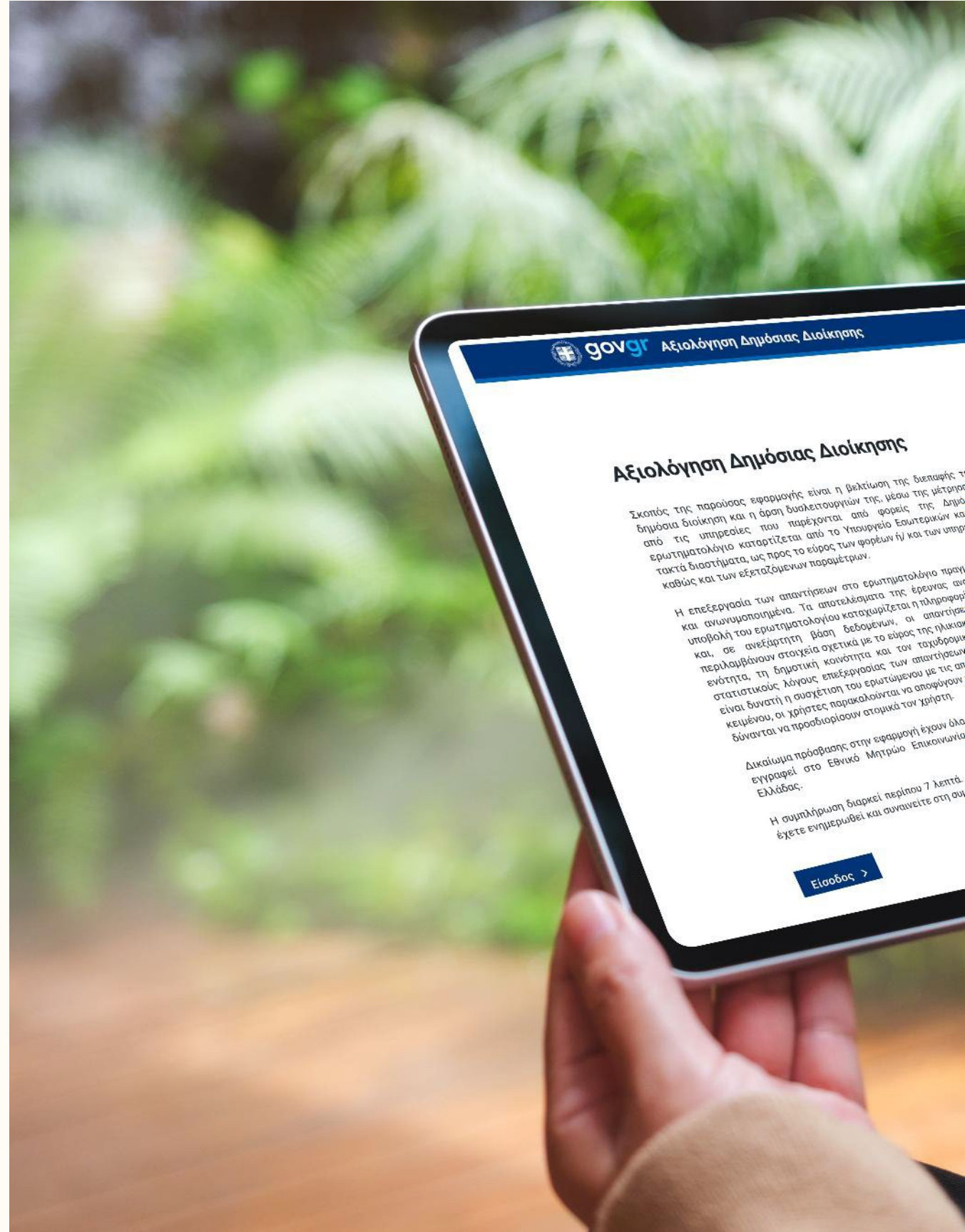


Αξιολόγηση Δημόσιων Υπηρεσιών Μάιος 2025

T





Τι Είναι η Έρευνα Αξιολόγησης



Πολύτιμο Εργαλείο

Οι πολίτες αξιολογούν ανώνυμα υπηρεσίες που αφορούν την καθημερινότητά τους.



Ιεράρχηση Αναγκών

Υπουργεία, φορείς και αυτοδιοίκηση αποκτούν άμεση εικόνα για τις ανάγκες των πολιτών.



Τακτική Διεξαγωγή

Η έρευνα θα διεξάγεται κάθε 6 μήνες για συνεχή ανατροφοδότηση.

Τι ΔΕΝ Είναι η Έρευνα Αξιολόγησης Υπηρεσιών

ΔΕΝ είναι αξιολόγηση Υπαλλήλων

Δεν αξιολογούνται μεμονωμένοι υπάλληλοι αλλά υπηρεσίες.

ΔΕΝ είναι σύστημα Επιβράβευσης

Δεν συνδέεται με το σύστημα κινήτρων του ν. 5149/2024.

ΔΕΝ είναι εργαλείο προσωπικών αιτημάτων

Δεν εξυπηρετεί την υποβολή μεμονωμένων αιτημάτων πολιτών προς τους φορείς.

ΔΕΝ αφορά όλον τον δημόσιο τομέα

Τομείς όπως η υγεία, έχουν διακριτό σύστημα αξιολόγησης όσων προσέρχονται στις δομές της.

Αξιολόγηση Δημόσιας Διοίκησης

Ο σκοπός της παρούσας εφαρμογής είναι η βελτίωση των συναλλαγών των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση και η άρση δυσλειτουργιών της, μέσω της μέτρησης της ικανοποίησης των υπηρεσιών που παρέχονται από το Υπουργείο Εσωτερικών και επικαιροποιείται ανά διαστημα, ως προς το εύρος των φορέων ή/ και των υπηρεσιών που περιλαμβάνει, των εξεταζόμενων παραμέτρων.

Τα αποτελέσματα της έρευνας αναρτώνται δημόσια. Κατά την πραγματολού καταχωρίζεται η πληροφορία της οριστικής υποβολής του, βάσει δεδομένων, οι απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο, για τη σχέση με το εύρος της ηλικιακής ομάδας, τον δήμο, τη δημοτική ενότητα και τον ταχυδρομικό κωδικό των ερωτώμενων, για εργασίας των απαντήσεων των πολιτών, προκειμένου να μην ερωτώμενου με τις απαντήσεις. Στις απαντήσεις ελεύθερου τύπου, να αποφύγουν προσωπικές αναφορές ή αναφορές που αφορούν τον χρήστη.

Έχουν όλα τα ενήλικα φυσικά πρόσωπα, εφόσον έχουν την έναρξη της συμπλήρωσης δηλώνετε ότι είστε άνω των 18 ετών (Ε.Μ.Επ) με διεύθυνση διαμονής εντός της χώρας στην έρευνα.

Προφίλ Συμμετεχόντων

64.789

Συμμετέχοντες

Συνολικός αριθμός ερωτώμενων
ηλικίας 18+ από 327 δήμους

26

Ημέρες

Διάρκεια έρευνας (6-31 Μαΐου 2025)

184

Δήμοι

Με επαρκές δείγμα για εξαγωγή στατιστικών στοιχείων
(τουλάχιστον 40 απαντήσεις)



Δήμοι με τις περισσότερες απαντήσεις

4.962

Αθηναίων

Ο δήμος με τις περισσότερες απαντήσεις

2.809

Θεσσαλονίκης

Δεύτερος σε συμμετοχή δήμος

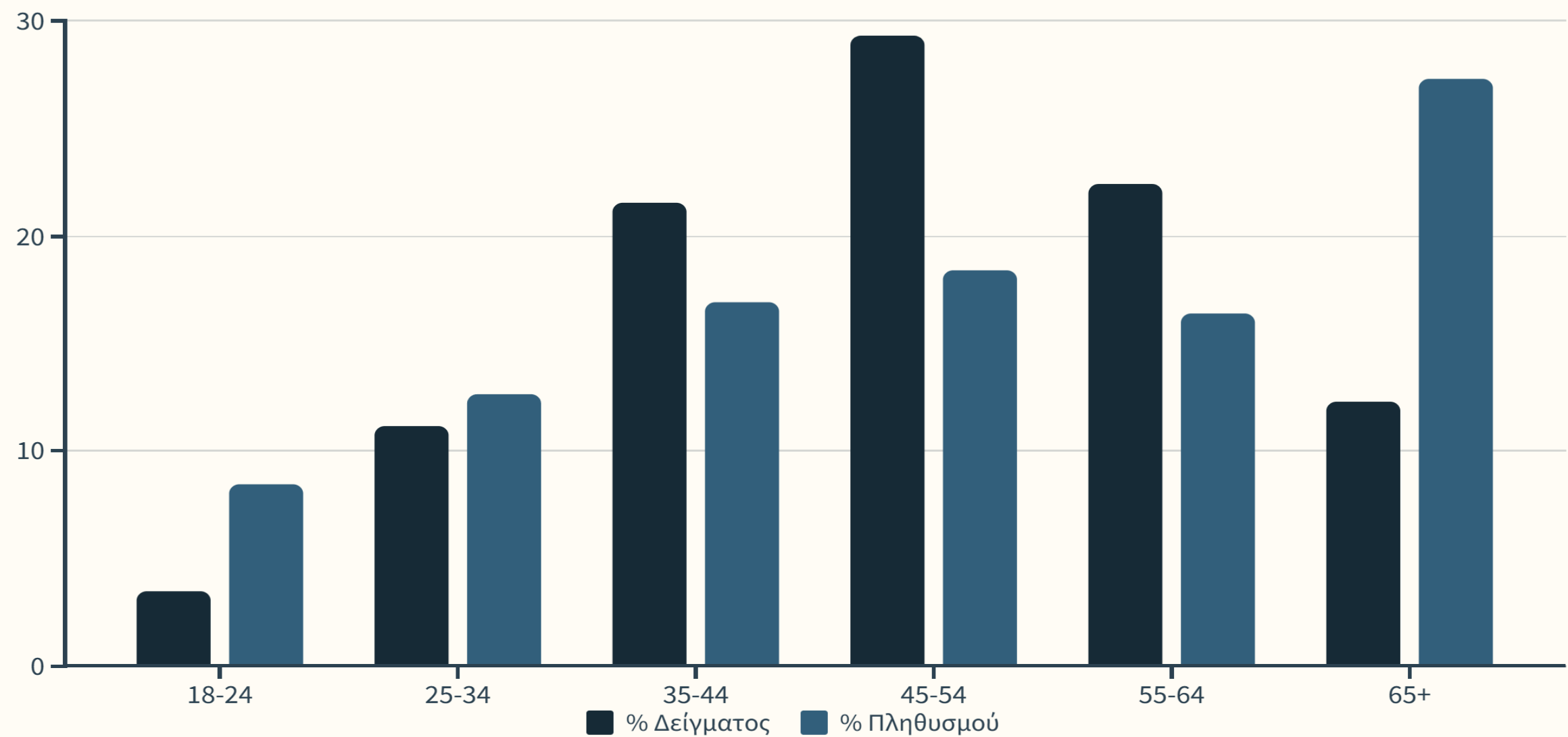
1.666

Ηρακλείου

Τρίτος σε συμμετοχή δήμος



Ηλικιακό προφίλ



Το ηλικιακό προφίλ παρουσιάζει στρέβλωση με υποαντιπροσώπευση των ηλικιών 18-34 ετών και κυρίως όσων έχουν ηλικία άνω των 65 ετών.

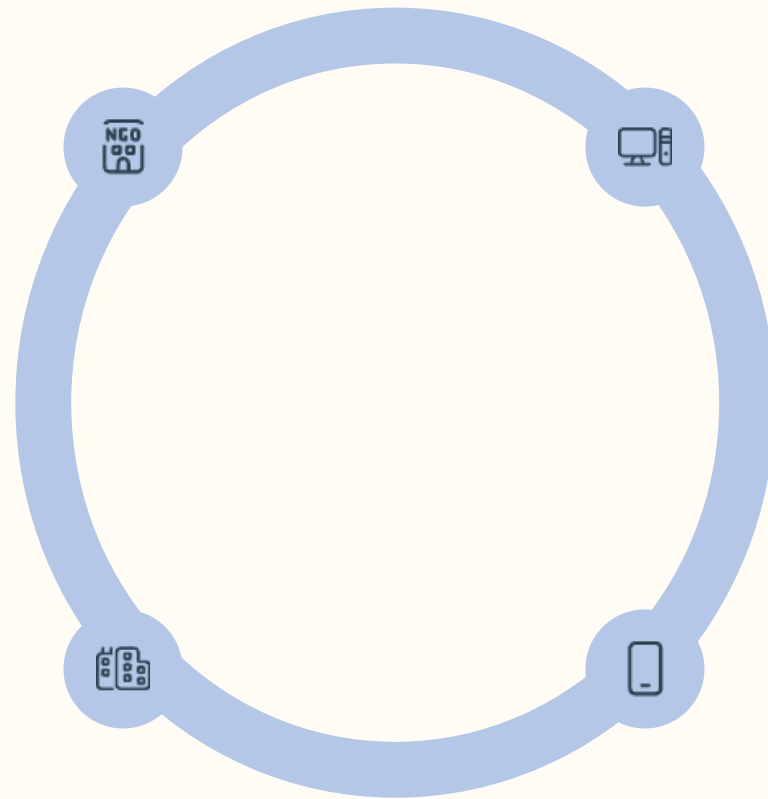
Κατηγορίες Αξιολογούμενων Υπηρεσιών

Κρατικές Υπηρεσίες

ΑΑΔΕ, Κτηματολόγιο, e-ΕΦΚΑ, Υπηρεσίες αλλοδαπών, ΔΥΠΑ, Αστική Συγκοινωνία

Υπηρεσίες Αυτοδιοίκησης

Υπηρεσίες δήμων και περιφερειών (οδικό δίκτυο, καθαριότητα, ΚΕΠ κ.ά.)



Ψηφιακές Υπηρεσίες Κεντρικού Κράτους

Ψηφιακές υπηρεσίες ΑΑΔΕ, Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση, MyHealth, Ψηφιακές Υπηρεσίες Κτηματολογίου

Ψηφιακές Υπηρεσίες Gov.gr

Υπεύθυνη Δήλωση, Gov.gr wallet, Αντίγραφο Ποινικού Μητρώου, Ηλεκτρονικό Παράβολο κ.ά.

Υπηρεσίες με τις περισσότερες αξιολογήσεις

(%) των ερωτώμενων που βαθμολόγησαν σε κλίμακα 1-10, εξαιρουμένων των απαντήσεων «Δεν έχω γνώμη» και «Δεν απαντώ»

Υπηρεσίες με αξιολογήσεις άνω του 90%	(%) «γνώσης»	Υπηρεσίες με αξιολογήσεις κάτω του 50%	(%) «γνώσης»
Κατάσταση πεζοδρομίων	98,0	Gov.gr wallet – εισιτήρια για αγώνες	40,1
Καθαριότητα	97,8	Κοινωνικές Υπηρεσίες	38,3
Ηλεκτροφωτισμός	97,3	Εθνικό Μητρώο Ζώων Συντροφιάς	25,8
Υπεύθυνη Δήλωση / Εξουσιοδότηση	96,9	Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι»	25,7
Χώροι Πρασίνου / Πάρκα	96,8	ΚΑΠΗ / Λέσχες Φιλίας	25,7
Χώροι Στάθμευσης	95,4	Αναφορά περιστατικού παραβ/τητας ανηλίκων	16,3
Ψηφιακές υπηρεσίες ΑΑΔΕ/Εφορία	95,3	Υπηρεσίες αδειών διαμονής αλλοδαπών	16,2
Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση	95,1		
Κατάσταση οδικού δικτύου αρμοδιότητας Δήμου	94,7		
Κατάσταση οδικού δικτύου Περιφέρειας	94,3		
Ηλεκτρονικό Παράβολο	90,4		
Υποδομές για ΑμεΑ	90,3		
Ανακύκλωση απορριμμάτων	90,0		

Κρατικές Υπηρεσίες



6,1



4,9



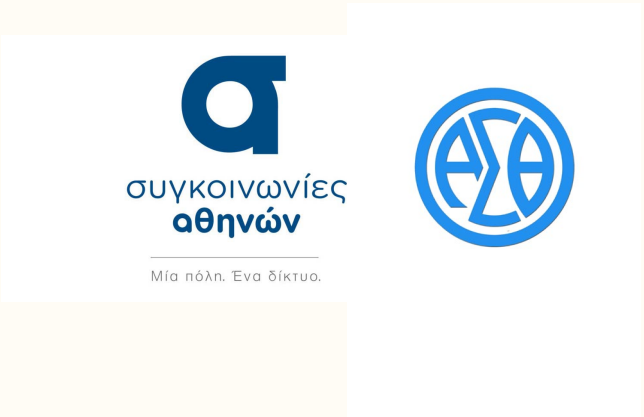
5,3



4,4



5,6



5,0

Κρατικές Υπηρεσίες



Σε περιοχές που έχει καθυστερήσει η ολοκλήρωση της κτηματογράφησης (π.χ. Κέρκυρα) ή έχουν σημαντικές εκκρεμότητες (Αν. Αττική, Ηράκλειο, Ρόδος) παρουσιάζονται οι χαμηλότερες αξιολογήσεις.



Η αξιολόγηση είναι ανάλογη του όγκου εργασίας. Σε τουριστικές περιοχές ή σε αγροτικές περιοχές με υψηλή ζήτηση αδειών διαμονής (Κρήτη, Δωδεκάνησα, Ηλεία, Αιτ/νια) σημειώνονται οι χαμηλότερες βαθμολογίες.



Στην Αττική, υψηλότερη ικανοποίηση από την αστική συγκοινωνία εκφράζουν περιοχές που διαθέτουν σταθμό Μετρό (Αγ. Βαρβάρα, Κορυδαλλός, Ελληνικό). Αντιθέτως, περιοχές με δυσχερή πρόσβαση στο μετρό έχουν την χαμηλότερη αξιολόγηση (π.χ. Μεταμόρφωση, Φυλή, Αχαρνές).

Ψηφιακές Υπηρεσίες Κρατικών Φορέων



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

7,5



6,1



8,5



7,6

- ✓ Η υψηλή βαθμολογία που συγκεντρώνουν οι ψηφιακές υπηρεσίες του Κεντρικού Κράτους στις ηλικίες άνω των 65 ετών (παρόλο που ο πληθυσμός όσων απάντησαν δεν είναι πλήρως αντιπροσωπευτικός αυτής της ηλικιακής ομάδας) δείχνουν μια τάση υιοθέτησης των νέων ψηφιακών δυνατοτήτων από την ηλικιακή αυτή ομάδα.
- ✓ Για την ηλεκτρονική συνταγογράφηση, παρατηρείται υψηλότερη βαθμολογία στις ηλικίες 65+ (8,7)

Στατιστικά gov.gr

8.704.165

Διακριτοί πολίτες
που έχουν εκδώσει ένα
τουλάχιστον έγγραφο από το
gov.gr

346.820.071

Διακριτές επισκέψεις πολιτών

στο gov.gr με αποτέλεσμα την έκδοση ενός τουλάχιστον
εγγράφου ή την υποβολή μιας ηλεκτρονικής δήλωσης



2.176

Υπηρεσίες που προσφέρονται

Υπηρεσίες gov.gr

Υπεύθυνη δήλωση

9,0

Ποινικό μητρώο

8,8

Εθνικό Μητρώο
Ζώων Συντροφιάς

7,7

Ραντεβού για
έκδοση ταυτότητας

7,3

Gov.gr Wallet

8,4

Αναφορά περιστατικού
παραβατικότητας ανηλίκων

6,2

Gov.gr Εισιτήρια αγώνων

7,9

Ηλεκτρονικό παράβολο

8,5

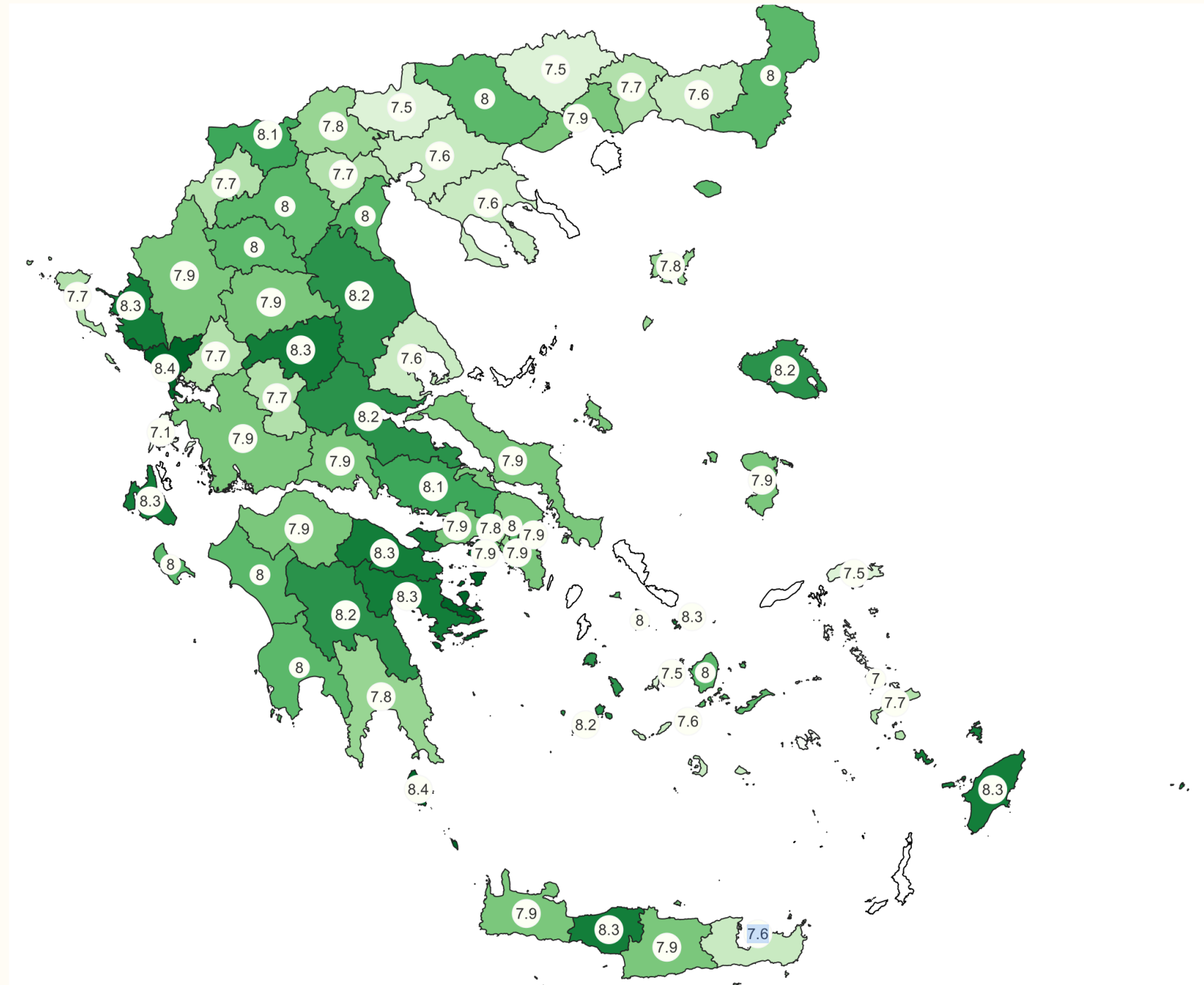
Ψηφιακή βεβαίωση
εγγράφου

8,6

Υπηρεσίες gov.gr

- ✓ Το σύνολο σχεδόν των αξιολογούμενων ψηφιακών υπηρεσιών του gov.gr παρουσιάζει υψηλή βαθμολογία και στο σύνολο αλλά και στις επιμέρους ηλικιακές ομάδες.
- ✓ Η υπηρεσία αναφοράς περιστατικού παραβατικότητας ανηλίκων έχει και το χαμηλότερο ποσοστό αξιολογήσεων, καθώς μόνο 1 στους 6 ερωτώμενους ήταν σε θέση να την αξιολογήσει. Λαμβάνει δε τη χαμηλότερη βαθμολογία και δεν παρατηρείται κάποια ιδιαίτερη διαφοροποίηση σε ερωτώμενους μικρότερων ηλικιών.
- ✓ Το πρωτοποριακό εγχείρημα της ενσωμάτωσης των εισιτηρίων των επαγγελματικών αγώνων ποδοσφαίρου και καλαθοσφαίρισης των εθνικών κατηγοριών στο Gov.gr Wallet συγκεντρώνει υψηλή βαθμολογία τόσο στις νέες ηλικίες όσο και σε όλες τις ηλικιακές ομάδες, δίχως να υπάρχει σημαντική διαφοροποίηση στις περιφερειακές ενότητες όπου εδρεύουν ΠΑΕ και ΚΑΕ που μετέχουν στα πρωταθλήματα της Superleague και της Basketball League αντίστοιχα.

Gov.gr – Εισιτήρια αγώνων



Ηλικιακές Διαφοροποιήσεις στην Αξιολόγηση

Νέοι 18-24 ετών

- Υψηλότερη αξιολόγηση αστικών συγκοινωνιών (89,3% έναντι 76,9% γενικού κοινού)
- Μεγαλύτερη χρήση εισιτηρίων γηπέδου (62,6% έναντι 40,1%)
- Καλύτερη γνώση υποδομών εκπαίδευσης (86,1% έναντι 75,9%)

Άνω των 65 ετών

- Υψηλότερη αξιολόγηση ηλεκτρονικής συνταγογράφησης (8,7)
- Υψηλή βαθμολογία στις ψηφιακές υπηρεσίες ΑΑΔΕ (7,8)
- Μικρότερη εξοικείωση με εισιτήρια γηπέδου (23,5%)



Αξιολόγηση υπηρεσιών Αυτοδιοίκησης

21 υπηρεσίες δήμων

πρώτης γραμμής και καθημερινότητας
που αφορούν την αυτοδιοίκηση

184 δήμοι

που συγκέντρωσαν πάνω από 40
απαντήσεις από μόνιμους κατοίκους
τους

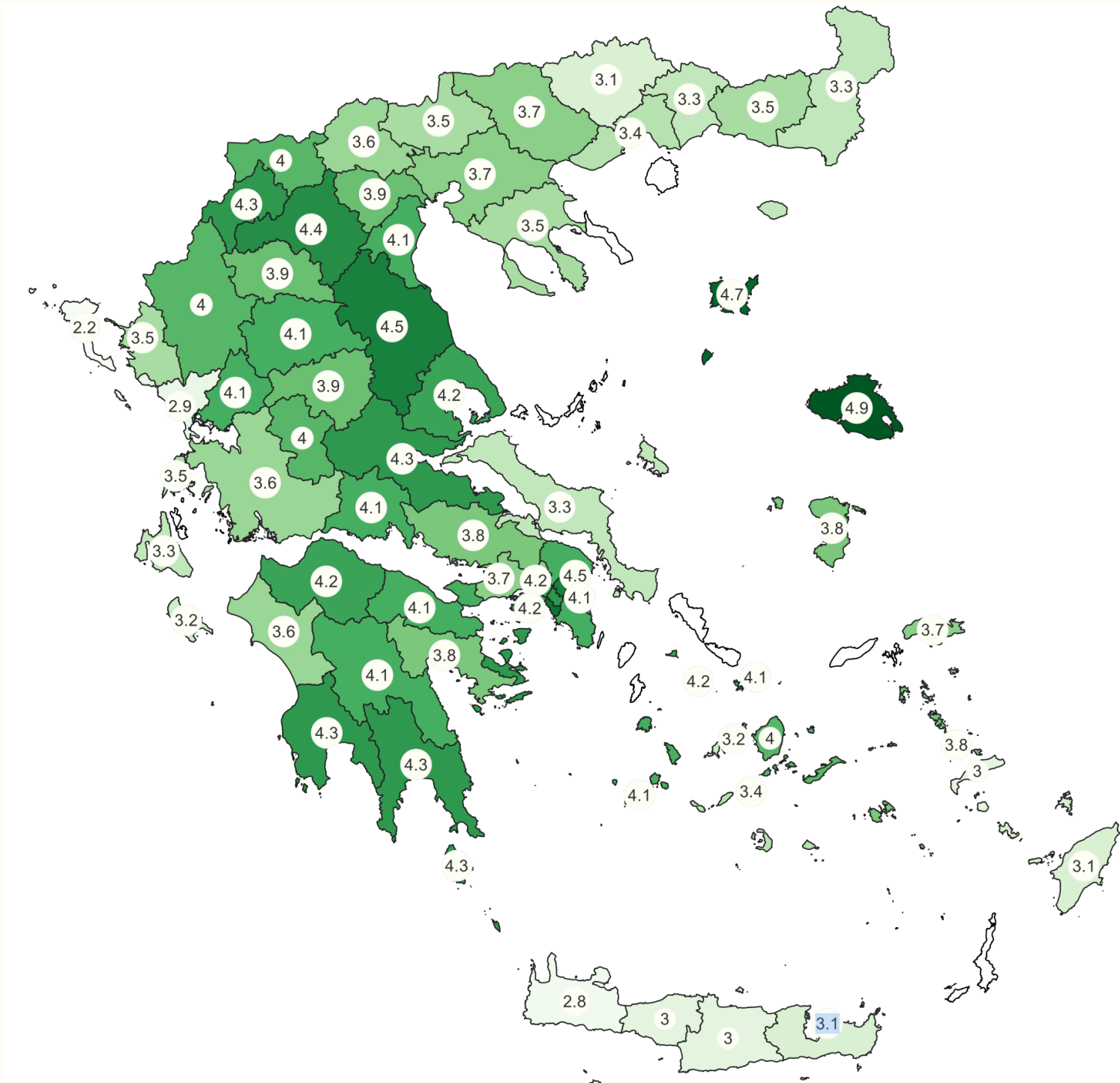
2 αρμοδιότητες περιφερειών

που αφορούν τις ψηφιακές τους
υπηρεσίες και την κατάσταση του
οδικού τους δικτύου

Υπηρεσίες Αυτοδιοίκησης

Κατάσταση οδικού δικτύου Περιφέρειας	4,0		Παιδικές Χαρές	4,3
Ψηφιακές Υπηρεσίες Περιφέρειας	4,4		Χώροι Στάθμευσης	3,0
Ψηφιακές Υπηρεσίες Δήμου	4,6		Δημοτικά Ιατρεία	3,9
Κατάσταση οδικού δικτύου Δήμου	3,5		Ανακύκλωση απορριμμάτων	4,2
Καθαριότητα	4,3		Υπηρεσία Δόμησης (Πολοδομία)	3,4
Ηλεκτροφωτισμός	5,0		Δημοτική Συγκοινωνία	3,7
Κοινωνικές Υπηρεσίες	4,9		Κατάσταση πεζοδρομίων	3,0
ΚΑΠΗ / Λέσχες Φιλίας	5,5		Υποδομές για ΑμεΑ	3,1
Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι»	5,6		Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών	6,2
Υποδομές σχολικών κτιρίων Εκπαίδευσης	4,3		Δημοτική Αστυνομία	3,7
Παιδικοί / Βρεφικοί Σταθμοί	4,8		Πρόγραμμα αδέσποτων ζώων συντροφιάς	3,3
Χώροι Πρασίνου / Πάρκα	4,2			

Κατάσταση Οδικού Δικτύου Περιφερειών



Περιφερειακές Ενότητες με την υψηλότερη αξιολόγηση	
ΛΕΣΒΟΥ	4,9
*ΛΗΜΝΟΥ	4,7
ΝΟΤΙΟΥ ΤΟΜΕΑ ΑΘΗΝΩΝ	4,6
ΛΑΡΙΣΑΣ	4,5
ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ ΑΘΗΝΩΝ	4,5

Περιφερειακές Ενότητες με την χαμηλότερη αξιολόγηση	
ΚΕΡΚΥΡΑΣ	2,2
ΧΑΝΙΩΝ	2,8
ΠΡΕΒΕΖΑΣ	2,9
ΚΩ	3,0
ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	3,0

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τη συγκεκριμένη περιφερειακή ενότητα)

Ψηφιακές υπηρεσίες δήμου



4	Περιστερίου	5,8
5	* Μετεώρων	5,7
6	* Δυτικής Λέσβου	5,6
7	Μεταμορφώσεως	5,5
8	Κορυδαλλού	5,5
9	Καλαμάτας	5,4
10	Τρικκαίων	5,4
11	Βάρης - Βούλας - Βουλιαγμένης	5,4
12	Λαρισαίων	5,3
13	Καστοριάς	5,3
14	Νεάπολης - Συκεών	5,3
15	Παλαιού Φαλήρου	5,3
16	Γαλατσίου	5,2
17	Ιλίου	5,2
18	Αγίων Αναργύρων - Καματερού	5,2
19	Αγίας Βαρβάρας	5,2
20	Αμπελοκήπων - Μενεμένης	5,1

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τον συγκεκριμένο δήμο)

Οδικό δίκτυο δήμου



4	* Μετεώρων	5,8
5	Αμπελοκήπων - Μενεμένης	5,7
6	Αλίμου	5,6
7	Γαλατσίου	5,5
8	Δίου - Ολύμπου	5,5
9	Παλαιού Φαλήρου	5,4
10	Κορυδαλλού	5,4
11	Λαρισαίων	5,4
12	Μοσχάτου - Ταύρου	5,3
13	Αγίας Βαρβάρας	5,3
14	Χαλανδρίου	5,3
15	Καλαμάτας	5,3
16	* Λήμνου	5,2
17	Φυλής	5,2
18	Βάρης - Βούλας - Βουλιαγμένης	5,2
19	Βόλου	5,2
20	Αγίων Αναργύρων - Καματερού	5,1

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τον συγκεκριμένο δήμο)

Καθαριότητα



4	* Μετεώρων	6,1
5	Κοζάνης	5,9
6	* Μυκόνου	5,9
7	Περιστερίου	5,9
8	Σπάρτης	5,9
9	Γλυφάδας	5,8
10	* Άργους Ορεστικού	5,7
11	Ελληνικού - Αργυρούπολης	5,7
12	Αμπελοκήπων - Μενεμένης	5,7
13	Δίου - Ολύμπου	5,6
14	Μυτιλήνης	5,5
15	Έδεσσας	5,5
16	* Μονεμβασίας	5,4
17	Λαρισαίων	5,4
18	Καλαμάτας	5,3
19	Γαλατσίου	5,3
20	Βριλησίων	5,3

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τον συγκεκριμένο δήμο)

Ηλεκτροφωτισμός



4	Καστοριάς	6,4
5	Περιστερίου	6,4
6	Ελληνικού - Αργυρούπολης	6,3
7	* Μετεώρων	6,2
8	* Νέστου	6,1
9	Σπάρτης	6,1
10	Βόλου	6,1
11	Έδεσσας	6,0
12	* Διδυμοτείχου	6,0
13	Φλώρινας	6,0
14	Κορυδαλλού	6,0
15	Φυλής	6,0
16	Αμπελοκήπων - Μενεμένης	6,0
17	Καλαμάτας	5,9
18	Κοζάνης	5,9
19	Παλαιού Φαλήρου	5,9
20	Λαρισαίων	5,9

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τον συγκεκριμένο δήμο)

Κοινωνικές υπηρεσίες



4	Ελληνικού - Αργυρούπολης	6,2
5	Καστοριάς	6,1
6	Περιστερίου	5,9
7	Νεάπολης - Συκεών	5,9
8	* Δυτικής Λέσβου	5,9
9	Λαρισαίων	5,9
10	Τρικκαίων	5,9
11	* Άργους Ορεστικού	5,9
12	* Λήμνου	5,9
13	Χαλανδρίου	5,8
14	Κορυδαλλού	5,8
15	* Ξυλοκάστρου - Ευρωστίνης	5,8
16	Βριλησίων	5,7
17	Νέας Προποντίδας	5,7
18	Βέροιας	5,7
19	Κοζάνης	5,7
20	Μεταμορφώσεως	5,7

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τον συγκεκριμένο δήμο)

ΚΑΠΗ / Λέσχες Φιλίας



4	Αλίου	7,2
5	* Ζίτσας	6,9
6	* Μετεώρων	6,9
7	* Ξυλοκάστρου - Ευρωστίνης	6,9
8	Καλαμάτας	6,8
9	Αγίας Βαρβάρας	6,8
10	Περιστερίου	6,7
11	Ελληνικού - Αργυρούπολης	6,7
12	Κορυδαλλού	6,7
13	Αμπελοκήπων - Μενεμένης	6,6
14	Λαρισαίων	6,6
15	Έδεσσας	6,5
16	Ρεθύμνης	6,5
17	* Νέστου	6,4
18	Καστοριάς	6,4
19	Βάρης - Βούλας - Βουλιαγμένης	6,3
20	Νέας Σμύρνης	6,3

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τον συγκεκριμένο δήμο)

Πρόγραμμα «ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ»



4	Ναυπλιέων	7,3
5	* Σιθωνίας	7,3
6	Αγίας Βαρβάρας	7,2
7	Καστοριάς	7,2
8	* Αλμυρού	7,0
9	Έδεσσας	6,9
10	* Αργοστολίου	6,9
11	Κοζάνης	6,9
12	* Τυρνάβου	6,9
13	Γλυφάδας	6,9
14	Ορεστιάδας	6,9
15	Καλαμάτας	6,9
16	Μυτιλήνης	6,8
17	* Λοκρών	6,8
18	* Δυτικής Λέσβου	6,7
19	Νεάπολης – Συκεών	6,7
20	Σύρου - Ερμούπολης	6,7

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τον συγκεκριμένο δήμο)

Υποδομές Σχολείων Α/ Βάθμιας - Β/ Βάθμιας



4	Γλυφάδας	5,7
5	Καστοριάς	5,6
6	* Δυτικής Λέσβου	5,5
7	Αμπελοκήπων - Μενεμένης	5,5
8	* Τυρνάβου	5,4
9	* Αίγινας	5,4
10	Νεάπολης - Συκεών	5,4
11	* Ζίτσας	5,4
12	Ελληνικού - Αργυρούπολης	5,3
13	* Μετεώρων	5,3
14	Αγίας Βαρβάρας	5,3
15	Αλίμου	5,2
16	* Γρεβενών	5,1
17	* Πολυγύρου	5,1
18	Μεταμορφώσεως	5,1
19	* Αμυνταίου	5,1
20	Φυλής	5,1

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τον συγκεκριμένο δήμο)

Παιδικοί – Βρεφικοί Σταθμοί



4	* Μονεμβασίας	6,2
5	* Μυκόνου	6,2
6	* Τυρνάβου	6,1
7	Καστοριάς	6,1
8	* Σκύδρας	6,0
9	Αγίας Βαρβάρας	6,0
10	Φυλής	5,9
11	Ελληνικού - Αργυρούπολης	5,9
12	* Αμυνταίου	5,9
13	* Δυτικής Λέσβου	5,9
14	Παγγαίου	5,8
15	* Νέστου	5,8
16	* Νάξου και Μικρών Κυκλάδων	5,8
17	Νεάπολης - Συκεών	5,8
18	Βάρης - Βούλας - Βουλιαγμένης	5,8
19	* Μετεώρων	5,8
20	Έδεσσας	5,8

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τον συγκεκριμένο δήμο)

Χώροι Πρασίνου / Πάρκα



4	Έδεσσας	6,0
5	Καστοριάς	5,8
6	Αλίμου	5,7
7	Παπάγου - Χολαργού	5,7
8	Καλαμάτας	5,7
9	Περιστερίου	5,6
10	Βριλησίων	5,6
11	Λαρισαίων	5,6
12	Βάρης - Βούλας - Βουλιαγμένης	5,5
13	Φιλοθέης - Ψυχικού	5,4
14	Φλώρινας	5,3
15	Αγίας Βαρβάρας	5,2
16	Κορυδαλλού	5,2
17	Παλαιού Φαλήρου	5,2
18	Δίου - Ολύμπου	5,1
19	* Σιντικής	5,1
20	Γαλατσίου	5,1

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τον συγκεκριμένο δήμο)

Παιδικές Χαρές



4	Αλίμου	6,3
5	Βάρης - Βούλας - Βουλιαγμένης	6,0
6	Παπάγου - Χολαργού	5,9
7	Καστοριάς	5,9
8	Περιστερίου	5,8
9	Λαρισαίων	5,8
10	Παλαιού Φαλήρου	5,7
11	Φιλοθέης - Ψυχικού	5,7
12	Κορυδαλλού	5,7
13	Ηλιουπόλεως	5,6
14	Βριλησίων	5,6
15	Έδεσσας	5,5
16	Καλαμάτας	5,5
17	Μοσχάτου - Ταύρου	5,4
18	Νεάπολης - Συκεών	5,3
19	Εορδαίας	5,3
20	Γαλατσίου	5,2

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τον συγκεκριμένο δήμο)

Χώροι Στάθμευσης



4	Φυλής	5,0
5	* Κιλελέρ	4,8
6	* Άργους Ορεστικού	4,7
7	Γλυφάδας	4,6
8	Δίου - Ολύμπου	4,5
9	* Βέλου - Βόχας	4,5
10	* Μονεμβασίας	4,4
11	* Λοκρών	4,3
12	* Ζίτσας	4,3
13	* Βόλβης	4,3
14	* Αλμυρού	4,3
15	Καλαμάτας	4,2
16	* Πολυγύρου	4,2
17	Βάρης - Βούλας - Βουλιαγμένης	4,1
18	* Σιντικής	4,1
19	* Μεσσήνης	4,1
20	Σαρωνικού	4,1

Δημοτικά Ιατρεία



4	Παπάγου - Χολαργού	5,5
5	* Κιλελέρ	5,4
6	* Άργους Ορεστικού	5,1
7	* Αβδήρων	5,1
8	Μεταμορφώσεως	5,1
9	Νεάπολης - Συκεών	5,0
10	Βάρης - Βούλας - Βουλιαγμένης	5,0
11	* Μετεώρων	5,0
12	Βύρωνος	4,9
13	* Σιντικής	4,9
14	Καλαμάτας	4,9
15	* Αρχανών - Αστερουσίων	4,8
16	Καστοριάς	4,8
17	Μαλεβιζίου	4,8
18	* Νέστου	4,8
19	Αμπελοκήπων - Μενεμένης	4,8
20	* Δυτικής Λέσβου	4,8

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τον συγκεκριμένο δήμο)

Ανακύκλωση Απορριμμάτων



4	* Άργους Ορεστικού	5,8
5	Καλαμάτας	5,8
6	Γλυφάδας	5,7
7	Περιστερίου	5,6
8	Ελληνικού - Αργυρούπολης	5,6
9	Χανίων	5,6
10	Φλώρινας	5,5
11	* Μετεώρων	5,5
12	* Τυρνάβου	5,5
13	* Ζίτσας	5,4
14	* Κιλελέρ	5,4
15	Αμπελοκήπων - Μενεμένης	5,4
16	Βριλησίων	5,3
17	Παπάγου - Χολαργού	5,3
18	Χαλανδρίου	5,3
19	* Σητείας	5,3
20	Εορδαίας	5,2

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τον συγκεκριμένο δήμο)

Υπηρεσίες Δόμησης



4	Εορδαίας	4,9
5	* Άργους Ορεστικού	4,8
6	* Νάξου και Μικρών Κυκλάδων	4,8
7	Φλώρινας	4,7
8	Κιλκίς	4,6
9	* Δυτικής Λέσβου	4,5
10	* Τυρνάβου	4,5
11	Κοζάνης	4,4
12	* Τριφυλίας	4,4
13	* Νέστου	4,4
14	* Ιεράπετρας	4,3
15	Τρίπολης	4,3
16	* Μονεμβασίας	4,3
17	Καλαμάτας	4,3
18	Παγγαίου	4,3
19	Περιστερίου	4,3
20	* Ηρωϊκής Πόλεως Νάουσας	4,3

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τον συγκεκριμένο δήμο)

Δημοτική Συγκοινωνία



4	Σύρου - Ερμούπολης	5,7
5	* Αγίου Νικολάου	5,7
6	Αλεξανδρούπολης	5,7
7	Καλαμάτας	5,7
8	Λαρισαίων	5,5
9	Κομοτηνής	5,2
10	Μοσχάτου - Ταύρου	5,2
11	Λαμιέων	5,0
12	* Πάρου	5,0
13	Χαϊδαρίου	5,0
14	Βάρης - Βούλας - Βουλιαγμένης	5,0
15	Βόλου	5,0
16	* Ζίτσας	4,9
17	Παπάγου - Χολαργού	4,8
18	* Μετεώρων	4,8
19	Νέας Σμύρνης	4,8
20	Πειραιώς	4,7

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τον συγκεκριμένο δήμο)

Κατάσταση Πεζοδρομίων



4	* Ζίτσας	4,4
5	Γλυφάδας	4,2
6	Σύρου - Ερμούπολης	4,2
7	* Αβδήρων	4,2
8	* Νέστου	4,1
9	Δίου - Ολύμπου	4,1
10	* Τυρνάβου	4,1
11	* Ιστιαίας - Αιδηψού	4,1
12	Αγρινίου	4,1
13	Παγγαίου	4,0
14	Αμπελοκήπων - Μενεμένης	4,0
15	Λαρισαίων	4,0
16	* Μονεμβασίας	4,0
17	* Άργους Ορεστικού	4,0
18	Αγίας Βαρβάρας	3,9
19	Αλίου	3,9
20	* Σικυωνίων	3,9

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τον συγκεκριμένο δήμο)

Υποδομές ΑμεΑ



4	Σύρου - Ερμούπολης	4,7
5	Αλίου	4,4
6	Ορεστιάδας	4,3
7	Αλεξανδρούπολης	4,2
8	Εορδαίας	4,2
9	Δράμας	4,1
10	Ρεθύμνης	4,1
11	Παγγαίου	4,1
12	Αμπελοκήπων - Μενεμένης	4,1
13	Αγίας Βαρβάρας	4,0
14	Σπάρτης	4,0
15	Ελληνικού - Αργυρούπολης	4,0
16	Έδεσσας	4,0
17	* Τυρνάβου	4,0
18	* Μονεμβασίας	4,0
19	* Αβδήρων	4,0
20	Λαρισαίων	3,9

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τον συγκεκριμένο δήμο)



4	* Σητείας	7,4
5	* Μονεμβασίας	7,4
6	* Αίγινας	7,3
7	* Δυτικής Λέσβου	7,2
8	Σύρου - Ερμούπολης	7,1
9	* Ηρωϊκής Πόλεως Νάουσας	7,1
10	* Τριφυλίας	7,1
11	* Δυτικής Σάμου	7,1
12	* Βέλου - Βόχας	7,1
13	Ναυπλιέων	7,0
14	* Διδυμοτείχου	7,0
15	Χανίων	7,0
16	Γλυφάδας	7,0
17	* Σιθωνίας	7,0
18	Αλίμου	7,0
19	* Λήμνου	6,9
20	* Σικυωνίων	6,9

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τον συγκεκριμένο δήμο)

Δημοτική Αστυνομία



4	* Σιντικής	5,4
5	* Ζίτσας	5,2
6	Καλαμάτας	5,1
7	Δράμας	5,1
8	* Νάξου και Μικρών Κυκλάδων	5,0
9	Κοζάνης	4,9
10	Βέροιας	4,9
11	Τρικκαίων	4,9
12	Καστοριάς	4,8
13	Λαμιέων	4,8
14	Ορεστιάδας	4,8
15	Σύρου - Ερμούπολης	4,8
16	Γλυφάδας	4,8
17	Αγρινίου	4,7
18	Βόλου	4,7
19	Πέλλας	4,7
20	Τρίπολης	4,7

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τον συγκεκριμένο δήμο)

Πρόγραμμα Διαχείρισης Αδέσποτων Ζώων



4	* Ιεράπετρας	5,0
5	* Μετεώρων	4,9
6	Παλαιού Φαλήρου	4,7
7	Καλαμάτας	4,7
8	Καστοριάς	4,5
9	Αιγιαλείας	4,5
10	Ελληνικού - Αργυρούπολης	4,5
11	Λαρισαίων	4,4
12	Ηλιουπόλεως	4,3
13	Σπάρτης	4,3
14	Περάματος	4,3
15	Δίου - Ολύμπου	4,2
16	Φιλοθέης - Ψυχικού	4,2
17	Βύρωνος	4,2
18	Αγίων Αναργύρων - Καματερού	4,2
19	Πέλλας	4,2
20	Νέας Σμύρνης	4,1

* Ενδεικτική βάση ερωτώμενων (απάντησαν μεταξύ 40 και 100 για τον συγκεκριμένο δήμο)



Ερωτήσεις Ελεύθερου Κειμένου

Ποιες υπηρεσίες θέλετε να
ψηφιοποιηθούν στο προσεχές μέλλον

17.353 προτάσεις σε 6 μεγάλους τομείς

Γενικές παρατηρήσεις, σχόλια

18.896 σχόλια τα οποία εντάσσονται σε 5
μεγάλους άξονες

Προτάσεις για Ψηφιακές Υπηρεσίες



Πολοδομία

Ψηφιοποίηση όλων των υπηρεσιών της πολοδομίας χωρίς ανθρώπινη μεσολάβηση.



Υγεία

Ψηφιακά ραντεβού σε νοσοκομεία και ιατρεία, μεταφορά φακέλου οικογενειακού ιατρού.



Ασφάλεια

Ηλεκτρονική αναφορά παραβάσεων στην αστυνομία με φωτογραφία και GPS.



Δικαιοσύνη

Ψηφιοποίηση επιδόσεων, αγοραπωλησιών και εξωδίκων.



Δημόσια Διοίκηση

Ηλεκτρονική ψήφος, διαφάνεια στον καθαρισμό δρόμων, έκδοση διαβατηρίου online



Κοινωνική ασφάλιση

Αυτόματη αποζημίωση φαρμακευτικών δαπανών, απομακρυσμένη απογραφή στον e-ΕΦΚΑ

Τομείς με τις Περισσότερες Προτάσεις Ψηφιοποίησης

922

Κοινωνική Ασφάλιση

Αναφορές για ψηφιοποίηση υπηρεσιών ΕΦΚΑ

447

Υγεία

Αναφορές για ψηφιοποίηση υπηρεσιών
νοσοκομείων και ΚΕΠΑ

343

Ασφάλεια

Αναφορές για ψηφιοποίηση υπηρεσιών αστυνομίας

Συνολικά, 17.353 ερωτώμενοι (περίπου 1 στους 4) υπέβαλαν κάποια πρόταση ή παρατήρηση για ψηφιοποίηση υπηρεσιών.



Λοιπές προτάσεις:

Άξονας 1: Καθημερινότητα και τοπική Αυτοδιοίκηση

Οδικό Δίκτυο

Κακή κατάσταση δρόμων, ιδίως σε περιοχές μετα από έργα φυσικού αερίου, αποχέτευσης, οπτικών ινών κ.τ.λ.

Πεζοδρόμια

Προβληματική κατάσταση που επηρεάζει και την αξιολόγηση των υποδομών για ΑμεΑ.

Χώροι Στάθμευσης

Σημαντικό πρόβλημα στα μεγάλα αστικά κέντρα με έλλειψη επαρκών χώρων.

Ανακύκλωση

Ανάγκη βελτίωσης της επίδοσης της ανακύκλωσης απορριμμάτων σχεδόν στο σύνολο των δήμων.

Λοιπές προτάσεις

Άξονας 2: Εμπειρίες Πολιτών & Διοικητικές Δομές



Προσωπικές Εμπειρίες

Αναφορές σε εμπειρίες με δημόσιες υπηρεσίες και την εξυπηρέτηση που έλαβαν.



Ελλιπής Εξυπηρέτηση

Παράπονα για αντιεπαγγελματική συμπεριφορά και καθυστερήσεις.



Ανάγκη Αξιολόγησης

Προτάσεις για αξιολόγηση προσωπικού και καταπολέμηση της ευνοιοκρατίας.



Βελτίωση Σχέσεων

Ιδέες για καλύτερη επικοινωνία μεταξύ πολιτών και δημόσιων υπηρεσιών.

Λοιπές προτάσεις

Άξονας 3: Υποδομές & Δημόσιες Παρεμβάσεις



Οδικό Δίκτυο

Ανάγκη επισκευής δρόμων με λακκούβες και κακοτεχνίες.



Δίκτυα Κοινής Ωφέλειας

Προβλήματα με διακοπές ρεύματος και νερού.



Αποχέτευση

Ζητήματα με το αποχετευτικό δίκτυο και τη διαχείριση ομβρίων υδάτων.



Δημόσιοι Χώροι

Ανάγκη συντήρησης και αναβάθμισης πλατειών και πάρκων.

Λοιπές προτάσεις

Άξονας 4: Ψηφιακό Κράτος & Προτάσεις Μεταρρύθμισης



Αυτόματη Έκδοση Πιστοποιητικών

Επέκταση των αυτόματα εκδιδόμενων εγγράφων.



Οργάνωση Ραντεβού

Καλύτερη διαχείριση ραντεβού με δημόσιους φορείς.



Διασύνδεση Δεδομένων

Αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ υπηρεσιών.



Επέκταση Gov.gr

Περισσότερες υπηρεσίες στην ψηφιακή πύλη.

Λοιπές προτάσεις

Άξονας 5: Έλεγχος Δημόσιων Υπηρεσιών & Νομιμότητα



Παράνομο Παρκάρισμα

Έλλειψη ελέγχου και επιβολής προστίμων.



Καταλήψεις Πεζοδρομίων

Αδυναμία προστασίας του δημόσιου χώρου.



Εφαρμογή Νόμων

Αίτημα για αυστηρότερη τήρηση της νομοθεσίας.

Επόμενα Βήματα



Ανάλυση Δεδομένων

Λεπτομερής ανάλυση των αποτελεσμάτων ανά περιοχή και υπηρεσία.



Σχεδιασμός Δράσεων

Ανάπτυξη στοχευμένων παρεμβάσεων βάσει των ευρημάτων.



Επόμενη Έρευνα

Διεξαγωγή επόμενης έρευνας σε 6 μήνες για αξιολόγηση προόδου.

Συμπεράσματα

1. Οι μεγάλοι οριζόντιοι φορείς του Ελληνικού Δημοσίου, έχουν μια σχετικά ομοιόμορφη αξιολόγηση σε όλη τη χώρα, με επιμέρους ζητήματα να εμφανίζονται ανά φορέα σε συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές.
2. Στη συντριπτική πλειοψηφία των αξιολογήσεων των κρατικών φορέων η αξιολόγηση είναι ευθέως ανάλογη με τον φόρτο εργασίας.
3. Η ικανοποίηση για την αστική συγκοινωνία στο πολεοδομικό συγκρότημα της Αθήνας εξαρτάται από την εξυπηρέτηση της περιοχής από μέσα σταθερής τροχιάς και, ιδίως, το μετρό. Οι δήμοι με τη χαμηλότερη, συγκριτικά, αξιολόγηση είναι αυτοί οι οποίοι δεν έχουν ευχερή πρόσβαση στο μετρό.
4. Οι ψηφιακές υπηρεσίες του Gov.gr λαμβάνουν υψηλή αξιολόγηση καθολικά και ανεξαρτήτως ηλικιακής ομάδας των ερωτώμενων. Εξαιρετικό ενδιαφέρον παρουσιάζει η σημαντική αποδοχή των εισιτηρίων αγώνων επαγγελματικού ποδοσφαίρου και καλαθοσφαίρισης στο gov.gr wallet, συμπεριλαμβανομένων ιδίως των περιοχών όπου εδρεύουν επαγγελματικές ομάδες αυτών των αθλημάτων. Χρειάζεται βελτίωση η πλατφόρμα για αναφορά περιστατικών παραβατικότητας από/σε ανηλίκους και να υπάρχει μεγαλύτερη «ορατότητα» της εφαρμογής.
5. Το γνωστό πρόβλημα της κατάστασης του οδικού δικτύου στη νησιωτική Ελλάδα επιβεβαιώνεται και από την αξιολόγηση των δρόμων αρμοδιότητας περιφέρειας, με την Κρήτη, το Ιόνιο και τα Δωδεκάνησα να έχουν τη χαμηλότερη βαθμολογία.

Συμπεράσματα

6. Στο τομέα της αυτοδιοίκησης, καταγράφονται περιπτώσεις δήμων με σχετικά υψηλή βαθμολογία τόσο σε μεγάλες αστικές περιοχές, όσο και σε μικρότερους, περιφερειακούς δήμους. Ωστόσο, οι αρμοδιότητες της Αυτοδιοίκησης συγκεντρώνουν συνολικά χαμηλότερες βαθμολογίες σε σχέση με τις άλλες θεματικές κατηγορίες, κάτι που θεωρείται αναμενόμενο, καθώς σχετίζονται με τον βασικό πυρήνα της καθημερινότητας των πολιτών.

7. Τα σημαντικότερα προβλήματα εντοπίζονται στην κατάσταση του οδικού δικτύου, των πεζοδρομίων, η οποία επηρεάζει αρνητικά και την αξιολόγηση των υποδομών για τα Άτομα με Αναπηρία. Οι χώροι στάθμευσης στα μεγάλα αστικά κέντρα είναι ζητούμενο, όπως επίσης και η ανάγκη βελτίωσης της επίδοσης της ανακύκλωσης απορριμμάτων σχεδόν στο σύνολο των δήμων.

8. Χαμηλή βαθμολογία λαμβάνουν οι υπηρεσίες δόμησης, με τις χαμηλότερες αξιολογήσεις να συγκεντρώνουν υπηρεσίες δήμων που πρόσφατα απασχόλησαν αρνητικά τη δημοσιότητα.

9. Οι δύο ανταποδοτικές υπηρεσίες των δήμων (καθαριότητα και ηλεκτροφωτισμός) συγκεντρώνουν ελαφρά καλύτερη βαθμολογία σε σύγκριση με τον μέσο όρο των υπόλοιπων υπηρεσιών.

10. Διαπιστώνεται ανάγκη για έμφαση στις βασικές υποδομές των δήμων, καθώς και ανάπτυξης κατάλληλων εργαλείων και διαδικασιών που θα συντελέσουν στη βελτίωση της λειτουργίας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ραντεβού τον Νοέμβριο!