

## 12 Αρχές της Χρηστής Δημοκρατικής Διακυβέρνησης Δημότες-Κάτοικοι

### Εισαγωγή

Το Πρόγραμμα «Ευρωπαϊκό Σήμα Αριστείας στη Χρηστή Διακυβέρνηση» (ELoGE) για τους ελληνικούς δήμους είναι μέρος του Κοινού Έργου της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Συμβουλίου της Ευρώπης για τη Θεσμική Ενίσχυση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Η δραστηριότητα αυτή υλοποιείται από το Κέντρο Εμπειρογνωμοσύνης για τη Μεταρρύθμιση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης του Συμβουλίου της Ευρώπης από τον Μάιο του 2017 έως τον Μάρτιο του 2018 με την υποστήριξη του **Ινστιτούτου Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΙΤΑ)**.

Ο στόχος της δράσης αυτής είναι η αναγνώριση και η πιστοποίηση δήμων, οι οποίοι επιτυγχάνουν ένα συγκεκριμένο πρότυπο διακυβέρνησης σύμφωνα με τις **12 Ευρωπαϊκές Αρχές Χρηστής Διακυβέρνησης του Συμβουλίου της Ευρώπης**.

Στο πλαίσιο αυτό απαιτείται η συμπλήρωση ερωτηματολογίων τόσο από τους πολίτες, όσο και από τους δημοτικούς υπαλλήλους. Για το λόγο αυτό ζητάμε τη συμμετοχή σας στην έρευνά μας. Το παρακάτω ερωτηματολόγιο έχει σχεδιαστεί για τους πολίτες και καλύπτει και τις 12 αρχές του ELoGE. Η συμμετοχή στην έρευνα είναι εθελοντική. Όλες οι πληροφορίες που παρέχετε είναι ανώνυμες και δεν θα είναι δυνατό να εντοπιστούν μεμονωμένα οι απαντήσεις σας.

Τα αποτελέσματα της έρευνας θα αποτελέσουν τη βάση για να εξεταστεί ο τρόπος με τον οποίο μπορεί να αναπτυχθεί περαιτέρω η τοπική δημοκρατική διακυβέρνηση.

Για επιπλέον πληροφορίες μπορείτε να επικοινωνείτε με την κα Χαρά Λόκα, Συντονίστρια Έργου στο ΙΤΑ, email: [cloka@ita.org.gr](mailto:cloka@ita.org.gr) - Τηλ: +30 210 3250300

\*\*\*\*\*

Δήμος: .....

### 1<sup>η</sup> Αρχή: Εκπροσώπηση, Συμμετοχή των Πολιτών και Δίκαιη Διαξαγωγή Εκλογών, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η ουσιαστική δυνατότητα όλων των πολιτών να εκφράσουν την άποψή τους για τα τοπικά ζητήματα

1.1 Στον δήμο σας, είστε ικανοποιημένοι με τις ευκαιρίες που σας δίνονται ώστε να μπορείτε να επηρεάσετε τις δημοτικές αποφάσεις που σας ενδιαφέρουν;

1. Πολύ λίγο                      2. Λίγο                      3. Αρκετά                      4. Πολύ                      0. Δεν έχω άποψη

1.2 Πιστεύετε ότι η Δημοτική Αρχή έχει αναλάβει προσπάθειες ή/και πρωτοβουλίες για να διευκολύνει τη συμμετοχή των πολιτών στην τοπική δημόσια ζωή;

1. Έχει κάνει ενέργειες προς αυτή την κατεύθυνση, Ποιες είναι αυτές;.....

2. Δεν έχει κάνει τίποτα

0. Δεν έχω άποψη

### 2<sup>η</sup> Αρχή: Ανταπόκριση, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι η τοπική αρχή ανταποκρίνεται στις βασικές προσδοκίες και ανάγκες των πολιτών

2.1 Πιστεύετε ότι ο Δήμος σας χειρίζεται αποτελεσματικά και με επαγγελματισμό τα παράπονα/καταγγελίες σας σχετικά με την παροχή υπηρεσιών που σας παρέχει;

1. Πολύ λίγο                      2. Λίγο                      3. Αρκετά                      4. Πολύ                      0. Δεν έχω άποψη

2.2 Υπάρχει συστηματική εσωτερική διαδικασία παραλαβής και απάντησης παραπόνων/καταγγελιών των πολιτών;

1. Ναι. Με ποιον τρόπο γίνεται;

1. Ηλεκτρονική πλατφόρμα του Δήμου

2. Γραμμή Δημότη (τηλεφωνική εξυπηρέτηση)

3. Άλλο. Τι;.....

2. Όχι

0. Δεν έχω άποψη

### 3<sup>η</sup> Αρχή: Αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα, προκειμένου να διασφαλίζεται η επίτευξη των στόχων, με ταυτόχρονη βέλτιστη χρήση των διαθέσιμων πόρων

3.1 Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος είστε από τις υπηρεσίες που προσφέρει ο Δήμος;

1. Πολύ λίγο                      2. Λίγο                      3. Αρκετά                      4. Πολύ                      0. Δεν έχω άποψη

3.2 Πόσο ικανοποιημένος είστε από το συνολικό έργο της Δημοτικής Αρχής;

1. Πολύ λίγο                      2. Λίγο                      3. Αρκετά                      4. Πολύ                      0. Δεν έχω άποψη

3.3 Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος είστε από τις υπηρεσίες που προσφέρει ο Δήμος, στα παρακάτω;

	Πολύ λίγο	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Δεν έχω άποψη
3.3.1. Καθαριότητα					
3.3.2. Κοινωνική πολιτική					
3.3.3. Οικονομική διαχείριση					
3.3.4. Πολιτισμός					
3.3.5. Αθλητισμός					

**4<sup>η</sup> Αρχή: Ανοικτότητα και Διαφάνεια**, προκειμένου να διασφαλίζεται η πρόσβαση του κοινού στην πληροφόρηση και να διευκολύνεται η κατανόηση του τρόπου διεξαγωγής των τοπικών δημοσίων υποθέσεων

4.1 Θεωρείτε ότι ενημερώνεστε αποτελεσματικά από τον Δήμο σας σχετικά με θέματα που αφορούν στην τοπική πολιτική ατζέντα;

1. Πολύ λίγο                      2. Λίγο                              3. Αρκετά                              4. Πολύ                              0. Δεν έχω άποψη

4.2 Από πού ενημερώνεστε κυρίως για τις εξελίξεις (αποφάσεις, έργα, εκδηλώσεις, κλπ) στον Δήμο σας; (δώστε μέχρι 2 απαντήσεις)

1. Εφημερίδες                              2. Ίντερνετ                              3. Ραδιόφωνο                              4. Τηλεόραση  
5. Social media (facebook, twitter, κλπ)                      6. Γνωστοί/φίλοι                              7. Άλλο, τι;.....                              8. Δεν έχω άποψη

**5<sup>η</sup> Αρχή: Κανόνες δικαίου**, προκειμένου να διασφαλίζεται η δικαιοσύνη, η αμεροληψία και η προβλεψιμότητα

5.1 Κατά την άποψή σας, στον Δήμο σας υπερισχύει το κοινό συμφέρον και όχι τα ειδικά συμφέροντα;

1. Πολύ λίγο                      2. Λίγο                              3. Αρκετά                              4. Πολύ                              0. Δεν έχω άποψη

5.2 Ο Δήμος σας πιστεύετε ότι λειτουργεί με αυστηρούς κανονισμούς για τη διασφάλιση της δικαιοσύνης και της αμεροληψίας;

1. Ναι, σε ικανοποιητικό βαθμό  
2. Ναι, γίνονται προσπάθειες προς αυτή την κατεύθυνση, αλλά μπορούν να γίνουν περισσότερα  
3. Όχι, υπάρχουν αρκετές παρατυπίες κατά την εφαρμογή των Νόμων και των Κανονισμών  
0. Δεν έχω άποψη

**6<sup>η</sup> Αρχή: Δεοντολογία**, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι το δημόσιο συμφέρον προηγείται του ιδιωτικού

6.1 Στον Δήμο σας, θα λέγατε ότι τυγχάνουν όλοι ίσης μεταχείρισης, ανεξαρτήτως των σχέσεών τους με τους αιρετούς εκπροσώπους ή τους υπαλλήλους;

1. Πολύ λίγο                      2. Λίγο                              3. Αρκετά                              4. Πολύ                              0. Δεν έχω άποψη

6.2 Γνωρίζετε αν υπάρχει τρόπος παρακολούθησης και ελέγχου της διαφθοράς μέσα στο Δήμο;

1. Ναι. Ποιοι είναι αυτοί;.....                              2. Όχι                              0. Δεν έχω άποψη

**7<sup>η</sup> Αρχή: Ικανότητα και Επάρκεια**, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι οι τοπικοί εκπρόσωποι καθώς και οι υπάλληλοι είναι σε θέση να εκτελέσουν τα καθήκοντά τους

7.1 Θα λέγατε ότι οι περισσότεροι αιρετοί εκπρόσωποι (δημοτικοί σύμβουλοι) είναι ικανά άτομα που γνωρίζουν τι κάνουν;

1. Πολύ λίγο                      2. Λίγο                              3. Αρκετά                              4. Πολύ                              0. Δεν έχω άποψη

7.2 Θα λέγατε ότι οι περισσότεροι δημοτικοί υπάλληλοι έχουν τις απαραίτητες γνώσεις και γνωρίζουν το αντικείμενο τους;

1. Πολύ λίγο                      2. Λίγο                              3. Αρκετά                              4. Πολύ                              0. Δεν έχω άποψη

7.3 Γνωρίζετε αν δίνονται κίνητρα στο προσωπικό για να ανταμειφθεί η καλή απόδοση και να βελτιωθεί η μη ικανοποιητική;

1. Ναι                              2. Όχι                              0. Δεν έχω άποψη

**8<sup>η</sup> Αρχή: Καινοτομία και προσαρμοστικότητα**, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι αξιοποιούνται οφέλη από νέες λύσεις και καλές πρακτικές

8.1 Στον Δήμο σας πιστεύετε ότι υπάρχουν αποτελεσματικές διαδικασίες για τον χειρισμό των προτάσεων των πολιτών με στόχο τη βελτίωση της παροχής των δημοσίων υπηρεσιών;



Ministry of Interior

Funded  
by the European Union  
and the Council of Europe



COUNCIL OF EUROPE



Implemented  
by the Council of Europe



1. Πολύ λίγο

2. Λίγο

3. Αρκετά

4. Πολύ

0. Δεν έχω άποψη

8.2 Έχει πάρει ο Δήμος πρωτοβουλίες στον τομέα της αξιοποίησης καινοτόμων εργαλείων στη λειτουργία των υπηρεσιών του για την εξυπηρέτηση των πολιτών;

1. Ναι, έχω χρησιμοποιήσει κάποιες υπηρεσίες. Ποιες είναι αυτές;.....
2. Έχω ακούσει ότι υπάρχουν, αλλά δεν έχω χρησιμοποιήσει κάποια.
3. Όχι
0. Δεν έχω άποψη

8.3 Σε ποιους τομείς πιστεύετε εσείς ότι θα έπρεπε ο Δήμος να αναζητήσει και να ενσωματώσει κάποιες καλές πρακτικές από άλλους Δήμους εντός ή εκτός Ελλάδας;

1. Διαχείριση απορριμμάτων
2. Μεταφορές
3. Εξοικονόμηση ενέργειας
4. Ψηφιακές υπηρεσίες προς τους πολίτες
5. Άλλο, τι;.....

**9<sup>η</sup> Αρχή: Βιωσιμότητα και μακροπρόθεσμος προσανατολισμός, προκειμένου να λαμβάνονται υπόψη τα συμφέροντα των μελλοντικών γενεών**

9.1 Στον Δήμο σας η Δημοτική Αρχή εμπλέκει τους πολίτες σε προσπάθειες αναζήτησης λύσεων για τα τοπικά προβλήματα και τη βιωσιμότητα;

1. Πολύ λίγο
2. Λίγο
3. Αρκετά
4. Πολύ
0. Δεν έχω άποψη

9.2 Πιστεύετε ότι στον Δήμο σας υπάρχει κάποιος στρατηγικός σχεδιασμός (road map—οδικός χάρτης) που ακολουθείται από τη Δημοτική Αρχή με βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους;

1. Ναι, υπάρχει στρατηγικός σχεδιασμός με στόχους και αποτελέσματα και παρακολουθείται η υλοποίησή του
2. Υπάρχει κάποιος στρατηγικός σχεδιασμός, αλλά είναι μόνο στα χαρτιά και δεν παρακολουθείται
3. Δεν υπάρχει κανένας στρατηγικός σχεδιασμός από τη Δημοτική Αρχή και γίνονται απλά μεμονωμένες ενέργειες
0. Δεν έχω άποψη

**10<sup>η</sup> Αρχή: Υγιής Δημοσιονομική διαχείριση, προκειμένου να διασφαλίζεται η συνετή και παραγωγική χρήση των δημόσιων πόρων**

10.1 Ο Δήμος σας ενημερώνει αποτελεσματικά τους πολίτες για το πού καταλήγουν τα χρήματα που εισπράττει;

1. Πολύ λίγο
2. Λίγο
3. Αρκετά
4. Πολύ
0. Δεν έχω άποψη

10.2 Κατά τη διαδικασία προετοιμασίας του προϋπολογισμού, διεξάγεται διαβούλευση με φορείς και πολίτες του Δήμου προκειμένου να προσδιοριστεί η πολιτική που θα ακολουθηθεί (κατανομή πόρων, χρεώσεις, επενδυτικός σχεδιασμός, εκμετάλλευση περιουσίας του Δήμου);

1. Ναι γίνεται διαβούλευση με φορείς/πολίτες και λαμβάνονται υπόψη **σε μεγάλο βαθμό** οι απόψεις/προτάσεις τους
2. Ναι γίνεται διαβούλευση με φορείς/πολίτες, αλλά γίνεται **μόνο για τυπικούς λόγους**, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη επί της ουσίας οι απόψεις/προτάσεις τους
3. Όχι, δε γίνεται καμία διαδικασία διαβούλευσης
0. Δεν έχω άποψη

**11<sup>η</sup> Αρχή: Ανθρώπινα δικαιώματα, πολυπολιτισμικότητα και κοινωνική συνοχή, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι όλοι οι πολίτες προστατεύονται, αντιμετωπίζονται με σεβασμό και κανείς δεν αντιμετωπίζει διακρίσεις και κοινωνικό αποκλεισμό**

11.1 Στον Δήμο σας πιστεύετε ότι τα ανθρώπινα δικαιώματα επιτηρούνται και γίνονται πράξη ολοένα και περισσότερο για όλες τις ομάδες πληθυσμού;

1. Πολύ λίγο
2. Λίγο
3. Αρκετά
4. Πολύ
0. Δεν έχω άποψη

11.2 Γνωρίζετε αν πραγματοποιούνται ενέργειες ενάντια στις διακρίσεις και στον κοινωνικό αποκλεισμό;

1. Ναι, ποιες είναι αυτές;.....
2. Όχι
0. Δεν έχω άποψη

11.3 Στον Δήμο σας πιστεύετε ότι διασφαλίζεται η αποτελεσματική πρόσβαση των ευπαθών ομάδων στις δημοτικές υπηρεσίες; (Π.χ. μεταφρασμένες οδηγίες, εκπαιδευμένο προσωπικό, ενημερωτικές εκστρατείες, ράμπες ΑΜΕΑ);

1. Ναι, τι υπάρχει;.....
2. Όχι
0. Δεν έχω άποψη

**12<sup>η</sup> Αρχή: Λογοδοσία, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι οι τοπικοί εκπρόσωποι και δημοτικοί υπάλληλοι αναλαμβάνουν την ευθύνη των πράξεών τους**

- 12.1 Πιστεύετε ότι οι εκλεγμένοι εκπρόσωποι του Δήμου εξηγούν αποτελεσματικά τις αποφάσεις τους στους κατοίκους;
1. Πολύ λίγο                      2. Λίγο                      3. Αρκετά                      4. Πολύ                      0. Δεν έχω άποψη
- 12.2 Υπάρχει κάποια διαδικασία εσωτερικού ελέγχου στο Δήμο, όπου οι πολίτες θα μπορούσαν να απευθυνθούν για την αντιμετώπιση της κακοδιοίκησης;
1. Ναι, ποια είναι αυτή;.....                      2. Όχι                      0. Δεν έχω άποψη
- Δ1. Φύλο:
1. Άνδρας                      2. Γυναίκα
- Δ2. Ηλικία:
1. 18-24                      2. 25-34                      3. 35-44                      4. 45-54                      5. 55-64                      6. 65+
- Δ3. Μόρφωση:
1. Απόφοιτος δημοτικού                      2. Απόφοιτος Γυμνασίου/Λυκείου                      3. Μεταδευτεροβάθμια/Ανώτατη εκπαίδευση
- Δ4. Οικογενειακή κατάσταση:
1. Άγαμος                      2. Έγγαμος                      3. Διαζευγμένος                      4. Χήρος                      5. Δεν απαντώ
- Δ5. Ασχολία:
1. Δημόσιος υπάλληλος                      2. Ιδιωτικός υπάλληλος                      3. Ελεύθερος επαγγελματίας  
4. Επιχειρηματίας                      5. Αγρότης/Κτηνοτρόφος/Ψαράς                      6. Τεχνίτης (υδραυλικός, ηλεκτρολόγος, κλπ)  
7. Εργάτης                      8. Οικιακά                      9. Συνταξιούχος  
10. Μαθητής/φοιτητής                      11. Άλλο, τι;.....                      0. Δεν απαντώ
- Δ6. Ψηφίζετε στον Δήμο διαμονής σας;
1. Ναι                      2. Όχι                      3. Δεν απαντώ
- Δ7. Πόσα χρόνια ζείτε σε αυτό τον Δήμο; .....
- Δ8. Στην πολιτική συχνά μιλάμε για "αριστερό" και "δεξιό" πόλο. Σε μια κλίμακα όπου το 1 αντιπροσωπεύει εκείνους που έχουν απολύτως αριστερές πεποιθήσεις, ενώ το 10 αντιπροσωπεύει εκείνους που έχουν απολύτως δεξιές, πού θα τοποθετούσατε τον εαυτό σας: 1.....10