

LOCAL STAFF QUESTIONNAIRE (ENGLISH VERSION)



Funded
by the European Union
and the Council of Europe



Implemented
by the Council of Europe



12 Principles of Good Democratic Governance Questionnaire for Staff

Introduction

The European Label of Governance Excellence (ELoGE) for Greek Municipalities is part of the EU-CoE Joint Project for the Institutional Enhancement of Local Government. This activity is implemented by the CoE's Centre of Expertise for Local Government Reform from May 2017 to March 2018, with the support of the Institute of Local Administration (ITA).

*The aim of the activity is to identify and award municipalities that demonstrate good governance according to the **12 principles of the Strategy for Innovation and Good Governance at Local Level**.*

The European Label of Governance Excellence (ELoGE) involves questionnaires for both residents and local staff. The following questionnaire is designed for staff and covers all 12 principles of the ELoGE.

The information you provide will be treated confidentially, it will not be possible to identify individual responses. It is voluntary to participate in the study.

The survey's results will form the basis of assessing the way to further improve local democratic governance.

Additional information may be obtained by contacting Ms Chara Loka, Project Coordinator at ITA, by the following means:

Email: cloka@ita.org.gr - Tel: +30 210 3250300

Municipality:

1st principle: Representation, Participation and Fair Conduct of Elections, to ensure real possibilities for all citizens to have their say in local public affairs

1.1 Which efforts and initiatives has the Municipality taken so as to facilitate the citizens' participation in local public life?

- 1. Actions have been taken towards this direction. Please specify:
- 2. Nothing has been done.
- 0.No opinion

1.2 How often does the Municipal Consultation Committee convene?

- 1. Twice per month 2.Once per month 3.Once every 2nd month 4. Rarely 0.No opinion

1.3 For what kind of issues - agenda does the Municipal Consultation Committee convene?

- 1. Generally I know the agenda being discussed
- 2. I usually do not know the issues.
- 3. I do not even know when the municipal committee convene.

1.4 Is there an Immigrants Integration Committee (Kallikratis Law tool) in your Municipality?

- 1. Yes there is
- 2. I've heard something, but I am not sure
- 3.No there is none
- 0.No opinion

1.5 Are public surveys conducted at the initial stage of decision making?

- 1.Yes 1α.If Yes, How often?.....
- 1β.If Yes, For what subjects?.....
- 2.No
- 0.No opinion

1.6 In your municipality do you believe that all community groups are represented effectively?

- 1.Very poorly 2.Quite poorly 3.Quite well 4.Very well 0.No opinion

2nd principle: Responsiveness, to ensure that the local authority meets the legitimate expectations and needs of citizens

2.1 Is there any systematic internal process of complaints reception and response?

- 1.Yes 1α.If Yes, which through which system?
- 1. Electronic platform
- 2.Citizen's line
- 3.Other, please specify.....

- 4. No opinion
- 1β.If Yes, are there statistical archives for tracking the timing of handling citizen's complaints?
 - 1.Yes, progress reports are being monitored
 - 2.No, no records are being kept. Only the request-complaint is recorded
 - 3.Other, please specify
 - 0.No opinion

2.No
0.No opinion

- 2.2 Are there any recent official seminars related to good customer care taken by the "front-desk" services employees?
- 1.Yes, In which subject?.....
 - 2.No, never
 - 0.No opinion

- 2.3 This local municipality handles the complaints over services provision in a professional and customer-centric manner?
- 1.Very poorly 2.Quite poorly 3.Quite well 4.Very well 0.No opinion

3rd principle: Efficiency and Effectiveness, to ensure that objectives are met while making the best use of resources

- 3.1 Is there any formal and consistent process of monitoring efficiency & effectiveness according to targets?
- 1.Yes, 1α.If yes, which are the tools?
 - 1β.If Yes, How are these results exploited for achieving improvement?.....
 - 2.No there are no means
 - 0.No opinion

- 3.2 On the whole, are you satisfied with the services the local municipality can offer our residents?
- 1.Very poorly 2.Quite poorly 3.Quite well 4.Very well 0.No opinion

4th principle: Openness and Transparency, to ensure public access to information and facilitate understanding of how local public affairs are conducted

- 4.1 Do citizens or their representatives have the possibility to be received for meetings with the local authority's staff or to have access to information?
- 1. If someone is interested in having access to information or meeting with the employee in charge, this can be relatively easy to arrange
 - 2. It is a quite difficult and time-consuming procedure to arrange a meeting or send some information to a citizen.
 - 3.Other, please specify:.....

0.No opinion

4.2 This municipality does a good job in informing citizens about issues on the local political agenda?

1.Very poorly 2.Quite poorly 3.Quite well 4.Very well 0.No opinion

5th principle: Rule of Law, to ensure fairness, impartiality and predictability

5.1 Do you think that deviations from law and regulations are possible?

1. Due to the control mechanisms available from the Decentralized Management and / or the Court of Auditors, it is now difficult for a municipality to deviate from the laws governing the municipalities.

2. A municipality can easily deviate from the municipal legislation.

3.Other, please specify:.....

0.No opinion

5.2 This local municipality is monitoring its compliance with legislation and regulations with the view of constant improvement?

1.Very poorly 2.Quite poorly 3.Quite well 4.Very well 0.No opinion

6th principle: Ethical Conduct, to ensure that the public interest is put before private ones

6.1 Is any particular anti-corruption measure taken in your municipality;

1.Yes, please specify..... 2.No 0.No opinion

6.2 Is any external/internal audits or corruption perception surveys regularly conducted in order to monitor anti-corruption arrangements?

1.Yes, could you name some?

2.No, would you consider conducting one?.....

0.No opinion

6.3 In your municipality, common interests prevail against special interests and all persons enjoy equal treatment irrespective of their connections with elected representatives and officials?

1.Very poorly 2.Quite poorly 3.Quite well 4.Very well 0.No opinion

7th principle: Competence and Capacity, to ensure that local representatives and officials are well able to carry out their duties

- 7.1 Is staff performance monitored somehow?
 1.Yes 1α.If Yes, under which method?
 1β.If Yes, How formal and objective is this monitoring procedure;
 1.Very poorly 2.Quite poorly 3.Quite well 4.Very well 0.No opinion
 2.No
 0.No opinion
- 7.2 Do any motivating systems apply to reward good performance & improve poor one?
 1.Yes, which motivations are given? 2.No 0.No opinion
- 7.3 Is there a particular training plan developed and monitored for Municipal staff in order to ensure services standards?
 1.Yes 2.No 3.Other, what?..... 0.No opinion
- 7.4 I have been offered training and am supported to undertake my role effectively?
 1.Very poorly 2.Quite poorly 3.Quite well 4.Very well 0.No opinion
- 7.5 This local municipality is monitoring performance in a measurable and identifiable way, allowing constant improvement?
 1.Very poorly
 2.Quite poorly
 3.Quite well, in which direction?
 4.Very well, in which direction?
 0.No opinion

8th principle: Innovation and Openness to Change, to ensure that benefit is derived from new solutions and good practices

- 8.1 What are your latest initiatives taken in the field of exploiting innovative tools for services provision;
 1.Yes, 1α.In case of yes, could you name some tools?
 1β. In case of yes, which are these services?
 2.No
 0.No opinion
- 8.2 Are there any good practices your municipality adopted from other Greek/International municipalities? (give as many answers as you wish)
 1.Waste management 2. Transportation 3.Energy exploitation
 4.Digital services for the citizens 5.Other, please specify 6.No opinion

8.3 In which areas do you believe that your Municipality should search for good practices from other Greek/International municipalities? (give as many answers as you wish)

- | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| 1.Waste management | 2. Transportation | 3.Energy exploitation |
| 4.Digital services for the citizens | 5.Other, please specify | 6.No opinion |

8.4 In this local municipality, there are good procedures for identifying, testing and adopting innovative solutions and good practices for better services provision?

- | | | | | |
|---------------|----------------|--------------|-------------|--------------|
| 1.Very poorly | 2.Quite poorly | 3.Quite well | 4.Very well | 0.No opinion |
|---------------|----------------|--------------|-------------|--------------|

9th principle: Sustainability and Long-term Orientation, to take the interests of future generations into account

9.1 Do you think that there is a strategic planning (road map) that the municipal authority follows with short-term and long-term goals to ensure the long-term sustainability of decisions?

- 1. Yes, there is strategic plan with directions and results and its implementation is tracked
- 2. There is some strategic plan, but only theoretical and it is not monitored
- 3. There is no strategic plan of the municipal authority, only single actions
- 0. No opinion

9.2 Are there any specific policies related to cultural and environmental preservation?

- 1.To a great extend
- 2.Only the basic
- 3.Not applicable
- 4.Other, please specify.....
- 0.No opinion

9.3 In your municipality, the long-term goals are above the short-term benefits and there is a process ensuring each decision taken is oriented at long-term objectives?

- | | | | | |
|---------------|----------------|--------------|-------------|--------------|
| 1.Very poorly | 2.Quite poorly | 3.Quite well | 4.Very well | 0.No opinion |
|---------------|----------------|--------------|-------------|--------------|

10th principle: Sound Financial Management, to ensure prudent and productive use of public funds

10.1 How are charges of Municipal services defined. e.g. Are there any feasibility studies?

- | | | | |
|-------|------|---------------------|--------------|
| 1.Yes | 2.No | 3.Other, what?..... | 0.No opinion |
|-------|------|---------------------|--------------|

10.2 During the budget preparation process, is there any municipal consultation with external stakeholders and citizens in order to determine the mixture of the financial policy (allocation of resources, charges, investment planning, exploitation of assets)?

1. Yes, consultation with sectors / citizens take place and their opinions/ suggestions are taken into consideration
2. Yes, sectors / citizens are consulted, but only for typical reasons, without their opinions and suggestions to be taken into account
- 3.No, no consultation process takes place
- 4.Other, What?.....
- 0.No opinion

10.3 Do you have any successful cases of public-private partnerships or inter-municipal cooperation to demonstrate?
 1.Yes, please specify..... 2.No 0.No opinion

10.4 This municipality does a good job in informing citizens about what taxpayers get for their money?
 1.Very poorly 2.Quite poorly 3.Quite well 4.Very well 0.No opinion

11th principle: Human rights, Cultural Diversity and Social Cohesion, to ensure that all citizens are protected and respected and that no one is either discriminated against or excluded

11.1 Are there any actions taken against discrimination & exclusion?
 1.Yes, please specify..... 2.No 0.No opinion

11.2 Is there any kind of cooperation with non-governmental and social actors? Is there a budget share allocated to those actors?
 1.Yes, please specify..... 2.No 0.No opinion

11.3 Is there any special plans for the disadvantage groups of the Municipality?
 1.Yes, please specify..... 2.No 0.No opinion

11.4 How do you ensure the access of the disadvantage groups to municipal services? (e.g. translated guidelines, trained staff, information campaigns, ramps for people with disabilities)?
 1.Yes, please specify..... 2.No 0.No opinion

11.5 In this local municipality, effort is being made to improve social cohesion for all segments of the population?
 1.Very poorly 2.Quite poorly 3.Quite well 4.Very well 0.No opinion

11.6 In this municipality human rights are observed and their implementation progresses for all segments of the population?
 1.Very poorly 2.Quite poorly 3.Quite well 4.Very well 0.No opinion

12th principle: Accountability, to ensure that local representatives and officials take responsibility and are held responsible for their actions

12.1 Is there a clear and robust process for taking and charging responsibility for actions and decisions?

1.Yes 2.No 3.Other, What?..... 0.No opinion

12.2 Is there an internal process to remedy against maladministration?

1.Yes, please specify..... 2.No 0.No opinion

12.3 In this municipality elected officials are good at explaining their decisions to residents?

1.Very poorly 2.Quite poorly 3.Quite well 4.Very well 0.No opinion

D1.Gender:

1.Male 2.Female

D2.Age:

1.18-24 2.25-34 3.35-44 4.45-54 5.55-64 6.65+

D3.Education level:

1.Primary school 2.Secondary school 3. Post-secondary / University

D4.Marital status:

1.Single 2.Married 3.Divorced 4.Widowed 5.NA

D5. Working position:

1.Administrative staff 2.Workers 3.Other, please specify:

D6. Administration / Municipality service :.....

LOCAL STAFF QUESTIONNAIRE (GREEK VERSION)



Funded
by the European Union
and the Council of Europe



Implemented
by the Council of Europe



12 Αρχές της Χρηστής Δημοκρατικής Διακυβέρνησης Υπάλληλοι/Συνεργάτες Δήμων

Εισαγωγή

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

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

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

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

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

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

Δήμος:

1^η Αρχή: Εκπροσώπηση, Συμμετοχή των Πολιτών και Δίκαιη Διεξαγωγή Εκλογών, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η ουσιαστική δυνατότητα όλων των πολιτών να εκφράσουν την άποψή τους για τα τοπικά ζητήματα

- 1.7 Πιστεύετε ότι η Δημοτική Αρχή έχει αναλάβει προσπάθειες και πρωτοβουλίες για να διευκολύνει τη συμμετοχή των πολιτών στην τοπική δημόσια ζωή;
1.Έχει κάνει ενέργειες προς αυτή την κατεύθυνση, Ποιες είναι αυτές;.....
2.Δεν έχει κάνει τίποτα
0.Δεν έχω άποψη
- 1.8 Γνωρίζετε πόσο συχνά συγκαλείται δημοτικό συμβούλιο;
1.Δύο φορές το μήνα 2.Μία φορά το μήνα 3.Μία φορά κάθε 2 μήνες 4.Σπανιότερα 0.Δεν έχω άποψη
- 1.9 Γνωρίζετε για ποια θέματα συγκαλείται συνήθως δημοτικό συμβούλιο;
1.Σε γενικές γραμμές γνωρίζω τα θέματα που συζητούνται
2.Συνήθως δε γνωρίζω τα θέματα
3.Ούτε καν γνωρίζω πότε γίνονται Δημοτικά Συμβούλια
- 1.10 Γνωρίζετε αν υπάρχει Επιτροπή Ενσωμάτωσης Μεταναστών στο Δήμο σας;
1.Ναι υπάρχει
2.Έχω κάτι ακούσει, αλλά δεν είμαι σίγουρος/η
3.Όχι δεν υπάρχει
0.Δεν έχω άποψη
- 1.11 Για κάποιες σημαντικές αποφάσεις που παίρνει ο Δήμος διεξάγονται δημόσιες έρευνες ή διαβούλευση με τους πολίτες;
1.Ναι 1α' Αν Ναι, Πόσο συχνά γίνονται;.....
 1β.Αν Ναι, Για ποια θέματα;.....
2.Όχι
0.Δεν έχω άποψη
- 1.12 Στον Δήμο σας, πιστεύετε ότι όλες οι κοινωνικές ομάδες εκπροσωπούνται αποτελεσματικά;
1.Πολύ λίγο 2.Λίγο 3.Αρκετά 4.Πολύ 0.Δεν έχω άποψη

2^η Αρχή: Ανταπόκριση, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι η τοπική αρχή ανταποκρίνεται στις βασικές προσδοκίες και ανάγκες των πολιτών

- 2.4 Υπάρχει συστηματική εσωτερική διαδικασία παραλαβής και απάντησης παραπόνων/καταγγελιών των πολιτών;
 1.Ναι 1α.Αν Ναι, με ποιο τρόπο γίνεται;
 1.Ηλεκτρονική πλατφόρμα του Δήμου
 2.Γραμμή Δημότη (τηλεφωνική εξυπηρέτηση)

3. Άλλο, Τι;.....
0. Δεν έχω άποψη
- 1β. Αν Ναι, τηρούνται στατιστικά στοιχεία παρακολούθησης του χρόνου διεκπεραίωσης των αιτημάτων-καταγγελιών των πολιτών;
1. Ναι, γίνονται εκθέσεις προόδου – παρακολούθησης
2. Όχι, δεν τηρούνται αρχεία. Αλλά καταγράφεται το αίτημα-καταγγελία
3. Άλλο, τι;.....
0. Δεν έχω άποψη
2. Όχι
0. Δεν έχω άποψη

- 2.5 Έχουν πραγματοποιηθεί τα τελευταία 3 χρόνια σεμινάρια για τους υπαλλήλους που απασχολούνται στην εξυπηρέτηση των πολιτών (υπηρεσίες front desk);
1. Ναι έχουν γίνει. Σε ποια αντικείμενα κυρίως;.....
2. Όχι δεν έχει γίνει ποτέ
0. Δεν έχω άποψη
- 2.6 Πιστεύετε ότι ο Δήμος σας χειρίζεται αποτελεσματικά και με πολιτοκεντρικό τρόπο τα παράπονα/καταγγελίες των πολιτών;
1. Πολύ λίγο 2. Λίγο 3. Αρκετά 4. Πολύ 0. Δεν έχω άποψη

3^η Αρχή: Αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα, προκειμένου να διασφαλίζεται η επίτευξη των στόχων, με ταυτόχρονη βέλτιστη χρήση των διαθέσιμων πόρων

- 3.3 Υπάρχει επίσημη και τυπική διαδικασία παρακολούθησης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της Δημοτικής Αρχής σε συνάρτηση με τους αρχικούς στόχους;
1. Ναι, 1α. Αν Ναι, με ποια εργαλεία;.....
 1β. Αν Ναι, με ποιο τρόπο αξιοποιούνται τα αποτελέσματα για την επίτευξη βελτίωσης;.....
2. Όχι δεν υπάρχει τίποτα
0. Δεν έχω άποψη
- 3.4 Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος είστε από τις υπηρεσίες που προσφέρει ο Δήμος στους πολίτες του;
1. Πολύ λίγο 2. Λίγο 3. Αρκετά 4. Πολύ 0. Δεν έχω άποψη

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

- 4.3 Με τον τρόπο που είναι δομημένες οι υπηρεσίες αλλά και η συνολικότερη λειτουργία του Δήμου, πιστεύετε ότι οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να γίνουν δεκτοί σε συναντήσεις με το προσωπικό του Δήμου ή να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες;
1. Αν κάποιος ενδιαφέρεται να μάθει κάποιες πληροφορίες ή να κάνει κάποια συνάντηση με έναν αρμόδιο υπάλληλο, θα μπορεί σχετικά **εύκολα** να κανονιστεί

2.Είναι αρκετά **δύσκολο** και χρονοβόρο να κανονιστεί κάποια συνάντηση ή να σταλούν κάποιες πληροφορίες σε έναν δημότη
3.Άλλο, τι;.....
0.Δεν έχω άποψη

4.4 Θεωρείτε ικανοποιητική την ενημέρωση των πολιτών από το Δήμο σχετικά με θέματα που αφορούν στην τοπική πολιτική ατζέντα;
1.Πολύ λίγο 2.Λίγο 3.Αρκετά 4.Πολύ 0.Δεν έχω άποψη

5^η Αρχή: Κανόνες δικαίου, προκειμένου να διασφαλίζεται η δικαιοσύνη, η αμεροληψία και η προβλεψιμότητα

5.3 Πιστεύετε ότι μπορεί ένας Δήμος κατά τη λειτουργία του να έχει αποκλίσεις από το Νόμο και τους Κανονισμούς;
1.Λόγω των ελεγκτικών μηχανισμών που υπάρχουν από την Αποκεντρωμένη Διοίκηση ή/και το Ελεγκτικό Συνέδριο είναι πλέον **δύσκολο** ένας Δήμος να παρεκκλίνει από τη νομοθεσία που διέπει τους Δήμους
2.Ένας Δήμος μπορεί **εύκολα** να παρεκκλίνει από την Νομοθεσία που διέπει τους Δήμους
3.Άλλο, τι;.....
0.Δεν έχω άποψη

5.4 Ο Δήμος παρακολουθεί συστηματικά τη συμμόρφωσή του με τη Νομοθεσία και τους Κανονισμούς, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της λειτουργίας του;
1.Πολύ λίγο 2.Λίγο 3.Αρκετά 4.Πολύ 0.Δεν έχω άποψη

6^η Αρχή: Δεοντολογία, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι το δημόσιο συμφέρον προηγείται του ιδιωτικού

6.4 Υπάρχουν μέτρα παρακολούθησης και ελέγχου της διαφθοράς;
1.Ναι, Ποια είναι αυτά;..... 2.Όχι 0.Δεν έχω άποψη

6.5 Διεξάγονται τακτικά εξωτερικοί ή εσωτερικοί έλεγχοι ενάντια στη διαφθορά προκειμένου να παρακολουθείται η αποτελεσματικότητα των μέτρων που λαμβάνονται;
1.Ναι. Ποιοι είναι αυτοί;.....
2.Όχι. Θα εξετάζατε τη διεξαγωγή κάποιου;.....
0.Δεν έχω άποψη

6.6 Στον Δήμο σας, θα λέγατε ότι τα δημόσια συμφέροντα υπερισχύουν των ιδιωτικών και όλα τα άτομα απολαμβάνουν ίσης μεταχείρισης, ανεξάρτητα από τις σχέσεις τους με εκλεγμένους αντιπροσώπους και υπαλλήλους;
1.Πολύ λίγο 2.Λίγο 3.Αρκετά 4.Πολύ 0.Δεν έχω άποψη

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

7.6 Γίνεται αξιολόγηση της αποδοτικότητας του προσωπικού με κάποιο τρόπο;

- 1.Ναι 1α.Αν Ναι, με ποια μέθοδο;.....
1β.Αν Ναι, πόσο αντικειμενική και τυπική είναι η διαδικασία που ακολουθείται;
1.Πολύ λίγο 2.Λίγο 3.Αρκετά 4.Πολύ 0.Δεν έχω άποψη
2.Όχι
0.Δεν έχω άποψη

7.7 Δίνονται κίνητρα στο προσωπικό για να ανταμειφθεί η καλή απόδοση και να βελτιωθεί η μη ικανοποιητική;

- 1.Ναι, Τι κίνητρα δίνονται;..... 2.Όχι 0.Δεν έχω άποψη

7.8 Υπάρχει συγκεκριμένο πλάνο εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τους υπαλλήλους του Δήμου του οποίου η υλοποίηση να παρακολουθείται προκειμένου να εξασφαλίζονται τα υψηλά πρότυπα στην παροχή υπηρεσιών;

- 1.Ναι 2.Όχι 3. Άλλο, τι;..... 0.Δεν έχω άποψη

7.9 Μου έχει προσφερθεί κατάρτιση και κατάλληλη υποστήριξη προκειμένου να αναλάβω τον ρόλο μου αποτελεσματικά.

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

7.10 Στον Δήμο που εργάζεστε παρακολουθούνται οι επιδόσεις με μετρήσιμους και συστηματικούς δείκτες, επιτρέποντας έτσι τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρονται;

- 1.Πολύ λίγο
2.Λίγο
3.Αρκετά. (ισχύει σε κάποιες διευθύνσεις / υπηρεσίες. Ποιες;.....)
4.Πολύ (ισχύει σε όλες τις διευθύνσεις / υπηρεσίες)
0.Δεν έχω άποψη

8^η Αρχή: Καινοτομία και προσαρμοστικότητα, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι αξιοποιούνται οφέλη από νέες λύσεις και καλές πρακτικές

8.5 Έχει πάρει ο Δήμος πρόσφατες πρωτοβουλίες στον τομέα της αξιοποίησης καινοτόμων εργαλείων στη λειτουργία των υπηρεσιών του;

- 1.Ναι, 1α.Αν Ναι, ποια εργαλεία χρησιμοποιεί;.....
1β.Αν Ναι, σε ποιες υπηρεσίες;
2.Όχι
0.Δεν έχω άποψη

- 8.6 Σε ποιους τομείς ο Δήμος σας έχει υιοθετήσει/εφαρμόσει καλές πρακτικές από άλλους Δήμους εντός ή εκτός Ελλάδας; (δώστε όσες απαντήσεις θέλετε)
- | | | |
|---|-------------------|---------------------------|
| 1. Διαχείριση απορριμμάτων | 2. Μεταφορές | 3. Εξοικονόμηση ενέργειας |
| 4. Ψηφιακές υπηρεσίες προς τους πολίτες | 5. Άλλο, τι;..... | 6. Δεν έχω άποψη |
- 8.7 Σε ποιους τομείς πιστεύετε ότι θα έπρεπε ο Δήμος να αναζητήσει κάποιες καλές πρακτικές από άλλους Δήμους εντός ή εκτός Ελλάδας; (δώστε όσες απαντήσεις θέλετε)
- | | | |
|---|-------------------|---------------------------|
| 1. Διαχείριση απορριμμάτων | 2. Μεταφορές | 3. Εξοικονόμηση ενέργειας |
| 4. Ψηφιακές υπηρεσίες προς τους πολίτες | 5. Άλλο, τι;..... | 6. Δεν έχω άποψη |
- 8.8 Υπάρχουν στον Δήμο σας αποτελεσματικές διαδικασίες για τον εντοπισμό, τη δοκιμή και την υιοθέτηση καινοτόμων λύσεων και καλών πρακτικών με σκοπό την καλύτερη παροχή υπηρεσιών;
- | | | | | |
|--------------|---------|-----------|---------|------------------|
| 1. Πολύ λίγο | 2. Λίγο | 3. Αρκετά | 4. Πολύ | 0. Δεν έχω άποψη |
|--------------|---------|-----------|---------|------------------|

9^η Αρχή: Βιωσιμότητα και μακροπρόθεσμος προσανατολισμός, προκειμένου να λαμβάνονται υπόψη τα συμφέροντα των μελλοντικών γενεών

- 9.4 Στον Δήμο σας υπάρχει κάποιος στρατηγικός σχεδιασμός (road map – οδικός χάρτης) που ακολουθείται από τη Δημοτική Αρχή με βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους, ώστε να διασφαλίζεται η βιωσιμότητα των αποφάσεων;
- | |
|--|
| 1. Ναι, υπάρχει στρατηγικός σχεδιασμός με στόχους και αποτελέσματα και παρακολουθείται η υλοποίησή του |
| 2. Υπάρχει κάποιος στρατηγικός σχεδιασμός, αλλά είναι μόνο στα χαρτιά και δεν παρακολουθείται |
| 3. Δεν υπάρχει κανένας στρατηγικός σχεδιασμός από τη Δημοτική Αρχή και γίνονται απλά μεμονωμένες ενέργειες |
| 4. Άλλο, τι;..... |
| 0. Δεν έχω άποψη |
- 9.5 Σε ποιο βαθμό υιοθετούνται συγκεκριμένες πολιτικές σχετικά με την πολιτιστική και περιβαλλοντική προστασία;
- | |
|----------------------------|
| 1. Σε μεγάλο βαθμό |
| 2. Γίνονται μόνο τα βασικά |
| 3. Δεν εφαρμόζεται τίποτα |
| 4. Άλλο, τι;..... |
| 0. Δεν έχω άποψη |
- 9.6 Στον Δήμο σας πιστεύετε ότι οι μακροπρόθεσμοι στόχοι υπερβαίνουν τα βραχυπρόθεσμα οφέλη και υπάρχει μια διαδικασία που εξασφαλίζει ότι κάθε απόφαση που λαμβάνεται είναι προσανατολισμένη σε μακροπρόθεσμους στόχους;
- | | | | | |
|--------------|---------|-----------|---------|------------------|
| 1. Πολύ λίγο | 2. Λίγο | 3. Αρκετά | 4. Πολύ | 0. Δεν έχω άποψη |
|--------------|---------|-----------|---------|------------------|

10^η Αρχή: Υγιής Δημοσιονομική Διαχείριση, προκειμένου να διασφαλίζεται η συνετή και παραγωγική χρήση των δημόσιων πόρων

- 10.5 Πώς καθορίζονται οι δαπάνες των δημοτικών υπηρεσιών; Π.χ. υλοποιούνται μελέτες σκοπιμότητας;
1.Ναι 2.Όχι 3.Άλλο, τι;..... 0.Δεν έχω άποψη
- 10.6 Κατά τη διαδικασία προετοιμασίας του προϋπολογισμού, διεξάγεται διαβούλευση με εξωτερικούς παράγοντες και πολίτες προκειμένου να προσδιοριστεί η χρηματοοικονομική πολιτική που θα ακολουθηθεί (κατανομή πόρων, χρεώσεις, επενδυτικός σχεδιασμός, εκμετάλλευση περιουσιακών στοιχείων);
1.Ναι γίνεται διαβούλευση με φορείς/πολίτες και λαμβάνονται υπόψιν **σε μεγάλο βαθμό** οι απόψεις/προτάσεων τους
2.Ναι γίνεται διαβούλευση με φορείς/πολίτες, αλλά γίνεται **μόνο για τυπικούς λόγους**, χωρίς να λαμβάνονται υπόψιν επί της ουσίας οι απόψεις/προτάσεις τους
3.Όχι, δε γίνεται καμία διαδικασία διαβούλευσης
4.Άλλο, τι;.....
0.Δεν έχω άποψη
- 10.7 Έχουν γίνει στο Δήμο σας επιτυχείς συμπράξεις/συμβάσεις παραχώρησης μεταξύ δημόσιου-ιδιωτικού τομέα ή συνεργασίες με άλλους Δήμους;
1.Ναι, Σε ποια επένδυση;..... 2.Όχι 0.Δεν έχω άποψη
- 10.8 Ο Δήμος σας ενημερώνει αποτελεσματικά τους πολίτες για το πού καταλήγουν τα χρήματα που εισπράττει.
1.Πολύ λίγο 2.Λίγο 3.Αρκετά 4.Πολύ 0.Δεν έχω άποψη

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

- 11.7 Πραγματοποιούνται ενέργειες ενάντια στις διακρίσεις και στον κοινωνικό αποκλεισμό;
1.Ναι, ποιες είναι αυτές;..... 2.Όχι 0.Δεν έχω άποψη
- 11.8 Αναπτύσσεται οποιαδήποτε συνεργασία με μη κυβερνητικούς και κοινωνικούς παράγοντες; Δεσμεύεται μερίδιο του προϋπολογισμού έτσι ώστε να διατεθεί σε αυτούς τους παράγοντες;
1.Ναι, Σε ποιους;..... 2.Όχι 0.Δεν έχω άποψη
- 11.9 Έχουν εκπονηθεί ειδικά σχέδια που στοχεύουν στις ευάλωτες/ευπαθείς ομάδες του Δήμου;
1.Ναι, τι σχέδια;..... 2.Όχι 0.Δεν έχω άποψη
- 11.10 Πώς διασφαλίζεται η αποτελεσματική πρόσβαση των ευπαθών ομάδων στις δημοτικές υπηρεσίες; (Π.χ. μεταφρασμένες οδηγίες, εκπαιδευμένο προσωπικό, ενημερωτικές εκστρατείες, ράμπες ΑΜΕΑ);
1.Ναι, τι υπάρχει;..... 2.Όχι 0.Δεν έχω άποψη

11.11 Ο Δήμος σας πραγματοποιεί δράσεις για τη βελτίωση της κοινωνικής συνοχής για όλα τα τμήματα του πληθυσμού);
1.Πολύ λίγο 2.Λίγο 3.Αρκετά 4.Πολύ 0.Δεν έχω άποψη

11.12 Στον Δήμο σας πιστεύετε ότι τα ανθρώπινα δικαιώματα επιτηρούνται και γίνονται πράξη ολοένα και περισσότερο για όλες τις ομάδες πληθυσμού;
1.Πολύ λίγο 2.Λίγο 3.Αρκετά 4.Πολύ 0.Δεν έχω άποψη

12^η Αρχή: Λογοδοσία, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι οι τοπικοί εκπρόσωποι και δημοτικοί υπάλληλοι αναλαμβάνουν την ευθύνη των πράξεών τους

12.4 Υπάρχει σαφής και τυπική διαδικασία αναφορικά με την ανάληψη και επιβολή της ευθύνης για τις ενέργειες και τις αποφάσεις των δημοτικών υπαλλήλων ώστε να αναλαμβάνουν την ευθύνη των πράξεών τους και να λογοδοτούν;
1.Ναι 2.Όχι 3.Άλλο, τι;..... 0.Δεν έχω άποψη

12.5 Υπάρχει κάποια διαδικασία εσωτερικού ελέγχου στο Δήμο, για την αντιμετώπιση της κακοδιοίκησης;
1.Ναι, ποια είναι αυτή;..... 2.Όχι 0.Δεν έχω άποψη

12.6 Πιστεύετε ότι οι εκλεγμένοι εκπρόσωποι του Δήμου εξηγούν αποτελεσματικά τις αποφάσεις τους στους πολίτες;
1.Πολύ λίγο 2.Λίγο 3.Αρκετά 4.Πολύ 0.Δεν έχω άποψη

Δ1.Φύλο:

1.Ανδρας 2.Γυναίκα

Δ2.Ηλικία:

1.18-24 2.25-34 3.35-44 4.45-54 5.55-64 6.65+

Δ3.Μόρφωση:

1.Απόφοιτος δημοτικού 2.Απόφοιτος Γυμνασίου/Λυκείου 3.Μεταδευτεροβάθμια/Ανώτατη εκπαίδευση

Δ4.Οικογενειακή κατάσταση:

1.Άγαμος 2.Έγγαμος 3.Διαζευγμένος 4.Χήρος 5.Δεν απαντώ

Δ5.Θέση εργασίας:

1.Διοικητικό προσωπικό

2.Εργατοτεχνικό προσωπικό

3.Άλλο. Τι;.....

Δ6.Διεύθυνση/Υπηρεσία Δήμου:.....