

## **Ταυτότητα της έρευνας**

Η Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG - <http://www.infostrag.gr/>) του ΕΒΕΟ/ΕΜΠ πραγματοποιεί για λογαριασμό της ΚΕΔΕ έρευνα πεδίου με θέμα: «Πόροι και Ικανότητες που συνδέονται με την αξιοποίηση των ΤΠΕ στους Δήμους». Στόχος της έρευνας είναι η διερεύνηση των προϋποθέσεων για την ουσιαστική αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) από τους Δήμους της χώρας.

Η έρευνα πεδίου πραγματοποιείται με τη χρήση του ερωτηματολογίου που ακολουθεί, το οποίο απευθύνεται στο άτομο που είναι υπεύθυνο για την υποστήριξη του Δήμου πάνω στα θέματα των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) [στέλεχος μονάδας Πληροφορικής, υπάλληλος άλλης μονάδας ή μεμονωμένος εξωτερικός συνεργάτης].

Επισημαίνεται ότι οι απαντήσεις στα ερωτηματολόγια δε θα παρουσιαστούν αυτοτελώς αλλά θα κατηγοριοποιηθούν για την εξαγωγή γενικών συμπερασμάτων. Επιπλέον, η ΚΕΔΚΕ θα εξασφαλίσει τη διανομή και διάχυση των αποτελεσμάτων αυτών στους δήμους, ώστε να αποτελέσουν χρήσιμο εργαλείο για το σχεδιασμό κατάλληλων πολιτικών, προσαρμοσμένων στις συγκεκριμένες ανάγκες και δυνατότητες κάθε δήμου.

Σας ευχαριστούμε προκαταβολικά για τη συνεισφορά σας στη σημαντική αυτή έρευνα.

### **Υπεύθυνος έρευνας:**

Γιάννης Καλογήρου, Καθηγητής ΕΜΠ

### **Στοιχεία επικοινωνίας:**

Παναγιώτης Παναγιωτόπουλος, Ερευνητής ΕΜΠ  
Τηλ: 2107723295, 6977747049  
Email: panag.panag82@gmail.com

## Οδηγίες για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου

### 1) Ορισμός Δήμου

Ως Δήμος ορίζεται ο Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης που έχει προκύψει μετά την εφαρμογή του Σχεδίου «Καλλικράτης» και ο οποίος δεν περιλαμβάνει τις Δημοτικές Επιχειρήσεις και Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου που υπάρχουν στο Δήμο.

### 2) Συμπλήρωση Ερωτηματολογίου

- **Ερωτήσεις με επιλογές**

Στις ερωτήσεις με επιλογές, τσεκάρετε την απάντηση που επιθυμείτε με αριστερό κλικ. Σε κάποιες από αυτές τις ερωτήσεις οι απαντήσεις παρουσιάζονται σε μορφή drop-down. Για να επιλέξετε την απάντηση που επιθυμείτε κάνετε αριστερό κλικ στο βελάκι δίπλα από τη λέξη «επιλέξτε» και στη συνέχεια επιλέξτε με αριστερό κλικ την απάντηση που επιθυμείτε. Επίσης, σε κάποιες από τις ερωτήσεις με επιλογές υπάρχει η δυνατότητα να επιλέξετε παραπάνω από μια απαντήσεις (δυνατότητα πολλαπλής επιλογής).

- **Ερωτήσεις ανοιχτού τύπου**

Στις ερωτήσεις ανοιχτού τύπου, απλώς πληκτρολογείτε στον κενό χώρο/κουτί την απάντηση που επιθυμείτε.

- **Διόρθωση απαντήσεων**

Σημειώνεται ότι για όλα τα είδη των ερωτήσεων έχετε τη δυνατότητα να διορθώσετε την απάντηση/απαντήσεις σας. Για τις ερωτήσεις με επιλογές, απλώς τσεκάρετε την απάντηση που τελικά επιθυμείτε με αριστερό κλικ (ή με τον αντίστοιχο τρόπο για τις απαντήσεις σε μορφή drop-down). Για τις ερωτήσεις όπου υπάρχει η δυνατότητα πολλαπλής επιλογής, αν θέλετε να σβήσετε μια απάντησή σας κάνετε αριστερό κλικ στο αντίστοιχο τσεκαρισμένο κουτάκι ώστε να μείνει άδειο. Για τις ερωτήσεις ανοιχτού τύπου απλώς σβήνετε την απάντησή σας και πληκτρολογείτε την απάντηση που τελικά επιθυμείτε.

### 3) Αλλαγή σελίδας

Για να προχωρήσετε σε επόμενη σελίδα του ερωτηματολογίου βεβαιωθείτε πως έχετε απαντήσει σε όλες τις ερωτήσεις της σελίδας στην οποία βρίσκεστε και στη συνέχεια πατήστε την επιλογή «επόμενο» στο κάτω μέρος της σελίδας.

**Προσοχή:** Όταν βρίσκεστε σε μια σελίδα του ερωτηματολογίου ΔΕ ΜΠΟΡΕΙΤΕ να επιστρέψετε σε κάποια προηγούμενη. Για το λόγο αυτό βεβαιωθείτε ότι πριν

επιλέξετε την επιλογή «επόμενο», έχετε απαντήσει σε όλες τις ερωτήσεις της συγκεκριμένης σελίδας. Ο μόνος τρόπος για να απαντήσετε (ή να διορθώσετε την απάντηση) σε ερώτηση προηγούμενης σελίδας είναι να ξεκινήσετε από την αρχή τη συμπλήρωση όλων των ερωτήσεων μπαίνοντας πάλι στο σύνδεσμο (link): <https://infostrag.questionpro.com/>

#### **4) Αποθήκευση Απαντήσεων**

Έχετε τη δυνατότητα να διακόπτετε τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου και να συνεχίζετε από το ίδιο σημείο όποια στιγμή το επιθυμείτε. Αυτό είναι εφικτό συμπληρώνοντας όλες τις ερωτήσεις της σελίδας στην οποία βρίσκεστε και στη συνέχεια πατώντας την επιλογή «Αποθηκεύστε & συνεχίστε αργότερα». Στη συνέχεια θα σας ζητηθεί να γράψετε τη διεύθυνση του e-mail σας έτσι ώστε να σας σταλεί στη διεύθυνση αυτή ένας σύνδεσμος (link) στον οποίο μπορείτε να συνδεθείτε, τη στιγμή που επιθυμείτε, για να συνεχίσετε τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου από το σημείο στο οποίο σταματήσατε. Σημειώνεται ότι η πράσινη μπάρα στο πάνω μέρος κάθε σελίδας σας πληροφορεί για το ποσοστό ολοκλήρωσης του ερωτηματολογίου.

#### **5) Δυσκολία Απάντησης**

Για τις ερωτήσεις (ή υποερωτήσεις) που δε γνωρίζετε να απαντήσετε προτείνουμε να ζητήσετε τη βοήθεια κάποιου περισσότερο αρμόδιου στελέχους του Δήμου. Επίσης, σε κάποιες ερωτήσεις συνίσταται να δείτε τις διευκρινιστικές πληροφορίες είτε επιλέγοντας το πορτοκαλί εικονίδιο είτε την υπογραμμισμένη λέξη-φράση. Αν, παρ' ολαυτά δεν επιθυμείτε να απαντήσετε την ερώτηση (ή υποερώτηση) μπορείτε να συνεχίσετε στην επόμενη.

#### **6) Έντυπη μορφή Κειμένου Ταυτότητας της Έρευνας, Οδηγιών και Ερωτηματολογίου**

Θα σας προτείναμε για τη δική σας διευκόλυνση να έχετε στη διάθεσή σας σε έντυπη μορφή το Κείμενο που περιλαμβάνει την περιγραφή της Ταυτότητας της Έρευνας, το Ερωτηματολόγιο και τις Οδηγίες για τη συμπλήρωσή του. Για το σκοπό αυτό μπορείτε να το κατεβάσετε εδώ σε μορφή PDF. Σε περίπτωση που δε κατορθώσετε να το κατεβάσετε μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας για να σας το στείλουμε.

#### **7) Διευκρινίσεις/Απορίες**

Για απορίες/διευκρινίσεις μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον κ. Παναγιώτη Παναγιωτόπουλο στο [panag.panag82@gmail.com](mailto:panag.panag82@gmail.com) και στα τηλέφωνα: 2107723295, 6977747049.

# ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

## A. ΠΡΟΦΙΛ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΥ

**A.1 ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ:**.....

**A.2.1 ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ:**.....

**A.2.2 ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΙΚΟΣ ΔΗΜΟΣ:**.....

**A.3 ΦΥΛΟ:**

ΑΝΔΡΑΣ

ΓΥΝΑΙΚΑ

**A.4 ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:**.....

**A.5 ΗΛΙΚΙΑ:**

18-24

25-34

35-44

45-54

55-64

65+

**A.6 ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ:**

ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ

ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ

Άλλο (προσδιορίστε):.....

**A.7 ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ (δυνατότητα πολλαπλής επιλογής):**

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ - ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΑΛΛΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ

ΦΥΣΙΚΗ/ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ/ΧΗΜΕΙΑ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ/ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Άλλο (προσδιορίστε):.....

**A.8 ΕΤΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟ:** .....

**A.9 ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΘΕΣΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟ:**

- ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΑΙΡΕΤΟΣ
- ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
- ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
- ΣΤΕΛΕΧΟΣ-ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΑΛΛΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ (Προσδιορίστε τη μονάδα):.....

**Αν σημειώσατε την επιλογή «ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΑΙΡΕΤΟΣ» της ερώτησης Α.9 συμπληρώστε την ερώτηση Α.10.2, διαφορετικά συμπληρώστε την ερώτηση Α.10.1:**

**A.10.1 ΕΤΗ ΣΤΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ: .....**

**A.10.2 ΕΤΗ ΜΕ ΤΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ: .....**

**A.11 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΥ:**

EMAIL:.....

ΤΗΛΕΦΩΝΟ:.....

## **B. ΠΟΡΟΙ ΔΗΜΟΥ**

### **B.1 Ανθρώπινο Δυναμικό**

**B.1.1 Με ποιο τρόπο υποστηρίζεται ο Δήμος στα θέματα των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)<sup>1</sup>? (δυνατότητα πολλαπλής επιλογής)**

- 1. Θεσμοθετημένη Μονάδα ΤΠΕ μέσα στο Δήμο
- 2. Μεμονωμένο/α στέλεχος/η που είναι επιφορτισμένο/α με το αντικείμενο αυτό
- 3. Θεσμοθετημένη Μονάδα ΤΠΕ εκτός Δήμου (π.χ. Δημοτική Επιχείρηση)
- 4. Με εξωτερικούς συνεργάτες
- 5. Με κανένα

**Αν σημειώσατε την επιλογή 1 της ερώτησης B.1.1 συμπληρώστε τις ερωτήσεις B.1.2.1, B.1.2.2 και B.1.2.3:**

**B.1.2.1 Ποια είναι η υψηλότερη μορφή οργάνωσης της μονάδας ΤΠΕ του Δήμου?**

- Διεύθυνση
- Τμήμα
- Γραφείο
- Άλλο (προσδιορίστε):.....

**B.1.2.2 Από πόσα άτομα αποτελείται η Μονάδα ΤΠΕ του Δήμου?**

.....

**B.1.2.3 Προσδιορίστε τον αριθμό (ή το ποσοστό %) των στελεχών της μονάδας ΤΠΕ του Δήμου ως προς το επίπεδο εκπαίδευσής τους:**

---

<sup>1</sup> Δηλαδή σε **θέματα** σχεδιασμού και επίβλεψης έργων ΤΠΕ, ανάπτυξης εφαρμογών, σχεδιασμού δικτύων, συντήρησης/ασφάλειας/αναβάθμισης εξοπλισμού (PCs, Servers, Εκτυπωτές κλπ.), εφαρμογών και δικτύων και πραγματοποίησης σχετικών προμηθειών

Επίπεδο Εκπαίδευσης	Αριθμός Στελεχών
Υποχρεωτική	
Δευτεροβάθμια	
Τεχνική	
Πανεπιστημιακή	
Μεταπτυχιακό	
Διδακτορικό	

**Αν σημειώσατε την επιλογή 2 της ερώτησης B.1.1 συμπληρώστε τις ερωτήσεις B.1.3.1, B.1.3.2 και B.1.3.3:**

**B.1.3.1 Ποιος είναι ο αριθμός των μεμονωμένων στελεχών ΤΠΕ στο Δήμο σας?**

.....

**B.1.3.2 Σε ποια υπηρεσιακή μονάδα ανήκουν?**

.....

**B.1.3.3 Προσδιορίστε τον αριθμό (ή το ποσοστό %) των μεμονωμένων στελεχών ΤΠΕ ως προς το επίπεδο εκπαίδευσής τους:**

Επίπεδο Εκπαίδευσης	Αριθμός Στελεχών
Υποχρεωτική	
Δευτεροβάθμια	
Τεχνική	
Πανεπιστημιακή	
Μεταπτυχιακό	
Διδακτορικό	

**Αν σημειώσατε την επιλογή 1 ή/και την επιλογή 2 της ερώτησης Β.1.1 συμπληρώστε την ερώτηση Β.1.4:**

**Β.1.4 Σε ποιο βαθμό τα Στελέχη ΤΠΕ απασχολούνται με τις παρακάτω δραστηριότητες στο Δήμο?**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
Σχεδιασμός έργων ΤΠΕ					
Επίβλεψη/Παρακολούθηση/ Δοκιμή έργων ΤΠΕ					
Ανάπτυξη εφαρμογών (Software)					
Σχεδιασμός Δικτύων					
Συντήρηση/Ασφάλεια εξοπλισμού και δικτύων					
Προτάσεις για την αναβάθμιση του εξοπλισμού/δικτύων					
Τροφοδοσία εξοπλισμού ΤΠΕ με αναλώσιμα και άλλα υλικά					
Συντήρηση/Ασφάλεια εφαρμογών					
Προτάσεις για την αναβάθμιση των εφαρμογών					
Σχεδιασμός βάσεων δεδομένων					
Συντήρηση/Ασφάλεια βάσεων δεδομένων					
Σχεδιασμός Ιστοχώρου					
Συντήρηση Ιστοχώρου					
Ενημέρωση/Διαχείριση Ιστοχώρου					
Εκπαίδευση των εργαζομένων στη χρήση των ΤΠΕ					



**B.1.5 Συμπληρώστε στον ακόλουθο πίνακα το είδος των εξωτερικών συνεργατών που υποστηρίζουν το Δήμο σε θέματα ΤΠΕ (γραμμές) καθώς και τον τρόπο της υποστήριξης αυτής (στήλες):**

ΕΙΔΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ	ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ		
	Μόνιμος	Ευκαιριακός	Κανένας
Εταιρείες ΤΠΕ			
Μεμονωμένοι Σύμβουλοι			
Εθελοντικές Ψηφιακές Κοινότητες			
Δημοτικές Επιχειρήσεις			

## **B.2 Υποδομές**

**B.2.1 Συμπληρώστε τον ακόλουθο πίνακα που αφορά τον αριθμό των ηλεκτρονικών υπολογιστών (H/Y) που διαθέτει ο Δήμος:**

Είδος H/Y	Συνολικός Αριθμός H/Y	Αριθμός H/Y κάτω των 3 ετών
Υπολογιστές Γραφείου (Desktops)		
Φορητοί (Laptops, τσέπης κλπ.)		
Εξυπηρετητές (Servers)		
Εκτυπωτές		

**B.2.2 Ποιο είναι το ποσοστό % των εργαζομένων γραφείου του Δήμου που χρησιμοποιεί H/Y στην καθημερινή εργασία του? .....**

**B.2.3 Σημειώστε το ποσοστό % των H/Y του Δήμου που είναι διασυνδεδεμένος:**

σε τοπικό δίκτυο (LAN)	
στο internet	

**B.2.4 Πόσα κτίρια διαθέτει ο Δήμος? .....**

**B.2.5 Πόσα κτίρια του Δήμου είναι συνδεδεμένα στο δίκτυο "ΣΥΖΕΥΞΙΣ"? .....**

**B.2.6 Συμπληρώστε τον παρακάτω πίνακα που αφορά τις ταχύτητες σύνδεσης στο internet των κτιρίων<sup>2</sup> του Δήμου:**

Ταχύτητα σύνδεσης	Αριθμός Κτιρίων
Χαμηλή Ταχύτητα (έως 1 Mbps)	
Μέση Ταχύτητα (από 2 Mbps έως 24 Mbps)	
Υψηλή Ταχύτητα (από 25 Mbps έως 100 Mbps)	
Πολύ Υψηλή Ταχύτητα (πάνω από 100 Mbps)	

**B.2.7 Διαθέτει ο Δήμος δίκτυο WiFi για τους πολίτες?**

ΝΑΙ  ΟΧΙ

**Αν σημειώσατε την επιλογή ΝΑΙ στην ερώτηση B.2.7 συμπληρώστε την ερώτηση B.2.7.1:**

**B.2.7.1 Σχετικά με τα σημεία του δικτύου WiFi που διαθέτει ο Δήμος:**

Πόσα είναι τα σημεία αυτά στα γεωγραφικά διοικητικά όριά του?	
Πόσα από αυτά αξιοποιούνται?	
Πόσα από αυτά έχουν χρηματοδοτηθεί μέσω των Κ.Π.Σ.?	
Πόσα από αυτά έχουν χρηματοδοτηθεί με δικούς του πόρους?	

<sup>2</sup> Να συμπληρώσετε τον πίνακα για το σύνολο των κτιρίων του Δήμου που αναφέρατε στην ερώτηση B.2.4

### **B.3 Χρηματικοί Πόροι**

**B.3.1 Σε ποιο βαθμό επαρκούν οι δαπάνες που κάνει ο Δήμος με δικούς του πόρους για τα παρακάτω?**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
Αγορά εξοπλισμού (PCs, servers, εκτυπωτές κλπ.)					
Αγορά εφαρμογών					
Συντήρηση/Αναβάθμιση εξοπλισμού					
Συντήρηση/Αναβάθμιση εφαρμογών					
Αγορά αναλώσιμων υλικών					
Μακροπρόθεσμη λειτουργία/συντήρηση/αναβάθμιση των έργων του Γ'Κ.Π.Σ. και Ε.Σ.Π.Α.					

## Γ. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Γ.1 Σε ποιο βαθμό χρησιμοποιεί ο Δήμος ηλεκτρονικές εφαρμογές για τις παρακάτω λειτουργίες?

	1	2	3	4	5
	Μηδενικό	Μικρό	Μέτριο	Μεγάλο	Πολύ Μεγάλο
Αυτοματισμός Γραφείου (Word, Excel κλπ.)					
Πρωτόκολλο					
Διαχείριση εγγράφων, εργασιών/διαδικασιών					
Διαχείριση ψηφιακού περιεχομένου					
Λογιστήριο					
Διαχείριση προϋπολογισμού, εσόδων/εξόδων					
Διαχείριση μισθοδοσίας προσωπικού					
Ληξιαρχείο					
Μητρώα					
Δημοτολόγιο					
Σχεδιασμός τεχνικών έργων (στατικών/αρχιτεκτονικών/οδοποιίας/ ηλεκτρομηχανολογικών)					
Μελέτη τεχνικών έργων					
Διαχείριση/Παρακολούθηση τεχνικών έργων					
Συντήρηση τεχνικών υποδομών					
Διαχείριση πολεοδομικών δραστηριοτήτων					
Διαχείριση δημοτικού ηλεκτροφωτισμού					
Διαχείριση ύδρευσης/άρδευσης/αποχέτευσης					
Διαχείριση συλλογής απορριμμάτων/ανακύκλωσης					
Διαχείριση οδικού δικτύου					

**Γ.2 Σε ποιο βαθμό υπάρχει προσωπικό με επαρκείς ψηφιακές δεξιότητες για να λειτουργήσει τις εφαρμογές?**

- 1 (μηδενικό)    2 (μικρό)    3 (μέτριο)    4 (μεγάλο)    5 (πολύ μεγάλο)

**Γ.3 Γνωρίζετε τι είναι το ΕΛ/ΛΑΚ?**

- ΝΑΙ    ΟΧΙ

**Αν σημειώσατε την επιλογή ΝΑΙ της ερώτησης Γ.3 συμπληρώστε την ερώτηση Γ.3.1:**

**Γ.3.1 Σε ποιο βαθμό ο Δήμος αναπτύσσει εφαρμογές ΕΛ/ΛΑΚ?**

- 1 (μηδενικό)    2 (μικρό)    3 (μέτριο)    4 (μεγάλο)    5 (πολύ μεγάλο)

**Αν σημειώσατε την επιλογή 1 της ερώτησης Γ.3.1 μεταβείτε στην ερώτηση Γ.3.3:**

**Γ.3.2 Σε ποιο βαθμό ο Δήμος αναπτύσσει εφαρμογές ΕΛ/ΛΑΚ σε συνεργασία με άλλους δήμους?**

- 1 (μηδενικό)    2 (μικρό)    3 (μέτριο)    4 (μεγάλο)    5 (πολύ μεγάλο)

**Γ.3.3 Σε ποιο βαθμό χρησιμοποιεί ο Δήμος τις παρακάτω εφαρμογές ΕΛ/ΛΑΚ?**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
Openoffice					
KDE					
Gnome					
Mozilla/Firefox					
GNU/Linux					
Sendmail					
Exim					
Postdix					
Qmail					
MySQL					
PostgreSQL					
PHP					
PERL					
JBoss					
Web Sites (portals)					
Web Sites (content management)					
Software Development tools					
Samba					
Squid					
Zope					

**Γ.4 Σε ποιο βαθμό αξιοποιεί ο Δήμος τα παρακάτω κεντρικά πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης?**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
Εθνικό Δημοτολόγιο					
TAXISnet					
Κτηματολόγιο–Πλατφόρμα GIS					
e-ΚΕΠ					
e-Πολοδομία					
IKAnet					

**Γ.5 Σε ποιο βαθμό αξιοποιεί ο Δήμος το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» για κάθε μια από τις παρακάτω υπηρεσίες?**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
Ίντερνετ					
Τηλεφωνία					
Τηλεμοιοτυπία (FAX)					
Τηλεδιάσκεψη					

**Γ.6 Διαθέτει ο δήμος διαδικτυακό τόπο?**

ΝΑΙ  ΟΧΙ

**Αν σημειώσατε την επιλογή ΟΧΙ της ερώτησης Γ.6 μεταβείτε στην ερώτηση Δ.1:**

**Γ.6.1 Προσδιορίστε τη διεύθυνση του διαδικτυακού τόπου:**

http://.....

**Γ.6.2 Η ενημέρωση του διαδικτυακού τόπου του Δήμου πραγματοποιείται:**

Συστηματικά  Περιστασιακά

**Γ.7** Σημειώστε στον πίνακα που ακολουθεί ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που χαρακτηρίζει κάθε μια από τις παρακάτω κατηγορίες υπηρεσιών που παρέχει ο δήμος στους πολίτες και στις επιχειρήσεις:

**(ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Ορισμός των 5 επιπέδων υπηρεσιών)**

Προς Πολίτες	Δεν παρέχεται ηλεκτρονικά	Επίπεδο παροχής ηλεκτρονικής υπηρεσίας				
		1	2	3	4	5
Έκδοση ατομικών, οικογενειακών πιστοποιητικών/βεβαιώσεων						
Εγγραφή/Διαγραφή/Αλλαγή στοιχείων πολιτών στα δημοτικά μητρώα						
Πληρωμή λογαριασμών (π.χ. ύδρευση, δημοτικά τέλη, φόροι, πρόστιμα)						
Πολεοδομικά θέματα (οικοδομικές άδειες, κλπ.)						
Ατομικές άδειες επαγγελματικής δραστηριότητας						
Υγεία και Κοινωνική Φροντίδα						
Υπηρεσίες για Άτομα με Ειδικές Ανάγκες						
Εκπαίδευση/Επαγγελματική Κατάρτιση (e-learning)						
Ενημέρωση για θέσεις εργασίας, Προώθηση απασχόλησης						
Ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες						
Αθλητισμός/Πολιτισμός/Ψυχαγωγία						
Τουρισμός						
Ενίσχυση τοπικής ανάπτυξης-επιχειρηματικότητας						

**Προς Επιχειρήσεις**

Άδειες ίδρυσης και λειτουργίας επιχείρησης						
Άδειες κατάληψης κοινόχρηστων χώρων						
Πληρωμή λογαριασμών (π.χ. δημοτικά τέλη)						

**Γ.8 Σε ποιο βαθμό πραγματοποιεί ο Δήμος τα παρακάτω<sup>3</sup> μέσω του διαδικτυακού του τόπου?**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	Μηδενικό	Μικρό	Μέτριο	Μεγάλο	Πολύ Μεγάλο
Πληροφόρηση για το δήμο (δομή, οργανόγραμμα, στοιχεία επικοινωνίας δημάρχου/αιρετών/στελεχών)					
Ανάρτηση αποφάσεων δημοτικού συμβουλίου					
Ανάρτηση οικονομικών απολογισμών δήμου					
Δημοσίευση τοπικών νέων					
Αποδοχή αιτημάτων/παραπόνων/προτάσεων των δημοτών					
Διερεύνηση των απόψεων των δημοτών (φόρουμ, blogs, ψηφοφορίες/ερωτηματολόγια)					

**Γ.9 Σε ποιο βαθμό ο Δήμος αξιοποιεί την πληροφορία που λαμβάνει από τους δημότες μέσω του διαδικτυακού του τόπου?**

1 (μηδενικό)    2 (μικρό)    3 (μέτριο)    4 (μεγάλο)    5 (πολύ μεγάλο)

**Γ.10 Υπάρχουν καθορισμένες διαδικασίες για την απάντηση των email των δημοτών?**

ΝΑΙ    ΟΧΙ

**Γ.11 Σημειώστε με ποια συχνότητα ο Δήμος δημοσιεύει προκηρύξεις στο διαδίκτυο<sup>4</sup> για:**

<sup>3</sup> Ως προς τα υποερωτήματα για τις αποφάσεις του Δ.Σ. και τους οικονομικούς απολογισμούς εννοούμε σε ποιο βαθμό αναρτώνται τα αναλυτικά κείμενα.

<sup>4</sup> Εννοούμε αν δημοσιεύει το αναλυτικό κείμενο της προκήρυξης. Επίσης, με τον όρο **συχνότητα** εννοούμε το βαθμό στον οποίο ο Δήμος δημοσιεύει τις προκηρύξεις του και στο διαδίκτυο. Για παράδειγμα, στο ακραίο παράδειγμα που έχει κάνει συνολικά μια προκήρυξη τον τελευταίο χρόνο (π.χ. για προμήθεια εξοπλισμού) αλλά την έχει δημοσιεύσει στο διαδίκτυο τότε θα πρέπει να τσεκάρετε την επιλογή συστηματικά.



	1	2	3	4	5
	Ποτέ	Σπάνια	Μερικές φορές	Συχνά	Συστηματικά
την προμήθεια εξοπλισμού					
την πλήρωση νέων θέσεων εργασίας στο Δήμο					
την εκτέλεση έργων και υπηρεσιών					

**Γ.12 Σημειώστε αν ο Δήμος κάνει χρήση κάποιων από τις παρακάτω πρακτικές ηλεκτρονικών προμηθειών (e-procurement):**

- Ηλεκτρονική υποβολή προσφορών από πολίτες/επιχειρήσεις
- Ηλεκτρονική αξιολόγηση προσφορών
- Ηλεκτρονικό άνοιγμα προσφορών
- Ηλεκτρονική πραγματοποίηση συμβάσεων

**Γ.13 Συλλέγει ο Δήμος στατιστικά στοιχεία για τη χρήση του διαδικτυακού του τόπου (επισκεψιμότητα, χρόνος παραμονής στην ιστοσελίδα κλπ.) σε συστηματική βάση?**

- ΝΑΙ  ΟΧΙ

**Γ.13.1 Συμπληρώστε τα παρακάτω στοιχεία όπου είναι διαθέσιμα:**

Μέσος όρος του αριθμού των επισκέψεων στο διαδικτυακό τόπο ανά μήνα	
Αριθμός εγγεγραμμένων χρηστών στο διαδικτυακό τόπο	
Μέσος όρος του αριθμού των χρηστών που επισκέπτεται το διαδικτυακό τόπο ανά μήνα	
Μέσος όρος του αριθμού των χρηστών ηλεκτρονικών υπηρεσιών επιπέδου 3, 4 και 5 ανά μήνα	

## **Α. ΔΥΝΑΜΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ**

**Α.1 Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι στο γενικότερο περιβάλλον του Δήμου σας επικρατούν οι παρακάτω αντιλήψεις?**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
Οι ΤΠΕ αποτελούν (ή μπορούν να αποτελέσουν) σημαντικό παράγοντα για την αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία του Δήμου.					
Το επαρκώς καταρτισμένο προσωπικό είναι βασική προϋπόθεση για την ουσιαστική αξιοποίηση των ΤΠΕ στο Δήμο.					
Η πραγματοποίηση κατάλληλων θεσμικών και οργανωτικών αλλαγών είναι αναγκαία προϋπόθεση για την ουσιαστική αξιοποίηση των ΤΠΕ στο Δήμο.					

**Α.2.1 Σε ποιο βαθμό ο Δήμος ενημερώνεται για τη στρατηγική και τις κατευθύνσεις των παρακάτω φορέων πολιτικής σχετικά με τις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση?**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
Ευρωπαϊκή Ένωση					
Ειδική Γραμματεία «Ψηφιακού Σχεδιασμού» του Υπ. Περιφερειακής Ανάπτυξης					
Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΥΠ.ΕΣ.ΔΔ.Α					
ΚΕΔΚΕ					

**Δ.2.2 Σε ποιο βαθμό γνωρίζει ο Δήμος τα παρακάτω?**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	Μηδενικό	Μικρό	Μέτριο	Μεγάλο	Πολύ Μεγάλο
Σχέδιο Δράσης «Ψηφιακή Ατζέντα» για την Ευρώπη (Digital Agenda for Europe)					
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση»					
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση»					
Στρατηγική της ΚΕΔΚΕ για τη μετάβαση στον ψηφιακό Δήμο					

**Δ.3 Έχει ο Δήμος καταγεγραμμένη στρατηγική<sup>5</sup> στον τομέα των ΤΠΕ?**

ΝΑΙ  ΟΧΙ

**Δ.4 Σε ποιο βαθμό ο Δήμος μεριμνά (ανεξαρτήτως των πρωτοβουλιών άλλων φορέων, π.χ. ΚΕΔΚΕ) για την εκπαίδευση στις ΤΠΕ των αιρετών/στελεχών/εργαζομένων?**

1 (μηδενικό)  2 (μικρό)  3 (μέτριο)  4 (μεγάλο)  5 (πολύ μεγάλο)

**Δ.5.1 Σε ποιο βαθμό ο Δήμος είναι επαρκώς στελεχωμένος με ανθρώπινο δυναμικό που έχει δεξιότητες στα παρακάτω θέματα?**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	Μηδενικό	Μικρό	Μέτριο	Μεγάλο	Πολύ Μεγάλο
Σχεδιασμός έργων ΤΠΕ (επιχειρησιακό σχέδιο, μελέτες βιωσιμότητας/σκοπιμότητας/ωρίμανσης, τεχνικό δελτίο, λειτουργικές προδιαγραφές)					
Νομοθεσία/κανονισμοί/διαδικασίες δημοσίων προμηθειών, αξιολόγησης προσφορών και διεκπεραίωσης διαγωνισμών					
Παρακολούθηση/Διαχείριση έργων ΤΠΕ (νομοθεσία, διαδικασίες οικονομικής/τεχνικής διαχείρισης και επίβλεψης έργων, κανονισμοί/διαδικασίες παρακολούθησης έργων ΚΠΣ)					

<sup>5</sup> Είτε ξεχωριστά καταγεγραμμένη είτε περιλαμβάνεται στο γενικότερο Στρατηγικό/Επιχειρησιακό σχέδιο του Δήμου.

**Δ.5.2 Σημειώστε το βαθμό στον οποίο ο Δήμος πραγματοποιεί τα παρακάτω όσον αφορά το σχεδιασμό, υλοποίηση και λειτουργία των έργων ΤΠΕ:**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
Εσωτερική διαβούλευση για την επιλογή των έργων που έχει περισσότερο ανάγκη ο δήμος					
Διαβούλευση με τους πολίτες για την επιλογή των έργων που θα πραγματοποιηθούν					
Συμμετοχή των ενδιαφερόμενων υπηρεσιών στην υιοθέτηση λειτουργικών προδιαγραφών					
Εξασφάλιση επαρκών πόρων (ανθρωποωρών) για την παρακολούθηση/δοκιμή των έργων					
Παρακολούθηση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων που έχει η λειτουργία των έργων					

**Δ.6 Παρακαλώ σημειώστε τους φορείς με τους οποίους συνεργάζεται ο Δήμος για κάθε ένα από τα ακόλουθα θέματα όσον αφορά τις ΤΠΕ:**

ΦΟΡΕΙΣ	ΘΕΜΑΤΑ							
	ΚΕΔΚΕ/ ΕΕΤΑΑ/ ΙΤΑ/ΠΙΕΤΑ	Δημοτικές Επιχειρήσεις του Δήμου	Εταιρείες ΤΠΕ	ΑΕΙ/ΤΕΙ, Ερευνητικά Κέντρα	Εθελοντικές Ψηφιακές Κοινότητες	Γειτονικοί Δήμοι	Άλλοι ελληνικοί Δήμοι/δημόσιοι φορείς	Δήμοι/φορείς του εξωτερικού
Διαμόρφωση στρατηγικής/ επιχειρησιακού σχεδίου								
Σχεδιασμός/Υλοποίηση έργων ΤΠΕ, Ανάπτυξη εφαρμογών								
Συντήρηση/Αναβάθμιση εξοπλισμού, δικτύων, εφαρμογών								
Εκπαίδευση αιρετών, εργαζομένων του δήμου, δημοτών, μικρομεσαίων επιχειρήσεων								
Ανταλλαγή γνώσης, κωδικοποίηση πείρας, υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών								

**Δ.7 Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι στο δήμο σας επικρατούν οι παρακάτω συνθήκες?**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
Υπάρχει «Κοινή Γλώσσα» μεταξύ των εργαζομένων ως προς τις ΤΠΕ και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες					
Οι περισσότερο καταρτισμένοι υπάλληλοι στις ΤΠΕ μεταδίδουν τις γνώσεις τους στους λιγότερο καταρτισμένους					
Γίνονται προσπάθειες για τη μετάδοση καλών πρακτικών αξιοποίησης των ΤΠΕ από ένα γραφείο/τμήμα/διεύθυνση σε ένα άλλο					
Ομάδες Εργασίας (team working): Συνεργασία μεταξύ εργαζομένων/διαφορετικών τμημάτων για την κατανόηση και λύση προβλημάτων, και την ταχύτερη διεκπεραίωση των διαδικασιών					

**Δ.8 Σημειώστε το βαθμό στον οποίο πραγματοποιούνται στο δήμο σας τα παρακάτω:**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
Ενημέρωση των εργαζομένων για τα οφέλη που μπορεί να έχει για τους ίδιους και τους δημότες/επιχειρήσεις η κατάλληλη αξιοποίηση των ΤΠΕ					
Διερεύνηση και κατανόηση των αναγκών-επιθυμιών των δημοτών/επισκεπτών/επιχειρήσεων του δήμου για το είδος και τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών					
Ενημέρωση των δημοτών/επιχειρήσεων/τοπικών φορέων για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει ο δήμος					
Οργάνωση σεμιναρίων εκπαίδευσης των δημοτών/επιχειρήσεων/τοπικών φορέων πάνω στη χρήση των ΤΠΕ					

**Δ.9 Σε ποιο βαθμό υπάρχει η δυνατότητα αυτόματης επικοινωνίας μεταξύ των διαφορετικών εφαρμογών<sup>6</sup> που χρησιμοποιεί ο Δήμος?**

1 (μηδενικό)    2 (μικρό)    3 (μέτριο)    4 (μεγάλο)    5 (πολύ μεγάλο)

<sup>6</sup> Δυνατότητα συνδυασμού, με αυτόματο τρόπο, των δεδομένων διαφορετικών εφαρμογών (π.χ. Δημοτολογίου και Διαχείρισης Εσόδων) για την παραγωγή σύνθετης πληροφορίας.

Αν σημειώσατε την επιλογή 1 της ερώτησης Δ.9 μεταβείτε στην ερώτηση Δ.10:

**Δ.9.1 Σε ποιο βαθμό αξιοποιείται η δυνατότητα αυτόματης επικοινωνίας μεταξύ των εφαρμογών για την:**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
δημιουργία αναφορών προς τα ανώτερα διοικητικά στρώματα/δημοτική ηγεσία?					
καλύτερη διαχείριση των συναλλαγών του Δήμου με τους δημότες/επιχειρήσεις?					

**Δ.10 Σημειώστε το βαθμό στον οποίο έχουν αυτοματοποιηθεί (πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά)<sup>7</sup> οι απαιτούμενες λειτουργίες και διαδικασίες ανάμεσα στις διευθύνσεις/τμήματα του Δήμου που αφορούν τη διεκπεραίωση:**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
συναλλαγών του Δήμου με τους πολίτες/επιχειρήσεις					
συναλλαγών του Δήμου με άλλους δημόσιους φορείς					
άλλων εσωτερικών ζητημάτων-λειτουργιών του Δήμου					

**<sup>7</sup> Παραδείγματα Πρακτικών**

α. Δυνατότητα από έναν υπάλληλο να αναζητά έγγραφα άλλων διευθύνσεων-τμημάτων μέσω υπηρεσίας εσωτερικού δικτύου (intranet).

β. Κάθε αίτημα που φτάνει στο Πρωτόκολλο να σκανάρεται και να αποστέλλεται ηλεκτρονικά στην αρμόδια διεύθυνση-τμήμα.

γ. Διακίνηση εγγράφων μεταξύ των διευθύνσεων-τμημάτων μέσω email.

## **Ε. ΟΦΕΛΗ - ΕΜΠΟΔΙΑ**

**Ε.1 Σημειώστε σε ποιο βαθμό η αξιοποίηση των ΤΠΕ στο Δήμο έχει συμβάλει στην:**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
Βελτίωση της εξυπηρέτησης των δημοτών/επιχειρήσεων/άλλων φορέων					
Αποδοτικότερη διαχείριση και εξοικονόμηση πόρων (χρηματικών και ανθρώπινου δυναμικού)					
Αύξηση εσόδων μέσω αποτελεσματικότερης είσπραξης φόρων/προστίμων					
Λήψη καλύτερων και πιο τεκμηριωμένων αποφάσεων από τους αιρετούς και τα στελέχη του δήμου					
Βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των διευθύνσεων-τμημάτων του δήμου / Απλοποίηση διαδικασιών					
Αύξηση της ικανοποίησης των εργαζομένων από την εργασία τους					
Ενίσχυση της διαβούλευσης με τους δημότες/επιχειρήσεις/τοπικούς φορείς για τα δημοτικά θέματα					
Ενίσχυση της διαφάνειας στα δημοτικά πράγματα					
Βελτίωση της επικοινωνίας/συνεργασίας του δήμου με άλλους φορείς της Ελλάδας (δημόσια διοίκηση/αυτοδιοίκηση, ΜΚΟ κλπ.)					
Βελτίωση της επικοινωνίας/συνεργασίας του δήμου με φορείς του εξωτερικού (Οργανισμούς, αυτοδιοίκηση, ΜΚΟ κλπ.)					
Ενίσχυση της ανάπτυξης των τοπικών εταιρειών ΤΠΕ και προσέλκυση νέων εταιρειών ΤΠΕ					
Αύξηση τουριστικής κίνησης στο δήμο					



**Ε.2 Σημειώστε σε ποιο βαθμό οι παρακάτω παράγοντες έχουν αποτελέσει προβλήματα για την αξιοποίηση των ΤΠΕ στο Δήμο σας:**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Μηδενικό</b>	<b>Μικρό</b>	<b>Μέτριο</b>	<b>Μεγάλο</b>	<b>Πολύ Μεγάλο</b>
Ανεπαρκής στελέχωση του δήμου με άτομα που τον υποστηρίζουν στα θέματα των ΤΠΕ					
Ανεπαρκές επίπεδο κατάρτισης στις ΤΠΕ των υπόλοιπων εργαζομένων του δήμου					
Ανεπαρκές επίπεδο ευρυζωνικών υποδομών					
Ανεπάρκεια εξοπλισμού (PCs, servers, εκτυπωτές κλπ.)					
Ανεπαρκής κάλυψη των λειτουργιών του Δήμου με τις απαραίτητες εφαρμογές					
Ανεπαρκής τεχνική υποστήριξη για τη συντήρηση/αναβάθμιση του εξοπλισμού και των δικτύων					
Ανεπαρκής τεχνική υποστήριξη για τη συντήρηση/αναβάθμιση των εφαρμογών					
Χαμηλό επίπεδο χρήσης των υπηρεσιών από τους δημότες/επιχειρήσεις					
Τα έργα ΤΠΕ και οι υπηρεσίες που παρέχονται δεν αντιστοιχούν στις πραγματικές ανάγκες του δήμου και των δημοτών/επιχειρήσεων					
Αδυναμία στο σχεδιασμό έργων-δράσεων ΤΠΕ					
Αδυναμία στην υλοποίηση έργων-δράσεων ΤΠΕ					
Χαμηλό όφελος από τις συνεργασίες που πραγματοποιεί ο δήμος					
Αντίσταση των στελεχών/εργαζομένων του δήμου για αλλαγή					
Χαμηλή συνεργασία μεταξύ των διευθύνσεων/τμημάτων του δήμου					

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Ορισμός των 5 επιπέδων υπηρεσιών**

### **Επίπεδο 1 - Πληροφοριακές υπηρεσίες (πληροφόρηση):**

Παρέχουν μόνο πληροφορίες για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας (δικαιολογητικά, εμπλεκόμενοι φορείς, σειρά συναλλαγών).

### **Επίπεδο 2 - Επικοινωνιακές υπηρεσίες (λήψη εντύπων):**

Παρέχουν επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ) το οποίο οι χρήστες μπορούν να κατεβάσουν στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα.

### **Επίπεδο 3 - Διαδραστικές υπηρεσίες (online υποβολή αιτήσεων):**

Προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.

### **Επίπεδο 4 - Συναλλακτικές (διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή):**

Υποστηρίζουν μια συναλλαγή από την αρχή μέχρι το τέλος. (Πλήρης υποκατάσταση της αντίστοιχης μη ηλεκτρονικής υπηρεσίας)

### **Επίπεδο 5 - Εξατομικευμένες υπηρεσίες (προδραστική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών):**

Η έγκαιρη ειδοποίηση του χρήστη σε περίπτωση που πρέπει να προβεί σε κάποια ενέργεια, η προ-συμπλήρωση δεδομένων σε αιτήσεις του χρήστη