



Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στην Δημόσια  
Διοίκηση  
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ  
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην υπηρεσία  
του πολίτη και η υποχρεωτική εφαρμογή της.  
Η περίπτωση των Ψηφιακών ΚΕ.Π.Α (e-  
ΚΕ.Π.Α).

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: ΠΑΤΑΠΑ ΜΑΡΙΑ Αρ Μητρώου: mtb00003

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : ΠΑΝΟΠΟΥΛΟΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ

ΚΑΣΤΟΡΙΑ 2023



## Αφιερώσεις και Ευχαριστίες

Τις ειλικρινείς μου ευχαριστίες στον καθηγητή μου Πανόπουλο Αναστάσιο για την καθοδήγησή του και την πολύτιμη βοήθεια του για στην εκπόνηση αυτής της εργασίας καθώς επίσης, να ευχαριστήσω όσους συμμετείχαν στην έρευνα πολίτες αλλά και συναδέλφους.

Τέλος θέλω να ευχαριστήσω τον σύζυγο μου Γρηγόρη καθώς και τα τέσσερα παιδιά μου Σοφία, Θοδωρή, Ιωάννα και Τάσο για την υποστήριξη και την υπομονή τους σε όλη τη διάρκεια της συγγραφής της εργασίας.

## Περίληψη

Μέσα από αυτή την πτυχιακή θα γίνει μια προσπάθεια να αποτυπωθεί η εικόνα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που επικρατεί σήμερα στην Ελλάδα σε αρκετούς τομείς του δημόσιου με εστίαση στην μελέτη της υποχρεωτικής εφαρμογής των Ψηφιακών ΚΕΠΑ (e-ΚΕΠΑ). Αρχικά, θα γίνει μια προσπάθεια αποσαφήνιση εννοιών που σχετίζονται με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Ακολούθως θα εστιάσουμε στην Εθνική Πύλη Αναπηρίας κάνοντας μια παρουσίαση του θεσμού των ΚΕΝΤΡΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ που λειτουργούν υπό την ομπρέλα του ΕΦΚΑ από την έναρξη της λειτουργίας του τον Σεπτέμβριο του 2011 έως και σήμερα με σημαντικότερο σταθμό την υποχρεωτική ψηφιακή λειτουργία, σύμφωνα με το ΦΕΚ 146 Α 2022, ν 4961/2022 άρθρα 102 επ, όπου και δημιουργήθηκε η Εθνική Πύλη Αναπηρίας και ορίστηκε η Ψηφιακή διαδικασία υγειονομικής κρίσης αναπηρίας .

Αρχικά θα γίνει μια βιβλιογραφική και για την εύρεση και επιλογή των σχετικών με την έρευνα άρθρων με την βοήθεια της διαδικτυακής μηχανής αναζήτησης Scopus, στις βάσεις δεδομένων ScienceDirect, ProQuest, ELSEVIER, Emerald Insight, Springer, Wiley, American Psychological Association - PsycNet και ResearchGate, καθώς και στο google scholar χρησιμοποιώντας λέξεις κλειδιά (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Ψηφιακή Διακυβέρνηση, Ψηφιακός Μετασχηματισμός, Άτομα με Αναπηρία (ΑΜΕΑ), Δημόσιες Υπηρεσίες). Επίσης θα πραγματοποιηθεί και έρευνα μέσω ερωτηματολογίων τα οποία θα απευθύνονται στους πολίτες, στους ΑΜΕΑ αλλά και τους υπαλλήλους των δημοσίων οργανισμών που εμπλέκονται με τα ΚΕ.Π.Α .

Μέσω της πτυχιακής εργασίας θα μπορέσουμε να αναλύσουμε ακριβώς τον τρόπο που λειτουργούν τα Ψηφιακά ΚΕ.Π.Α. και πως οι πολίτες και οι Δημόσιοι Υπάλληλοι που εμπλέκονται με τα ΚΕΠΑ κατάφεραν να δεχτούν την υποχρεωτικότητα της ψηφιακής λειτουργίας, πως ανταποκρίθηκαν οι δημόσιες υπηρεσίες ,την αναφορά στα πλεονεκτήματα από την χρήση της ψηφιακής πλατφόρμας και την επισήμανση των δυσκολιών και των εμποδίων που εμφανίστηκαν καθώς και των προβλημάτων που παρουσιάστηκαν στο πρώτο αυτό χρόνο της λειτουργίας .



## Abstract

The aim of this dissertation is to depict the image of e government in several parts of the public sector in Greece today, focusing particularly on studying the compulsory implementation of the electronic Disability Certification Centers (e-KEPA). At first, there will be an effort to clarify concepts associated with e-government and then the focus will be on the National Disability Portal, presenting the institution of the Disability Certification Centers that operate under the broader responsibility of the National Social Security Fund (EFKA) from the beginning of its establishment in September 2011 until today, the most important milestone in the history of the latter being the compulsory digital operation according to Paper of Government Gazette n.146 A 2022, I. 4961/2022 articles 102 et al. by which the National Disability Portal was created and the digital process of disability health estimation was defined.

Firstly, there will be a bibliographical research and choice of the related to the paper articles with the aid of the online search engine Scopus on the ScienceDirect, ProQuest, ELSEVIER, Emerald Insight, Springer, Wiley, American Psychological Association - PsycNet και ResearchGate databases as well as in the google scholar, using keywords (e-government, Digital Government, Digital Transformation, People with disabilities (AMEA), Public Sector Services). There will also be a research carried out with questionnaires addressed to citizens, disabled people and civil servants involved with the Disability Certification Centers. (ΚΕ.Π.Α.)

Throughout the dissertation we will exactly analyze the way in which Digital Disability Certification Centers. (ΚΕ.Π.Α.) operate and how both the citizens as well as the civil servants involved with these centers managed to accept the obligation of the digital operation and how the civil sector services responded. There will also be reference to the benefits of the digital platform use and to the difficulties and obstacles noted during the first year of its operation.



## Περιεχόμενα

Περίληψη .....	3
Abstract.....	4
Εισαγωγή.....	6
1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	9
1.1.Ορισμός.....	9
1.2 Στάδια ωρίμανσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	10
1.3 Ιστορική διαδρομή στην Ελλάδα. ....	12
1.5 Τα είδη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	14
1.6 Οφέλη εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	15
1.7 Εμπόδια εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	17
2. Ψηφιακή Διακυβέρνηση .....	21
2.1 Από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ψηφιακή Διακυβέρνηση.....	21
2.2 Ψηφιοποίηση και Ψηφιακός Μετασχηματισμός .....	23
2.3 Βαθμός ετοιμότητας των πολιτών –Μοντέλα Υιοθέτησης Νέων Τεχνολογιών.....	24
2.4 Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός στη διάθεση του πολίτη και η υποχρεωτικότητα. ....	25
2.5 Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr) και Αμεα .....	28
2.6 Αναπηρία και ψηφιακό χάσμα .....	28
3. Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α) .....	32
3.1 Ψηφιακά ΚΕ.Π.Α.....	32
3.2 Οφέλη και εμπόδια των Ψηφιακών ΚΕΠΑ.....	35
4. Μεθοδολογία και Παρουσίαση των Αποτελεσμάτων της Έρευνας .....	38
4.1 Μεθοδολογία, Σκοπός και Στόχος της Έρευνας .....	38
4.2 Δείκτης αξιοπιστίας εσωτερικής συνέπειας και συνοχής.....	39
4.3 Αποτελέσματα Έρευνας. ....	40
4.2.1 Ερωτηματολόγιο για Υπαλλήλους .....	40
4.2.2 Ερωτηματολόγιο για Πολίτες και Άτομα με Αναπηρία .....	52
4.2.3 Έλεγχοι Υποθέσεων Ανεξαρτησίας.....	61
Συμπεράσματα .....	69
Βιβλιογραφία .....	70
Παράρτημα .....	78



## Εισαγωγή.

Η χρήση του Διαδικτύου σήμερα αυξάνεται καθώς όχι μόνο καλύπτει τις ανάγκες ψυχαγωγίας αλλά έχει εισβάλει στην καθημερινή ζωή και έχει αλλάξει σημαντικά τον τρόπο ζωής των ανθρώπων. Οι κυβερνητικές υπηρεσίες που γνωρίζουν αυτή τη νέα πραγματικότητα θέλουν να χρησιμοποιήσουν αυτές τις τεχνολογίες προς όφελος των πολιτών και των χωρών. Ως εκ τούτου, τα τελευταία χρόνια, όλο και περισσότερες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εισάγονται για να καταστούν οι παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες πιο σύγχρονες και αποτελεσματικές. Με λίγα λόγια η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται σε όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την ψηφιοποίηση του κράτους.

Τα άτομα με αναπηρία, ως ξεχωριστή κοινωνική ομάδα, εμφανίζουν αρκετές δυσκολίες στην συμμετοχή τους σε διάφορες διαδικτυακές δραστηριότητες σε σχέση με τα άτομα που δεν έχουν κάποια μορφή αναπηρίας (Sachdeva et al. 2015) και οι δυσκολίες αυτές προσθέτονται στις ήδη υπάρχουσες που βιώνουν τα άτομα αυτά στην καθημερινή συναλλαγή τους με το δημόσιο. Το κράτος υποχρεούται να μεριμνά θεσπίζοντας νόμους που εξασφαλίζουν μια αξιοπρεπή διαβίωση για όλους του πολίτες του συμπεριλαμβανόμενου και των ατόμων με αναπηρία χωρίς διακρίσεις. Για να ξεπεραστούν οι υφιστάμενες δυσκολίες στα πλαίσια της αναβάθμισης και ψηφιοποίησης η Ελληνική Κυβέρνηση, προώθησε την ανάπτυξη ενός πληροφοριακού συστήματος από το Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας-grnet που θα αποτελεί τον κεντρικό κόμβο εξυπηρέτησης και πληροφόρησης των ατόμων με αναπηρία, την *Εθνική Πύλη Αναπηρίας* (<https://grnet.gr/business-directory/ethinki-pylh-anaphrias/>).

Έτσι με τον υπ' αριθμ. Νόμο 4961/2022 (ΦΕΚ Α 146/27-7-2022) «*Αναδυόμενες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις*» στο άρθρο 102 δημιουργείται το πληροφοριακό σύστημα «Εθνική Πύλη Αναπηρίας» και τηρείται στον Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.), βρίσκεται υπό τον έλεγχο του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, και είναι προσβάσιμο στο gov.gr με κωδικούς taxis net. Μέσω της Εθνικής Πύλης Αναπηρίας τα άτομα με αναπηρία μπορούν:

- Να έχουν πρόσβαση στα προσωπικά τους δεδομένα που τηρούνται στο Ψηφιακό Μητρώο ΑμεΑ.
- Να υποβάλλουν αίτημα για αξιολόγηση και πιστοποίηση αναπηρίας.

- Να υποβάλλουν αίτημα για χορήγηση Κάρτας Αναπηρίας.
- Να εξυπηρετούνται, στο πλαίσιο υπηρεσίας μιας στάσης, για συνταξιοδοτικές, επιδοματικές, κοινωνικές και οικονομικές παροχές ή κοινωνικές υπηρεσίες, που προβλέπονται από τη νομοθεσία για τα άτομα με αναπηρία.
- Να πληροφορούνται για τις διαθέσιμες παροχές και τα κριτήρια επιλεξιμότητας για τις παροχές αυτές.

Το Σύστημα Πιστοποίησης Αναπηρίας, Ψηφιακά ΚΕ.Π.Α (e ΚΕ.Π.Α) αποτελεί το σημαντικότερο τμήμα της Εθνικής Πύλης Αναπηρίας και αποτελεί την πλήρη ψηφιοποίηση του Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας.

Το Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α) δημιουργήθηκε στο πλαίσιο αναμόρφωσης αναπηρικών συντάξεων με τον Νόμο 3863/2010 (ΦΕΚ Α 115/15-07-2010) «*Νέο Ασφαλιστικό Σύστημα και συναφείς διατάξεις, ρυθμίσεις στις εργασιακές σχέσεις*». Η έναρξη λειτουργίας του έγινε στις 1-9-2011 όπου και σήμαινε την κατάργηση όλων των υγειονομικών επιτροπών πιστοποίησης αναπηρίας που λειτουργούσαν μέχρι τότε στους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης, στις Νομαρχίες και στο Δημόσιο, με εξαίρεση τις Ανώτατες Υγειονομικές Επιτροπές, Στρατού (Α.Σ.Υ.Ε.), Ναυτικού (Α.Ν.Υ.Ε.), Αεροπορίας (Α.Α.Υ.Ε.) και την Ανώτατη Υγειονομική Επιτροπή της Ελληνικής Αστυνομίας, οι οποίες εξακολουθούν να ασκούν τις αρμοδιότητές τους έως και σήμερα ([www.efka.gov.gr](http://www.efka.gov.gr)). Κατά την χρονική περίοδο έναρξης της λειτουργίας του, υπεύθυνος φορέας ήταν η Διεύθυνση Αναπηρίας και Ιατρικής της Εργασίας της τότε Διοίκησης του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ και έργο των Υγειονομικών Επιτροπών σύμφωνα με τον Νόμο 3863/2010 (ΦΕΚ Α 115/15-07-2010) ήταν:

1. Ο καθορισμός του ποσοστού αναπηρίας για σύνταξη αναπηρίας.
2. Ο χαρακτηρισμός ατόμων ως ΑΜΕΑ. και
3. Ο καθορισμός ποσοστού αναπηρίας για όλες τις κοινωνικές και οικονομικές παροχές ή διευκολύνσεις, για τις οποίες απαιτείται γνωμάτευση αναπηρίας και τις οποίες δικαιούνται από την πολιτεία τα άτομα με αναπηρία

Η διαδικασία για την έκδοση Πιστοποίησης Αναπηρίας γινόταν αποκλειστικά με φυσική παρουσία του πολίτη σε όλα τα στάδια έχοντας ως αποτέλεσμα την ταλαιπωρία των ατόμων με αναπηρία και των συγγενών τους με συνεχής επισκέψεις και συνωστισμό στις κατά τόπους γραμματείες ΚΕ.Π.Α αλλά και την επιπλέον οικονομική επιβάρυνση (πέραν του παραβόλου) λόγω του κόστους μετακίνησης, κυρίως για άτομα που διέμεναν σε απομακρυσμένες και νησιώτικες περιοχές

Από 13-9-2023 τα Υπουργεία Εργασίας και Ψηφιακής Διακυβέρνησης με την υπ αριθμ 83779/12.09.2022 απόφαση (ΦΕΚ 4830/τ. Β'/13.09.2022) «Κανονισμός Λειτουργίας του Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)» προωθούν μια σημαντική ψηφιακή μεταρρύθμιση για τα άτομα με αναπηρία, με στόχο να βελτιωθεί η καθημερινότητά τους και να μειωθεί σημαντικά η ταλαιπωρία που υφίστανται, αλλάζοντας εξ ολοκλήρου τη διαδικασία του ΚΕ.Π.Α και μετατρέποντάς την σε ένα πλήρως ηλεκτρονικό σύστημα, με τις αιτήσεις για εξέταση από Υγειονομική Επιτροπή του ΚΕ.Π.Α να υποβάλλονται από τους ενδιαφερομένους υποχρεωτικά ηλεκτρονικά.

Στο πρώτο κεφάλαιο της εργασίας γίνεται μια γρήγορη αναφορά στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, στα στάδια ωρίμανσης, τις μορφές καθώς και στα οφέλη και εμπόδια της εφαρμογής της στον δημόσιο τομέα. Στην συνέχεια περιγράφεται πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μετατρέπεται σε Ψηφιακή με μια αναφορά στο ψηφιακό μετασχηματισμό και πως η Δημόσια Διοίκηση προσπαθεί να παρέχει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες στους πολίτες και στις επιχειρήσεις αλλά και στα άτομα με αναπηρία παρέχοντας διευκολύνσεις για την ισότιμη πρόσβαση στις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τέλος γίνεται παρουσίαση των ψηφιακών ΚΕΠΑ με αναφορά στα οφέλη και στα εμπόδια που απορρέουν από την χρήση της ψηφιακής πλατφόρμας από τα Άτομα με Αναπηρία και τους πολίτες που τους εκπροσωπούν .

Στο δεύτερο κεφάλαιο της εργασίας γίνεται η παρουσίαση της έρευνας και τα αποτελέσματα που πρόεκυψαν από τα δυο ερωτηματολόγια που διανεμηθήκαν: Το πρώτο σε δημοσίους υπάλληλους που εμπλέκονται με τα ΚΕ.Π.Α (υπάλληλοι ΕΦΚΑ, ΚΕΠ, ΟΠΕΚΑ, ΗΔΙΚΑ), και το δεύτερο σε πολίτες που χρησιμοποίησαν τα ψηφιακά ΚΕΠΑ για να καταθέσουν αίτηση ώστε να εξεταστούν από υγειονομικές επιτροπές είτε οι ίδιοι ως ΑΜΕΑ είτε ως εκπρόσωποι τους, για να αποκτήσουν πιστοποίηση για την αναπηρία τους.



# 1<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ

---

## 1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

### 1.1.Ορισμός

Τον όρο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ή αλλιώς Ψηφιακή Διακυβέρνηση τον συναντάμε και παγκόσμιος με διαφορές ονομασίες ( e-Gov, Electronic Government, Digital Government, Electronic Governance κ.α) και έκανε την πρώτη του εμφάνιση στις αρχές του 1990.Τι είναι όμως ακριβώς Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση; Πάνω σε αυτό το θέμα έχουν γίνει πολλές έρευνες παγκοσμίως και είναι δύσκολο να δοθεί ένας ενιαίος ορισμός (Grönlund & Horan, 2004).

Σύμφωνα με τον Zhiyuan Fang η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως ένα σύστημα στο οποίο οι κυβερνήσεις χρησιμοποιούν τις πιο σύγχρονες μορφές τεχνολογίας στην πληροφόρηση στην επικοινωνία κυρίως μέσω των εφαρμογών του Διαδικτύου, για να παρέχουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις μια πιο εύχρηστη δίοδο σε κρατικές πληροφορίες και υπηρεσίες, με στόχο την αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών καθώς και την συμμετοχή τους στους δημοκρατικούς θεσμούς και διαδικασίες. Αποτελεί σημαντική κινητήρια δύναμη για την μετάβαση στον 21<sup>ο</sup> αιώνα, παρέχοντας καλύτερες και φθηνότερες υπηρεσίες και φέρνει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις πιο κοντά στην κυβέρνηση (Fang,2002).

Η Sharon S. Dawes την ορίζει ως εξής: *“Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) για την υποστήριξη των δημόσιων υπηρεσιών, της κυβερνητικής διοίκησης, των δημοκρατικών διαδικασιών και των σχέσεων μεταξύ των πολιτών, της κοινωνίας των πολιτών, του ιδιωτικού τομέα και του κράτους”* (Dawes, 2008)

Στην έκθεση για τη «Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020» του τότε Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφέρει πως :*“Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-governance) αφορά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)”*.

Ο ΟΑΣΣΑ στην επίσημη ιστοσελίδα του αναφέρει: *«Η εργασία μας για την ψηφιακή διακυβέρνηση διερευνά πώς οι κυβερνήσεις μπορούν να χρησιμοποιήσουν*



*καλύτερα τις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) για να ενστερνιστούν τις αρχές της καλής κυβέρνησης και να επιτύχουν στόχους πολιτικής».*

Είναι πολύ δύσκολο να οριστεί με σαφήνεια και πληρότητα τι είναι ακριβώς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αυτό οφείλεται στο γεγονός είναι μια πολυδιάστατη έννοια, η οποία περιλαμβάνει πολλά αλληλοεξαρτώμενα στοιχεία, όπως κοινωνικά, πολιτικά, διοικητικά, τεχνολογικά, οικονομικά και νομικά (Χαμπάς, 2021). Ωστόσο ένα πράγμα είναι βέβαιο, ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι κάτι περισσότερο από την απλή διάθεση δημόσιων πληροφοριών και υπηρεσιών προς τους πολίτες μέσω ενός δικτυακού τόπου (Curtin et al. 2003) και όλα αυτά πραγματοποιούνται με την αποδοχή των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας (ΤΠΕ) ως του σημαντικότερου στοιχείου για την βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών του δημοσίου (Valdés et al. 2011).

## 1.2 Στάδια ωρίμανσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

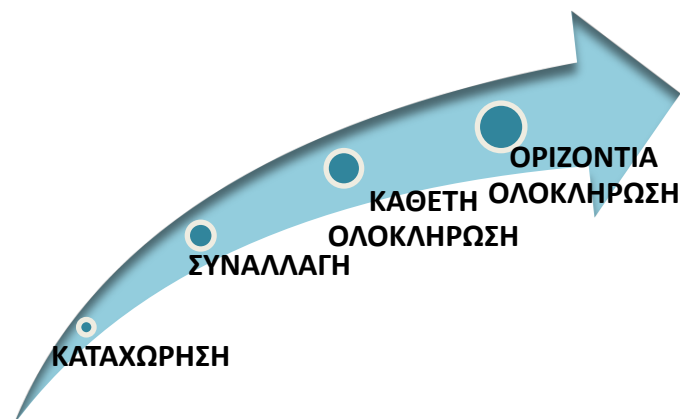
Η μετατροπή των λειτουργιών του δημοσίου από την έντυπη μορφή σε ηλεκτρονική είναι μια πολύπλοκη διαδικασία. Με βάση τα παραπάνω, οι εταιρείες και διεθνείς οργανισμοί έχουν παρουσιάσει διάφορα μοντέλα για τη σταδιακή ανάπτυξη και διάδοση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης(μοντέλα ωριμότητας). Σκοπός των μοντέλων αυτών είναι να εντοπίσουν τα στάδια του μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης από τη έντυπη στη ηλεκτρονική εφαρμογή. Τα στάδια αυτά όπως περιγράφονται στο μοντέλο ωριμότητας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των Layne και Lee το2001 είναι τα εξής: (Layne & Lee, 2001)

- Καταχώρηση: Στο στάδιο αυτό οι δημόσιες υπηρεσίες αναρτούν στο διαδίκτυο πληροφορίες και οδηγίες σχετικά με τις λειτουργίες και τις παροχές που προσφέρουν .
- Συναλλαγή :Το στάδιο αυτό αποτελεί μια αλληλεπίδραση μέσω διαδικτύου των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες, αρχίζει να αναβαθμίζεται και να αναγνωρίζεται η πρόσφορα του διαδικτύου και έτσι μέσω του email, online εγγράφων και νέων προγραμμάτων επιτυγχάνεται η σταδιακή κατάργηση της γραφειοκρατίας.
- Κάθετη ολοκλήρωση :Αφορά συγχωνεύσεις των κεντρικών υπηρεσιών με τα περιφερειακά και τοπικά τμήματα που καλύπτουν παρόμοιες διαδικασίες με



την βοήθεια της μηχανοργάνωσης. Είναι δηλαδή μια εσωτερική ενσωμάτωση μιας δημόσιας υπηρεσίας με την χρήση διαδικτυακών εργαλείων.

- Οριζόντια ολοκλήρωση : Το στάδιο αυτό στοχεύει να συγχωνεύσει όλες τις υπηρεσίες και τους οργανισμούς με την βοήθεια διαδικτυακών εργαλείων μέσα στην δημόσια διοίκηση, δημιουργώντας έτσι έναν διαδικτυακό τόπο (υπηρεσία μίας στάσης) που είναι ικανός να έχει αλληλεπίδραση και πρόσβαση με όλους τους δημοσίους οργανισμούς, σε όλα τα τμήματα και σε όλες τις περιοχές της χώρας. Έτσι όλοι πολίτες μιας χώρας μπορούν να έχουν εικοσιτετράωρη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες ηλεκτρονικά από όπου αυτοί επιθυμούν, χωρίς σπάταλη χρόνου και χρημάτων (Κουμιώτης, 2010).



Σχήμα 1.  
Πηγή: Ίδια επεξεργασία

Μια επέκταση του μοντέλου των τεσσάρων σταδίων Layne και Lee προτάθηκε από τους Andersen και Henriksen το 2006 γνωστό και ως Μοντέλο Ανασυγκρότησης Διαδικασιών Δημοσίου Τομέα (PPR). Αναπτύσσεται σε τέσσερις φάσεις (: Cultivation, Extension, Maturity, και Revolution) και έχει ως επίκεντρο τη δραστηριότητα και τον πολίτη παρά την προσέγγιση της τεχνολογίας και των δυνατοτήτων της (Chaushi et al, 2016). Αναλυτικότερα οι τέσσερις φάσεις του μοντέλου αυτού είναι (Andersen & Henriksen, 2006):

- Cultivation υιοθέτηση και η χρήση του intranet (ιδιωτικό δίκτυο) από την υπηρεσία για εσωτερικούς σκοπούς
- Extension επέκταση του intranet στην αλληλεπίδραση του οργανισμού με τους πολίτες



- Maturity ο οργανισμός ωριμάζει και πραγματοποιείτε συγχώνευση του intranet (ιδιωτικό δίκτυο) με το intrenet (διαδίκτυο) για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών , και τέλος
- Revolution είναι η φάση που είναι δυνατόν να επιτευχθεί η διαλειτουργικότητα μεταξύ των οργανισμών πάντα προς όφελος των πολιτών .

Στην σύγχρονη βιβλιογραφία υπάρχουν πολλαπλά άρθρα που αναλύουν τα μοντέλα ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σύμφωνα με τους (Fath-Allah et al, 2014) υπάρχουν 25 διαφορετικά μοντέλα ωριμότητας και πραγματοποιήθηκε μια παρουσίαση και ανάλυση όλων αυτών των μοντέλων. Το πλήθος των μοντέλων αποτελείται από τέσσερα στάδια ή φάσεις, με κάποια από αυτά να περιλαμβάνουν από 2 έως και 6 στάδια Από την ανάλυση διαπιστώθηκαν οι ομοιότητες και οι διαφορές μεταξύ τους και εντοπιστήκαν δυνατά και τα αδύνατα σημεία ξεχωριστά σε κάθε μοντέλο. (Fath-Allah et al, 2014) Σύμφωνα με την ίδια έρευνα καταγράφηκε πως πιο σημαντικά στάδια ωριμότητας στα όποια στηρίζονται τα περισσότερα μοντέλα ωριμότητας είναι τα εξής: η παρουσία, η αλληλεπίδραση, η συναλλαγή και η ολοκλήρωση.

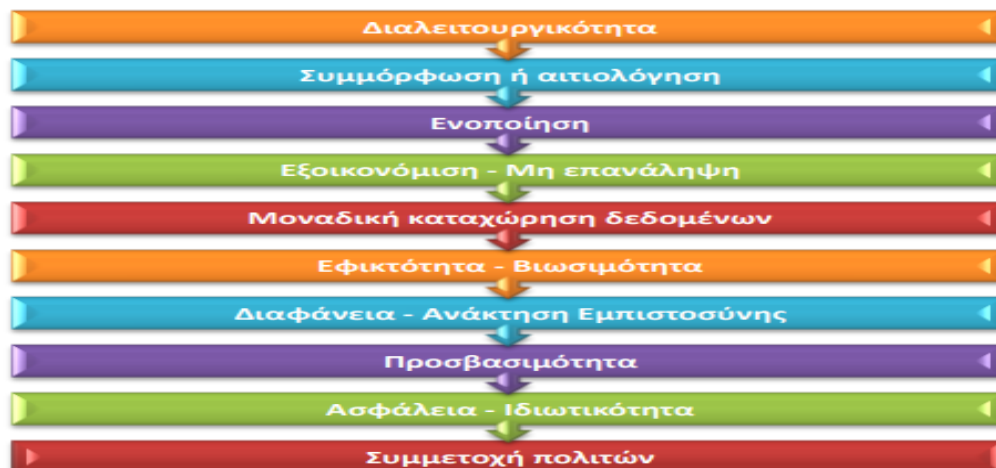
Τέλος το 2017 πραγματοποιήθηκε μια έρευνα από τους Amit Das, Harminder Singh και Damien Joseph και θέλησαν να μελετήσουν πως επηρεάστηκε παγκοσμίως η ωριμότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τις αλλαγές στα επίπεδα ευημερίας, στις υποδομές τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ), στο ανθρώπινο κεφάλαιο και στη διακυβέρνηση. Η έρευνα αυτή έδειξε πως *«Η ωριμότητα της διακυβέρνησης μπορεί να επιτευχθεί μόνο μέσω επενδύσεων σε υποδομές ΤΠΕ χωρίς σημαντικές αλλαγές στο ανθρώπινο κεφάλαιο ή στην ποιότητα της διακυβέρνησης»* (Das et al,2017) .

### 1.3 Ιστορική διαδρομή στην Ελλάδα.

Σε σύγκριση με άλλες ευρωπαϊκές χώρες η Ελλάδα σε πολλούς τομείς (νομικό πλαίσιο, υποδομές, εκπαίδευση κτλ.) για μεγάλο χρονικό διάστημα παρουσίαζε σημαντικές καθυστερήσεις στη λήψη των απαραίτητων μέτρων για μια βασική ψηφιακή πολιτική. Το πρώτο βήμα έγινε το 2005 όταν η Επιτροπή Πληροφορικής παρουσίασε την ψηφιακή στρατηγική για την περίοδο 2006-2013 η οποία ακυρώνει τη «Λευκή Βίβλο» του 1995 για την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ),

αναδεικνύοντας δύο μεγάλους στόχους:« α) την αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών για τη βελτίωση της παραγωγικότητας της Ελληνικής Οικονομίας και β) και αναζήτηση πρακτικών για την βελτίωση της καθημερινότητας πολιτών» (ekt.gr)

Το σημαντικότερο όμως βήμα πραγματοποιήθηκε το 2011 με την ψήφιση του Νομού 3979 *Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις* (ΦΕΚ Α' 138/16-06-2011) όπου στο άρθρο 1 θέτει τους στόχους του συγκεκριμένου νόμου που είναι το δικαίωμα όλων των προσώπων (φυσικών και νομικών )να μπορούν να επικοινωνούν και να έχουν συναλλαγές με τις δημοσιές υπηρεσίες με την χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) και από την πλευρά του Δημόσιου οΤμέα προβλέπετε η χρήση των ΤΠΕ για τις ανάγκες της λειτουργίας τους και της συναλλαγής με το κοινό. Επίσης στο άρθρο 4 του ίδιου Νόμου θέτονται οι Γενικές Αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι οποίες παρουσιάζονται και στο κείμενο του τότε Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020* και μέσω αυτού επιβάλλεται στην Δημόσια Διοίκηση να ακολουθεί αμετάκλητα τις Γενικές Αρχές κατά την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλα τα στάδια



Σχήμα 2. Γενικές Αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Πηγή: Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020

Τέλος το 2020 ψηφίστηκε ο Νόμος 4727/2020 *Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024)-Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις* (ΦΕΚ 184/Α/23-9-2020). Ο



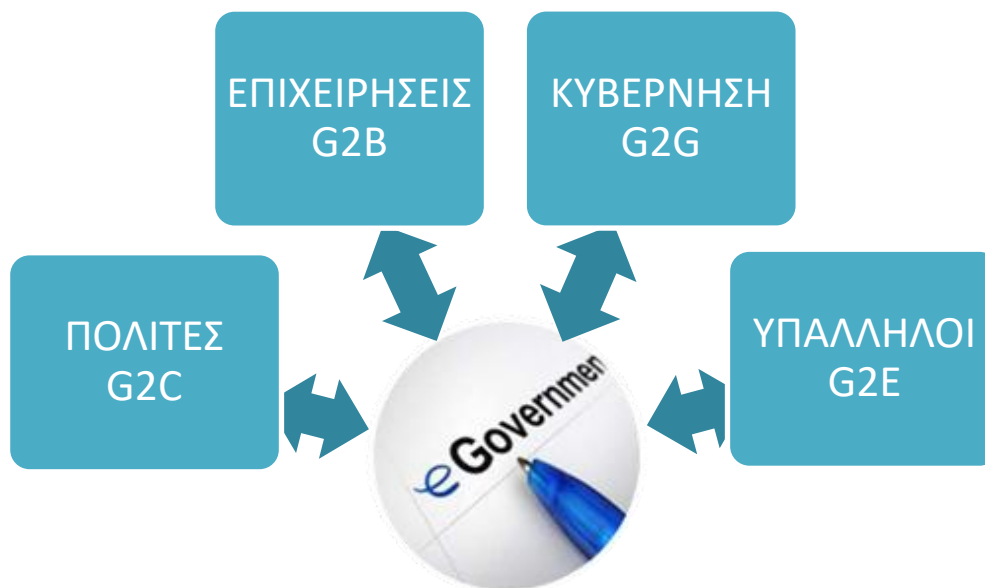
νέος νόμος κωδικοποιεί και επικυρώνει όλες τις διατάξεις των προηγούμενων ετών για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση και θεσπίζει ένα νέο πλαίσιο για τη δημιουργία του Ψηφιακού Κράτους.

### 1.5 Τα είδη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι να παρέχει υπηρεσίες σε όσους επιθυμούν να έχουν ηλεκτρονική συναλλαγή με τον δημόσιο. Αυτές οι υπηρεσίες διαφοροποιούνται ανάλογα με τις ανάγκες των εμπλεκόμενων και η διαφοροποίηση αυτή ταξινομεί τις λειτουργίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε τέσσερις κατηγορίες (Alshehri & Drew,2010):

1. Κυβέρνηση προς Πολίτες (government-to-citizens, G2C). Αφορά το μεγαλύτερο μέρος των λειτουργιών στο δημόσιο και περιλαμβάνει όλο το πλήθος των συναλλαγών ανάμεσα στην δημόσια διοίκηση και στους πολίτες επιτυγχάνοντας την μείωση της γραφειοκρατίας. Έτσι μέσω διαδικτύου επιτρέπεται στους πολίτες να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες άμεσα, άνετα και από παντού (Ndou, 2004).
2. Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις (government -to-business, G2B) Αφορά την συνεργασία μεταξύ του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα. Το μοντέλο δίνει στις επιχειρήσεις την ευκολία να διαχειρίζονται πληρωμές, ηλεκτρονικές προμήθειες ,συναλλαγές με τις δημοσιές υπηρεσίες και διαφορές νομικές διαδικασίες όπως ανανέωση ή απόκτηση αδειών, έναρξη επιχειρήσεων, και πολλά άλλα μειώνοντας σημαντικά τη γραφειοκρατία και προάγεται η επιχειρηματικότητα και το ηλεκτρονικό marketing(Alshehri & Drew,2010).
3. Κυβέρνηση προς κυβέρνηση (government-to-government, G2G). Η συνεργασία, ο συντονισμός και η διασύνδεση μεταξύ όλων των φορέων του δημοσίου επιτρέπει την δημιουργία μιας κοινής βάσης δεδομένων για την ανταλλαγή και τη συγκέντρωση πληροφοριών με στόχο την αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών (Alshehri & Drew,2010).Το G2G αποτελεί την βάση για αποτελεσματική και σύγχρονη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.
4. Κυβέρνηση προς υπαλλήλους (government-to-employees, G2E). Η κατηγορία αυτή σχετίζεται με την διάδραση μεταξύ της Δημόσιας Διοίκησης και των υπαλλήλων της. Παρέχει στους εργαζόμενους του δημόσιου τομέα την δυνατότητα να έχουν πρόσβαση στους νόμους και τους κανονισμούς που

χρειάζονται για την εκτέλεση των καθηκόντων τους, να ενημερώνονται για την μισθοδοσία τους και να μπορούν να εκπαιδεύονται εξ αποστάσεως (Ndou, 2004).



Σχήμα 3.  
Πηγή: Ιδία επεξεργασία

## 1.6 Οφέλη εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα οφέλη που προκύπτουν από την αποδοχή και την χρησιμότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σύμφωνα με πολλούς ερευνητές κατατάσσονται σε τρεις κύριες κατηγορίες: α) Στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και επιχειρήσεων, β) στην αύξηση της παραγωγικότητας και αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών, και γ) στην ενίσχυση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά (Καλογήρου et al ,2015) σελ155. Ακολουθεί αναλυτική αναφορά για τις τρεις αυτές κατηγορίες:

1. Βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και επιχειρήσεων. Με το παραδοσιακό τρόπο εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων από τις υπηρεσίες του δημοσίου ήταν υποχρεωτική η διαζώσης παρουσία τους, οι διαδικασίες ήταν χρονοβόρες, δαπανηρές και πολλές φορές χωρίς διαφάνεια με επακόλουθο την ταλαιπωρία και την έντονη δυσαρέσκεια των πολιτών (Ndou, 2004). Συνεπώς το σημαντικότερο όφελος που απορρέει από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι εξάλειψη της γραφειοκρατίας ώστε να γίνουν οι συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις υπηρεσίες του δημόσιου πιο αποτελεσματικές,



φθηνότερες και ευκολότερες με δυνατότητα πρόσβασης σε αυτές 24ωρες το 24ωρο, βελτιώνοντας έτσι την ποιότητα ζωής των πολιτών και αυξάνοντας την αποδοτικότητα και τη παραγωγικότητα των επιχειρήσεων (Καλογήρου et al ,2015).

2. Αύξηση της παραγωγικότητας κι αποδοτικότητας των Δημόσιων Οργανισμών.

Πριν την εδραίωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης η τεχνολογία κατείχε κυρίως υποστηρικτικό ρόλο στις υπηρεσίες βοηθώντας στην μηχανοργάνωση και στην εσωτερική αναβάθμιση μιας υπηρεσίας (Spirakis & Spiraki 2008). Σήμερα η εφαρμογή των νέων Τεχνολογιών της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας είναι δυνατόν να δημιουργήσει τις κατάλληλες συνθήκες και προϋποθέσεις για την ενίσχυση και την αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού που εργάζεται στους δημόσιους οργανισμούς υποστηρίζοντας την καλύτερη οργάνωση της καθημερινότητας τους και την αύξηση της αποδοτικότητας. Συμβάλει επίσης στην αυτοματοποίηση και στην απλούστευση όλων των διοικητικών διαδικασιών μέσα σε έναν δημόσιο οργανισμό και ενισχύει την αλληλεπίδραση όλων των δημόσιων υπηρεσιών μεταξύ τους. (Καλογήρου et al ,2015). Συνεπώς η αύξηση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών με την βοήθεια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλει στην μείωση των λειτουργικών δαπανών στη εξοικονόμηση πόρων και χρόνου.

3. Ενίσχυση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά: Ένας

από τους σημαντικότερους στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η προώθηση της διαφάνειας και της λογοδοσίας του κράτους προς τους πολίτες και η δυνατότητα συμμετοχής των πολιτών ενεργά στην διαδικασία λήψης αποφάσεων μέσω των εργαλείων διαβούλευσης (Μαΐνου ,2019). Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση τέλος συμβάλει στην προώθηση ηθικών πρακτικών και στη μείωση των κινδύνων διαφθοράς διευκολύνοντας έτσι με αυτόν τον τρόπο την άσκηση ελέγχου και ενισχύεται η εμπιστοσύνη των πολιτών προς την δημόσια διοίκηση (Καλογήρου et al ,2015).

Συνοψίζοντας τα παραπάνω και σύμφωνα με την (Τσακνή, 2020) ομαδοποιώντας τα πλεονεκτήματα με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τόσο για τον δημόσιο τομέα, όσο και τους πολίτες και τις επιχειρήσεις είναι τα κάτωθι:





- Μείωση των δαπανών των δημόσιων υπηρεσιών.
- Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Αναδιοργάνωση και εξορθολογισμός των διοικητικών διαδικασιών.
- Ενίσχυση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών.
- Ελαχιστοποίηση της άμεσης αλληλεπίδρασης μεταξύ των πολιτών και των δημόσιων υπηρεσιών.
- Μείωση του χρόνου που απαιτείται για τις συναλλαγές με το δημόσιο και εξασφάλιση πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες 24 ώρες το 24ωρο χωρίς τοπικούς περιορισμούς.
- Προώθηση της δημοκρατίας και ελάττωση της διαφθοράς.
- Συμμετοχή της κοινωνίας στην διαμόρφωση της δημόσιας πολιτικής.
- Ενίσχυση του διοικητικού ελέγχου και της λογοδοσίας..

### 1.7 Εμπόδια εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω τα οφέλη από την ευρεία χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι αρκετά τόσο για τον πολίτη , τις επιχειρήσεις αλλά και για την ίδια την Δημόσια Διοίκηση. Τόσο στην Ελληνική όσο και στην ξενόγλωσση βιβλιογραφία αναφέρονται προκλήσεις οι οποίες μπορεί να επηρεάσουν αρνητικά την εξέλιξη και την καθιέρωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τα σημαντικότερα εμπόδια που αναφέρονται στην παγκόσμια βιβλιογραφία είναι:

- Υποδομή των συστημάτων πληροφόρησης(ΤΠΕ) Αποτελεί ίσως τη σημαντικότερη πρόκληση, διότι είναι απαραίτητη για την σωστή μετάβαση της Δημόσιας Διοίκησης στην νέα ψηφιακή εποχή και αφορά κυρίως τις τηλεπικοινωνίες και τον εξοπλισμό των υπολογιστών. Για την σωστή εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης απαιτείται από την διοίκηση η ανάπτυξη μιας ισχυρής τεχνολογικής υποδομής με μεγάλο όμως οικονομικό κόστος (Alshehri & Drew,2010) .
- Έλλειψη τεχνολογικής παιδείας. Ανασταλτικό παράγοντα για την σωστή εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η έλλειψη κατάρτισης και εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες των δημοσίων υπάλληλων αλλά και των πολιτών. Από την μια πλευρά το ανθρώπινο δυναμικό του δημόσιου τομέα,

απαιτείται να διαθέτει τεχνικές δεξιότητες για τον σχεδιασμό , την εγκατάσταση και την συντήρηση των υποδομών της ΤΠΕ και δεξιότητες χρήσης και εφαρμογής των συστημάτων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατά τη εκτέλεση των καθηκόντων του(Alshehri & Drew,2010). Από την αντίθετη πλευρά οι πολίτες πρέπει να είναι προετοιμασμένοι για την μετάβαση τους στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και να κατανοήσουν το ρολό που θα έχει στην βελτίωση της ποιότητας της ζωής τους. Οι πολίτες που δεν έχουν πρόσβαση ή εξοικείωση με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές απειλούνται με κοινωνικό αποκλεισμό και περιθωριοποίηση, ενισχύοντας έτσι το ψηφιακό χάσμα. Με τον όρο *ψηφιακό χάσμα* εννοούμε το κενό που παρατηρείται ανάμεσα στους πολίτες που μπορούν να έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, σε σχέση με αυτούς που δεν έχουν αυτήν την δυνατότητα εξαιτίας διαφόρων οικονομικών κα κοινωνικών παραγόντων (μορφωτικό επίπεδο, αναπηρία, φτώχεια κτλ) (Alshehri & Drew,2010) .

- Ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων . Σε πολλές μελέτες έχει διαπιστώσει πως η ασφάλεια είναι ένα από ένα από τα σημαντικότερα εμπόδια για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η διασφάλιση ενός πληροφοριακού συστήματος συνεπάγεται την προστασία των πληροφοριών, των δεδομένων και των συστημάτων, ώστε να μην είναι ορατά και προσβάσιμα από μη εξουσιοδοτημένα άτομα που μπορεί να προκαλέσουν καταστροφή, αλλοίωση και κλοπή, σκόπιμα ή τυχαία (Alshehri & Drew, 2010). Συνεπώς η αυστηρή εφαρμογή της ασφάλειας με κατάλληλα πρότυπα και διαδικασίες είναι άμεση προτεραιότητα από τους δημόσιους φορείς και εστιάζεται σε δυο μέρη στην προστασία του δικτύου και στην προστασία των εγγράφων (Alshehri & Drew, 2010). Η προστασία επιτυγχάνεται με ανάπτυξη εφαρμογών όπως ο «τοίχος προστασίας», η ψηφιακή υπογραφή, οι κωδικοί πρόσβασης, η κρυπτογράφηση κτλ. έχοντας ως αποτέλεσμα την ανάπτυξη εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και Δημόσιας Διοίκησης.
- Προστασία προσωπικών δεδομένων Οι υπηρεσίες μέσω των εφαρμογών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πρέπει να έχουν ως γνώμονα την προστασία της ιδιωτικής ζωής. Είναι αναγκαίο να προστατεύονται τα δικαιώματα των πολιτών καθώς η επεξεργασία και συλλογή προσωπικών δεδομένων θα πρέπει να διενεργείται μόνο για νόμιμους σκοπούς. Προκειμένου να παγιωθεί

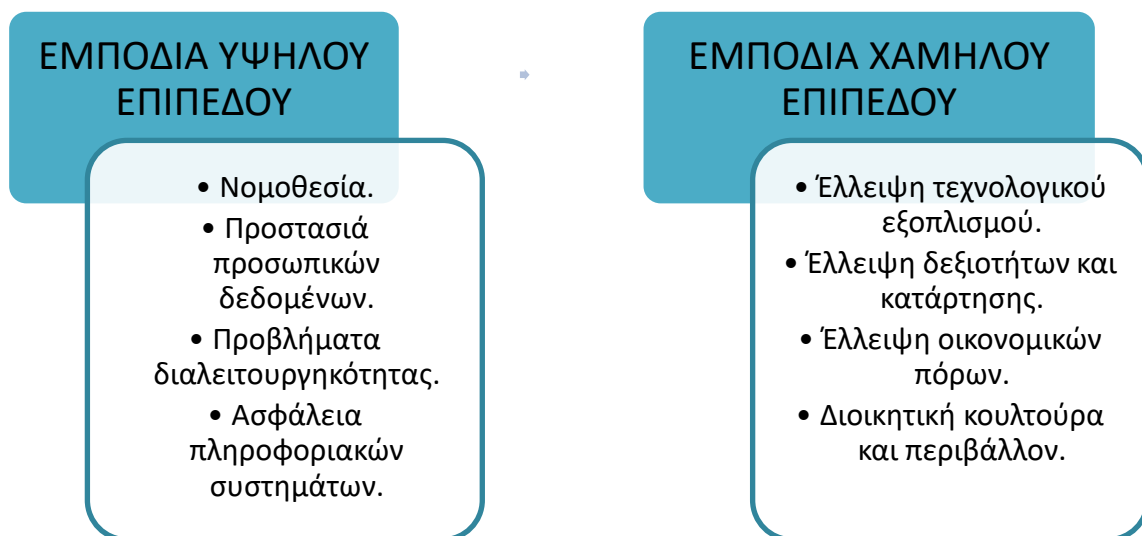


η εμπιστοσύνη των πολιτών προς τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η κυβέρνηση οφείλει να διασφαλίσει την προστασία του ιδιωτικού απορρήτου (Alshehri & Drew,2010). Σημαντικές στην Ελλάδα παρεμβάσεις όσον αφορά την Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα είναι η ψήφιση του νόμου 4624/2019 με σκοπό: α.) την αντικατάσταση του νομοθετικού πλαισίου που ρυθμίζει τη συγκρότηση και λειτουργία της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, β) την λήψη μέτρων εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και γ). την ενσωμάτωση στην Εθνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016.

- Διαλειτουργικότητα. Είναι ο τρόπος με τον οποίο διασυνδέονται τα συστήματα, οι πληροφορίες και οι μέθοδοι εργασίας, αλλά και ο τρόπος με τον οποίο επικοινωνούν οι υπηρεσίες μεταξύ τους. Κάθε δημόσιος φορέας αρχικά έχει αναπτύξει ένα πληροφοριακό σύστημα που είναι συμβατό με τις ανάγκες και την λειτουργία του. Με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης η σύνδεση των δημόσιων φορέων μέσω των πληροφοριακών συστημάτων σε πολλές περιπτώσεις δεν είναι εφικτή, ώστε τα συστήματα αυτά να μπορούν να επικοινωνούν μεταξύ τους ή να ανταλλάσσουν δεδομένα και πληροφορίες για την επίτευξη ενός κοινού σκοπού. Η διαλειτουργικότητα επιτυγχάνεται με την θέσπιση από το κράτος διαδικασιών και προτύπων για τη διασφάλιση μεταφοράς και χρήσης πληροφοριών με ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ των διαφορετικών πληροφοριακών συστημάτων (<https://opengov.minedu.gov.gr>).
- Νομοθετικά εμπόδια. Η επιτυχημένη εφαρμογή τω διαδικασιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την εξασφάλιση και καθιέρωση ενός κατάλληλου νομικού πλαισίου (OECD, 2003). Αν δεν υφίσταται ένα επαρκές νομοθετικό πλαίσιο που να προστατεύει τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους δημόσιους οργανισμούς από απάτες, δολιοφθορές και εγκλήματα που σχετίζονται με εισβολή σε συστήματα πληροφοριών και παραβιάσεις της ασφάλειας και των προσωπικών δεδομένων, χάνεται η αξιοπιστία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Ραουζαίου,2023). Συνεπώς απαιτείται, για την σωστή εφαρμογή της

Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης η θεσμοθέτηση μιας σειράς νέων κανόνων, πολιτικών, νόμων και κυβερνητικών αλλαγών (Alshehri & Drew,2010).

Συμφώνα με τους (Manda & Backhouse,2016) στο άρθρο τους περί *Ανάλυσης των εμποδίων στην ολοκλήρωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης την διαλειτουργικότητα και την ανταλλαγή πληροφοριών*, ταξινομούν τα εμπόδια σε δυο κατηγορίες: α) σε στρατηγικά και πολιτικά εμπόδια υψηλού επιπέδου, αφορά δηλαδή το πολιτικό επίπεδο όπου διαμορφώνεται η πολιτική, η νομοθεσία και η στρατηγική για την προώθηση και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και β) σε εμπόδια εφαρμογής χαμηλότερου επιπέδου και αφορά το επίπεδο υλοποίησης, όπου οι δημόσιοι οργανισμοί αντιμετωπίζουν προβλήματα λόγω έλλειψης τεχνολογίας, δεξιοτήτων, και οικονομικών πόρων και θέτουν σε κίνδυνο την αποτελεσματική εφαρμογή των πολιτικών αποφάσεων και των στρατηγικών που έχουν τεθεί από την κυβέρνηση



Σχήμα 4.  
Πηγή: Ιδία επεξεργασία

## 2. Ψηφιακή Διακυβέρνηση

### 2.1 Από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ψηφιακή Διακυβέρνηση

Σε συνέχεια της ανάλυσης του όρου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, έπεται η ανάλυση του όρου της Ψηφιακής διακυβέρνησης, η οποία αναφέρεται στη σύγχρονη βιβλιογραφία ως η περαιτέρω εξέλιξη και η ωριμότερη εκδοχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Κατσαούνου, 2022). Σύμφωνα με το κείμενο για την *Σύσταση του OECD του Συμβουλίου για τις Στρατηγικές Ψηφιακής Διακυβέρνησης* (OECD,2014), η επιτροπή συμφωνεί να χρησιμοποιούνται οι κάτωθι ορισμοί για την Ηλεκτρονική και Ψηφιακή διακυβέρνηση :

- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση από τις κυβερνήσεις της τεχνολογίας των πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ), και ιδιαίτερα του Διαδικτύου, ως εργαλείου για την στόχευση καλύτερης διακυβέρνησης.
- Η ψηφιακή διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών, ως αναπόσπαστο μέρος των στρατηγικών εκσυγχρονισμού των κυβερνήσεων, για τη δημιουργία δημόσιας αξίας.

Με το όρο «δημόσια αξία» αναφερόμαστε στις συλλογικές προσδοκίες των πολιτών σε σχέση με την κυβέρνηση και τις δημόσιες υπηρεσίες (Moore, 1995). Η υιοθέτηση της από την δημόσια διοίκηση μεταθέτει το επίκεντρο της διαχείρισης του δημόσιου τομέα από το να παράγει καλύτερες υπηρεσίες, στο τρόπο με τον οποίο καλύπτει μέσω των υπηρεσιών αυτών τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πολιτών (Panagiotopoulos et al., 2019). Συνεπώς η έννοια της Ψηφιακής Διακυβέρνηση σημαίνει την χρήση των ψηφιακών εργαλείων και πληροφοριών για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων, με στόχο την βελτίωση του τρόπου λειτουργίας των κυβερνήσεων προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων (OECD,2021).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ένα σημαντικό μέρος του τρόπου λειτουργίας των κυβερνήσεων και η εξέλιξη της εξαρτάται από την τεχνολογική πρόοδο και ανάπτυξη, καθώς και από τις προσδοκίες και τις ανάγκες των πολιτών και των κοινωνιών γενικότερα. Η σταδιακή πορεία και εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και η μετατροπή της σε Ψηφιακή καταγράφεται στην διεθνή βιβλιογραφία ως Government 1.0, Government 2.0, και Government 3.0 (Lachana & all ,2018). Αναλυτικότερα:

- **gov 0.1** η κυβέρνηση με τη χρήση της τεχνολογίας επιτυγχάνει την αποδοτικότητα των δημοσίων οργανισμών και παρέχει καλύτερες υπηρεσίες σε πολίτες και επιχειρήσεις.
- **gov 0.2** η κυβέρνηση με την βοήθεια του διαδικτύου επικεντρώνεται στην ανοιχτή διακυβέρνηση ενισχύοντας την διαφάνεια και δίνει έμφαση στη διάθεση των δεδομένων του δημοσίου τομέα στους πολίτες και τις επιχειρήσεις και τέλος
- **gov 0.3** η κυβέρνηση εκμεταλλευόμενη την εμφάνιση νέων μορφών τεχνολογίας ( τεχνίτη νοημοσύνη, blockchain έξυπνες συσκευές) για την σωστή διαχείριση των δεδομένων, στοχεύει στην δημιουργία νέων και έξυπνων ψηφιακών μοντέλων διακυβέρνησης.



Σχήμα 5.  
Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Συνεπώς η μετάβαση από την Ηλεκτρονική στην Ψηφιακή Διακυβέρνηση επηρεάζεται από την τεχνολογική εξέλιξη και από τον τρόπο που η εξέλιξη αυτή βελτιώνει την αλληλεπίδραση των πολιτών με την Δημόσια Διοίκηση. Η μετάβαση αυτή όπως παρουσιάστηκε παραπάνω πραγματοποιείται με βάση την τεχνολογία και το διαδίκτυο και οδηγείται προς την διαλειτουργικότητα και τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της Κυβέρνησης (Dias & Santana Gomes,2021).



## 2.2 Ψηφιοποίηση και Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Σήμερα, οι όροι Ψηφιοποίηση και Ψηφιακός Μετασχηματισμός χρησιμοποιούνται χωρίς διάκριση, αλλά στην πραγματικότητα υπάρχει διαφορά μεταξύ τους. Μια σύγκριση των δυο όρων θα μας δείξει ότι ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός είναι κάτι παραπάνω από μια Ψηφιοποίηση (Τσατσάκης, 2022). Ψηφιοποίηση είναι η διαδικασία μετατροπής πληροφοριών από έντυπη σε ψηφιακή μορφή με την βοήθεια της τεχνολογίας (Danielsen et al,2022), ενώ Ψηφιακός Μετασχηματισμός είναι ένας τρόπος δημιουργίας νέων επιχειρηματικών μοντέλων χρησιμοποιώντας ψηφιακές τεχνολογίες για την αλλαγή ή τη βελτίωση των διαδικασιών και τη δημιουργία νέων προϊόντων και υπηρεσιών (Verina & Titko, 2019). Συνεπώς η Ψηφιοποίηση εστιάζει στις διαδικασίες ενώ ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός είναι ευρύτερος και ολιστικός (Danielsen et al,2022).

Ψηφιακός Μετασχηματισμός στον δημόσιο τομέα είναι μια στρατηγική βασιζόμενη κυρίως στην τεχνολογία και στην χρήση ψηφιακών εργαλείων και μεθόδων, με στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών και της αποτελεσματικότητάς της (Gong & all, 2020). Μια από τις βασικές πτυχές της στρατηγικής αυτής είναι ο μετασχηματισμός των κυβέρνησης με στόχο την ενίσχυση των ψηφιακών υπηρεσιών προσαρμοσμένων στις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων. Συνεπώς η ψηφιοποίηση με την βοήθεια της τεχνολογίας αφορά τον μετασχηματισμό, και ο ψηφιακός μετασχηματισμός μέσω της ψηφιοποίησης εστιάζει στις διαδικασίες με επίκεντρο τον πολίτη (Τσατσάκης, 2022).

Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός θεωρείται προτεύων στόχος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τον Απρίλιο του 2021 το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ενέκρινε το πρόγραμμα «Ψηφιακή Ευρώπη»( ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ Ε.Ε. 2021/694) με κύριο στόχο την στήριξη και να την επίσπευση του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε όλους τους τομείς. Για να προσαρμοστεί η Ελληνική Κυβέρνηση στον σύγχρονο κόσμο και στις ψηφιακές προκλήσεις, αξιοποιεί την τεχνολογία της πληροφορικής και των επικοινωνιών και επιχειρεί τολμηρές παρεμβάσεις Ψηφιακού Μετασχηματισμού με στόχο τη παροχή φιλικών προς το χρήστη ψηφιακών υπηρεσιών, προσαρμοσμένες στις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, 2021). Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΦΕΚ 2894/Β/5-7-2021) αποτελεί ένα κείμενο τριακοσίων σαράντα έξι σελίδων που εκδόθηκε το 2020



από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στο οποίο περιγράφεται αναλυτικά ο τρόπος με το οποίο θα επιτευχθεί η δημιουργία της «Ψηφιακής Ελλάδας»

### 2.3 Βαθμός ετοιμότητας των πολιτών –Μοντέλα Υιοθέτησης Νέων Τεχνολογιών.

Όπως προκύπτει από τα παραπάνω η Ψηφιακή Διακυβέρνηση στηριζόμενη στην χρήση της σύγχρονης Τεχνολογίας των Πληροφοριών και της Επικοινωνίας (Τ.Π.Ε) περιλαμβάνει αλλαγές στον τρόπο οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης και στον τρόπο παροχής υπηρεσιών με αποτέλεσμα να αναδεικνύονται τυχόν προβλήματα στην συμμετοχή και στην ετοιμότητα των πολιτών (Rodriguez-Hervía et al. 2020). Συνεπώς η αποδοχή και η επιτυχία της Ψηφιακής Διακυβέρνησης εξαρτάται σε πολύ μεγάλο βαθμό από την προθυμία των πολιτών να υιοθετήσουν αυτές τις αλλαγές (Elkhashin and Saleeb, 2020), διότι η αδυναμία των πολιτών να έχουν την δυνατότητα πρόσβασης για να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τις παρεχόμενες υπηρεσίες, είναι ένα από τα πιο σημαντικά εμπόδια της Ηλεκτρονικής και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Malodia et al., 2021). Η έννοια της ετοιμότητας σημαίνει πόσο οι πολίτες γνωρίζουν και κατανοούν την χρησιμότητα της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και πόσο καλά μπορούν να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία. (Κατσαούνου,2022)

Αρκετά μοντέλα και θεωρίες έχουν αναπτυχθεί για να εξηγήσουν το πώς και το γιατί οι νέες τεχνολογίες υιοθετούνται από πολίτες και οργανισμούς (Sebetci, 2015), προσπαθούν δηλαδή να εξηγήσουν την πρόθεση του ατόμου να χρησιμοποιήσει και να υιοθετήσει τις νέες τεχνολογίες και προέρχονται από τη βιβλιογραφία της κοινωνικής ψυχολογίας (Rawstorne et al., 2000). Τα σημαντικότερα από αυτά είναι:

- **Η Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης** (Theory of Reasoned Action - TRA), των Fishbein & Ajzen (1975) σύμφωνα με το οποίο , η συμπεριφορά ενός ατόμου καθορίζεται από δύο παράγοντες από την στάση και από τα υποκειμενικά πρότυπα του (Elkhashin and Saleeb, 2020)
- **Η Θεωρία της Προγραμματισμένης Συμπεριφοράς** (Theory of Planned Behavior - TPB), Ajzen (1991) αποτελεί μία προέκταση της θεωρίας TRA και η συμπεριφορά του ατόμου επηρεάζεται από τις





«στάσεις», τα «υποκειμενικά πρότυπα», αλλά και από έναν τρίτο παράγοντα από τις «πεπαιθίσεις ελέγχου» (Ρεκούμη,2015)

- **Το Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας** (Technology Acceptance Model - TAM) του Davis (1989), θεωρείται ως ένα αποτελεσματικό και έγκυρο μοντέλο που εξηγεί την υιοθέτηση συστημάτων πληροφοριών από ένα άτομο , αναπτύχθηκε με βάση το μοντέλο TRA και ειδικεύτηκε στη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών. (Sebetci, 2015).
- **Η Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας** (Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology - UTAUT). Η ανάπτυξη της θεωρίας αυτής από τους Venkatesh et al το 2003 στηρίζεται στην ανάπτυξη συνδυαστικά όλων των παραγόντων από όλα τα μοντέλα

Συνεπώς η αποδοχή, η διάδοση και η επιτυχία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εξαρτάται σε σημαντικό βαθμό από την προθυμία και την ετοιμότητα των πολιτών να υιοθετήσουν αυτές τις υπηρεσίες. (Shareef et al., 2011). Οι μελέτες που έχουν ασχοληθεί και αναλύσει τις θεωρίες και τα μοντέλα αποδοχής τεχνολογίας παρέχουν χρήσιμες γνώσεις και πληροφορίες ώστε να εντοπίσουν και να διερευνηθούν οι λόγοι για τους οποίους οι πολίτες χρησιμοποιούν υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης(Alawadhi & Morris, 2009). Καθορίζονται επίσης μέσα από αυτές τις μελέτες και οι παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοχή των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως η χρησιμότητα, η ευκολία χρήσης, ο κίνδυνος, η αξιοπιστία, η συμβατότητα, η ασφάλεια του διαδικτύου, κτλ (Alawadhi & Morris, 2009). .

## 2.4 Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός στη διάθεση του πολίτη και η υποχρεωτικότητα.

Για την σωστή λειτουργία του νέου ψηφιακού κράτους έμφαση δίνεται στον **πολιτο-κεντρικό σχεδιασμό** και στην **υποχρεωτικότητα** σε συνδυασμό με τις υπόλοιπες κατευθυντήριες αρχές όπως αυτές αναφέρονται στην Βίβλο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Οι γενικές αρχές που διέπουν τον σχεδιασμό και την εφαρμογή

των πολιτικών ψηφιακής διακυβέρνησης αναφέρονται αναλυτικά στο άρθρο 3 του Νομού 4727/2022 και είναι οι παρακάτω:

- της νομιμότητας και κυρίως σε ότι αφορά την προστασία των προσωπικών δεδομένων,
- της διαφάνειας,
- της ισότητας και κυρίως σε ότι αφορά στο πεδίο της προσβασιμότητας,
- την αρχή της χρηστής διοίκησης και ιδίως της αποδοτικότητας και της αρχής «μόνον άπαξ» μέσω της διαλειτουργικότητας, της ακρίβειας και της πληρότητας των ψηφιακών υπηρεσιών, των διαδικασιών και των δεδομένων
- την αρχή της ακεραιότητας της ασφάλειας και της εμπιστευτικότητας.

Οι κατευθυντήριες Αρχές όπως αυτές αναφέρονται αναλυτικά στην Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού είναι οι κάτωθι

<b>Υπηρεσίες ψηφιακές εξ ορισμού</b>
<b>Αρχή «μόνον άπαξ»</b>
<b>Εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας</b>
<b>Διακαναλικές ψηφιακές υπηρεσίες με προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση μέσω νέων κινητών συσκευών</b>
<b>Πολιτο-κεντρική προσέγγιση σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών για υπηρεσίες φιλικές προς το χρήστη</b>
<b>Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων</b>
<b>Υιοθέτηση ανοικτών και συμμετοχικών διαδικασιών για την αξιολόγηση και το σχεδιασμό ψηφιακών υπηρεσιών</b>
<b>Κατάργηση των αποκλεισμών και καθολική προσβασιμότητα</b>
<b>Διευκόλυνση της διασυνοριακής εξυπηρέτησης των πολιτών</b>
<b>Αξιοπιστία και εμπιστοσύνη</b>
<b>Ανοικτότητα και ενίσχυση της διαφάνειας</b>
<b>Ανάπτυξη ασφαλούς λογισμικού και συστημάτων από το σχεδιασμό τους</b>
<b>Υιοθέτηση ευέλικτων μοντέλων για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την προμήθεια έργων και υπηρεσιών</b>
<b>Απλούστευση Διαδικασιών</b>

Σχήμα 5.

Πηγή: Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Αρμόδιο για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της Ελλάδας σήμερα είναι το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης το οποίο συστάθηκε το 2019 και αποτελεί τον χώρο στον οποίο συγκεντρώνεται όλες οι δομές πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών,



μέσω των οποίων πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά όλες οι συναλλαγές του πολίτη με το κράτος. Σύμφωνα με την επίσημη ιστοσελίδα του υπουργείου (<https://mindigital.gr/>) βασικός σκοπός του Υπουργείου είναι: «να δημιουργήσει μία σύγχρονη, αποτελεσματική και χωρίς αποκλεισμούς ψηφιακή διακυβέρνηση που βελτιώνει τη ζωή των πολιτών, προάγει τη διαφάνεια και οδηγεί στην οικονομική ανάπτυξη». Στην επίσημη ιστοσελίδα της Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (<https://www.secdigital.gov.gr/>) εμφανίζεται ως κύριος τίτλος η φράση: **«Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στη διάθεση του πολίτη»** η οποία αντιπροσωπεύει το όραμα, τον στόχο και την αποστολή για την δημιουργία ενός ψηφιακού κράτους φιλικό προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις, φροντίζοντας παράλληλα για την κοινωνική συνοχή και δικαιώματα των πολιτών .

Σε αυτό το πλαίσιο θεσπίστηκε με τον με το άρθρο 52 του Νόμου 4635/2019 (Α' 167) η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr). Είναι μία διαδικτυακή εφαρμογή στην οποία συγκεντρώνονται όλες οι ψηφιακές υπηρεσίες του στενού και ευρύτερου δημόσιου τομέα. Προσφέρει την δυνατότητα στον πολίτη και στις επιχειρήσεις να μπορούν να έχουν πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες του δημοσίου μέσω ενός και μοναδικού σημείου επαφής και μπορούν να διεκπεραιώσουν συναλλαγές με το δημόσιο για τις οποίες παλαιότερα ήταν απαραίτητη η δια ζώσης παρουσία στις κατά τόπους υπηρεσίες (πχ έκδοση πιστοποιητικών, βεβαιώσεων κτλ). Επίσης παρέχονται στους πολίτες νέες καινοτόμες ψηφιακές υπηρεσίες όπως η εξουσιοδότηση, η έκδοση Υπεύθυνης Δήλωσης η άυλη συνταγογράφηση κτλ (<https://howto.gov.gr/course/view.php?id=7>). Συνεπώς η δομή των υπηρεσιών του gov.gr είναι πολιτο-κεντρική δηλαδή λειτουργεί σύμφωνα με τις ανάγκες των πολιτών και όχι σύμφωνα με τις ανάγκες και απαιτήσεις του δημόσιου (<https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=105>).

Πολλές χώρες στα πλαίσια της ψηφιοποίησης των δημοσίων υπηρεσιών μετατρέπουν σε υποχρεωτικές τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και απαιτούν από τους πολίτες να έχουν πρόσβαση σε αυτές μόνο μέσω των πυλών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Alkraiiji, 2020). Αρκετές χώρες, όπως η Δανία ,η Ινδία και η Ολλανδία έχουν εφαρμόσει υποχρεωτικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με τους πολίτες των κρατών αυτών να ανταποκρίνονται σε αυτήν την υποχρεωτικότητα (Tangi et all, 2021). Η Ελληνική Κυβέρνηση στοχεύει στην

σταδιακή μετατροπή όλων των υπηρεσιών σε *ψηφιακές εξ ορισμού*, η κατεξοχήν δηλαδή προτεινόμενη επιλογή για τις συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο να πραγματοποιείτε μόνο μέσω των ψηφιακών καναλιών, χωρίς όμως να αποκλείεται εντελώς και ο παραδοσιακός τρόπος συναλλαγής για τη περίπτωση που ο πολίτης δεν έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, 2021). Όπως ορίζει η υπ αριθμ 7344 Εγκύκλιος του 2020 του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης με τίτλο «*Μητρώο Ψηφιακών Υπηρεσιών - Ενέργειες για την έναρξη λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr)*» **στο εξής κάθε υπηρεσία του Δημόσιου που ψηφιοποιείται θα παρέχεται αποκλειστικά μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης.**

## 2.5 Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr) και Αμεα.

Σήμερα η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr), προσφέρει 11 κύριες κατηγορίες με 1628 συνολικά υπηρεσίες όλων των Υπουργείων, Φορέων και Οργανισμών, Ανεξάρτητων Αρχών και Περιφερειών του Δημοσίου, που παρέχονται ήδη μέσω διαδικτύου και μέσω ενός φιλικού και εύχρηστου περιβάλλοντος μπορεί κάποιος να αναζητήσει την υπηρεσία που επιθυμεί εύκολα και γρήγορα. Επιπλέον η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο WCAG 2.1 AA, μπορεί να διαμορφωθεί ώστε να είναι φιλική προς ΑμΕΑ διευκολύνοντάς τους να έχουν εύκολη πρόσβαση στις υπηρεσίες του gov.gr ανάλογα με τις ιδιαίτερες ανάγκες τους.

Τέλος έχει δημιουργηθεί η πρώτη Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για τα άτομα με αναπηρία το [amea.gov.gr](https://amea.gov.gr), παρέχοντας πρόσβαση σε όλη την νομοθεσία και σε πληροφορίες σχετικές με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία. Ο πολίτης μπορεί να βρει χρήσιμους συνδέσμους άλλων ιστοτόπων της Δημόσιας Διοίκησης, να ενημερωθεί για τις τελευταίες εξελίξεις, τις ανακοινώσεις και τις επικείμενες εκδηλώσεις σε ότι αφορά τους Αμεα (<https://amea.gov.gr/info/about-us>).

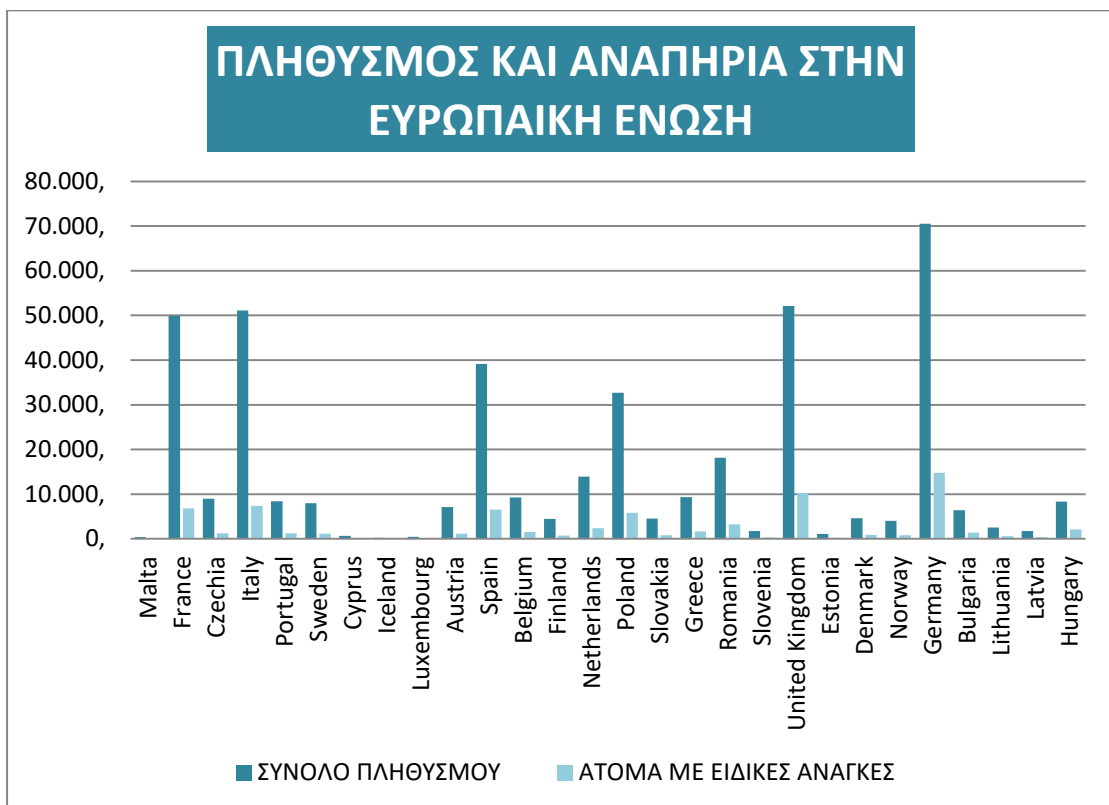
## 2.6 Αναπηρία και Ψηφιακό Χάσμα

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (Π.Ο.Υ.), άτομα με αναπηρία «είναι τα άτομα που, λόγω φυσικής βλάβης ή νοητικής ανεπάρκειας, ή ψυχολογικής επιβάρυνσης κ.λπ. δυσκολεύονται ή αδυνατούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της κοινωνίας και της ζωής, στο βαθμό που θεωρείται κανονικός για κάθε άνθρωπο



χωρίς αναπηρία». Επίσης στην επίσημη ιστοσελίδα του αναφέρει πως για το έτος 2023 πάνω από 1,3 δισεκατομμύρια άνθρωποι (περίπου το 16% του παγκόσμιου πληθυσμού) αντιμετωπίζουν σημαντική αναπηρία και ο αριθμός αυτός αυξάνεται συνεχώς.

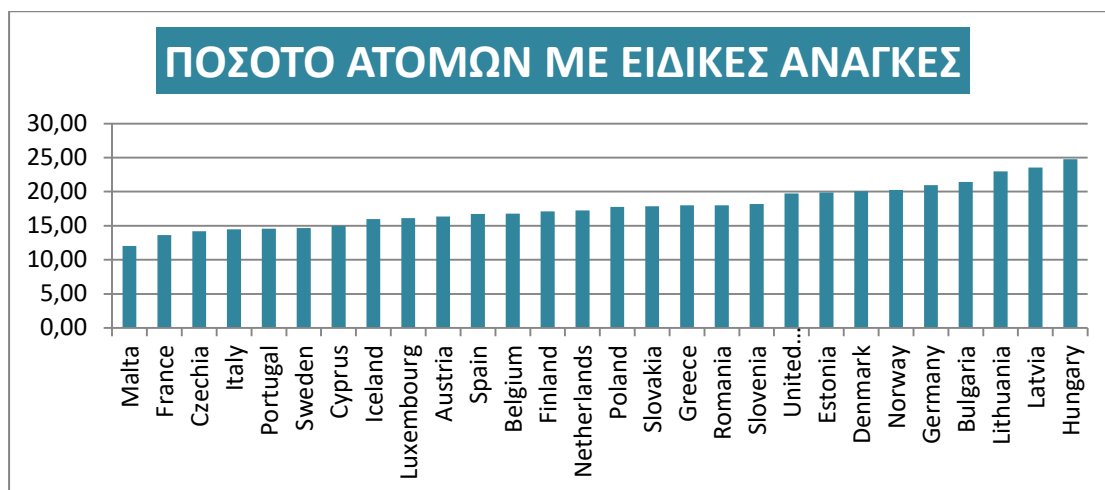
Σύμφωνα με την Eurostat για το έτος 2012 ο πληθυσμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε άτομα ηλικίας από 15 ετών και πάνω που βρίσκεται σε κατάσταση αναπηρίας είναι 73 εκατομμύρια σε σχέση με το σύνολο του πληθυσμού που είναι περίπου 416 εκατομμύρια, ποσοστό περίπου 18%. Στο παρακάτω γράφημα αποτυπώνεται το σύνολο των ατόμων με ειδικές ανάγκες σε σχέση με τον πληθυσμό της κάθε ευρωπαϊκής χώρας.



Σχήμα 6.

Πηγή: [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/hlth\\_dpeh005/default/table?lang=en](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/hlth_dpeh005/default/table?lang=en)

Στο επόμενο γράφημα απεικονίζεται το ποσοστό των ατόμων με αναπηρία σε κάθε μια ευρωπαϊκή χώρα για το έτος 2012 σε σχέση με το σύνολο του πληθυσμού που διαθέτει. Παρατηρούμε πως η ευρωπαϊκή χώρα με το μεγαλύτερο ποσοστό αναπηρίας για το έτος 2012 ήταν η Ουγγαρία με την Ελλάδα να βρίσκεται στην 12 θέση. Η Μάλτα και η Γαλλία διαθέτουν το μικρότερο ποσοστό ατόμων με αναπηρία σε σχέση με το σύνολο του πληθυσμού τους.



Σχήμα 7.

Πηγή: [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/hlth\\_dpeh005/default/table?lang=en](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/hlth_dpeh005/default/table?lang=en)

Τέλος από έρευνα της Eurostat για το έτος 2021 προέκυψε ότι περί το 25 % των ατόμων ηλικίας 16 ετών και άνω στην ΕΕ δηλώνει ότι έχει μια αναπηρία, είτε βαριά είτε λιγότερο βαριά και παρατηρούμε πως σε βάθος δεκαετίας υπάρχει μια αύξηση του ποσοστού (Ειδική Έκθεση, 2023).

Η χρήση του διαδικτύου και οι εφαρμογές του αποτελούν ευκαιρία αλλά και πρόκληση για τα άτομα με αναπηρία. Ωστόσο, τα άτομα με αναπηρία εντάσσονται συνήθως στις κοινωνικές ομάδες που αντιμετωπίζουν το ψηφιακό χάσμα (Duplaga, 2017). Πολλές μελέτες που πραγματοποιήθηκαν σε διαφορετικές χώρες τα προηγούμενα χρόνια επιβεβαιώνουν ότι τα άτομα με αναπηρία συχνά βιώνουν ψηφιακό χάσμα (Duplaga, 2017), ή αλλιώς *ψηφιακό χάσμα αναπηρίας*, αλλά όλα τα άτομα με αναπηρία δεν τοποθετούνται στην ίδια δυσμενή θέση (Dobransky & Eszter, 2006). Η μορφή αποκλεισμού από τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για τα άτομα με αναπηρία δεν είναι πάντα η ίδια, η διαφορετική μορφή της αναπηρίας και η ιδιαιτερότητα των αναγκών της προσβασιμότητας, ορισμένα άτομα με αναπηρία αποκλείονται από την χρήση των ΤΠΕ και κατ'επέκταση από την πρόσβαση στο διαδίκτυο και στις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περισσότερο από κάποια άλλα (Dobransky & Hargittai, 2016). Το ψηφιακό χάσμα αναπηρίας οφείλεται σε παράγοντες όπως η ηλικία (η κοινωνική ομάδα αυτή αποτελείται σε ένα σχετικά μεγάλο βαθμό από ηλικιωμένους, οι οποίοι βιώνουν και οι ίδιοι ένα ψηφιακό χάσμα) (Duplaga, 2017), η φτώχεια (δεν υπάρχει δυνατότητα απόκτησης και εγκατάστασης του κατάλληλου εξοπλισμού), η έλλειψη



παιδείας, και η έλλειψη φυσικής ή πνευματικής ικανότητας χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών, κινητών τηλεφώνων κτλ..

Η Ελλάδα σύμφωνα με τη Συνταγματική Αναθεώρηση του 2001 έχει καθιερωθεί ο όρος «άτομα με αναπηρίες», σε αντικατάσταση του όρου «άτομα με ειδικές ανάγκες», και στο αρ. 21 παρ 6 αναφέρεται: *«Τα άτομα με αναπηρίες έχουν δικαίωμα να απολαμβάνουν μέτρων που εξασφαλίζουν την αυτονομία, την επαγγελματική ένταξη και τη συμμετοχή τους στην κοινωνική, οικονομική και πολιτική ζωή της χώρας»* (Σύνταγμα της Ελλάδας, 2013).

Το 2020 μετά από μια σχετικά χρονοβόρα διαδικασία παρουσιάστηκε από την Ελληνική Κυβέρνηση το Εθνικό Σχέδιο Δράσης για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία. Το σχέδιο βασίζεται σε 6 πυλώνες και αναλύει 30 στόχους με παρουσίαση αναλυτικού χρονοδιάγραμματος για τα επόμενα 5 έτη. Αποτελεί μια ενιαία πολιτική για την προστασία των δικαιωμάτων των Αμεα και την εξασφάλιση ενός αξιοπρεπούς επιπέδου διαβίωσης (<https://amea.gov.gr/action>). Στα πλαίσια του πρώτου πυλώνα με το οποίο το κράτος τίθεται στην υπηρεσία του πολίτη Αμεα περιλαμβάνεται μεταξύ άλλων και η αναβάθμιση του μηχανισμού αξιολόγησης της αναπηρίας ΚΕ.Π.Α (<https://amea.gov.gr/action>).

### 3. Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α)

#### 3.1 Ψηφιακά ΚΕ.Π.Α



Πηγή : <https://www.especial.gr/psifiaka-kepa-odigos-19-erwtisewn-apantisewn-epe3igmatikos-ths-neas-diadikasias/#prettyPhoto>

Το Σύστημα Πιστοποίησης Αναπηρίας, Ψηφιακά ΚΕ.Π.Α (e ΚΕ.Π.Α) αποτελεί το σημαντικότερο τμήμα της Εθνικής Πύλης Αναπηρίας. Είναι το σημείο όπου ο πολίτης Αμεα μπορεί να υποβάλλει την αίτηση του για την πιστοποίηση αναπηρίας και αποτελεί την απαραίτητη προϋπόθεση για να μπορέσει να διεκδικήσει τις οικονομικές και κοινωνικές παροχές οι οποίες προβλέπονται από την νομοθεσία. Επίσης ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί την πορεία του αιτήματός του, να ενημερωθεί για την ημερομηνία εξέτασής και τέλος να μάθει το αποτέλεσμα μετά τη εξέταση του από την Υγειονομική Επιτροπή ([https://epan.gov.gr/e\\_kepa](https://epan.gov.gr/e_kepa)).

Με την υπ αριθμ 83779/12.09.2022 απόφαση (ΦΕΚ 4830/τ. Β'/13.09.2022) «Κανονισμός Λειτουργίας του Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)» αλλάζει εξ ολοκλήρου η διαδικασία του ΚΕΠΑ όπως λειτουργούσε μέχρι τον Αύγουστο του 2023 και μετατρέπεται σε ένα πλήρως ηλεκτρονικό σύστημα. Σκοπός του ΚΕ.Π.Α. σύμφωνα με το ανωτέρω ΦΕΚ στο άρθρο 2 παράγραφος 1 είναι η εξασφάλιση ενιαίας υγειονομικής κρίσης αναπηρίας και η Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Πιστοποίησης Αναπηρίας (Γ.Α.Π.Α) είναι διαθέσιμη για κάθε νόμιμη χρήση. Έργο των Υγειονομικών Επιτροπών του ΚΕ.Π.Α. σύμφωνα με τον νέο κανονισμό λειτουργίας, είναι να προβεί σε μια αντικειμενική και αμερόληπτη αξιολόγηση της αίτησης, του συνοδευτικού υλικού και κάθε άλλης πληροφορίας, με σκοπό την



έκδοση Απόφασης ΚΕ.Π.Α. Να προβεί επίσης στον χαρακτηρισμό των αιτούντων ως Ατόμων με Αναπηρία και να καθορίσει το ποσοστό αναπηρίας, και την διάρκεια αυτού βάσει του Ενιαίου Πίνακα Προσδιορισμού Ποσοστού Αναπηρίας (Ε.Π.Π.Α.) καθώς και το ποσοστό ασφαλιστικής αναπηρίας όπου αυτό προβλέπεται Τέλος ελέγχεται η πληρότητα των ιατρικών προϋποθέσεων που απαιτούνται για την υπαγωγή σε ασφαλιστικές, προνομιακές, οικονομικές και κοινωνικές παροχές όπως αυτές προβλέπονται από την νομοθεσία για τα άτομα με αναπηρία (<https://www.efka.gov.gr/el/menoy/kentro-pistopoiyses-anaperias-kepa>)

Η αίτηση για πιστοποίηση αναπηρίας στο ΚΕ.Π.Α υποβάλλεται αποκλειστικώς ηλεκτρονικά από τον πολίτη Αμέα στην Εθνική Πύλη αναπηρίας μέσω του Συστήματος Πιστοποίησης Αναπηρίας, <https://ekepa.epan.gov.gr/kepa/web/> χρησιμοποιώντας για την είσοδο τους προσωπικούς κωδικούς taxis net. Σε περίπτωση αδυναμίας κατάθεσης της αίτησης από τον ίδιο τον εξεταζόμενο, η αίτηση μπορεί να υποβληθεί και πάλι αποκλειστικώς ηλεκτρονικά από νόμιμο εκπρόσωπό του με τις παρακάτω ιδιότητες

- γονείς και επίτροποι για τα ανήλικα τέκνα
- δικαστικοί συμπαραστάτες για τους ενήλικες
- κάτοχοι συμβολαιογραφικού πληρεξουσίου
- νόμιμα εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποι

Προβλέπεται επίσης από τον Κανονισμό Λειτουργίας του ΚΕΠΑ (ΦΕΚ 4830/τ. Β'/13.09.2022), η υποβολή της ηλεκτρονικής αίτησης από τον ενδιαφερόμενο πολίτη, εφόσον αυτός το επιθυμεί, να γίνει με τη συνδρομή των υπαλλήλων των φυσικών σημείων εξυπηρέτησης των πολιτών, (στα Κέντρα Κοινότητας, στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών και στις Γραμματείες του ΚΕ.ΠΑ). Αξίζει να αναφερθεί ότι βάσει της παρ. 3 του αρ. 103 του ν. 4961/2022, η συνδρομή των υπαλλήλων των ανωτέρω σημείων φυσικής εξυπηρέτησης των Ψηφιακών ΚΕΠΑ είναι υποχρεωτική, εφόσον ζητηθεί από τον πολίτη.( παρ. 3 του αρ. 103 του ν. 4961/2022).

Τα είδη των αιτήσεων που είναι διαθέσιμα στην πλατφόρμα του e-ΚΕ.Π.Α είναι τα εξής ([https://epan.gov.gr/e\\_kepa](https://epan.gov.gr/e_kepa)):

- Αρχική Αίτηση για αξιολόγηση όταν ο πολίτης κάνει αίτηση για να αξιολογηθεί για πρώτη φορά από τα ΚΕ.Π.Α ή δεν έχει απόφαση Αναπηρίας σε ισχύ
- Αίτημα παράτασης, αφορά την επαναξιολόγηση της αναπηρίας του πολίτη, λόγω της επικείμενης λήξης αυτής.

- Αίτηση για αναθεώρηση σε απόφαση που βρίσκεται σε ισχύ και δεν περιλαμβάνει αξιολόγηση για ένταξη ή μη σε ισχύουσες διατάξεις κατά την ημερομηνία συνεδρίασης της Υγειονομικής Επιτροπής, ή για ένταξη σε διατάξεις που δημοσιεύτηκαν μετά την συνεδρίαση της Υγειονομικής Επιτροπής και τέλος για διόρθωση στοιχείων του εξεταζόμενου (πχ αριθμός ταυτότητας) που δεν σχετίζονται με την αξιολόγηση από την Υγειονομική Επιτροπή.
- Αίτηση επιδείνωσης ή προσθήκη νέας πάθησης όταν υπάρχει αποδειγμένη επιδείνωση της υγείας του εξεταζόμενου στην υπάρχουσα πάθηση ή όταν εμφανιστεί νέα νόσος και επιθυμεί την επαναξιολόγηση από Υγειονομική Επιτροπή.

Μετά την υποβολή της αίτησης ο πολίτης Αμεα απευθύνεται στον Θεράποντα Ιατρό για την καταχώρηση στο Υποσύστημα Κατάρτισης Ιατρικού Εισηγητικού Φακέλου του ΚΕ.Π.Α όλα τα ιατρικά στοιχεία που τεκμηριώνουν την αναπηρία του αιτούντος για το σύνολο των παθήσεων του. ([https://epan.gov.gr/e\\_kepa](https://epan.gov.gr/e_kepa)). Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας από την πλευρά του θεράποντος ιατρού, η αίτηση μεταφέρεται στο Υποσύστημα Ιατρικής Αξιολόγησης του ΚΕ.Π.Α., το οποίο υποστηρίζεται από τον e-ΕΦΚΑ (ΟΠΣ ΚΕΠΑ). Στο στάδιο αυτό η αίτηση είναι διαθέσιμη για άμεσο προγραμματισμό από την Διεύθυνση Ιατρικής Αξιολόγησης και συγκεκριμένα από το Τμήμα Προγραμματισμού και Συγκρότησης Υγειονομικών Επιτροπών του ΚΕ.Π.Α, το οποίο είναι αρμόδιο για την συγκρότηση των Υγειονομικών Επιτροπών (ΑΥΕ και ΒΥΕ) με βάση το πλήθος των αιτημάτων ανά πάθηση και την διαθεσιμότητα των ιατρών (<https://www.efka.gov.gr/el/genike-diethynse-parochon-kai-ygeias>)

Ο πολίτης ενημερώνεται για την ημερομηνία και την ώρα συνεδρίασης της με γραπτό μήνυμα (SMS) στον τηλεφωνικό αριθμό που έχει δηλώσει με δική του ευθύνη, τουλάχιστον επτά (7) ημέρες πριν από την ημερομηνία της εξέτασης, προκειμένου να παραστεί ενώπιον της αρμόδιας Υγειονομικής Επιτροπής. Με την ολοκλήρωση της συνεδρίασης, και αφού η Υ.Ε. λάβει υπόψη τη φυσική εξέταση του αξιολογούμενου, το περιεχόμενο της αίτησης, τα στοιχεία του Ιατρικού Εισηγητικού Φακέλου και τυχόν πρόσθετα έγγραφα συντάσσει την Γνωμάτευση Αναπηρίας. Στην συνέχεια ακολουθεί η διαδικασία της οριστικοποίησης της Γνωμάτευσης Αναπηρίας από τον Πρόεδρο της επιτροπής με την χρήση των προσωπικών κωδικών και

εκδίδεται η Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Αναπηρίας (Γ.Α.Π.Α). από το ΚΕ.Π.Α, την επόμενη ημέρα από την έκδοση της Γνωμάτευσης Αναπηρίας. Ο πολίτης ενημερώνεται με γραπτό μήνυμα (SMS) στο τηλέφωνο επικοινωνίας που έχει δηλώσει και η Γ.Α.Π.Α. αποστέλλεται την επόμενη μέρα στην Θυρίδα Πολίτη (my.gov.gr) από όπου και μπορεί να την παραλάβει χρησιμοποιώντας τους προσωπικούς κωδικούς taxis net (ΦΕΚ 4830/τ. Β'/13.09.2022).

Τέλος ο πολίτης έχει το δικαίωμα να υποβάλει προσφυγή ενώπιον της Δευτεροβάθμιας Υγειονομικής Επιτροπής ΚΕ.Π.Α. κατά της Γ.Α.Π.Α. που εκδόθηκε από το ΚΕ.Π.Α. εντός τριάντα (30) ημερών από την κοινοποίησή της, δηλαδή από την ημέρα που αποστέλλεται στην Θυρίδα Πολίτη. Στον Κανονισμό Λειτουργίας του ΚΕΠΑ (ΦΕΚ 4830/τ. Β'/13.09.2022) άρθρο 11 και παράγραφος 3 αναφέρεται πως «η προσφυγή ασκείται μέσω της Εθνικής Πύλης Αναπηρίας και με αυτή προβάλλονται συγκεκριμένοι λόγοι για τους οποίους ο αξιολογούμενος προσφεύγει κατά της Γ.Α.Π.Α. της ΑΥ.Ε». Δυστυχώς όμως μέχρι και σήμερα η Εθνική Πύλη αναπηρίας και τα Ψηφιακά ΚΕ.Π.Α (e ΚΕ.Π.Α) δεν υποστηρίζουν αυτή την επιλογή, να μπορεί δηλαδή ο πολίτης Αμεα να υποβάλει ηλεκτρονικά ένσταση με προσωπικούς κωδικούς taxis net. Η διαδικασία της ένστασης γίνεται αποκλειστικά με την συνδρομή των υπάλληλων στις γραμματείες των ΚΕΠΑ και με φυσική παρουσία του ίδιου του πολίτη Αμεα ή του νόμιμου εκπροσώπου, του καταχωρώντας την ένσταση στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του ΚΕ.Π.Α. Στην συνέχεια ακολουθεί η ενημέρωση με γραπτό μήνυμα για τον προγραμματισμό της Β/θμιας Υγειονομικής Επιτροπής και στην συνέχεια κοινοποιείτε η Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Πιστοποίησης Αναπηρίας στη θυρίδα πολίτη

### 3.2 Οφέλη και εμπόδια των Ψηφιακών ΚΕΠΑ

Συμφώνα με όσα προαναφέρθηκαν, η διαδικασία για την πιστοποίηση αναπηρίας έχει αλλάξει αρκετά σε σχέση με το παρελθόν. Η δημιουργία των Ψηφιακών ΚΕΠΑ σήμανε την πλήρη ψηφιοποίηση και την ταυτόχρονη απλοποίηση της διαδικασίας πιστοποίησης της αναπηρίας. Μέχρι πρότινος, η διαδικασία πιστοποίησης ήταν συνδεδεμένη με την ταλαιπωρία των πολιτών Αμεα και την καθυστέρηση στην έκδοση των αποφάσεων αναπηρίας. Οι πολίτες πλέον υποβάλουν μόνο μια αίτηση ηλεκτρονικά για να εξεταστούν από το ΚΕΠΑ και η Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΓΑΠΑ) που αποστέλλετε

στην θυρίδα του πολίτη την επομένη ημέρα είναι διαθέσιμη για κάθε νόμιμη χρήση και πιστοποιεί ως προς τα ιατρικά κριτήρια κάθε δυνατής ασφαλιστικής, προνοιακής, κοινωνικής ή άλλου είδους παροχής ([https://epan.gov.gr/faq\\_ekepa](https://epan.gov.gr/faq_ekepa))

Με την υποχρεωτική ηλεκτρονική διαδικασία ο πολίτης Αμεα δεν ταλαιπωρείται με πολλαπλές φυσικές επισκέψεις στο ΚΕ.Π.Α αλλά απατιέται μόνο μια φυσική παρουσία, την ημέρα της εξέτασής του για την αξιολόγησή από την Υγειονομική Επιτροπή. Μέσω της πλατφόρμας [ekepa.epan.gov.gr](https://ekepa.epan.gov.gr) ο πολίτης έχει την δυνατότητα να παρακολουθεί την πορεία της αίτησης του, να τροποποιεί τα στοιχεία επικοινωνίας με τα ΚΕΠΑ, να ενημερωθεί για την ημερομηνία εξέτασης, για το αποτέλεσμα και για την ημερομηνία λήξης της απόφασης ΚΕΠΑ και όλα αυτά στην άνεση του σπιτιού του από το κινητό τηλέφωνο ή στον υπολογιστή του. Όλη αυτή η διαδικασία προστατεύει το πολίτη Αμεα από άσκοπες μετακινήσεις, διασφαλίζονται τα ευαίσθητα προσωπικά και ιατρικά δεδομένα σταματάει η διακίνηση χειρόγραφων ιατρικών φακέλων και μειώνεται η γραφειοκρατία. Στα πρόσθετα οφέλη της νέας υπηρεσίας είναι και η κατάργηση του παράβολου των 46 ευρώ που από 16/09/2022 και στο πλαίσιο του νέου συστήματος αξιολόγησης και πιστοποίησης αναπηρίας καταργείται ρητώς η υποχρέωση πληρωμή οποιοδήποτε παράβολου, ενώπιον των επιτρόπων (ΑΥΕ και ΒΥΕ) ([https://epan.gov.gr/faq\\_ekepa](https://epan.gov.gr/faq_ekepa).)

Σε ότι αφορά τις δημόσιες υπηρεσίες που σχετίζονται με τα ΚΕΠΑ και τους υπάλληλους που εργάζονται σε αυτές, η ψηφιοποίηση έχει αποσυμφορήσει σε μεγάλο βαθμό τις υπηρεσίες από την καθημερινή συναλλαγή με το ευαίσθητο κοινό των Αμεα. Ένα σημαντικό πλεονέκτημα αυτής της διαδικασίας είναι ότι γίνεται ευκολότερη και πιο γρήγορη η αναζήτηση στοιχείων με αποτέλεσμα την ταχύτερη διεκπεραίωση των εργασιών και κατ' επέκταση την αύξηση της παραγωγικότητας των δημοσίων υπαλλήλων και την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών Αμεα. Τέλος η ψηφιοποίηση των ΚΕΠΑ μειώνει σημαντικά την γραφειοκρατία και τον όγκο που απαιτείται για την διατήρηση των φυσικών ιατρικών φακέλων και προσφέρει ένα αίσθημα ασφάλειας αφού τα ψηφιοποιημένα έγγραφα εκτός το ότι είναι ασφαλή, δεν πρόκειται να χαθούν, να καταστραφούν ή να αλλοιωθούν και είναι άμεσα διαθέσιμα οποιαδήποτε στιγμή.

Σημαντικό εμπόδιο για την σωστή και αποτελεσματική λειτουργία των ψηφιακών ΚΕΠΑ ήταν για την διοίκηση να μπορέσει να εξοπλίσει άμεσα τις υπηρεσίες που εμπλέκονταν με τα Ψηφιακά ΚΕΠΑ με σύγχρονα εργαλεία



ψηφιοποίησης (σκάнер, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, συστήματα διασύνδεσης κτλ.). Επίσης αναγκαίο ήταν να γίνει η άμεση εκπαίδευση των υπαλλήλων πάνω στο νέο λογισμικό του ΚΕΠΑ και αυτό πραγματοποιήθηκε με ασύγχρονες μορφές εκπαίδευσης αλλά και με σεμινάρια εξ αποστάσεως.

Τέλος εμπόδιο αποτελεί μία μερίδα πολιτών Αμεα που αναφέρει αδυναμία πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και έλλειψη γνώσης και εξοικείωσης με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Ο λόγος αδυναμίας μπορεί να οφείλεται στο είδος της πάθησης τους (προβλήματα όρασης, κινητικά προβλήματα, νοητική αναπηρία κτλ), στην προχωρημένη ηλικία τους, στο χαμηλό βιοτικό τους επίπεδο ή ακόμα στην έλλειψη φροντίδας και υποστήριξης από οικεία πρόσωπα. Αυτό τους καθίσα ευάλωτους και ανασφαλείς με το νέο ψηφιακό κόσμο των ΚΕΠΑ και την υποχρεωτική εφαρμογή του, εκδηλώνοντας την έντονη δυσαρέσκεια τους για τον αποκλεισμό τους από τον παλιό τρόπο συναλλαγής με την χειρόγραφη κατάθεση της αίτησης και των ιατρικών δικαιολογητικών. Μια μερίδα πολιτών συνεχίζει να προσέρχεται στα σημεία φυσικής εξυπηρέτησης, εκφράζοντας τα παράπονα τους και ενημερώνονται για τον νέο τρόπο λειτουργίας των ΚΕΠΑ και υποβάλλεται η αίτηση από έναν υπάλληλο, βάσει των πληροφοριών που διαθέτει ο πολίτης.

## 2<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ

---

### 4. Μεθοδολογία και Παρουσίαση των Αποτελεσμάτων της Έρευνας

#### 4.1 Μεθοδολογία, Σκοπός και Στόχος της Έρευνας

Με τον όρο μεθοδολογία αναφερόμαστε σε σύνολο διαδικασιών και μεθόδων για την διεξαγωγή μιας ερευνητικής διαδικασίας (Ζαφειρόπουλος, 2005). Η ερευνά έχει ως στόχο την *«παράγωγη μιας νέας γνώσης με σκοπό να ελέγξει, να απορρίψει ή να επιβεβαιώσει ισχύουσες θεωρίες και συγχρόνως να θεμελιώσει νέες υποθέσεις και θεωρίες»* (Κελπανίδης, 1999). Μια έρευνα μπορεί να είναι ποσοτική ή ποιοτική. Η ποσοτική έρευνα δίνει σταθερές απαντήσεις κυρίως με την βοήθεια δομημένων ερωτηματολογίων κλειστού τύπου και τα δεδομένα που συγκεντρώνονται είναι μετρήσιμα σε αντίθεση με την ποιοτική έρευνα όπου η συλλογή δεδομένων είναι κυρίως κείμενα που προέρχονται από ερωτηματολόγια ανοιχτού τύπου και συνεντεύξεις.

Στόχος αυτής της έρευνας είναι να αναζητηθεί η άποψη των πολιτών και των Ατόμων με Αναπηρία καθώς και των υπαλλήλων των Δημοσίων Φορέων που εμπλέκονται με τα ψηφιακά ΚΕ.Π.Α (Κέντρο Κοινότητας, ΟΠΕΚΑ, ΕΦΚΑ, Κ.Ε.Π, ΗΔΙΚΑ) για την υποχρεωτικότητα της εφαρμογής των Ψηφιακών ΚΕ.Π.Α. Για τη διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική προσέγγιση και πραγματοποιήθηκε με τη χρήση δύο ερωτηματολογίων κλειστού τύπου με τη μέθοδο των πολλαπλών επιλογών (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ) και για τις περισσότερες ερωτήσεις χρησιμοποιήθηκε μια 5-βάθμια κλίμακα Likert.

Τα ερωτηματολόγια κατασκευάστηκαν με την εφαρμογή Forms της Google και στάλθηκαν μέσω e-mail και ηλεκτρονικής πλατφόρμας σε πολίτες όλων των ηλικιών, Άτομα με Αναπηρία και σε δημόσιους υπάλληλους που εμπλέκονται με τα ψηφιακά ΚΕ.Π.Α. Πριν από τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, υπήρξε ενημέρωση ότι η συμμετοχή είναι εθελοντική και ανώνυμη και ότι οι απαντήσεις θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τις ανάγκες της έρευνας.

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας που απευθύνεται στους Δημοσίους υπάλληλους που εμπλέκονται με τα ΚΕΠΑ αποτελείται από δύο επιμέρους ενότητες. Η πρώτη ενότητα αφορά στα δημογραφικά χαρακτηριστικά (Φύλο, Ηλικία, και

Επίπεδο Εκπαίδευσης). Στην δεύτερη ενότητα, υπάρχουν ερωτήσεις για την υπηρεσία στην οποία εργάζονται και την εφαρμογή των ψηφιακών ΚΕΠΑ. Το ερωτηματολόγιο που απευθύνεται στους πολίτες αποτελείται από τρεις επιμέρους ενότητες. Η πρώτη ενότητα αφορά στα δημογραφικά χαρακτηριστικά (Φύλο, Ηλικία, και Επίπεδο Εκπαίδευσης και Επαγγελματική κατάσταση). Στην δεύτερη ενότητα, υπάρχουν ερωτήσεις αναφορικά για το διαδίκτυο και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τέλος στο τρίτο μέρος περιλαμβάνει ερωτήσεις που αφορούν τα Ψηφιακά ΚΕΠΑ.

#### 4.2 Δείκτης αξιοπιστίας εσωτερικής συνέπειας και συνοχής.

Η αξιοπιστία ενός ερωτηματολογίου ορίζεται ως ο βαθμός εσωτερικής συνάφειας και συνεπείας, υποδεικνύοντας τον βαθμό στον οποίο το ερωτηματολόγιο μπορεί να παράγει αποτελέσματα χωρίς σφάλματα (Ζαφειρόπουλος, 2015). Ο δημοφιλέστερος τρόπος της αξιοπιστίας εσωτερικής συνέπειας είναι συντελεστής  $\alpha$  του Cronbach, παίρνει τιμές από -1 έως και 1 και όσο το  $\alpha$  πλησιάζει στην μονάδα (1) τόσο υψηλότερη είναι η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου και αποδεκτές γίνονται οι τιμές μεγαλύτερες από το 0,70 (Ζαφειρόπουλος, 2015). Τα αποτελέσματα του δείκτη αξιοπιστίας για τα ερωτηματολόγια της παρούσας εργασίας φαίνονται στους παρακάτω πίνακες και σύμφωνα με τα αποτελέσματα που προκύπτουν, ο δείκτης αξιοπιστίας των ερωτηματολογίων είναι  $>0,70$  δηλαδή υπάρχει μεγάλη αξιοπιστία.

Αναλυτικότερα στο 1<sup>ο</sup> ερωτηματολόγιο «**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΠΟΥ ΑΣΧΟΛΟΥΝΤΑΙ ΜΕ ΤΑ ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΕΠΑ**»

ΕΡΩΤΗΣΗ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΔΕΙΚΤΗ				
ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΥΛΗΣ (Ερώτηση 9)	<b>Reliability Statistics</b> <table border="1"> <tr> <td>Cronbach's Alpha</td> <td>N of Items</td> </tr> <tr> <td>,796</td> <td>4</td> </tr> </table>	Cronbach's Alpha	N of Items	,796	4
Cronbach's Alpha	N of Items				
,796	4				
ΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ ΠΑΡΟΛΟ ΤΗΝ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ e-ΚΕ.Π.Α ΣΥΝΕΧΙΖΟΥΝ ΝΑ ΑΠΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΑΣ (Ερώτηση 12)	<b>Reliability Statistics</b> <table border="1"> <tr> <td>Cronbach's Alpha</td> <td>N of Items</td> </tr> <tr> <td>,872</td> <td>6</td> </tr> </table>	Cronbach's Alpha	N of Items	,872	6
Cronbach's Alpha	N of Items				
,872	6				
ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ ΤΩΝ e-ΚΕ.Π.Α . (Ερώτηση 13)	<b>Reliability Statistics</b> <table border="1"> <tr> <td>Cronbach's Alpha</td> <td>N of Items</td> </tr> <tr> <td>,881</td> <td>6</td> </tr> </table>	Cronbach's Alpha	N of Items	,881	6
Cronbach's Alpha	N of Items				
,881	6				

Τέλος στο 2<sup>ο</sup> ερωτηματολόγιο «ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΠΟΛΙΤΕΣ ΚΑΙ ΑΜΕΑ»

ΕΡΩΤΗΣΗ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΔΕΙΚΤΗ				
ΕΜΠΟΔΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΩΝ e-ΚΕ.Π.Α (Ερώτηση 14)	<b>Reliability Statistics</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,931</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	Cronbach's Alpha	N of Items	,931	6
Cronbach's Alpha	N of Items				
,931	6				
ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ ΤΩΝ e-ΚΕ.Π.Α. (Ερώτηση 15)	<b>Reliability Statistics</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,939</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table>	Cronbach's Alpha	N of Items	,939	7
Cronbach's Alpha	N of Items				
,939	7				
ΑΠΟΨΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΑ ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΕΠΑ.(Ερώτηση 12 και 17).	<b>Reliability Statistics</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,801</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Cronbach's Alpha	N of Items	,801	2
Cronbach's Alpha	N of Items				
,801	2				

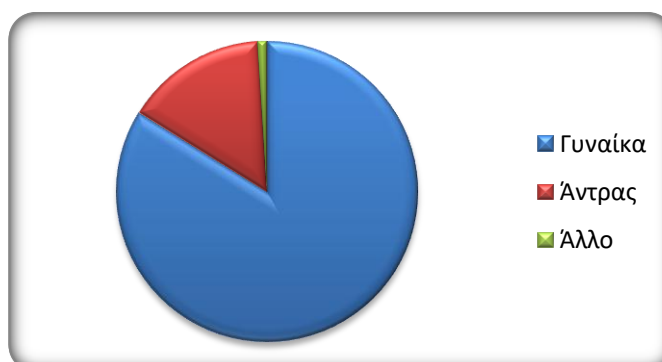
### 4.3 Αποτελέσματα Έρευνας.

Η έρευνα διεξήχθη από 10 Ιανουαρίου 2024 έως και 10 Φεβρουαρίου 2024. Τα ερωτηματολόγια που συγκεντρώθηκαν και αναλύθηκαν ήταν 105 από δημοσίους υπάλληλους που εμπλέκονται με τα ψηφιακά ΚΕ.Π.Α. και 250 ερωτηματολόγια απαντήθηκαν από πολίτες που χρησιμοποίησαν την ψηφιακή πλατφόρμα των ΚΕ.Π.Α. Οι απαντήσεις των ερωτηματολογίων καταχωρήθηκαν στο excel και κωδικοποιήθηκαν στον πρόγραμμα SPSS για να γίνει η επεξεργασία τους από όπου και προέκυψαν οι παρακάτω πίνακες τα γραφήματα και τα συμπεράσματα.

#### 4.2.1 Ερωτηματολόγιο για Υπαλλήλους .

##### 1. ΦΥΛΟ

	N	%
Άλλο	1	1,0%
Άντρας	16	15,2%
Γυναίκα	88	83,8%



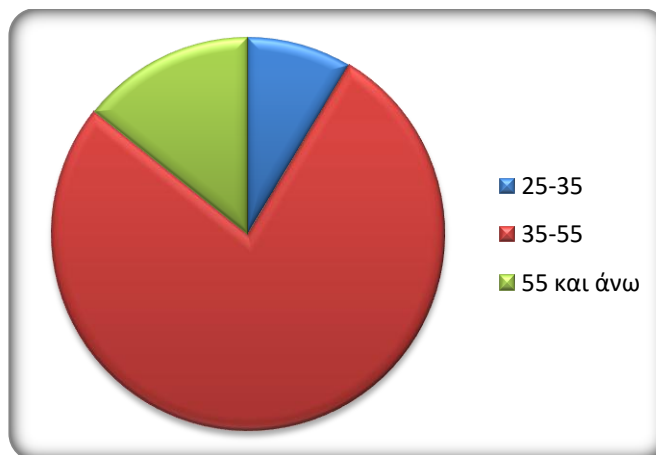
Το 83,8% των ερωτηθέντων υπαλλήλων είναι γυναίκες με μόνο το 15,2 να είναι άντρες.





## 2. ΗΛΙΚΙΑ

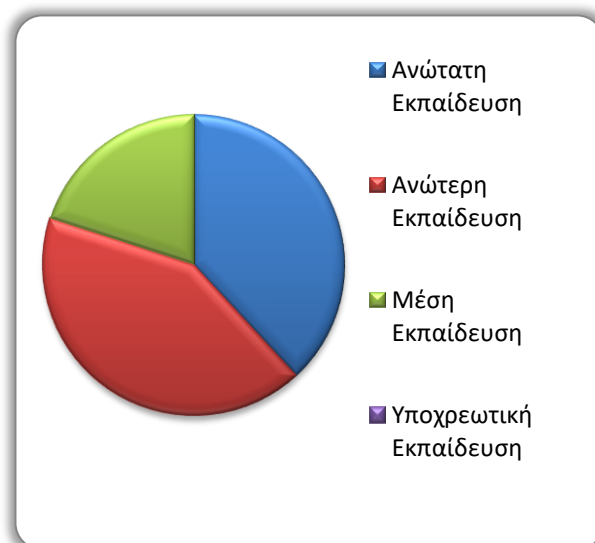
	N	%
25-35	9	8,6%
35-55	81	77,1%
55 και άνω	15	14,3%



Το 77,1% των ερωτηθέντων υπαλλήλων ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 35-55 με το 14,3% να είναι πάνω από 55 ετών και μόνο το 8,6% είναι νεότεροι σε ηλικία και ανήκουν στην ομάδα 25-35 ετών

## 3. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

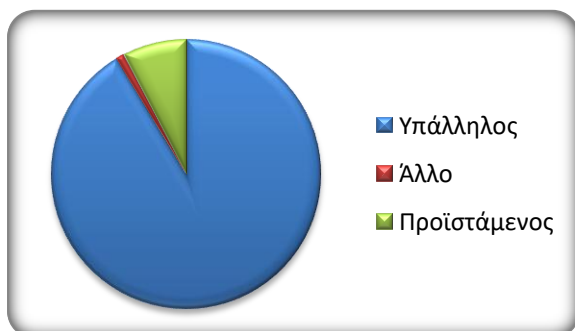
	N	%
Ανώτατη Εκπαίδευση (Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό)	40	38,1%
Ανώτερη Εκπαίδευση (ΤΕΙ/ΑΕΙ)	44	41,9%
Μέση Εκπαίδευση (Λύκειο/ ΕΠΑΛ/Τεχνική Σχολή/ ΙΕΚ)	21	20,0%
Υποχρεωτική Εκπαίδευση	0	0%



Από τους ερωτηθέντες δημοσίους υπάλληλους η πλειοψηφία δηλαδή το 41,9% είναι απόφοιτοι πανεπιστημίου και ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό 38,1% κατέχουν τίτλο ανώτατης εκπαίδευσης και το υπόλοιπο 20% είναι απόφοιτοι λυκείου. Κανείς από τους ερωτηθέντες δημοσίους υπάλληλους δεν ανήκει στην κατηγορία της υποχρεωτικής εκπαίδευσης

#### 4. Η ΘΕΣΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

	N	%
Άλλο	1	1,0%
Προϊστάμενος	8	7,6%
Υπάλληλος	96	91,4%



#### 5. ΕΧΕΤΕ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΑΠΟ ΤΟΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΟ ΣΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ;

	N	%
Ελεύθερη πρόσβαση μόνο σε συγκεκριμένες σελίδες	24	22,9%
Ναι	56	53,3%
Όχι	25	23,8%

Το πλήθος των δημοσίων υπαλλήλων (91,4%) που εμπλέκονται με τα ψηφιακά ΚΕΠΑ δηλαδή υπάλληλοι του ΕΦΚΑ, του ΟΠΕΚΑ, των ΚΕΠ και της ΗΔΙΚΑ δεν κατέχουν μια ανώτερη θέση (προϊστάμενος τμήματος ή διευθυντής). Από αυτούς του υπαλλήλους το 53,3% έχουν ελεύθερη πρόσβαση στο διαδίκτυο και σε όλες τις ψηφιακές εφαρμοστές από τον υπηρεσιακό υπολογιστή τους με το 23,8% να δηλώνουν πως δεν έχουν καθόλου πρόσβαση στο διαδίκτυο και το υπόλοιπο 22,9% έχει πρόσβαση μόνο σε συγκεκριμένες σελίδες και ψηφιακές εφαρμογές.

#### 6. ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

##### 1. Στο σπίτι σας

	N	%
	1	1,0%
2. Σπάνια	4	3,8%
3. Μερικές φορές	9	8,6%
4. Συχνά	44	41,9%
5. Πολύ Συχνά	47	44,8%

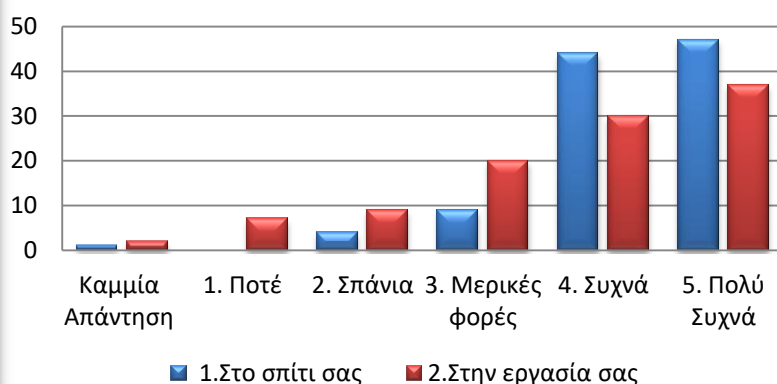
##### 2. Στην εργασία σας

	N	%
	2	1,9%
1. Ποτέ	7	6,7%
2. Σπάνια	9	8,6%
3. Μερικές φορές	20	19,0%
4. Συχνά	30	28,6%
5. Πολύ Συχνά	37	35,2%

## 7. ΔΙΑΘΕΤΕ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΓΝΩΣΗΣ Η/Υ;

	N	%
Ναι	94	89,5%
Όχι	11	10,5%

### Πόσο συχνά χρησιμοποιείται το διαδίκτυο

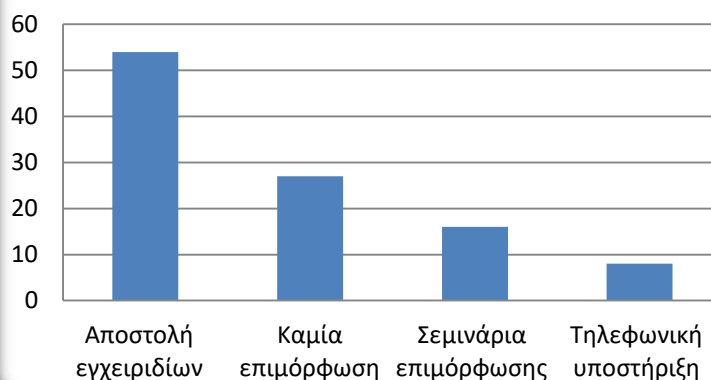


Από το πλήθος των ερωτηθέντων δημοσίων υπαλλήλων χρησιμοποιούν το διαδίκτυο πιο συχνά στο σπίτι τους σε σχέση με την εργασία τους και το 89,5% αυτών διαθέτουν πιστοποίηση γνώσης ηλεκτρονικού υπολογιστή.

## 8. ΜΕ ΠΟΙΟΝ ΤΡΟΠΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΚΑΤΕ ΠΑΝΩ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ e-ΚΕ.Π.Α.;

	N	%
Αποστολή εγχειριδίων για τον τρόπο λειτουργίας της ηλεκτρονικής πλατφόρμας	54	51,4%
Καμία επιμόρφωση	27	25,7%
Σεμινάρια επιμόρφωσης μέσω της υπηρεσίας σας.	16	15,2%
Τηλεφωνική υποστήριξη από την αρμόδια υπηρεσία	8	7,6%

### Εκπαίδευση υπαλλήλων στην πλατφόρμα e-ΚΕΠΑ



Με την έναρξη της εφαρμογής των ψηφιακών ΚΕΠΑ τον 51,4% των δημοσίων υπαλλήλων δήλωσαν πως η εκπαίδευση πάνω στην ψηφιακή πλατφόρμα έγινε με την βοήθεια εγχειριδίων τα όποια στάλθηκαν με την μορφή οδηγιών και μάλιστα ένα σχετικά μεγάλο ποσοστό 25,7% δεν έλαβαν καμία επιμόρφωση και μόνο το 15,2% παρακολούθησε σεμινάρια επιμόρφωσης.

**9. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΠΟΙΑ ΑΠΟ ΤΑ ΚΥΡΙΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΑΤΕ ΩΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΥΛΗΣ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΤΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΑΣ ΚΑΙ ΣΕ ΤΙ ΒΑΘΜΟ**

**1. Έλλειψη προσωπικού**

	N	%
	3	2,9%
1. Καθόλου	39	37,1%
2. Σχεδόν Μέτρια	16	15,2%
3. Μέτρια	29	27,6%
4. Σχεδόν Άριστα	11	10,5%
5. Άριστα	7	6,7%

**2.Επιμόρφωση υπαλλήλων**

	N	%
	2	1,9%
1. Καθόλου	35	33,3%
2. Σχεδόν Μέτρια	25	23,8%
3. Μέτρια	25	23,8%
4. Σχεδόν Άριστα	14	13,3%
5. Άριστα	4	3,8%

**3. Ψηφιακά εργαλεία**

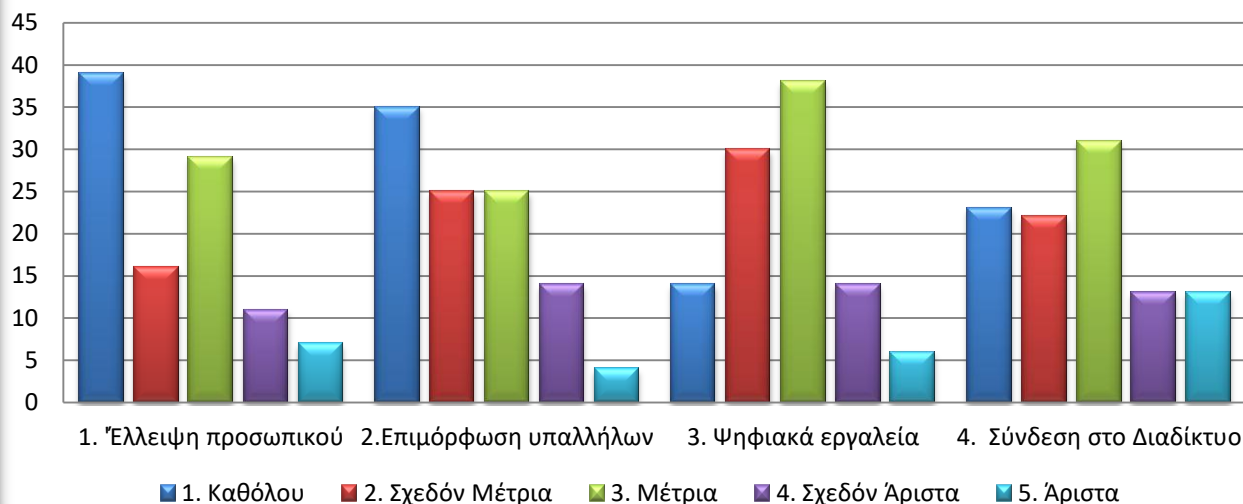
	N	%
	3	2,9%
1. Καθόλου	14	13,3%
2. Σχεδόν Μέτρια	30	28,6%
3. Μέτρια	38	36,2%
4. Σχεδόν Άριστα	14	13,3%
5. Άριστα	6	5,7%

**4. Σύνδεση στο Διαδίκτυο**

	N	%
	3	2,9%
1. Καθόλου	23	21,9%
2. Σχεδόν Μέτρια	22	21,0%
3. Μέτρια	31	29,5%
4. Σχεδόν Άριστα	13	12,4%
5. Άριστα	13	12,4%

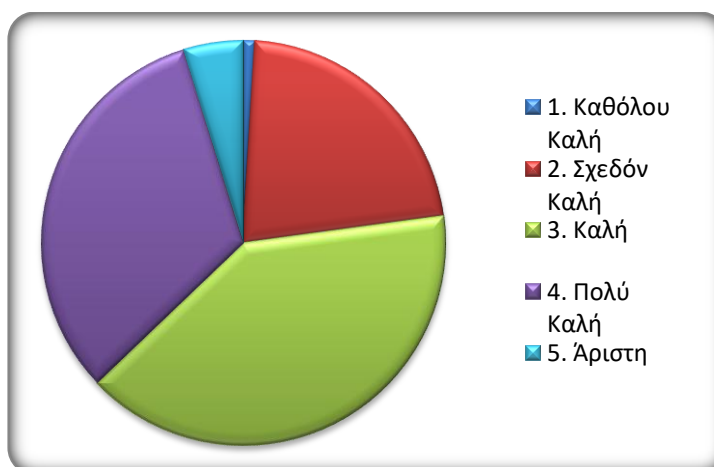
Με την έναρξη της λειτουργίας των ψηφιακών ΚΕΠΑ παρουσιάστηκαν κάποιες δυσκολίες και εμπόδια .Αρχικά είναι η έλλειψη προσωπικού και η επιμόρφωση των υπαλλήλων πάνω στις νέες διαδικασίες .Επίσης σημαντικό ρόλο στην σωστή εφαρμογή και λειτουργία των ψηφιακών ΚΕΠΑ έχουν τα σύγχρονα και νέα ψηφιακά εργαλεία αλλά και η σύνδεση με το διαδίκτυο γιατί σε πολλές δημόσιες υπηρεσίες ακόμα και σήμερα δεν επιτρέπεται η πρόσβαση των ηλεκτρονικών υπολογιστών στο διαδίκτυο αλλά μόνο σε προστατευμένο εσωτερικό δίκτυο (INTRANET ). Από τους ερωτηθέντες δημόσιους υπαλλήλους το μεγαλύτερο μέρος δήλωσε πως από τα παραπάνω προβλήματα δεν αντιμετωπίστηκαν με τον βαθμό που θα έπρεπε κυρίως σε ότι αφορά την έλλειψη προσωπικού και την επιμόρφωση πάνω στην νέα εφαρμογή των ψηφιακών ΚΕΠΑ αλλά υπήρξε μια μέτρια ανταπόκριση στην ψηφιακή αναβάθμιση των εργαλείων και στην ελεύθερη πρόσβαση στο διαδίκτυο.

## Τα κυριότερα προβλήματα που αντιμετωπίσατε ως υπηρεσία με την έναρξη λειτουργίας των ψηφιακών ΚΕΠΑ



### 10. ΠΟΙΑ Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ e-ΚΕ.Π.Α.

	N	%
1. Καθόλου Καλή	1	1,0%
2. Σχεδόν Καλή	23	21,9%
3. Καλή	42	40,0%
4. Πολύ Καλή	34	32,4%
5. Άριστη	5	4,8%



Η άποψη των δημοσίων υπαλλήλων για τα ψηφιακά ΚΕΠΑ είναι καλή με ποσοστό 40%, το 32,4% την θεωρεί Πολύ Καλή και μόνο το 4,8% δηλώνει πως είναι Άριστη.

**11. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΜΕ ΠΟΙΟ ΤΡΟΠΟ ΚΑΙ ΜΕ ΠΟΙΑ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΟΥΝ ΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ ΜΑΖΙ ΣΑΣ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ e-ΚΕ.Π.Α :**

**1. Τηλεφωνικά**

	N	%
1. Ποτέ	2	1,9%
2. Σπάνια	1	1,0%
3. Μερικές φορές	4	3,8%
4. Συχνά	21	20,0%
5. Πολύ Συχνά	77	73,3%

**2.Με e-mail**

	N	%
	9	8,6%
1. Ποτέ	10	9,5%
2. Σπάνια	27	25,7%
3. Μερικές φορές	29	27,6%
4. Συχνά	23	21,9%
5. Πολύ Συχνά	7	6,7%

**3.Με φυσική παρουσία χωρίς ραντεβού**

	N	%
	5	4,8%
2. Σπάνια	1	1,0%
3. Μερικές φορές	6	5,7%
4. Συχνά	17	16,2%
5. Πολύ Συχνά	76	72,4%

**4. Με φυσική παρουσία μετά από προγραμματισμένο ραντεβού**

	N	%
	4	3,8%
1. Ποτέ	4	3,8%
2. Σπάνια	10	9,5%
3. Μερικές φορές	24	22,9%
4. Συχνά	31	29,5%
5. Πολύ Συχνά	32	30,5%

**5.Μέσω Ψηφιακού Δωματίου**

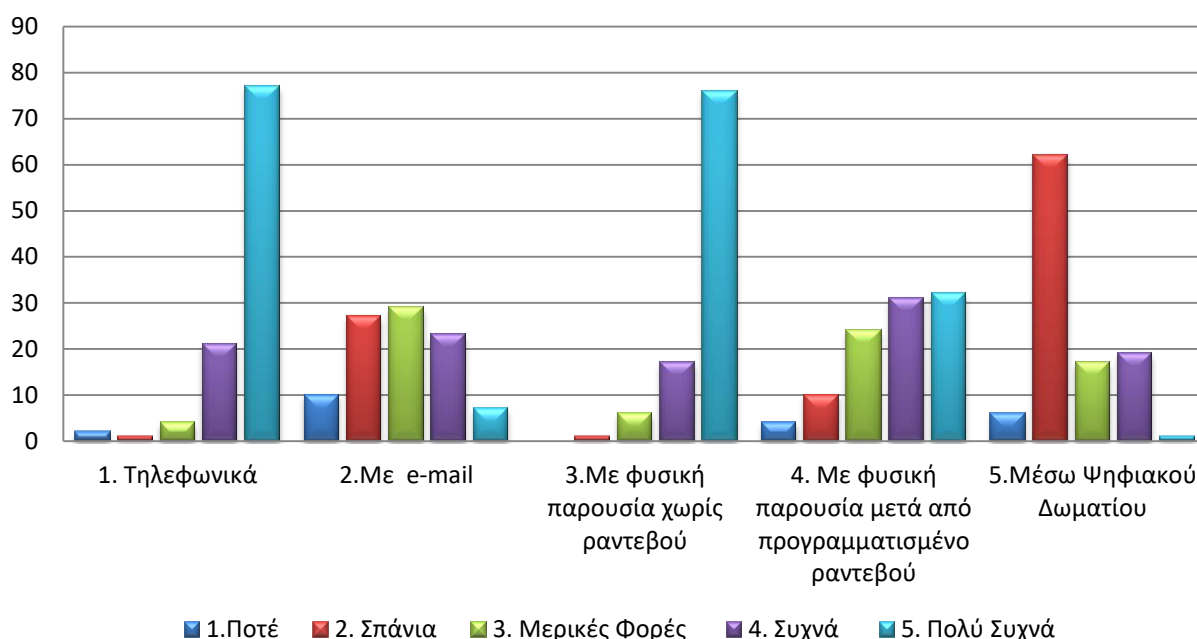
	N	%
	6	5,7%
1. Ποτέ	62	59,0%
2. Σπάνια	17	16,2%
3. Μερικές φορές	19	18,1%
5. Πολύ Συχνά	1	1,0%

Παρόλο που τα ψηφιακά ΚΕΠΑ έχουν ως στόχο την μείωση των άσκοπων μετακινήσεων στις κατά τόπους υπηρεσίες και η συναλλαγή προβλέπεται να διενεργείται με νέους και σύγχρονους τρόπους όπως μέσω email, ή με ψηφιακά δωμάτια και σύγχρονες πλατφόρμες εξυπηρέτησης εξ αποστάσεως μέσω διαδικτύου ακόμα και μέσω κλασικής τηλεφωνικής επικοινωνίας, παρόλα αυτά συνεχίζει να υπάρχει επισκεψιμότητα στις υπηρεσίες από πολίτες και τα Άτομα με Αναπηρία. Αυτό αποτύπωσε και η έρευνα που έγινε και σύμφωνα με τις απαντήσεις που



έδωσαν οι δημόσιοι υπάλληλοι, οι πολίτες επιλέγουν να εξυπηρετηθούν από τις υπηρεσίες για θέματα που αφορούν τα ψηφιακά ΚΕΠΑ περισσότερο μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας και με φυσική επίσκεψη στις υπηρεσίες χωρίς προγραμματισμένο ραντεβού. Μερικοί πολίτες επικοινωνούν με τις υπηρεσίες μέσω email ενώ ελάχιστοι είναι αυτοί που επιλέγουν την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση μέσω ψηφιακής πλατφόρμας.

### Με ποιο τρόπο και ποια συχνότητα επικοινωνούν οι πολίτες με την υπηρεσία σας



## 12. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΣΥΜΦΩΝΕΙΤΕ ή ΔΙΑΦΩΝΕΙΤΕ ΣΤΟ ΟΤΙ ΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ ΠΑΡΟΛΟ ΤΗΝ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ e-ΚΕ.Π.Α ΣΥΝΕΧΙΖΟΥΝ ΝΑ ΑΠΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΑΣ

### 1.Ανασφάλεια για την διαδικασία

	N	%
	1	1,0%
1. Διαφωνώ Κάθετα	1	1,0%
2. Διαφωνώ	3	2,9%
3. Ουδέτερος	6	5,7%
4. Συμφωνώ	50	47,6%
5. Συμφωνώ Απόλυτα	44	41,9%

### 2.Για πληροφορίες και ενημέρωση σχετικά με την διαδικασία Πιστοποίησης της Αναπηρίας

	N	%
	2	1,9%
1. Διαφωνώ Κάθετα	2	1,9%
2. Διαφωνώ	1	1,0%
3. Ουδέτερος	3	2,9%
4. Συμφωνώ	51	48,6%
5. Συμφωνώ Απόλυτα	48	45,7%

### 3. Έλλειψη γνώσης και εξοικείωσης με την τεχνολογία

	N	%
	1	1,0%
1. Διαφωνώ Κάθετα	3	2,9%
2. Διαφωνώ	2	1,9%
3. Ουδέτερος	6	5,7%
4. Συμφωνώ	42	40,0%
5. Συμφωνώ Απόλυτα	51	48,6%

### 5. Για παρακολούθηση της πορείας της Αίτησης τους

	N	%
	1	1,0%
1. Διαφωνώ Κάθετα	1	1,0%
2. Διαφωνώ	3	2,9%
3. Ουδέτερος	10	9,5%
4. Συμφωνώ	44	41,9%
5. Συμφωνώ Απόλυτα	46	43,8%

### 4. Αδυναμία πρόσβασης στο διαδίκτυο

	N	%
	1	1,0%
1. Διαφωνώ Κάθετα	5	4,8%
2. Διαφωνώ	4	3,8%
3. Ουδέτερος	16	15,2%
4. Συμφωνώ	44	41,9%
5. Συμφωνώ Απόλυτα	35	33,3%

### 6. Παραλαβή Απόφασης ΚΕ.Π.Α /Κατάθεση ένστασης.

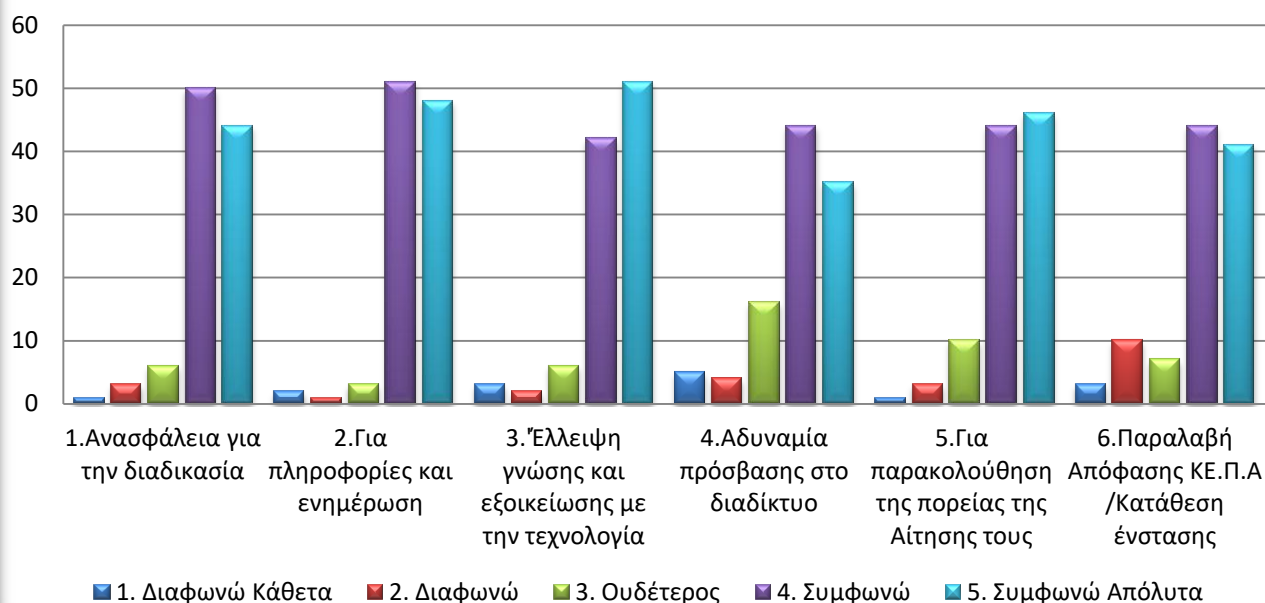
	N	%
	1	1,0%
1. Διαφωνώ Κάθετα	3	2,9%
2. Διαφωνώ	10	9,5%
3. Ουδέτερος	7	6,7%
4. Συμφωνώ	44	41,9%
5. Συμφωνώ Απόλυτα	41	39,0%

Σύμφωνα με την ίδια έρευνα οι δημόσιοι υπάλληλοι θεωρούν σε πολύ μεγάλο βαθμό πως οι πολίτες και τα άτομα με αναπηρία που συνεχίζουν να απευθύνονται στις υπηρεσίες του δημόσιου και κυρίως με την φυσική παρουσία αντιμετωπίζουν κάποιες δυσκολίες όπως η έλλειψη γνώσης και εξοικείωσης με την τεχνολογία και η αδυναμία πρόσβασης στο διαδίκτυο. Μεγάλη μερίδα πολιτών προσέρχεται στις υπηρεσίες γιατί διακατέχετε από ανασφάλεια με την αλλαγή του τρόπου διαδικασίας σε ηλεκτρονική, για να ενημερωθεί για την διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει για να εξεταστεί από Υγειονομική Επιτροπή των ΚΕΠΑ και για να παρακολουθήσει της πορείας της ηλεκτρονικής αίτησης που έχει καταθέσει. Τέλος παρόλο που η απόφαση των ΚΕΠΑ κοινοποιείται στον πολίτη στην προσωπική του Θυρίδα στο gov.gr μεγάλη μερίδα πολιτών συνεχίζει και προσέρχεται στις υπηρεσίες για την παραλαβή της .





### Για ποιο λόγο συνεχίζουν οι πολίτες να επισκέπτονται τις υπηρεσίες σας.



### 13. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΣΥΜΦΩΝΕΙΤΕ ή ΔΙΑΦΩΝΕΙΤΕ ΜΕ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ ΤΩΝ ΚΕ.Π.Α.

#### 1. Απλοποίησης Διαδικασίας

	N	%
1. Διαφωνώ Κάθετα	1	1,0%
2. Διαφωνώ	6	5,7%
3. Ουδέτερος	20	19,0%
4. Συμφωνώ	46	43,8%
4. Συμφωνώ Απόλυτα	32	30,5%

#### 3. Εξάλειψη της Γραφειοκρατίας και Διατήρηση Ηλεκτρονικού Αρχείου

	N	%
1. Διαφωνώ Κάθετα	3	2,9%
2. Διαφωνώ	7	6,7%
3. Ουδέτερος	9	8,6%
4. Συμφωνώ	50	47,6%
4. Συμφωνώ Απόλυτα	36	34,3%

#### 2. Αποφυγή συνωστισμού στις δημόσιες υπηρεσίες

	N	%
1. Διαφωνώ Κάθετα	2	1,9%
2. Διαφωνώ	4	3,8%
3. Ουδέτερος	13	12,4%
4. Συμφωνώ	49	46,7%
4. Συμφωνώ Απόλυτα	35	33,3%

#### 4. Διαφάνεια

	N	%
1. Διαφωνώ Κάθετα	1	1,0%
2. Διαφωνώ	4	3,8%
3. Ουδέτερος	19	18,1%
4. Συμφωνώ	48	45,7%
4. Συμφωνώ Απόλυτα	31	29,5%



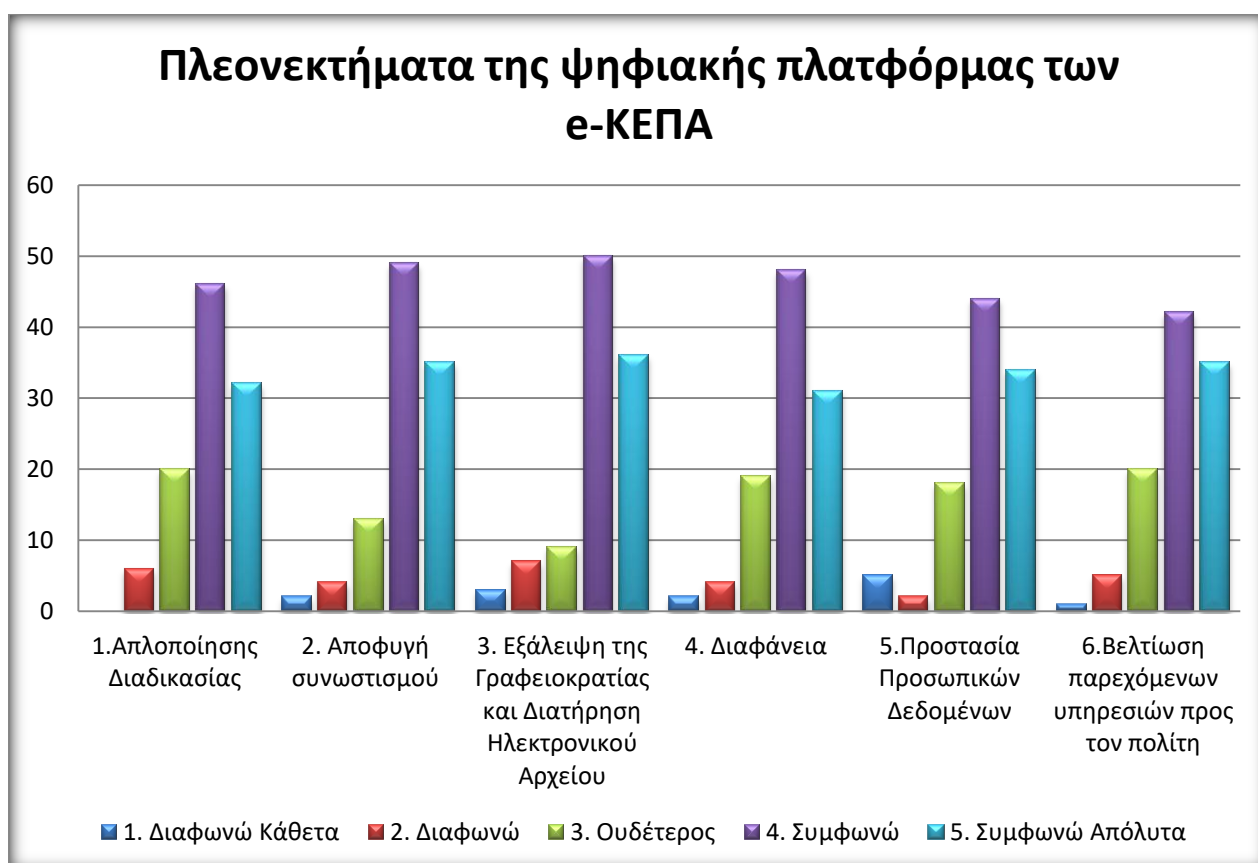
### 5. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

	N	%
	2	1,9%
1. Διαφωνώ Κάθετα	5	4,8%
2. Διαφωνώ	2	1,9%
3. Ουδέτερος	18	17,1%
4. Συμφωνώ	44	41,9%
4. Συμφωνώ Απόλυτα	34	32,4%

### 6. Βελτίωση παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη

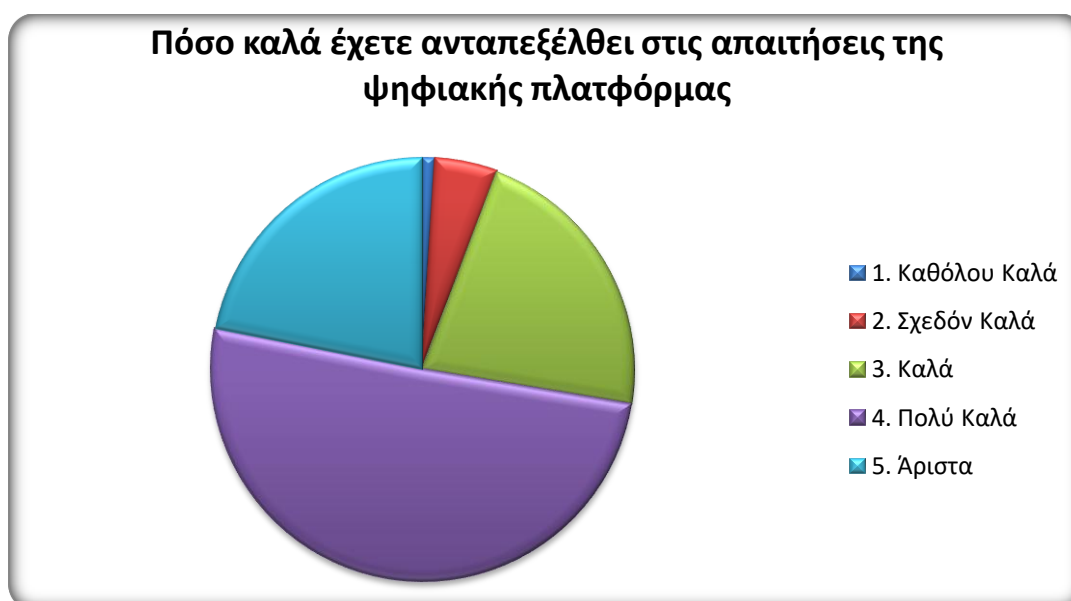
	N	%
	2	1,9%
1. Διαφωνώ Κάθετα	1	1,0%
2. Διαφωνώ	5	4,8%
3. Ουδέτερος	20	19,0%
4. Συμφωνώ	42	40,0%
4. Συμφωνώ Απόλυτα	35	33,3%

Οι δημόσιοι υπάλληλοι που εμπλέκονται με τα ΚΕΠΑ συμφωνούν σε πολύ μεγάλο βαθμό πως η ψηφιοποίηση των ΚΕΠΑ ενεργοποίησε τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις δημόσιες υπηρεσίες αλλά και προς τους πολίτες. Το μεγαλύτερο ποσοστό των δημοσίων υπαλλήλων «Συμφωνούν» και «Συμφωνούν Απόλυτα» πως η ψηφιακή πλατφόρμα των ΚΕΠΑ βοήθησε στην απλοποίηση της διαδικασίας, στην αποφυγή συνωστισμού, στην εξάλειψη της γραφειοκρατίας και στην δημιουργία ψηφιακού αρχείου, στην διαφάνεια, στην προστασία των προσωπικών δεδομένων και τέλος στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη.



**14. ΩΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΣΟ ΚΑΛΑ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΠΩΣ ΕΧΕΤΕ ΑΝΤΑΠΕΞΕΛΘΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ ΤΗΣ ΨΗΦΙΚΗΣ ΠΥΛΗΣ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ:**

	N	%
1. Καθόλου Καλά	1	1,0%
2. Σχεδόν Καλά	5	4,8%
3. Καλά	23	21,9%
4. Πολύ Καλά	53	50,5%
5. Άριστα	23	21,9%

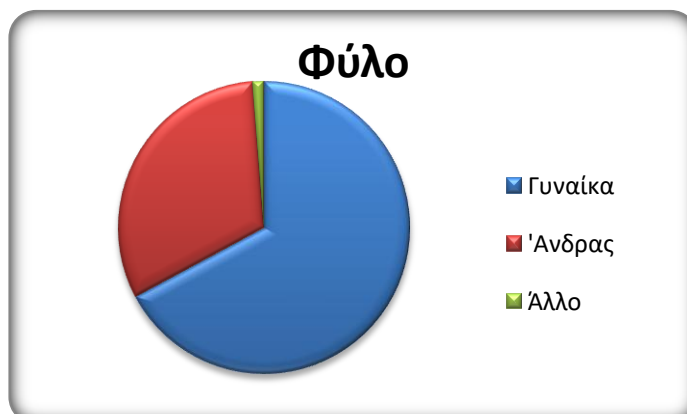


Τέλος στην ερώτηση αν τελικά η υπηρεσία στην οποία εργάζονται έχει ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις της ψηφιακής πλατφόρμας των ΚΕΠΑ, το 50,5% θεωρεί πως η ανταπόκριση ήταν *πολύ καλή* με ένα συνολικό ποσοστό 94,2% να απαντά από *καλά* έως *άριστα* και μόνο το 5,8% των δημοσίων υπαλλήλων απάντησαν αρνητικά .

## 4.2.2 Ερωτηματολόγιο για Πολίτες και Άτομα με Αναπηρία

### 1. ΦΥΛΟ

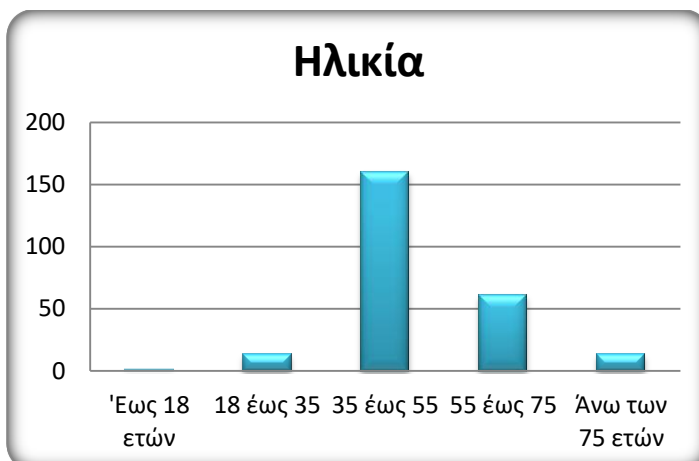
	N	%
Άνδρας	79	31,6%
Άλλο	3	1,2%
Γυναίκα	168	67,2%



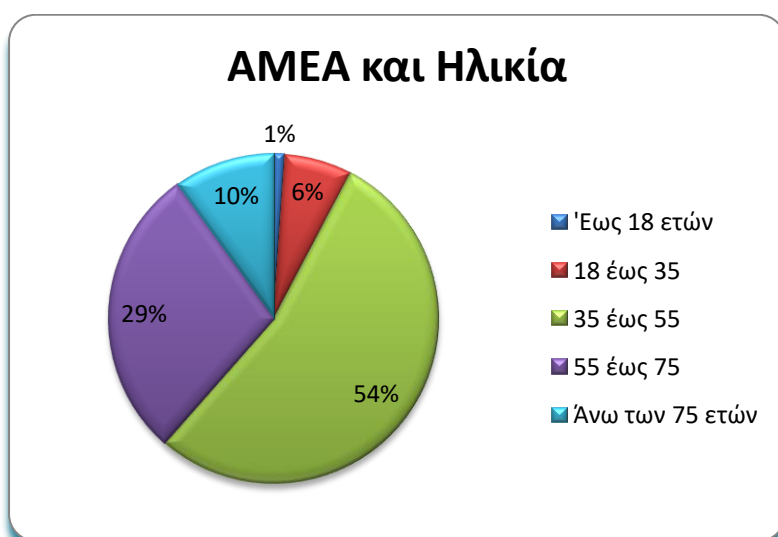
Το 67,2% των ερωτηθέντων πολιτών είναι γυναίκες και το 31,6% άνδρες.

### 2. ΗΛΙΚΙΑ

	N	%
Έως 18 ετών	1	0,4%
18 έως 35	14	5,6%
35 έως 55	160	64,0%
55 έως 75	61	24,4%
Άνω των 75 ετών	14	5,6%



Το 64% των ατόμων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 35 έως 55 ετών.

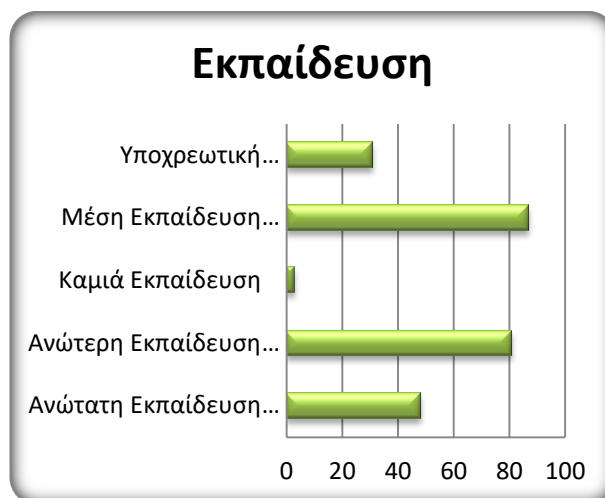


Οι πολίτες που πήραν μέρος στην ερευνά που δήλωσαν ότι είναι ΑΜΕΑ το 54% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα από 35-55 ετών και από 55 και άνω ανήκει συνολικά το 38% των ερωτηθέντων



### 3. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

	N	%
Ανώτατη Εκπαίδευση (Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό)	48	19,2%
Ανώτερη Εκπαίδευση (ΤΕΙ/ΑΕΙ)	81	32,4%
Καμιά Εκπαίδευση	3	1,2%
Μέση Εκπαίδευση (Λύκειο/ΕΠΑΛ/Τεχνική Σχολή/ ΙΕΚ)	87	34,8%
Υποχρεωτική Εκπαίδευση (Δημοτικό/Γυμνάσιο)	31	12,4%



Το 34,8% των ερωτηθέντων έχει πτυχίο μέσης εκπαίδευσης και το 32,4% έχει πτυχίο ανώτερης εκπαίδευσης και από τους ερωτηθέντες μόνο το 1,2% δηλώνει πως δεν έχει καμία εκπαίδευση.

### 4. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

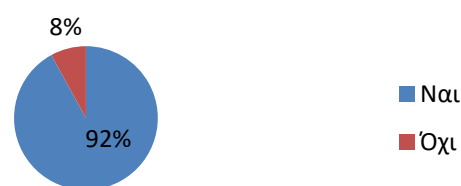
	N	%
Άλλο	19	7,6%
Άνεργος/η	24	9,6%
Εργαζόμενος/η	149	59,6%
Συνταξιούχος	48	19,2%
Φοιτητής/τρια	10	4,0%

Το 59,6% των ερωτηθέντων πολιτών και ΑΜΕΑ είναι εργαζόμενοι και ένα σχετικά μεγάλο πλήθος των ερωτηθέντων το 19,2% είναι συνταξιούχοι. Το 9,6% δηλώνουν άνεργοι και ένα 4% είναι φοιτητές.

### 5. ΕΧΕΤΕ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ;

	N	%
Ναι	230	92,0%
Όχι	20	8,0%

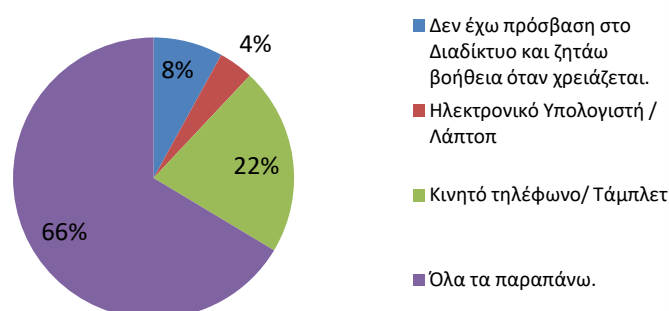
### Πρόσβαση στο Διαδίκτυο



### 7. ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΣΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΣΑΣ;

	N	%
1. Καθόλου	20	8,0%
2. Λίγο	32	12,8%
3. Αρκετά	55	22,0%
4. Πολύ	55	22,0%
5. Πάρα Πολύ	87	34,8%

### Τρόπος πρόσβασης στο Διαδίκτυο



### 6. ΜΕ ΠΟΙΟΝ ΤΡΟΠΟ ΕΧΕΤΕ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ;

	N	%
Δεν έχω πρόσβαση στο Διαδίκτυο και ζητάω βοήθεια όταν χρειάζεται.	20	8,0%
Ηλεκτρονικό Υπολογιστή / Λάπτοπ	10	4,0%
Κινητό τηλέφωνο/ Τάμπλετ	54	21,6%
Όλα τα παραπάνω.	166	66,4%

Το 92% των ερωτηθέντων έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο και το μεγαλύτερο μέρος αυτών διαθέτουν όλα τα μέσα (Κινητό τηλέφωνο, Τάμπλετ, Ηλεκτρονικό Υπολογιστή και Λάπτοπ) για να μπορούν να συνδέονται με το διαδίκτυο. Το 8% που αναφέρει πως δεν έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο αναζητά βοήθεια όταν αυτό κρίνεται αναγκαίο και συνεπώς δηλώνουν πως δεν χρησιμοποιούν καθόλου το διαδίκτυο στην καθημερινότητα τους.

### 8. ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ;

	N	%
	1	0,4%
Ναι	213	85,2%
Όχι	36	14,4%

### 9. ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΑ;

	N	%
1. Καθόλου	32	12,8%
2. Λίγο	51	20,4%
3. Αρκετά	73	29,2%
4. Πολύ	48	19,2%
5. Πάρα Πολύ	46	18,4%

Το 85,2% των ερωτηθέντων της έρευνας δηλώνουν πως γνωρίζουν τι είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και το 66,8% αυτών δηλώνουν πως χρησιμοποιούν από «Αρκετά» έως και «Πάρα Πολύ» εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την εξυπηρέτησή τους από το δημόσιο και μόνο το 12,8% δηλώνουν πως δεν χρησιμοποιούν καθόλου τις εφαρμογές αυτές.

## **10. ΜΕ ΠΟΙΑ ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΕΙΣΕΡΧΕΣΤΕ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ e-ΚΕ.Π.Α:**

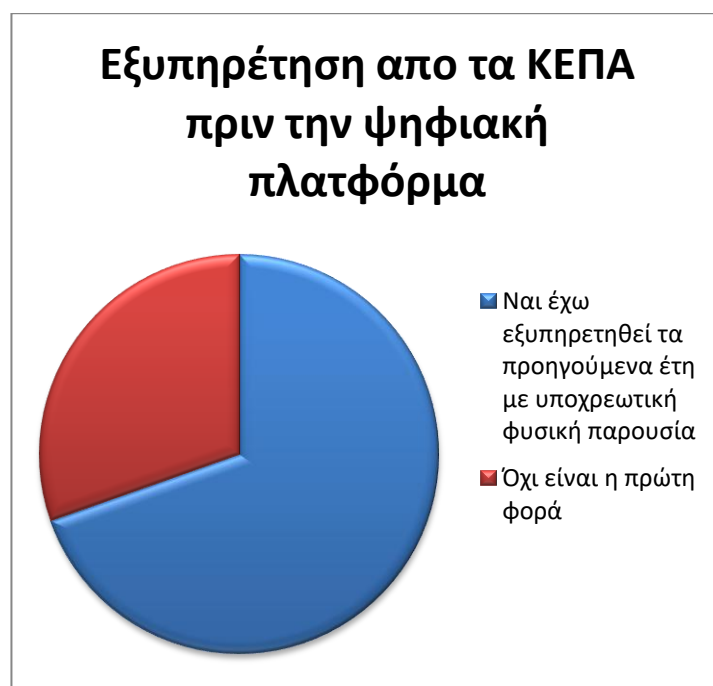
	N	%
Άλλο	48	19,2%
ΑΜΕΑ	91	36,4%
Γονέας ή επίτροπος ανήλικου ΑΜΕΑ	24	9,6%
Δικαστικός συμπαραστάτης ενήλικου ΑΜΕΑ	11	4,4%
Νόμιμα Εξουσιοδοτημένος Εκπρόσωπος	76	30,4%

Το 36,4% των ερωτηθέντων ανήκει στην ευαίσθητη κοινωνική ομάδα των ΑΜΕΑ με το 44,4% να δηλώνουν πως είναι άτομα έχουν υπό στην προστασία τους ΑΜΕΑ είτε ως γονείς, ως δικαστικοί συμπαραστάτες ή νόμιμα εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποι τους. Υπάρχει και ένα 19,2% που εισέρχονται στην ψηφιακή πύλη αναπηρίας με άλλη ιδιότητα κυρίως για να εξυπηρετήσουν πολίτες χωρίς γνώσεις και εξοικείωση με τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως αυτή του λογιστή, του Δημόσιου Λειτουργού κτλ.

## **11.ΕΧΕΤΕ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΕΙ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠΑ ΤΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΑ ΧΡΟΝΙΑ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ ΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΚΕ.Π.Α:**

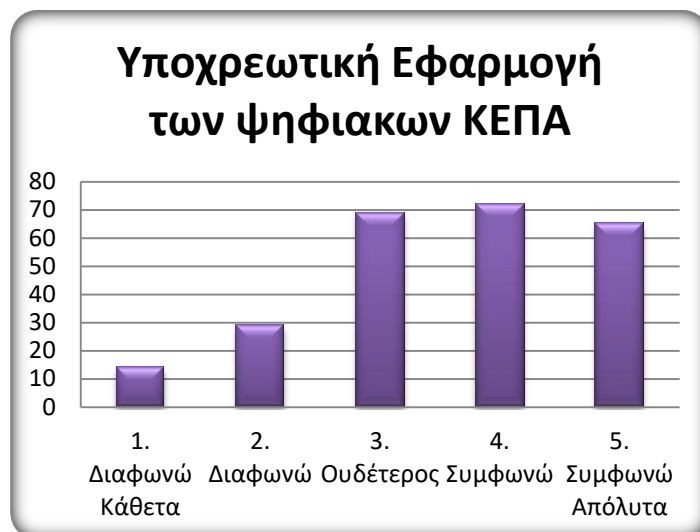
	N	%
Ναι έχω εξυπηρετηθεί τα προηγούμενα έτη με υποχρεωτική φυσική παρουσία	174	69,6%
Όχι είναι η πρώτη φορά	76	30,4%

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων αναφέρει πως έχει εξυπηρετηθεί από τα ΚΕΠΑ τα προηγούμενα έτη με φυσική παρουσία πριν την υποχρεωτική εφαρμογή της ψηφιακής λειτουργίας της πλατφόρμας.



## **12. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΣΥΜΦΩΝΕΙΤΕ ή ΔΙΑΦΩΝΕΙΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΚΕΠΑ**

	N	%
	1	0,4%
1. Διαφωνώ Κάθετα	14	5,6%
2. Διαφωνώ	29	11,6%
3. Ουδέτερος	69	27,6%
4. Συμφωνώ	72	28,8%
5. Συμφωνώ Απόλυτα	65	26,0%



Στην ερώτηση αν οι πολίτες συμφωνούν ή διαφωνούν με την υποχρεωτική εφαρμογή των ψηφιακών ΚΕΠΑ ένα ποσοστό 27,6% παρουσιάζει ουδέτερη στάση και 17,2% «Διαφωνούν έως Διαφωνούν Κάθετα» ενώ το υπόλοιπο 54,8% απάντησε πως «Συμφωνεί έως και Συμφωνεί Απόλυτα».

## **13. ΖΗΤΗΣΑΤΕ ΒΟΗΘΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΛΟΗΓΗΣΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ ;**

	N	%
1.Ναι, από συγγενικό πρόσωπο	45	18,0%
2.Ναι, από την εφαρμογή support.gov.gr.	17	6,8%
3.Ναι, από τον λογιστή μου	23	9,2%
4.Ναι, από υπάλληλο των ΚΕΠΑ η από άλλη υπηρεσία (ΟΠΕΚΑ, ΚΕΠ, κτλ)	73	29,2%
5.Όχι, δεν χρειάστηκα βοήθεια	92	36,8%

Στην ερώτηση εάν ζητήθηκε βοήθεια για την είσοδο και την πλοήγηση στην ψηφιακή πύλη αναπηρίας μόνο το 36,8% κατάφερε να συνδεθεί και να εξυπηρετηθεί χωρίς βοήθεια και το υπόλοιπο 63,2% ζήτησε βοήθεια με ένα σχετικά μεγάλο ποσοστό 29,2% να απευθύνεται στους αρμοδίους υπάλληλους του δημόσιου (γραμματεία ΚΕΠΑ, ΟΠΕΚΑ, ΚΕΠ κτλ).



**14. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΛΟΓΟΥΣ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΠΩΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΟΥΝ ΤΥΧΟΝ ΕΜΠΟΔΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΩΝ e-ΚΕ.Π.Α ΚΑΙ ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ**

**1. Πολύπλοκη Εφαρμογή**

	N	%
	7	2,8%
1. Διαφωνώ Κάθετα	33	13,2%
2. Διαφωνώ	67	26,8%
3. Ουδέτερος	59	23,6%
4. Συμφωνώ	60	24,0%
5. Συμφωνώ Απόλυτα	24	9,6%

**2. Χρονοβόρα Διαδικασία**

	N	%
	7	2,8%
1. Διαφωνώ Κάθετα	42	16,8%
2. Διαφωνώ	78	31,2%
3. Ουδέτερος	61	24,4%
4. Συμφωνώ	45	18,0%
5. Συμφωνώ Απόλυτα	17	6,8%

**3. Δυσκολία πρόσβασης στο διαδίκτυο**

	N	%
	7	2,8%
1. Διαφωνώ Κάθετα	43	17,2%
2. Διαφωνώ	74	29,6%
3. Ουδέτερος	53	21,2%
4. Συμφωνώ	48	19,2%
5. Συμφωνώ Απόλυτα	25	10,0%

**4. Έλλειψη γνώσης και εξοικείωσης με την τεχνολογία και την χρήση διαδικτύου**

	N	%
	5	2,0%
1. Διαφωνώ Κάθετα	40	16,0%
2. Διαφωνώ	59	23,6%
3. Ουδέτερος	30	12,0%
4. Συμφωνώ	79	31,6%
5. Συμφωνώ Απόλυτα	37	14,8%

**5. Αδυναμία απόκτησης εργαλείων για πρόσβαση στο διαδίκτυο (H/Y, smart phone, tablet)**

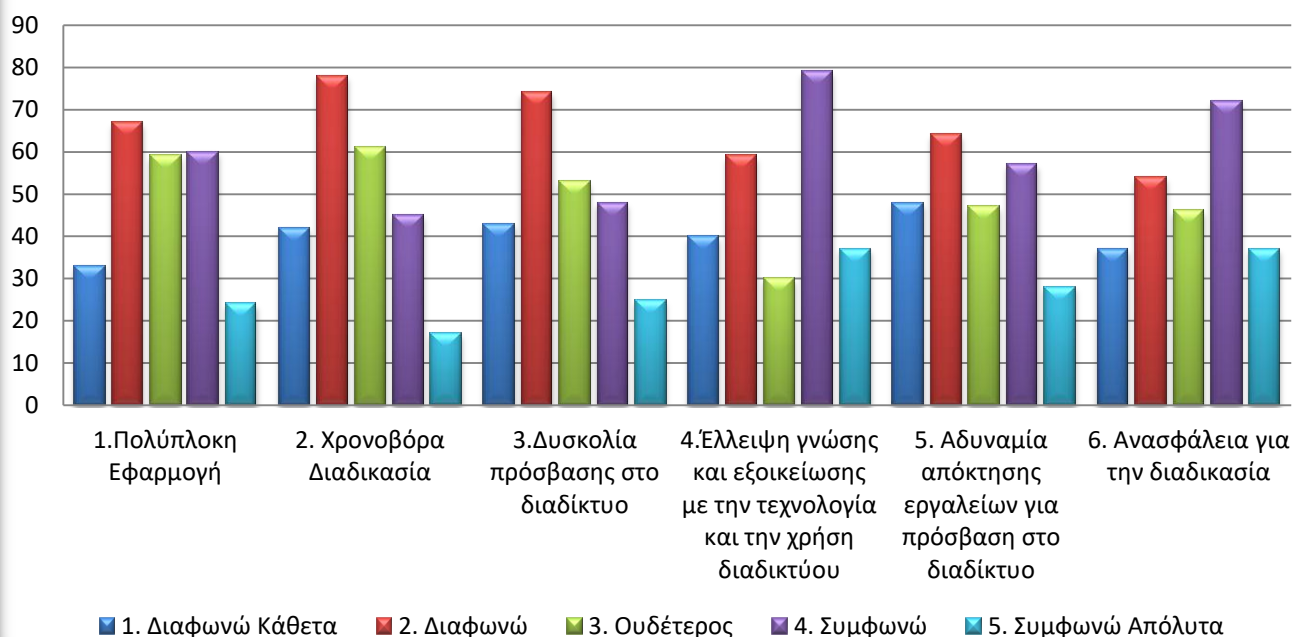
	N	%
	6	2,4%
1. Διαφωνώ Κάθετα	48	19,2%
2. Διαφωνώ	64	25,6%
3. Ουδέτερος	47	18,8%
4. Συμφωνώ	57	22,8%
5. Συμφωνώ Απόλυτα	28	11,2%

**6. Ανασφάλεια για την διαδικασία**

	N	%
	4	1,6%
1. Διαφωνώ Κάθετα	37	14,8%
2. Διαφωνώ	54	21,6%
3. Ουδέτερος	46	18,4%
4. Συμφωνώ	72	28,8%
5. Συμφωνώ Απόλυτα	37	14,8%



## Εμπόδια κατά την χρήση της ψηφιακής πλατφόρμας των e-ΚΕΠΑ



Στην ερώτηση για το αν οι πολίτες και οι ΑΜΕΑ θεωρούν πως με την ηλεκτρονική εφαρμογή των e-ΚΕΠΑ δημιουργούνται κάποια εμπόδια κατά την εφαρμογή της, οι περισσότερες απαντήσεις των πολιτών τοποθετούνται στο *Διαφωνώ* εκτός από τις περιπτώσεις όπου οι πολίτες θεωρούν πως η έλλειψη γνώσης και εξοικείωσης με την τεχνολογία και την χρήση διαδικτύου και η ανασφάλεια για την διαδικασία αποτελούν σημαντικά εμπόδια κατά την είσοδο τους στη ψηφιακή πύλη αναπηρίας

### **15. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΣΥΜΦΩΝΕΙΤΕ ή ΔΙΑΦΩΝΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ ΤΩΝ e-ΚΕ.Π.Α**

#### 1. Απλοποίησης Διαδικασίας

	N	%
	5	2,0%
1. Διαφωνώ Κάθετα	15	6,0%
2. Διαφωνώ	17	6,8%
3. Ουδέτερος	50	20,0%
4. Συμφωνώ	103	41,2%
5. Συμφωνώ Απόλυτα	60	24,0%

#### 2. Αποφυγή περιττών μετακινήσεων στις κατά τόπους Γραμματείες των ΚΕ.Π.Α

	N	%
	4	1,6%
1. Διαφωνώ Κάθετα	10	4,0%
2. Διαφωνώ	11	4,4%
3. Ουδέτερος	28	11,2%
4. Συμφωνώ	107	42,8%
5. Συμφωνώ Απόλυτα	90	36,0%

### 3. Άμεση ενημέρωση για κάθε στάδιο της διαδικασίας

	N	%
	5	2,0%
1. Διαφωνώ Κάθετα	9	3,6%
2. Διαφωνώ	17	6,8%
3. Ουδέτερος	37	14,8%
4. Συμφωνώ	106	42,4%
5. Συμφωνώ Απόλυτα	76	30,4%

### 4. Εξάλειψη της Γραφειοκρατίας και Διατήρηση Ηλεκτρονικού Αρχείου

	N	%
	4	1,6%
1. Διαφωνώ Κάθετα	8	3,2%
2. Διαφωνώ	12	4,8%
3. Ουδέτερος	41	16,4%
4. Συμφωνώ	105	42,0%
5. Συμφωνώ Απόλυτα	80	32,0%

### 5. Διαφάνεια

	N	%
	8	3,2%
1. Διαφωνώ Κάθετα	9	3,6%
2. Διαφωνώ	16	6,4%
3. Ουδέτερος	53	21,2%
4. Συμφωνώ	96	38,4%
5. Συμφωνώ Απόλυτα	68	27,2%

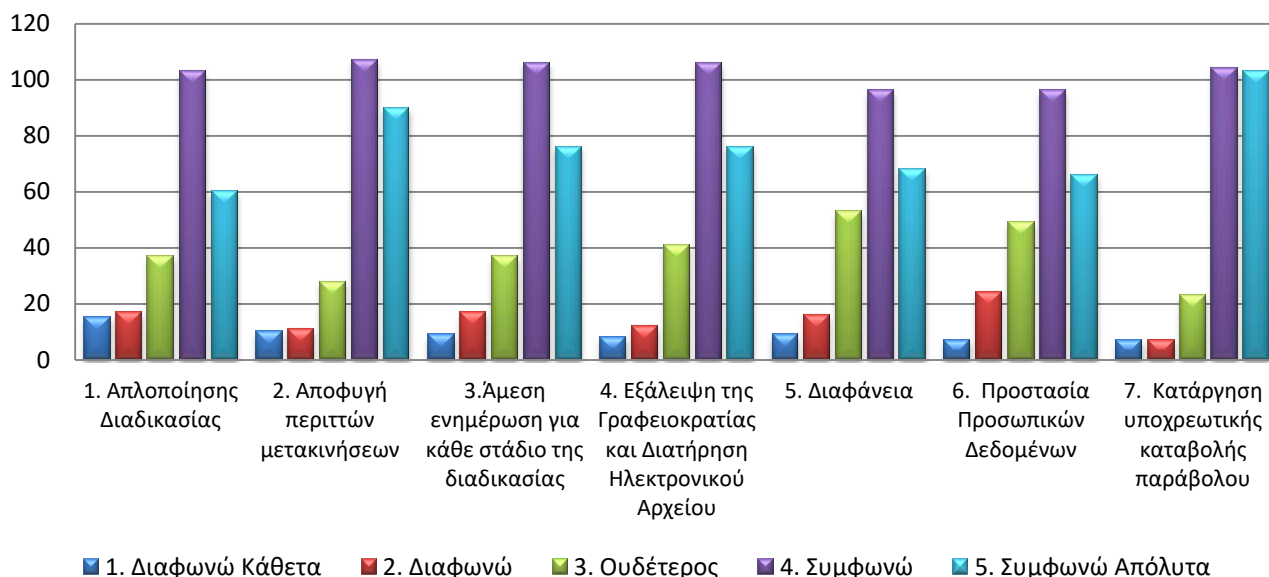
### 6. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

	N	%
	7	2,8%
1. Διαφωνώ Κάθετα	7	2,8%
2. Διαφωνώ	24	9,6%
3. Ουδέτερος	49	19,6%
4. Συμφωνώ	97	38,8%
5. Συμφωνώ Απόλυτα	66	26,4%

### 7. Κατάργηση υποχρεωτικής καταβολής παράβολου

	N	%
	6	2,4%
1. Διαφωνώ Κάθετα	7	2,8%
2. Διαφωνώ	7	2,8%
3. Ουδέτερος	23	9,2%
4. Συμφωνώ	104	41,6%
5. Συμφωνώ Απόλυτα	103	41,2%

## Πλεονεκτήματα απο την χρήση της ψηφιακής



Στην ερώτηση για το αν οι πολίτες και οι ΑΜΕΑ συμφωνούν ή διαφωνούν με τα πλεονεκτήματα της ψηφιακής πλατφόρμας των e-ΚΕΠΑ το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα ότι με την εφαρμογή των ψηφιακών ΚΕΠΑ απορρέουν πλεονεκτήματα για τους πολίτες αλλά και για την λειτουργία του δημόσιου γενικότερα

### 16. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΑ ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΕΠΑ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΜΕ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ

	N	%
Προτιμώ να έχω εγώ την επιλογή για το ποια διαδικασία να επιλέξω	2	0,8%
Προτιμώ την διαδικασία με την υποχρεωτική φυσική παρουσία	145	58,0%
Προτιμώ την υποχρεωτική ψηφιακή διαδικασία	78	31,2%





Παρόλο που στην προηγούμενη ερώτηση υπήρχε θετική ανταπόκριση των πολιτών για τα πλεονεκτήματα και τις ωφέλειες που απορρέουν από την λειτουργία της ψηφιακής πύλης αναπηρίας και με δεδομένο πως από 15-9-2023 είναι υποχρεωτική η ψηφιακή διαδικασία χωρίς φυσική παρουσία των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες και στις γραμματείες των ΚΕΠΑ, περισσότεροι από τους μισούς ερωτηθέντες (το 58 %) απάντησαν πως επιθυμούν να έχουν αυτοί το δικαίωμα επιλογής του τρόπου με τον οποίο θα εξυπηρετηθούν. Υπάρχει και ένα 10% που δεν συμφωνεί με την ψηφιακή διαδικασία και επιθυμεί την φυσική παρουσία.

### **17. ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΟΙΑ ΤΕΛΙΚΑ ΕΙΝΑΙ Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΑ ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΕΠΑ ;**

	N	%
	1	0,4%
1. Καθόλου Καλή	11	4,4%
2. Σχεδόν Καλή	37	14,8%
3. Καλή	89	35,6%
4. Πολύ Καλή	76	30,4%
5. Αρίστη	36	14,4%



Τέλος στην τελευταία ερώτηση αναφορικά με ποια τελικά είναι η άποψη των πολιτών μετά την ολοκλήρωση της συναλλαγής με τα ψηφιακά ΚΕΠΑ το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων 80,4% απάντησε από Καλή έως και Αρίστη και μόνο το 19,2 απάντησε αρνητικά .

#### **4.2.3 Έλεγχοι Υποθέσεων Ανεξαρτησίας.**

##### **A.) Αμεα και πρόσβαση στο διαδίκτυο.**

Σύμφωνα με τις παραπάνω στατιστικές αναλύσεις θα αποδείξουμε εάν η ιδιότητα με την οποία κάποιος πολίτης εισέρχεται στην ψηφιακή πύλη αναπηρίας συνδέεται με την τον τρόπο με τον οποίο έχει πρόσβαση σε αυτήν και θα εστιάσουμε στην κατηγορία των ΑΜΕΑ, αν δηλαδή οι μεταβλητές αυτές είναι εξαρτημένες η όχι μεταξύ τους

- H0= η ιδιότητα και ο τρόπος πρόσβασης στην ψηφιακή πύλη αναπηρίας είναι ανεξάρτητες
- H1= η ιδιότητα και ο τρόπος πρόσβασης στην ψηφιακή πύλη αναπηρίας είναι εξαρτημένες

### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
10. ΜΕ ΠΟΙΑ ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΕΙΣΕΡΧΕΣΤΕ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ e-ΚΕ.Π.Α; * 6.ΜΕ ΠΟΙΟΝ ΤΡΟΠΟ ΕΧΕΤΕ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ;	250	100,0%	0	0,0%	250	100,0%

### 10. ΜΕ ΠΟΙΑ ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΕΙΣΕΡΧΕΣΤΕ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ e-ΚΕ.Π.Α; \* 6.ΜΕ ΠΟΙΟΝ ΤΡΟΠΟ ΕΧΕΤΕ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ; Crosstabulation

		6.ΜΕ ΠΟΙΟΝ ΤΡΟΠΟ ΕΧΕΤΕ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ;									
		Δεν έχω πρόσβαση στο Διαδίκτυο και ζητάω βοήθεια όταν χρειάζεται.		Ηλεκτρονικό Υπολογιστή / Λάπτοπ		Κινητό τηλέφωνο/ Τάμπλετ		Όλα τα παραπάνω.		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
10. ΜΕ ΠΟΙΑ ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΕΙΣΕΡΧΕΣΤΕ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ e-ΚΕ.Π.Α;	Άλλο	3	15,0%	2	20,0%	13	24,1%	30	18,1%	48	19,2%
	ΑΜΕΑ	14	<b>70,0%</b>	5	50,0%	23	42,6%	49	29,5%	91	36,4%
	Γονέας ή επίτροπος ανήλικου ΑΜΕΑ	1	5,0%	0	0,0%	2	3,7%	21	12,7%	24	9,6%
	Δικαστικός συμπαραστάτης ενήλικου ΑΜΕΑ	0	0,0%	0	0,0%	1	1,9%	10	6,0%	11	4,4%
	Νόμιμα Εξουσιοδοτημένος Εκπρόσωπος	2	10,0%	3	30,0%	15	27,8%	56	33,7%	76	30,4%
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>100,0%</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>	<b>54</b>	<b>100,0%</b>	<b>166</b>	<b>100,0%</b>	<b>250</b>	<b>100,0%</b>



### Chi-Square Tests

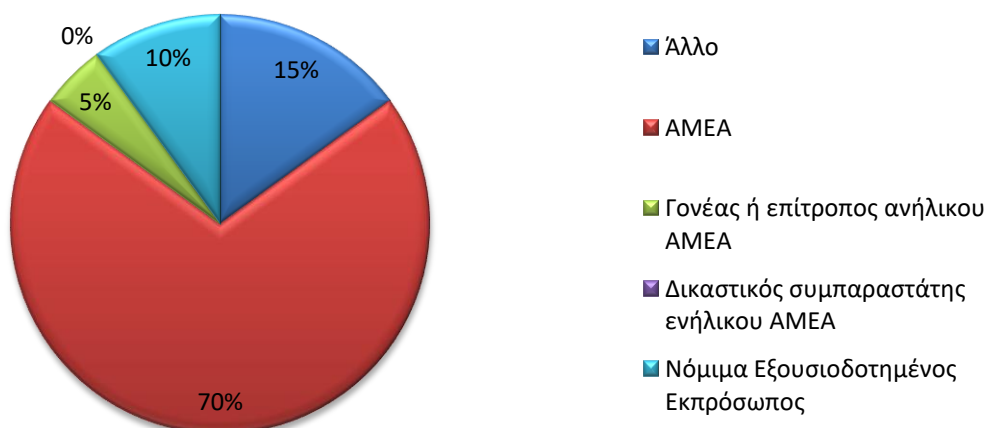
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	21,951 <sup>a</sup>	12	,038
Likelihood Ratio	24,559	12	,017
N of Valid Cases	250		

a. 9 cells (45,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,44.

Παρατηρούμε στον πίνακα συνάφειας (Chi-Square Tests) πως η τιμή (Value) είναι 21,951 και ακόλουθη την  $\chi^2$  κατανομή με 12 βαθμούς ελευθερίας (df) Το 2-sided είναι η στάθμη σημαντικότητας του έλεγχου μας με  $p=0.038$ . Εφόσον το  $p$  είναι μικρότερο του 0.05. απορρίπτουμε την μηδενική υπόθεση και οι δυο μεταβλητές είναι εξαρτημένες μεταξύ τους δηλαδή ο τρόπος με τον οποίο κάποιος έχει πρόσβαση στην ψηφιακή πύλη αναπηρίας εξαρτάται από την ιδιότητα με την όποια εισέρχεται

Επιπλέον προκύπτει πως το 70% των ερωτηθέντων που απάντησαν πως δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο και χρειάζονται βοήθεια όταν πρέπει να χρησιμοποιήσουν διαδικτυακές εφαρμογές είναι ΑΜΕΑ .Προκύπτει δηλαδή ότι τα Άτομα με Αναπηρία έχουν περισσότερες δυσκολίες σε σχέση με τους υπόλοιπους πολίτες στην πλοήγηση της ψηφιακής πλατφόρμας και δεν διαθέτουν κάποιο εργαλείο για να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο.

### ΑΜΕΑ και αδυναμία αυτόμνης πρόσβασης στο διαδίκτυο



## **Β.) Ηλικία και δεξιότητα χειρισμού ψηφιακής πλατφόρμας**

Θα αποδείξουμε επίσης εάν η ηλικία συνδέεται με την ικανότητα να εισέλθει κάποιος στην ψηφιακή πύλη αναπηρίας χωρίς να ζητήσει βοήθεια

- H0= η ηλικία του πολίτη και η ικανότητα να εισέλθει στην ψηφιακή πύλη αναπηρίας με ή χωρίς βοήθεια είναι ανεξάρτητες
- H1= η ηλικία του πολίτη και η ικανότητα να εισέλθει στην ψηφιακή πύλη αναπηρίας με ή χωρίς βοήθεια είναι εξαρτημένες

### **Case Processing Summary**

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
2. ΗΛΙΚΙΑ * 13. ΖΗΤΗΣΑΤΕ ΒΟΗΘΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΛΟΗΓΗΣΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ ;	250	100,0%	0	0,0%	250	100,0%

## **2. ΗΛΙΚΙΑ \* 13. ΖΗΤΗΣΑΤΕ ΒΟΗΘΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΛΟΗΓΗΣΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ ; Crosstabulation**

13. ΖΗΤΗΣΑΤΕ ΒΟΗΘΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΛΟΗΓΗΣΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ ;

		Ναι, από συγγενικό πρόσωπο %		Ναι, από την εφαρμογή support.gov.gr.		Ναι, από τον λογιστή μου		Ναι, από υπάλληλο των ΚΕΠΑ η από άλλη υπηρεσία (ΟΠΕΚΑ, ΚΕΠ, κτλ)		Όχι, δεν χρειάστηκε βοήθεια		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
2. ΗΛΙΚΙΑ	Έως 18 ετών	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,4%	0	0,0%	1	0,4%
	18 έως 35	1	2,2%	2	11,8%	0	0,0%	3	4,1%	8	8,7%	14	5,6%
	35 έως 55	20	44,4%	12	70,6%	12	52,2%	52	71,2%	64	69,6%	160	64,0%
	55 έως 75	16	35,6%	3	17,6%	8	34,8%	14	19,2%	20	21,7%	61	24,4%
	Άνω των 75 ετών	8	17,8%	0	0,0%	3	13,0%	3	4,1%	0	0,0%	14	5,6%
<b>Total</b>		45	100,0%	17	100,0%	23	100,0%	73	100,0%	92	100,0%	250	100,0%



### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	37,294 <sup>a</sup>	16	,002
Likelihood Ratio	39,553	16	<,001
N of Valid Cases	250		

a. 14 cells (56,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.

Παρατηρούμε στον πίνακα συνάφειας (Chi-Square Tests) πως η τιμή (Value) είναι 37,294 και ακόλουθη την  $\chi^2$  κατανομή με 16 βαθμούς ελευθερίας (df) Το 2-sided είναι η στάθμη σημαντικότητας του έλεγχου μας με  $p=0.02$ . Εφόσον το  $p$  είναι μικρότερο του 0.05. απορρίπτουμε την μηδενική υπόθεση και οι δυο μεταβλητές είναι εξαρτημένες μεταξύ τους δηλαδή η ικανότητα να εισέλθει στην ψηφιακή πύλη αναπηρίας με ή χωρίς βοήθεια εξαρτάται από την ηλικία του πολίτη

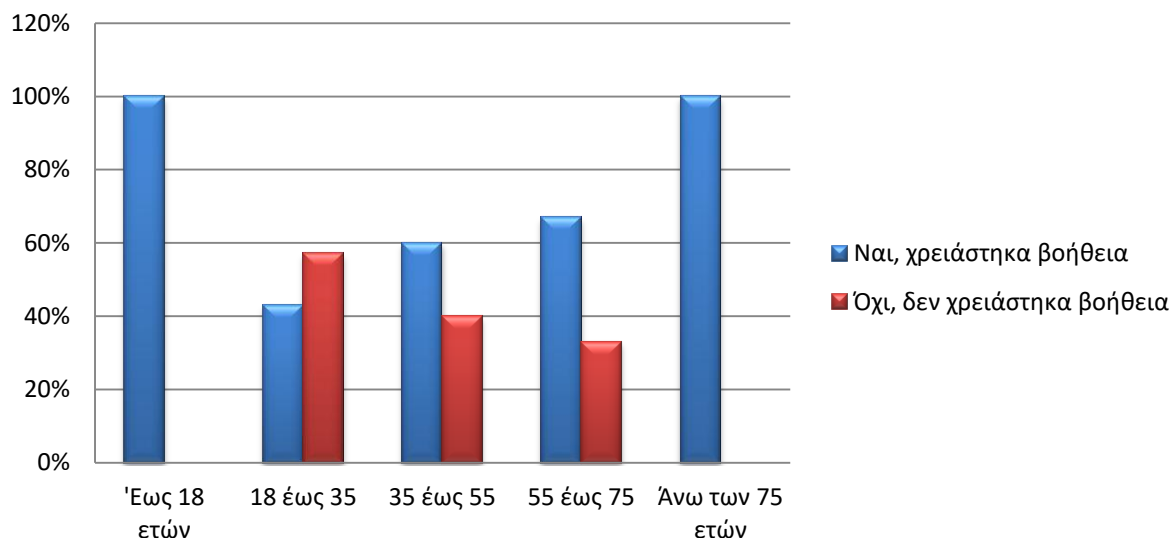
Σε μια επιπλέον στατιστική ανάλυση συγχωνεύοντας τις απαντήσεις από 2-5 σε «**Ναι, χρειάστηκα βοήθεια**» σε σύνολο ποιοι από τους πολίτες χρειάστηκαν τελικά κάποια μορφή βοήθειας και ποιοι δεν χρειάστηκαν βοήθεια προκύπτει ο παρακάτω πίνακας

### 2. ΗΛΙΚΙΑ \* 13. ΖΗΤΗΣΑΤΕ ΒΟΗΘΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΛΟΗΓΗΣΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ;

		Ερωτήσεις 2-5 «Ναι, χρειάστηκα βοήθεια»		Ερώτηση 1 «Όχι, δεν χρειάστηκα βοήθεια»		Total	
		N	%	N	%	N	%
2. ΗΛΙΚΙΑ	Έως 18 ετών	1	100%	0	0,00%	1	100,00%
	18 έως 35	6	43%	8	57,00%	14	100,00%
	35 έως 55	96	60%	64	40,00%	160	100,00%
	55 έως 75	41	67%	20	33,00%	61	100,00%
	Άνω των 75 ετών	14	100%	0	0,00%	14	100,00%
		158		92		250	



## Ηλικία και δεξιότητα χειρισμού της ψηφιακής πλατφόρμας



Στο σύνολο των ερωτηθέντων εάν χρειαστήκαν βοήθεια στην είσοδο και πλοήγηση τους στα ψηφιακά ΚΕΠΑ παρατηρούμε πως η αδυναμία εισόδου στην ψηφιακή πύλη αναπηρίας αυξάνεται σταδιακά καθώς αυξάνεται και η ηλικία των πολιτών. Αυτό σημαίνει πως οι μεγαλύτερης ηλικίας πολίτες δεν έχουν τις δεξιότητες να διαχειριστούν χωρίς βοήθεια την ψηφιακή πλατφόρμα. Το ίδιο παρατηρούμε και στα άτομα που είναι κάτω των 18 ετών.

### Γ) Επίπεδο μόρφωσης και δεξιότητα χειρισμού της ψηφιακής πλατφόρμας.

Τέλος θα αποδείξουμε εάν και το επίπεδο μόρφωσης συνδέεται με την ικανότητα να εισέλθει κάποιος στην ψηφιακή πύλη αναπηρίας χωρίς να ζητήσει βοήθεια

- $H_0$  = το επίπεδο μόρφωσης του πολίτη και η ικανότητα να εισέλθει στην ψηφιακή πύλη αναπηρίας με ή χωρίς βοήθεια είναι ανεξάρτητες
- $H_1$  = το επίπεδο μόρφωσης του πολίτη και η ικανότητα να εισέλθει στην ψηφιακή πύλη αναπηρίας με ή χωρίς βοήθεια είναι εξαρτημένες

### Case Processing Summary

	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
3. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ * 13. ΖΗΤΗΣΑΤΕ ΒΟΗΘΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΛΟΗΓΗΣΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ ;	250	100,0%	0	0,0%	250	100,0%

### 3. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ \* 13. ΖΗΤΗΣΑΤΕ ΒΟΗΘΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΛΟΗΓΗΣΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ ; Crosstabulation

13. ΖΗΤΗΣΑΤΕ ΒΟΗΘΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΛΟΗΓΗΣΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ ;

		Ναι, από συγγενικό πρόσωπο		Ναι, από την εφαρμογή support.gov.gr.		Ναι, από τον λογιστή μου		Ναι, από υπάλληλο των ΚΕΠΑ ή από άλλη υπηρεσία (ΟΠΕΚΑ, ΚΕΠ, κτλ)		Όχι, δεν χρειάστηκε βοήθεια		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
3. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	Ανώτατη Εκπαίδευση	1	2,2%	8	47,1%	2	8,7%	15	20,5%	22	23,9%	48	19,2%
	Ανώτερη Εκπαίδευση	11	24,4%	4	23,5%	6	26,1%	17	23,3%	43	46,7%	81	32,4%
	Καμιά Εκπαίδευση	1	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,4%	1	1,1%	3	1,2%
	Μέση Εκπαίδευση	17	37,8%	4	23,5%	11	47,8%	32	43,8%	23	25,0%	87	34,8%
	Υποχρεωτική Εκπαίδευση	15	33,3%	1	5,9%	4	17,4%	8	11,0%	3	3,3%	31	12,4%
Total		45	100,0%	17	100,0%	23	100,0%	73	100,0%	92	100,0%	250	100,0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	55,640 <sup>a</sup>	16	<,001
Likelihood Ratio	55,886	16	<,001
N of Valid Cases	250		

a. 9 cells (36,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,20.



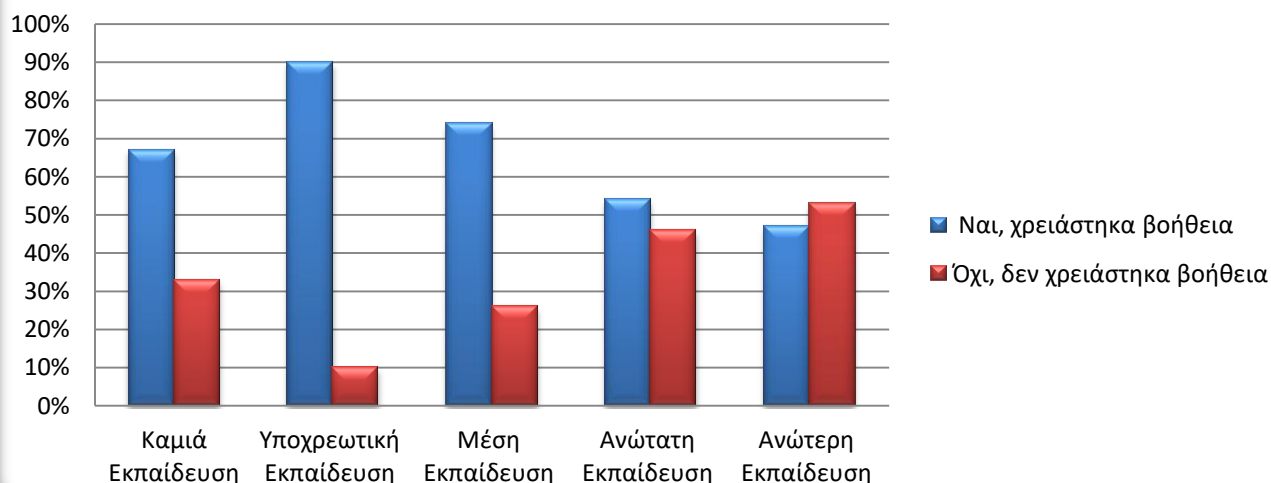
Παρατηρούμε στον πίνακα συνάφειας (Chi-Square Tests) πως η τιμή (Value) είναι 55,640 και ακόλουθη την  $\chi^2$  κατανομή με 16 βαθμούς ελευθερίας (df) Το 2-sided είναι η στάθμη σημαντικότητας του έλεγχου μας με  $p=0.01$ . Εφόσον το  $p$  είναι μικρότερο του 0.05. απορρίπτουμε την μηδενική υπόθεση και οι δυο μεταβλητές είναι εξαρτημένες μεταξύ τους δηλαδή η ικανότητα να εισέλθει στην ψηφιακή πύλη αναπηρίας με ή χωρίς βοήθεια εξαρτάται από το επίπεδο μόρφωσης του πολίτη

Σε μια επιπλέον στατιστική ανάλυση συγχωνεύοντας τις απαντήσεις από 2-5 σε «**Ναι, χρειάστηκα βοήθεια**» σε σύνολο ποιοι από τους πολίτες χρειάστηκαν τελικά κάποια μορφή βοήθειας και ποιοι δεν χρειάστηκαν βοήθεια προκύπτει ο παρακάτω πίνακας

### 13. ΖΗΤΗΣΑΤΕ ΒΟΗΘΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΛΟΗΓΗΣΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ ;

		Ερωτήσεις 2-5 Ναι, χρειάστηκα βοήθεια		Έρώτηση 1 Όχι, δεν χρειάστηκα βοήθεια		Total	
		N	%	N	%	N	%
3. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	Καμιά Εκπαίδευση	2	67%	1	33,0%	3	100,0%
	Υποχρεωτική Εκπαίδευση	28	90%	3	10,0%	31	100,0%
	Μέση Εκπαίδευση	64	74%	23	26,0%	87	100,0%
	Ανώτατη Εκπαίδευση	26	54%	22	46,0%	48	100,0%
	Ανώτερη Εκπαίδευση	38	47%	43	53,0%	81	100,0%
Total		158		92		250	

### Επίπεδο Μόρφωσης και δεξιότητα χειρισμού της ψηφιακής πλατφόρμας





Στο σύνολο των ερωτηθέντων εάν χρειαστήκαν βοήθεια στην είσοδο και πλοήγηση τους στα ψηφιακά ΚΕΠΑ παρατηρούμε πως η αδυναμία εισόδου στην ψηφιακή πύλη αναπηρίας παρατηρείται αυξημένη στους πολίτες και Άτομα με Αναπηρία που ανήκουν στην Υποχρεωτική Εκπαίδευση ή δεν έχουν καμία εκπαίδευση και όσο αλλάζει η κατάσταση της εκπαίδευσης τόσο μειώνεται και η ανάγκη για βοήθεια. Αυτό σημαίνει πως οι πολίτες που έχουν μια μέση εκπαίδευση και κάτω δεν διαθέτουν τις δεξιότητες να διαχειριστούν χωρίς βοήθεια την ψηφιακή πλατφόρμα σε αντίθεση με άτομα της ανώτατης εκπαίδευσης.

## Συμπεράσματα

Αντικείμενο της διπλωματικής αυτής εργασίας αποτέλεσε η μελέτη της υποχρεωτικής εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον δημόσιο τομέα και πως οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες αναβαθμίζουν την ποιότητα των υπηρεσιών προς τους πολίτες ,ειδικότερα στην περίπτωση της πλήρους ψηφιοποίησης των ΚΕΠΑ.

Στο θεωρητικό σκέλος της εργασίας έγινε μια αναφορά στην έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνηση, στις μορφές που έχει σήμερα και στην πλήρη ψηφιοποίηση του δημόσιου τομέα. Η ερευνά πραγματοποιήθηκε σε δυο επίπεδα. Το πρώτο ερωτηματολόγιο απευθύνονταν σε υπαλλήλους του δημόσιου τομέα που εμπλέκονται με το Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας και αυτοί είναι οι υπάλληλοι του ΕΦΚΑ του ΟΠΕΚΑ, των Κέντρων Κοινότητας των Δήμων των ΚΕΠ και της ΗΔΙΚΑ. Το δεύτερο ερωτηματολόγιο απευθύνονταν σε όλους τους πολίτες που χρειάστηκαν κάποια στιγμή να εξυπηρετηθούν από τα ΚΕΠΑ είτε για δική τους υπόθεση ως ΑΜΕΑ, είτε εκπροσωπώντας με κάποιο τρόπο πολίτη ΑΜΕΑ

Από την έρευνα και σύμφωνα με τις απαντήσεις των δημοσίων υπάλληλων προκύπτει ότι έχουν μια πολύ καλή άποψη για τα e-ΚΕ.Π.Α. και ότι η εφαρμογή της ανέδειξε όλα τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο για την δημόσια διοίκηση αλλά και για τους ίδιους τους πολίτες. Αρκετά μεγάλος αριθμός πολιτών όμως συνεχίζουν να επισκέπτονται τις δημόσιες υπηρεσίες και παρόλα τα προβλήματα που προέκυψαν με την έναρξη της λειτουργίας της ψηφιακής πλατφόρμας των e-ΚΕ.Π.Α. τελικά οι δημόσιες υπηρεσίες κατάφεραν να ανταπεξέλθουν με επιτυχία

Από το δεύτερο ερωτηματολόγιο το οποίο απευθυνόταν στους πολίτες προκύπτει ψηφιακό χάσμα στα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας ,στα Άτομα με Αναπηρία



αλλά και στα άτομα Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης. Τέλος αυτό που απορρέει από την έρευνα είναι πως τα Άτομα με αναπηρία και οι πολίτες που εξυπηρετούν ή εκπροσωπούν τα ΑΜΕΑ παρόλο που εντοπίζουν αρκετά εμπόδια επικροτούν τα πλεονεκτήματα και τελικά συμφωνούν με την υποχρεωτικότητα και έχουν θετική άποψη για όλη την διαδικασία

## Βιβλιογραφία

### **Ξενόγλωσση**

Alawadhi, Suha & Morris, Anne. (2009). Factors Influencing the Adoption of E-government Services. *Journal of Software*. 4. 10.4304/jsw.4.6.584-590. DOI:[10.4304/jsw.4.6.584-590](https://doi.org/10.4304/jsw.4.6.584-590)

Alkrajji, A. I. (2020). Citizen satisfaction with mandatory E-government services: A conceptual framework and an empirical validation. *IEEE Access*, 8, 117253-117265. DOI:[10.1109/ACCESS.2020.3004541](https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.3004541)

Alshehri, M., & Drew, S. (2010, July). E-government fundamentals. In *IADIS international conference ICT, society and human beings* (pp. 35-42). <https://hdl.handle.net/102.100.100/523872>

Alshehri, M., & Drew, S. (2010). Implementation of e-government: advantages and challenges. *International Association for Scientific Knowledge (IASK)*, 79-86. <http://hdl.handle.net/10072/40620>

Andersen, K. V., & Henriksen, H. Z. (2006). E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model. *Government information quarterly*, 23(2), 236-248. DOI: [10.1016/j.giq.2005.11.008](https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.11.008)

Curtin, GG, Sommer, M., & Vis-Sommer, V. (2003). *World Of E-Government*, The (1st ed.). Routledge.

<https://doi.org/10.4324/9780203708309>

Danielsen, F., Flak, L. S., & Sæbø, Ø. (2022). Understanding digital transformation in government. In *Scientific Foundations of Digital Governance and Transformation*:



*Concepts, Approaches and Challenges* (pp. 151-187). Cham: Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-92945-9\\_7](https://doi.org/10.1007/978-3-030-92945-9_7)

Das, A., Singh, H., & Joseph, D. (2017). A longitudinal study of e-government maturity. *Information & Management*, 54(4), 415-426  
<https://doi.org/10.1016/j.im.2016.09.006>

Dawes, Sharon. (2008). The Evolution and Continuing Challenges of E-Governance. *Public Administration Review*. 68. S86 - S102. 10.1111/j.1540-6210.2008.00981.x. DOI: [10.1111/j.1540-6210.2008.00981.x](https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2008.00981.x)

Dias, Ricardo & Santana Gomes, Marco. (2021). From Electronic Government to Digital Governance: Transformation Governance Models and Strategies (Portuguese and English versions). 7. 45-68. DOI: [10.33167/2184-0644.CPP2021.VVIIN1/pp.93-117](https://doi.org/10.33167/2184-0644.CPP2021.VVIIN1/pp.93-117).

Dobransky, Kerry, and Eszter Hargittai. "The disability divide in internet access and use." *Information, Communication & Society* 9.3 (2006): 313-334. DOI: [10.1080/13691180600751298](https://doi.org/10.1080/13691180600751298)

Dobransky, K., & Hargittai, E. (2016). Unrealized potential: Exploring the digital disability divide. *Poetics*, 58, 18-28. <https://doi.org/10.1016/j.poetic.2016.08.003>

Duplaga M (2017) Digital divide among people with disabilities: Analysis of data from a nationwide study for determinants of Internet use and activities performed online. *PLoS ONE* 12(6): e0179825. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0179825>

EIKheshin, S. A., & Saleeb, N. (2020). Assessing the adoption of e-government using TAM model: case of Egypt. *International Journal of Managing Information Technology (IJMIT)*, 12(1), 1-14.

DOI: [10.5121/ijmit.2020.12101](https://doi.org/10.5121/ijmit.2020.12101)

Fang, Zhiyuan. (2002). E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. *International Journal of the Computer, the Internet and Management*. 10.



Fath-Allah, A., Cheikhi, L., Al-Qutaish, R. E., & Idri, A. (2014). E-government maturity models: A comparative study. *International Journal of Software Engineering & Applications*, 5(3), 71. DOI: [10.5121/ijsea.2014.5306](https://doi.org/10.5121/ijsea.2014.5306)

Gong, Y., Yang, J., & Shi, X. (2020). Προς μια ολοκληρωμένη κατανόηση του ψηφιακού μετασχηματισμού στην κυβέρνηση: Ανάλυση ευελιξίας και αρχιτεκτονικής επιχειρήσεων. *Πληροφοριακό περιοδικό για την κυβέρνηση*, 37(3), 101487. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101487>

Grönlund, Åke & Horan, Thomas. (2004). Introducing e-Gov: History, Definitions, and Issues. *Communications of the Association for Information Systems*. 15. 713-729. DOI: [10.17705/1CAIS.01539](https://doi.org/10.17705/1CAIS.01539)

Lachana, Z., Alexopoulos, C., Loukis, E., & Charalabidis, Y. (2018, September). Identifying the different generations of Egovernment: an analysis framework. In *The 12th Mediterranean Conference on Information Systems (MCIS)* (p. 1-13)

Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government information quarterly*, 18(2), 122-136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)

Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z.A., (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting & Social Change*, 173 (2021) <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>

Manda, More Ickson & Backhouse, Judy. (2016). An analysis of the barriers to e-government integration, interoperability and information sharing in developing countries: a systematic review of literature <https://www.researchgate.net/publication/308680113>

Moore, M. H. (1997). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard university press.

Ndou, Dardha. (2004). E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges. *EJISDC The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*. 18. 1-24. DOI: [10.1002/j.1681-4835.2004.tb00117.x](https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2004.tb00117.x).





OECD. (2003). *The e-government Imperative*. France: OECD Publications Service.  
<https://doi.org/10.1787/19901054>

OECD(2014), *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*, OECD, Paris, <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0406>

OECD(2021), *Development Co-operation Report 2021: Shaping a Just Digital Transformation*, OECD Publishing, Paris <https://doi.org/10.1787/572d4013-en>

Panagiotopoulos, P., Klievink, B., & Cordella, A. (2019). Public value creation in digital government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101421  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101421>

Rawstorne, P., Jayasuriya, R., & Caputi, P. (1998). An integrative model of information systems use in mandatory environments. *ICIS 1998 Proceedings*, 32.  
<https://aisel.aisnet.org/icis1998/32>

Rodriguez-Hevíá, L.F., Navío-Marco J. & Ruiz-Gómez, L.M. (2020). “Citizens’ Involvement in E-Government in the European Union: The Rising Importance of the Digital Skills”. *Sustainability*, 12 (6807) Doi:[10.3390/su12176807](https://doi.org/10.3390/su12176807)

Sebetci, Ö. (2015). A TAM-based model for e-government: A case for Turkey. *International Journal of Electronic Governance*, 7(2), 113-135.  
DOI: [10.1504/IGEG.2015.069503](https://doi.org/10.1504/IGEG.2015.069503)

Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2011). e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels. *Government information quarterly*, 28(1), 17-35. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.05.006>

Spirakis, Grigorios & Spiraki, Christina. (2008). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ. 46. 56-70.

Tangi, L., Benedetti, M., Gastaldi, L., Noci, G., & Russo, C. (2021). Mandatory provisioning of digital public services as a feasible service delivery strategy: Evidence from Italian local governments. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101543. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101543>



Tuikka, Anne-Marie & Sachdeva, Neeraj & Kimppa, Kai & Suomi, Reima. (2015). Digital disability divide in information society: A framework based on a structured literature review. *Journal of Information Communication and Ethics in Society*. 13. 283-298. DOI: [10.1108/JICES-10-2014-0050](https://doi.org/10.1108/JICES-10-2014-0050)

Valdés, G., Solar, M., Astudillo, H., Iribarren, M., Concha, G., & Visconti, M. (2011). Conception, development and implementation of an e-Government maturity model in public agencies. *Government Information Quarterly*, 28(2), 176-187. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.04.007>

Verina, N., & Titko, J. (2019, Μάιος). Ψηφιακός μετασχηματισμός: εννοιολογικό πλαίσιο. Στο *Proc. του Int. Επιστημονική Ημερίδα «Σύγχρονα Θέματα στη Μηχανική Επιχειρήσεων, Διοίκησης και Οικονομίας* (σελ. 9-10).

### **Ελληνική**

Ζαφειρόπουλος, Κ. (2005). Πώς γίνεται μια επιστημονική εργασία;: επιστημονική έρευνα και συγγραφή εργασιών. Κριτική.

Καλογήρου, Γ., Παναγιωτόπουλος, Π., Τσακανίκας, Α., & Σίωκας, Ε. (2015). *Κοινωνία της Πληροφορίας & Οικονομία της Γνώσης*. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Κατσαούνου, Θ. (2022). *e-Governance: Ψηφιακή διακυβέρνηση και ψηφιακός γραμματισμός εν μέσω πανδημίας covid-19. Ο ρόλος της κατάρτισης. Μελέτη περίπτωσης: Οι απόψεις Προϊσταμένων Δημόσιας διοίκησης (Doctoral dissertation, University of Piraeus (Greece))*.

Κελπανίδης, Μ. (1999). *Μεθοδολογία της παιδαγωγικής έρευνας με στοιχεία στατιστικής*. Θεσσαλονίκη: Κώδικας

Κουμιώτης, Α. (2010), *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, Μεταπτυχιακή Διατριβή*, Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Τμήμα Πληροφορικής

Ραουζαίου, Χ. Α. (2023). *Η ψηφιοποίηση (digitization) του δημόσιου τομέα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-governance) και οι επιπτώσεις της στην κοινωνική ευημερία*.



Ρεκούμη, Ε. (2015). Η στάση των δημοσίων υπαλλήλων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Τσακνή, Γ. (2020). Η συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση. LegalNews24.gr .

Τσατσάκης, Ε. (2022). Ψηφιοποίηση Τραπεζών-Οφέλη Εργαζομένων και Πελατών .

Χάμπας, Σ. (2021). Ανάλυση του θεσμικού πλαισίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ασφάλειας δεδομένων στην Ελλάδα.

### **Διαδικτυακοί τόποι / Ιστοσελίδες**

<https://grnet.gr/business-directory/ethinki-pylh-anaphrias/>

<https://www.efka.gov.gr/el/menoy/kentro-pistopoieses-anaperias-kepa>

<https://www.ekt.gr/el/news/9954>

<https://opengov.minedu.gov.gr>

<https://mindigital.gr/>

<https://www.secdigital.gov.gr/>

<https://howto.gov.gr/course/view.php?id=7>

<https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=105>

<https://amea.gov.gr/info/about-us>

[https://epan.gov.gr/e\\_kepa](https://epan.gov.gr/e_kepa)

<https://amea.gov.gr/action>

<https://www.efka.gov.gr/el/menoy/kentro-pistopoieses-anaperias-kepa>

[https://epan.gov.gr/e\\_kepa](https://epan.gov.gr/e_kepa)

[https://epan.gov.gr/faq\\_ekepa](https://epan.gov.gr/faq_ekepa)



Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020 Διαθέσιμο από <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>

Έγγραφο 32021R0694 Κανονισμός (ΕΕ) 2021/694 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 29ης Απριλίου 2021 Διαθέσιμο από <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/694/oj>

Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 Διαθέσιμο από <https://digitalstrategy.gov.gr/>

(ΦΕΚ Β 447/1-2-2023) ΑΠΟΦΑΣΗ Αριθμ. 10202 «Εθνική Πύλη Αναπηρίας και Σύστημα Πιστοποίησης Αναπηρίας». Διαθέσιμο από <https://www.nomotelia.gr/photos/File/447b-23.pdf>

ΝΟΜΟΣ 4961/2022(ΦΕΚ 146 Α 27-6-2022) «Αναδυόμενες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις». Διαθέσιμο από: <https://epan.gov.gr/sites/default/files/2022-10/FEK-2022-Tefxos%20A-00146.pdf>

Υπ αρ Απόφαση 83779/12.09.2022 (ΦΕΚ 4830/τ. Β'/13.09.2022) «Κανονισμός Λειτουργίας του Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)» Διαθέσιμο από [https://epan.gov.gr/sites/default/files/2022-11/kanonismos\\_kepa%20%281%29.pdf](https://epan.gov.gr/sites/default/files/2022-11/kanonismos_kepa%20%281%29.pdf)

Ειδική Έκθεση: Υποστήριξη των ατόμων με αναπηρία. Περιορισμένος ο πρακτικός αντίκτυπος της δράσης της ΕΕ .Διαθέσιμο από [https://www.eca.europa.eu/ECAPublications/SR-2023-20/SR-2023-20\\_EL.pdf](https://www.eca.europa.eu/ECAPublications/SR-2023-20/SR-2023-20_EL.pdf)

ΣΥΝΤΑΓΜΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ .Διαθέσιμο από : [https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/f3c70a23-7696-49db-9148-f24dce6a27c8/SYNTAGMA1\\_1.pdf](https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/f3c70a23-7696-49db-9148-f24dce6a27c8/SYNTAGMA1_1.pdf)

Εθνικό Σχέδιο Δράσης για τα δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία (2020). Διαθέσιμο από <https://primeminister.gr/wp-content/uploads/2020/12/2020-ethniko-sxedio-drasis-amea.pdf>



Ειδική Έκθεση: Υποστήριξη των ατόμων με αναπηρία. Περιορισμένος ο πρακτικός αντίκτυπος της δράσης της ΕΕ .Διαθέσιμο από

[https://www.eca.europa.eu/ECAPublications/SR-2023-20/SR-2023-20\\_EL.pdf](https://www.eca.europa.eu/ECAPublications/SR-2023-20/SR-2023-20_EL.pdf)

ΣΥΜΒΑΣΗ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ Διαθέσιμο από

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-2.html>

## Παράρτημα

Ενότητα 1 από 4

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΠΟΥ ΑΣΧΟΛΟΥΝΤΑΙ ΜΕ ΤΑ ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΕΠΑ

Το παρόν ερωτηματολόγιο έχει συνταχθεί στα πλαίσια της έρευνας για την υποχρεωτική εφαρμογή των ψηφιακών ΚΕ.Π.Α (e-ΚΕΠΑ) για όσους πολίτες επιθυμούν να εξεταστούν από υγειονομική επιτροπή. Σκοπός είναι η διερεύνηση της άποψής σας για την υποχρεωτικότητα της εφαρμογής και την εμπειρία σας από θέση του δημοσίου λειτουργού.

Η έρευνα είναι ανώνυμη και οι απαντήσεις θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για ερευνητικούς σκοπούς. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου θα διαρκέσει 5-7 λεπτά και η συμμετοχή σας είναι προαιρετική. Είμαι στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή βοήθεια χρειαστεί για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων

Με εκτίμηση Παταπά Μαρία

email : mariapatara@gmail.com

Μετά την ενότητα 1 Συνέχεια στην επόμενη ενότητα

Ενότητα 2 από 4

#### ΜΕΡΟΣ 1ο

##### ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

##### 1. ΦΥΛΟ

- Άντρας
- Γυναίκα
- Άλλο

##### 2. ΗΛΙΚΙΑ

- 25-35
- 35-55
- 55 και άνω

##### 3. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

- Υποχρεωτική Εκπαίδευση (Δημοτικό/Γυμνάσιο)
- Μέση Εκπαίδευση (Λύκειο/ ΕΠΑΛ/Τεχνική Σχολή/ ΙΕΚ)
- Ανώτερη Εκπαίδευση (ΤΕΙ/ΑΕΙ)
- Ανώτατη Εκπαίδευση (Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό)

Μετά την ενότητα 2 Συνέχεια στην επόμενη ενότητα



Ενότητα 3 από 4

**ΜΕΡΟΣ 2ο**

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ e-ΚΕ.Π.Α

**4. Η ΘΕΣΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ**

- Υπάλληλος
- Προιστάμενος
- Διευθυντής
- Άλλο

**5. ΕΧΕΤΕ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΑΠΟ ΤΟΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΟ ΣΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ;**

- Ναι
- Όχι
- Ελεύθερη πρόσβαση μόνο σε συγκεκριμένες σελίδες

**6. ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ;**

	1. Ποτέ	2. Σπάνια	3. Μερικές φο...	4. Συχνά	5. Πολύ Συχνά
Στο σπίτι σας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Στην εργασία σ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. ΔΙΑΘΕΤΕ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΓΝΩΣΗΣ Η/Υ;**

- Ναι
- Όχι

**8. ΜΕ ΠΟΙΟΝ ΤΡΟΠΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΚΑΤΕ ΠΑΝΩ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ e-ΚΕ.Π.Α;**

- Σεμινάρια επιμόρφωσης μέσω της υπηρεσίας σας.
- Αποστολή εγχειριδίων για τον τρόπο λειτουργίας της ηλεκτρονικής πλατφόρμας
- Τηλεφωνική υποστήριξη από την αρμόδια υπηρεσία
- Καμία επιμόρφωση

⋮

**9. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΠΟΙΑ ΑΠΟ ΤΑ ΚΥΡΙΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΑΤΕ ΩΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΥΛΗΣ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΤΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΑΣ ΚΑΙ ΣΕ ΤΙ ΒΑΘΜΟ (Από 1=Καθόλου 2=Σχεδόν Μέτρια 3=Μέτρια 4=Σχεδόν Άριστα έως και 5=Άριστα)**

	1. Καθόλου	2. Σχεδόν Μέτ...	3. Μέτρια	4. Σχεδόν Άρισ...	5. Άριστα
Έλλειψη προσ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Επιμόρφωση υ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ψηφιακά εργα...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Σύνδεση στο Δ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

⋮

**10. ΠΟΙΑ Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ e-ΚΕ.Π.Α.**

- 1. Καθόλου Καλή
- 2. Σχεδόν Καλή
- 3. Καλή
- 4. Πολύ Καλή
- 5. Άριστη

⋮

**11. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΜΕ ΠΟΙΟ ΤΡΟΠΟ ΚΑΙ ΜΕ ΠΟΙΑ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ (Από 1=Ποτέ 2=Σπάνια 3=Μερικές Φορές 4=Συχνά έως και 5=Πολύ Συχνά) ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΟΥΝ ΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ ΜΑΖΙ ΣΑΣ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ e-ΚΕ.Π.Α ;**

	1. Ποτέ	2. Σπάνια	3. Μερικές φο...	4. Συχνά	5. Πολύ Συχνά
Τηλεφωνικά	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Με e-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Με φυσική πα...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Με φυσική πα...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Μέσω Ψηφιακ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



:::

**12. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΣΥΜΦΩΝΕΙΤΕ ή ΔΙΑΦΩΝΕΙΤΕ (Από 1=Διαφωνώ Κάθετα 2=Διαφωνώ 3=Ουδέτερος 4=Συμφωνώ έως και 5=Συμφωνώ Απόλυτα) ΣΤΟ ΟΤΙ ΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ ΠΑΡΟΛΟ ΤΗΝ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ e-ΚΕ.Π.Α ΣΥΝΕΧΙΖΟΥΝ ΝΑ ΑΠΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΑΣ**

	1. Διαφωνώ Κά...	2. Διαφωνώ	3. Ουδέτερος	4. Συμφωνώ	5. Συμφωνώ A...
Ανασφάλεια γι...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Για πληροφορί...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έλλειψη γνώσ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αδυναμία πρόσ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Για παρακολού...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Παραλαβή Από...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

:::

**13. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΣΥΜΦΩΝΕΙΤΕ ή ΔΙΑΦΩΝΕΙΤΕ (Από 1=Διαφωνώ Κάθετα 2=Διαφωνώ 3=Ουδέτερος 4=Συμφωνώ έως και 5=Συμφωνώ Απόλυτα) ΜΕ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ ΤΩΝ e-ΚΕ.Π.Α .**

	1. Διαφωνώ Κ...	2. Διαφωνώ	3. Ουδέτερος	4. Συμφωνώ	5. Συμφωνώ A...
Απλοποίησης ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αποφυγή συνν...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Εξάλειψη της Γ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Διαφάνεια	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Προστασία Πρ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Βελτίωση παρ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



14. ΩΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΣΟ ΚΑΛΑ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΠΩΣ ΕΧΕΤΕ ΑΝΤΑΠΕΞΕΛΘΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ ΤΗΣ ΨΗΦΙΚΗΣ ΠΥΛΗΣ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ;

- 1. Καθόλου Καλά
- 2. Σχεδόν Καλά
- 3. Καλά
- 4. Πολύ Καλά
- 5. Άριστα

Μετά την ενότητα 3 [Συνέχεια στην επόμενη ενότητα](#)

Ενότητα 4 από 4

***Σας ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας.***

Περιγραφή (προαιρετικό)

Ενότητα 1 από 5

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΠΟΛΙΤΕΣ ΚΑΙ ΑΜΕΑ

Το παρόν ερωτηματολόγιο έχει συνταχθεί στα πλαίσια της έρευνας για την υποχρεωτική εφαρμογή των ψηφιακών ΚΕ.Π.Α (e-ΚΕΠΑ) για όσους πολίτες επιθυμούν να εξεταστούν από υγειονομική επιτροπή. Σκοπός είναι η διερεύνηση της άποψής σας για την υποχρεωτικότητα της εφαρμογής και την εμπειρία σας από την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

Η έρευνα είναι ανώνυμη και οι απαντήσεις θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για ερευνητικούς σκοπούς. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου θα διαρκέσει 5-7 λεπτά και η συμμετοχή σας είναι προαιρετική. Είμαι στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή βοήθεια χρειαστεί για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων

Με εκτίμηση Παταπά Μαρία

email :mariapatapa@gmail.com

Μετά την ενότητα 1 Συνέχεια στην επόμενη ενότητα

Ενότητα 2 από 5

### ΜΕΡΟΣ 1ο

#### ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

##### 1. ΦΥΛΟ

- Άνδρας
- Γυναίκα
- Άλλο

##### 2. ΗΛΙΚΙΑ

- Έως 18 ετών
- 18 έως 35
- 35 έως 55
- 55 έως 75
- Άνω των 75 ετών

**3. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ**

- Υποχρεωτική Εκπαίδευση (Δημοτικό/Γυμνάσιο)
- Μέση Εκπαίδευση (Λύκειο/ ΕΠΑΛ/Τεχνική Σχολή/ ΙΕΚ)
- Ανώτερη Εκπαίδευση (ΤΕΙ/ΑΕΙ)
- Ανώτατη Εκπαίδευση (Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό)
- Καμιά Εκπαίδευση

**4. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ**

- Άνεργος/η
- Φοιτητής/τρια
- Εργαζόμενος/η
- Συνταξιούχος
- Άλλο

Μετά την ενότητα 2 Συνέχεια στην επόμενη ενότητα

## Ενότητα 3 από 5

**ΜΕΡΟΣ 2ο****ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΓΙΑ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ****5. ΕΧΕΤΕ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ;**

- Ναι
- Όχι

**6.ΜΕ ΠΟΙΟΝ ΤΡΟΠΟ ΕΧΕΤΕ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ;**

- Κινητό τηλέφωνο/ Τάμπλετ
- Ηλεκτρονικό Υπολογιστή / Λάπτοπ
- Όλα τα παραπάνω.
- Δεν έχω πρόσβαση στο Διαδίκτυο και ζητώ βοήθεια όταν χρειάζεται.



\*\*\*

**7. ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΣΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΣΑΣ;**

- 1. Καθόλου
- 2. Λίγο
- 3. Αρκετά
- 4. Πολύ
- 5. Πάρα πολύ

**8. ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ;**

- Ναι
- Όχι

\*\*\*

**9. ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΑ;**

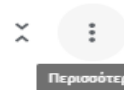
- 1. Καθόλου
- 2. Λίγο
- 3. Αρκετά
- 4. Πολύ
- 5. Πάρα Πολύ

Μετά την ενότητα 3 Συνέχεια στην επόμενη ενότητα

Ενότητα 4 από 5

**ΜΕΡΟΣ 3ο**

**ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΓΙΑ ΤΑ ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΕ.Π.Α**



Περισσότερα

**10. ΜΕ ΠΟΙΑ ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΕΙΣΕΡΧΕΣΤΕ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ e-ΚΕ.Π.Α;**

- ΑΜΕΑ
- Γονέας ή επίτροπος ανήλικου ΑΜΕΑ
- Νόμιμα Εξουσιοδοτημένος Εκπρόσωπος
- Δικαστικός συμπαραστάτης ενήλικου ΑΜΕΑ
- Άλλο...



**11. ΕΧΕΤΕ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΕΙ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠΑ ΤΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΑ ΧΡΟΝΙΑ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ ΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΚΕ.Π.Α;**

- Ναι έχω εξυπηρετηθεί τα προηγούμενα έτη με υποχρεωτική φυσική παρουσία
- Όχι είναι η πρώτη φορά

...

**12. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΣΥΜΦΩΝΕΙΤΕ ή ΔΙΑΦΩΝΕΙΤΕ (Από 1=Διαφωνώ Κάθετα 2=Διαφωνώ 3=Ουδέτερος 4=Συμφωνώ έως και 5=Συμφωνώ Απόλυτα) ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΚΕΠΑ**

- 1. Διαφωνώ Κάθετα
- 2. Διαφωνώ
- 3. Ουδέτερος
- 4. Συμφωνώ
- 5. Συμφωνώ Απόλυτα

...

**13. ΖΗΤΗΣΑΤΕ ΒΟΗΘΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗΣΗ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ ;**

- Όχι, δεν χρειάστηκα βοήθεια
- Ναι, από συγγενικό πρόσωπο
- Ναι, από τον λογιστή μου
- Ναι, από υπάλληλο των ΚΕΠΑ η από άλλη υπηρεσία (ΟΠΕΚΑ, ΚΕΠ, κτλ)
- Ναι, από την εφαρμογή [support.gov.gr](https://support.gov.gr).



☰

**14. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΛΟΓΟΥΣ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΠΩΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΟΥΝ ΤΥΧΟΝ ΕΜΠΟΔΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΩΝ e-ΚΕ.Π.Α ΚΑΙ ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ (Από 1=Διαφωνώ Κάθετα 2=Διαφωνώ 3=Ουδέτερος 4=Συμφωνώ έως και 5=Συμφωνώ Απόλυτα)**

	1. Διαφωνώ Κ...	2. Διαφωνώ	3. Ουδέτερος	4. Συμφωνώ	5. Συμφωνώ Α...
Πολύπλοκη Εφ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Χρονοβόρα Δι...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Δυσκολία πρό...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ελλειψη γνώσ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αδυναμία απόκ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ανασφάλεια γι...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**15. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΣΥΜΦΩΝΕΙΤΕ ή ΔΙΑΦΩΝΕΙΤΕ (Από 1=Διαφωνώ Κάθετα 2=Διαφωνώ 3=Ουδέτερος 4=Συμφωνώ έως και 5=Συμφωνώ Απόλυτα) ΓΙΑ ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ ΤΩΝ e-ΚΕ.Π.Α.**

	1. Διαφωνώ Κ...	2. Διαφωνώ	3. Ουδέτερος	4. Συμφωνώ	5. Συμφωνώ Α...
Απλοποίησης ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αποφυγή περι...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Άμεση ενημέρ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Εξάλειψη της Γ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Διαφάνεια	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Προστασία Πρ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Κατάργηση υπ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**16. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΑ ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΕΠΑ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΜΕ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ.**

- Προτιμώ την υποχρεωτική ψηφιακή διαδικασία
- Προτιμώ την διαδικασία με την υποχρεωτική φυσική παρουσία
- Προτιμώ να έχω εγώ την επιλογή για το ποια διαδικασία να επιλέξω

**17. ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΟΙΑ ΤΕΛΙΚΑ ΕΙΝΑΙ Η ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΑ ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΕΠΑ ;**

- 1. Καθόλου Καλή
- 2. Σχεδόν Καλή
- 3. Καλή
- 4. Πολύ Καλή
- 4. Αρίστη

Μετά την ενότητα 4 Συνέχεια στην επόμενη ενότητα

Ενότητα 5 από 5

*Σας ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας.*



Περιγραφή (προαιρετικό)