

2020-05

bö — ' 1 μ Á μ í ½ · ã · ä · â ã · ¼ ± ã - ± â ä  
 bö · » μ 0 ä á ç ½ 1 0 ® â ' 1 ± 0 å 2 - á ½ · ã · â  
 bö ä · ½ ' · ¼ ì ã 1 ± ' 1 ç - 0 · ã · ¼ - ã ± ± ä  
 bö μ ¾ - ä ± ã · ä é ½ ± à ì è μ é ½ ä é ½  
 bö μ á 3 ± ¶ ç ¼ - ½ é ½ ã ä ± š • ä ç å " ®  
 bö " å ä 1 0 ® â ' ç ± ê ± â

bö š ç 1 ä - ' · , ' 1 0 ± ä μ á - ½ ±

bö á ì 3 á ± ¼ ¼ ± " · ¼ ì ã 1 ± â " 1 ç - 0 · ä · â , £ ç ç » ® ÿ 1 0 ç ½ ç ¼ 1 0 í ½ • à 1 ä ä · ¼ í ½ 0 ± 1 " 1 ç - 0 ·

bö ± ½ μ à 1 ä ä ® ¼ 1 ç • μ - à ç » 1 â - æ ç å



**ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**«Η διερεύνηση της σημασίας της ηλεκτρονικής  
διακυβέρνησης για την δημόσια διοίκηση μέσα  
απο την εξέταση των απόψεων των εργαζομένων  
στα ΚΕΠ του Δήμου Δυτικής Αχαΐας.»**

**ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΑ ΚΟΙΤΙΔΗ**

**ΜΑΪΟΣ 2020**

**ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

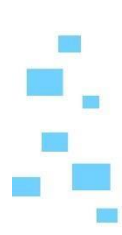
**«Η διερεύνηση της σημασίας της ηλεκτρονικής  
διακυβέρνησης για την δημόσια διοίκηση μέσα  
απο την εξέταση των απόψεων των εργαζομένων  
στα ΚΕΠ του Δήμου Δυτικής Αχαΐας.»**

**Διατριβή η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση  
εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών  
στη Δημόσια Διοίκηση στο Πανεπιστήμιο  
Νεάπολις**

**ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΑ ΚΟΙΤΙΔΗ**

**ΜΑΪΟΣ 2020**

*Πνευματικά*



# Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφου

*δικαιώματα*

Copyright © Αικατερίνα Κοιτίδη, 2020. Με επιφύλαξη παντός  
δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της διατριβής από το Πανεπιστημίου Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραίτητως και  
αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

**I. Ονοματεπώνυμο Φοιτήτριας: Αικατερίνα Κοιτίδη**

***Τίτλος Μεταπτυχιακής Διατριβής:***

**«Η διερεύνηση της σημασίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την δημόσια διοίκηση μέσα απο την εξέταση των απόψεων των εργαζομένων στα ΚΕΠ του Δήμου Δυτικής Αχαΐας»**

*Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ' αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις 15/05/2020 από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.*

***Εξεταστική Επιτροπή:***

Πρώτος επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος) Θεμιστοκλής Λαζαρίδης

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Μεραμβλιωτάκης Γεώργιος

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Μασούρας Ανδρέας

## **I. ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ**

Η Κοιτίδη Αικατερίνα, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Η Διερεύνηση της σημασίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την δημόσια διοίκηση μέσα από την εξέταση των απόψεων των εργαζομένων στα ΚΕΠ του Δήμου Δυτικής Αχαΐας», αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

**Η Δηλούσα**  
**Κοιτίδη Αικατερίνα**

## II. Περίληψη

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή ασχολείται με το θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), μέσα από μία μελέτη περίπτωσης που πραγματοποιήθηκε με συμμετέχουσες τις εργαζόμενες στα ΚΕΠ του Δήμου Δυτικής Αχαΐας. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί σήμερα μία βασική πρακτική του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ, η οποία έχει στόχο τη διευκόλυνση όλων των διαδικασιών του δημόσιου τομέα και την προώθηση της δημοκρατίας, μέσα από την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών. Τα ΚΕΠ αποτελούν ένα από τους οργανισμούς που θεωρούνται πρωτοπόροι στο θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σήμερα. Στην έρευνα συμμετείχαν 9 γυναίκες που εργάζονται στα ΚΕΠ του Δήμου Δυτικής Αχαΐας. Μέσα από τις συνεντεύξεις που μας παραχώρησαν διαπιστώθηκε ότι η λειτουργία των ΚΕΠ είναι ιδιαίτερα αποτελεσματική όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τα οφέλη είναι πολλά τόσο για τους πολίτες όσο και για τους εργαζόμενους. Ωστόσο, υπάρχουν στοιχεία που θα πρέπει να βελτιωθούν και αφορούν στη γενικότερη προβληματική κατάσταση που αντιμετωπίζει ο δημόσιος τομέας στην Ελλάδα.

**Λέξεις-Κλειδιά:** ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ, νέες τεχνολογίες.

## **Abstract**

The present postgraduate dissertation deals with the issue of e-government in the Citizens' Service Centers (KEP), through a case study conducted with the participation of the employees in the KEP of Western Achaia. E-government is now a key practice of the New Public Administration, which aims at facilitating all public sector processes and promoting democracy through the use of new technologies. KEP is one of the organizations considered as pioneers within the field of e-government today. The study involved 9 women working in the KEP of Western Achaia. Through the interviews that have been conducted, the great effectiveness in terms of e-government of the operation of KEP was established as well as the various benefits that it provides for both citizens and employees. However, there are things that need to be improved, which are related to the general problematic situation that prevails within the Greek public sector.

**Key- words:** e- government, Citizens' Service Centers, new public administration, new technology.