**ΒΑΣΙΚΑ ΕΥΡΗΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ**

* Μείωση της γραφειοκρατίας στη χώρα μας κατά την τελευταία πενταετία διαπιστώνουν το 50% των πολιτών. Το 27% αναφέρουν ότι η γραφειοκρατία δεν μεταβλήθηκε ιδιαίτερα, ενώ αύξηση της γραφειοκρατίας διαπιστώνει η μειοψηφία (21%).
* Πάνω από 8 στους 10 (84%) πολίτες θεωρούν τη γραφειοκρατία στον ευρύτερο δημόσιο τομέα της χωρας μας «Πολύ» (57%) ή «Αρκετά» (27%) σημαντικό θέμα.
* Οι Πολεοδομίες και τα Δικαστήρια/η Δικαιοσύνη καταγράφουν τα υψηλότερα ποσοστά πολιτών που χαρακτηρίζουν τις υπηρεσίες αυτές «Πολύ» ή «Αρκετά» γραφειοκρατικές (75% και 74% αντίστοιχα). Ακολουθούν οι υπηρεσίες των Υπουργείων (68%), ο ΕΦΚΑ/τα Ασφαλιστικά Ταμεία (63%), το Κτηματολόγιο (60%), οι υπηρεσίες των Περιφερειών και η Εφορία (58%), τα Νοσοκομεία/οι Υπηρεσίες Υγείας (56%) και οι Δημοτικές Υπηρεσίες (54%), ενώ τα χαμηλότερα ποσοστά καταγράφονται για τα ΚΕΠ (29%) και την Αστυνομία (42%).
* Το υψηλότερο ποσοστό ικανοποίησης από τη δια ζώσης επίσκεψη σε δημόσιες υπηρεσίες καταγράφεται για την προθυμία και την ευγένεια του προσωπικού (59%) και ακολουθούν η ικανοποίηση από την αποτελεσματικότητα/την επίτευξη του σκοπού της επίσκεψης (55%), οι διαδικασίες/η εκτέλεση της εργασίας (49%), ο χρόνος αναμονής (49%), ο χρόνος ολοκλήρωσης της εργασίας (47%) και, τέλος, η ικανοποίηση από τις εγκαταστάσεις/ τους χώρους υπηρεσίας με 38%.
* Τα υψηλότερα ποσοστά ικανοποίησης από τη δια ζώσης επίσκεψη σε όλους τους προαναφερθέντες τομείς καταγράφονται για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Στον αντίποδα, η χαμηλότερη ικανοποίηση από την προθυμία/την ευγένεια του προσωπικού και τις διαδικασίες/την εκτέλεση της εργασίας καταγράφεται για την Εφορία (40% και 37% αντίστοιχα), ο ΕΦΚΑ/τα Ασφαλιστικά Ταμεία καταγράφουν την χαμηλότερη ικανοποίηση σε σχέση με την αποτελεσματικότητα/την επίτευξη του σκοπού της επίσκεψης (44%) και τον χρόνο ολοκλήρωσης της εργασίας (36%), ενώ η χαμηλότερη ικανοποίηση για τον χρόνο αναμονής καταγράφεται για το Κτηματολόγιο (37%) και για τις εγκαταστάσεις/τους χώρους της υπηρεσίας καταγράφεται για την Αστυνομία (30%).
* Σχεδόν καθολική είναι η αναγνωρισιμότητα των κύριων online πλατφορμών του δημοσίου: 88% για το gov.gr, 91% για το taxisnet/myaade και 84% για το e-ΕΦΚΑ.
* Δύο στους τρεις πολίτες περίπου χρησιμοποιούν συστηματικά το gov.gr (68%) και το taxisnet/myaade (66%), ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για το e-ΕΦΚΑ βρίσκεται στο 36%.
* Η έκδοση υπεύθυνων δηλώσεων και εξουσιοδοτήσεων αποτελεί την πλέον δημοφιλή υπηρεσία της πλατφόρμας gov.gr, καθώς το 43% των πολιτών δηλώνουν ότι την έχουν χρησιμοποιήσει. Ακολουθούν, η έκδοση πιστοποιητικών (41%), οι ψηφιακές υπογραφές και οι βεβαιώσεις εγγράφων (28%), οι άυλες συνταγές/τα παραπεμπτικά (27%) και οι υπηρεσίες για πολίτες και καθημερινότητα (24%).