τα ευρήματα μπορούν να ερμηνευθούν ως ένδειξη του γενικού επιπέδου εξυπηρέτησης που παρέχει ο Δήμος Βέροιας στους πολίτες του, με την ανάγκη συνεχούς παρακολούθησης και βελτίωσης που προκύπτει από τις αρνητικές αξιολογήσεις να αποτελεί προτεραιότητα.

### 5.3.7 Ερώτηση 7

Ο χαρακτηρισμός της προσβασιμότητας στις υπηρεσίες του Δήμου περιλαμβάνει τόσο φυσικά γραφεία όσο και διαδικτυακές πλατφόρμες. Τα δεδομένα αντικατοπτρίζουν μια μικτή αντίληψη μεταξύ των συμμετεχόντων. Μια αξιοσημείωτη μερίδα των ερωτηθέντων, που αντιπροσωπεύει 50 άτομα ή το 29,4% του συνόλου, χαρακτηρίζει την προσβασιμότητα ως «κανονική» (3), υποδεικνύοντας ουδέτερη στάση. Κατόπιν αυτού, 43 άτομα ή το 25,3% το αξιολογούν ως «υψηλό» (4), ενώ 47 άτομα ή το 27,6% το εκλαμβάνουν ως «πολύ υψηλό» (5), υποδηλώνοντας μια θετική άποψη για την προσβασιμότητα.

Ωστόσο, 23 άτομα ή 13,5% το βαθμολογούν ως "χαμηλό" (2) και 7 άτομα ή 4,1% το βαθμολογούν ως "πολύ χαμηλό" (1), υποδεικνύοντας περιοχές ανησυχίας σχετικά με την προσβασιμότητα. Αυτή η ποικίλη αντίληψη υπογραμμίζει τη σημασία της συνεχούς αξιολόγησης και βελτίωσης τόσο της φυσικής όσο και της ψηφιακής πρόσβασης στις δημοτικές υπηρεσίες για τη διασφάλιση της ένταξης και της αποτελεσματικότητας για όλους τους πολίτες. Επιπλέον, περαιτέρω ποιοτική έρευνα ή συλλογή σχολίων θα μπορούσε να παρέχει βαθύτερες γνώσεις σε συγκεκριμένους τομείς που απαιτούν βελτίωση για την πλήρη βελτίωση της προσβασιμότητας.



Εικόνα 22: Ερώτηση 7

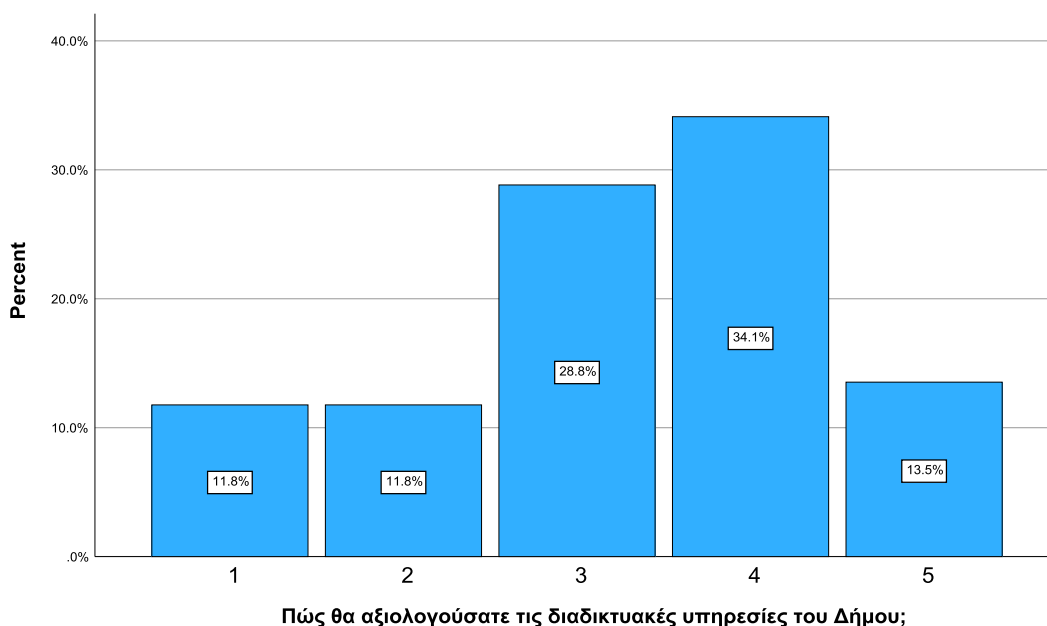


Η αξιολόγηση της προσβασιμότητας στις υπηρεσίες του Δήμου Βέροιας αναδεικνύει μια διαφοροποιημένη αντίληψη μεταξύ των συμμετεχόντων. Ενώ μεγάλο μέρος θεωρεί την προσβασιμότητα ικανοποιητική ή ακόμα και υψηλή, υπάρχει και ένας σημαντικός αριθμός ατόμων που έχει ανησυχίες ή αντιμετωπίζει δυσκολίες. Η ποικιλόμορφη αυτή αντίληψη υπογραμμίζει την ανάγκη για συνεχή αξιολόγηση και βελτίωση της φυσικής και ψηφιακής προσβασιμότητας των υπηρεσιών, προκειμένου να διασφαλιστεί η ισότητα και η αποτελεσματικότητα για όλους τους πολίτες. Επιπλέον, η συλλογή περαιτέρω δεδομένων και η πραγματοποίηση ποιοτικής έρευνας μπορεί να παράσχει πολύτιμες ενδείξεις για τους τομείς που χρήζουν περαιτέρω βελτίωσης και ανάπτυξης, προκειμένου να εξασφαλιστεί η πλήρης και ισότιμη πρόσβαση σε όλους.

### **5.3.8 Ερώτηση 8**

Η αξιολόγηση των διαδικτυακών υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος αποκαλύπτει μικτή αντίληψη μεταξύ των ερωτηθέντων. Η πλειονότητα των συμμετεχόντων, που αποτελείται από 58 άτομα ή το 34,1% του συνόλου, βαθμολογεί τις διαδικτυακές υπηρεσίες ως «υψηλές» (4), υποδηλώνοντας θετική αξιολόγηση. Κατόπιν αυτού, 49 άτομα ή το 28,8% αντιλαμβάνονται τις διαδικτυακές υπηρεσίες ως «κανονικές» (3), υποδηλώνοντας ουδέτερη στάση. Επιπλέον, 23 άτομα ή το 13,5% τα αξιολογεί ως «πολύ υψηλά» (5), υποδηλώνοντας μια ιδιαίτερα θετική άποψη. Ωστόσο, 20 άτομα ή 11,8% βαθμολογούν τις διαδικτυακές υπηρεσίες ως "χαμηλές" (2) και άλλα 20 άτομα ή 11,8% τις βαθμολογούν ως "πολύ χαμηλές" (1), υπογραμμίζοντας σημεία δυσαρέσκειας ή περιθώρια βελτίωσης.

Αυτές οι διαφορετικές αντιλήψεις υπογραμμίζουν τη σημασία της συνεχούς βελτίωσης και βελτιστοποίησης των διαδικτυακών πλατφορμών για την κάλυψη των διαφορετικών αναγκών και προσδοκιών των πολιτών. Η συλλογή πρόσθετων σχολίων και η διεξαγωγή μελετών χρηστικότητας μπορεί να βοηθήσει στον εντοπισμό συγκεκριμένων περιοχών για βελτίωση, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι διαδικτυακές υπηρεσίες που παρέχονται από τον Δήμο είναι αποτελεσματικές, φιλικές προς το χρήστη και προσβάσιμες σε όλους τους κατοίκους.



Εικόνα 23: Ερώτηση 8

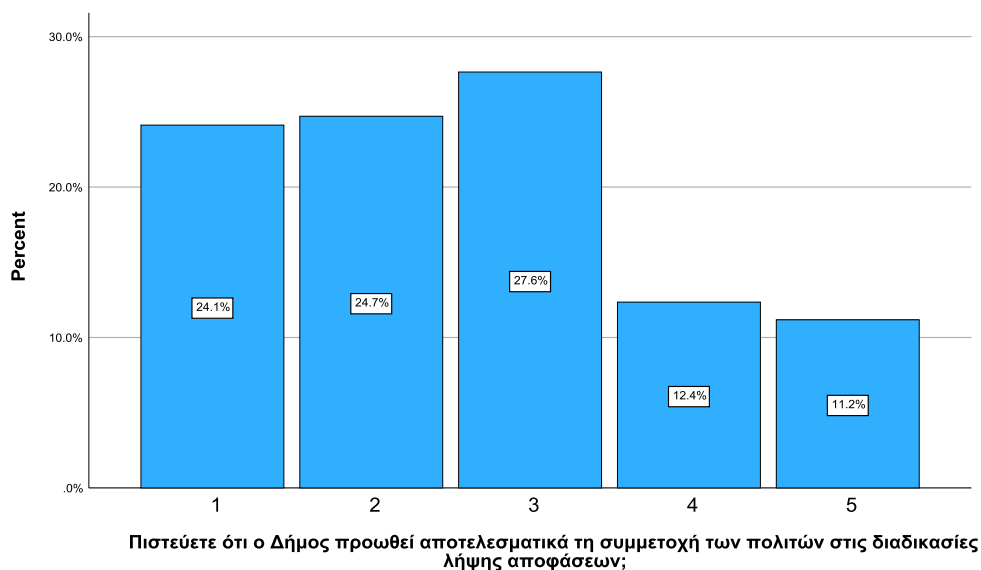
Η αξιολόγηση των διαδικτυακών υπηρεσιών του Δήμου αποκαλύπτει διαφορετικές αντιλήψεις μεταξύ των ερωτηθέντων. Παρά το γεγονός ότι η πλειονότητα θεωρεί τις υπηρεσίες υψηλές, υπάρχει μια σημαίνουσα μερίδα που έχει εκφράσει δυσαρέσκεια ή προβληματισμό. Η διαφοροποίηση αυτή υπογραμμίζει την ανάγκη για διαρκή βελτιώσεων διαδικτυακών πλατφορμών, προκειμένου να ανταποκρίνονται στις διάφορες ανάγκες των πολιτών. Η συλλογή επιπρόσθετων σχολίων και η διεξαγωγή ερευνών χρηστικότητας είναι ουσιώδεις για τον εντοπισμό περιοχών που χρήζουν βελτίωσης. Εξασφαλίζεται έτσι ότι οι υπηρεσίες είναι αποτελεσματικές, φιλικές προς τον χρήστη και προσβάσιμες για όλους.

### 5.3.9 Ερώτηση 9

Η αξιολόγηση του κατά πόσο ο Δήμος προωθεί αποτελεσματικά τη συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων δείχνει μια μικτή αντίληψη μεταξύ των ερωτηθέντων. Σημαντική μερίδα, που αποτελείται από 47 άτομα ή το 27,6% του συνόλου, αξιολογεί τις προσπάθειες του Δήμου ως «κανονικές» (3), υποδηλώνοντας

ουδέτερη στάση. Παρακολουθώντας προσεκτικά, 42 άτομα ή το 24,7% αντιλαμβάνονται την προώθηση της συμμετοχής των πολιτών από τον Δήμο ως «χαμηλή» (2), υποδεικνύοντας τομείς προς βελτίωση. Επιπλέον, 41 άτομα ή το 24,1% το αξιολογούν ως «πολύ χαμηλό» (1), σηματοδοτώντας σημαντική δυσαρέσκεια με το τρέχον επίπεδο εμπλοκής των πολιτών.

Από τη θετική πλευρά, 21 άτομα ή 12,4% βαθμολογούν τις προσπάθειες ως «υψηλές» (4) και 19 άτομα ή 11,2% τις αξιολογούν ως «πολύ υψηλές» (5), υποδεικνύοντας κάποιο επίπεδο ικανοποίησης από την προώθηση της συμμετοχής των πολιτών. Αυτές οι διαφορετικές αντιλήψεις υπογραμμίζουν τη σημασία της συνεχούς αξιολόγησης και ενίσχυσης των μηχανισμών για την προώθηση της συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων εντός του Δήμου. Με την αναζήτηση σχολίων, την ενθάρρυνση της συμμετοχής και την εφαρμογή διαφανών διαύλων επικοινωνίας, ο Δήμος μπορεί να προσπαθήσει να βελτιώσει την αποτελεσματικότητά του στην προώθηση της συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.



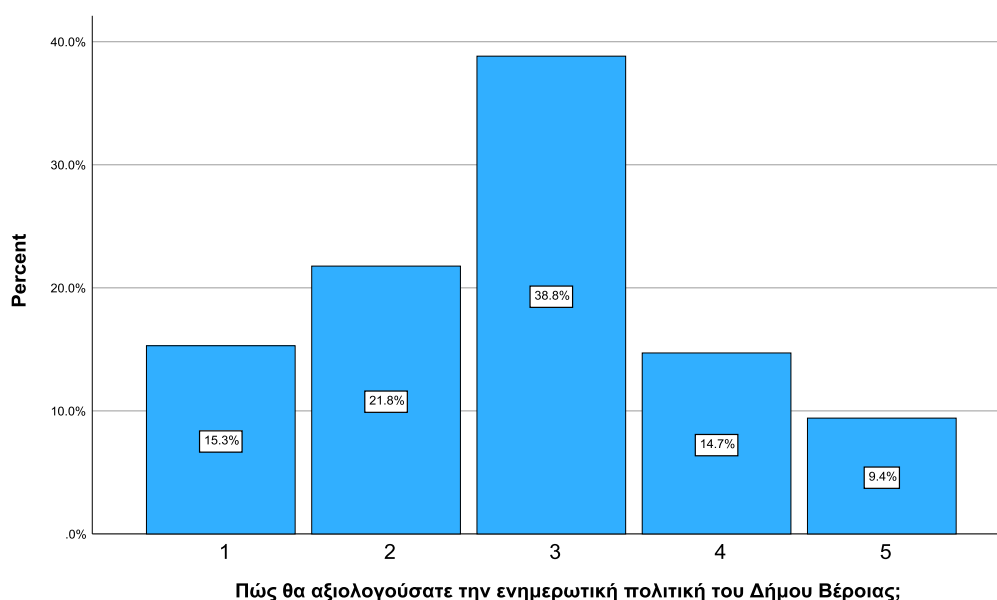
Εικόνα 24: Ερώτηση 9

Η αξιολόγηση της προώθησης της συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων από τον Δήμο παρουσιάζει μια μικτή αντίληψη μεταξύ των ερωτηθέντων. Μολονότι υπάρχει μια σημαντική ομάδα που αξιολογεί τις προσπάθειες του Δήμου ως κανονικές, υπάρχει επίσης μια σημαντική αντιπαράθεση από τους δημότες που θεωρούν την προώθηση της συμμετοχής ως χαμηλή ή πολύ χαμηλή. Η ποικιλία απόψεων που εμφανίζεται επισημαίνει την ανάγκη για συνεχή αξιολόγηση και ενίσχυση των μηχανισμών που προωθούν τη συμμετοχή των πολιτών. Μέσω της συλλογής σχολίων και της ενθάρρυνσης της συμμετοχής, ο Δήμος μπορεί να βελτιώσει την αποτελεσματικότητά του σε αυτό τον τομέα. Η διασφάλιση διαφάνειας και η εφαρμογή διαύλων επικοινωνίας είναι ουσιώδεις παράγοντες που μπορούν να συμβάλουν στη βελτίωση της συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες.

### 5.3.10 Ερώτηση 10

Η αξιολόγηση της ενημερωτικής πολιτικής του Δήμου Βέροιας αποκαλύπτει ποικίλες απόψεις μεταξύ των ερωτηθέντων. Σημαντική μερίδα, που περιλαμβάνει 66 άτομα ή το 38,8% του συνόλου, αξιολογεί την ενημερωτική πολιτική ως «κανονική» (3), υποδηλώνοντας ουδέτερη στάση. Κατόπιν αυτού, 37 άτομα ή το 21,8% αντιλαμβάνονται την πολιτική πληροφόρησης ως «χαμηλή» (2), υποδεικνύοντας

τομείς προς βελτίωση. Επιπλέον, 26 άτομα ή το 15,3% το αξιολογούν ως «πολύ χαμηλό» (1), σηματοδοτώντας σημαντική δυσαρέσκεια με το τρέχον επίπεδο διάδοσης πληροφοριών. Από τη θετική πλευρά, 25 άτομα ή 14,7% βαθμολογούν την πολιτική ως «υψηλή» (4), και 16 άτομα ή 9,4% την αξιολογούν ως «πολύ υψηλή» (5), υποδηλώνοντας κάποιο βαθμό ικανοποίησης από τις προσπάθειες ενημέρωσης του Δήμου. Αυτές οι διαφορετικές αντιλήψεις υπογραμμίζουν τη σημασία της συνεχούς αξιολόγησης και ενίσχυσης της προσέγγισης του Δήμου για τη διάδοση πληροφοριών στους πολίτες. Διασφαλίζοντας τη διαφάνεια, την προσβασιμότητα και την πληρότητα στις επικοινωνιακές στρατηγικές του, ο Δήμος μπορεί να προσπαθήσει να βελτιώσει την αποτελεσματικότητά του όσον αφορά την ενημέρωση και τη συμμετοχή των πολιτών.



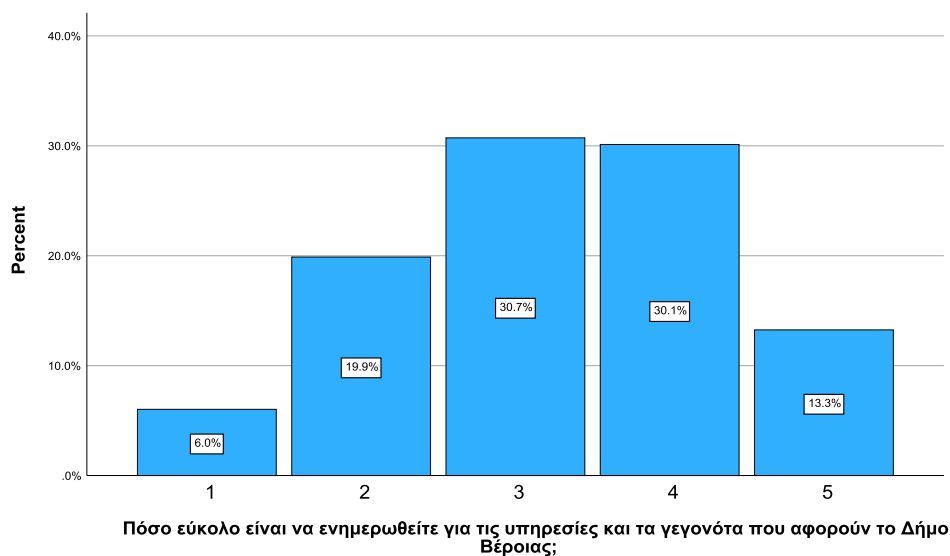
Εικόνα 25: Ερώτηση 10

Η αξιολόγηση της ενημερωτικής πολιτικής του Δήμου Βέροιας αποκαλύπτει μία ποικιλία απόψεων μεταξύ των ερωτηθέντων. Ενώ μία αξιολογη ομάδα κρίνει την ενημερωτική πολιτική ως κανονική, υπάρχει ένα ποσοστό που εκφράζει ανησυχία για το επίπεδο διάδοσης πληροφοριών. Αυτή η ποικιλία απόψεων επισημαίνει τη σημασία της αδιάληπτης αξιολόγησης και ενδυνάμωσης της προσέγγισης του Δήμου όσον αφορά την κοινοποίηση πληροφοριών στους πολίτες. Είναι σημαντικό να

διασφαλιστούν η διαφάνεια, η προσβασιμότητα και η πληρότητα στις επικοινωνιακές στρατηγικές του Δήμου, προκειμένου να αναβαθμιστεί η αποτελεσματικότητά του όσον αφορά την ενημέρωση και τη συμμετοχή των πολιτών. Μέσω της συνεχούς προσπάθειας για βελτίωση, ο Δήμος μπορεί να ενισχύσει την επικοινωνία του και να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τις προσδοκίες των πολιτών.

### 5.3.11 Ερώτηση 11

Τα δεδομένα σχετικά με την ευκολία πρόσβασης σε πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες και τις εκδηλώσεις που αφορούν τον Δήμο Βέροιας αντικατοπτρίζουν ποικίλες απόψεις μεταξύ των ερωτηθέντων. Μια αξιοσημείωτη μερίδα, που περιλαμβάνει 51 άτομα ή το 30,7% του συνόλου, το βρίσκει «κανονική» (3) όσον αφορά την ευκολία πρόσβασης, υποδηλώνοντας μια ουδέτερη στάση. Κατόπιν αυτού, 50 άτομα ή το 30,1% το αντιλαμβάνονται ως «υψηλό» (4), υποδηλώνοντας σχετική ευκολία στην πρόσβαση σε πληροφορίες. Επιπλέον, 33 άτομα ή το 19,9% το βαθμολογούν ως «χαμηλό» (2), υποδηλώνοντας κάποιες δυσκολίες στην απόκτηση πληροφοριών. Εν τω μεταξύ, 22 άτομα ή το 13,3% το βρίσκουν «πολύ εύκολο» (5), υποδηλώνοντας υψηλό επίπεδο ευκολίας στην πρόσβαση σε πληροφορίες, ενώ 10 άτομα ή 6,0% το βρίσκουν «πολύ δύσκολο» (1), υποδηλώνοντας σημαντικές προκλήσεις στη λήψη σχετικών πληροφοριών. Αυτές οι διαφορετικές αντιλήψεις υπογραμμίζουν τη σημασία της διασφάλισης ότι οι πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες και τις εκδηλώσεις του Δήμου είναι άμεσα προσβάσιμες, φιλικές προς το χρήστη και αποτελεσματικά κοινοποιούνται σε όλους τους κατοίκους, διευκολύνοντας έτσι τη συμμετοχή και τη συμμετοχή των πολιτών στην τοπική διακυβέρνηση.



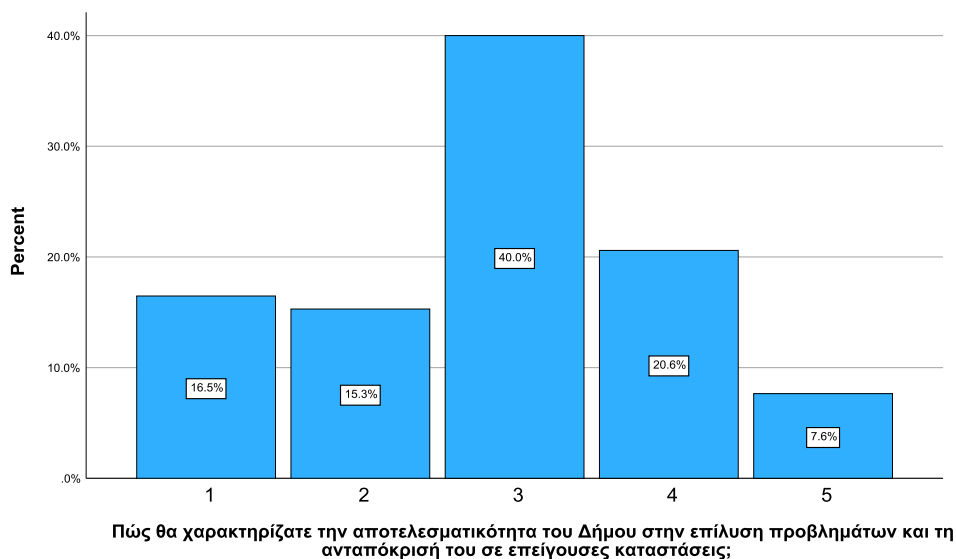
Εικόνα 26: Ερώτηση 11

Τα δεδομένα σχετικά με την ευκολία πρόσβασης σε πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες και τις εκδηλώσεις που αφορούν τον Δήμο Βέροιας αντικατοπτρίζουν ποικίλες απόψεις μεταξύ των ερωτηθέντων. Μια ουδέτερη στάση εκφράζεται από ένα σημαντικό ποσοστό ατόμων, ενώ υπάρχει και σχετική ευκολία πρόσβασης σε πληροφορίες, καθώς και ορισμένες δυσκολίες. Η διασφάλιση ότι οι πληροφορίες είναι άμεσα προσβάσιμες, φιλικές προς το χρήστη και αποτελεσματικά κοινοποιούνται σε όλους τους κατοίκους είναι κρίσιμη. Αυτό διευκολύνει τη συμμετοχή και την ενημέρωση των πολιτών, ενισχύοντας τη σχέση τους με την τοπική αυτοδιοίκηση.

### 5.3.12 Ερώτηση 12

Ο χαρακτηρισμός της αποτελεσματικότητας του Δήμου στην επίλυση προβλημάτων και την ανταπόκριση σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης αντανάκλα μια μικτή αντίληψη μεταξύ των ερωτηθέντων. Σημαντική μερίδα, που αποτελείται από 68 άτομα ή το 40,0% του συνόλου, θεωρεί την αποτελεσματικότητα του Δήμου ως «φυσιολογική» (3), δηλώνοντας ουδέτερη στάση. Κατόπιν αυτού, 35 άτομα ή το 20,6% το εκλαμβάνουν ως «υψηλό» (4), υποδηλώνοντας μια σχετικά θετική άποψη για τις επιδόσεις του Δήμου στην αντιμετώπιση προβλημάτων και την ανταπόκριση σε επείγουσες καταστάσεις. Επιπλέον, 28 άτομα ή το 16,5% το βρίσκουν "πολύ χαμηλό" (1) και 26 άτομα ή το 15,3% το βαθμολογούν ως "χαμηλό" (2),

υποδεικνύοντας περιοχές όπου ενδέχεται να απαιτούνται βελτιώσεις. Εν τω μεταξύ, 13 άτομα ή το 7,6% το χαρακτηρίζουν «πολύ υψηλό» (5), υποδηλώνοντας υψηλό επίπεδο ικανοποίησης για την αποτελεσματικότητα του Δήμου στην αντιμετώπιση θεμάτων και εκτάκτων αναγκών. Αυτές οι ποικίλες αντιλήψεις υπογραμμίζουν τη σημασία της συνεχούς αξιολόγησης και ενίσχυσης της ικανότητας του Δήμου να αντιμετωπίζει τις προκλήσεις και να ανταποκρίνεται έγκαιρα σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης για τη διασφάλιση της ευημερίας και της ασφάλειας των κατοίκων.



Εικόνα 27: Ερώτηση 12

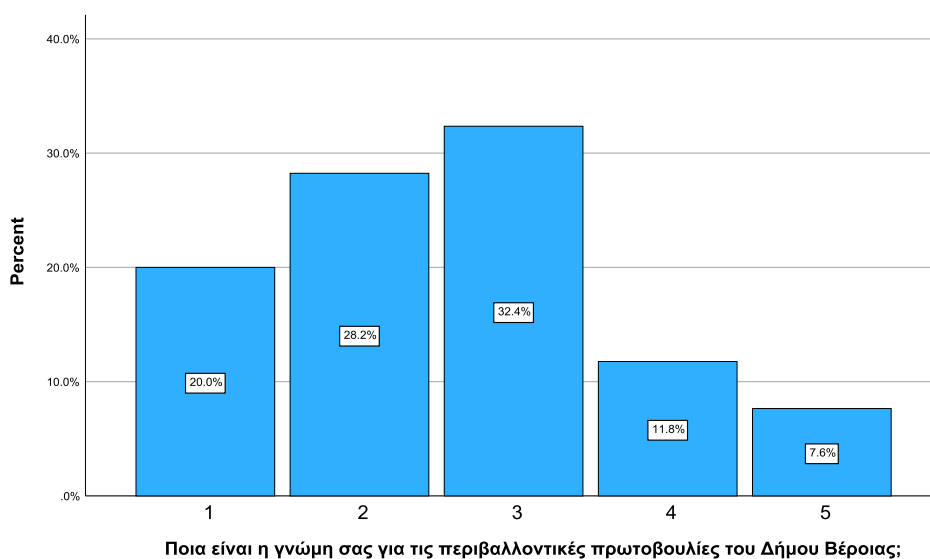
Η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του Δήμου στην επίλυση προβλημάτων και την ανταπόκριση σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης απηχεί μια μικτή αντίληψη μεταξύ των ερωτηθέντων. Υπάρχει ουδέτερη στάση από ένα σημαίνον ποσοστό ατόμων, ενώ υπάρχει και μια θετική προσέγγιση από άλλα άτομα, δηλώνοντας υψηλή ικανοποίηση από την απόδοση του Δήμου σε αυτούς τους τομείς. Ωστόσο, υπάρχουν και αρκετοί που δηλώνουν την αποτελεσματικότητα χαμηλή ή πολύ χαμηλή, υποδεικνύοντας την ανάγκη βελτίωσης. Είναι σημαντικό να διατηρεί ο Δήμος μια διαρκή αξιολόγηση και να ενισχύει την ικανότητά του να αντιμετωπίζει προκλήσεις και να ανταποκρίνεται εγκαίρως σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, προκειμένου να διασφαλίζει την ευημερία και την ασφάλεια των κατοίκων.

### 5.3.13 Ερώτηση 13

Οι απόψεις σχετικά με τις περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες που ανέλαβε ο Δήμος



Βέροιας καταδεικνύουν ποικίλες προοπτικές μεταξύ των ερωτηθέντων. Σημαντική μερίδα, που αποτελείται από 55 άτομα ή το 32,4% του συνόλου, βλέπει θετικά τις περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες του Δήμου, βαθμολογώντας τις ως «κανονικές» (3). Κατόπιν αυτού, 48 άτομα ή το 28,2% αντιλαμβάνονται αυτές τις πρωτοβουλίες ως «χαμηλές» (2), υποδεικνύοντας περιθώρια βελτίωσης. Επιπρόσθετα, 34 άτομα ή το 20,0% τα αξιολογεί ως «πολύ χαμηλά» (1), υποδηλώνοντας σημαντική δυσαρέσκεια για τις προσπάθειες του Δήμου στο θέμα αυτό. Από τη θετική πλευρά, 20 άτομα ή 11,8% θεωρούν τις πρωτοβουλίες ως «υψηλές» (4) και 13 άτομα ή 7,6% τις βαθμολογούν ως «πολύ υψηλές» (5), υποδεικνύοντας κάποιο επίπεδο ικανοποίησης από τις περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες που έχουν αναληφθεί. Αυτές οι διαφορετικές απόψεις υπογραμμίζουν τη σημασία της συνεχούς αξιολόγησης και ενίσχυσης των περιβαλλοντικών πολιτικών και πρακτικών του Δήμου για την αντιμετώπιση των ανησυχιών και την ικανοποίηση των προσδοκιών των κατοίκων, προωθώντας έτσι τη βιωσιμότητα και την ευημερία στην κοινότητα.



Εικόνα 28: Ερώτηση 13

Οι απόψεις σχετικά με τις περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες του Δήμου Βέροιας αποκαλύπτουν μια ευρεία ποικιλία απόψεων μεταξύ των ερωτηθέντων. Υπάρχει μια ομάδα που θεωρεί τις προσπάθειες αυτές ως κανονικές, ουδέτερες, ενώ άλλοι εκφράζουν διαφορετικά επίπεδα δυσαρέσκειας, δείχνοντας την ανάγκη για βελτίωση. Υπάρχει και μια μερίδα ανθρώπων που εκτιμούν τις προσπάθειες αυτές ως υψηλές ή ακόμα και πολύ υψηλές, υποδεικνύοντας μια θετική προσέγγιση απέναντι στις περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες του Δήμου όμως τα ποσοστά τους είναι χαμηλά. Αυτή

η ποικιλία απόψεων υπογραμμίζει τη σημασία της συνεχούς αξιολόγησης και ενίσχυσης των περιβαλλοντικών πολιτικών και πρακτικών του Δήμου. Μέσω αυτής της διαδικασίας, ο Δήμος μπορεί να προσαρμόσει τις δράσεις του για να αντιμετωπίσει τις ανησυχίες και να ικανοποιήσει τις προσδοκίες των κατοίκων, προάγοντας έτσι τη βιωσιμότητα και την ευημερία στην κοινότητα.

### **5.3.14 Ερωτήσεις 14-16**

Οι απόψεις των ερωτηθέντων για τις απαντήσεις από 14 έως και 16 λήφθηκαν με τη μέθοδο της ελεύθερης ανάπτυξης. Λόγω της φύσης της συλλογής απαντήσεων και λόγω του γεγονότος πως υπάρχει μεγάλη παραλλαγή, αλλά και ομοιομορφία δεν ενδείκνυται η ανάλυση τους. Αναφέρονται επιγραμματικά μερικές εξ αυτών των απαντήσεων η οποίες παρουσιάζουν ενδιαφέρον για περαιτέρω μελέτη.

Στην ερώτηση «Ποιες υπηρεσίες πιστεύετε ότι χρειάζονται βελτίωση;» λήφθηκαν απαντήσεις όπως:

- Επισκευές οδικού δικτύου, επίλυση προβλήματος αδέσποτων ζώων και χώροι άθλησης-αναψυχής.
- Καθαριότητα, προσβασιμότητα , οδικό δίκτυο
- Υπάρχει μεγάλο έλλειμμα στον πολιτικό σχεδιασμό του Δήμου σε συνέχεια με την δυναμική – τις δυνατότητες του δήμου και τις ανάγκες των πολιτών.
- Καθαριότητα, δρόμοι- σήμανση, παρκάρισμα
- Αναπλάσεις, οδικό δίκτυο, τουρισμός
- Τουριστικό περίπτερο
- Τεχνικών – Πολεοδομίας

Για την ερώτηση «Έχετε κάποια συγκεκριμένη πρόταση για τη βελτίωση των υπηρεσιών στο Δήμο Βέροιας;»

- Αξιοποίηση κονδυλίων για δημιουργία χωρών άθλησης και χωρών τουριστικής προβολής του Δήμου Βέροιας.

- Στελέχωση και κατάργηση των απ ευθείας αναθέσεων και των πελατειακών σχέσεων
- Δρόμοι - πάρκινγκ- πάρκα
- Αξιολόγηση προσωπικού
- Ο κάθε υπάλληλος να είναι υπεύθυνος στον τομέα του, στο αντικείμενο που σπούδασε και γνωρίζει. Πχ Ένας διακεκριμένος διορισμένος αθλητής να είναι υπεύθυνος στα αθλητικά
- Η ψηφιοποίηση του Δήμου
- Νομίζω ότι θα έπρεπε να πάρει βοήθεια από ειδικούς προκειμένου να υλοποιήσει ένα πολιτικό σχεδιασμό σύμφωνα και με το σχολείο τις παραπάνω ερωτήσεις.
- Συνεχής επιτήρηση κ παρακολούθηση
- "Περισσότερα περιβαλλοντικά προγράμματα ,
- Ψυχαγωγία, οικονομική ενίσχυση στις φιλοζωικές , καλύτερη ανάδειξη τοπικών εκθεμάτων, καλύτερη ανάδειξη νυχτερινής ζωής και κατανόησης υψηλού ήχου
- Περισσότερο εξειδικευμένο προσωπικό
- ΑΛΛΑ ΠΡΟΣΩΠΑ
- Να προσληφθούν μορφωμένοι άνθρωπο, να απολυθούν οι τεμπέληδες
- Καλύτερη ενημέρωση
- Υιοθέτηση πρακτικών από άλλους δήμους, πχ. Δήμο Τρικάλων.
- Νέα γήπεδα και χώρους αθλητισμού
- Υπάρχει ελλιπής ενημέρωση πολιτών σε θέματα συνταξιοδότησης .Από νωρίς θα πρέπει να υπάρχει ατομική ενημέρωση για συνταξιοδότηση και όχι τελευταία στιγμή να λένε στον αγρότη "συγγνώμη χάσατε, θα μείνετε με τα 360€ σύνταξη τον μήνα ".
- Απελευθέρωση πεζοδρομίων
- ΑΞΙΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ βλέπε ΔΗΜΟΣ ΤΡΙΚΚΑΙΩΝ
- Πιο φιλικοί και αποτελεσματικοί με τους πολίτες

Η ερώτηση 16 «Υπάρχουν προγράμματα ή εκδηλώσεις που θα θέλατε να δείτε να υλοποιούνται στην περιοχή σας;» έλαβε απαντήσεις όπως:

- Να στρωθούν οι δρόμοι. Να φτιαχτούν τα πεζοδρόμια και οι διαβάσεις. Να υπάρχουν παντού φώτα. Να υπάρχουν δωρεάν παρκινγκ. Να μπορούν τα άτομα με ειδικές ανάγκες να πηγαίνουν παντού, όχι μόνο σε ένα - δυο δρόμους. Να μαζεύονται τα σκουπίδια το Σαββατοκύριακο. Να γίνει σωστό το έδαφος στην πλατεία στην Ελιά για να μην πέφτει ο κόσμος. Να αλλάξει η άσχημη πλατεία στο Ρολόι. Να χτιστεί πάλι ο πύργος στο Ρολόι. Να προστατευτούν τα παλιά δικαστήρια, σε λίγο θα πέσουν, το ίδιο και τα διατηρητέα. Να γίνουν έργα στον Τριπόταμο, να μπορεί να περπατάει ο κόσμος και να ανοίξουν εκεί μαγαζιά για καφέ και φαγητό. Να γίνει δημοτικό ιατρείο, οδοντιατρείο, κτηνιατρείο, σινεμά, γυμναστήριο και κτήριο για δραστηριότητες ΑΜΕΑ.
- Προγράμματα περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης
- Προγραμμα αντικατάστασης λαμπτήρων με LED λαμπτήρες.
- Να γίνει μια Χριστουγεννιάτικη αγορά κατά μήκος της Ελιάς με σπιτάκια. Με αυτό τον τρόπο θα είναι ένα πιο όμορφο, μεγαλύτερο και προσβάσιμο σημείο στην πόλη μας.
- Καινοτόμες πολιτιστικές
- ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΣΤΗΝ ΠΡΟΛΗΨΗ ΕΞΑΡΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΥΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΠΟΥ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΟΥΝ ΤΟΝ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟ
- Το Luna park που γίνεται τα τελευταία 3 χρόνια για τα Χριστούγεννα είναι απαράδεκτο! Το κόστος της εισόδου είναι πολύ υψηλό, τα παιχνίδια είναι πολύ στριμωγμένα μεταξύ τους και γενικά πολύ πρόχειρα στημένα. Επίσης, τα χόρτα δεν κόβονται ποτέ και δεν υπάρχει καθαριότητα. Σαν σύνολο είναι μια πολύ άσχημη εικόνα προς τους επισκέπτες της πόλης μας. Ελπίζω αυτό να αλλάξει και να ακουστεί και μια διαφορετική άποψη.
- Προγράμματα κυκλοφοριακής αγωγής
- Οινοτουριστικά και Οικολογικά καθώς και αναπτυξιακά σχετικά με την χειμερινή σεζόν.
- Περιβαλλοντικές εκδηλώσεις
- Αγροτουριστικές εκδηλώσεις στην περιοχή του Αλιάκμονα, Φράγμα Βέροιας.
- Παιδικές εκδηλώσεις
- Διαλογή των απορριμμάτων στην πηγή τους

- Διάφορες εκδηλώσεις Χριστουγέννων, αποκριές και άλλες τουριστικού ενδιαφέροντος
- Τουριστικά- πολιτιστικά
- Περισσότερες αθλητικές και πολιτιστικές εκδηλώσεις
- Καλλιτεχνικά Δρώμενα σε εορταστικές περιόδους
- Ουσιαστικά δε νομίζω ότι υπάρχει κάποιο πρόγραμμα ή κάποια εκδήλωση η οποία να προσφέρει αποτελέσματα στο δήμο ή στους πολίτες της. Θα μπορούσαν να γίνουν προγράμματα και εκδηλώσεις, στο πλαίσιο και των απαντήσεων των παραπάνω ερωτήσεων, για τον τουρισμό αρχαιολογικό και θρησκευτικό, για την πρωτογενή παραγωγή, για την αξιοποίηση του φυσικού περιβάλλοντος, για την τοπική επιχειρηματικότητα, δράσεις με τους νέους και άλλα πολλά
- Μέριμνα για τα αδέσποτα ζώα
- Περιβαντολογικές δράσεις
- Πολιτιστικές εκδηλώσεις
- Ποδηλατοδρόμος
- Αξιοποίηση των φυσικών σημείων για πρόκληση τουριστικού ενδιαφέροντος
- Από κρασί, τέχνη , γεωπονία ανάδειξη τοπικών προϊόντων, ανάδειξη ιστορίας του τόπου, λαογραφία κλπ
- Υγεία, παιδεία
- Περιβαλλοντικά προγράμματα, περισσότερα πολιτιστικά και εκπαιδευτικά προγράμματα.

Οι απαντήσεις που λήφθηκαν στις ερωτήσεις αυτές δείχνουν τις προσδοκίες, τις ανησυχίες και τις ανάγκες των πολιτών σχετικά με την περιοχή τους. Υπάρχει μια ευρεία ποικιλία αιτημάτων και προτάσεων, καλύπτοντας πολλούς τομείς της κοινωνικής και κοινοτικής ζωής.

Ορισμένες από τις κύριες προτεραιότητες που εμφανίζονται στις απαντήσεις είναι οι υποδομές και ή καθαριότητα. Οι πολίτες εκφράζουν την επιθυμία για βελτίωση της υποδομής της περιοχής τους, συμπεριλαμβανομένης της κατάστασης των δρόμων, των πεζοδρομίων και των δημόσιων χώρων, καθώς και για μεγαλύτερη φροντίδα και

καθαριότητα στους δημόσιους χώρους. Ο Πολιτισμός και Ψυχαγωγία δείχνει επίσης να απασχολεί τους δημότες του δήμου Βέροιας. Υπάρχει έμφαση στην ανάγκη για διοργάνωση πολιτιστικών εκδηλώσεων, τουριστικών δράσεων και εκδηλώσεων ψυχαγωγίας που θα ενισχύσουν τον τοπικό πολιτισμό και θα προσελκύσουν επισκέπτες. Το περιβάλλον και η βιωσιμότητα είναι ψηλά στην λίστα με τα ενδιαφέροντα των πολιτών. Ορισμένες απαντήσεις αναφέρουν την ανάγκη για προγράμματα και εκδηλώσεις περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης, καθώς και για δράσεις που θα προωθήσουν την αειφόρο ανάπτυξη της περιοχής. Η υγεία και κοινωνική πρόνοια απασχολούν τους δημότες. Κάποιες από τις απαντήσεις αναφέρουν την ανάγκη για δημιουργία δημόσιων υπηρεσιών υγείας και ευεξίας, καθώς και για προγράμματα που θα ενισχύσουν την κοινωνική συνοχή και την υποστήριξη ευπαθών ομάδων. Γενικά, οι απαντήσεις αυτές αντανακλούν τις ανησυχίες και τις επιθυμίες των πολιτών για μια βελτιωμένη και πιο δυναμική κοινότητα, που προσφέρει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, περιβάλλον ζωής και ευκαιρίες για όλους.

## Συμπεράσματα

Ο Δήμος Βέροιας έχει επιδείξει δέσμευση στην αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πολιτών του μέσα από την υλοποίηση διαφόρων πρωτοβουλιών και διαδικασιών. Οι προσπάθειες αυτές αντικατοπτρίζουν μια διορατική προσέγγιση για την αντιμετώπιση των αναγκών και των ανησυχιών της τοπικής κοινότητας. Με την εισαγωγή αυτών των πρωτοβουλιών, ο δήμος επιδιώκει να βελτιώσει την ποιότητα ζωής των κατοίκων του και να προωθήσει τη βιώσιμη ανάπτυξη στην περιοχή. Αυτή η προορατική στάση υπογραμμίζει την αφοσίωση του δήμου στην προώθηση ενός θετικού και υποστηρικτικού περιβάλλοντος για τους πολίτες του, συμβάλλοντας τελικά στη συνολική ευημερία και ευημερία της κοινότητας.

Οι υπηρεσίες που παρέχει στους κατοίκους ο Δήμος Βέροιας καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα, επιδεικνύοντας σταθερή προσήλωση στην κάλυψη των ποικίλων αναγκών της κοινότητας. Από βασικές υποδομές και υπηρεσίες κοινής ωφελείας έως κοινωνικές υπηρεσίες και πολιτιστικά προγράμματα, οι προσφορές του δήμου έχουν σχεδιαστεί για να ανταποκρίνονται στις ποικίλες απαιτήσεις των κατοίκων του. Αυτή η ολοκληρωμένη προσέγγιση υπογραμμίζει τη δέσμευση του δήμου για ένταξη και ισότητα, διασφαλίζοντας ότι όλα τα μέλη της κοινότητας έχουν πρόσβαση σε ζωτικές υπηρεσίες και πόρους. Αντιμετωπίζοντας ένα ευρύ φάσμα αναγκών, ο Δήμος Βέροιας αποτελεί παράδειγμα της δέσμευσής του για την προώθηση της ευημερίας και της ευημερίας των πολιτών του, ενισχύοντας μια ακμάζουσα και συνεκτική κοινότητα.

Ο Δήμος Βέροιας έχει αξιοποιήσει τεχνολογία και καινοτόμες μεθόδους για την ενίσχυση της παροχής υπηρεσιών, με αποτέλεσμα πιο αποτελεσματικές και προσιτές διαδικασίες για τους πολίτες. Περικλείοντας τις τεχνολογικές εξελίξεις και υιοθετώντας καινοτόμες προσεγγίσεις, ο δήμος έχει εξορθολογίσει τις διοικητικές διαδικασίες, μείωσε γραφειοκρατικά εμπόδια και βελτίωσε τη συνολική ποιότητα των υπηρεσιών. Μέσω της εφαρμογής ψηφιακών πλατφορμών, ηλεκτρονικών υπηρεσιών και αυτοματοποιημένων συστημάτων, οι κάτοικοι μπορούν πλέον να έχουν πρόσβαση στις δημοτικές υπηρεσίες πιο βολικά και εύχρηστα από την άνεση του σπιτιού ή των φορητών συσκευών τους. Αυτός ο ψηφιακός μετασχηματισμός όχι μόνο αύξησε την αποτελεσματικότητα της παροχής υπηρεσιών, αλλά διευκόλυνε επίσης μεγαλύτερη διαφάνεια και λογοδοσία στις δημοτικές λειτουργίες. Συνολικά, η ενσωμάτωση της τεχνολογίας και της καινοτομίας από τον Δήμο Βέροιας υπογραμμίζει τη δέσμευσή

του να ανταποκρίνεται στις εξελισσόμενες ανάγκες των πολιτών του και να ενθαρρύνει ένα μοντέλο διακυβέρνησης πιο ανταποκρινόμενο και με επίκεντρο τον πολίτη.

Ουσιαστικά, ο Δήμος Βέροιας θα πρέπει να συνεχίσει τις προσπάθειές του για να δώσει προτεραιότητα στην ικανοποίηση των πολιτών, την καινοτομία και τη διαφάνεια, προκειμένου να διασφαλίσει την παροχή αποτελεσματικών και αποδοτικών δημόσιων υπηρεσιών. Οι ανοιχτοί και διαφανείς διάλογοι επικοινωνίας μεταξύ των πολιτών και των δημοτικών αρχών διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης και στη διασφάλιση της λογοδοσίας στη διακυβέρνηση. Διατηρώντας διαφανή επικοινωνία, ο δήμος μπορεί να εμπλέξει τους πολίτες στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, να αντιμετωπίσει τις ανησυχίες και να οικοδομήσει ισχυρότερες σχέσεις με την κοινότητα.

Η συνεχής βελτίωση και προσαρμογή των υπηρεσιών είναι επιτακτική για την αντιμετώπιση των εξελισσόμενων κοινοτικών αναγκών και τη διατήρηση υψηλών προτύπων παροχής δημόσιων υπηρεσιών. Ο δήμος θα πρέπει να αξιολογεί και να αξιολογεί τακτικά τις υπηρεσίες του για να εντοπίζει τομείς προς βελτίωση και καινοτομία. Αγκαλιάζοντας μια κουλτούρα συνεχούς βελτίωσης, ο Δήμος Βέροιας μπορεί να παραμείνει ανταποκρινόμενος στις μεταβαλλόμενες ανάγκες και προσδοκίες, διασφαλίζοντας ότι οι υπηρεσίες του παραμένουν επίκαιρες και αποτελεσματικές με την πάροδο του χρόνου.

Η ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες και τις πρωτοβουλίες του Δήμου Βέροιας θα πρέπει να αξιολογείται τακτικά μέσω μηχανισμών όπως έρευνες και συλλογή σχολίων. Ζητώντας σχόλια από τους κατοίκους, ο δήμος μπορεί να αποκτήσει πολύτιμες γνώσεις σχετικά με τομείς ισχύος και τομείς που χρειάζονται βελτίωση. Αυτός ο βρόχος ανατροφοδότησης δίνει τη δυνατότητα στον δήμο να λαμβάνει τεκμηριωμένες αποφάσεις, να δίνει προτεραιότητα στους πόρους αποτελεσματικά και να προσαρμόζει τις υπηρεσίες ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες της κοινότητας.

Δίνοντας προτεραιότητα στην ικανοποίηση των πολιτών, την καινοτομία και τη διαφάνεια, ο Δήμος Βέροιας μπορεί να διατηρήσει τη δέσμευσή του για την εξυπηρέτηση του δημόσιου συμφέροντος και την προώθηση μιας ακμάζουσας και χωρίς αποκλεισμούς κοινότητας. Σύνοψη των κυριότερων ευρημάτων και



συμπερασμάτων από την έρευνα. Επισήμανση της συνολικής σημασίας της εξυπηρέτησης των πολιτών για τον Δήμο Βέροιας και την τοπική κοινότητα.

## Βιβλιογραφία

- Marginson, D., & Ogden, S. (2005). Coping with ambiguity through the budget: the positive effects of budget targets on managers' budgeting behaviours. *Acc. Org. Soc.*, 30.
- Auerbach, A. (2016). Clients and communities . *World Politics* 68 (01), σσ. 111-148.
- Battisti, S. (2019). Digital social entrepreneurs as bridges in public-private partnerships. *J. Soc. Entrep.*, 10 (2), σσ. 135-158.
- Bawden, D. (2008). *Origins and concepts of digital literacy Lankshear C., Knobe M. (Eds.), Digital literacies: Concepts, policies and practices* . New York, NY: Peter Lang.
- Boyd, D. (2014). It's complicated: The social lives of networked teens. *Yale University Press, New Haven, CT*.
- Correia, D., Feio, J., Marques, J., & Teixeira , L. (2023). Participatory methodology guidelines to promote citizens participation in decision-making: Evidence based on a Portuguese case study *Cities. Article 104213, 10.1016/j.cities.2023.104213*.
- EETA. (2024, 1). Ανάκτηση από EETA: <https://www.eetaa.gr/>
- EURlex. (2024). *EURlex*. Ανάκτηση από EURlex: <https://eur-lex.europa.eu/EN/legal-content/glossary/sustainable-development.html>
- Fishkin, J. (2011). Deliberative democracy and constitutions. *Social Philosophy and Policy*, 28, σσ. 242-260.
- Irvin, R., & Stansbury, J. (2004, 1). Citizen participation in decision making: Is it worth the effort? *Public Administration Review*, 64 , σσ. 55-65.
- Kramon, E., & Posner, D. (2013, 2 11). Who benefits from distributive politics? How the outcome one studies affects the answer one gets. *Perspectives on Politics*, σσ. 461-474.
- Meseguer, C., & Aparicio, F. (2012). Migration and distributive politics: The political economy . *Politics and Society* , σσ. 14-178.
- Min, B. (2015). *Power and the Vote: Elections and Electricity in the Developing World* (2015). Cambridge: University Press.
- Ross, G. F. (1994). Service Quality Ideals among Hospitality Industry Employees. *Tourism Management, Vol. 15*, σσ. 273-280.

- Sæbø, Ø., Rose, J., & Flak, L. (2008). The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area. *Government Information Quarterly*, 25, σσ. 400-428.
- Saputra, M., & Al Siddiq, I. (2020, 7 15). Social media and digital citizenship: The urgency of digital literacy in the middle of a disrupted society era. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (iJET)*, , σσ. 156-161.
- Swapan , M. (2016). Who participates and who doesn't? Adapting community participation model for developing countries. *Cities*, 53 *10.1016/j.cities.2016.01.013*, σσ. 70-77.
- Teece, D. (2010). Business models, business strategy and innovation. *Long Range Plan.*, 43 (2), σσ. 172-194.
- Wallander, J. (1999). Budgeting – an unnecessary evil . *Scandinavian Journal of Management* 15, σσ. 405-421.
- Wikipedia. (2024, 1). *Wikipedia*. Ανάκτηση από Δήμος Βέροιας - Βικιπαίδεια: [https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%AE%CE%BC%CE%BF%CF%82\\_%CE%92%CE%AD%CF%81%CE%BF%CE%B9%CE%B1%CF%82](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%AE%CE%BC%CE%BF%CF%82_%CE%92%CE%AD%CF%81%CE%BF%CE%B9%CE%B1%CF%82)
- Wiprächtiger, D., Narayanamurthy, G., Moser, R., & Sengupta, T. (2019). Access-based business model innovation in frontier markets: case study of shared mobility. *Technol. Forecast. Soc. Chang.* 143, σσ. 224-238.
- Αλμπάνη. (2010 ). *Ποιότητα της προσφερόμενης υπηρεσίας, ικανοποίηση πελατών και διαχείριση παραπόνων: η περίπτωση του ξενοδοχειακού κλάδου, PhD thesis*. Πάτρα: Πανεπιστήμιο Πατρών.
- Γρηγορούδης, Β., & Σίσκος, Γ. (2005). *Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη*. Αθήνα: Νέες Τεχνολογίες.
- Δήμος\_Βέροιας. (2024, 1). *Android*. Ανάκτηση από <http://bit.ly/2Le0dkL>
- Δήμος\_Βέροιας. (2024, 1). *Apple*. Ανάκτηση από <https://apple.co/3oGKNTP>
- Δήμος\_Βέροιας. (2024, 1). *peritas*. Ανάκτηση από peritas: <https://peritas.veria.gr/>
- Δήμος\_Βέροιας. (2024, 1). *Δήμος Βέροιας - Επίσημη ιστοσελίδα*. Ανάκτηση από Δήμος Βέροιας - Επίσημη ιστοσελίδα: <https://www.veria.gr/new/index.php>
- Δήμος\_Βέροιας. (2024, 1). *Εφαρμογή Ηλεκτρονικών Ραντεβού Δήμου Βέροιας*. Ανάκτηση από Εφαρμογή Ηλεκτρονικών Ραντεβού Δήμου Βέροιας: <https://veria.irantevou.gr/>
- Δήμος\_Βέροιας. (2024, 1). *Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Δήμου Βέροιας*. Ανάκτηση από Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Δήμου Βέροιας: <https://veria.digitalcert.gr/>

- Δήμος\_Βέροιας. (2024, 1). *Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, Δήμος Βέροιας*. Ανάκτηση από Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, Δήμος Βέροιας: <https://eservices.veria.gr/>
- Δήμος\_Βέροιας. (2024, 1). *ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΑ || ΠΟΔΗΛΑΤΑ*. Ανάκτηση από ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΑ || ΠΟΔΗΛΑΤΑ: <https://veria.easybike.gr/el/>
- Καρκατσούλης. (2004). *Το κράτος σε μετάβαση: Από τη 'διοικητική μεταρρύθμιση' και το 'νέο δημόσιο μανάτζμεντ' στη 'διακυβέρνηση'*. . Αθήνα: Σιδέρη.
- Κατσίκας Μ., Φ. Δ. (2017). *Κατανοώντας την ελληνική κρίση : απαντήσεις σε καίρια ερωτήματα για το κράτος, την οικονομία και την Ευρώπη*. Αθήνα: Παπαζήσης.
- Κέφης. (2014). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*. Αθήνα: Κριτική.
- Λαλούμης, Δ. (2015). *Διοίκηση ανθρωπίνου δυναμικού τουριστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα : Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
- Μακρυδημήτρης, Α. (1999). *Διοίκηση και κοινωνία : η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα*. Αθήνα: Θεμέλιο.
- Σκαμνάκης, Χ. (2020). *Η κοινωνική πολιτική στην τοπική αυτοδιοίκηση*. Αθήνα: Εκδόσεις Διόνικος.
- Τσόμπου. (2008). *Η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών*. Αθήνα: Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.
- Φαναριώτης, Π. (1999). *Δημόσια διοίκηση αποκέντρωση και αυτοδιοίκηση : μπροστά στις προκλήσεις του 21ου αιώνα* . Αθήνα: Σταμούλης.
- Χαλικιάς. (2015). *Μεθοδολογία έρευνας και εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS STATISTICS*. Αθήνα : Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

# **Παράρτημα**

## **Ερωτηματολόγιο**

### **Ερώτηση 1**

Φύλο

Ανδρας – Γυναίκα

### **Ερώτηση 2**

Ηλικία

18-25, 26-35, 36-45, 46-55, 56+

### **Ερώτηση 3**

Τόπος Κατοικίας

Βέροια, Μακροχώρι, Διαβατός, Κουλούρα, Νέα Νικομήδεια, Βεργίνα, Ριζώματα, Άγιος Γεώργιος, Άλλο:

### **Ερώτηση 4**

Μορφωτικό επίπεδο

Δημοτικό, Γυμνάσιο, Λύκειο, ΑΕΙ-ΤΕΙ, Μεταπτυχιακό, Διδακτορικό

### **Ερώτηση 5**

Πώς θα αξιολογούσατε τη γενική εξυπηρέτηση των πολιτών στο Δήμο Βέροιας;

πολύ χαμηλή 1 – 5 πολύ υψηλή

### **Ερώτηση 6**

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και αποτελεσματικότητα της εξυπηρέτησης σε φυσικά γραφεία του Δήμου Βέροιας;

πολύ χαμηλή 1 – 5 πολύ υψηλή

### **Ερώτηση 7**

Πώς θα χαρακτηρίζατε την προσβασιμότητα στις υπηρεσίες του Δήμου (φυσικά

γραφεία, διαδικτυακή πρόσβαση κλπ.);

πολύ χαμηλή 1 – 5 πολύ υψηλή

### **Ερώτηση 8**

Πώς θα αξιολογούσατε τις διαδικτυακές υπηρεσίες του Δήμου;

πολύ χαμηλή 1 – 5 πολύ υψηλή

### **Ερώτηση 9**

Πιστεύετε ότι ο Δήμος προωθεί αποτελεσματικά τη συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων;

πολύ χαμηλή 1 – 5 πολύ υψηλή

### **Ερώτηση 10**

Πώς θα αξιολογούσατε την ενημερωτική πολιτική του Δήμου Βέροιας;

πολύ χαμηλή 1 – 5 πολύ υψηλή

### **Ερώτηση 11**

Πόσο εύκολο είναι να ενημερωθείτε για τις υπηρεσίες και τα γεγονότα που αφορούν το Δήμο Βέροιας;

πολύ χαμηλή 1 – 5 πολύ υψηλή

### **Ερώτηση 12**

Πώς θα χαρακτηρίζατε την αποτελεσματικότητα του Δήμου στην επίλυση προβλημάτων και την ανταπόκρισή του σε επείγουσες καταστάσεις;

πολύ χαμηλή 1 – 5 πολύ υψηλή

### **Ερώτηση 13**

Ποια είναι η γνώμη σας για τις περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες του Δήμου Βέροιας;

πολύ κακή 1 – 5 πολύ καλή

### **Ερώτηση 14**

Ποιες υπηρεσίες πιστεύετε ότι χρειάζονται βελτίωση;

Κείμενο σύντομης απάντησης

### **Ερώτηση 15**

Έχετε κάποια συγκεκριμένη πρόταση για τη βελτίωση των υπηρεσιών στο Δήμο Βέροιας;

Κείμενο μακροσκελούς απάντησης

### **Ερώτηση 16**

Υπάρχουν προγράμματα ή εκδηλώσεις που θα θέλατε να δείτε να υλοποιούνται στην περιοχή σας;

Κείμενο μακροσκελούς απάντησης