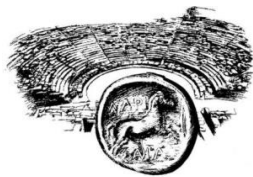


## ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΔΗΜΟΣ ΛΑΡΙΣΑΙΩΝ  
MUNICIPALITY OF LARISSA

### ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Πληροφορίες: Παπαδημούλης Νικόλαος

τηλ. 2413500019

email : [nikolaos.papadimoulis@kep.gov.gr](mailto:nikolaos.papadimoulis@kep.gov.gr)

Λάρισα 16/05/2025

Αριθ. Πρωτ. : 25254

Προς: 1. Αντιδήμαρχο Εξυπηρέτησης  
Πολιτών, Κο Τσακίρη Μιχαήλ  
2. Γραφείο Δημάρχου

**Θέμα :** «Απολογισμός πεπραγμένων Διεύθυνσης ΚΕΠ έτους 2024»

#### Στατιστικά

Σε ότι αφορά τον συνολικό όγκο των υποθέσεων που έχουν διεκπεραιωθεί στο διάστημα από 1/1/2024 μέχρι 31/12/2024 αυτές φαίνονται ανά ΚΕΠ στον παρακάτω πίνακα :

#### ΚΩΔΙΚΟΣ

ΚΕΠ	ΕΚΕΡ	ΘΥΡΙΔΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
<b>0207</b>	52.747	6.944	59.691
<b>0325</b>	17.444	2.622	20.066
<b>0325Π</b>	35.117	5.729	40.846
<b>0207Π</b>	6.777	990	7.767
<b>0444</b>	7.875	1.739	9.614
<b>0207ΠΒ</b>	968	238	1.206
<b>0444Π</b>	3.045	679	3.724
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>123.973</b>	<b>18.941</b>	<b>142.914</b>

Την αντίστοιχη περίοδο του 2023 είχαμε 111.498 υποθέσεις συνολικά. Άρα σε γενικές γραμμές η προσέλευση ήταν σημαντικά αυξημένη σε ποσοστό 28% περίπου (2024/2023).

#### Εκπαίδευση προσωπικού

Αν και ολοκληρώθηκε η εκπαίδευση στο νέο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων πολιτών το προηγούμενο έτος το ποσοστό έφτασε στο 82% των υπαλλήλων μας. Εντούτοις σήμερα αυτό το

ποσοστό που χρησιμοποιεί και δουλεύει την νέα εφαρμογή φτάνει στο 95 % του συνόλου των υπηρετούντων στα ΚΕΠ, καθώς οι νέοι υπάλληλοι (από το πρόγραμμα της ΔΥΠΑ) εκπαιδεύτηκαν στο χώρο της εργασίας.

Τα σχέδια ανάπτυξης των μονίμων και ΙΔΑΧ υπαλλήλων των ΚΕΠ του Δήμου Λαρισαίων - δηλαδή η επιτυχής συμμετοχή τους σε επιμορφωτικά προγράμματα του ΕΚΔΔΑ – υλοποιήθηκαν σε ποσοστό 90% με βάση την αρχική στοχοθεσία.

### **Αναβάθμιση εξοπλισμού Πληροφορικής & Επικοινωνιών**

- Αντικαταστάθηκαν σε όλα τα ΚΕΠ της Δήμου μας οι υπολογιστές και οι scanners/εκτυπωτές (από το πρόγραμμα «Εκσυγχρονισμός των ΚΕΠ»). Η διαδικασία αυτή ολοκληρώθηκε τον Φεβρουάριο του 2024, αν και ξεκίνησε το προηγούμενο έτος.
- Τοποθετήθηκε το σύστημα προτεραιότητας στο κεντρικό ΚΕΠ και έκτοτε λειτουργεί για καλύτερη ρύθμιση της ροής εξυπηρέτησης του κοινού στις ώρες εξυπηρέτησης
- Αποκαταστάθηκε η σύνδεση στο Σύζευξις II στα ΚΕΠ Φιλιππούπολης, Κοιλιάδας και Γιάννουλης και ολοκληρώθηκε η σύνδεση με το πρόσφατα ανακαινισθέν κτίριο επί των οδών Μ. Αλεξάνδρου και Κουμουνδούρου.

### **Καταγγελίες / αναφορές / παράπονα**

- Τα περιστατικά αυτά είναι από σπάνια έως μεμονωμένα. Εφόσον οι πολίτες το επιθυμούν υποβάλλονται στον προϊστάμενο εκάστου ΚΕΠ παράπονα/καταγγελίες/αναφορές εγγράφως. Αναμένουμε τον νέο τρόπο υποβολής των αναφορών/παραπόνων των πολιτών και μέτρηση ικανοποίησης των πολιτών σε ειδικά tablets (έχουν προβλεφθεί από το πρόγραμμα «Εκσυγχρονισμός των ΚΕΠ» και εκκρεμεί η εγκατάστασή σε συνεργασία με την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης). Οι πολίτες φυσικά μπορούν να υποβάλλουν γραπτώς τα παράπονά τους και στο γενικό πρωτόκολλο του δήμου ή και στους άλλους Διαύλους υποδοχής αναφορών όπως η Εθνική Αρχή Διαφάνειας ή ο Συνήγορος του Πολίτη (τέτοιες αναφορές δεν είχαμε στην υπηρεσία μας το 2024).

### **Μεταστεγάσεις - Κτιριακά**

- Ολοκληρώθηκε η επισκευή / ανακαίνιση του ΚΕΠ 444 στις Εργατικές Κατοικίες Γιάννουλης και το ΚΕΠ επαναλειτούργησε στις 18 Μαρτίου 2024 με νέο εξοπλισμό πληροφορικής και καινούργια γραφεία. Το σημείο όπου είχε προσωρινά μεταστεγαστεί στο Πρώην Δημαρχείο Γιάννουλης δεν εξυπηρετούσε κάτι που αποτυπώθηκε και στα στατιστικά του (ο όγκος συναλλαγών είχε σημαντικά μειωθεί). Με την επάνοδο του στις Εργατικές Κατοικίες της

Γιάννουλης ήδη είχαμε σημαντική αύξηση των συναλλαγών με τους πολίτες το 2024 σε σχέση με το 2023 που έφτασε σε ποσοστό 45,27 %.

- Ολοκληρώθηκαν οι εργασίες στο μισθωμένο ακίνητο του Κληροδοτήματος Ζιαζιά επί των οδών Μ. Αλεξάνδρου και Κουμουνδούρου γωνία. Η μεταστέγαση των ΚΕΠ 207 και 325 στο νέο ανακαινισμένο κτίριο ολοκληρώθηκε πολύ σύντομα – στις 3 Δεκεμβρίου 2024 – από την στιγμή που το κτίριο δόθηκε έτοιμο προς χρήση. Αν και παρατηρήθηκε μια καθυστέρηση, αυτό οφείλονταν στην καθυστερημένη σύνδεση του κτιρίου με την οπτική ίνα στο δίκτυο Σύζευξης. Κατά γενική ομολογία ο νέος χώρος που στεγάζονται τα ΚΕΠ του κέντρου της Λάρισας διαθέτει πιο άνετους χώρους υποδοχής για το κοινό και ένα πιο λειτουργικό περιβάλλον εξυπηρέτησης.

**Ο ΑΝΤΙΔΗΜΑΡΧΟΣ  
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ**

**ΤΣΑΚΙΡΗΣ ΜΙΧΑΗΛ**

**Ακριβές Αντίγραφο**