

Ατομική Διπλωματική Εργασία

**ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ ΓΙΑ ΤΗ
ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΤΗ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΠΟΥ
ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟΝ ΔΗΜΟ ΤΟΥΣ**

Σοφία Σόβολου

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ



ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Μάιος 2025

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Χρήση ηλεκτρονικής πλατφόρμας για τη συμμετοχή των πολιτών στη λήψη
αποφάσεων που αφορούν τον δήμο τους

Σοφία Σόβολου

Επιβλέπων Καθηγητής
Γιώργος Παπαδόπουλος

Η Ατομική Διπλωματική Εργασία υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των
απαιτήσεων απόκτησης του πτυχίου Πληροφορικής του Τμήματος Πληροφορικής του
Πανεπιστημίου Κύπρου

Μάιος 2025

Ευχαριστίες

Για τους γονείς μου, Μανόλη και Ιωάννα, χωρίς τους οποίους δε θα ήταν δυνατή η εκπόνηση αυτής της εργασίας.

Περίληψη

Η παρούσα εργασία μελετά τον ρόλο των ψηφιακών πλατφορμών στην αναβάθμιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με έμφαση στην τοπική αυτοδιοίκηση. Η αξιοποίησή τους μετασχηματίζει την λήψη αποφάσεων με την ενίσχυση της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Ιδιαίτερη σημασία αποκτά ο ρόλος των δήμων και των κοινοτήτων στην υιοθέτηση καινοτόμων λύσεων για ψηφιακό εκσυγχρονισμό στον δημόσιο τομέα.

Παρουσιάζονται συγκριτικά παραδείγματα από την Κύπρο και την Ελλάδα, όπου ψηφιακές εφαρμογές ενισχύουν την αλληλεπίδραση μεταξύ πολίτη και διοίκησης. Επίσης, διερευνώνται επιτυχημένα διεθνή μοντέλα (Εσθονία, Φινλανδία, Ηνωμένο Βασίλειο, Καναδάς), τα οποία προσφέρουν χρήσιμες προτάσεις ενσωμάτωσης της ψηφιακής συμμετοχής σε θεσμικό επίπεδο. Η κατάσταση στην Κύπρο αναλύεται με έμφαση στην αποσπασματική υιοθέτηση ψηφιακών λύσεων από τους δήμους και την καθυστέρηση υλοποίησης του ενιαίου συστήματος «Ευαγόρας». Επισημαίνονται σημαντικές προκλήσεις, όπως η έλλειψη ψηφιακών υποδομών, η αντίσταση στην αλλαγή, ο περιορισμένος ψηφιακός γραμματισμός και η απουσία θεσμοθετημένης αξιοποίησης των προτάσεων που υποβάλλονται.

Ακολουθώς, παρουσιάζονται οι ανάγκες των πολιτών και των δήμων/κοινοτήτων, όπως αυτές διατυπώθηκαν σε ερωτηματολόγια που συμπληρώθηκαν στα πλαίσια της μελέτης. Η εργασία προτείνει τον σχεδιασμό και την υλοποίηση ενιαίας ψηφιακής πλατφόρμας, για την υποβολή αιτημάτων και προτάσεων στους δήμους και τις κοινότητες της Κύπρου. Εστιάζει στις βασικές λειτουργίες της πλατφόρμας που εξυπηρετούν τον πολίτη, με ευκολία, ταχύτητα, αποτελεσματικότητα και διαφάνεια. Ταυτόχρονα, αναβαθμίζει τις υπηρεσίες του δήμου, μειώνει τη γραφειοκρατία, προσφέροντας έτσι στον πολίτη καλύτερες και ποιοτικότερες υπηρεσίες, με άμεση ανταπόκριση και τακτική ενημέρωση. Παρουσιάζεται πρωτότυπο της προτεινόμενης πλατφόρμας και τίθενται οι βάσεις για περαιτέρω ανάπτυξη, καθώς και πιθανή ενσωμάτωση σε ένα ευρύτερο σύστημα εξυπηρέτησης των πολιτών.

Παρέχονται ακαδημαϊκές και πρακτικές γνώσεις που μπορούν να βελτιώσουν σημαντικά την καθημερινότητα των πολιτών, μέσω της δημιουργίας τεχνολογικών λύσεων οι οποίες εξυπηρετούν ταυτόχρονα και την τοπική αυτοδιοίκηση, ευέλικτα και αποτελεσματικά.

Περιεχόμενα

Κεφάλαιο 1	Εισαγωγή.....	1
	1.1 Η αναγκαιότητα μετάβασης στην ψηφιακή εποχή	1
	1.2 Ψηφιακή εποχή και τοπική αυτοδιοίκηση	2
	1.3 Ψηφιακή εποχή και η περίπτωση της Κύπρου	2
Κεφάλαιο 2	Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας.....	4
	2.1 Ψηφιακές πλατφόρμες και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	4
	2.2 Ψηφιακές πλατφόρμες και τοπική αυτοδιοίκηση	6
	2.3 Ψηφιακές πλατφόρμες και Ευρωπαϊκή Ένωση	7
	2.4 Πλεονεκτήματα των ψηφιακών πλατφορμών	10
	2.5 Προβλήματα και εμπόδια για την ψηφιακή εποχή	11
	2.6 Προκλήσεις και προοπτικές στην ψηφιακή εποχή	12
Κεφάλαιο 3	Ηλεκτρονικές Πλατφόρμες: Η Κύπρος και διεθνείς πρακτικές..	15
	3.1 Εισαγωγικά	15
	3.2 Κύπρος: Κατακερματισμένες υλοποιήσεις και ο «Ευαγόρας»	16
	3.3 Υφιστάμενες δημοτικές πλατφόρμες στην Κύπρο	17
	3.4 Ελλάδα: Ψηφιακός Δήμος και συμμετοχή πολιτών	18
	3.5 Διεθνείς επιτυχημένες πλατφόρμες	20
	3.6 Σύνοψη λειτουργικών χαρακτηριστικών διεθνών πλατφορμών	26
	3.7 Σύγκριση πλατφορμών: Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα	33
	3.8 Προτάσεις προς μια βέλτιστη υλοποίηση για την Κύπρο	36
Κεφάλαιο 4	Ερωτηματολογία.....	40
	4.1 Μεθοδολογία	40
	4.2 Ανάλυση απαντήσεων δημοτών	40
	4.3 Ανάλυση απαντήσεων δήμων/κοινοτήτων	52

Κεφάλαιο 5	Πρωτότυπο.....	57
	5.1 Μεθοδολογία και λειτουργικότητα	57
	5.2 Σχεδιαγράμματα ροής	58
	5.3 Διεπαφές Πρωτότυπου	59
Κεφάλαιο 6	Συμπεράσματα	74
	6.1 Συμπεράσματα από τη Βιβλιογραφία	74
	6.2 Συμπεράσματα από τη μελέτη υπαρχουσών πλατφορμών	75
	6.3 Συμπεράσματα από τη δημιουργία ενιαίας πλατφόρμας	76
	Βιβλιογραφία.....	79
Παράρτημα Α.....	A-1	
	Εισαγωγικό κείμενο ερωτηματολογίου πολιτών	A-1
	Ερωτηματολόγιο πολιτών	A-1
Παράρτημα Β	B-1	
	Εισαγωγικό κείμενο ερωτηματολογίου δήμων/κοινοτήτων	B-1
	Ερωτηματολόγιο δήμων/κοινοτήτων	B-1

Κεφάλαιο 1

Εισαγωγή

1.1 Η αναγκαιότητα μετάβασης στην ψηφιακή εποχή	1
1.2 Ψηφιακή εποχή και τοπική αυτοδιοίκηση	2
1.3 Ψηφιακή εποχή και η περίπτωση της Κύπρου	2

1.1 Η αναγκαιότητα μετάβασης στην ψηφιακή εποχή

Στην εποχή μας η αξιοποίηση των ψηφιακών πλατφορμών από τη δημόσια διοίκηση αποκτά ολοένα και περισσότερη σπουδαιότητα, και η υιοθέτηση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) καθίσταται κρίσιμη για την αποτελεσματικότητα και διαφάνεια της δημόσιας διακυβέρνησης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η μετάβαση στην ψηφιακή εποχή, δεν αποτελεί πλέον απλώς μια τεχνολογική καινοτομία, αλλά έναν θεμελιώδη μηχανισμό ενίσχυσης της συμμετοχής των πολιτών, βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών και εξορθολογισμού των διοικητικών διαδικασιών.

Τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότερο καταδεικνύεται η σημασία της τεχνολογικής ετοιμότητας, τόσο για την κεντρική διοίκηση όσο και την τοπική αυτοδιοίκηση. Εμφανίστηκε εντονότερα η ανάγκη για τηλεργασία, ψηφιακό διαμερισμό εγγράφων, διαδικασίες συμμετοχής χωρίς φυσική παρουσία και επιμόρφωση προσωπικού σε νέες τεχνολογίες. Όλα αυτά, ανέδειξαν δυνατότητες αλλά και πολλές αδυναμίες. Χρειάστηκε να γίνουν πολλές αλλαγές και επενδύσεις σε ψηφιακά συστήματα και ανθρώπινο δυναμικό. Για να υπάρξει επιτυχής υλοποίηση των σχετικών πολιτικών, απαιτείται ικανότητα των θεσμών να προσαρμόζονται σε μεγάλο βαθμό, να συνεργάζονται και να εμπλέκουν ενεργά τον πολίτη ως συμμετόχο στη διαδικασία της διακυβέρνησης.

1.2 Ψηφιακή εποχή και τοπική αυτοδιοίκηση

Η τοπική αυτοδιοίκηση είναι ο άμεσος δέκτης των κοινωνικών αναγκών και παρουσιάζει σημαντικές δυνατότητες ενσωμάτωσης ψηφιακών πλατφορμών για τη συλλογή και διαχείριση αιτημάτων, προτάσεων και παραπόνων των πολιτών. Αποτελεί ένα προνομιακό πεδίο για δημιουργία, λειτουργία και εφαρμογή συμμετοχικών και καινοτόμων πρακτικών μέσω της ψηφιοποίησης. Η δημιουργία λειτουργικών, διαφανών και προσβάσιμων ψηφιακών πλατφορμών ενισχύει την κοινωνική λογοδοσία και προσφέρει ευκαιρίες για ουσιαστική συνδιαμόρφωση πολιτικών.

Η μελέτη πολλών ευρωπαϊκών και διεθνών παραδειγμάτων καταδεικνύει ότι η αποτελεσματική εφαρμογή τέτοιων εργαλείων απαιτεί όχι μόνο τεχνολογική υποδομή, αλλά και θεσμική βούληση, καλλιέργεια ψηφιακού γραμματισμού και ανάπτυξη κουλτούρας συμμετοχικότητας. Η τοπική αυτοδιοίκηση μπορεί να αξιοποιήσει την ψηφιακή πλατφόρμα για να διευκολύνει την επικοινωνία με τους πολίτες, ενισχύοντας τη συμμετοχή τους στη λήψη αποφάσεων που επηρεάζουν άμεσα την καθημερινότητά τους. Οι δήμοι και οι κοινότητες έχουν την δυνατότητα να εξασφαλίσουν για τους πολίτες ένα εργαλείο που θα εγγυάται ποιοτικές, διαλειτουργικές και ασφαλείς υπηρεσίες, με διαφάνεια, ταχύτητα και λογοδοσία. Οι πολίτες θα αισθάνονται ότι μπορούν να συμμετέχουν και να επηρεάσουν την λήψη των αποφάσεων που αφορούν τους ίδιους και την ποιότητα ζωής τους.

1.3 Ψηφιακή εποχή και η περίπτωση της Κύπρου

Στην περίπτωση της Κύπρου, η προσπάθεια για υλοποίηση του πληροφοριακού συστήματος «Ευαγόρας» επιχειρεί να απαντήσει στον κατακερματισμό των υφιστάμενων υποδομών, συγκεντρώνοντας τις δημοτικές υπηρεσίες σε ένα ενιαίο ψηφιακό περιβάλλον. Ωστόσο, η καθυστέρηση στην υλοποίηση του έργου και ταυτόχρονα η έλλειψη εθνικών τεχνικών προτύπων για την υποβολή και διαχείριση αιτημάτων δημιουργούν προβλήματα λειτουργικής ασυνέπειας, περιορισμένης προσβασιμότητας και τεχνικής διασύνδεσης. Η απουσία μιας ενιαίας πλατφόρμας περιορίζει τις δυνατότητες διαφανούς και αποτελεσματικής διοίκησης. Την ίδια στιγμή, οι επιμέρους πρωτοβουλίες που εφαρμόζουν κάποιοι δήμοι όπως η Λευκωσία και η Αγία Νάπα είναι ελπιδοφόρες αρχικές προσπάθειες, οι οποίες μπορούν να αξιοποιηθούν για τον σχεδιασμό

πιο ολοκληρωμένων και προσαρμοσμένων συστημάτων. Σ' αυτή την προσπάθεια μπορούν να αξιοποιηθούν καλές πρακτικές και από τον διεθνή χώρο.

Η παρούσα μελέτη εξετάζει τη σημασία των ψηφιακών πλατφορμών στην ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στην τοπική διακυβέρνηση και εστιάζει τόσο στις προκλήσεις όσο και στις ευκαιρίες που παρουσιάζονται. Μέσω της συγκριτικής ανάλυσης επιλεγμένων εθνικών και διεθνών περιπτώσεων, επιχειρεί να αναδείξει τις βέλτιστες πρακτικές και να προτείνει ένα λειτουργικό μοντέλο που μπορεί να υιοθετηθεί στο κυπριακό περιβάλλον. Το τελικό ζητούμενο είναι μέσω της δημιουργίας μιας ενιαίας πλατφόρμας, να ενισχύσει την εμπιστοσύνη των πολιτών προς τους θεσμούς, μέσω της ουσιαστικής τους ενσωμάτωσης στις διαδικασίες σχεδιασμού και λήψης αποφάσεων.

Κεφάλαιο 2

Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας

2.1 Ψηφιακές πλατφόρμες και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	4
2.2 Ψηφιακές πλατφόρμες και τοπική αυτοδιοίκηση	6
2.3 Ψηφιακές πλατφόρμες και Ευρωπαϊκή Ένωση	7
2.4 Πλεονεκτήματα των ψηφιακών πλατφορμών	10
2.5 Προβλήματα και εμπόδια για την ψηφιακή εποχή	11
2.6 Προκλήσεις και προοπτικές στην ψηφιακή εποχή	12

2.1 Ψηφιακές πλατφόρμες και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά την αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) από τις κυβερνήσεις, με σκοπό τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους δημόσιους οργανισμούς. Στόχος της είναι η ενίσχυση της διαφάνειας, της αποδοτικότητας και της συμμετοχής των πολιτών στη δημοκρατική διαδικασία. Μέσα από τη χρήση του Διαδικτύου, των ψηφιακών εφαρμογών και της τεχνολογικής καινοτομίας, οι κρατικές λειτουργίες γίνονται πιο αποδοτικές, οι συναλλαγές επιταχύνονται και μειώνεται το λειτουργικό κόστος, ενώ ταυτόχρονα διευκολύνεται η πρόσβαση των πολιτών σε πληροφορίες και υπηρεσίες. [1]

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να προσφέρει σημαντικά οφέλη τόσο στους πολίτες όσο και στις επιχειρήσεις, ενισχύοντας παράλληλα την αποδοτικότητα των δημόσιων υπηρεσιών. Με την αξιοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και των σύγχρονων τεχνολογικών λύσεων, οι δημόσιοι φορείς γίνονται πιο προσβάσιμοι και λειτουργικοί, μειώνοντας τη γραφειοκρατία και ενισχύοντας τη διαφάνεια στις συναλλαγές. Επιπλέον, οι πολίτες αποκτούν τη δυνατότητα ενεργού συμμετοχής στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, γεγονός που συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας ζωής και στην ενίσχυση της δημοκρατικής διακυβέρνησης. [3]

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να πάρει διαφορετικές μορφές, σύμφωνα με την ομάδα-στόχο στην οποία απευθύνονται οι υπηρεσίες που παρέχει. Κατά τον τρόπο αυτό, προκύπτουν τρεις διαφορετικές μορφές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι οποίες είναι από την κυβέρνηση προς τους πολίτες, από την κυβέρνηση προς τις επιχειρήσεις και από την κυβέρνηση προς την κυβέρνηση [10].

Η πανδημία COVID-19 λειτούργησε ως επιταχυντής του ψηφιακού μετασχηματισμού, αναδεικνύοντας τη ζωτική σημασία της τεχνολογίας για τη διασφάλιση της συνέχειας των βασικών δημόσιων υπηρεσιών και της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης σε περιόδους κρίσης. Τομείς όπως η τηλεργασία, η ψηφιοποίηση των διαδικασιών, η ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων και η κυβερνοασφάλεια αποτέλεσαν βασικούς άξονες παρέμβασης, συμβάλλοντας στην ενίσχυση της ανθεκτικότητας του δημόσιου τομέα και στην ενεργότερη συμμετοχή των πολιτών στη νέα ψηφιακή πραγματικότητα. [1] Κατά τη διάρκεια της πανδημίας βρεθήκαμε ξαφνικά σε ένα καθεστώς έκτακτης ανάγκης, μέσα στη νέα ψηφιακή εποχή, όπου οι ψηφιακές πρωτοβουλίες που υιοθετήθηκαν αποτέλεσαν ένα χρήσιμο όπλο απέναντι στην πανδημία, ενώ ταυτόχρονα διαμορφώνουν εργαλεία που θα συμβάλουν στη βελτίωση της καθημερινότητας όλων μας στο μέλλον. [8]

Σε ότι αφορά την τοπική αυτοδιοίκηση στην Ελλάδα, σημαντικό ρόλο στην ψηφιακή πρωτοβουλία είχε και η ΚΕΔΕ (Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας), όπου λόγω του θεσμικού της ρόλου, δημιούργησε την Ψηφιακή Πλατφόρμα Καταγραφής Αιτημάτων ΟΤΑ, μέσα από την οποία έδωσε στους Δήμους τη δυνατότητα να αποστέλλουν άμεσα κάθε είδους στοιχεία, ερωτήματα ή αιτήματα που είχαν, προκειμένου να δοθούν λύσεις σε προβλήματα που δημιουργούνταν ή να δοθούν επεξηγήσεις, που είχαν να κάνουν με την εξειδίκευση κι εφαρμογή των όσων προβλέπονταν στις Πράξεις Νομοθετικού Περιεχομένου [8].

Με τη βοήθεια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η Δημόσια Διοίκηση συναντά το επόμενο στάδιο της ψηφιακής εποχής και συντονίζει το βήμα της με τις νέες τεχνολογικές τάσεις που κυριαρχούν στους περισσότερους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας, όπως είναι για παράδειγμα το εμπόριο, οι συναλλαγές, η παροχή υπηρεσιών, η διαλειτουργικότητα, η επικοινωνία κ.ά. [11]

2.2 Ψηφιακές πλατφόρμες και τοπική αυτοδιοίκηση

Παρότι κάθε περιοχή παρουσιάζει τις δικές της ιδιαιτερότητες και δυνατότητες, η διαδικτυακή ενσωμάτωση μπορεί να προσφέρει μεγαλύτερη ευελιξία στη λειτουργία της τοπικής αυτοδιοίκησης. Η ενίσχυση των εξουσιών της, σε συνδυασμό με τη μεταφορά αρμοδιοτήτων από την κεντρική διοίκηση προς τους τοπικούς φορείς — όπως προβλέπεται στο αποκεντρωτικό μοντέλο — αποτελεί κυρίαρχη τάση της κρατικής πολιτικής στις δημοκρατικές χώρες. Η τοπική αυτοδιοίκηση διαθέτει δομές που δρουν τόσο άμεσα μέσα στον κοινωνικό ιστό της τοπικής κοινωνίας, όσο και έμμεσα, μέσω της διασύνδεσής της με την κρατική διοίκηση. Κύριος στόχος της είναι η ενίσχυση της διοικητικής της παρουσίας σε τοπικό επίπεδο, προάγοντας τόσο την κοινωνική συνοχή όσο και την οικονομική και πολιτική ανάπτυξη, με γνώμονα τις αρχές της δημοκρατίας και της αποκέντρωσης. [5]

Η επιτυχία του σχεδιασμού και της υλοποίησης πρωτοβουλιών για μια έξυπνη πόλη εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ενεργή στήριξη της θεσμικής ηγεσίας, τόσο μέσα από τη χάραξη πολιτικών αποφάσεων όσο και μέσω της αποτελεσματικής διαχείρισης των σχέσεων με τα εμπλεκόμενα μέρη. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η δημιουργία ενός κατάλληλου διοικητικού πλαισίου — με πρωτοβουλίες, δομές και υπηρεσίες — καθώς και ενός οργανωμένου δικτύου ανάπτυξης. Η αξιοποίηση της τεχνολογίας προϋποθέτει την ενοποίηση συστημάτων, υποδομών και υπηρεσιών μέσα σε ένα ενιαίο ψηφιακό περιβάλλον. Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) αποτελούν απλώς τα μέσα. Για να αποδώσουν αποτελεσματικά, είναι αναγκαία η ενεργοποίηση δημιουργικών δεξιοτήτων, η καλλιέργεια θεσμών που ευνοούν την καινοτομία, καθώς και η ύπαρξη ευρυζωνικών και εικονικών δικτύων συνεργασίας — τόσο πριν όσο και κατά τη διάρκεια της υλοποίησης. [7]

Η ανάπτυξη καινοτόμων και έξυπνων λύσεων είναι πλέον ζωτικής σημασίας για τη βιωσιμότητα των αστικών συστημάτων, προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι προκλήσεις της αυξανόμενης αστικοποίησης. Σε αυτό το πλαίσιο, ο ψηφιακός μετασχηματισμός των λειτουργιών και των υπηρεσιών αποτελεί μονόδρομο. Οι έξυπνες πόλεις απαιτούν μια περιβαλλοντικά φιλική προσέγγιση, βασισμένη σε ψηφιακές λύσεις, τις οποίες όμως οφείλει να υποστηρίξει ενεργά ολόκληρη η κοινότητα [7].

Ένα από τα βασικότερα εμπόδια στην ψηφιακή μεταμόρφωση της τοπικής αυτοδιοίκησης και στην ενσωμάτωση καινοτόμων ψηφιακών τεχνολογιών στο αστικό περιβάλλον, με στόχο τη δημιουργία μιας έξυπνης ψηφιακής πόλης, είναι η διασφάλιση της ασφάλειας των συστημάτων και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Οι πολίτες, εύλογα, εκφράζουν ανησυχίες για ενδεχόμενες παραβιάσεις της ιδιωτικότητάς τους και για την αξιοπιστία των τεχνολογικών συστημάτων που, αν και παραμένουν απρόσωπες «έξυπνες» μηχανές, συμμετέχουν ενεργά και αποφασιστικά στη διαμόρφωση της καθημερινής ζωής μέσα σε μια ψηφιακή πόλη. [9]

Η πρόσφατη παγκύπρια έρευνα της IMR/Πανεπιστήμιο Λευκωσίας, για λογαριασμό του Oxygen for Democracy, που παρουσιάστηκε στο πλαίσιο του Cyprus Forum Cities, καταγράφει τη στάση των πολιτών απέναντι στη μεταρρύθμιση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΤΑ), δέκα μήνες μετά την εφαρμογή της. Παρά την αναγνώριση της ανάγκης για αλλαγές, η πλειοψηφία των πολιτών εκφράζει δυσανεξία για τον τρόπο εφαρμογής και τις συνέπειες της μεταρρύθμισης. Συγκεκριμένα, το 87% θεωρεί ότι δεν υπήρξε ουσιαστική διαβούλευση πριν την υλοποίηση, ενώ το 70% εκτιμά πως ο αριθμός των αξιωματούχων, όπως Αντιδήμαρχοι και Δημοτικοί Σύμβουλοι, είναι υπερβολικά μεγάλος. Επιπλέον, το 64% δηλώνει πως η μεταρρύθμιση δεν ήταν επαρκώς προετοιμασμένη, γεγονός που αποδεικνύεται και από την ανάγκη τροποποιητικών νομοσχεδίων λίγους μήνες μετά την εφαρμογή της .

Παρά τις επικρίσεις, καταγράφεται και συγκρατημένη αισιοδοξία. Ένα ποσοστό 26% δηλώνει πολύ ή αρκετά ικανοποιημένο με τον τρόπο εφαρμογής της μεταρρύθμισης, ενώ σχεδόν 6 στους 10 πολίτες διαφωνούν με τη νέα σύνθεση και τον αριθμό των νέων οργάνων. Αυτά τα ευρήματα υποδεικνύουν την ανάγκη για ουσιαστικότερη διαβούλευση και καλύτερη προετοιμασία σε μελλοντικές μεταρρυθμίσεις, ώστε να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών και να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα των αλλαγών στη δημόσια διοίκηση. [18]

2.3 Ψηφιακές πλατφόρμες και Ευρωπαϊκή Ένωση

Η Διακήρυξη του Βερολίνου, που υπογράφηκε το 2020 από όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, αναφέρει την πορεία προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό της κοινωνίας και των κυβερνήσεων που βασίζεται στις ευρωπαϊκές αξίες.

Στην προσπάθεια για υλοποίηση, επισημαίνει επτά βασικές αρχές με σχετικούς τομείς δράσης πολιτικής, τόσο στο επίπεδο των κρατών μελών όσο και στο επίπεδο της Ευρωπαϊκής Ένωσης:

1. Προώθηση των θεμελιωδών δικαιωμάτων και των δημοκρατικών αξιών στον ψηφιακό τομέα
2. Ενίσχυση της κοινωνικής συμμετοχής και ένταξης
3. Ενίσχυση της ψηφιακής ενδυνάμωσης και του ψηφιακού γραμματισμού
4. Ενίσχυση της εμπιστοσύνης μέσω της ασφάλειας στον ψηφιακό τομέα
5. Ενίσχυση της ψηφιακής κυριαρχίας και διαλειτουργικότητας της Ευρώπης
6. Δημιουργία συστημάτων Τεχνητής Νοημοσύνης με επίκεντρο τον άνθρωπο, βασισμένων σε αξίες, για χρήση στον δημόσιο τομέα
7. Ενίσχυση της ανθεκτικότητας και της βιωσιμότητας [16]

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2021), η συμβολή των ψηφιακών τεχνολογιών στον δημόσιο τομέα και την τοπική αυτοδιοίκηση μπορεί να αποτυπωθεί στους εξής βασικούς άξονες:

Οικονομική αξία: Οι ψηφιακές τεχνολογίες μπορούν να καταστήσουν τον δημόσιο τομέα πιο αποδοτικό. Αυτό δεν συνεπάγεται απαραίτητα μείωση των προϋπολογισμών, αλλά βελτιστοποίηση των πόρων. Μέσω της αξιοποίησης της τεχνολογίας, είναι δυνατόν είτε να απελευθερωθούν ανθρώπινοι πόροι είτε να επεκταθεί η παροχή υπηρεσιών χωρίς αύξηση κόστους, οδηγώντας σε καλύτερα αποτελέσματα με το ίδιο οικονομικό πλαίσιο.

Διοικητική αξία: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός των δημόσιων υπηρεσιών μπορεί να βελτιώσει σημαντικά τις διοικητικές διαδικασίες, καθιστώντας τις πιο αποτελεσματικές. Η αξιοποίηση ποιοτικών και ποσοτικών δεδομένων επιτρέπει την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Επιπλέον, η ψηφιοποίηση δεν περιορίζεται μόνο στην αυτοματοποίηση υφιστάμενων διαδικασιών, αλλά μπορεί να επιφέρει ουσιαστικές αλλαγές στον τρόπο διακυβέρνησης.

Δημοκρατικές αξίες: Οι ψηφιακές τεχνολογίες προσφέρουν σημαντικές δυνατότητες ενίσχυσης της δημοκρατίας. Μπορούν να προάγουν τη διαφάνεια μέσω των ανοικτών δεδομένων, να ενισχύσουν τη συμμετοχή των πολιτών σε διαδικασίες διαβούλευσης και

λήψης αποφάσεων, και να στηρίζουν την κοινωνική δικαιοσύνη, προσφέροντας καλύτερη πρόσβαση σε υπηρεσίες για ευάλωτες ομάδες, όπως άτομα με αναπηρίες, ηλικιωμένους και παιδιά.

Ατομικά οφέλη για τους πολίτες: Σε προσωπικό επίπεδο, οι ψηφιακές τεχνολογίες μπορούν να βελτιώσουν την εμπειρία πολιτών και επιχειρήσεων, καθιστώντας τις υπηρεσίες πιο προσβάσιμες, πιο φιλικές προς τον χρήστη και ταχύτερες. Η σημασία αυτών των βελτιώσεων έγινε ιδιαίτερα εμφανής κατά την πανδημία του 2020, όταν πολλές χώρες διαπίστωσαν την έλλειψη ετοιμότητας απέναντι σε μια κρίση τέτοιας κλίμακας.

Ψηφιακός μετασχηματισμός και προκλήσεις στον δημόσιο τομέα: Παρότι ο ιδιωτικός τομέας έχει ήδη ενσωματώσει τις ψηφιακές τεχνολογίες, η μετάβασή τους στον δημόσιο τομέα παραμένει πιο σύνθετη λόγω της ιδιαίτερης φύσης του. Τέσσερις βασικές προκλήσεις εντοπίζονται:

Μεταμόρφωση του Δημόσιου Τομέα: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον δημόσιο τομέα προχωρά με αργό ρυθμό και συχνά βασίζεται σε σταδιακές αλλαγές. Ωστόσο, απαιτείται μια πιο ουσιαστική μεταρρύθμιση που θα υπερβαίνει την απλή ψηφιοποίηση των γραφειοκρατικών διαδικασιών.

Αποτελεσματική αξιοποίηση τεχνολογίας: Η εισαγωγή ψηφιακών τεχνολογιών θα πρέπει να στοχεύει σε διαρκείς και ουσιαστικές βελτιώσεις. Οι επενδυτικές επιλογές οφείλουν να επικεντρώνονται σε τομείς με δυνατότητα υψηλού αντικτύπου για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ενώ ταυτόχρονα πρέπει να αναπτυχθούν κατάλληλοι μηχανισμοί για την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων.

Ηθικά ζητήματα: Η χρήση της τεχνολογίας στον δημόσιο τομέα πρέπει να εναρμονίζεται με τις ευρωπαϊκές αξίες, όπως η ιδιωτικότητα, η διαφάνεια, η λογοδοσία, η δικαιοσύνη και η εμπιστοσύνη. Η αποδοχή του ψηφιακού μετασχηματισμού εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την κοινωνική αποδοχή και την ηθική διάσταση της τεχνολογικής εφαρμογής, καθώς η κακή χρήση μπορεί να επιφέρει σοβαρές συνέπειες, ακόμη και κινδύνους για την υγεία των πολιτών. [20]

2.4 Πλεονεκτήματα των ψηφιακών πλατφορμών

Η αποτελεσματική αξιοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανοίγει τον δρόμο για την ενίσχυση των δημόσιων πολιτικών και υπηρεσιών, διευκολύνοντας τόσο την αναγνώριση όσο και την αντιμετώπιση των προβλημάτων που επηρεάζουν την κοινωνία και τις λειτουργίες του δημόσιου τομέα. [10]

Η ευρεία ενσωμάτωση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών είναι απαραίτητη, καθώς προσφέρει σημαντικά οφέλη τόσο σε οργανισμούς και επιχειρήσεις όσο και στο σύνολο του πληθυσμού. Η υιοθέτηση και η αποδοτική αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών ενισχύει την παραγωγικότητα. Επιπλέον, η εφαρμογή τους στη Δημόσια Διοίκηση ενδυναμώνει τη λειτουργία του δημόσιου τομέα, διευκολύνει τους πολίτες ως ατομικούς χρήστες και υποστηρίζει την τοπική αυτοδιοίκηση, συμβάλλοντας καίρια στην οικονομική ανάπτυξη. [6]

Μια υπηρεσία οφείλει να εστιάσει στην άρση των εμποδίων που παρεμποδίζουν τη συμμετοχή των εργαζομένων στον ψηφιακό μετασχηματισμό, ώστε η μετάβαση στην ψηφιακή εποχή να πραγματοποιηθεί με μεγαλύτερη ομαλότητα. Παράλληλα, οι υπηρεσίες της τοπικής αυτοδιοίκησης θα πρέπει να ενισχύσουν την επικοινωνία μεταξύ διευθύνσεων και υπαλλήλων, προκειμένου να διαχυθούν αποτελεσματικότερα οι πληροφορίες σχετικά με τα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού και να ενισχυθούν τα κίνητρα των εργαζομένων για ενεργή συμμετοχή στη διαδικασία αυτή. [6]

Η ενεργή συμμετοχή των πολιτών τόσο στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, όσο και στους μηχανισμούς διαβούλευσης για τις δημόσιες πολιτικές, θεωρείται πλέον αναγκαία και αδιαπραγμάτευτη. Δεν είναι τυχαίο το γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια παρατηρείται ευρεία διάδοση αυτών των διαδικασιών, όχι μόνο στις δυτικές κοινωνίες, αλλά και στο πλαίσιο διεθνών και διακρατικών οργανισμών, όπως ο ΟΟΣΑ και η Ευρωπαϊκή Ένωση. Η ηλεκτρονική διαβούλευση προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα, όπως η δυνατότητα συμμετοχής για άτομα με κινητικά προβλήματα ή κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών. Παράλληλα, μειώνει σημαντικά τον απαιτούμενο χρόνο συμμετοχής σε σχέση με τη διαζώσης διαδικασία, διευκολύνοντας έτσι την εμπλοκή των πολιτών. Ωστόσο, περιορίζει τη συμμετοχή όσων δεν είναι εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες. [2]

2.5 Προβλήματα και εμπόδια για την ψηφιακή εποχή

Στην προσπάθεια για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παραμένουν πολλά προβλήματα. Σήμερα, η πλειονότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρονται από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης δεν είναι πλήρως ψηφιοποιημένη. Παρόλο που οι χρήστες μπορούν να υποβάλουν αιτήματα ή να αναζητήσουν πληροφορίες μέσω των διαθέσιμων ηλεκτρονικών πλατφορμών, συχνά δεν τους δίνεται η δυνατότητα να αποθηκεύσουν το σχετικό υλικό στον υπολογιστή τους, ούτε να υποβάλουν εξ ολοκλήρου τις αιτήσεις τους ψηφιακά. Αυτό το έλλειμμα λειτουργεί ως σημαντικό εμπόδιο, καθώς αναγκάζει τους πολίτες να εκτυπώνουν έγγραφα και αιτήσεις για να τα καταθέσουν έντυπα στους αρμόδιους φορείς. Η πλήρης ψηφιοποίηση αυτών των διαδικασιών θα συνέβαλε ουσιαστικά στη μείωση της γραφειοκρατίας και του σχετικού κόστους, θα επιτάχυνε την εξυπηρέτηση του κοινού και θα ενίσχυε την αξιοπιστία και την αποδοτικότητα των δημοσίων υπηρεσιών. [11]

Οι σύγχρονες πόλεις δεν έχουν σχεδιαστεί, οικοδομηθεί και οργανωθεί επαρκώς ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες στέγασης και ευημερίας του αυξανόμενου πληθυσμού τους. Παράλληλα, αναδύονται προβλήματα που καθιστούν τα σημερινά μοντέλα αστικοποίησης σε μεγάλο βαθμό μη βιώσιμα – κοινωνικά, οικονομικά και περιβαλλοντικά. Η δημιουργία έξυπνων πόλεων προϋποθέτει πολιτική βούληση, διαδικασίες λήψης αποφάσεων, διαπραγματεύσεις και εφαρμογή ισχυρών κυβερνητικών πολιτικών. Η ενεργός συμμετοχή των πολιτών μπορεί να συμβάλει θετικά στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής, αξιοποιώντας δυνατότητες όπως τα ηλεκτρονικά φόρουμ, η τηλεργασία, η τηλεϊατρική, οι ανοιχτές κυβερνητικές πρωτοβουλίες και οι δημοκρατικές διαδικασίες. Ωστόσο, μια πόλη που προσφέρει πληθώρα επιλογών έχει πραγματική αξία μόνο όταν οι κάτοικοί της γνωρίζουν πώς να τις εντάξουν αποτελεσματικά στην καθημερινότητά τους. Μια έξυπνη πόλη προκύπτει από τη συνέργεια διαφορετικών προσπαθειών και τομέων, δημιουργώντας ένα ενιαίο, λειτουργικό και καινοτόμο σύστημα. [4]

Παρόλο που η αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) προσφέρει σημαντικές ευκαιρίες και ωφέλειες για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, υπάρχουν ορισμένοι παράγοντες που συχνά λειτουργούν ανασταλτικά στην πλήρη εφαρμογή τους.

Ένα από τα βασικά εμπόδια διαχρονικά είναι η έλλειψη κατάλληλων υποδομών. Σε πολλές χώρες και στην Κύπρο, η ποιότητα και η ταχύτητα των διαδικτυακών και τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών δεν είναι ενιαία για όλους τους πολίτες. Ενδεικτικά, σε απομακρυσμένες περιοχές, όπως τα μικρά χωριά, η πρόσβαση στο διαδίκτυο και στις τηλεπικοινωνίες είναι συχνά ανεπαρκής. Επιπλέον, το κόστος για την αναβάθμιση των απαραίτητων υποδομών εντός των ίδιων των δημόσιων υπηρεσιών αποτελεί έναν ακόμα περιοριστικό παράγοντα. Το ζήτημα αυτό επιτείνεται από το γεγονός ότι οι χώρες αυτές έχουν περάσει μια παρατεταμένη οικονομική κρίση, της οποίας τα αποτυπώματα είναι ακόμη αισθητά.

Ένα εξίσου σημαντικό εμπόδιο είναι η αντίσταση στην αλλαγή. Οι ΤΠΕ τροποποιούν ριζικά τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιούνται οι διαδικασίες, προσφέροντας μεγαλύτερη ευελιξία, αυτοματοποίηση και αποδοτικότητα. Ωστόσο, στον δημόσιο τομέα παρατηρείται συχνά διστακτικότητα απέναντι στις αλλαγές. Πολλοί υπάλληλοι προτιμούν να ακολουθούν τις γνωστές, παραδοσιακές γραφειοκρατικές πρακτικές, επιδεικνύοντας δυσπιστία ή και αρνητική στάση απέναντι στη νέα τεχνολογία. Αυτή η στάση συχνά ενισχύεται από το γεγονός ότι ένας σημαντικός αριθμός εργαζομένων δεν είναι επαρκώς εξοικειωμένος με τις νέες τεχνολογίες, ούτε έχει λάβει την απαραίτητη εκπαίδευση, γεγονός που δημιουργεί ανασφάλεια και φόβο απέναντι στις εξελίξεις. [10]

Το πιο ουσιαστικό πρόβλημα, όμως, στη διαδικασία της διαβούλευσης συνολικά, είναι η έλλειψη ενός ενιαίου και αυστηρού πλαισίου που να διασφαλίζει την αξιοποίηση των σχολίων και προτάσεων των πολιτών. Οι φορείς εφαρμόζουν διαφορετικές πρακτικές, συνήθως χωρίς να παρέχουν ανατροφοδότηση, γεγονός που καθιστά τη διαδικασία περισσότερο τυπική παρά ουσιαστική. Ως αποτέλεσμα, οι πολίτες διαπιστώνουν αυτή τη δυσλειτουργία και αποθαρρύνονται από τη συμμετοχή, οδηγούμενοι τελικά στην απαξίωση του θεσμού. [2]

2.6 Προκλήσεις και προοπτικές στην ψηφιακή εποχή

Για την ενδυνάμωση της διαβούλευσης και τη διεύρυνση της συμμετοχικότητας απαιτούνται τολμηρές και καινοτόμες δράσεις. Στις σημερινές συνθήκες παρατηρείται μια γενικευμένη αποστασιοποίηση των πολιτών από τις συμμετοχικές διαδικασίες, με χαρακτηριστικότερο παράδειγμα την αυξανόμενη αποχή από τις εκλογές. Οι ευθύνες

εντοπίζονται τόσο στους ίδιους τους πολίτες όσο και στους θεσμικούς φορείς. Οι θεσμικοί φορείς φέρουν το μεγαλύτερο βάρος των ευθυνών, καθώς θα έπρεπε να εμπνέουν και να αποτελούν πρότυπα. Η απαξίωση των δημοκρατικών θεσμών, απαιτεί ενεργή ανάληψη πρωτοβουλιών από πλευράς εξουσίας για την αποκατάσταση της αξιοπιστίας και της εμπιστοσύνης.

Η τοπική αυτοδιοίκηση παρουσιάζεται ως το πιο πρόσφορο πεδίο για την ανανέωση της δημοκρατικής συμμετοχής. Η διαβούλευση, για να είναι αποτελεσματική, πρέπει να σχεδιάζεται με σαφήνεια, να λαμβάνει υπόψη το μορφωτικό επίπεδο όλων των πολιτών και να προσφέρει εύληπτο και ουσιαστικό περιεχόμενο. Ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί στην ουσιαστική απορρόφηση των προτάσεων των πολιτών από τους θεσμικούς φορείς και όχι μόνο για τυπική υλοποίηση της διαδικασίας. Η διαφάνεια και η δημόσια κοινοποίηση των αποτελεσμάτων είναι κρίσιμες για την αξιοπιστία του θεσμού. [2]

Ένα ακόμη σημαντικό ζήτημα είναι η ανάγκη γεφύρωσης του ψηφιακού χάσματος, ώστε η ηλεκτρονική διαβούλευση να είναι πραγματικά προσβάσιμη από όλους. Η δημιουργία φυσικών χώρων υποστήριξης εντός των δήμων, σε συνδυασμό με τη βελτίωση των ηλεκτρονικών πλατφορμών, θεωρείται απαραίτητη. Οι πλατφόρμες θα πρέπει να είναι εύχρηστες, ευέλικτες και προσαρμοσμένες στο προφίλ κάθε χρήστη, προσφέροντας προσωποποιημένες εμπειρίες συμμετοχής.

Η έλλειψη ενημέρωσης για τις διαδικασίες διαβούλευσης αποτελεί έναν ακόμη κρίσιμο παράγοντα αποχής των πολιτών. Η ανεπάρκεια των δήμων στην επικοινωνία με τους δημότες δημιουργεί την εντύπωση ότι οι διαδικασίες είναι απρόσωπες και γραφειοκρατικές. Η συστηματική ενημέρωση, η παρακολούθηση της πορείας των προτάσεων και η αίσθηση ανταποδοτικότητας μπορούν να ενισχύσουν τη συμμετοχή και να προσδώσουν κύρος στις διαδικασίες. [2]

Τέλος, η επιτυχία μιας διαβούλευσης εξαρτάται και από το πόσο εύκολη και γρήγορη είναι η πρόσβαση σ' αυτή. Οι σύγχρονοι ρυθμοί ζωής δεν επιτρέπουν στους περισσότερους πολίτες να αφιερώνουν χρόνο και ενέργεια σε χρονοβόρες και πολύπλοκες διαδικασίες. Μια φιλική, λειτουργική και ευχάριστη εμπειρία αποτελεί

βασική προϋπόθεση για την επανάληψη της συμμετοχής και τη δημιουργία μιας ευρύτερης συμμετοχικής κουλτούρας.

Κεφάλαιο 3

Ηλεκτρονικές Πλατφόρμες: Η Κύπρος και διεθνείς πρακτικές

3.1 Εισαγωγικά	15
3.2 Κύπρος: Κατακερματισμένες υλοποιήσεις και ο «Ευαγόρας»	16
3.3 Υφιστάμενες δημοτικές πλατφόρμες στην Κύπρο	17
3.4 Ελλάδα: Ψηφιακός Δήμος και συμμετοχή πολιτών	18
3.5 Διεθνείς επιτυχημένες πλατφόρμες	20
3.6 Σύνοψη λειτουργικών χαρακτηριστικών διεθνών πλατφορμών	26
3.7 Σύγκριση πλατφορμών: Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα	33
3.8 Προτάσεις προς μια βέλτιστη υλοποίηση για την Κύπρο	36

3.1 Εισαγωγικά

Μέχρι στιγμής δεν υπάρχει κάποιο κεντρικό σύστημα υποβολής αιτημάτων/προτάσεων στην Κύπρο, που να καλύπτει όλους τους δήμους/κοινότητες. Αν και υπάρχει η προσπάθεια υλοποίησης ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος για τους δήμους της Κύπρου («Ευαγόρας»), που θα περιλαμβάνει και τη λειτουργία που αναφέρεται πιο πάνω, η παράδοση του έργου έχει καθυστερήσει σε σχέση με το αρχικό χρονοδιάγραμμα. Ως εκ τούτου, οι δήμοι/κοινότητες χρησιμοποιούν διαφορετικές μεθόδους συλλογής/επεξεργασίας αιτημάτων, με αποτέλεσμα καθυστερήσεις και λοιπά προβλήματα στην επεξεργασία τους. Επίσης, σε ορισμένες περιπτώσεις οι ανάγκες των κοινοτήτων παραγκωνίζονται, με αποτέλεσμα οι πολίτες αυτών να τυγχάνουν διαφορετικής αντιμετώπισης. Στόχος της παρούσας εργασίας είναι να προτείνει μια ολοκληρωμένη λύση για την συλλογή προτάσεων από δημότες, κάτι το οποίο θα ενισχύσει τη συμμετοχή τους στη λήψη αποφάσεων που αφορούν τον δήμο/κοινότητά τους και θα προσφέρει μια ομοιόμορφη και ισότιμη εμπειρία.

Η αξιοποίηση ψηφιακών πλατφορμών από τους δήμους για την υποβολή αιτημάτων, παραπόνων και προτάσεων πολιτών αποτελεί κρίσιμο στοιχείο του σύγχρονου

ηλεκτρονικού δήμου. Τέτοιες πλατφόρμες επιτρέπουν στους πολίτες να αναφέρουν προβλήματα, να προτείνουν βελτιώσεις και να συμμετέχουν ενεργά στη διαχείριση της πόλης τους, ενώ παράλληλα διευκολύνουν τη διαφανή και αποτελεσματική ανταπόκριση των δημοτικών υπηρεσιών. Πιο κάτω παρουσιάζονται οι υφιστάμενες προσπάθειες στην Κύπρο –όπου έως τώρα δεν υπάρχει ενιαίο σύστημα– και συγκρίνονται με επιτυχημένα παραδείγματα από το εξωτερικό (Εσθονία, Φινλανδία, Καναδάς, Ηνωμένο Βασίλειο κ.ά.), καθώς και με ανάλογες ελληνικές εφαρμογές. Θα δοθεί έμφαση σε λειτουργικά και διοικητικά χαρακτηριστικά (διαχείριση αιτημάτων, εσωτερική ροή εργασιών, χρόνοι απόκρισης, διαφάνεια και δημόσια πρόσβαση, συμμετοχή πολιτών, προσβασιμότητα), ενώ δευτερευόντως θα σχολιαστούν τεχνικές πτυχές (τεχνολογίες, APIs, αρχιτεκτονική, ανοιχτά πρότυπα). Μέσα από τη συγκριτική ανάλυση –συμπεριλαμβανομένου ενός πίνακα σύγκρισης– αναδεικνύονται τα πλεονεκτήματα και αδυναμίες κάθε προσέγγισης, οδηγώντας σε προτάσεις για μια βέλτιστη υλοποίηση στο κυπριακό περιβάλλον.

3.2 Κύπρος: Κατακερματισμένες υλοποιήσεις και ο «Ευαγόρας»

Σε αντίθεση με άλλες χώρες, η Κύπρος μέχρι πρόσφατα δεν διέθετε ενοποιημένο σύστημα ψηφιακής συμμετοχής πολιτών σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης. Υπήρξε βεβαίως ο σχεδιασμός για ένα ενιαίο πληροφοριακό σύστημα δήμων με την ονομασία «Ευαγόρας», στο πλαίσιο της μεταρρύθμισης της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Το «Ευαγόρας» παρουσιάστηκε ως μια πρωτοποριακή πλατφόρμα που θα συγκέντρωνε πολλές δημοτικές υπηρεσίες σε μία ενιαία πύλη. Ως μέρος της προετοιμασίας για τις νέες συνενωμένες τοπικές αρχές (με εφαρμογή από τον Ιούλιο του 2024), δόθηκε προτεραιότητα στην ανάπτυξη του «Ευαγόρας», με τα αρμόδια όργανα (Υπουργείο Εσωτερικών, Ένωση Δήμων) να παρακολουθούν στενά την πρόοδό του. [17] Παρά την αποφασιστική ώθηση, το σύστημα δεν είχε πλήρως υλοποιηθεί έως τα τέλη του 2023, παραμένοντας σε φάση ανάπτυξης. Συνεπώς, στην παρούσα φάση η Κύπρος στερείται ενός λειτουργικού ολοκληρωμένου συστήματος σαν το “Ευαγόρας”, γεγονός που σημαίνει ότι η διαχείριση των αιτημάτων των πολιτών εναπόκειται σε μεμονωμένες υλοποιήσεις από τους δήμους.

3.3 Υφιστάμενες δημοτικές πλατφόρμες στην Κύπρο

Αρκετοί κυπριακοί δήμοι έχουν αναπτύξει δικές τους λύσεις για την ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων, παραπόνων ή προτάσεων. Ενδεικτικά παραδείγματα είναι ο Δήμος Λευκωσίας και ο Δήμος Αγίας Νάπας.

Δήμος Αγίας Νάπας: Υλοποίησε ήδη από το 2017 μια καινοτόμο υπηρεσία με τίτλο «Ενημερώνομαι, Συμμετέχω, Βελτιώνω τον Δήμο μου», μέσω της οποίας δημότες, επισκέπτες, ακόμα και εργαζόμενοι μπορούν να υποβάλουν ηλεκτρονικά τα παράπονα ή προβλήματα που εντοπίζουν. [12] Η εφαρμογή αυτή αποτελεί ένα ηλεκτρονικό σύστημα καταγραφής και παρακολούθησης των προβλημάτων/αιτημάτων αυτών. Μέσω μιας απλής διαδικασίας πέντε βημάτων, ο πολίτης ή επισκέπτης εισάγει περιγραφή, φωτογραφία και ακριβή τοποθεσία του προβλήματος (π.χ. βλάβη, κακοτεχνία, παράνομη ενέργεια), και το αίτημα καταχωρείται αυτόματα. Στη συνέχεια, υπάλληλος του Δήμου προωθεί ηλεκτρονικά το αίτημα στο αρμόδιο τμήμα για επίλυση. Σημαντικό είναι ότι ο πολίτης έχει συνεχή ενημέρωση για την κατάσταση του αιτήματός του και μπορεί ανά πάσα στιγμή να δει την εξέλιξη ή την ολοκλήρωσή του. Η πλατφόρμα αυτή είχε άμεσα απτά αποτελέσματα: μέσα στο πρώτο έτος λειτουργίας της υποβλήθηκαν πάνω από 125 εισηγήσεις, προτάσεις και παράπονα, τα οποία επιλύθηκαν γρήγορα από τις υπηρεσίες. Ο Δήμος ουσιαστικά απέκτησε εκατοντάδες “επιθεωρητές” –κατοίκους και τουρίστες– που τον ειδοποιούν για κάθε πρόβλημα, ενισχύοντας την κοινωνική λογοδοσία. Το σύστημα της Αγίας Νάπας θεωρήθηκε τόσο επιτυχημένο ώστε ο στόχος ήταν να επεκταθεί και σε άλλους τομείς (π.χ. έλεγχος έκδοσης αδειών, διαχείριση ενστάσεων). Αξίζει να σημειωθεί ότι η Αγία Νάπα ήδη από το 2018 προχώρησε και σε διαφάνεια στις δημοτικές συνεδριάσεις (ζωντανές μεταδόσεις), καθώς και σε ετήσια δημοσκόπηση πολιτών για αξιολόγηση του δήμου, δείχνοντας μια γενικότερη στρατηγική ανοικτής διακυβέρνησης. Παράλληλα, ένα online app δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να αναφέρουν ζητήματα και να παρακολουθούν τον χρόνο επίλυσής τους από τον Δήμο – στοιχείο που συνδυάζεται με την πλατφόρμα παραπόνων.

Δήμος Λευκωσίας: Η πρωτεύουσα υιοθέτησε πιο πρόσφατα (2024) ένα σύγχρονο ψηφιακό εργαλείο για την εξυπηρέτηση των πολιτών. Συγκεκριμένα, παρουσίασε την πλατφόρμα Nonoville ως τη νέα εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων δημοτών. [15] Σύμφωνα με τον Δήμαρχο Λευκωσίας, το Nonoville εντάσσεται στην ευρύτερη

στρατηγική “έξυπνης πόλης” για την βελτίωση της ζωής των πολιτών μέσω της τεχνολογίας. Η εφαρμογή αυτή δίνει στους κατοίκους εργαλεία σε πραγματικό χρόνο για να αναφέρουν προβλήματα, να συμμετέχουν σε δημοσκοπήσεις/έρευνες του δήμου και να ενημερώνονται για εκδηλώσεις. Δηλαδή, πέρα από την κλασική λειτουργία αναφοράς βλαβών, η πλατφόρμα επεκτείνεται σε συμμετοχικές δράσεις (ψηφιακές διαβουλεύσεις) και παίρνει ενημερωτικό ρόλο. Το Nononville λειτουργεί μέσω εφαρμογής κινητού (σε iOS/Android) αλλά και μέσω web, και επιτρέπει αμφίδρομη επικοινωνία: ο δημότης στέλνει το αίτημα ή τη γνώμη του και ο δήμος μπορεί να απαντήσει ή να ενημερώνει για την πορεία επίλυσης. Η πρωτοβουλία αυτή στη Λευκωσία εντάχθηκε σε ένα σύνολο ψηφιακών εργαλείων – παράλληλα τέθηκε σε εφαρμογή και το “Nicosia Together”, μια πλατφόρμα κοινωνικής συμμετοχής για εθελοντικές δράσεις. Μέσω της υιοθέτησης του Nononville, ο Δήμος Λευκωσίας ψηφιοποιεί τη ροή αναφοράς προβλημάτων και την ενσωματώνει στις υπηρεσίες του, στοχεύοντας τόσο στην επιτάχυνση της ανταπόκρισης όσο και στη συλλογή δεδομένων για την βελτίωση της πόλης (π.χ. χρήση δεδομένων για έξυπνο προγραμματισμό συντήρησης). Αν και δεν έχουν δημοσιευτεί ακόμη λεπτομερή στατιστικά χρήσης, η κίνηση της Λευκωσίας να υιοθετήσει μια έτοιμη λύση όπως το Nononville δείχνει την τάση των κυπριακών δήμων να καλύπτουν το κενό ενιαίας πλατφόρμας με εξειδικευμένες τεχνολογικές λύσεις.

Εν κατακλείδι, στην Κύπρο το τοπίο είναι κατακερματισμένο: μεμονωμένοι δήμοι υλοποιούν δικές τους πλατφόρμες, άλλοι εμπορικές (π.χ. Nononville) και άλλοι ιδιοκατασκευές, ενώ επί του παρόντος απουσιάζει η ενοποιημένη πρόσβαση που θα μπορούσε να προσφέρει το «Ευαγόρας». Αυτό δημιουργεί προκλήσεις διαλειτουργικότητας και ομοιόμορφης εμπειρίας χρήστη σε όλη τη χώρα, αλλά ταυτόχρονα παρέχει πολύτιμες εμπειρίες από τις επιμέρους εφαρμογές που λειτουργούν ήδη.

3.4 Παραδείγματα από την Ελλάδα: Ψηφιακός Δήμος και συμμετοχή πολιτών

Η Ελλάδα, έχοντας ανάλογες προκλήσεις με την Κύπρο, έχει δει τα τελευταία χρόνια αρκετούς δήμους να υιοθετούν ψηφιακές πλατφόρμες συμμετοχής πολιτών, είτε μέσω έτοιμων λύσεων είτε μέσω ανοιχτών εφαρμογών. Αυτά τα παραδείγματα είναι ιδιαίτερα χρήσιμα ως συγκριτική βάση λόγω της θεσμικής και πολιτισμικής εγγύτητας.

Δήμος Αθηναίων (Novonville): Η Αθήνα, μια μητρόπολη με μεγάλο αριθμό κατοίκων, από το 2018 διαθέτει την εφαρμογή Novonville για την επικοινωνία των δημοτών με τον δήμο. [13] Πρόκειται ουσιαστικά για την ίδια πλατφόρμα που πλέον χρησιμοποιεί και η Λευκωσία, προσαρμοσμένη στα δεδομένα της Αθήνας. Το Novonville παρουσιάστηκε ως ένα νέο ανοιχτό εργαλείο διάδρασης και ενεργοποίησης πολιτών, που αναλαμβάνει την υποβολή αιτημάτων, κρατά ενήμερους τους δημότες και παρέχει χρήσιμα δεδομένα στον δήμο. Η εφαρμογή έρχεται να συμπληρώσει και να εκσυγχρονίσει την υπηρεσία τηλεφωνικών αναφορών (1595) του Δήμου, η οποία μέχρι τότε συγκέντρωνε μεγάλο όγκο αιτημάτων χωρίς την δυνατότητα διαφάνειας ή παρακολούθησης προόδου από τον πολίτη. Με το Novonville, η διαχείριση των αιτημάτων γίνεται αυτοματοποιημένα: τα αιτήματα ταξινομούνται και προωθούνται στις κατάλληλες υπηρεσίες, ενώ ο πολίτης ενημερώνεται για την εξέλιξή τους σε κάθε βήμα. Η πλατφόρμα εξασφαλίζει διαφάνεια – καθώς οι δημότες μπορούν να βλέπουν τα στατιστικά και την πορεία επίλυσης – και δίνει φωνή στον δημότη, επιτρέποντάς του όχι μόνο να αναφέρει προβλήματα (π.χ. λακκούβες, χαλασμένος φωτισμός, σκουπίδια), αλλά και να συμμετέχει σε κινητές δημοσκοπήσεις για θέματα της πόλης. Επίσης, η εφαρμογή λειτουργεί ως εργαλείο εσωτερικής βελτίωσης: τα δεδομένα που συγκεντρώνονται επιτρέπουν στη διοίκηση να εντοπίζει συχνά προβλήματα και να βελτιστοποιεί τη χρήση πόρων (π.χ. σχεδιασμός εργασιών συντήρησης ανά γειτονιά βάσει αναφορών).

Δήμος Θεσσαλονίκης (Βελτιώνω την Πόλη μου – ImproveMyCity): Η δεύτερη μεγαλύτερη πόλη της Ελλάδας ακολούθησε μια διαφορετική προσέγγιση, υιοθετώντας λογισμικό ανοικτού κώδικα που αναπτύχθηκε εγχωρίως (το ImproveMyCity, από ερευνητική ομάδα του ΑΠΘ). [14] Η υπηρεσία “Βελτιώνω την πόλη μου” του Δήμου Θεσσαλονίκης αποτελεί μια ολοκληρωμένη υπηρεσία υποβολής, διαχείρισης και ανάλυσης αιτημάτων καθημερινότητας, προσφέροντας άμεση επικοινωνία των πολιτών με το δήμο. Μέσω της πλατφόρμας αυτής, οι δημότες (ή και επισκέπτες) μπορούν ηλεκτρονικά να αναφέρουν τοπικά προβλήματα – από προβληματικές λάμπες οδοφωτισμού και λακκούβες, μέχρι εγκαταλελειμμένα οχήματα κτλ. Η εφαρμογή (διαθέσιμη σε web και mobile) όχι μόνο επιτρέπει την υποβολή νέου αιτήματος με γεωεντοπισμό και φωτογραφία, αλλά επιπλέον παρέχει ενημέρωση για την εξέλιξη του κάθε αιτήματος και δίνει δυνατότητα στους χρήστες να δουν τι συμβαίνει στη γειτονιά τους και να υποστηρίξουν αιτήματα άλλων πολιτών. Αυτή η λειτουργία είναι καίριας

σημασίας: η Θεσσαλονίκη εισάγει έτσι την έννοια της κοινωνικής συμμετοχής, όπου οι πολίτες μπορούν να ψηφίσουν ή να σχολιάσουν τα αιτήματα των συμπολιτών τους, ενισχύοντας έτσι τη συλλογική πίεση για επίλυση σημαντικών προβλημάτων. Από πλευράς Δήμου, το σύστημα συνοδεύεται από εργαλεία διοίκησης: στατιστικές αναλύσεις βοηθούν στη βελτίωση της εσωτερικής ροής εργασιών, κατανέμοντας πιο αποτελεσματικά τις εργασίες στα συνεργεία και τα αρμόδια τμήματα. Παράλληλα, προάγεται η διαφάνεια και η λογοδοσία: οι πολίτες «γνωρίζουν κάθε στιγμή την πορεία εξέλιξης τόσο των δικών τους αιτημάτων όσο και των συμπολιτών τους», ενώ η ίδια η δημοτική αρχή βλέπει συγκεντρωτικά ποια θέματα εκκρεμούν και ποια έχουν διεκπεραιωθεί. Το αποτέλεσμα είναι ένας πιο άμεσος, σύγχρονος και φιλικός διάυλος επικοινωνίας δήμου-δημότη, που περιορίζει τη γραφειοκρατία και τις άσκοπες επισκέψεις στα γραφεία εξυπηρέτησης. Η επιτυχία του μοντέλου της Θεσσαλονίκης οδήγησε και άλλους δήμους (στην Ελλάδα αλλά και διεθνώς) να υιοθετήσουν το ImproveMyCity. Για παράδειγμα, δήμοι της ευρύτερης Θεσσαλονίκης (Καλαμαριά – με το 4myCity, Νεάπολη-Συκιές – με Novonville κ.ά.) και άλλων πόλεων έχουν εφαρμόσει παρόμοια συστήματα, αποδεικνύοντας τη μεταφερισιμότητα καλών πρακτικών.

Εν ολίγοις, τα ελληνικά παραδείγματα καταδεικνύουν δύο μοντέλα: (α) την επιλογή μιας εμπορικής ολοκληρωμένης λύσης όπως το Novonville, που προσφέρει γρήγορη υλοποίηση και πληρότητα λειτουργιών, και (β) την ανάπτυξη ή χρήση ανοιχτού λογισμικού όπως το ImproveMyCity, που επιτρέπει μεγαλύτερο έλεγχο και προσαρμογή, με έμφαση στη συμμετοχή (π.χ. δημόσια ορατή πλατφόρμα προβλημάτων). Και στις δύο περιπτώσεις, οι βασικές αρχές που αναδείχθηκαν είναι η εσωτερική οργάνωση για γρήγορη απόκριση, η δημοσιοποίηση της πληροφορίας ώστε να γνωρίζει ο πολίτης (και η κοινότητα) τι γίνεται, και η διευκόλυνση της πρόσβασης μέσω πολλαπλών μέσων (mobile/web).

3.5 Διεθνείς επιτυχημένες πλατφόρμες

Διάφορες χώρες πρωτοπορούν στην υιοθέτηση ψηφιακών εργαλείων που τοποθετούν τον πολίτη στο επίκεντρο της τοπικής διακυβέρνησης. Ακολουθούν επιλεγμένα παραδείγματα που θεωρούνται επιτυχημένα διεθνώς, προκειμένου να συγκριθούν ως προς τις προαναφερθείσες διαστάσεις (λειτουργικότητα, διαφάνεια, συμμετοχικότητα, προσβασιμότητα).

Εσθονία – Ψηφιακή Αυτοδιοίκηση και e-Participation: Η Εσθονία φημίζεται για το «ψηφιακό θαύμα» της και την ολιστική ενσωμάτωση της τεχνολογίας στη δημόσια διοίκηση. Σε τοπικό επίπεδο, οι δήμοι της Εσθονίας αξιοποιούν την εθνική ψηφιακή υποδομή (π.χ. X-Road, ηλεκτρονική ταυτότητα) για να προσφέρουν υπηρεσίες και συμμετοχικά εργαλεία. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η πόλη Tartu, η δεύτερη μεγαλύτερη της χώρας, η οποία έχει επενδύσει συστηματικά στην ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών μέσω ψηφιοποίησης των διαδικασιών, συμπεριλαμβανομένης πλατφόρμας e-government και ηλεκτρονικής ψηφοφορίας. [23] Από το 2013 μάλιστα, εφαρμόζει Συμμετοχικό Προϋπολογισμό (Participatory Budgeting) ετησίως: το 1% του ετήσιου προϋπολογισμού επενδύσεων διατίθεται σε έργα που προτείνουν και ψηφίζουν οι ίδιοι οι πολίτες. Οι δημότες υποβάλλουν online τις ιδέες/προτάσεις τους, μπορούν να τις συζητήσουν και να τις σχολιάσουν, και τελικά ψηφίζουν ηλεκτρονικά μέσω ειδικής πλατφόρμας (το σύστημα VOLIS). Κάθε χρόνο, οι δύο προτάσεις με τις περισσότερες ψήφους υλοποιούνται από τον Δήμο – διασφαλίζοντας έτσι έναν θεσμοθετημένο τρόπο ώστε οι πολιτικές προτεραιότητες να διαμορφώνονται από αυτούς που επηρεάζονται περισσότερο από αυτές. Η πλατφόρμα VOLIS λειτουργεί και ως εργαλείο δημοτικού συμβουλίου, αλλά παράλληλα υποστηρίζει την συμμετοχή πολιτών (έχει χαρακτηριστεί ως e-participation εργαλείο και ήδη εξετάζεται η διάδοσή του και σε άλλους δήμους). Στην πράξη, η Εσθονία προσφέρει ένα οικοσύστημα όπου οι πολίτες χρησιμοποιούν την ίδια ηλεκτρονική ταυτότητα για να ψηφίσουν, να υποβάλουν αίτηση ή πρόταση στην αυτοδιοίκηση, να παρακολουθήσουν δημόσιες διαβουλεύσεις κτλ. Η διαφάνεια είναι εξαιρετικά υψηλή: πολλά δεδομένα (συμπεριλαμβανομένων των τοπικών ψηφοφοριών) είναι δημόσια, οι συνεδριάσεις μεταδίδονται, οι αποφάσεις και οι προτάσεις τεκμηριώνονται ανοιχτά. Ένα ακόμα παράδειγμα είναι η εθνική πλατφόρμα Rahvaalgatus.ee, μέσω της οποίας οι πολίτες μπορούν να συντάξουν ηλεκτρονικά προτάσεις νόμων ή πολιτικών (σε εθνικό ή τοπικό επίπεδο) και να συλλέξουν υπογραφές υποστήριξης. Η πλατφόρμα αυτή, αν και επικεντρώνεται σε πρωτοβουλίες πολιτών (π.χ. στον Δήμο απαιτείται το 1% των εκλογέων να υπογράψει ώστε μια πρόταση να εισαχθεί στο δημοτικό συμβούλιο), αποτελεί πρότυπο ψηφιακής συμμετοχής: αξιοποιεί εργαλεία συζήτησης και υποβολής σχολίων και βρίσκεται σε διαδικασία επέκτασης σε δημοτικό επίπεδο παντού ώστε να αξιοποιηθεί το ήδη θεσμοθετημένο δικαίωμα των πολιτών για τοπικές πρωτοβουλίες. Συνολικά, η Εσθονία προσφέρει ένα υψηλό επίπεδο συμμετοχικότητας (μέσω e-voting, e-consultation, e-

initiatives) και προσβασιμότητας (σχεδόν όλες οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες ψηφιακά, με πρόσβαση από κινητά τηλέφωνα, σε ένα ενιαίο οικοσύστημα). Το τεχνολογικό της υπόβαθρο βασίζεται σε ανοιχτά πρότυπα και διαλειτουργικότητα: π.χ. όλα τα συστήματα (δημοτικά και κεντρικά) συνδέονται με το κεντρικό σύστημα X-Road, διασφαλίζοντας τη μεταφορά της πληροφορίας και ένα ενιαίο ψηφιακό προφίλ πολίτη.

Φινλανδία – Πρωτοβουλίες Δημοτών (Kuntalaisaloite.fi): Η Φινλανδία συνδυάζει την παράδοση της άμεσης δημοκρατίας με τις νέες τεχνολογίες. Σε επίπεδο δήμων, ένα από τα πιο καινοτόμα εργαλεία είναι η εθνική υπηρεσία Kuntalaisaloite.fi («δημοτική πρωτοβουλία»). [22] Πρόκειται για μια κεντρική διαδικτυακή πλατφόρμα, μέσω της οποίας οι κάτοικοι κάθε δήμου μπορούν να καταθέτουν επίσημες προτάσεις/πρωτοβουλίες προς το δημοτικό συμβούλιο και να συγκεντρώνουν υπογραφές στήριξης. Ουσιαστικά, ψηφιοποιεί τον θεσμό της λαϊκής πρωτοβουλίας σε τοπικό επίπεδο: αν μια πρόταση συγκεντρώσει έναν ορισμένο αριθμό υποστηρικτών (το όριο μπορεί να διαφέρει, ενίοτε και καμία υπογραφή να μη χρειάζεται νομικά), ο δήμος υποχρεούται να τη συζητήσει και να απαντήσει εντός προθεσμίας. Η πλατφόρμα αυτή παρέχει ενιαία πρόσβαση για όλους τους δήμους – ο ενδιαφερόμενος απλώς επιλέγει τον δήμο του και υποβάλλει την πρόταση διαδικτυακά. Σύμφωνα με την επίσημη περιγραφή, το Kuntalaisaloite «προσφέρει στους πολίτες τη δυνατότητα να επηρεάσουν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων στον δήμο τους», επιτρέποντάς τους να πάρουν τοπικές πρωτοβουλίες και να συλλέγουν ηλεκτρονικά υπογραφές στήριξης. Με τον τρόπο αυτό, η συμμετοχή διευρύνεται από την παθητική διατύπωση παραπόνων στην ενεργητική διαμόρφωση πολιτικών/έργων. Η διαφάνεια της πλατφόρμας είναι επίσης αξιοσημείωτη: αρχικά, όλες οι πρωτοβουλίες που υποβάλλονταν ήταν δημόσια ορατές μαζί με τα ονόματα όσων τις υπέγραφαν. Μετά από περιστατικά κατάχρησης (υποβολή ψευδών/υβριστικών ονομάτων σε μια πρωτοβουλία) αποφασίστηκε οι υπογραφές να εμφανίζονται πλέον ανώνυμα μόνο ως πλήθος, προστατεύοντας έτσι και τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών. Παρόλα αυτά, το σύστημα παραμένει διαφανές ως προς το περιεχόμενο των προτάσεων, τον αριθμό υποστηρικτών και την κατάληξή τους. Για την βελτίωση της προσβασιμότητας, η υπηρεσία παρέχεται στα φινλανδικά και στα σουηδικά (επίσημες γλώσσες) και δεν απαιτείται ισχυρή ταυτοποίηση (οι χρήστες μπορούν να υποβάλουν πρόταση με απλή εγγραφή e-mail, αν και ορισμένοι δήμοι μπορεί να ζητήσουν επιβεβαίωση κατοικίας). Η απόφαση να μην απαιτείται η εθνική e-ID

έγινε για να μειωθούν τα εμπόδια συμμετοχής, αν και αναγνωρίζεται ότι χωρίς αυστηρή ταυτοποίηση μπορούν να υπάρξουν φαινόμενα spam – κάτι που το σύστημα χειρίζεται με moderation και εκ των υστέρων ελέγχους. Τεχνικά, το Kuntalaisaloite αναπτύχθηκε ως δημόσιο πληροφοριακό σύστημα, με τον κώδικά του μάλιστα διαθέσιμο ανοιχτά, ώστε να εξασφαλίζεται η διαφάνεια και η δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης. Η πλατφόρμα αυτή λειτουργεί παράλληλα με το Kansalaisaloite.fi (που αφορά εθνικές πρωτοβουλίες πολιτών για τη Βουλή), σχηματίζοντας ένα οικοσύστημα άμεσης δημοκρατίας. Πέραν του Kuntalaisaloite, πολλοί φινλανδικοί δήμοι προσφέρουν και ηλεκτρονικές υπηρεσίες αναφοράς θεμάτων καθημερινότητας (π.χ. πλατφόρμες αναφορών βλαβών στους μεγάλους δήμους, είτε μέσα από την εθνική πύλη Suomi.fi είτε αυτόνομα). Ωστόσο, η κουλτούρα δίνει έμφαση περισσότερο στη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων παρά μόνο στη διαχείριση παραπόνων: για παράδειγμα, υπάρχουν φόρουμ διαβούλευσης όπου οι δημοτικές αρχές θέτουν σχέδια (π.χ. πολεοδομικά) σε δημόσιο σχολιασμό και ο κάθε πολίτης μπορεί να υποβάλει απόψεις επί αυτών για ένα μήνα. Εν κατακλείδι, η Φινλανδία παρουσιάζει μια πρακτική όπου η ψηφιακή πλατφόρμα ενσωματώνεται στον θεσμικό μηχανισμό λήψης αποφάσεων, δίνοντας πραγματική δύναμη στις προτάσεις των πολιτών. Ταυτόχρονα, η τεχνική υλοποίηση σε εθνικό επίπεδο εξασφαλίζει ομοιόμορφη ποιότητα και διαλειτουργικότητα – κάτι που θα μπορούσε να αποτελέσει πρότυπο για το κυπριακό «Ευαγόρας» που θα εξυπηρετεί όλους τους δήμους.

Ηνωμένο Βασίλειο – Διαφάνεια στις Αναφορές μέσω FixMyStreet: Στο Ηνωμένο Βασίλειο, η πιο γνωστή πλατφόρμα για υποβολή αιτημάτων/αναφορών σε τοπικές αρχές είναι το FixMyStreet. [21] Πρόκειται για μια ανεξάρτητη εφαρμογή (μη κυβερνητική, αναπτυγμένη από την MKO mySociety) που τέθηκε σε λειτουργία το 2007 και από τότε έχει γίνει de facto κανάλι επικοινωνίας πολιτών με πολλούς δήμους. Το FixMyStreet επιτρέπει σε οποιονδήποτε πολίτη να αναφέρει εύκολα ένα πρόβλημα που χρειάζεται επίλυση στην κοινότητά του (π.χ. λακκούβα, σπασμένη λάμπα, σκουπίδια, βανδαλισμός) χωρίς να απαιτείται να γνωρίζει ποιος φορέας είναι αρμόδιος. Ο χρήστης απλώς επιλέγει σημείο στον χάρτη και κατηγορία προβλήματος, και η αναφορά του αυτόματα προωθείται στην κατάλληλη τοπική αρχή (μέσω email ή μέσω αυτόματης διασύνδεσης). Στα πρώτα χρόνια λειτουργίας, πολλοί δήμοι δεν είχαν δικές τους ηλεκτρονικές φόρμες, οπότε το FixMyStreet κάλυψε αυτό το κενό. Το 2011, οι

δημιουργοί του εισήγαγαν την υποστήριξη του Open311 API – ενός ανοιχτού προτύπου για διαχείριση δημοτικών αναφορών. Αυτό επέτρεψε στους προοδευτικούς δήμους να συνδέσουν το FixMyStreet απευθείας με τα εσωτερικά τους συστήματα: οι αναφορές των πολιτών εισάγονται αυτόματα στο σύστημα του δήμου (χωρίς να χρειάζεται καταχώριση από κάποιον υπάλληλο) και όταν ο δήμος ενημερώσει ότι το πρόβλημα λύθηκε, η ενημέρωση περνά πάλι στο FixMyStreet, ώστε να ειδοποιηθεί ο πολίτης και να επισημανθεί δημόσια ως “fixed”. Πολλές δημοτικές αρχές στο Ηνωμένο Βασίλειο (και σε άλλες χώρες) αξιοποίησαν αυτό το API ώστε να δημιουργηθεί μια ενιαία ροή εργασίας από την αναφορά του δημότη έως την επίλυση. Το πλέον αξιοσημείωτο χαρακτηριστικό του FixMyStreet είναι η πλήρης διαφάνεια: όλες οι αναφορές πολιτών εμφανίζονται δημόσια σε έναν ψηφιακό χάρτη (μαζί με τυχόν φωτογραφίες), ο καθένας μπορεί να δει ποια προβλήματα έχουν αναφερθεί στη γειτονιά του και ποια είναι η κατάστασή τους (ανοιχτό, υπό διεκπεραίωση, ολοκληρωμένο). Οι πολίτες μπορούν επίσης να σχολιάσουν ή να εγγραφούν για ενημερώσεις σε μια αναφορά (π.χ. αν τους ενδιαφέρει ένα συγκεκριμένο ζήτημα). Αυτό κάνει τα προβλήματα ορατά στο διαδίκτυο και βοηθά στο να λογοδοτούν οι τοπικές αρχές, αφού ο καθένας μπορεί να δει αν ένα πρόβλημα καθυστερεί υπερβολικά να αντιμετωπιστεί. Παράλληλα, η δημόσια αυτή εικόνα ενθαρρύνει τους δήμους να κλείνουν τα θέματα έγκαιρα, για να δείχνουν μια καλή επίδοση. Από πλευράς συμμετοχικότητας, το FixMyStreet εστιάζει στις αναφορές προβλημάτων (είναι δηλαδή κυρίως εργαλείο «αιτημάτων» και όχι «προτάσεων πολιτικής»). Ωστόσο, η συμμετοχή έγκειται στο ότι δίνει σε κάθε πολίτη βήμα να επισημάνει ζητήματα που τον αφορούν και δημιουργεί μια κοινότητα χρηστών που παρακολουθεί και υποστηρίζει τις λύσεις. Δεν είναι πλατφόρμα διαβούλευσης, αλλά ενδυναμώνει τους πολίτες στην καθημερινότητά τους. Το FixMyStreet έχει γνωρίσει τεράστια απήχηση: πάνω από 4,4 εκατομμύρια προβλήματα έχουν κοινοποιηθεί στις τοπικές αρχές από το 2007 έως σήμερα. Πολλοί δήμοι συνεργάζονται επίσημα πλέον με την mySociety υιοθετώντας το FixMyStreet Pro, ενώ ο κώδικας είναι ανοιχτός και επαναχρησιμοποιήσιμος (έχει μεταφερθεί σε πολλές χώρες από κοινότητες ανοιχτού λογισμικού). Τεχνικά, όπως αναφέρθηκε, βασίζεται σε ανοιχτά πρότυπα (Open311) και ενθαρρύνει τη διαλειτουργικότητα. Εντούτοις, δεν παύουν να υπάρχουν και περιπτώσεις δήμων που αντί για το FixMyStreet προτιμούν εμπορικές λύσεις (υπάρχουν αρκετές εταιρείες GovTech στο Η.Β.), με αποτέλεσμα ένα μωσαϊκό συστημάτων. Η mySociety επισημαίνει ότι η προμήθεια κλειστών συστημάτων μπορεί να υπονομεύσει την ανοικτή

διασύνδεση, αν οι δήμοι δεν απαιτήσουν υποστήριξη προτύπων. Παρ' όλα αυτά, το FixMyStreet παραμένει σημείο αναφοράς για την ψηφιακή διαφάνεια στην τοπική αυτοδιοίκηση και έχει εμπνεύσει πλήθος ανάλογων εγχειρημάτων διεθνώς.

Καναδάς – Ολοκληρωμένη υπηρεσία 311 και ανοιχτά δεδομένα: Στον Καναδά, η έμφαση δίνεται στην ενοποιημένη εξυπηρέτηση μέσω του αριθμού 311, που έχει υιοθετηθεί στις μεγάλες πόλεις ως κεντρικός δίαυλος επικοινωνίας των πολιτών με τον δήμο. Ξεκινώντας από τηλεφωνική υπηρεσία (311 call centers), οι καναδικοί δήμοι έχουν επεκτείνει το μοντέλο και σε ψηφιακές πλατφόρμες (web και mobile 311 apps). [24] Για παράδειγμα, οι δήμοι του Montreal, του Toronto, του Vancouver κ.ά. επιτρέπουν στους πολίτες να υποβάλλουν ηλεκτρονικά αιτήματα υπηρεσιών: από αναφορά βλάβης μέχρι αίτηση πληροφορίας. Το μοντέλο 311 λειτουργεί ως εξής: ο πολίτης είτε καλεί το 311 είτε χρησιμοποιεί την ιστοσελίδα/εφαρμογή, συμπληρώνει τα στοιχεία του και την περιγραφή του αιτήματός του και το αίτημα προωθείται στο κατάλληλο τμήμα του Δήμου. Η εσωτερική ροή εργασιών ακολουθεί τα πρωτόκολλα του εκάστοτε δήμου. Ένα αξιοσημείωτο χαρακτηριστικό στον Καναδά είναι η έμφαση στην τυποποίηση και ανοιχτή πληροφορία. Πολλοί δήμοι υιοθέτησαν το Open311 API, ώστε ανεξάρτητες εφαρμογές ή ενοποιημένες πλατφόρμες να μπορούν να καταχωρούν αιτήματα. Παράλληλα, κατόπιν διεκδικήσεων για διαφάνεια, πόλεις όπως το Montreal δημοσιεύουν ανοιχτά δεδομένα για τα αιτήματα 311 που λαμβάνουν. Συγκεκριμένα, στο Montreal διατίθεται δημόσια συλλογή δεδομένων που περιλαμβάνει όλα τα αιτήματα πολιτών (κλήσεις, email, ή δια ζώσης επισκέψεις στα γραφεία εξυπηρέτησης) ταξινομημένα σε τρεις κατηγορίες – αιτήματα, παράπονα και σχόλια – με ένδειξη αν πραγματοποιήθηκε κάποια παρέμβαση ή όχι. Αυτή η βάση δεδομένων ενημερώνεται τακτικά και επιτρέπει σε πολίτες και ερευνητές να αναλύσουν τα προβλήματα της πόλης, τους χρόνους ανταπόκρισης, τις τάσεις κτλ. Για παράδειγμα, από τα δεδομένα 311 μπορεί να δει κανείς πόσα αιτήματα για λακκούβες έγιναν σε μια χρονιά και πόσο χρόνο πήρε κατά μέσο όρο να επιδιορθωθούν. Η διαφάνεια λοιπόν εδώ λαμβάνει τη μορφή της δημοσιοποίησης συγκεντρωτικών στοιχείων, παρά της ατομικής δημοσιοποίησης κάθε αναφοράς σε χάρτη (όπως στο FixMyStreet). Ωστόσο, ορισμένες πόλεις έχουν προσθέσει και διαδραστικούς χάρτες 311 στις ιστοσελίδες τους, ώστε ο δημότης να μπορεί να δει εάν το πρόβλημά του έχει ήδη αναφερθεί. Σε ό,τι αφορά τη συμμετοχικότητα, το σύστημα 311 είναι κυρίως ένας μηχανισμός παροχής υπηρεσιών

που διευκολύνει τον πολίτη να λάβει απάντηση ή δράση για καθημερινά ζητήματα. Δεν ενθαρρύνει άμεσα τον διάλογο πολιτών πάνω σε προτάσεις πολιτικής, παρ' όλα αυτά, αρκετοί δήμοι συνδυάζουν το 311 με ερευνητική συμμετοχή – για παράδειγμα, αποστέλλουν αυτόματα έρευνες ικανοποίησης μετά την διεκπεραίωση ενός αιτήματος ή ζητούν ανατροφοδότηση για την ποιότητα ζωής μέσω των εφαρμογών τους. Η προσβασιμότητα της υπηρεσίας 311 είναι υψηλή: πέραν του τηλεφώνου (για όσους δεν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο π.χ. ηλικιωμένοι), οι ηλεκτρονικές φόρμες είναι απλές και διαθέσιμες στις κύριες γλώσσες (αγγλικά, γαλλικά, κλπ.). Οι εφαρμογές κινητών (π.χ. Toronto 311, Vancouver VanConnect) παρέχουν φιλικό περιβάλλον χρήσης με δυνατότητα αποστολής φωτογραφίας και εντοπισμού μέσω GPS, παρόμοια με άλλες πλατφόρμες. Τεχνικά, αρκετοί δήμοι βασίζονται σε εμπορικά CRM - Συστήματα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (Oracle, Salesforce κ.ά.) αλλά φροντίζουν να προσφέρουν APIs ή ανοιχτά δεδομένα. Μια πρόκληση είναι ότι επειδή το 311 είναι αποκεντρωμένο ανά δήμο, δεν υπάρχει μια εθνική ενιαία εφαρμογή – όμως ορισμένες επαρχίες έχουν “ενοποιημένα” 311 για μικρότερους δήμους. Σε γενικές γραμμές, ο Καναδάς καταδεικνύει ένα μοντέλο όπου η ψηφιακή υποβολή αιτημάτων εντάσσεται στον ενιαίο μηχανισμό εξυπηρέτησης (μαζί με το τηλέφωνο), παρέχοντας συνέπεια και ευκολία στον πολίτη, ενώ η λογοδοσία επιτυγχάνεται μέσω ανοιχτών δεδομένων και δεικτών απόδοσης.

3.6 Σύνοψη λειτουργικών χαρακτηριστικών διεθνών πλατφορμών

Τα παραπάνω διεθνή παραδείγματα συνοψίζονται συγκριτικά στους ακόλουθους πίνακες, εστιάζοντας στα κύρια λειτουργικά τους χαρακτηριστικά.

Σύστημα / Χώρα	Διαχείριση Αιτημάτων & Εσωτερική Ροή
Αγία Νάπα (Κύπρος) – «Ενημερώνομαι, Συμμετέχω, Βελτιώνω»	Ηλεκτρονική καταγραφή παραπόνων, με χειριστή του Δήμου να προωθεί το αίτημα στο αρμόδιο τμήμα και ταχεία επίλυση (125+ αιτήματα λύθηκαν τον 1ο χρόνο). Πολύ γρήγορη ανταπόκριση, μικροί χρόνοι διεκπεραίωσης (αναφορές για επίλυση εντός ωρών).
Λευκωσία (Κύπρος) – Novonville app	Κεντρική πλατφόρμα cloud (SaaS): οι πολίτες υποβάλλουν σε πραγματικό χρόνο αιτήματα που πηγαίνουν απευθείας στο σύστημα του Δήμου. Ενοποιημένη διαχείριση από υπηρεσίες, με δυνατότητα και για ενεργό feedback (οι υπάλληλοι ενημερώνουν την κατάσταση). Εσωτερικοί χρόνοι βελτιώνονται μέσω ηλεκτρονικής ροής αντί τηλεφώνων/email.

Σύστημα / Χώρα	Διαχείριση Αιτημάτων & Εσωτερική Ροή
Αθήνα (Ελλάδα) – Novonville app	Αυτοματοποιημένη διαχείριση: το σύστημα διαχειρίζεται τα αιτήματα αυτόματα και τα δρομολογεί στα τμήματα. Ο μεγάλος όγκος αιτημάτων που πριν διαχειριζόταν η τηλεφωνική γραμμή 1595 τώρα κατηγοριοποιείται ψηφιακά, μειώνοντας τον χαμό και επιτρέποντας παρακολούθηση επίδοσης (χρήσιμα ποσοτικά στοιχεία για το πόσα αιτήματα καταχωρήθηκαν ανά κατηγορία κτλ.).
Θεσσαλονίκη (Ελλάδα) – ImproveMyCity	Ολοκληρωμένο ανοιχτό σύστημα: ενιαία πλατφόρμα όπου οι πολίτες υποβάλλουν αιτήματα και το σύστημα τα καταγράφει σε βάση δεδομένων. Οι δημοτικές υπηρεσίες έχουν διαχειριστικό περιβάλλον για να τα κατανέμουν και να ενημερώνουν την πρόοδό τους (στατιστικά real-time για εκκρεμότητες, χρόνοι κτλ.). Η ροή εργασιών βελτιστοποιείται με τη βοήθεια στατιστικών (π.χ. πόσα αιτήματα ανά κατηγορία)
Εσθονία (γενικά) – e- Governance (π.χ. VOLIS, συμμετοχικοί προϋπολογισμοί)	Ενοποίηση με κρατικές υποδομές: τα δημοτικά αιτήματα/προτάσεις ενσωματώνονται στο ενιαίο ψηφιακό οικοσύστημα. Οι δήμοι χρησιμοποιούν κοινές πλατφόρμες: π.χ. το σύστημα VOLIS διαχειρίζεται συνεδριάσεις ΔΣ αλλά και δέχεται ιδέες πολιτών για ψηφοφορία. Η ροή από την υποβολή πρότασης έως την απόφαση είναι ηλεκτρονική (με e-signatures κλπ.). Για καθημερινά ζητήματα, υπάρχει η εθνική πύλη e-Estonia όπου οι πολίτες μπορούν να τα αναφέρουν σε δήμους (με δρομολόγηση μέσω X-Road).
Φινλανδία – Kuntalaisaloite.fi (δημοτικές πρωτοβουλίες)	Ενιαία διαχείριση προτάσεων: όλες οι πρωτοβουλίες συλλέγονται σε κεντρικό site και προωθούνται στους αντίστοιχους δήμους. Οι δήμοι έχουν την υποχρέωση να εξετάσουν και να απαντήσουν εντός προθεσμίας. Εσωτερικά, κάθε πρόταση καταγράφεται ως εισερχόμενο στο πρωτόκολλο του δήμου. Για αιτήματα καθημερινότητας, οι δήμοι έχουν δικά τους CRM (όχι ενοποιημένα πανεθνικά).
Ηνωμένο Βασίλειο – FixMyStreet.com	Αποκεντρωμένο αλλά ενιαίο front-end: οι πολίτες αναφέρουν προβλήματα στην πλατφόρμα, η οποία στη συνέχεια στέλνει email ή μέσω API το αίτημα στο ανάλογο συμβούλιο. Πολλά συμβούλια το έχουν συνδέσει απευθείας στο σύστημά τους (Open311 integration) για αυτόματη καταχώριση και ενημέρωση κατάστασης. Άλλα το λαμβάνουν ως email και το εισάγουν οι ίδιοι στο σύστημα. Εσωτερικά, λοιπόν, εξαρτάται από τον κάθε δήμο πώς το εντάσσει.
Καναδάς – 311 (π.χ. Montreal)	Κεντρικός χειρισμός αιτημάτων: όλα τα αιτήματα περνούν από το 311 contact center (φυσικό ή ψηφιακό), όπου ταξινομούνται και εισάγονται σε κεντρικό σύστημα (CRM). Από εκεί διανέμονται στα αρμόδια τμήματα με εσωτερικές προθεσμίες. Η ροή είναι τυποποιημένη, αλλά ο πολίτης δεν βλέπει τα ενδότερα (λαμβάνει μόνο αριθμό αναφοράς). Οι χρόνοι επίλυσης παρακολουθούνται εσωτερικά ως KPIs και δημοσιεύονται μόνο συνολικά.

Πίνακας 1: Συνοπτική σύγκριση επιλεγμένων συστημάτων ως προς τη διαχείριση αιτημάτων και εσωτερική ροή

Σύστημα / Χώρα	Διαφάνεια & Πληροφόρηση
Αγία Νάπα (Κύπρος) – «Ενημερώνομαι, Συμμετέχω, Βελτιώνω»	Εσωτερική ενημέρωση προς τον πολίτη: συνεχής ενημέρωση για το στάδιο του αιτήματος του μέσω της εφαρμογής (όχι δημόσια ορατό σε όλους). Δεν υπάρχει δημόσιος χάρτης ή λίστα αιτημάτων – η διαφάνεια περιορίζεται στον ίδιο τον αιτούντα.
Λευκωσία (Κύπρος) – Novonville app	Μερικώς δημόσια: Το Novonville επιτρέπει θεωρητικά δημόσια προβολή στατιστικών ή κοινών ζητημάτων, αλλά ο βαθμός διαφάνειας εξαρτάται από τον δήμο. Οι πολίτες λαμβάνουν ενημέρωση για το δικό τους αίτημα (push notifications). Δεν είναι σαφές αν στη Λευκωσία εμφανίζονται όλα τα αιτήματα σε κοινή θέα (πιθανώς όχι δημόσια, μόνο αθροιστικά δεδομένα).
Αθήνα (Ελλάδα) – Novonville app	Διαφάνεια και ενημέρωση: οι δημότες ενημερώνονται για την εξέλιξη του αιτήματός τους (status tracking). Ο Δήμος Αθηναίων τόνισε ότι η πλατφόρμα «εξασφαλίζει τη διαφάνεια» στον χειρισμό των αιτημάτων. Επιπλέον, οι συγκεντρωτικές πληροφορίες μπορούν να δημοσιοποιούνται (π.χ. αριθμός αιτημάτων ανά θέμα ανά μήνα). Δεν είναι όμως ανοιχτά όλα τα μεμονωμένα αιτήματα σε δημόσια προβολή (σεβασμός ιδιωτικότητας).
Θεσσαλονίκη (Ελλάδα) – ImproveMyCity	Πλήρης διαφάνεια & κοινωνικός έλεγχος: το σύνολο των αναφορών είναι ορατό στους χρήστες – υπάρχει χάρτης ή λίστα δημόσιων αιτημάτων. Ο κάθε χρήστης μπορεί να βλέπει τι ζητήματα έχουν αναφερθεί στη γειτονιά του και την κατάστασή τους. Γνωρίζει κάθε στιγμή την πορεία εξέλιξης τόσο των δικών του αιτημάτων όσο και των συμπολιτών του. Αυτό δημιουργεί δημόσια πίεση για επίλυση και κουλτούρα διαφάνειας.
Εσθονία (γενικά) – e-Governance (π.χ. VOLIS, συμμετοχικοί προϋπολογισμοί)	Διαφάνεια μέσω σχεδιασμού: σχεδόν όλες οι φάσεις είναι δημόσιες. Οι προτάσεις πολιτών δημοσιοποιούνται στο κοινό για συζήτηση (ιδίως στις διαδικασίες συμμετοχικού προϋπολογισμού, όλοι βλέπουν τις ιδέες και μπορούν να τις σχολιάσουν online). Τα αποτελέσματα ψηφοφοριών και οι υλοποιήσεις δημοσιοποιούνται επίσης. Για αιτήματα καθημερινότητας, η διαφάνεια έγκειται στην χρήση των στοιχείων για δημόσιες αναφορές απόδοσης.
Φινλανδία – Kuntalaisaloite.fi (δημοτικές πρωτοβουλίες)	Διαφάνεια στην πρόταση: το περιεχόμενο των πρωτοβουλιών και ο αριθμός υπογραφών τους είναι δημόσια online. Μετά την ολοκλήρωση, η απόφαση του δήμου δημοσιεύεται (συνήθως στα πρακτικά συνεδριάσεων). Στις υπογραφές υπήρξε μερικός περιορισμός διαφάνειας (ανωνυμοποίηση) λόγω περιστατικού κατάχρησης. Γενικά, οι πολίτες μπορούν να παρακολουθήσουν ποιες ιδέες έχουν απήχηση και πώς αντιδρά ο δήμος.
Ηνωμένο Βασίλειο – FixMyStreet.com	Ορατότητα όλων των προβλημάτων: κάθε αναφορά εμφανίζεται δημόσια με την κατάστασή της. Οι πολίτες βλέπουν τι έχει αναφερθεί ήδη και αποφεύγονται οι πολλαπλές αναφορές. Επιπλέον, κάθε ενημέρωση (π.χ. σχόλιο από το συμβούλιο ότι “έχει προγραμματιστεί επιδιόρθωση”) καταγράφεται δημόσια. Αυτό προσφέρει πλήρη διαφάνεια και λογοδοσία στην πράξη.

Σύστημα / Χώρα	Διαφάνεια & Πληροφόρηση
Καναδάς – 311 (π.χ. Montreal)	Open Data αντί για live map: αντί να βλέπουν σε πραγματικό χρόνο τις αναφορές, οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε ανοιχτά δεδομένα που συγκεντρώνουν όλα τα αιτήματα που υποβλήθηκαν (σε ετήσια ή μηνιαία βάση). Π.χ. το Montreal δημοσιεύει CSV με όλες τις 311 κλήσεις/αναφορές και αν υλοποιήθηκαν ενέργειες. Έτσι εξασφαλίζεται εκ των υστέρων διαφάνεια και δυνατότητα αξιολόγησης της αποδοτικότητας. Ο ίδιος ο αιτών ενημερώνεται προσωπικά (μέσω email/τηλεφώνου) για το αποτέλεσμα του αιτήματός του.

Πίνακας 2: Συνοπτική σύγκριση επιλεγμένων συστημάτων ως προς τη διαφάνεια και πληροφόρηση

Σύστημα / Χώρα	Συμμετοχή Πολιτών
Αγία Νάπα (Κύπρος) – «Ενημερώνομαι, Συμμετέχω, Βελτιώνω»	Κάθε πολίτης/τουρίστας μπορεί να αναφέρει πρόβλημα. Ενθαρρύνει την εμπλοκή (δήμαρχος κάλεσε δημότες και επισκέπτες να συμμετέχουν), όμως δεν επιτρέπει διάδραση μεταξύ πολιτών (όχι σχόλια/υποστηρίξεις από άλλους).
Λευκωσία (Κύπρος) – Novonville app	Διευρυμένη συμμετοχή: πέρα από παράπονα, η ίδια εφαρμογή χρησιμοποιείται για δημοσκοπήσεις/ερωτηματολόγια και ενημέρωση εκδηλώσεων, δίνοντας στους πολίτες λόγο σε ποικίλα θέματα. Ωστόσο, η συμμετοχή παραμένει ελεγχόμενη από τον δήμο (ο δήμος αποφασίζει για τις δημοσκοπήσεις).
Αθήνα (Ελλάδα) – Novonville app	Ενδυνάμωση & φωνή: το Novonville στην Αθήνα δίνει φωνή στον δημότη – τον κάνει συμμετέχο λαμβάνοντας υπόψη τα προβλήματα που αυτός δηλώνει, καθώς και τη γνώμη του. Δεν υπάρχει απευθείας διάλογος μεταξύ δημοτών στην πλατφόρμα, αλλά η συμμετοχή είναι πολυεπίπεδη (αναφορές, ψηφοφορίες, feedback).
Θεσσαλονίκη (Ελλάδα) – ImproveMyCity	Συνεργατική συμμετοχή: οι πολίτες καλούνται να συνεργαστούν με τις υπηρεσίες για να βελτιώσουν τη γειτονιά τους. Μπορούν να υποστηρίξουν τα αιτήματα άλλων χρηστών, δείχνοντας έτσι συλλογικά ποιες ανάγκες είναι πιο πιεστικές. Δεν φτάνει στο επίπεδο συνδιαμόρφωσης πολιτικών, αλλά μεγιστοποιεί τη συμμετοχή στην επίλυση ζητημάτων της καθημερινότητας.
Εσθονία (γενικά) – e- Governance (π.χ. VOLIS, συμμετοχικοί προϋπολογισμοί)	Υψηλή συμμετοχή (θεωρητικά): οι πολίτες έχουν πολλά εργαλεία (e-voting, e-consultation). Στην πράξη, προκλήσεις παραμένουν η κινητοποίηση συγκεκριμένων ομάδων (π.χ. νέων).
Φινλανδία – Kuntalaisaloite.fi	Δημοκρατική συμμετοχή: η πλατφόρμα επιτρέπει σε κάθε δημότη να γίνει εισηγητής πολιτικής. Η συλλογή ηλεκτρονικών υπογραφών διευκολύνει τη

Σύστημα / Χώρα	Συμμετοχή Πολιτών
(δημοτικές πρωτοβουλίες)	συμμετοχή πολλών στην υποστήριξη. Δεν προσφέρει χώρο διαλόγου (σχόλια) για την αποφυγή παρεκτροπών, αλλά συνδυάζεται με άλλες πλατφόρμες διαλόγου (π.χ. forums, Lausuntopalvelu για δημόσια σχόλια σε νομοσχέδια). Συνολικά, δίνει νέο ρόλο στους πολίτες πέρα από την κάλπη.
Ηνωμένο Βασίλειο – FixMyStreet.com	Ενεργοποίηση, όχι διαβούλευση: το FixMyStreet προτρέπει τους πολίτες να συμμετέχουν στην επίλυση προβλημάτων. Δεν είναι εργαλείο συζήτησης πολιτικών, αλλά επιτρέπει και κάποια κοινωνική αλληλεπίδραση (σχόλια σε μια αναφορά, παρακολούθηση περιοχής). Η συμμετοχικότητα έγκειται στην μαζική συνεισφορά πληροφοριών (crowdsourcing) προς τον δήμο – εκατομμύρια αναφορές πολιτών που αλλιώς ίσως να μην γνώριζαν οι αρχές.
Καναδάς – 311 (π.χ. Montreal)	Εστίαση στην εξυπηρέτηση: το 311 ενθαρρύνει τους πολίτες να ζητούν βοήθεια/κάνουν αναφορές προβλημάτων. Δεν ενθαρρύνει την μεταξύ τους αλληλεπίδραση ούτε τη συλλογική λήψη αποφάσεων. Ωστόσο, η συμμετοχή προκύπτει από τον μεγάλο όγκο πολιτών που χρησιμοποιούν την υπηρεσία αντί να αγνοούν προβλήματα. Ο Καναδάς συμπληρώνει αυτό το μοντέλο με ξεχωριστές πλατφόρμες e-δημοκρατίας (π.χ. Ottawa Public Consultations portal) για προτάσεις πολιτών.

Πίνακας 3: Συνοπτική σύγκριση επιλεγμένων συστημάτων ως προς τη συμμετοχή πολιτών

Σύστημα / Χώρα	Προσβασιμότητα
Αγία Νάπα (Κύπρος) – «Ενημερώνομαι, Συμμετέχω, Βελτιώνω»	Ευχρηστία: εφαρμογή με 5 απλά βήματα, δυνατότητα φωτογραφίας & γεωεντοπισμού. Προσβάσιμο σε όλους (δημότες, εργαζόμενους, τουρίστες) χωρίς ειδική ταυτοποίηση.
Λευκωσία (Κύπρος) – Novonville app	Υψηλή προσβασιμότητα: διαθέσιμο δωρεάν σε iOS/Android και μέσω web. Φιλικό UI με χάρτη και λίστα κατηγοριών. Πολύγλωσσο αν χρειαστεί (στην Κύπρο ελληνικά/αγγλικά). Ενσωματώνεται στην ιστοσελίδα του Δήμου για όσους δεν χρησιμοποιούν κινητό.
Αθήνα (Ελλάδα) – Novonville app	Πολλά κανάλια: πέραν της εφαρμογής, ενσωματώθηκε και στην ιστοσελίδα του Δήμου. Προσβάσιμο σε διαφορετικές πληθυσμιακές ομάδες. Για όσους δεν έχουν smartphone, υπάρχει ακόμα η τηλεφωνική γραμμή 1595 που καταλήγει στο ίδιο σύστημα. Η εμπειρία έχει βελτιστοποιηθεί, με φιλικότητα προς τον χρήστη και ταχύτητα.
Θεσσαλονίκη (Ελλάδα) – ImproveMyCity	Web & Mobile προσβάσιμο: λειτουργεί ως διαδικτυακή πύλη και ως εφαρμογή κινητού τηλεφώνου. Ελαχιστοποιεί τη γραφειοκρατία και τις φυσικές επισκέψεις. Δωρεάν για χρήστες, με πολύ απλή διαδικασία

Σύστημα / Χώρα	Προσβασιμότητα
	login/υποβολής (αν το επιλέξει ο δήμος, μπορούν να υποβληθούν αναφορές ακόμη και ανώνυμα). Πολύγλωσσο περιβάλλον αν χρειαστεί.
Εσθονία (γενικά) – e-Governance (π.χ. VOLIS, συμμετοχικοί προϋπολογισμοί)	Καθολική ηλεκτρονική πρόσβαση: κάθε Εσθονός πολίτης διαθέτει ηλεκτρονική ταυτότητα που του επιτρέπει πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες. Οι πλατφόρμες είναι web-based, φιλικές και διαθέσιμες 24/7. Η πρόσβαση στο διαδίκτυο είναι σχεδόν καθολική. Ειδική μέριμνα για προσβασιμότητα ΑμεΑ (WCAG compliance στα κρατικά sites).
Φινλανδία – Kuntalaisaloite.fi (δημοτικές πρωτοβουλίες)	Προσβάσιμο παντού: ως web service είναι διαθέσιμο σε εθνικές γλώσσες. Η απλότητα χρήσης ήταν στόχος – δεν απαιτεί ειδικό eID για να συμμετάσχει κάποιος (χρειάζεται απλός λογαριασμός email), μειώνοντας έτσι τυχόν εμπόδια συμμετοχής. Αυτό το άνοιγμα είχε και μειονεκτήματα (spam), αλλά διατηρείται. Υποστηρίζει χρήση και από κινητά.
Ηνωμένο Βασίλειο – FixMyStreet.com	Πρόσβαση για όλους: διαθέσιμο ως ιστοσελίδα (συμβατή με κινητά) και μέσω εφαρμογών. Πολύ απλή υποβολή (χωρίς καν απαίτηση εγγραφής χρήστη, μπορεί κάποιος ανώνυμα με email). Οι ενημερώσεις στέλνονται με email στον αιτούντα. Συνολικά, χαμηλό εμπόδιο χρήσης, εξού και η μεγάλη διάδοση.
Καναδάς – 311 (π.χ. Montreal)	Πολλαπλά κανάλια και συμπερίληψη: κάθε κάτοικος μπορεί είτε να καλέσει, είτε να στείλει email, είτε να χρησιμοποιήσει το app/website. Ειδική μέριμνα για δίγλωσση υποστήριξη (π.χ. στο Quebec γαλλικά/αγγλικά). Τα apps έχουν σχεδιαστεί με βάση διεθνή πρότυπα ευχρηστίας (π.χ. μεγάλες γραμματοσειρές, απλή πλοήγηση για ευρεία χρήση). Για μη εξοικειωμένους, το τηλεφωνικό κέντρο αποτελεί δίκτυ ασφαλείας.

Πίνακας 4: Συνοπτική σύγκριση επιλεγμένων συστημάτων ως προς την προσβασιμότητα

Σύστημα / Χώρα	Τεχνικές Προδιαγραφές
Αγία Νάπα (Κύπρος) – «Ενημερώνομαι, Συμμετέχω, Βελτιώνω»	Προσαρμοσμένη υλοποίηση (πιθανόν custom λογισμικό). Δεν είναι γνωστή η ύπαρξη API ή διασύνδεσης με άλλα συστήματα. Πρωτοποριακό για την Κύπρο αλλά μεμονωμένο – δεν συνδέεται με άλλους δήμους.
Λευκωσία (Κύπρος) – Novonville app	Εμπορική πλατφόρμα (Novonville): cloud-based, κλειστού κώδικα αλλά με διαθέσιμα APIs για τον δήμο. Υποστηρίζει διασύνδεση με CRM του Δήμου και εξαγωγή δεδομένων. Δεν παρέχει ανοιχτά δεδομένα από μόνο του εκτός αν το επιλέξει ο δήμος. Προσφέρει όμως ολοκληρωμένη ασφάλεια και φιλοξενία.

Σύστημα / Χώρα	Τεχνικές Προδιαγραφές
Αθήνα (Ελλάδα) – Novonville app	Ίδιο σύστημα με Λευκωσία: τα τεχνικά χαρακτηριστικά είναι όμοια με το Novonville (SaaS). Στην Αθήνα η συνεργασία με το Novonville αποτέλεσε case study επιτυχίας και για άλλες πόλεις (η εφαρμογή επεκτάθηκε). Δεν χρησιμοποιεί ανοιχτό κώδικα, αλλά ο Δήμος αποκτά δεδομένα που μπορεί να αξιοποιήσει στρατηγικά.
Θεσσαλονίκη (Ελλάδα) – ImproveMyCity	Λογισμικό ανοικτού κώδικα: το ImproveMyCity αναπτύχθηκε από το ΑΠΘ και διατίθεται ελεύθερα. Επεκτασιμότητα: μπορεί να προσαρμοστεί και να επαναχρησιμοποιηθεί από άλλους δήμους με χαμηλό κόστος. Υποστηρίζει REST API για εξωτερικές ενσωματώσεις. Χρησιμοποιεί τυπικές web τεχνολογίες (PHP/SQL). Υστερεί ίσως σε επίσημη τεχνική υποστήριξη (σε σχέση με εμπορικά), αλλά η κοινότητα και οι ίδιοι οι δήμοι το συντηρούν.
Εσθονία (γενικά) – e- Governance (π.χ. VOLIS, συμμετοχικοί προϋπολογισμοί)	Ανοιχτή αρχιτεκτονική: χρήση ανοιχτών προτύπων (X-Road, OpenAPI για υπηρεσίες). Πολλά λογισμικά είναι ανοιχτού κώδικα ή custom με κρατική εποπτεία. Προτεραιότητα στη κυβερνοασφάλεια και στην διατήρηση της ιδιωτικότητας (η ταυτοποίηση γίνεται με εθνικό eID, αλλά κάθε χρήση καταγράφεται και είναι ορατή στον πολίτη για αποτροπή κατάχρησης).
Φινλανδία – Kuntalaisaloite.fi (δημοτικές πρωτοβουλίες)	Κρατική υλοποίηση: το Kuntalaisaloite είναι φτιαγμένο από το Δημόσιο με ανοιχτό κώδικα (github.com). Διαθέτει API για εξαγωγή δεδομένων ή ενσωμάτωση (π.χ. οι δήμοι μπορούν να το ενσωματώσουν στα δικά τους sites). Υπόκειται σε αυστηρή νομοθεσία προστασίας δεδομένων, αλλά συνολικά θεωρείται ασφαλές και αξιόπιστο.
Ηνωμένο Βασίλειο – FixMyStreet.com	Ανοιχτό & διαλειτουργικό: λογισμικό ανοιχτού κώδικα (Perl/Ruby) με άδεια GNU, διαθέσιμο στο κοινό. Υποστηρίζει Open311 που είναι διεθνές πρότυπο, καθιστώντας το εύκολα επεκτάσιμο και σε άλλες χώρες/πόλεις. Παρέχεται και ως υπηρεσία (hosting από mySociety) για δήμους που δεν θέλουν διαχείριση. Σχετικά χαμηλό κόστος υλοποίησης για τους δήμους (πολλές φορές δωρεάν).
Καναδάς – 311 (π.χ. Montreal)	Συνδυασμός κλειστών συστημάτων & ανοικτών δεδομένων: συνήθως χρησιμοποιούνται εταιρικές λύσεις (CRM) με προσαρμογή στις ανάγκες του δήμου. Κάποιοι δήμοι υιοθέτησαν το Open311 API επιτρέποντας σε τρίτες εφαρμογές (π.χ. SeeClickFix) να υποβάλουν αιτήματα. Η κουλτούρα ανοιχτών δεδομένων είναι ισχυρή – ομοσπονδιακή πύλη δεδομένων καταγράφει και τα 311 αιτήματα του Montreal με λεπτομέρειες. Αυτό δείχνει ότι, παρότι η τεχνολογία δεν είναι ενιαία ανοιχτή, το παραγόμενο πληροφοριακό αποτέλεσμα κοινοποιείται δημόσια για διαφάνεια.

Πίνακας 5: Συνοπτική σύγκριση επιλεγμένων συστημάτων ως προς τις τεχνικές προδιαγραφές

3.7 Σύγκριση πλατφορμών: Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα

Κύπρος (σημερινές υλοποιήσεις)

Πλεονεκτήματα: Οι δήμοι που έχουν εφαρμόσει πλατφόρμες (π.χ Αγία Νάπα, Λευκωσία) απολαμβάνουν άμεση βελτίωση στην ταχύτητα απόκρισης και στη συλλογή πληροφοριών πεδίου (πολίτες ως “αισθητήρες” των προβλημάτων). Τα συστήματα αυτά είναι στοχευμένα στις τοπικές ανάγκες (η Αγία Νάπα ως τουριστική πόλη κάλυψε και τους επισκέπτες, η Λευκωσία ενσωμάτωσε λειτουργίες έξυπνης πόλης όπως surveys).

Μειονεκτήματα: Ο κατακερματισμός φέρνει έλλειψη ενιαίας εμπειρίας – κάθε δήμος/κοινότητα έχει διαφορετική εφαρμογή/διαδικασία. Δεν υπάρχει κεντρικός έλεγχος ποιότητας: κάποιοι δήμοι πρωτοπορούν ενώ άλλοι μένουν πίσω χωρίς πλατφόρμα. Επίσης, οι σημερινές λύσεις στην Κύπρο (με εξαίρεση την υιοθέτηση του Nononville) δεν αξιοποιούν ανοιχτά πρότυπα ή κοινά APIs – κίνδυνος μελλοντικής δυσκολίας διασύνδεσης στο «Ευαγόρας». Τέλος, η περιορισμένη διαφάνεια σημαίνει ότι χάνεται η ευκαιρία για συλλογική πίεση και μάθηση από άλλα αιτήματα.

«Ευαγόρας» (Κύπρος, σχεδιαζόμενο)

Πλεονεκτήματα: Θα προσφέρει ενοποίηση – έναν λογαριασμό/πύλη για όλα τα αιτήματα σε όλους τους δήμους, κάτι που απλουστεύει την εμπειρία πολίτη και εξοικονομεί πόρους μέσω κοινής υποδομής. Μπορεί να υιοθετήσει εξ αρχής ανοιχτά πρότυπα και ενιαία αρχιτεκτονική, λύνοντας το θέμα της διαλειτουργικότητας.

Μειονεκτήματα: Η καθυστέρηση υλοποίησης δείχνει τις δυσκολίες συντονισμού και πολυπλοκότητας – κίνδυνος να μην καλύψει επαρκώς τις επιμέρους ανάγκες όλων των δήμων ή να υπερ-κοστολογηθεί. Επίσης, υπάρχει ο κίνδυνος αποσπασματικής χρήσης: αν δεν υποστηριχθεί ενεργά από όλους τους δήμους και τους πολίτες, μπορεί να υποχρησιμοποιηθεί. Τέλος, πρέπει να διασφαλιστεί ότι το σύστημα θα είναι ευέλικτο και εξελίξιμο (να μην μείνει στάσιμο τεχνολογικά λόγω του ότι είναι κρατικό έργο).

Nononville (Αθήνα, Λευκωσία κ.ά.)

Πλεονεκτήματα: Ολοκληρωμένη λύση με δοκιμασμένες λειτουργίες (αναφορές, ειδοποιήσεις, polls) και γρήγορη υλοποίηση χωρίς να χρειάζεται ο δήμος να αναπτύξει λογισμικό. Προσφέρει επαγγελματική υποστήριξη και συνεχή βελτίωση, αξιοποιώντας καλές πρακτικές από πολλούς πελάτες-δήμους.

Μειονεκτήματα: Κλειστή πλατφόρμα: ο δήμος εξαρτάται από τον πάροχο (vendor lock-in) και έχει περιορισμένο έλεγχο στον κώδικα/δεδομένα. Επίσης, το κόστος συνδρομής μπορεί να είναι σημαντικό για μικρούς δήμους. Από πλευράς διαφάνειας, τα δεδομένα δεν είναι αυτόματα δημόσια εκτός αν ο δήμος τα δημοσιεύσει – η πλατφόρμα από μόνη της δεν ενθαρρύνει την κοινή ορατότητα αιτημάτων (επικεντρώνεται κυρίως στη διευκόλυνση εσωτερικής διαχείρισης και στην εξατομικευμένη ενημέρωση του πολίτη).

ImproveMyCity (Θεσσαλονίκη)

Πλεονεκτήματα: Ανοιχτός κώδικας, άρα ευελιξία προσαρμογής και μηδενικό κόστος αδειών. Κοινότητα χρηστών/δημιουργών: αν βρεθούν πόροι, μπορεί να εξελίσσεται συνεχώς. Προάγει εγγενώς τη διαφάνεια και συμμετοχικότητα (με δημόσια αιτήματα, υποστήριξη από άλλους δημότες).

Μειονεκτήματα: Απαιτεί τεχνική ικανότητα από πλευράς δήμου για εγκατάσταση, συντήρηση και φιλοξενία – κάτι που δεν το έχουν όλοι οι δήμοι. Η εμφάνιση/UX μπορεί να υστερεί σε σχέση με εμπορικές λύσεις που επενδύουν σε design. Χωρίς ενιαίο συντονισμό, κάθε δήμος μπορεί να τρέχει δικό του instance χωρίς ανταλλαγή δεδομένων (αν και θα μπορούσε να στηθεί κεντρικό instance για πολλούς δήμους).

Εσθονικό μοντέλο

Πλεονεκτήματα: Ολιστικό – όλοι οι κρίκοι (αναφορά προβλήματος, συμμετοχή στον προϋπολογισμό, ψήφος) συνδέονται σε μια ενιαία ψηφιακή ταυτότητα και πλατφόρμα. Υψηλή εμπιστοσύνη και ασφάλεια, άρα οι πολίτες νιώθουν άνετα να συμμετέχουν (π.χ. ηλεκτρονική ψηφοφορία).

Μειονεκτήματα: Απαιτεί καλλιέργεια ψηφιακών γνώσεων στον πληθυσμό και ισχυρή κρατική βούληση/επένδυση – κάτι που άλλες χώρες ίσως δυσκολεύονται να αντιγράψουν πλήρως. Επίσης, η συμμετοχή δεν είναι αυτόματη: παρά τα εργαλεία, χρειάζονται συνεχή κίνητρα για εμπλοκή (π.χ. στην Tartu, σημειώθηκε η δυσκολία προσέλκυσης νεολαίας).

Φινλανδικό μοντέλο

Πλεονεκτήματα: Θεσμική ισχύς των προτάσεων – οι πολίτες βλέπουν ότι οι πρωτοβουλίες τους καταλήγουν στο δημοτικό συμβούλιο, αυξάνοντας έτσι την ουσιαστική συμμετοχή. Εθνική εμβέλεια πλατφόρμας σημαίνει ομοιόμορφη πρόσβαση ανεξαρτήτως δήμου.

Μειονεκτήματα: Περιορίζεται στις προτάσεις πολιτικής, δεν καλύπτει τα μικροπροβλήματα της καθημερινότητας (χρειάζεται άλλη πλατφόρμα για αυτά). Επίσης, χωρίς ισχυρή ταυτοποίηση υπήρξαν θέματα αξιοπιστίας (όπως το trolling με ακατάλληλα ονόματα), κάτι που απαιτεί συνεχή εποπτεία και μπορεί να μειώσει την εμπιστοσύνη αν δεν αντιμετωπιστεί.

FixMyStreet (Ηνωμένο Βασίλειο)

Πλεονεκτήματα: Εξαιρετική διαφάνεια και δημοσιότητα των προβλημάτων, που δημιουργεί κίνητρα επίλυσης. Ευκολία χρήσης για τον πολίτη (δεν χρειάζεται καν να ξέρει ποιος είναι υπεύθυνος). Ανοιχτό και επεκτάσιμο – πολλές χώρες το υιοθέτησαν.

Μειονεκτήματα: Δεν καλύπτει την περίπτωση που ο δήμος δεν ανταποκρίνεται: το πρόβλημα παραμένει ανοιχτό στην σελίδα αλλά χωρίς λύση, κάτι που μπορεί να δημιουργεί δημόσια απογοήτευση αν η αρχή αδιαφορεί. Επίσης, επειδή είναι ανεπίσημο εργαλείο, ορισμένοι δήμοι μπορεί να μη δίνουν προτεραιότητα στις αναφορές που έρχονται από αυτό (αν και πλέον οι περισσότεροι το ενσωματώνουν). Τέλος, είναι επικεντρωμένο σε θέματα υποδομών και όχι σε προτάσεις πολιτών ή σε παροχή πληροφοριών – έχει δηλαδή μια σχετικά περιορισμένη θεματική εμβέλεια.

Σύστημα 311 (Καναδάς/Βόρεια Αμερική)

Πλεονεκτήματα: Ενιαία αντιμετώπιση των αιτημάτων ως “cases” – διευκολύνει την παρακολούθηση εσωτερικά και τη δημιουργία στατιστικών απόδοσης που συγκρίνονται κάθε χρόνο. Πολύ φιλικό στον μέσο πολίτη (απλό νούμερο 311 ή ενιαία εφαρμογή για όλα).

Μειονεκτήματα: Η έλλειψη δημόσιας ορατότητας σε πραγματικό χρόνο μπορεί να θεωρηθεί μειονέκτημα σε όρους διαφάνειας – ο πολίτης πρέπει να εμπιστευτεί ότι ο δήμος θα το αναλάβει, δεν υπάρχει κοινωνική πίεση ή συλλογική γνώση. Επίσης, το 311 συχνά δέχεται και αιτήματα που δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της τοπικής αυτοδιοίκησης (π.χ. επαρχιακές αρμοδιότητες), οπότε μπορεί να υπάρξει σύγχυση ή καθυστέρηση στην προώθηση στον σωστό φορέα. Τεχνικά, επειδή κάθε πόλη έχει το δικό της σύστημα, δεν υπάρχει ομοιομορφία – για παράδειγμα, ένας πολίτης που μετακομίζει πρέπει να κατεβάσει νέα εφαρμογή 311 της άλλης πόλης (σε αντίθεση με την Εσθονία/Φινλανδία που η πλατφόρμα είναι ίδια παντού).

3.8 Προτάσεις προς μια βέλτιστη υλοποίηση για την Κύπρο

Με βάση τα ευρήματα, προκύπτουν ορισμένες κατευθύνσεις για το σχεδιασμό ενός βέλτιστου συστήματος δημοτικής πλατφόρμας υποβολής αιτημάτων/προτάσεων στην Κύπρο. Το προτεινόμενο σύστημα, το οποίο θα μπορούσε να αποτελεί κομμάτι του «Ευαγόρας», πρέπει να συνδυάζει τα προτερήματα των διεθνών πρακτικών, προσαρμοσμένα στο τοπικό πλαίσιο.

Ενιαία πλατφόρμα, πολυ-λειτουργική: Όλοι οι δήμοι/κοινότητες της Κύπρου να χρησιμοποιούν το ίδιο σύστημα, ώστε ο πολίτης να έχει μία μόνο εφαρμογή/ιστοσελίδα για όλα (κατά τα πρότυπα του 311 ή του Kuntalaisaloite σε εθνικό επίπεδο). Η πλατφόρμα να υποστηρίζει πολλαπλές λειτουργίες: υποβολή καθημερινών αιτημάτων/παραπόνων, υποβολή προτάσεων/ιδεών πολιτικής, δημοτικές διαβουλεύσεις (π.χ. σχολιασμός σχεδίων) και ηλεκτρονικές ψηφοφορίες/δημοσκοπήσεις για σημαντικά ζητήματα. Έτσι θα καλύπτει τόσο την διαχείριση προβλημάτων όσο και την άμεση δημοκρατία σε τοπικό επίπεδο. Η χρήση θεματικών ενοτήτων (modules) μπορεί να διασφαλίσει ότι το σύστημα θα είναι επεκτάσιμο.

Διαχείριση αιτημάτων με διαφάνεια και αποτελεσματικότητα: Υιοθέτηση μιας ροής ανάλογης του FixMyStreet/ImproveMyCity για τα καθημερινά προβλήματα: οι αναφορές να είναι δημόσια ορατές σε χάρτη (εκτός αν περιέχουν ευαίσθητα θέματα) ώστε να αποφεύγονται πολλαπλές αναφορές και να ενθαρρύνεται η λογοδοσία. Παράλληλα όμως, κάθε αίτημα να καταχωρίζεται αυτόματα στο σύστημα του εκάστοτε δήμου, με ενιαία πρότυπα ταξινόμησης (π.χ. κατηγορίες προβλημάτων ίδιες παντού) και χρονικά όρια εξυπηρέτησης. Οι πολίτες να λαμβάνουν αυτόματες ενημερώσεις (push notifications ή SMS/email) σε κάθε αλλαγή κατάστασης του αιτήματός τους – εμπνέοντας εμπιστοσύνη ότι «δεν χάθηκε στο σύστημα». Κάθε δήμος θα πρέπει να ορίσει υπεύθυνους συντονιστές που θα επιβλέπουν ότι τα αιτήματα προωθούνται στα σωστά τμήματα άμεσα και να παρεμβαίνουν αν καθυστερούν. Ετήσιες αναφορές απόδοσης (π.χ. μέσος χρόνος επίλυσης ανά κατηγορία) να δημοσιεύονται ως ανοιχτά δεδομένα, επιτρέποντας συγκρίσεις μεταξύ δήμων και παρακολούθηση του χρόνου ανταπόκρισης.

Συμμετοχή και διαβούλευση: Το σύστημα πρέπει να ενσωματώνει δυνατότητες τύπου Kuntalaisaloite – δηλαδή να επιτρέπει στον πολίτη να καταθέσει μια πρόταση/ιδέα για την πόλη του (π.χ. δημιουργία νέου πάρκου, αλλαγή πολιτικής καθαριότητας). Άλλοι πολίτες θα μπορούν να υποστηρίξουν (με ψηφιακές υπογραφές) την πρόταση αυτή και να σχολιάσουν εποικοδομητικά. Εάν μια πρόταση συγκεντρώσει ένα σημαντικό επίπεδο υποστήριξης (π.χ. 1-2% του πληθυσμού του Δήμου ή ένα προκαθορισμένο αριθμό), τότε θα πρέπει να ενεργοποιείται υποχρεωτικά μια επίσημη διαδικασία: είτε συζήτηση στο δημοτικό συμβούλιο, είτε τοπικό δημοψήφισμα/ψηφοφορία μέσω της πλατφόρμας. Για παράδειγμα, μια πρόταση με 500 υπογραφές σε έναν μεσαίο δήμο θα μπορούσε να τεθεί σε ηλεκτρονική ψηφοφορία όλων των εγγεγραμμένων χρηστών του δήμου για μια εβδομάδα – αν υπερψηφιστεί να δεσμεύεται ο δήμος να την υλοποιήσει στον βαθμό του εφικτού (κατά το μοντέλο του participatory budgeting της Εσθονίας όπου οι 2 πιο δημοφιλείς υλοποιούνται κάθε χρόνο). Αυτό δίνει πραγματικό κίνητρο συμμετοχής: οι πολίτες θα δουν χειροπιαστά αποτελέσματα των ιδεών τους. Ταυτόχρονα, η πλατφόρμα θα μπορούσε να επεκταθεί και να χρησιμοποιηθεί από τον ίδιο τον Δήμο για να διενεργεί διαβουλεύσεις: π.χ. να παρουσιάζει ένα σχέδιο (πολεοδομικό, κυκλοφοριακό) και να συλλέγει σχόλια πολιτών για ένα διάστημα, ή να κάνει δημοσκοπήσεις συμβουλευτικού χαρακτήρα για διάφορα τοπικά θέματα (κατά το παράδειγμα της κυπριακής κυβερνητικής πλατφόρμας «η-Διαβούλευση» για δημοσκοπήσεις πολιτών, αλλά σε δημοτικό επίπεδο). [19] Όλες αυτές οι συμμετοχικές λειτουργίες πρέπει να είναι σε ένα μέρος, ώστε ο χρήστης να μην ψάχνει πολλαπλά εργαλεία.

Προσβασιμότητα και συμπερίληψη: Το σύστημα θα πρέπει να είναι εύχρηστο και διαθέσιμο σε όλους. Αυτό σημαίνει σχεδίαση απλής διεπαφής με υποστήριξη της ελληνικής και αγγλικής γλώσσας (πιθανόν και τουρκικής, λαμβάνοντας υπόψη δικοινοτικά θέματα σε ορισμένους δήμους). Θα μπορούσε και να υπάρχει mobile app για Android/iOS, εκτός από ιστοσελίδα. Επίσης, σε περίπτωση που οι δήμοι/κοινότητες έχουν χρήματα να διαθέσουν για την πρόσληψη/επιμόρφωση προσωπικού, χρήσιμη θα ήταν και η ενσωμάτωση του παραδοσιακού τηλεφωνικού κέντρου: να μπορούν οι ίδιοι οι τηλεφωνητές να καταχωρούν το αίτημα στο ίδιο σύστημα (ώστε να λαμβάνει αριθμό και να το βλέπει και ο πολίτης αν π.χ. δημιουργήσει μετά λογαριασμό). Έτσι το κανάλι 131 (ή ένα νέο νούμερο) θα συνδέεται άμεσα με την ψηφιακή πλατφόρμα. Για την προσβασιμότητα ΑμεΑ, η εφαρμογή να ακολουθεί οδηγίες WCAG (υποστήριξη

screen readers, κατάλληλα χρώματα/μεγέθη γραμματοσειράς κτλ.). Τέλος, για όσους δεν διαθέτουν καθόλου τεχνολογικές δεξιότητες, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Δημοτών θα μπορούσαν να λειτουργούν βοηθητικά: π.χ. ο πολίτης να πηγαίνει με το πρόβλημά του και ο λειτουργός να το εισάγει στην πλατφόρμα εκ μέρους του και να του εκτυπώνεται ένα αντίγραφο. Με αυτόν τον τρόπο, κανείς δεν μένει πίσω από τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Τεχνική αρχιτεκτονική και διαλειτουργικότητα: Συνιστάται η πλατφόρμα να βασιστεί σε ανοιχτή αρχιτεκτονική. Αν και δεν είναι απαραίτητο όλο το λογισμικό να είναι ανοιχτού κώδικα, θα ήταν ιδανικό να αξιοποιηθούν υπάρχοντα open-source components (π.χ. να επαναχρησιμοποιηθεί τμήμα του ImproveMyCity ή του FixMyStreet για το μέρος των αναφορών) και να αναπτυχθεί περαιτέρω. Το σύστημα καλό θα ήταν να προσφέρει RESTful API ώστε τρίτοι (π.χ. ανεξάρτητοι προγραμματιστές ή ακόμη και άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες) να μπορούν να αντλήσουν δεδομένα ή να εισάγουν αιτήματα. Έτσι, π.χ., αν ένας πολίτης αναφέρει κάτι στο [FixCyprus](#) app, το Open311 API μπορεί να το εισάγει στο επίσημο σύστημα. Αντίστοιχα, τα δεδομένα θα πρέπει να είναι εξαγωγή σε ανοικτά μορφότυπα (CSV, JSON) για αναλύσεις. Σημαντική επίσης είναι η ασφάλεια και ιδιωτικότητα: χρήση πρωτοκόλλων κρυπτογράφησης, συμμόρφωση με GDPR για προσωπικά δεδομένα (π.χ. τα προσωπικά στοιχεία του αιτούντος να μην εμφανίζονται δημόσια). Η ταυτοποίηση χρήστη μπορεί να γίνει είτε με απλό λογαριασμό (email/τηλέφωνο) για χαμηλού επιπέδου αλληλεπίδραση (π.χ. αναφορά προβλήματος) είτε με ισχυρή ταυτοποίηση (π.χ. μέσω κυβερνητικών credentials – όπως στο [ΓεΣΥ](#)) όταν αυτός πρόκειται να συμμετέχει σε επίσημη ψηφοφορία ή υπογραφή πρότασης – ώστε να εξασφαλίζεται μία έγκυρη ψήφος ανά άτομο, αλλά ταυτόχρονα να μη δυσκολεύονται όσοι θέλουν απλώς να αναφέρουν ένα ζήτημα (εκεί μπορεί να επιτρέπεται και ανώνυμα ή με ψευδώνυμο όπως στο FixMyStreet). Η αρχιτεκτονική επίσης θα πρέπει να είναι cloud-ready για να κλιμακώνεται: είτε χρήση κυβερνητικού νέφους είτε αξιόπιστου παρόχου, ώστε οι δήμοι να μη χρειάζεται να διατηρούν φυσικούς servers ο καθένας.

Διοικητική υιοθέτηση και εκπαίδευση: Τέλος, ένα κρίσιμο –μη τεχνικό– στοιχείο: η επιτυχία της πλατφόρμας εξαρτάται από το κατά πόσον οι δημοτικές αρχές θα την αγκαλιάσουν και θα την ενσωματώσουν στις διαδικασίες τους. Χρειάζεται κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού (ώστε να τηρούν τα πρωτόκολλα ενημέρωσης στην πλατφόρμα και να μην αφήνουν αιτήματα να λιμνάζουν), καθώς και δημόσια

καμπάνια ενημέρωσης των πολιτών για τη νέα δυνατότητα (όπως έκανε η Αθήνα, με συνέντευξη Τύπου και προβολή του Nononville). Επιπλέον, θα πρέπει να τεθούν σαφείς δείκτες ποιότητας: π.χ. στόχοι χρόνων απόκρισης/ποσοστό αιτημάτων που ικανοποιούνται και αυτοί να παρακολουθούνται κεντρικά (π.χ. από το Υπουργείο Εσωτερικών ή τις Ενώσεις Δήμων και Κοινοτήτων). Έτσι, θα υπάρχει και ένα στοιχείο υγιούς ανταγωνισμού μεταξύ δήμων για καλύτερη επίδοση στην εξυπηρέτηση.

Εάν η Κύπρος υλοποιήσει μια τέτοια πλατφόρμα, θα συνδυάσει τα καλύτερα στοιχεία: την προσβασιμότητα του 311 (ένας αριθμός/πύλη για όλα), τη διαφάνεια του FixMyStreet (δημόσιος έλεγχος προβλημάτων), τη συμμετοχική ισχύ του Kuntalaisaloite (θεσμοθέτηση δημοτικών πρωτοβουλιών) και την τεχνολογική ενσωμάτωση της Εσθονίας (ενιαίο ψηφιακό οικοσύστημα). Αυτό θα ενδυναμώσει τους πολίτες ως πραγματικούς εταίρους στην ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών, θα βελτιώσει την αποδοτικότητα, θα ενισχύσει τη λογοδοσία των δημοτικών υπηρεσιών και μακροπρόθεσμα θα συμβάλει στη δημοκρατική αναζωογόνηση σε τοπικό επίπεδο.

Κεφάλαιο 4

Ερωτηματολόγια

4.1 Μεθοδολογία	40
4.2 Ανάλυση απαντήσεων δημοτών	40
4.3 Ανάλυση απαντήσεων δήμων/κοινοτήτων	52

4.1 Μεθοδολογία

Μετά από τη μελέτη παρόμοιων συστημάτων και τηλεφωνική επικοινωνία με δήμους και κοινότητες, αναπτύχθηκαν οι ερωτήσεις που υποβλήθηκαν. Αυτές είχαν ως στόχο την περαιτέρω κατανόηση της υπάρχουσας κατάστασης και τη διερεύνηση των αναγκών των πολιτών και δήμων/κοινοτήτων. Τα ερωτηματολόγια προωθήθηκαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε όλους τους δήμους/κοινότητες που υπήρχαν πριν την μεταρρύθμιση της τοπικής αυτοδιοίκησης. Ταυτόχρονα, δόθηκαν ερωτηματολόγια σε διάφορους πολίτες (μέσω κοινωνικών δικτύων και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) με την παράκληση αυτοί να τα προωθήσουν και στο ευρύτερο περιβάλλον τους. Μέρος αυτών ήταν άτομα της φοιτητικής κοινότητας, καθώς και το οικογενειακό, επαγγελματικό και φιλικό τους περιβάλλον. Κατόπιν, τα αποτελέσματα μελετήθηκαν, ώστε να προκύψουν διάφορες προδιαγραφές και λειτουργικότητες για το σύστημα, ώστε αυτό να ανταποκρίνεται όσο το δυνατόν καλύτερα στις ανάγκες τους κυπριακού πληθυσμού.

4.2 Ανάλυση απαντήσεων δημοτών

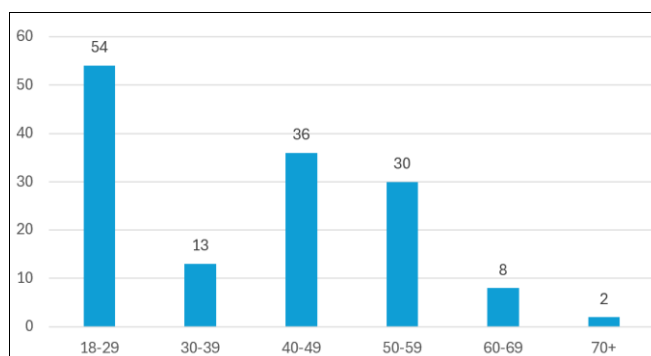
Γενικά: Η περίοδος συλλογής δεδομένων ήταν από τις 26/01/2024 έως και τις 25/02/2024 και ο αριθμός των έγκυρων απαντήσεων ανέρχεται σε 143. Μία θεωρήθηκε άκυρη, λόγω μη σοβαρού περιεχομένου. Μία καταχωρήθηκε ελλιπής, πιθανόν λόγω τεχνικού προβλήματος. Ο μέσος χρόνος συμπλήρωσης ήταν 5 λεπτά και 4 δευτερόλεπτα.

Δημογραφικά στοιχεία: (σημ. τα ποσοστά είναι στρογγυλοποιημένα)



Σχήμα 1: Φύλο πολιτών

1. Το 75% των ερωτηθέντων ήταν γυναίκες (107), ενώ το 25% ήταν άντρες (36).



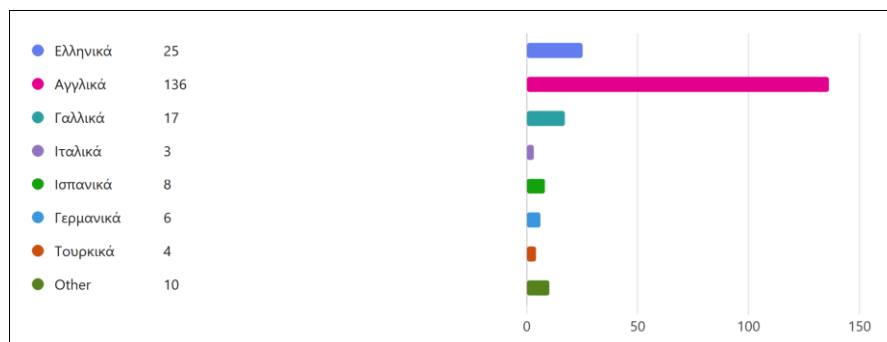
Σχήμα 2: Ηλικίες πολιτών

2. Η μικρότερη ηλικία που καταγράφηκε ήταν τα 18 έτη, ενώ η μεγαλύτερη τα 74. Μέσος όρος ηλικίας συμμετεχόντων ήταν τα 38.5 έτη.



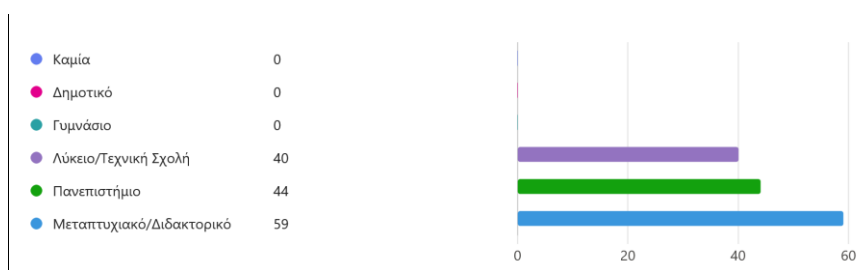
Σχήμα 3: Μητρική γλώσσα πολιτών

3. Το 98% των συμμετεχόντων (140) δήλωσε ως μητρική του γλώσσα τα Ελληνικά, ενώ τα υπόλοιπα 3 άτομα δήλωσαν τα Ουκρανικά, τα Ρωσικά και τα Ρουμανικά ως μητρικές. (σημ. τα άτομα αυτά δήλωσαν πως γνωρίζουν Ελληνικά ως δεύτερη γλώσσα).



Σχήμα 4: Άλλες γλώσσες πολιτών

4. Το 95% των συμμετεχόντων (136) δήλωσε πως γνωρίζει Αγγλικά ως δεύτερη γλώσσα. Όλοι οι συμμετέχοντες γνωρίζουν είτε Ελληνικά είτε Αγγλικά.



Σχήμα 5: Μορφωτικό επίπεδο πολιτών

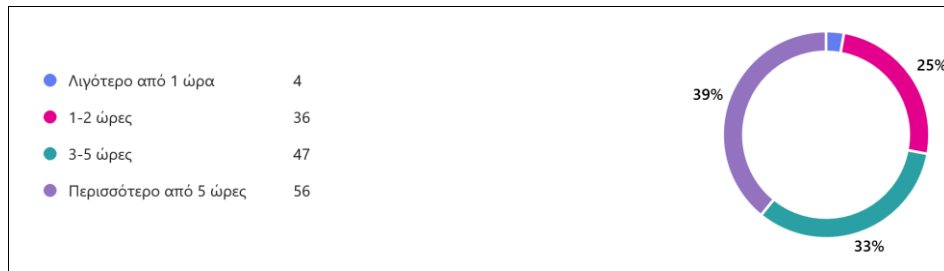
5. Το 28% των συμμετεχόντων (40) είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (λύκειο/τεχνική σχολή), ενώ το 72% είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (το 31% -44 άτομα- κατέχει πανεπιστημιακό τίτλο και το 41% -59 άτομα- έχει ολοκληρώσει μεταπτυχιακές σπουδές).

Τεχνολογική εξοικείωση και χρήση:



Σχήμα 6: Εξοικείωση των πολιτών με την τεχνολογία

6. Το 11% των συμμετεχόντων (16) δηλώνει λίγο εξοικειωμένο με την τεχνολογία, το 57% (82 άτομα) δηλώνει αρκετά εξοικειωμένο και το 31% (45 άτομα) δηλώνει πολύ εξοικειωμένο.



Σχήμα 7: Ημερήσια χρήση τεχνολογίας από τους πολίτες

7. Το 3% των συμμετεχόντων (4) δήλωσε πως χρησιμοποιεί κινητό τηλέφωνο/υπολογιστή για λιγότερο από μία ώρα ημερησίως. Το 25% (36 άτομα) δήλωσε πως τα χρησιμοποιεί από μία έως δύο ώρες, το 33% (47 άτομα) δήλωσε πως τα χρησιμοποιεί από τρεις έως πέντε ώρες και το 39% (56 άτομα) δήλωσε πως τα χρησιμοποιεί για περισσότερες από πέντε ώρες.

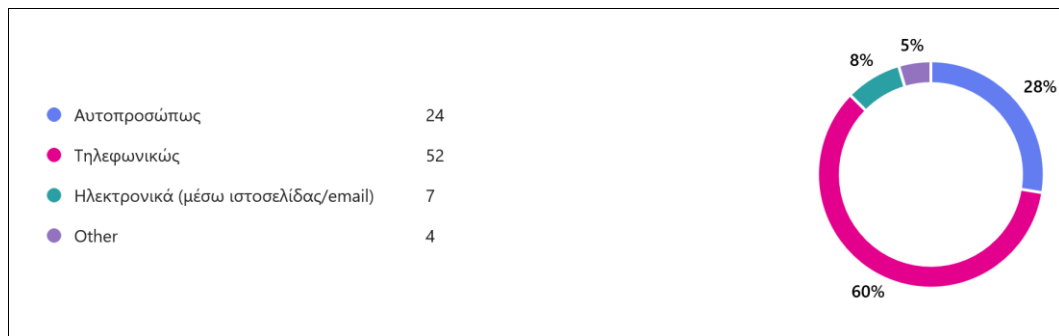
Σχέση πολιτών με δήμους/κοινότητες:

8. Οι συμμετέχοντες κατοικούν σε διάφορους δήμους/κοινότητες όλων των επαρχιών της ελεύθερης Κύπρου. (σημ. τα στοιχεία λήφθηκαν πριν τη μεταρρύθμιση της τοπικής αυτοδιοίκησης – συγχωνεύσεις δήμων/κοινοτήτων)



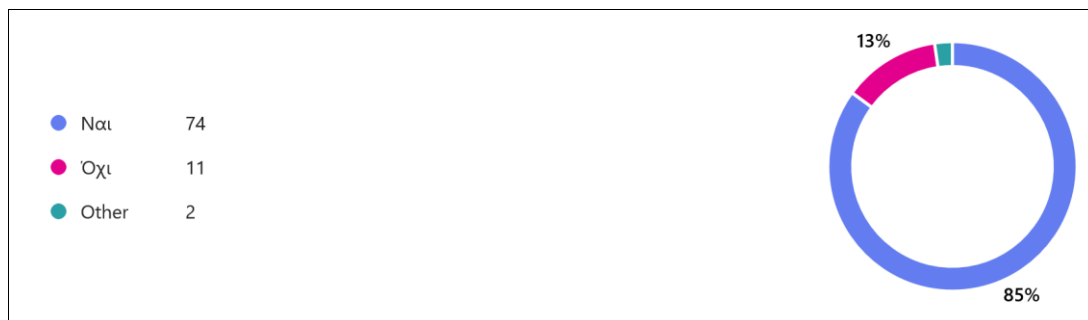
Σχήμα 8: Ποσοστό πολιτών που έχει επικοινωνήσει με τον δήμο/κοινότητά του

9. Το 61% των συμμετεχόντων (87) δήλωσε πως έχει έρθει σε επαφή με τον δήμο/κοινότητα για κάποιο ζήτημα, ενώ το 39% (56) όχι.



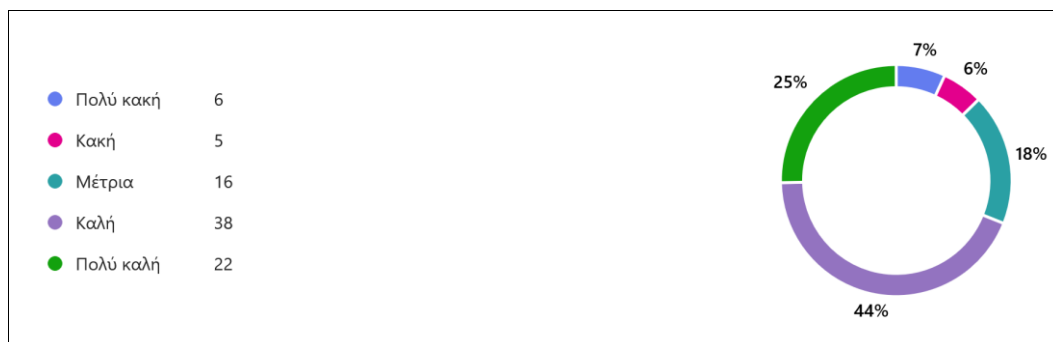
Σχήμα 9: Μέθοδοι επικοινωνίας πολιτών με τους δήμους/κοινότητες

10. Από αυτούς τους 87, το 60% (52 άτομα) δήλωσε πως έχει επικοινωνήσει τηλεφωνικά με τον δήμο, το 28% (24 άτομα) δήλωσε πως πήγε αυτοπροσώπως εκεί, και το 8% (7 άτομα) δήλωσε πως επικοινωνήσε ηλεκτρονικά (μέσω ιστοσελίδας ή email). Από τα υπόλοιπα 4 άτομα (5%), 3 δήλωσαν πως χρησιμοποίησαν και τους 3 πιο πάνω τρόπους και 1 δήλωσε πως επικοινωνήσε με επιστολή.



Σχήμα 10: Ποσοστό πολιτών που έλαβε ανταπόκριση από τον δήμο/κοινότητά του

11. Το 85% των συμμετεχόντων (74) που επικοινωνήσαν με τον δήμο τους δήλωσε πως υπήρξε ανταπόκριση, ενώ το 13% (11) πως όχι. Από το υπόλοιπα 2 άτομα (2%), 1 δήλωσε πως δεν υπήρχε πάντοτε ανταπόκριση και 1 δήλωσε πως ανταπόκριση υπήρξε μετά από απειλές για δημοσιοποίηση του θέματος στα κανάλια, αλλά το ζήτημα παρέμεινε άλυτο.



Σχήμα 11: Μέτρο ικανοποίησης πολιτών από την επικοινωνία με δήμους/κοινότητες

12. Όσον αφορά την ικανοποίηση των πολιτών, το 7% (6 άτομα) χαρακτηρίζει την επικοινωνία του με τον δήμο πολύ κακή, το 6% (5 άτομα) την χαρακτηρίζει κακή, το 18% (16 άτομα) την χαρακτηρίζει μέτρια, το 44% (38 άτομα) την χαρακτηρίζει καλή και το 25% (22 άτομα) την χαρακτηρίζει πολύ καλή.

13. Αναφέρθηκαν διάφοροι λόγοι δυσαρέσκειας, μεταξύ των οποίων η αδιαφορία/ανικανότητα από πλευράς του δήμου, η καθυστέρηση στην αντιμετώπιση προβλημάτων, η μη τήρηση όσων συμφωνήθηκαν και οι γραφειοκρατικές διαδικασίες που κωλυσιεργούν.



Σχήμα 12: Ενημέρωση πολιτών σχετικά με τη διαδικασία υποβολής αιτημάτων

14. Το 52% των συμμετεχόντων (74) δήλωσε πως δεν γνωρίζει τη διαδικασία υποβολής αιτημάτων/προτάσεων του δήμου στον οποίο ανήκει, το 30% (43) πως δεν είναι σίγουροι, ενώ μόλις το 18% (26) δήλωσε πως γνωρίζει τη διαδικασία.

15. Ως γνωστές διαδικασίες, αναφέρθηκαν οι ακόλουθες: επιστολή, τηλεφωνική επικοινωνία, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, αυτοπροσώπως, δημοτική ιστοσελίδα, κέντρο εξυπηρέτησης δημότη, συμπλήρωση εγγράφων, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, δημοσίευση στον Τύπο.



Σχήμα 13: Μέτρο ικανοποίησης πολιτών από τις υπάρχουσες μεθόδους υποβολής αιτημάτων

16. Το 6% των συμμετεχόντων (8) δήλωσε πως δεν είναι καθόλου ευχαριστημένο από τους τρόπους υποβολής προτάσεων/αιτημάτων του δήμου στον οποίο ανήκει. Το 13% (18) δήλωσε λίγο ευχαριστημένο, το 25% (36) αρκετά ευχαριστημένο, το 6% (8) πολύ ευχαριστημένο, ενώ το 51% (73) δεν γνωρίζει/δεν απαντά.

17. Οι κύριοι λόγοι δυσαρέσκειας που αναφέρθηκαν είχαν να κάνουν με τη δυσκολία χρήσης των υπαρχουσών ιστοσελίδων, ασαφείς και χρονοβόρες διαδικασίες, έλλειψη ενημέρωσης και καθοδήγησης, καθυστερήσεις από την πλευρά του δήμου, έλλειψη ανταπόκρισης, υποχρέωση υποβολής των προτάσεων ηλεκτρονικά, αδιαφορία του δήμου και κακή επικοινωνία, έως και πλήρης απουσία διαθέσιμων επιλογών υποβολής αιτημάτων.



Σχήμα 14: Ποσοστό πολιτών που έχει υποβάλει αίτημα στον δήμο/κοινότητα

18. Το 20% των συμμετεχόντων (28) δήλωσε πως έχει υποβάλει στο παρελθόν κάποιο αίτημα, ενώ το 80% (115) όχι.

19. Τα αιτήματα που υποβλήθηκαν είχαν να κάνουν με καθαρισμό οικοπέδων και φρεατίων, εισηγήσεις για εκδηλώσεις, δημιουργία ΚΕΠ, εκπαιδευτικά προγράμματα, δημιουργία πάρκων, αξιοποίηση σχολικών κήπων, ενημέρωση για διακοπές

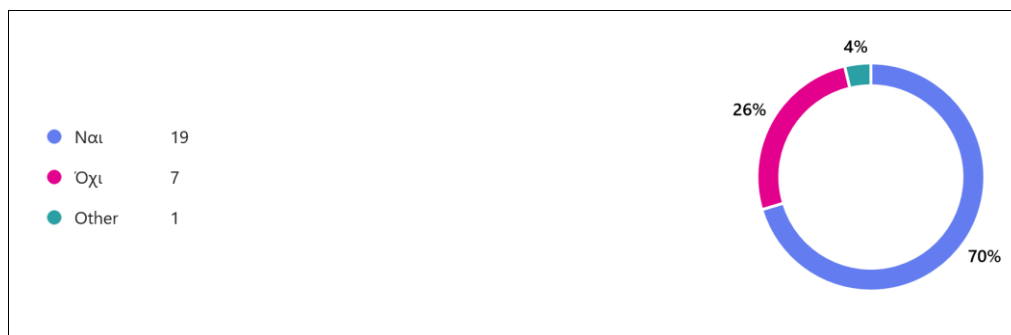
νερού/ηλεκτρισμού μέσω ομάδας σε κοινωνικά δίκτυα, καθαριότητα/συντήρηση/επιδιόρθωση πεζοδρομίων και δρόμων, συλλογή σκουβάλων και διαχείριση αποβλήτων, ενημέρωση για χρήση του δημοσίου χώρου από ιδιώτες, καθαριότητα, χώρους στάθμευσης, σίτιση αδέσποτων, έλεγχος κατοικίδιων ζώων και τήρηση καθαριότητας από τους ιδιοκτήτες, εγκατάσταση φωτοβολταϊκών, θέματα φωτισμού και οδικών έργων, παραχώρηση του πολιτιστικού κέντρου για διάλεξη/παρουσίαση βιβλίου, τελική έγκριση σπιτιού, ηχορύπανση, προγραμματισμένη συζήτηση με συγκεκριμένη ατζέντα, μουσικές εκδηλώσεις, διαχωρισμό οικοπέδων.



Σχήμα 15: Ποσοστό πολιτών που έλαβε απάντηση σχετικά με το αίτημα που υπέβαλε

20. Από τα 28 άτομα που δήλωσαν πως έχουν υποβάλει κάποιο αίτημα, το 79% (22) έλαβε απάντηση από τον δήμο, το 14% (4) όχι και το υπόλοιπο 7% (2) δήλωσε πως έλαβε απάντηση σε μέρος των αιτημάτων του.

21. Οι δήμοι ανταποκρίθηκαν στα αιτήματα των συμμετεχόντων σε διαστήματα που κυμαίνονται από λίγες ώρες έως και αρκετούς μήνες. Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι πολίτες χρειάστηκε να πάρουν τηλέφωνο ή να συναντηθούν με το προσωπικό του δήμου για να λάβουν απάντηση.



Σχήμα 16: Ποσοστό πολιτών του οποίου το αίτημα έγινε δεκτό

22. Από τα 28 άτομα που δήλωσαν πως έχουν υποβάλει κάποιο αίτημα, το 68% (19) δήλωσε πως το αίτημά του έγινε δεκτό, το 25% (7) πως όχι, το 4% (1) πως δεν γνωρίζει, ενώ 1 απάντηση καταγράφηκε ελλιπής και ως εκ τούτου δεν καταχωρήθηκαν στοιχεία πέραν αυτού του σημείου.



Σχήμα 17: Μέτρο πολιτών που έλαβε εξήγηση για την απόρριψη του αιτήματός του

23. Από τα 8 άτομα που δήλωσαν πως η πρότασή τους απορρίφθηκε (η δεν γνωρίζουν την έκβασή της), μόλις το 37.5% (3) δήλωσε πως έλαβε κάποια εξήγηση από τον δήμο. Το 62.5% (5) δήλωσε πως δεν έλαβε καμία εξήγηση.

24. Οι λόγοι απόρριψης που δόθηκαν είχαν να κάνουν είτε με προτάσεις που θεωρήθηκαν χρονοβόρες/μη απαραίτητες, είτε με αρμοδιότητες που ενέπιπταν σε δικαιοδοσίες άλλων υπηρεσιών.

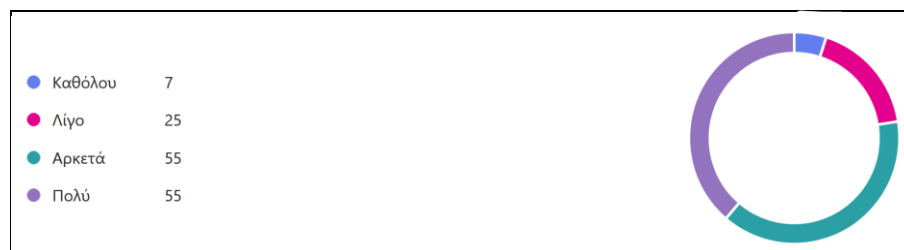


Σχήμα 18: Μέτρο ικανοποίησης πολιτών από τη διαχείριση του αιτήματός τους

25. Από τα 27 άτομα που δήλωσαν πως έχουν υποβάλει κάποιο αίτημα (28 πλην μιας ελλιπούς καταχώρησης), το 11% των συμμετεχόντων (3) δήλωσε πως δεν είναι καθόλου ευχαριστημένο με τη διαχείριση του αιτήματός του από τον δήμο. Το 22% (6) δήλωσε λίγο ευχαριστημένο, το 48% (13) αρκετά ευχαριστημένο και το 19% (5) πολύ ευχαριστημένο.

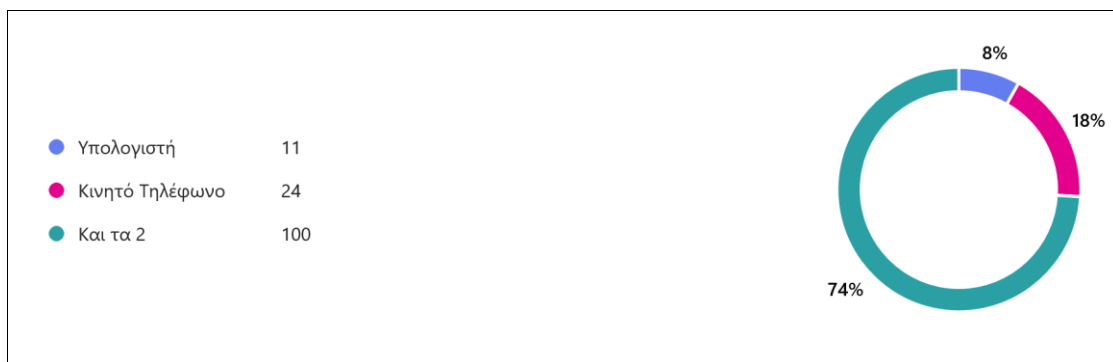
26. Αναφέρθηκαν διάφοροι λόγοι δυσανεξικίας, μεταξύ των οποίων η καθυστέρηση/έλλειψη ανταπόκρισης, η αποποίηση ευθυνών, οι ασθενείς διεκδικήσεις των αρμόδιων αρχών και η γενικότερη δυσλειτουργία του δήμου. Οι συμμετέχοντες ανέφεραν ότι θα ήθελαν να υπάρχει άμεση ανταπόκριση με επιχειρήματα, καθώς και περισσότερη ευαισθησία στα όσα αιτούνται.

Στάση πολιτών για ηλεκτρονικές πλατφόρμες:



Σχήμα 19: Ενδιαφέρον πολιτών για ηλεκτρονική υποβολή προτάσεων/αιτημάτων

27. Το 5% των συμμετεχόντων (7) δήλωσε πως δεν ενδιαφέρεται για την ηλεκτρονική υποβολή των αιτημάτων του στον δήμο. Το 18% (25) δήλωσε πως ενδιαφέρεται λίγο, το 38.5% (55) πως ενδιαφέρεται αρκετά και το 38.5% (55) πως ενδιαφέρεται πολύ.



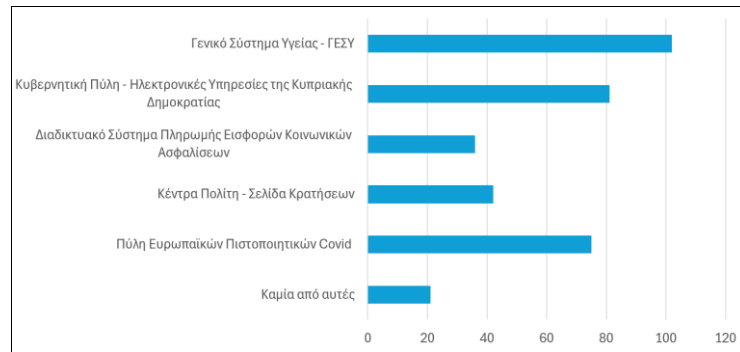
Σχήμα 20: Προτιμήσεις πολιτών για μέσο χρήσης της πλατφόρμας

28. Από αυτούς που ενδιαφέρονται για ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων/προτάσεων (135), το 8% (11) θα προτιμούσε να χρησιμοποιεί μια τέτοια πλατφόρμα μέσω υπολογιστή, το 18% (24) μέσω κινητού τηλεφώνου, ενώ το 74% (100) θα ήθελε να μπορεί να χρησιμοποιεί και τις δύο συσκευές.



Σχήμα 21: Ποσοστό πολιτών που επιθυμεί τη δυνατότητα συλλογής υπογραφών στην πλατφόρμα

29. Το 87% των συμμετεχόντων (115) που απάντησαν αυτή την ερώτηση (132), θα ήθελαν να συμπεριλαμβάνεται η δυνατότητα συλλογής υπογραφών στην πλατφόρμα, ενώ το 12% (16) όχι. Ένα άτομο δήλωσε πως αυτό εξαρτάται από το θέμα του αιτήματος.



Σχήμα 22: Πλατφόρμες με τις οποίες είναι εξοικειωμένοι οι πολίτες

30. Όσον αφορά την εξοικείωση με κυβερνητικές πλατφόρμες, το 72% των συμμετεχόντων (102) είναι εξοικειωμένο με την πλατφόρμα του Γενικού Συστήματος Υγείας (www.gesy.org.cy), το 57% (81) είναι εξοικειωμένο με την Κυβερνητική Πύλη Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της Κυπριακής Δημοκρατίας (www.gov.cy), το 25% (36) είναι εξοικειωμένο με το Διαδικτυακό Σύστημα Πληρωμής Εισφορών Κοινωνικών Ασφαλίσεων (www.pay.sid.mlsi.gov.cy), το 30% (42) είναι εξοικειωμένο με τη Σελίδα Κρατήσεων των Κέντρων του Πολίτη (<https://kepo.cypruspost.post>), το 53% (75) είναι εξοικειωμένο με την Πύλη Ευρωπαϊκών Πιστοποιητικών Covid (www.eudcc.gov.cy), ενώ το 15% (21) δεν είναι εξοικειωμένο με καμία από αυτές.

31. Για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους από μία δημοτική πλατφόρμα, οι συμμετέχοντες θα ήθελαν να είναι εύχρηστη, χωρίς τεχνικά προβλήματα και καθυστερήσεις, με ξεκάθαρη δομή και απλά βήματα, για να μπορούν να την χρησιμοποιήσουν και άτομα μεγαλύτερης ηλικίας ή χαμηλής τεχνολογικής μόρφωσης. Επιθυμητή ήταν επίσης η άμεση ανατροφοδότηση και η ενημέρωση για την κατάσταση του αιτήματος, καθώς και τις ενέργειες του δήμου, στα πλαίσια της διαφάνειας. Ζητήθηκε η εξοικείωση και εκπαίδευση του κοινού, καθώς και η υπενθύμιση με ηλεκτρονικό (email) ή γραπτό μήνυμα (sms) για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθηθούν. Σημαντική ήταν ακόμη η καθοδήγηση των δημοτών και για την άμεση εξυπηρέτησή τους (επίλυση αποριών, παροχή πληροφοριών) χρήσιμο θεωρήθηκε ένα live chat με αρμόδιους λειτουργούς. Ανησυχίες υπήρξαν για τη διαχείριση και λειτουργία τέτοιων σελίδων, από ορισμένους δήμους που θεωρήθηκαν αναξιόπιστοι, με αποτέλεσμα να προταθεί ο κεντρικός σχεδιασμός τους. Η ενημέρωση για το ποιες υπηρεσίες προσφέρονται σε κάθε πλατφόρμα κρίθηκε ως σημαντική. Τέλος, ζητήθηκε η δυνατότητα καταχώρησης ανώνυμων παραπόνων και η διενέργεια δημοψηφισμάτων (polls) για τη συλλογή δεδομένων.

4.3 Ανάλυση απαντήσεων δήμων/κοινοτήτων

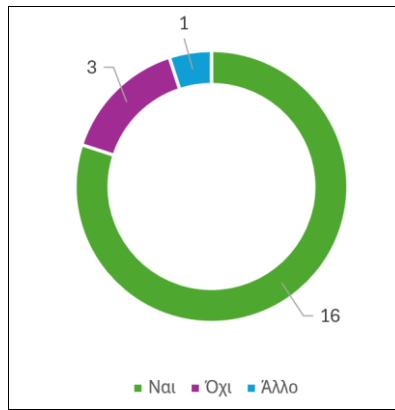
Γενικά: Η περίοδος συλλογής δεδομένων ήταν από τις 26/01/2024 έως και τις 20/04/2024 και ο αριθμός των έγκυρων απαντήσεων ανέρχεται σε 22. Ένας δήμος υπέβαλε δύο απαντήσεις, με διαφορετικά στοιχεία στην κάθε μία, οπότε οι αντιφάσεις θα επισημαίνονται όπου αυτό χρειάζεται. Ο μέσος χρόνος συμπλήρωσης ήταν 22 λεπτά και 11 δευτερόλεπτα.

Δημογραφικά στοιχεία: (σημ. τα στοιχεία λήφθηκαν πριν τη μεταρρύθμιση της τοπικής αυτοδιοίκησης – συγχωνεύσεις δήμων/κοινοτήτων)

1. Οι δήμοι/κοινότητες που απάντησαν ήταν τα Πάνω Ακουρδάλια, η Ορμήδεια, ο Δελίκηπος, η Αγία Βαρβάρα (Πάφου), η Ορά, τα Κούκλια, η Δρούσια, το Ζύγι, ο Άγιος Δομέτιος, η Αγία Άννα, η Αραδίππου, ο Δήμος Λευκωσίας, η Ποταμιά, το Λευκόνικο, ο Στρόβολος, ο Άγιος Αθανάσιος, ο Δήμος Λεμεσού, τα Λατσία, η Δερύνεια, το Δάλι (2 φορές) και η Αγλαντζιά.
2. Ο πληθυσμός των δήμων/κοινοτήτων κυμαίνεται από μερικές δεκάδες άτομα, έως αρκετές δεκάδες χιλιάδες.

Διαδικασίες υποβολής/εξέτασης αιτημάτων: (σημ. τα ποσοστά είναι στρογγυλοποιημένα)

3. Ως διαδικασίες υποβολής προτάσεων/αιτημάτων αναφέρθηκαν οι ακόλουθες: επιστολή, τηλεφωνική επικοινωνία, συμβατικό ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, φαξ, αυτοπροσώπως συνομιλία με αρμόδιους, ιστοσελίδα «Αριάδνη» (έχει αντικατασταθεί από το www.gov.cy), κέντρο εξυπηρέτησης δημότη, δημοτική ιστοσελίδα, μέσω των μελών του δημοτικού συμβουλίου, ενυπόγραφο αίτημα.



Σχήμα 23: Μέτρο ικανοποίησης δήμων/κοινοτήτων από τις υπάρχουσες μεθόδους υποβολής αιτημάτων

4. Το 80% των δήμων/κοινοτήτων (16) δήλωσε ευχαριστημένο με την τρέχουσα διαδικασία υποβολής αιτημάτων, ενώ το 15% (3) δήλωσε δυσαρεστημένο. Ένας δήμος δήλωσε πως η διαδικασία θα μπορούσε να είναι και καλύτερη. (σημ. αφαιρέθηκαν δύο αντιφατικές απαντήσεις που προήλθαν από τον ίδιο δήμο)

5. Οι κύριοι λόγοι δυσαρέσκειας που αναφέρθηκαν είχαν να κάνουν με την πολυπλοκότητα της διαδικασίας, την επιθυμία για εκσυγχρονισμό και την ταχύτητα εξυπηρέτησης των πολιτών.

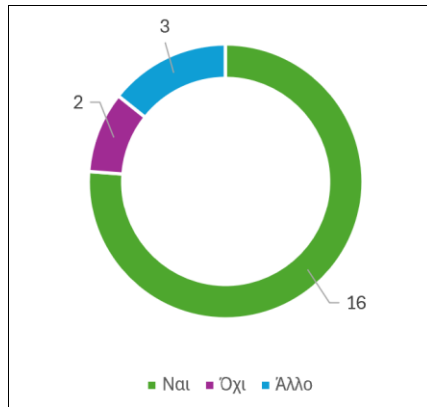
6. Ο αριθμός των αιτήσεων που λαμβάνουν οι δήμοι/κοινότητες κυμαίνεται από καμία έως και αρκετές χιλιάδες ετησίως, αναλόγως και του πληθυσμού τους. Ο μέσος όρος των αιτήσεων ανέρχεται σε 2144.

7. Οι δήμοι/κοινότητες ανέφεραν διάφορες διαδικασίες για την εξέταση των αιτημάτων που λαμβάνουν, αναλόγως και της φύσης αυτών, μεταξύ των οποίων η αρχειοθέτηση, η εύρεση αντίστοιχης νομοθεσίας, η παραπομπή στην αρμόδια υπηρεσία, η διερεύνηση του αιτήματος από τον αρμόδιο λειτουργό, ο προγραμματισμός επιτόπου επίσκεψης (όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο), η σύνταξη έκθεσης, η συζήτηση στη συνεδρίαση του συμβουλίου, η παρακολούθηση της πορείας εξέλιξης του ζητήματος, η διεκπεραίωση σε υπηρεσιακό επίπεδο, η υπενθύμιση στις αρμόδιες υπηρεσίες για τυχόν εκκρεμότητες, η καταγραφή ενεργειών των αρμόδιων υπηρεσιών για το κάθε αίτημα, η ανάγκη για έγκριση από την επαρχιακή διοίκηση, η έγκριση/απόρριψη του αιτήματος από τον δήμο/κοινότητα και η αποστολή απαντητικής επιστολής.

8. Στη διαδικασία εξέτασης των αιτημάτων εμπλέκονται αρκετά άτομα, αναλόγως δήμου/κοινότητας, μεταξύ των οποίων ο Έπαρχος, οι Επόπτες, ο Δήμαρχος/Κοινοτάρχης, ο Γραμματέας, τα μέλη του δημοτικού/κοινοτικού συμβουλίου και προσωπικό από τη Διοικητική Υπηρεσία, την Τεχνική Υπηρεσία, το Δημοτικό Ταμείο, το Υγειονομικό Τμήμα, και το Γραφείο Εξυπηρέτησης του Δημότη (αναλόγως της φύσης του αιτήματος).

9. Παρατηρήθηκαν αρκετές διαφορές μεταξύ του τυπικού χρόνου εξέτασης αιτημάτων. Ανάλογα με την πολυπλοκότητα του ζητήματος, η διαδικασία μπορεί να διαρκέσει από μερικές ώρες έως και αρκετές εβδομάδες. Ένας δήμος ανέφερε πως σύμφωνα με το ηλεκτρονικό πρόγραμμα που χρησιμοποιούν, το όριο απάντησης είναι οι 15 μέρες.

10. Όσον αφορά το χρονικό διάστημα που χρειάζεται μέχρι να επικοινωνήσει ο δήμος με τον πολίτη, παρατηρήθηκαν επίσης διαφορές, με το εύρος να κυμαίνεται από την άμεση τηλεφωνική επικοινωνία, έως και καθυστέρηση ενός μήνα. (Αυτό εξαρτάται και από τη φύση του αιτήματος)



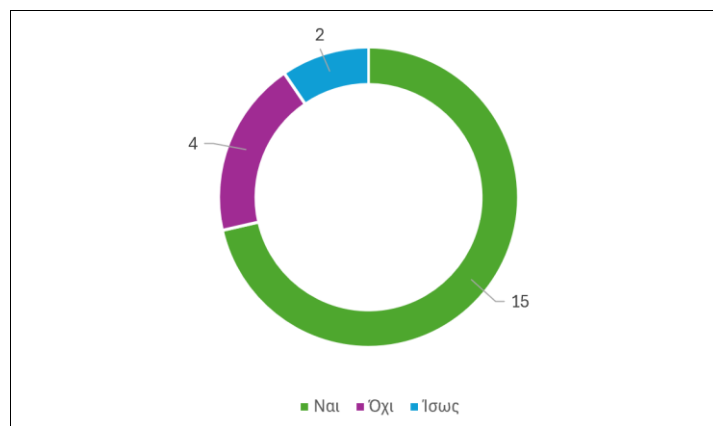
Σχήμα 24: Μέτρο δήμων που πραγματοποιούν συνάντηση με τους αιτούντες

11. Το 76% των δήμων/κοινοτήτων (16) δήλωσε πως προβαίνει σε συνάντηση με τον πολίτη που υπέβαλε την αίτηση, εάν αυτή παρουσιάζει ενδιαφέρον, ενώ το 10% (2) πως όχι. Το υπόλοιπο 14% (3) δήλωσε πως προβαίνει σε συνάντηση εάν αυτό θα βοηθήσει την εξέταση του θέματος/κριθεί αναγκαίο (2) ή μόνο σε τηλεφωνική επικοινωνία (1). (σημ. αφαιρέθηκε μία διπλότυπη απάντηση)

12. Σε περίπτωση απόρριψης του αιτήματος, η διαδικασία που ακολουθεί περιλαμβάνει την ενημέρωση του πολίτη τηλεφωνικά, γραπτώς ή ηλεκτρονικά, με τεκμηρίωση των αιτιών που οδήγησαν στην απόρριψη.

13. Σε περίπτωση έγκρισης του αιτήματος, ενημερώνεται και πάλι ο πολίτης για την έκβαση του ζητήματος που έθεσε και τις ενέργειες που θα ακολουθήσουν και ξεκινούν οι διαδικασίες εφαρμογής. Μελετάται το χρονικό πλαίσιο υλοποίησης και ο προϋπολογισμός.

Στάση δήμων/κοινοτήτων για ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων:



Σχήμα 25: Ενδιαφέρον δήμων/κοινοτήτων για ηλεκτρονική υποβολή προτάσεων/αιτημάτων

14. Το 71% των δήμων/κοινοτήτων (15) δήλωσε πως ενδιαφέρεται για την ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων, ενώ το 19% (4) πως όχι (κάποιοι δήμοι έχουν ήδη δικές τους ιστοσελίδες/συστήματα ενώ σε άλλους ο πληθυσμός είναι τέτοιος που η επαφή με το γραφείο είναι εύκολη και αποτελεσματική για όλες τις ηλικιακές ομάδες). Το 10% (2) δήλωσε πως ίσως ενδιαφερόταν, εάν η πλατφόρμα ήταν αναβαθμισμένη, σύγχρονη, προσβάσιμη και αποτελεσματική.

15. Αναφέρθηκαν διάφορες επιθυμητές λειτουργίες για την ηλεκτρονική πλατφόρμα υποβολής αιτήσεων, όπως: υποβολή αιτήματος ή παραπόνου ονομαστικά για τον κάθε δήμο/κοινότητα, λήψη προσωπικών στοιχείων-στοιχείων επικοινωνίας αιτητή, κατηγοριοποίηση των αιτημάτων ανάλογα με τα τμήματα του δήμου / την σοβαρότητα-επικινδυνότητα, άμεση ενημέρωση του πολίτη ότι το αίτημα παραλήφθηκε και προωθήθηκε στο τμήμα που θα το εξετάσει, εμφάνιση ονόματος Αρμόδιου Λειτουργού και χρονοδιαγράμματος αποστολής της σχετικής απάντησης.

16. Όσον αφορά το σχεδιασμό και τη χρήση της εν λόγω πλατφόρμας, ζητήθηκε αυτή να είναι απλή, εύχρηστη, εποικοδομητική, αναβαθμισμένη, σύγχρονη, προσβάσιμη και αποτελεσματική ως προς τις λειτουργίες της. Συγκεκριμένα, επιθυμητό είναι να μπορεί να χρησιμοποιηθεί από άτομα με χαμηλή τεχνολογική μόρφωση και ξενόγλωσσους πολίτες (δυνατότητα χρήσης σε άλλες γλώσσες). Επίσης, προτάθηκε η χρήση της πλατφόρμας μέσω εφαρμογής κινητού τηλεφώνου.

Προτάσεις όπως η υλοποίηση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πλατφόρμας κέντρου εξυπηρέτησης του πολίτη, η δημιουργία συντονιστικού κέντρου υπηρεσιών του συμβουλίου για καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών με άμεση ενημέρωση, η στελέχωση με κατάλληλο προσωπικό, η εμφάνιση/πληρωμή ετήσιων φορολογιών, λογαριασμών νερού, εξόδων καθαρισμού οικοπέδων και η χρήση της πλατφόρμας για κοινοποίηση γενικών αποφάσεων του δημοτικού/κοινοτικού συμβουλίου και λοιπών γνωστοποιήσεων, εμπίπτουν σε ευρύτερο πλαίσιο από αυτό της ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων. (σημ. δήμος ανέφερε ότι θα χρησιμοποιεί την πλατφόρμα Ευαγόρας, η οποία όμως δεν έχει τεθεί ακόμη σε εφαρμογή)

Κεφάλαιο 5

Πρωτότυπο

5.1 Μεθοδολογία και λειτουργικότητα	57
5.2 Σχεδιαγράμματα ροής	58
5.3 Διεπαφές Πρωτότυπου	59

5.1 Μεθοδολογία και λειτουργικότητα

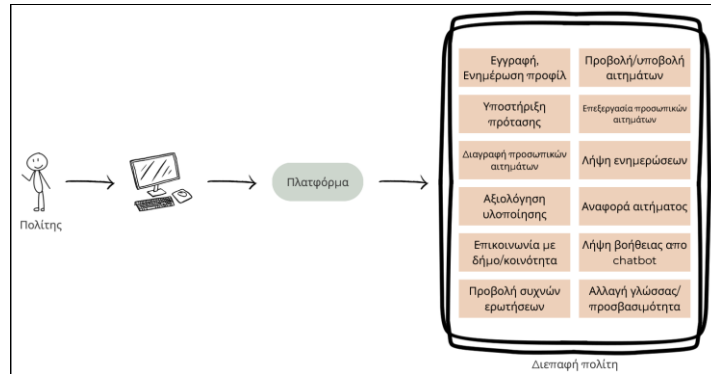
Για την ανάπτυξη του συστήματος, λήφθηκαν υπόψη οι ανάγκες των πολιτών και των δήμων/κοινοτήτων, όπως αυτές διατυπώθηκαν στα ερωτηματολόγια. Το πρωτότυπο σχεδιάστηκε με γνώμονα την εύκολη χρήση από άτομα κάθε τεχνολογικής εκπαίδευσης και εμπειρίας. Για την κάλυψη των αναγκών/επιθυμητών λειτουργιών που αναφέρθηκαν χρησιμοποιήθηκαν διεθνείς πρακτικές, οι οποίες ενσωματώθηκαν στο κυπριακό παράδειγμα, με τις ιδιαιτερότητες που αυτό περιλαμβάνει.

Το σύστημα συνδυάζει διαφορετικές διεπαφές, ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες τόσο των πολιτών, όσο και των δήμων/κοινοτήτων. Χρησιμοποιείται δηλαδή από δύο διακριτά είδη χρηστών και ως εκ τούτου οι λειτουργίες που είναι διαθέσιμες στον καθένα διαφέρουν. Ο χρήστης πρέπει να είναι σε θέση να υποβάλει προτάσεις/παράπονα και να υποστηρίξει αιτήματα άλλων χρηστών, ενώ ο δήμος λαμβάνει εποπτικό ρόλο στη διαδικασία της υποβολής και ενημερώνει τους πολίτες για την πορεία εξέλιξης του αιτήματός τους.

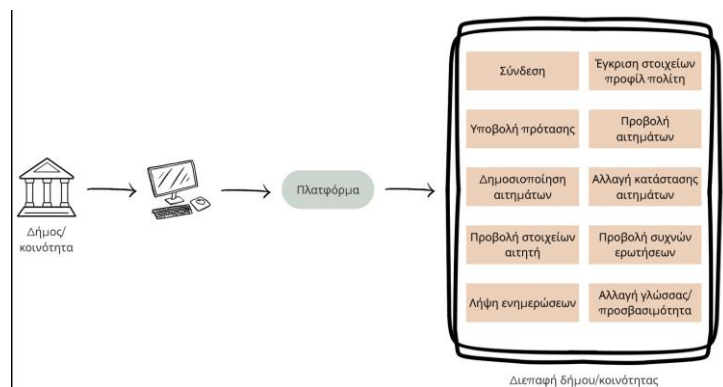
Στόχος είναι μέσω της πρωτοβουλίας «Βήμα του Πολίτη», οι δήμοι/κοινότητες να έρθουν πιο κοντά με τους πολίτες και αυτοί να λάβουν ενεργό ρόλο στη λήψη αποφάσεων που τους αφορούν. Ταυτόχρονα, η εξυπηρέτηση θα είναι γρηγορότερη, μέσω της αυτοματοποιημένης συλλογής δεδομένων και οι πολίτες θα μπορούν να υποβάλουν τα αιτήματά τους με τον ίδιο τρόπο ανεξάρτητα από τον δήμο/κοινότητα που ανήκουν.

5.2 Σχεδιαγράμματα ροής

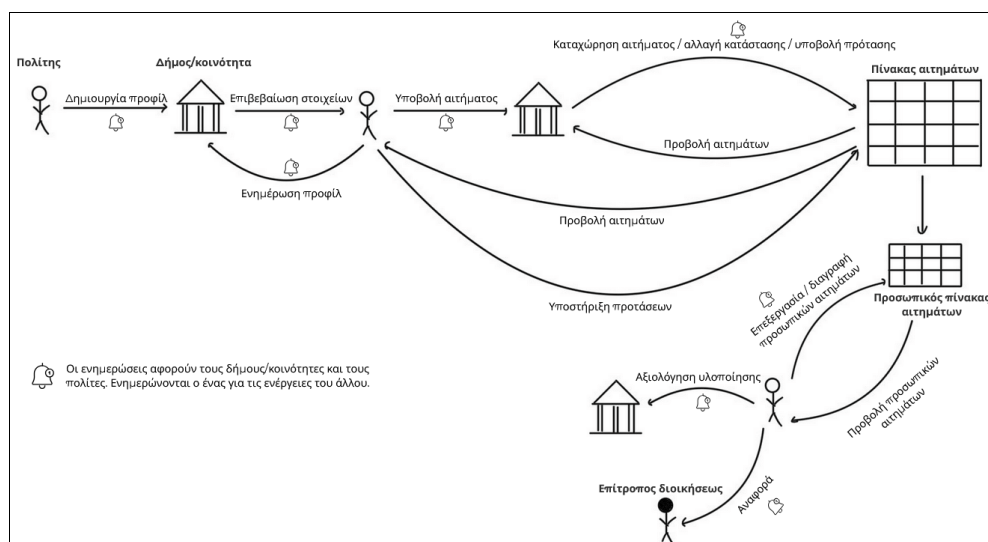
Πιο κάτω παρουσιάζονται οι λειτουργίες που είναι διαθέσιμες σε πολίτες, δήμους και κοινότητες, καθώς και η ροή των πληροφοριών που εμφανίζονται στην πλατφόρμα.



Σχήμα 26: Λειτουργίες πολιτών



Σχήμα 27: Λειτουργίες δήμων/κοινοτήτων

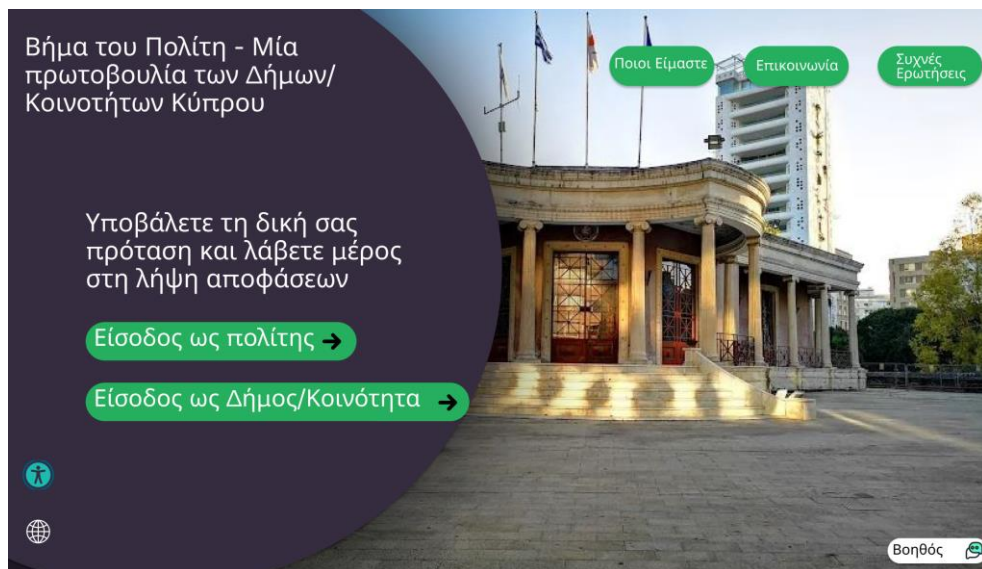


Σχήμα 28: Ροή πληροφοριών

5.3 Διεπαφές Πρωτότυπου

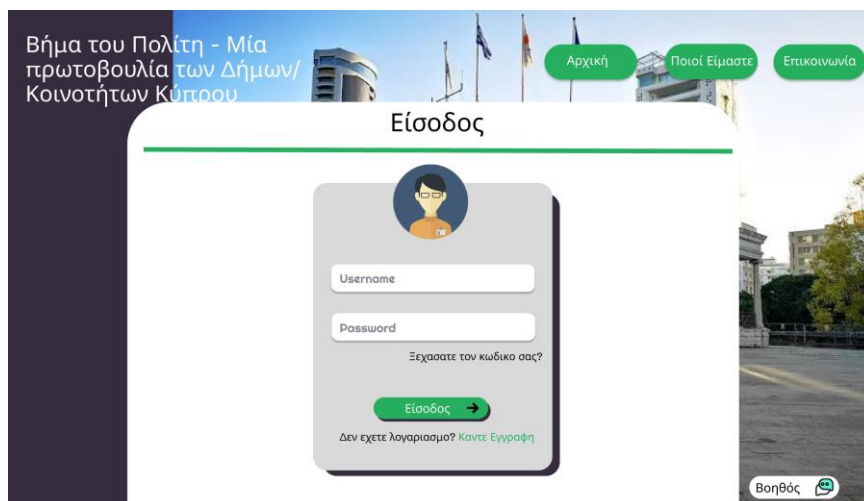
Το πρωτότυπο βρίσκεται στον πιο κάτω σύνδεσμο:

<https://www.figma.com/proto/dd5ErrXELIdabxm5lY15qR/E-GovWebsite?node-id=1333-481&p=f&t=IO5ldl4WYXFvXMCC-1&scaling=min-zoom&content-scaling=fixed&page-id=0%3A1&starting-point-node-id=1333%3A481>



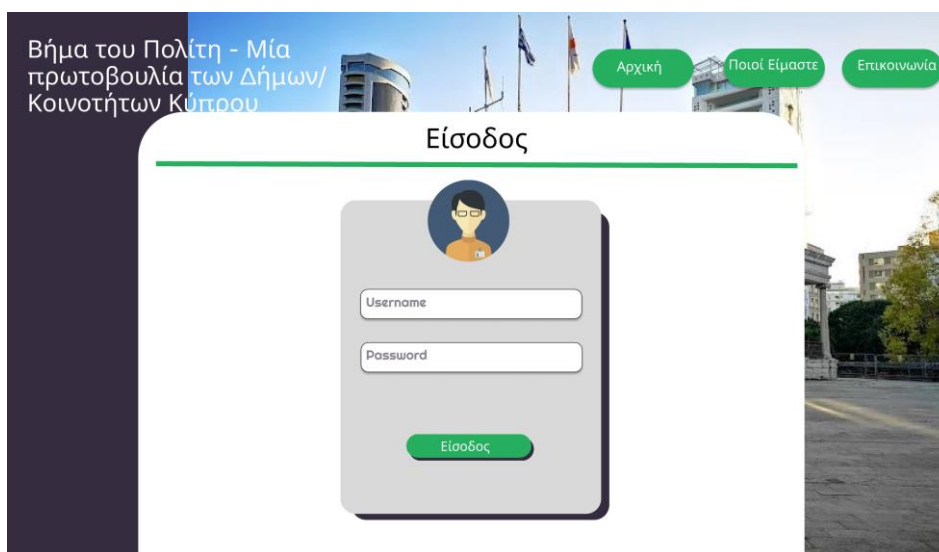
Εικόνα 1: Πρώτη σελίδα

Αυτή είναι η πρώτη σελίδα που βλέπει ο χρήστης. Χρησιμοποιήθηκε δομή παρόμοια με αυτή της ιστοσελίδας του Γενικού Συστήματος Υγείας (ΓΕΣΥ), εφόσον αυτό είναι ήδη οικείο στους χρήστες. Από εδώ πραγματοποιείται σύνδεση, αναλόγως της ιδιότητας του χρήστη. Η σελίδα μπορεί να εμφανιστεί και στα Αγγλικά, εφόσον αυτή αναφέρθηκε ως ευρέως γνωστή δεύτερη γλώσσα μεταξύ των πολιτών, πατώντας το κατάλληλο εικονίδιο. Η σελίδα μπορεί επίσης να προσαρμοστεί σε πρότυπα προσβασιμότητας, ώστε να είναι δυνατή η χρήση της και από άτομα με προβλήματα όρασης ή άλλες δυσκολίες.



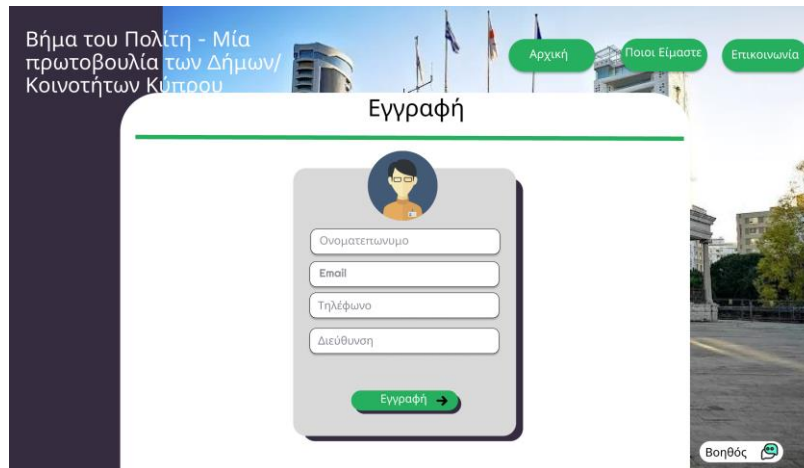
Εικόνα 2: Σελίδα εισόδου πολίτη

Σε αυτή τη σελίδα πραγματοποιείται η σύνδεση του πολίτη με το σύστημα, χρησιμοποιώντας το username και password που έλαβε με email μετά την εγγραφή του στην πλατφόρμα.



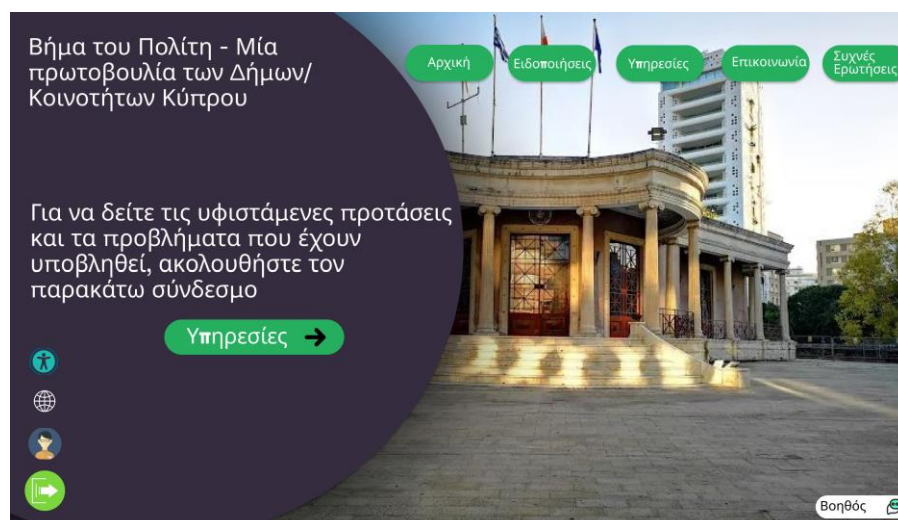
Εικόνα 3: Σελίδα εισόδου δήμου/κοινότητας

Σε αυτή τη σελίδα πραγματοποιείται η σύνδεση των δήμων/κοινοτήτων με το σύστημα, χρησιμοποιώντας email και κωδικό, που τους δόθηκε από τη διαχείριση του συστήματος. Οι δήμοι/κοινότητες, σε αντίθεση με τους πολίτες, δεν εγγράφονται μέσω της φόρμας που υπάρχει στην πλατφόρμα.



Εικόνα 4: Εγγραφή πολίτη στην πλατφόρμα

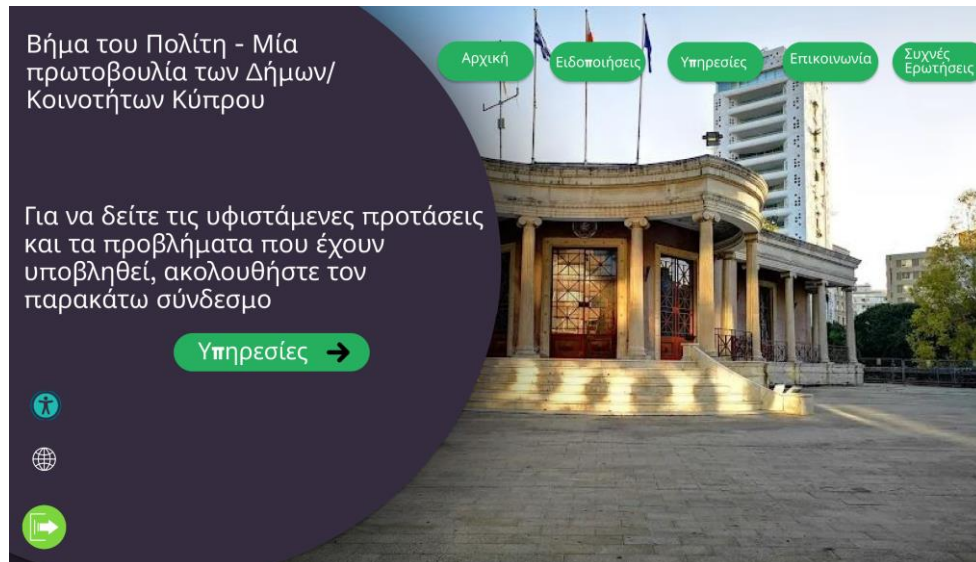
Για να χρησιμοποιήσει το σύστημα, ο πολίτης πρέπει να δημιουργήσει λογαριασμό στην πλατφόρμα. Αυτό γίνεται με τρόπο παρόμοιο με αυτόν στην ιστοσελίδα του ΓΕΣΥ. Ο χρήστης εισάγει τα προσωπικά του στοιχεία (Όνοματεπώνυμο, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κινητό τηλέφωνο και διεύθυνση) και κατόπιν αντιστοίχισης της διεύθυνσής του με τον ανάλογο δήμο, λαμβάνει στο email που δήλωσε username και password που μπορεί να χρησιμοποιήσει για να συνδεθεί με την πλατφόρμα. Για να βεβαιωθούμε πως τα στοιχεία που καταχώρισε είναι ορθά, απαραίτητη είναι η επιβεβαίωσή τους από τον δήμο ή την κοινότητα. Εφόσον αυτοί τα εγκρίνουν, ο λογαριασμός του πολίτη είναι πλέον διαθέσιμος και μπορεί να χρησιμοποιήσει κανονικά το σύστημα.



Εικόνα 5: Αρχική σελίδα πολίτη

Αυτή είναι η αρχική σελίδα που βλέπει ο πολίτης, εφόσον συνδεθεί με το σύστημα. Από εδώ μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση στις υπηρεσίες της πλατφόρμας: υποβολή πρότασης

ή παραπόνου, να δει τυχόν ειδοποιήσεις που έχει λάβει, να βρει τα στοιχεία επικοινωνίας του δήμου/κοινότητας που ανήκει, καθώς και να ζητήσει βοήθεια από τον ψηφιακό βοηθό.



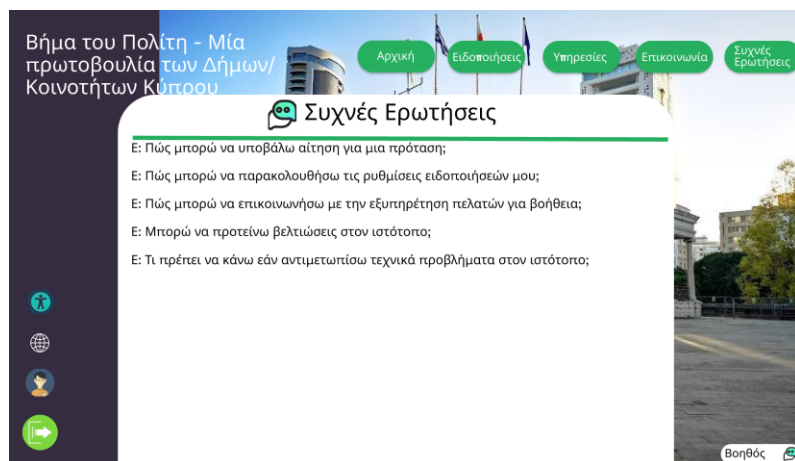
Εικόνα 6: Αρχική σελίδα δήμου/κοινότητας

Αυτή είναι η αρχική σελίδα που βλέπει ο δήμος, εφόσον συνδεθεί με το σύστημα. Από εδώ μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση στις υπηρεσίες της πλατφόρμας: προβολή προτάσεων/προβλημάτων που έχουν υποβληθεί και αλλαγή της κατάστασής τους για ενημέρωση του πολίτη. Οι δήμοι/κοινότητες μπορούν επίσης να ενημερωθούν για νέους λογαριασμούς στη δικαιοδοσία τους και να εγκρίνουν τα στοιχεία λογαριασμού, αφού πρώτα τα επαληθεύσουν μέσω του αρχείου που διατηρούν για τους πολίτες.



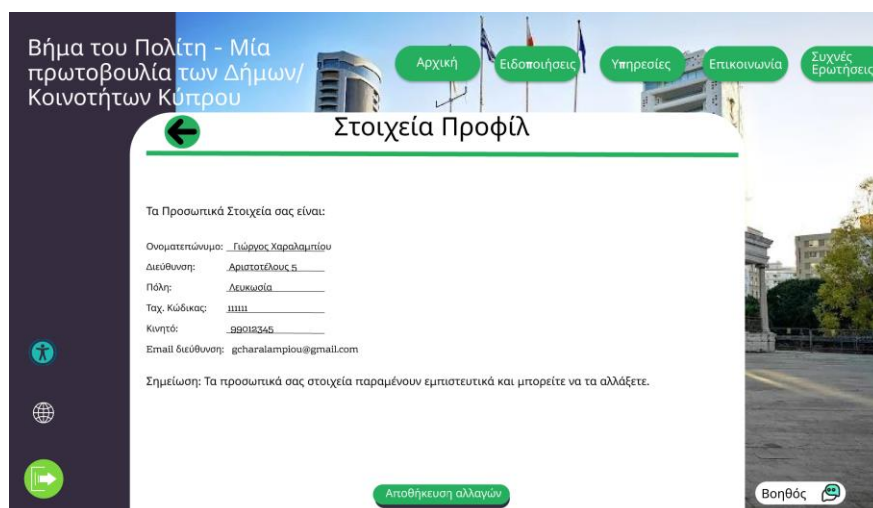
Εικόνα 7: Σελίδα «Ποιοι Είμαστε»

Εδώ ο πολίτης μπορεί να δει κάποιες βασικές πληροφορίες για την ιστοσελίδα και τον σκοπό της.



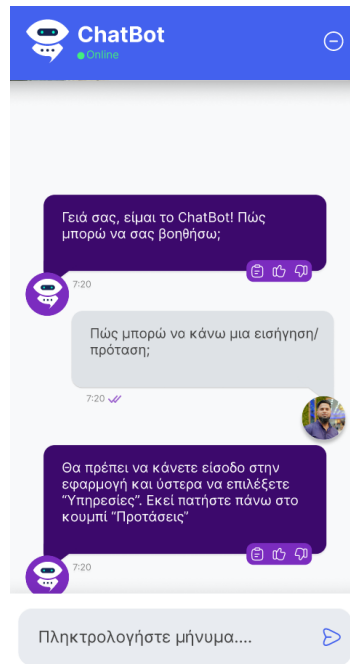
Εικόνα 8: Σελίδα «Συχνές Ερωτήσεις»

Εδώ ο πολίτης μπορεί να βρει απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις που προκύπτουν για το σύστημα. Σε περίπτωση που χρειάζεται περαιτέρω βοήθεια, μπορεί να απευθυνθεί και στον ψηφιακό βοηθό (chatbot), ώστε να λάβει καθοδήγηση για συγκεκριμένες απορίες που τυχόν έχει.



Εικόνα 9: Προφίλ πολίτη

Στη σελίδα προφίλ του πολίτη, που εμφανίζεται πατώντας το ανάλογο εικονίδιο, εμφανίζονται τα στοιχεία που ο ίδιος έχει καταχωρήσει στο σύστημα. Σε περίπτωση που αυτά αλλάξουν (π.χ. ο χρήστης μετακομίσει), μπορεί να τα επεξεργαστεί. Ο ανάλογος δήμος θα λάβει ειδοποίηση για την αλλαγή αυτή και εφόσον την εγκρίνει, ο πολίτης θα μπορεί να χρησιμοποιεί το σύστημα όπως και πριν. Σε περίπτωση που αλλάξει περιοχή, τα αιτήματα που θα μπορεί να δει και να υποβάλει, θα αφορούν τον νέο του δήμο/κοινότητα.



Εικόνα 10: Ψηφιακός βοηθός

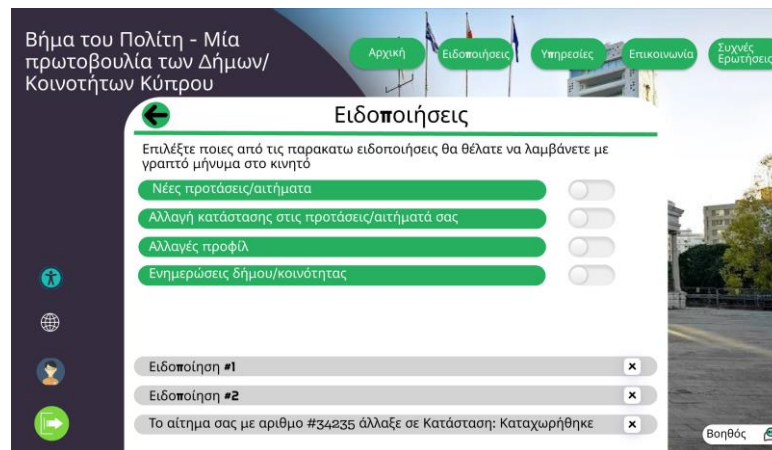
Με τη χρήση του chatbot, οι πολίτες θα μπορούν να ζητήσουν βοήθεια για ζητήματα πλοήγησης, λειτουργικότητας και να εξυπηρετηθούν άμεσα, μέσω αυτοματοποιημένων απαντήσεων. Αυτό είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για άτομα με χαμηλή τεχνολογική εξοικείωση και δύναται να εξυπηρετεί πολλούς χρήστες ταυτόχρονα, σε αντίθεση με έναν αρμόδιο λειτουργό.



Εικόνα 11: Σελίδα επικοινωνίας

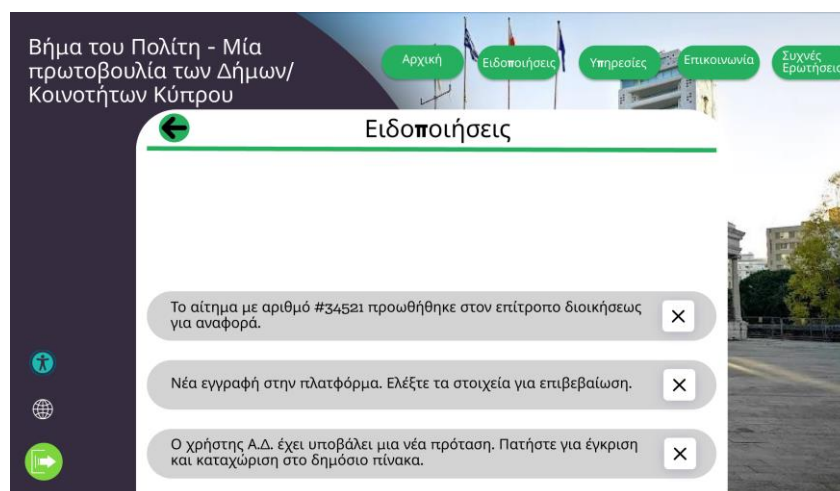
Ο χρήστης μέσω αυτής της σελίδας μπορεί να βρει τα στοιχεία του δήμου ή της κοινότητάς του (διεύθυνση, τηλέφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κτλ.). Μπορεί ακόμη

να επικοινωνήσει γραπτώς, για να ζητήσει π.χ. κάποια διευκρίνιση ή να αναφέρει κάποιο πρόβλημα που αντιμετωπίζει με την πλατφόρμα.



Εικόνα 12: Ειδοποιήσεις πολίτη

Εδώ ο πολίτης μπορεί να επιλέξει ποιες ειδοποιήσεις θα ήθελε να λαμβάνει με γραπτό μήνυμα στο κινητό. Οι ειδοποιήσεις εμφανίζονται επιπλέον στο κάτω μέρος της σελίδας, αλλά σε περίπτωση που επιθυμεί να ενημερώνεται άμεσα, χωρίς να χρειάζεται να συνδεθεί στην πλατφόρμα, το γραπτό μήνυμα στο κινητό είναι μια συνηθισμένη πρακτική. Ο πολίτης ενημερώνεται για την κατάσταση των αιτημάτων που υπέβαλε σε κάθε φάση της πορείας αξιολόγησής τους. Επίσης, ενημερώνεται για την υποστήριξη που λαμβάνουν οι προτάσεις του, καθώς και για τυχόν αλλαγές που έγιναν στο προφίλ του (έγκριση αρμόδιου δήμου/κοινότητας).



Εικόνα 13: Ειδοποιήσεις δήμου/κοινότητας

Εδώ ο δήμος ή η κοινότητα ενημερώνεται για νέες προτάσεις/παράπονα που υποβλήθηκαν. Για την δημόσια εμφάνισή τους, απαιτείται έγκριση, ώστε να διασφαλιστεί ότι το περιεχόμενο είναι κόσμιο και ορθά διατυπωμένο. Εάν κάποιο αίτημα

προωθηθεί στον επίτροπο διοικήσεως από τον πολίτη που το υπέβαλε (πιθανόν λόγω κακού χειρισμού από πλευράς δήμου/κοινότητας), εμφανίζεται ενημέρωση. Επίσης, οι δήμοι/κοινότητες ενημερώνονται για νέες εγγραφές (ή και επεξεργασία στοιχείων προφίλ) στην πλατφόρμα, των οποίων τα στοιχεία πρέπει επίσης να επιβεβαιώσουν.

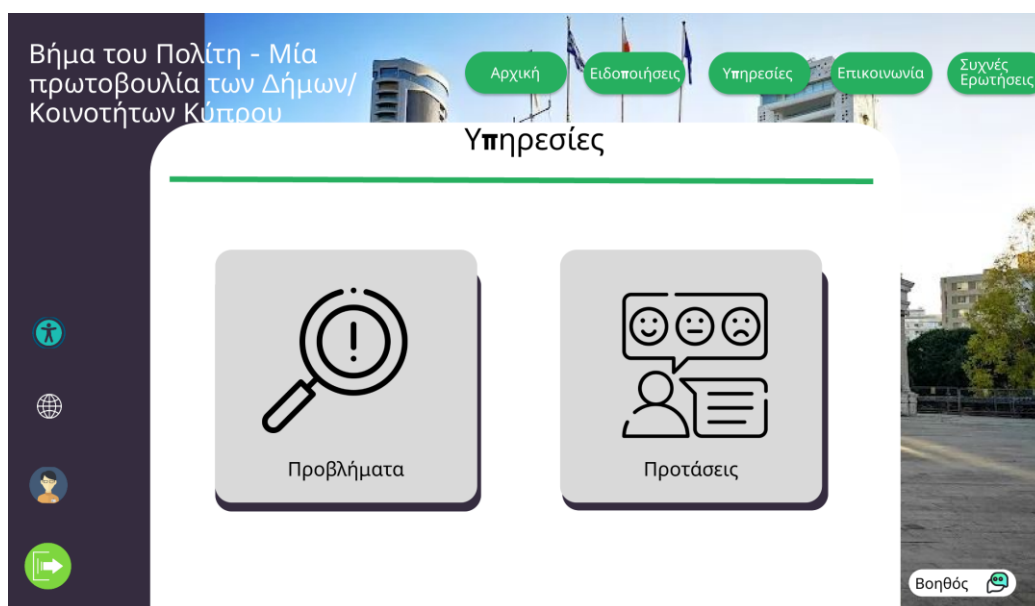
Τα στοιχεία του νέου μέλους είναι:

Όνοματεπώνυμο: Γιώργος Χαραλαμπίου
Διεύθυνση: Αριστετέλους 5
Πόλη: Λευκωσία
Ταχ. Κώδικας: 1111
Κινητό: 99012345
Email διεύθυνση: gcharalampiou@gmail.com

Ακύρωση Επιβεβαίωση

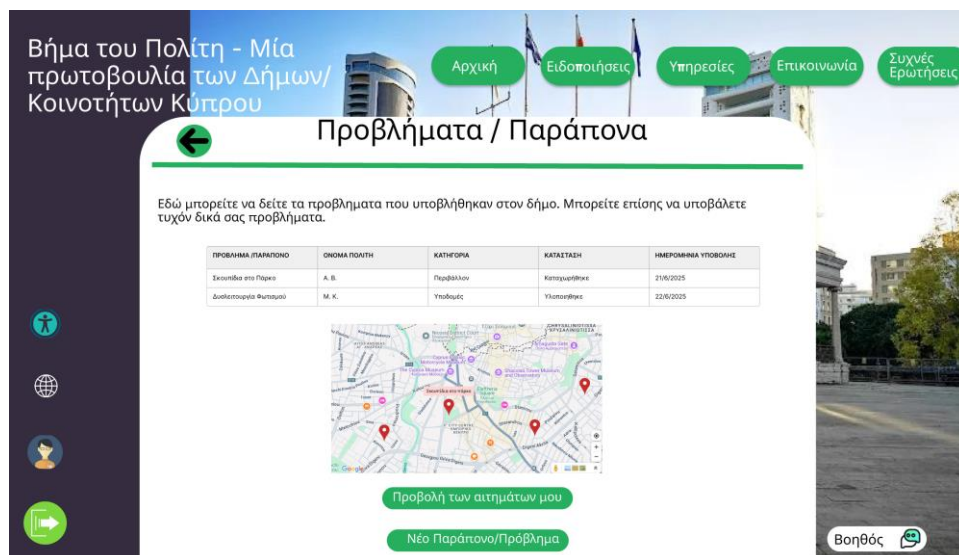
Εικόνα 14: Επιβεβαίωση στοιχείων

Οι δήμοι/κοινότητες, αφού διασταυρώσουν τα στοιχεία της νέας εγγραφής με το αρχείο που διατηρούν για τους πολίτες που διαμένουν εντός των ορίων τους, επιβεβαιώνουν την εγγραφή ώστε ο λογαριασμός του πολίτη να είναι πλέον λειτουργικός.



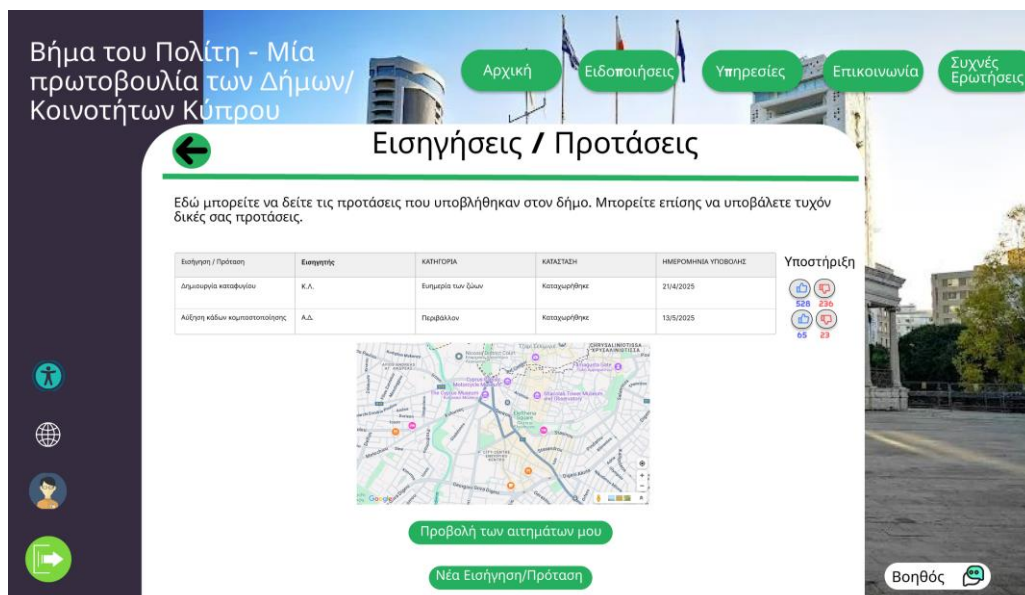
Εικόνα 15: Μενού υπηρεσιών

Μέσω της διεπαφής των υπηρεσιών, ο χρήστης μπορεί να επιλέξει να δει τις προτάσεις και τα προβλήματα που έχουν υποβληθεί στον δήμο ή την κοινότητά του. Αντίστοιχες λειτουργίες εμφανίζονται και στους δήμους και τις κοινότητες.



Εικόνα 16: Προβλήματα οπτικής πολίτη

Ο πολίτης εδώ μπορεί να δει τα προβλήματα/παράπονα που έχουν υποβληθεί στον δήμο ή την κοινότητά του, καθώς και την τοποθεσία αυτών (εάν υφίσταται) σε έναν ενιαίο χάρτη. Πατώντας πάνω σε κάποιο από αυτά, θα μπορεί να δει περισσότερες λεπτομέρειες. Μπορεί κατόπιν να υποβάλει δικό του πρόβλημα/παράπονο και να δει τη λίστα των αιτημάτων που έχει υποβάλει ο ίδιος. Με αυτό τον τρόπο, πριν δημιουργήσει νέο αίτημα έχει δει τη λίστα αυτών που έχουν ήδη καταχωρηθεί στο σύστημα, ώστε να αποφεύγονται τα διπλότυπα.



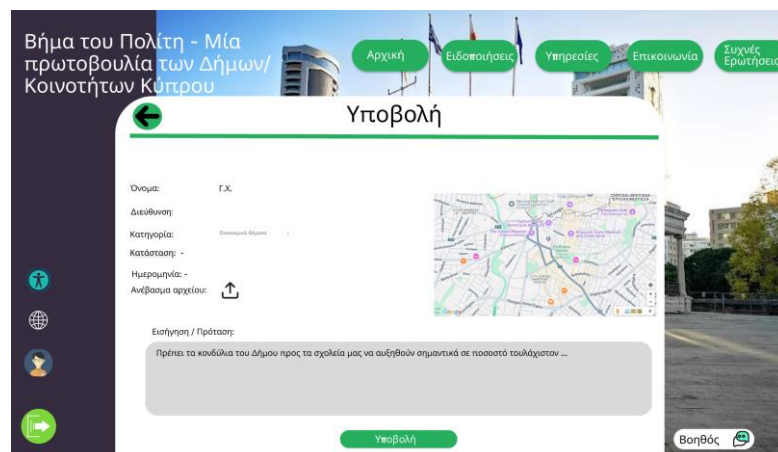
Εικόνα 17: Προτάσεις οπτικής πολίτη

Ο πολίτης εδώ μπορεί να δει τις προτάσεις/εισηγήσεις που έχουν υποβληθεί στον δήμο ή την κοινότητά του, καθώς και την τοποθεσία αυτών (εάν υφίσταται) σε έναν ενιαίο χάρτη.

Πατώντας πάνω σε κάποια από αυτές, θα μπορεί να δει περισσότερες λεπτομέρειες. Μπορεί να στηρίξει κάποια πρόταση, ή να την καταψηφίσει. Η μέθοδος like/dislike είναι ευρέως γνωστή από τα κοινωνικά δίκτυα και συνεπώς θεωρήθηκε η πλέον εύχρηστη, ώστε να λαμβάνονται υπόψη και οι διαφωνίες (κάτι που δεν θα ήταν δυνατό μέσω της απλής συλλογής ψηφιακών υπογραφών). Μπορεί επίσης να υποβάλει δική του πρόταση/εισήγηση και να δει τη λίστα των αιτημάτων που έχει υποβάλει ο ίδιος. Με αυτό τον τρόπο, πριν δημιουργήσει νέα πρόταση έχει δει τη λίστα αυτών που έχουν ήδη καταχωρηθεί στο σύστημα, ώστε να αποφεύγονται τα διπλότυπα.

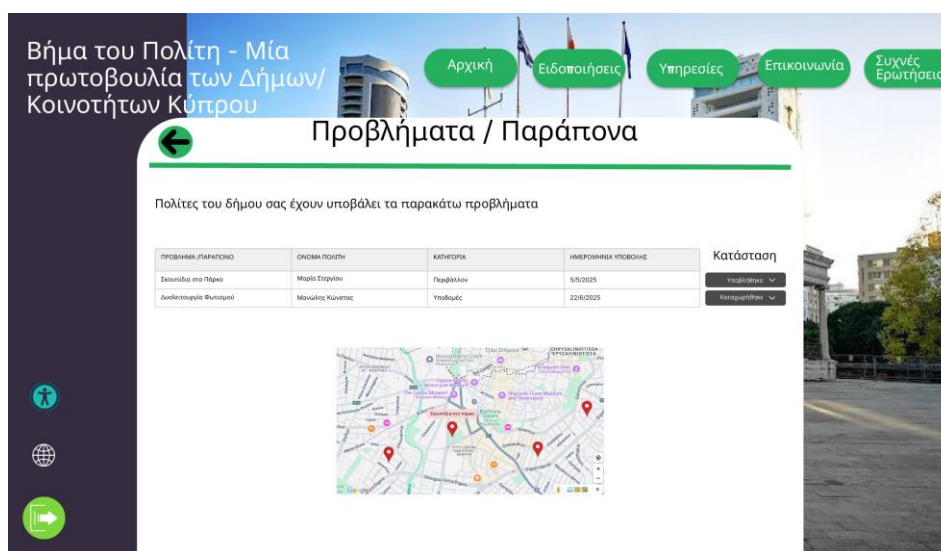
Εικόνα 18: Νέο πρόβλημα

Εδώ ο πολίτης μπορεί να υποβάλει ένα νέο πρόβλημα/παράπονο. Τα στοιχεία του θα είναι ορατά μόνο στον δήμο/κοινότητα, σε περίπτωση που χρειαστεί να επικοινωνήσουν μαζί του για το αίτημά του. Όταν το αίτημά του καταχωρηθεί στον δημόσιο πίνακα (εφόσον εγκριθεί από τον δήμο/κοινότητα), θα εμφανίζονται μόνο τα αρχικά του ονόματός του. Ο πολίτης θα επιλέξει την κατηγορία στην οποία ανήκει το αίτημά του: Υγεία – καθαριότητα, Περιβάλλον, Ανακύκλωση, Υποδομές Δήμου (Σχολεία, Ιατρεία κτλ.), Κοινωνικές Υπηρεσίες, Οικονομικά Θέματα, Διοικητικά Θέματα, Ευημερία των ζώων, Άλλο. Η ημερομηνία θα καταχωρηθεί αυτόματα. Ο πολίτης μπορεί να συμπεριλάβει τοποθεσία (αν υφίσταται). Ακολούθως, θα γράψει το κείμενο του αιτήματός του και θα το υποβάλει.



Εικόνα 19: Νέα πρόταση

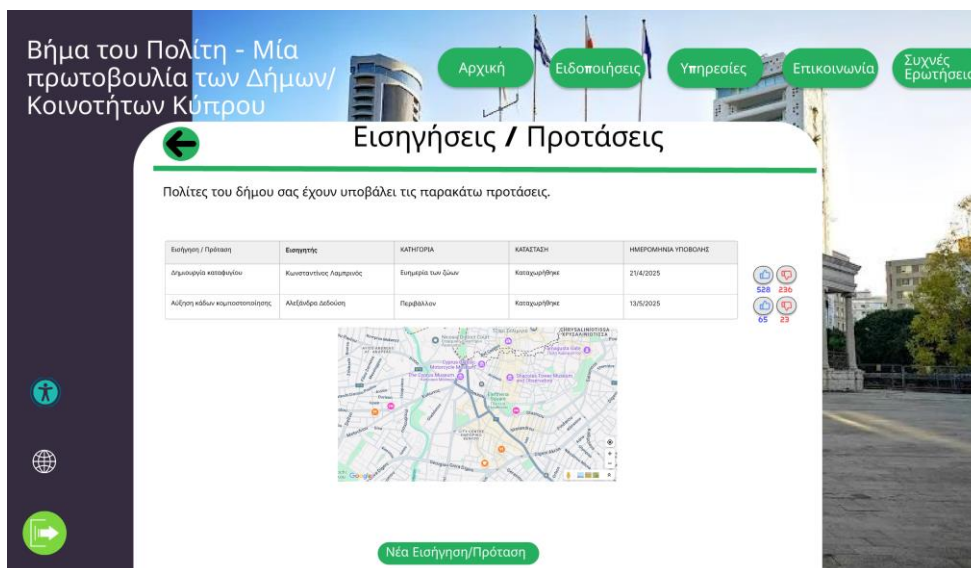
Εδώ ο πολίτης μπορεί να υποβάλει μια νέα εισήγηση/πρόταση. Τα στοιχεία του θα είναι ορατά μόνο στον δήμο/κοινότητα, σε περίπτωση που χρειαστεί να επικοινωνήσουν μαζί του για το αίτημά του. Όταν το αίτημά του καταχωρηθεί στον δημόσιο πίνακα (εφόσον εγκριθεί από τον δήμο/κοινότητα), θα εμφανίζονται μόνο τα αρχικά του ονόματός του. Ο πολίτης θα επιλέξει την κατηγορία στην οποία ανήκει το αίτημά του: Υγεία – καθαριότητα, Περιβάλλον, Ανακύκλωση, Υποδομές Δήμου (Σχολεία, Ιατρεία κτλ.), Κοινωνικές Υπηρεσίες, Οικονομικά Θέματα, Διοικητικά Θέματα, Ευημερία των ζώων, Άλλο. Η ημερομηνία θα καταχωρηθεί αυτόματα. Ο πολίτης μπορεί να συμπεριλάβει τοποθεσία (αν υφίσταται). Ακολούθως, θα γράψει το κείμενο του αιτήματός του και θα το υποβάλει.



Εικόνα 20: Προβλήματα οπτικής δήμου/κοινότητας

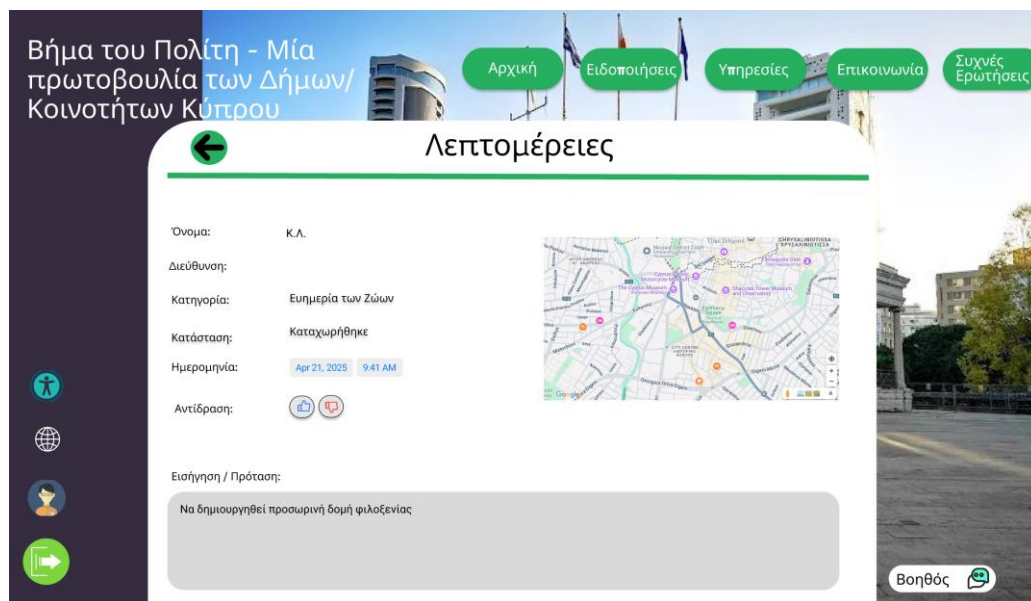
Οι δήμοι/κοινότητες εδώ μπορούν να δουν τα προβλήματα/παράπονα που έχουν υποβληθεί, καθώς και την τοποθεσία αυτών (εάν υφίσταται) σε έναν ενιαίο χάρτη.

Πατώντας πάνω σε κάποιο από αυτά, θα μπορούν να δουν περισσότερες λεπτομέρειες, καθώς και τα στοιχεία του πολίτη που υπέβαλε το καθένα. Αυτό είναι ιδιαίτερος χρήσιμο σε περίπτωση που χρειαστεί να επικοινωνήσουν μαζί του για κάποια διευκρίνιση ή για να του προτείνουν να κάνει κάποια αλλαγή. Ο δήμος/κοινότητα θα αλλάζει την κατάσταση των αιτημάτων, αναλόγως με την πρόοδο τους: Υποβλήθηκε, Καταχωρήθηκε, Αξιολογείται, Εγκρίθηκε, Απορρίφθηκε, Υλοποιήθηκε. Μόλις ο δήμος εγκρίνει ένα αίτημα για δημοσιοποίηση στον πίνακα που είναι ορατός σε όλους τους πολίτες, η κατάσταση ενημερώνεται σε «Καταχωρήθηκε». Η μέθοδος αυτή συμβάλλει στη διαφάνεια και την ενημέρωση των πολιτών, αφού αυτοί θα λαμβάνουν ειδοποίηση για κάθε αλλαγή που συμβαίνει στην κατάσταση του αιτήματός τους.



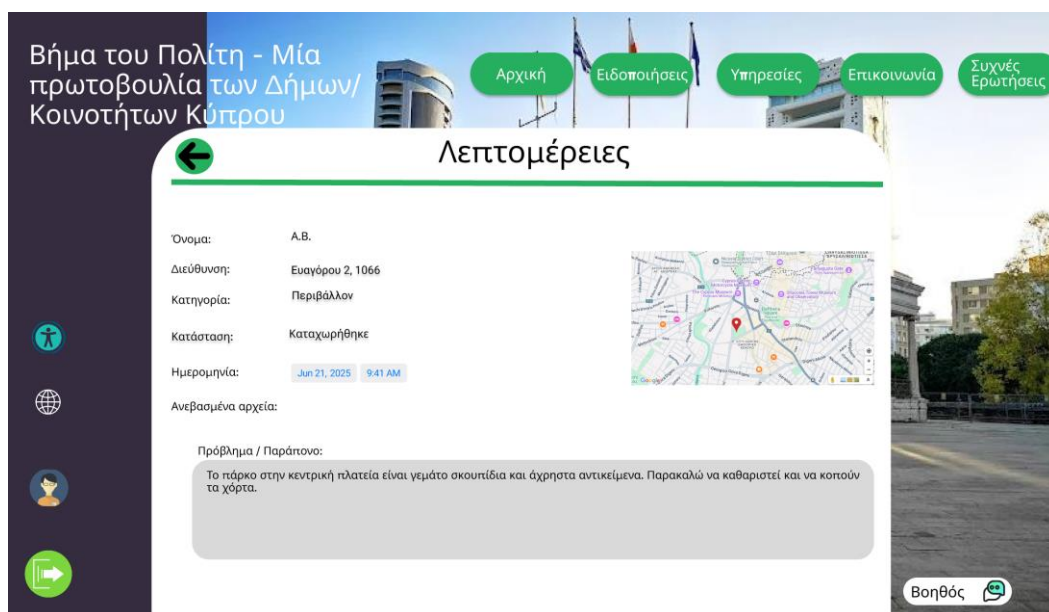
Εικόνα 21: Προτάσεις οπτικής δήμου/κοινότητας

Οι δήμοι/κοινότητες εδώ μπορούν να δουν τις προτάσεις/εισηγήσεις που έχουν υποβληθεί, καθώς και την τοποθεσία αυτών (εάν υφίσταται) σε έναν ενιαίο χάρτη. Πατώντας πάνω σε κάποια από αυτές, θα μπορούν να δουν περισσότερες λεπτομέρειες, καθώς και τα στοιχεία του πολίτη που υπέβαλε την κάθε μία. Εμφανής θα είναι επίσης η άποψη των υπόλοιπων πολιτών για τη συγκεκριμένη πρόταση, μέσω αριθμών υποστήριξης και διαφωνίας. Ο δήμος/κοινότητα θα αλλάζει την κατάσταση των αιτημάτων, αναλόγως με την πρόοδο τους. Οι πολίτες θα ενημερώνονται αυτόματα για αυτές τις αλλαγές. Οι δήμοι/κοινότητες μπορούν επίσης να θέσουν προτάσεις προς ψήφιση. Δίνεται η δυνατότητα δημιουργίας νέας πρότασης, η οποία καταχωρείται αυτόματα στον δημόσιο πίνακα προτάσεων που είναι ορατός στους πολίτες, ώστε αυτοί να μπορούν να την υποστηρίξουν ή να την καταψηφίσουν.



Εικόνα 22: Λεπτομέρειες πρότασης

Οι πολίτες και οι δήμοι μπορούν να δουν τις λεπτομέρειες μιας πρότασης, πατώντας πάνω της στον γενικό πίνακα προτάσεων.



Εικόνα 23: Λεπτομέρειες προβλήματος

Οι πολίτες και οι δήμοι μπορούν να δουν τις λεπτομέρειες ενός προβλήματος, πατώντας πάνω του στον γενικό πίνακα προβλημάτων.



Εικόνα 24: Πίνακας προσωπικών αιτημάτων

Στον πίνακα αυτό περιέχονται όλα τα αιτήματα που έχει υποβάλει κατά καιρούς ο πολίτης (προτάσεις και προβλήματα μαζί). Παρέχεται η δυνατότητα για διάφορες ενέργειες, αναλόγως με την κατάσταση στην οποία βρίσκεται το κάθε αίτημα. Σε περίπτωση που κάποιο αίτημα δεν έχει εγκριθεί για καταχώριση στον δημόσιο πίνακα, δίνεται η δυνατότητα επεξεργασίας του. Από τη στιγμή που αυτό εμφανίζεται δημόσια, δυνατή είναι μόνο η διαγραφή του. Αυτό συμβαίνει ώστε να μην μπορεί κάποιος να τροποποιήσει κάποια πρόταση, εφόσον αυτή έχει λάβει την υποστήριξη άλλων πολιτών, αλλοιώνοντας τον αρχικό της χαρακτήρα. Σε περίπτωση που ένα αίτημα δεν έχει αλλάξει κατάσταση για τουλάχιστον ένα μήνα, τότε δίνεται η δυνατότητα αναφοράς του ζητήματος στον Επίτροπο Διοικήσεως, που είναι αρμόδιος να επιβλέπει τέτοια θέματα. Αυτή η λειτουργία έρχεται να ενισχύσει τη λογοδοσία και να δώσει λύση στα παράπονα των πολιτών που νιώθουν ότι ο δήμος τους ή η κοινότητά τους αγνοούν τα αιτήματά τους. Όταν κάποιο αίτημα υλοποιηθεί, δίνεται η δυνατότητα αξιολόγησης της υλοποίησης αυτής.

Παρακάτω μπορείτε να γράψετε τα σχόλιά σας:

Βαθμολογία υλοποίησης του αιτήματός σας:

☆
☆
☆
☆
☆

Αποστολή

Εικόνα 25: Αξιολόγηση

Ο πολίτης δύναται να αξιολογήσει την υλοποίηση του αιτήματός του. Η αξιολόγηση αυτή αποστέλλεται στον δήμο ή στην κοινότητα, ώστε να λάβουν υπόψη την κριτική των

πολιτών για να βελτιώσουν τις υπηρεσίες που παρέχουν. Ο πολίτης μπορεί να γράψει σχόλια αν το επιθυμεί και να βαθμολογήσει την υλοποίηση σε κλίμακα από ένα έως πέντε αστέρια. Αυτή η μέθοδος αξιολόγησης είναι οικεία στους πολίτες από τις διαδικτυακές κριτικές παντός είδους και συνεπώς πιο εύκολη στη χρήση.

Κεφάλαιο 6

Συμπεράσματα

6.1 Συμπεράσματα από τη Βιβλιογραφία	74
6.2 Συμπεράσματα από τη μελέτη υπαρχουσών πλατφορμών	75
6.3 Συμπεράσματα από τη δημιουργία ενιαίας πλατφόρμας	76

6.1 Συμπεράσματα από τη Βιβλιογραφία

Η βιβλιογραφική επισκόπηση ανέδειξε την εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και των ψηφιακών πλατφορμών ως σημαντικά εργαλεία εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης και ενίσχυσης της συμμετοχής των πολιτών στην λήψη αποφάσεων. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει αποφασιστικά στη μείωση της γραφειοκρατίας, στην ενίσχυση της διαφάνειας και στην αύξηση της αποδοτικότητας των δημοσίων υπηρεσιών. Παράλληλα, προωθεί δημοκρατικές αξίες, δίνοντας έμφαση στην ενίσχυση της συμμετοχικότητας μέσω της τεχνολογίας.

Επιπλέον, αναδεικνύεται η δυνατότητα οι τοπικές αρχές να διαδραματίσουν καταλυτικό ρόλο στην ανανέωση της δημοκρατικής συμμετοχής, λειτουργώντας πιο άμεσα και αποτελεσματικά στις τοπικές κοινωνίες. Ωστόσο, για να επιτευχθεί αυτό, απαιτείται ενεργή πολιτική βούληση, θεσμική υποστήριξη και διοικητική ικανότητα για τη μετάβαση στην ψηφιακή εποχή.

Η πανδημία επιτάχυνε σημαντικά τη προώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού, φέρνοντας στην επιφάνεια τόσο την ανάγκη ανάπτυξης νέων υποδομών όσο και την έλλειψη ωριμότητας σε πολλές υπηρεσίες. Ως βασικά εμπόδια καταγράφονται: η απουσία πλήρους ψηφιοποίησης, η τεχνική ανασφάλεια και η χαμηλή εξοικείωση των πολιτών με τις νέες τεχνολογίες.

Επιπλέον, επισημαίνεται ότι για να ενισχυθεί η συμμετοχικότητα, απαιτούνται όχι μόνο τεχνολογικές λύσεις, αλλά και πολιτισμική αλλαγή: ενίσχυση εμπιστοσύνης, θεσμική διαφάνεια, σαφής και κατανοητή ενημέρωση, προσβασιμότητα και ενεργή ανατροφοδότηση από τους φορείς.

6.2 Συμπεράσματα από τη μελέτη υπαρχουσών πλατφορμών

Η συγκριτική επισκόπηση των δημοτικών ψηφιακών πλατφορμών υποβολής αιτημάτων και προτάσεων ανέδειξε ένα ευρύ φάσμα προσεγγίσεων διεθνώς. Στην Κύπρο, το τοπίο σήμερα χαρακτηρίζεται από την απουσία ενιαίας λύσης και τη συνύπαρξη μεμονωμένων εφαρμογών σε κάποιους δήμους, γεγονός που δημιουργεί την ανάγκη για επίσπευση του ενιαίου σχεδίου «Ευαγόρας». Παραδείγματα από το εξωτερικό (Εσθονία, Φινλανδία, Ηνωμένο Βασίλειο, Καναδάς) προσφέρουν πολύτιμα διδάγματα: η τεχνολογία είναι καταλύτης για τη βελτίωση της τοπικής διακυβέρνησης, αλλά η επιτυχία εξαρτάται από τον σωστό σχεδιασμό (με έμφαση στην ευκολία χρήσης, στη διαφάνεια και στην ενσωμάτωση των διαδικασιών) και από τη θεσμική ενδυνάμωση (π.χ. καθιστώντας τις προτάσεις των πολιτών μέρος της επίσημης λήψης αποφάσεων). Τα ελληνικά παραδείγματα επιβεβαιώνουν ότι ακόμη και σε περιβάλλοντα παρόμοια με αυτό της Κύπρου, δήμοι που επενδύουν σε τέτοιες πλατφόρμες βλέπουν σημαντικά οφέλη στην καθημερινή τους λειτουργία και στη σχέση τους με τους πολίτες.

Για την Κύπρο, η πορεία προς ένα βέλτιστο σύστημα θα πρέπει να είναι συνολική και συνεργατική. Η υλοποίηση δεν αφορά απλώς ένα έργο πληροφορικής, αλλά έναν εκσυγχρονισμό της δημοτικής διοίκησης που θα φέρει τον πολίτη στο επίκεντρο. Η πλατφόρμα πρέπει να σχεδιαστεί με γνώμονα τον πολίτη (user-centric design), να χρησιμοποιεί τα ανοιχτά πρότυπα και τις βέλτιστες πρακτικές που δοκιμάστηκαν αλλού, και να προσαρμοστεί στις ιδιαιτερότητες της τοπικής αυτοδιοίκησης της χώρας. Εξίσου σημαντική είναι η πολιτική βούληση: οι δήμοι/κοινότητες και το κράτος να στηρίζουν θεσμικά τη χρήση της πλατφόρμας, καθιστώντας την αναπόσπαστο μέρος της λειτουργίας τους.

Σημαντικά στοιχεία που προκύπτουν από τη μελέτη των εν λόγω πλατφορμών είναι:

- Η προσβασιμότητα και ευκολία χρήσης
- Η πλήρης ενημέρωση για την πορεία των αιτημάτων

- Η ενσωμάτωση σε εσωτερικές ροές των δημοτικών υπηρεσιών
- Η αξιοποίηση ανοιχτών δεδομένων και προτύπων
- Η ενεργή συμμετοχή των πολιτών μέσω διαβούλευσης ή ψηφοφορίας

Εφόσον υλοποιηθεί σωστά, ένα τέτοιο ενιαίο σύστημα μπορεί να μεταμορφώσει την αλληλεπίδραση δήμων-πολιτών στην Κύπρο. Οι πολίτες θα απολαμβάνουν ευκολότερη πρόσβαση και διαφάνεια, γνωρίζοντας ότι η φωνή τους ακούγεται και ότι μπορούν να παρακολουθούν την πορεία των αιτημάτων τους. Οι δήμοι θα κερδίσουν σε αποτελεσματικότητα (μέσω καλύτερης διαχείρισης πόρων) και σε εμπιστοσύνη από την κοινωνία. Επιπλέον, τα δεδομένα που θα συλλέγονται μπορούν να αξιοποιηθούν για τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων (data-driven policy), εντοπίζοντας π.χ. ποια προβλήματα είναι πιο συχνά σε ποιες περιοχές και στοχεύοντας προληπτικές παρεμβάσεις. Σε μια εποχή που η εμπιστοσύνη στους θεσμούς δοκιμάζεται, τέτοιες πλατφόρμες λειτουργούν και ως εργαλεία επανασύνδεσης της δημοκρατίας με τον πολίτη σε τοπικό επίπεδο.

Συνοψίζοντας, η μελέτη καταδεικνύει ότι η Κύπρος έχει μπροστά της την ευκαιρία να οικοδομήσει πάνω στις δοκιμασμένες λύσεις: να υιοθετήσει την ψηφιακή συμμετοχή με τρόπο που ταιριάζει στο δικό της περιβάλλον, αξιοποιώντας την τεχνολογία ως μέσο ενίσχυσης της αποτελεσματικότητας, της διαφάνειας και της συμμετοχικότητας. Με σωστό σχεδιασμό και υλοποίηση, η επόμενη μέρα θα μπορούσε να βρει τους κυπριακούς δήμους με ένα σύστημα όπου κάθε αίτημα και κάθε καλή ιδέα του δημότη γίνεται αφετηρία διαλόγου και δράσης – κάνοντας την τοπική αυτοδιοίκηση πιο έξυπνη, ανοιχτή και δημοκρατική.

6.3 Συμπεράσματα από τη Δημιουργία Ενιαίας Πλατφόρμας για την Κύπρο

Η παρούσα μελέτη ασχολήθηκε με την ανάπτυξη μιας ενιαίας πλατφόρμας υποβολής παραπόνων και προτάσεων, από τους πολίτες προς τους δήμους και της κοινότητες της Κύπρου. Στοχεύει στο να δώσει στους πολίτες ένα σύγχρονο ψηφιακό βήμα επικοινωνίας με τους δήμους και στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η δημιουργία της πλατφόρμας βασίστηκε στις απόψεις/ανάγκες των πολιτών και των δήμων/κοινοτήτων, μέσα από τα ερωτηματολόγια, για μια ενιαία πλατφόρμα όπου θα

μπορούν να καταθέτουν τα παράπονα και τις προτάσεις τους. Οι διαδικασίες αυτές γίνονται με ευκολία, διαφάνεια, λογοδοσία, ταχύτητα και επιπλέον δίνεται η δυνατότητα παρακολούθησης της πορείας του αιτήματος και αξιολόγηση της υλοποίησης. Η ανάπτυξη της πλατφόρμας έλαβε υπόψη παραδείγματα από εγχώριες και διεθνείς καλές πρακτικές. Οι λειτουργίες που περιλαμβάνει δίνουν στους πολίτες τη δυνατότητα να συμμετέχουν σε όσα αφορούν τον δήμο και την κοινότητά τους και να εκφέρουν γνώμη για τα θέματα που τους απασχολούν. Με τον τρόπο αυτό, η πλατφόρμα συμβάλλει στην αριότερη λειτουργία των δήμων/κοινοτήτων και στη βελτίωση της ποιότητας της ζωής όλων των πολιτών.

Μελλοντικές επεκτάσεις της πλατφόρμας θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν την ανάπτυξη της σε περισσότερες γλώσσες, ώστε να έχουν όλοι οι πολίτες πρόσβαση στη μητρική τους γλώσσα. Επίσης, θα μπορούσε να συμπεριληφθεί πρόνοια για να μπορούν να υποβάλλουν αιτήματα και τυχόν επισκέπτες του δήμου ή της κοινότητας. Η πλατφόρμα, αν και δημιουργήθηκε για χρήση από Η/Υ (λόγω της εισαγωγής/ανάγνωσης μεγάλων κειμένων), θα μπορούσε να προσαρμοστεί ώστε να προσφέρεται και ως εφαρμογή κινητού τηλεφώνου.

Περαιτέρω μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να ασχοληθεί με τη διερεύνηση της ικανοποίησης των πολιτών και των δήμων/κοινοτήτων από τη χρήση της πλατφόρμας. Να μελετηθούν τα θετικά στοιχεία που αναδεικνύονται, τα τυχόν προβλήματα που προκύπτουν και τυχόν αλλαγές ή τροποποιήσεις που θα μπορούσαν να βελτιώσουν την εμπειρία των χρηστών.

Η πλατφόρμα θα μπορούσε να αξιοποιηθεί από τους αρμόδιους φορείς και να ενταχθεί (ολόκληρη ή μέρη της) ή να αποτελέσει πηγή έμπνευσης για το ολοκληρωμένο σύστημα (Ευαγόρας) που σχεδιάζεται για τους δήμους της Κύπρου. Σημαντική είναι και η συμπερίληψη των κοινοτήτων σε μια ενιαία προσπάθεια ψηφιακής αναβάθμισης της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Η παρούσα εργασία καταδεικνύει τις δυνατότητες που υπάρχουν στην ψηφιακή εποχή, μέσω της τεχνολογίας, για απλοποίηση διαδικασιών, ενδυνάμωση και εμπλοκή των πολιτών και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στόχος είναι να γίνουν οι πολίτες

συμμέτοχοι στην προσπάθεια για βελτίωση της ποιότητας ζωής τους και επίλυση των προβλημάτων της καθημερινότητάς τους.

Βιβλιογραφία

Άρθρα – Μελέτες

- [1] Βοσκάκης, Μ., & Κόκκινου, Α. (2023). Η Νέα Ψηφιακή Διακυβέρνηση και οι Προκλήσεις στο Ρόλο της Ηγεσίας στην Τοπική Αυτοδιοίκηση Εν Μέσω Πανδημίας COVID-19: Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών ΟΤΑ Α΄ Βαθμού. *Επιθεώρηση Δημόσιας Διοίκησης*, 3(1), 38-60.
- [2] Γουλάς, Δ. (2022). Η Δημόσια Διαβούλευση ως εργαλείο για τη συμμετοχή του πολίτη στον σχεδιασμό των πολιτικών στην τοπική αυτοδιοίκηση.
- [3] Ιωάννου, Χ. (2024). Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Τοπική Αυτοδιοίκηση και οι μελλοντικές ευκαιρίες ανάπτυξης.
- [4] Κελαϊδή, Ε. (2020). Έξυπνες πόλεις, ψηφιακές συνεργασίες και επιχειρηματικότητα.
- [5] Κεφάλου, Κ. (2022). Ηλεκτρονική διακυβέρνηση & τοπική αυτοδιοίκηση. Η περίπτωση του Δήμου Τρικκαίων.
- [6] Κοντοδήμα, Ι., & Δουμάζου, Δ. (2022). Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στη διαχείριση ανθρώπινων πόρων στην τοπική αυτοδιοίκηση. Μελέτη περίπτωσης Δήμου Αθηναίων.
- [7] Μελά, Α. (2022). Έξυπνη πόλη και έξυπνη συμμετοχικότητα. Ο μετασχηματισμός των Κυκλάδων σε έξυπνο νησιωτικό σύμπλεγμα (Master's thesis, Πανεπιστήμιο Πειραιώς).
- [8] Μουρούτσος, Ι. (2020). Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση κατά την κρίση του κορωνοϊού. *HAPSc Policy Briefs Series*, 1(1), 107-113.

- [9] Πατουλίδου, Π. (2022). Ψηφιακός εκσυγχρονισμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης για την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία και οργάνωση των Δήμων (Doctoral dissertation, Πρόγραμμα Δημόσιας Διοίκησης, Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης, Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφου).
- [10] Τέγου, Φ. (2021). Ψηφιακές υπηρεσίες στην τοπική αυτοδιοίκηση: η περίπτωση του e-trikala (Master's thesis).
- [11] Τρασανίδης, Χ. (2018). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους ΟΤΑ και η συμβολή τους στην τοπική ανάπτυξη. Η περίπτωση του Δήμου Θεσσαλονίκης.

Διαδικτυακές Πηγές

- [12] Δήμος Αγίας Νάπας <https://www.agianapa.org.cy/el/>
- [13] Δήμος Αθηναίων <https://www.cityofathens.gr/>
- [14] Δήμος Θεσσαλονίκης <https://thessaloniki.gr/>
- [15] Δήμος Λευκωσίας <https://www.nicosia.org.cy/el-GR/home/>
- [16] Διακήρυξη του Βερολίνου, Shaping Europe's digital future, (Ανάκτηση 2.4.2025) <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/berlin-declaration-digital-society-and-value-based-digital-government>
- [17] Ένωση Δήμων Κύπρου – «Έργο Ευαγόρας» <https://ucm.org.cy/ergo-dimiourgia-olokliromenou-pliroforiakou-systimatos-gia-tous-dimous-tis-kyprou-evagoras/>
- [18] Έρευνα για τη μεταρρύθμιση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση της Κύπρου <https://cities2025.cyprusforum.cy/blog/>
- [19] Πλατφόρμα η-Διαβούλευση <https://e-consultation.gov.cy/>

- [20] European Commission., (2021). Public Sector Modernisation for EU Recovery and Resilience. European Union. https://joint-research-centre.ec.europa.eu/jrc-news-and-updates/public-sector-modernisation-eu-recovery-and-resilience-2021-02-18_en
- [21] FixMyStreet, Ηνωμένο Βασίλειο – Περιγραφή mySociety (2022). Στατιστικά χρήσης applytosupply.digitalmarketplace.service.gov.uk.
- [22] Kuntalaisaloite, Φινλανδία <https://www.kuntalaisaloite.fi/fi>
- [23] Tartu, Estonia <https://tartu.ee/en>
- [24] 311 Montreal, Καναδάς – Ανοιχτά δεδομένα αιτημάτων (Open Data portal). <https://ouvert.canada.ca/data/dataset/157bdb1a-5580-46d4-8980-5e1d5f6f9082>

Παράρτημα Α

Εισαγωγικό κείμενο ερωτηματολογίου πολιτών

Το ερωτηματολόγιο αυτό έχει συνταχθεί στα πλαίσια διπλωματικής εργασίας με θέμα "Χρήση ηλεκτρονικής πλατφόρμας για την συμμετοχή των πολιτών στη λήψη αποφάσεων που αφορούν τον δήμο τους", που εκπονείται στο Τμήμα Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Κύπρου. Στόχος της διπλωματικής είναι η ανάπτυξη μιας πλατφόρμας για την υποβολή προτάσεων στον δήμο, για θέματα που εμπίπτουν στις αρμοδιότητές του, σύμφωνα με τον νόμο περί δήμων. Το ερωτηματολόγιο αυτό απευθύνεται σε ενήλικες πολίτες της Κυπριακής Δημοκρατίας. Στόχος είναι η συλλογή στοιχείων αναφορικά με την εξοικείωση του κοινού με την τεχνολογία και τη διαδικασία υποβολής προτάσεων στον δήμο, καθώς και η κατανόηση της στάσης του απέναντι στην ηλεκτρονική υποβολή προτάσεων για τον εκάστοτε δήμο, μέσω μιας ειδικής πλατφόρμας. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και έχουν παρθεί μέτρα προς αποφυγή ταυτοποίησης των συμμετεχόντων. Η συμμετοχή σας είναι καθαρά εθελοντική και μπορείτε να τη διακόψετε ανά πάσα στιγμή. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την έρευνα, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τη φοιτήτρια Σοφία Σόβολου, στην ηλεκτρονική διεύθυνση ssovol01@ucy.ac.cy.

Ερωτηματολόγιο πολιτών

1. Φύλο
 - Άρρεν
 - Θήλυ
 - Άλλο
2. Ηλικία
3. Μητρική Γλώσσα
 - Ελληνικά
 - Αγγλικά
 - Τουρκικά
 - Άλλο

4. Άλλες Γλώσσες
- Ελληνικά
 - Αγγλικά
 - Γαλλικά
 - Ιταλικά
 - Ισπανικά
 - Γερμανικά
 - Τουρκικά
 - Άλλο
5. Ποια είναι η ανώτερη εκπαίδευση που έχετε ολοκληρώσει;
- Καμία
 - Δημοτικό
 - Γυμνάσιο
 - Λύκειο/Τεχνική Σχολή
 - Πανεπιστήμιο
 - Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό
6. Πόσο εξοικειωμένος/η είστε με την τεχνολογία;
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Αρκετά
 - Πολύ
7. Πόσο χρησιμοποιείτε κινητό τηλέφωνο/υπολογιστή ημερησίως;
- Λιγότερο από 1 ώρα
 - 1-2 ώρες
 - 3-5 ώρες
 - Περισσότερο από 5 ώρες
8. Σε ποιον δήμο/κοινότητα ανήκετε;
9. Έχετε έρθει ποτέ σε επικοινωνία με τον δήμο σας; (Για οποιοδήποτε θέμα, είτε τηλεφωνικώς είτε αυτοπροσώπως)
- Ναι
 - Όχι
 - Άλλο

10. Πως επικοινωνήσατε με τον δήμο;

- Αυτοπροσώπως
- Τηλεφωνικώς
- Ηλεκτρονικά (μέσω ιστοσελίδας/email)

11. Υπήρξε ανταπόκριση;

- Ναι
- Όχι
- Άλλο

12. Πως θα χαρακτηρίζατε την επικοινωνία σας;

- Πολύ κακή
- Κακή
- Μέτρια
- Καλή
- Πολύ καλή

13. Εάν μείνατε δυσαρεστημένος/η, παρακαλώ εξηγήστε γιατί.

14. Γνωρίζετε τους τρόπους/διαδικασίες υποβολής προτάσεων/αιτημάτων για τον δήμο σας;

- Ναι
- Όχι
- Δεν είμαι σίγουρος/η
- Άλλο

15. Παρακαλώ αναφέρετε επιγραμματικά αυτούς τους τρόπους/διαδικασίες.

16. Πόσο ευχαριστημένος/η είστε από τους τρόπους υποβολής προτάσεων/αιτημάτων του δήμου σας;

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ
- Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ

17. Εάν δεν είστε ευχαριστημένος/η, παρακαλώ εξηγήστε γιατί.

18. Έχετε υποβάλει ποτέ κάποια πρόταση/αίτημα στον δήμο σας;

- Ναι
- Όχι
- Άλλο

19. Παρακαλώ εξηγήστε συνοπτικά την πρότασή σας.

20. Λάβατε απάντηση από τον δήμο σχετικά με την πρότασή σας;

- Ναι
- Όχι
- Άλλο

21. Πόσος καιρός πέρασε μέχρι να λάβετε απάντηση; (Από τη στιγμή που υποβάλατε την πρότασή σας)

22. Η πρότασή σας έγινε δεκτή;

- Ναι
- Όχι
- Άλλο

23. Ο δήμος έδωσε κάποια εξήγηση για την απόρριψη της πρότασης;

- Ναι
- Όχι
- Άλλο

24. Παρακαλώ εξηγήστε τον λόγο της απόρριψης.

25. Πόσο ευχαριστημένος/η είστε με την διαχείριση του αιτήματός σας από τον δήμο;

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ

26. Εάν δεν είστε ευχαριστημένος/η, παρακαλώ εξηγήστε γιατί, καθώς και τι θα μπορούσε να βελτιωθεί.

27. Κατά πόσο θα σας ενδιέφερε να μπορείτε να υποβάλετε τις προτάσεις/αιτήματά σας για τον δήμο ηλεκτρονικά; (Μέσω μιας κοινής πλατφόρμας για όλα τα αιτήματα)
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Αρκετά
 - Πολύ
28. Θα προτιμούσατε να χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα από υπολογιστή ή κινητό τηλέφωνο; Δηλαδή η πλατφόρμα να υπάρχει σε μορφή ιστοσελίδας (για υπολογιστή) ή εφαρμογής (για κινητό τηλέφωνο);
- Υπολογιστή
 - Κινητό Τηλέφωνο
 - Και τα 2
29. Θα θέλατε να συμπεριλαμβάνεται η δυνατότητα συγκέντρωσης υπογραφών στην πλατφόρμα; (Δηλαδή να συλλέγεται ο αριθμός των ατόμων που συμφωνούν με κάποια πρόταση)
- Ναι
 - Όχι
 - Άλλο
30. Με ποιες από τις πλατφόρμες αυτές είστε εξοικειωμένος/η;
- Γενικό Σύστημα Υγείας - ΓΕΣΥ (www.gesy.org.cy)
 - Κυβερνητική Πύλη - Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες της Κυπριακής Δημοκρατίας (www.gov.cy)
 - Διαδικτυακό Σύστημα Πληρωμής Εισφορών Κοινωνικών Ασφαλίσεων (www.pay.sid.mlsi.gov.cy)
 - Κέντρα Πολίτη (ΚΕ.ΠΟ) - Σελίδα Κρατήσεων (kepo.cypruspost.post)
 - Πύλη Ευρωπαϊκών Πιστοποιητικών Covid - EUDCC (www.eudcc.gov.cy)
 - Καμία από αυτές
 - Άλλο
31. Έχετε κάποια πρόταση για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας, από μία τέτοια πλατφόρμα;

Παράρτημα Β

Εισαγωγικό κείμενο ερωτηματολογίου δήμων/κοινοτήτων

Το ερωτηματολόγιο αυτό έχει συνταχθεί στα πλαίσια διπλωματικής εργασίας με θέμα "Χρήση ηλεκτρονικής πλατφόρμας για την συμμετοχή των πολιτών στη λήψη αποφάσεων που αφορούν τον δήμο τους" που εκπονείται στο Τμήμα Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Κύπρου. Στόχος της διπλωματικής είναι η ανάπτυξη μιας πλατφόρμας για την υποβολή προτάσεων στον δήμο, για θέματα που εμπίπτουν στις αρμοδιότητές του, σύμφωνα με τον νόμο περί δήμων. Το ερωτηματολόγιο αυτό απευθύνεται σε δήμους/κοινότητες της Κυπριακής Δημοκρατίας. Στόχος είναι η συλλογή στοιχείων αναφορικά με τη συμμετοχή των πολιτών σε αποφάσεις, αλλά και την υποβολή προτάσεων που αφορούν το δήμο τους. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την έρευνα, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τη φοιτήτρια, Σοφία Σόβολου, στην ηλεκτρονική διεύθυνση ssovol01@ucy.ac.cy.

Ερωτηματολόγιο δήμων/κοινοτήτων

1. Όνομα Δήμου/Κοινότητας
2. Αριθμός κατοίκων (Εάν γνωρίζετε, περίπου ο αριθμός των ατόμων)
3. Ποια είναι η διαδικασία υποβολής προτάσεων/αιτημάτων (από τους πολίτες) του δήμου/κοινότητάς σας; (π.χ. email συνοδευόμενο από υπογραφές)
4. Είστε ευχαριστημένοι με την τρέχουσα διαδικασία υποβολής προτάσεων/αιτημάτων;
 - Ναι
 - Όχι
 - Άλλο
5. Εάν απαντήσατε "Όχι", παρακαλώ εξηγήστε γιατί.
6. Πόσες περίπου προτάσεις/αιτήσεις λαμβάνετε από τους πολίτες ετησίως;
7. Ποια είναι η διαδικασία που ακολουθείται για την εξέταση ενός αιτήματος; (π.χ. τα βήματα που ακολουθούνται από την παραλαβή του αιτήματος μέχρι την τελική απόφαση)
8. Πόσα και ποια αρμόδια άτομα εμπλέκονται στη διαδικασία εξέτασης των αιτήσεων; (π.χ. Αριθμός ατόμων και τίτλος θέσης/καθηκόντων)

9. Πόσο είναι το χρονικό διάστημα που χρειάζεστε συνήθως για να αναλύσετε/εξετάσετε τα αιτήματα των πολιτών;
10. Πόσο είναι συνήθως το χρονικό διάστημα που χρειάζεται μέχρι να επικοινωνήσετε με τον πολίτη σχετικά με την αίτηση που υπέβαλε;
11. Πραγματοποιείται συνάντηση με τον/την αιτητή/αιτήτρια που υπέβαλε την αίτηση, εάν αυτή παρουσιάζει ενδιαφέρον;
- Ναι
 - Όχι
 - Άλλο
12. Σε περίπτωση που καταλήξετε σε απόρριψη του αιτήματος/πρότασης, ποια είναι η διαδικασία που ακολουθεί;
13. Σε περίπτωση αποδοχής του αιτήματος, ποια είναι η διαδικασία που ακολουθεί;
14. Θα σας ενδιέφερε να μπορούν να υποβάλλονται οι αιτήσεις/προτάσεις των πολιτών για τον δήμο ηλεκτρονικά; (Μέσω μιας κοινής πλατφόρμας για όλα τα αιτήματα)
- Ναι
 - Όχι
 - Άλλο
15. Εάν απαντήσατε "Ναι", τι λειτουργίες θα θέλατε να περιλαμβάνει η ηλεκτρονική πλατφόρμα υποβολής αιτήσεων;
16. Έχετε κάτι άλλο να προτείνετε σχετικά με τον σχεδιασμό και τη χρήση της εν λόγω πλατφόρμας;