



ΕΘΝΙΚΟ  
ΚΕΝΤΡΟ  
ΔΗΜΟΣΙΑΣ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ &  
ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΕΘΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

*Κ' ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΣΕΙΡΑ*

*ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ*

*ΤΕΛΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ*

**ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ: ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ  
ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΣ**

Επιβλέπουσα: **Μοίρα Πολυζένη**

Σπουδάστρια: **Καραβασίλη Κατερίνα**

ΑΘΗΝΑ - 2010

## ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα πρώτα απ' όλα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου **Πολυξένη Μοίρα** για την άφογη συνεργασία, την πολύτιμη βοήθεια και την υποστήριξή της καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της πτυχιακής εργασίας.

Στη συνέχεια θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά όλους τους κάτωθι Προισταμένους και υπαλλήλους των ΠΥΤ για την προθυμία τους να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο καθώς και να αφιερώσουν λίγο από τον πολύτιμο χρόνο τους για να μου παράσχουν διευκρινίσεις και να λύσουν τις όποιες απορίες μου:

1. ΠΥΤ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ: κ. **Ελευθερίου** , Προϊστάμενος Διεύθυνσης
2. ΠΥΤ ΚΡΗΤΗΣ: κ. **Στρατηδάκη** Προϊσταμένη της Διεύθυνσης,  
κ. **Στρατάκης** Αναπληρωτής Προϊστάμενος της Διεύθυνσης.
3. ΠΥΤ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ :  
κ. **Τσιάμου** Δάφνη- Προϊσταμένη της Διεύθυνσης,  
κ. **Τρίχα** Περσεφόνη- Υπάλληλος
4. ΠΥΤ ΗΠΕΙΡΟΥ : κ. **Γκιώκας** Προϊστάμενος Διεύθυνσης
5. ΠΥΤ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ: κ. **Λούμπος** Προϊστάμενος Διεύθυνσης
6. ΠΥΤ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ:  
κ. **Λιαποπούλου** Προϊσταμένη Διεύθυνσης
7. ΠΥΤ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ:  
κ. **Γοργίας** Προϊστάμενος Διεύθυνσης
8. ΠΥΤ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:  
κ. **Αλεξόπουλος** Προϊστάμενος Διεύθυνσης,  
κ. **Σουφλής** Υπάλληλος
9. ΠΥΤ ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ: κ. **Ιωαννίδης** Προϊστάμενος Διεύθυνσης
10. ΠΥΤ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:  
κ. **Ζέρβας** Προϊστάμενος Διεύθυνσης  
κ. **Ελευθερίου** Τμηματάρχη του Τμήματος Τουρ.Εγκαταστάσεων,  
κ. **Πανίτσα** Υπάλληλος
11. ΠΥΤ ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ: κ. **Καπετάνος** Προϊστάμενος Διεύθυνσης
12. ΠΥΤ ΚΥΚΛΑΔΩΝ : κ. **Παράβαλος** Προϊστάμενος Διεύθυνσης
13. ΠΥΤ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ: κ. **Μπαχτής**, Αναπληρωτής Προϊστάμενος της Διεύθυνσης.

Μάλιστα πολλοί Προισταμένοι είχαν την διάθεση να μου μιλήσουν και για ζητήματα που δεν συσχετιζονταν άμεσα με το ερωτηματολόγιο. Συνεπώς οι γνώσεις που απέκτησα μέσα από αυτή τη διαδικασία ήταν πολύτιμες.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες θα ήθελα να απευθύνω και στην Προισταμένη της ΠΥΤ Κεντρικής Μακεδονίας κ. Τσιάμου Δάφνη όπως και στην υπάλληλο της ίδιας υπηρεσίας κ. Περσεφόνη Τρίχα για τις πολύτιμες πληροφορίες που μου προσέφεραν όπως και για τον χρόνο που μου αφιέρωσαν. Μάλιστα η συγκεκριμένη υπηρεσία με φιλοξένησε δυο μήνες για την πρακτική μου άσκηση στα πλαίσια της φοίτησης στην ΕΣΔΔ και η παραμονή μου εκεί αποτέλεσε έμπνευση για την επιλογή του θέματος αυτού.

Θα ήθελα ακόμη να ευχαριστήσω και την Διευθύντρια της Διεύθυνσης Περιφερειακού Συντονισμού του ΕΟΤ κ. Μαροκπουλιώτου για όλες τις πληροφορίες και τα στοιχεία που με μεγάλη προθυμία μου παρείχε (παράρτημα 2 και 3).

Τέλος ένα μεγάλο ευχαριστώ στην οικογένειά μου, στον Γιάννη Κατσιαμούρη, στην Κυριακή Κιουμουρτζή και στην Βασιλική Χρηστίδου για την πολύτιμη ψυχολογική και ηθική υποστήριξη που μου προσέφεραν καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της πτυχιακής αυτής εργασίας.

Καραβασίλη Κατερίνα, Αθήνα 2010

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	5
SUMMARY.....	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ : ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	7
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄ : ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ.....	13
ΠΥΤ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ.....	14
ΠΥΤ ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ.....	18
ΠΥΤ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ.....	22
ΠΥΤ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ.....	26
ΠΥΤ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ.....	30
ΠΥΤ ΗΠΕΙΡΟΥ.....	34
ΠΥΤ ΚΥΚΛΑΔΩΝ.....	38
ΠΥΤ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ.....	42
ΠΥΤ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ.....	46
ΠΥΤ ΚΡΗΤΗΣ.....	50
ΠΥΤ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ.....	54
ΠΥΤ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ.....	57
ΠΥΤ ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΩΝ.....	61
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	65
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ΄: ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	75
ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	79
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	80
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1.....	81
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2.....	84
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3.....	85

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία πραγματεύεται την **λειτουργία των Περιφερειακών Υπηρεσιών Τουρισμού (ΠΥΤ)** και συγκεκριμένα περιγράφει τις αρμοδιότητές τους, τη διάρθρωσή τους, τη στελέχωση και τις ελλείψεις που αυτές αντιμετωπίζουν. Τονίζεται επίσης η σπουδαιότητα του έργου των ΠΥΤ για την τουριστική πολιτική της χώρας. Για τη συλλογή των στοιχείων αυτών πραγματοποιήθηκε **πρωτογενής έρευνα** μέσω της διανομής ερωτηματολογίων σε όλες τις ΠΥΤ της χώρας ενώ ακολούθησε προσωπική συνέντευξη των Προϊσταμένων τους.

Στην εισαγωγή της εργασίας διαγράφεται συνοπτικά η **ιστορία των ΠΥΤ** στην πορεία των χρόνων, η οποία χαρακτηρίζεται από την συχνή εναλλαγή της υπαγωγής τους από τον ΕΟΤ στην Περιφέρεια και αντίστροφα. Γίνεται ακόμη αναφορά στο βασικό **νομικό πλαίσιο** που τις διέπει από την ίδρυση τους μέχρι σήμερα. Το κομμάτι αυτό κλείνει με την περιγραφή της μεθοδολογίας έρευνας που χρησιμοποιήθηκε.

Στο πρώτο κεφάλαιο προχωράμε στην **ανάλυση των ερωτηματολογίων** που συλλέχθηκαν για κάθε υπηρεσία χωριστά. Στο δεύτερο κεφάλαιο ακολουθεί η **αποτύπωση των γενικών συμπερασμάτων** που προκύπτουν από την ανάλυση των ερωτηματολογίων. Δυστυχώς μέσα από τα συμπεράσματα αναδεικνύονται οι τεράστιες ελλείψεις που αντιμετωπίζουν οι ΠΥΤ σε θέματα στελέχωσης, οργάνωσης και νομικής υποστήριξης. Τέλος, στο τρίτο κεφάλαιο διατυπώνονται βάσει των συμπερασμάτων της έρευνάς μας και βάσει των υποδείξεων των Προϊσταμένων των υπηρεσιών κάποιες **προτάσεις** για την βελτίωση της λειτουργίας των ΠΥΤ στο μέλλον.

### ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ:

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ (ΠΥΤ) ,  
ΠΡΩΤΟΓΕΝΗΣ ΕΡΕΥΝΑ, ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

## SUMMARY

This project deals with the function of all **Hellenic Regional Tourism Directorates**. More specifically it describes their competencies, structure, their staffing and the difficulties that they are dealing with. Moreover, the importance of their role in the national tourism policy is underlined. In order to collect the information needed for this project a primary survey was conducted. All Directorates were called to answer a **questionnaire**. Afterwards followed a personal interview with their Supervisors.

In the introduction, the **history** of the Directorates is briefly described, main characteristic of which is the frequent change of their status. From time to time they were answerable either to GNTTO or to the Prefecture. Then the **legal framework** from their establishment until now is analysed. This part ends with the description of the **survey methodology** used.

The first part of this project concerns the **analysis of the questionnaires** collected from each Directorate. In the second part **general conclusions** deriving from the previous analysis are drawn. Unfortunately through those conclusions are emerging huge deficiencies, like staff shortage, organization and legal support.

Last but not least, in the third part certain **suggestions** are made, which are based not only upon the results of our survey but also on the indications put before by the Supervisors. These suggestions aim at the improvement of the Directorate in the future.

KEY WORDS:  
**Hellenic Regional  
Tourism Directorates,  
Questionnaire  
Primary survey**

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ: **ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

### **Α. ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ (ΕΟΤ)**

Ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού (ΕΟΤ) αποτελεί Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου υπό την εποπτεία του Υπουργείου Πολιτισμού και Τουρισμού. Η τουριστική ανάπτυξη των τελευταίων σαράντα ετών έχει συνδεθεί άρρηκτα με την υπόστασή του καθώς υπήρξε για πολλά χρόνια ο μοναδικός φορέας άσκησης τουριστικής πολιτικής της χώρας.

Η πρώτη ώθηση στον ελληνικό τουρισμό δόθηκε από το κράτος το **1914**, όταν συστάθηκε στο υπουργείο Εθνικής Οικονομίας το *Γραφείο Ξένων και Εκθέσεων* που το 1922 μετατράπηκε σε αυτοτελή *Υπηρεσία Ξένων και Εκθέσεων*. Το **1929** ιδρύθηκε ο ΕΟΤ με τον νόμο 4337/1929. Για χρόνια βρισκόταν όμως σε εμβρυϊκή κατάσταση σε σχέση με τη μορφή που έλαβε το 1950, όταν το κράτος αποφάσισε να τον επανιδρύσει δημιουργώντας έτσι έναν ευέλικτο, απαλλαγμένο από τις γραφειοκρατικές διαδικασίες του Δημοσίου οργανισμό ως νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου. Εν τω μεταξύ επί δικτατορίας Μεταξά τα θέματα τουρισμού υπήχθησαν στο λεγόμενο υπουργείο Τύπου και Τουρισμού<sup>1</sup>.

Μετά το 1980 πραγματοποιήθηκε πλήθος μεταβολών στην άσκηση τουριστικής πολιτικής είτε με τον περιορισμό των αρμοδιοτήτων του ΕΟΤ είτε με παράλληλη ενίσχυση άλλων φορέων, όπως το Υπουργείο Τουρισμού που ιδρύθηκε το 1989<sup>2</sup>. Ωστόσο ο ΕΟΤ κυριάρχησε και πάλι ως επίσημος κρατικός φορέας της τουριστικής πολιτικής. Μετά την πολυτάραχη αυτή διαδρομή, ο ΕΟΤ τελεί σήμερα υπό την εποπτεία του Υπουργείου Πολιτισμού και Τουρισμού βάσει του άρθρου 2 του νόμου 3270/2004. Αποστολή του σύμφωνα με το άρθρο 1 του Π.Δ. 343/2001 είναι η οργάνωση, η ανάπτυξη και η προώθηση του τουρισμού στην Ελλάδα.

---

<sup>1</sup> Φωτεινή Τομαή, «Τα πρώτα βήματα του ΕΟΤ», 2008

<sup>2</sup> Τσάρτας Πάρις, Σημειώσεις ΤΟΑ «Τουριστική Ανάπτυξη», Αθήνα 2009

## **B. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ (ΠΥΤ)**

Οι Περιφερειακές Υπηρεσίες Τουρισμού (εφεξής ΠΥΤ) λειτουργούν με την υφιστάμενή τους μορφή μόλις από το 2004. Η ίδρυσή τους ωστόσο εντοπίζεται πολύ νωρίτερα. Η παλαιότερη υπηρεσία φαίνεται να είναι- βάσει των στοιχείων που ανακτήσαμε από την έρευνά μας, η ΠΥΤ Κεντρικής Μακεδονίας, η οποία ιδρύθηκε το 1957 ως απλό Γραφείο Πληροφοριών. Η αρμοδιότητά της ήταν η επίβλεψη της παρουσίας του ΕΟΤ (αυτεπιστασία) ενώ συμμετείχε και σε διάφορες εκδηλώσεις. Το γεγονός ότι ιδρύθηκε εκεί η πρώτη αποκεντρωμένη υπηρεσία προφανώς εξηγείται από το γεγονός ότι η Θεσσαλονίκη είναι η δεύτερη μεγαλύτερη πόλη της Ελλάδας και ίσως λόγω του ότι διοργανωνόταν ήδη από τότε η Διεθνής Έκθεση Θεσσαλονίκης.

Στη συνέχεια κατά την δεκαετία του '70 ξεκίνησε μια μεγαλύτερη προσπάθεια αποκέντρωσης αρμοδιοτήτων και ιδρύθηκαν περισσότερες υπηρεσίες όπως αυτή της Κρήτης (1970), της Ρόδου (1970) και της Θεσσαλίας (1972). Την δεκαετία του '80 ιδρύθηκε η υπηρεσία του Βορείου Αιγαίου (1988) και της Στερεάς Ελλάδας (1989). Σαφώς στην αρχική τους μορφή όλες αυτές οι υπηρεσίες είχαν ελάχιστες αρμοδιότητες. Την δεκαετία που διανύουμε ιδρύθηκαν το 2001 οι υπηρεσίες της Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, της Πελοποννήσου και της Δυτικής Μακεδονίας ενώ το 2002 η υπηρεσία των Κυκλάδων<sup>3</sup>.

Το πρώτο νομοθέτημα που κάνει λόγο για Περιφερειακές Διευθύνσεις Τουρισμού προχωρώντας έτσι σε μια σοβαρή πλέον προσπάθεια αποκέντρωσης είναι το **Π.Δ. 884** (ΦΕΚ 325 Α/8.12.1976). Συγκεκριμένα στο άρθρο 26 αναφέρονται οι «*Περιφερειακά Υπηρεσία Τουρισμού*», οι οποίες διαρθρώνονται σε Διευθύνσεις Τουρισμού, Γραφεία Τουρισμού και Γραφεία Πληροφοριών. Ιδρύονται έτσι επτά Διευθύνσεις Τουρισμού: της Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, Ηπείρου και Κέρκυρας, Θεσσαλίας, Ανατολικής Στερεάς Ελλάδας και Νήσων, Πελοποννήσου και Δυτικής Στερεάς Ελλάδας, Κρήτης και τέλος Δωδεκανήσου. Μεταβιβάζονται έτσι σε αυτές όλες οι αρμοδιότητες της κεντρικής υπηρεσίας στην περιφέρειά τους.

Στη συνέχεια, το 2001, το καθεστώς αλλάζει δραστικά με την υπαγωγή των ΠΥΤ στην Περιφέρεια και την κατάργηση των περιφερειακών υπηρεσιών του

---

<sup>3</sup> Δεν δόθηκαν στοιχεία για τις υπηρεσίες που δεν αναφέρονται.

ΕΟΤ (Δ/νσεις και Γραφεία Τουρισμού). Συγκεκριμένα με το άρθρο 14 του **Π.Δ. 313/2001** «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων από τον ΕΟΤ στις Περιφέρειες» ορίζονται οι μεταφερόμενες αρμοδιότητες από όργανα του ΕΟΤ στην Περιφέρεια. Αυτές είναι:

- Αρμοδιότητες που αφορούν τα τουριστικά καταλύματα, οι οποίες είναι μεταξύ άλλων η έγκριση αρχιτεκτονικής μελέτης του κτιρίου της τουριστικής εγκατάστασης, η χορήγηση ειδικού σήματος λειτουργίας (ΕΣΛ), η τήρηση μητρώου τουριστικών επιχειρήσεων (ΜΗΤΕ), ο χαρακτηρισμός, η κατάταξη ή ο υποβιβασμός των καταλυμάτων στις οικείες κατηγορίες, η έγκριση των τίτλων των ξενοδοχείων, ο έλεγχος της καταλληλότητας των χώρων οργανωμένης κατασκήνωσης, ο χαρακτηρισμός των κτιρίων ως παραδοσιακών και η χορήγηση της άδειας ασκήσεως επαγγέλματος του υπεύθυνου διευθυντή ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Αρμοδιότητες που αφορούν τουριστικά γραφεία και συναφείς τουριστικές επιχειρήσεις, οι οποίες είναι μεταξύ άλλων η έγκριση του διακριτικού τίτλου των τουριστικών γραφείων, η χορήγηση ΕΣΛ, η επιβολή διοικητικών κυρώσεων, η έκδοση άδειας χαρακτηρισμού καταστημάτων ως «τουριστικών» και οι αρμοδιότητες σχετικά με τα ειδικά τουριστικά λεωφορεία δημόσιας χρήσης.
- Αρμοδιότητες που αφορούν την επιθεώρηση και τον έλεγχο, οι οποίες είναι μεταξύ άλλων η διενέργεια ελέγχων στις τουριστικές επιχειρήσεις εντός της οικείας Περιφέρειας, ο έλεγχος της λειτουργίας των τουριστικών λιμένων και γενικότερα ο έλεγχος της τήρησης της τουριστικής νομοθεσίας.
- Αρμοδιότητες που αφορούν τις ιαματικές πηγές, οι οποίες είναι μεταξύ άλλων η διοίκηση, διαχείριση και εκμετάλλευση των ιαματικών πηγών και η χορήγηση άδειας λειτουργίας στους εκμεταλλεόμενους ιαματικές πηγές τουριστικής σημασίας.
- Αρμοδιότητες που αφορούν την επιβολή διοικητικών κυρώσεων, οι οποίες είναι μεταξύ άλλων η σφράγιση τουριστικών επιχειρήσεων και η επιβολή προστίμων και κυρώσεων στις επιχειρήσεις και στους ασκούντες τουριστικά επαγγέλματα

- Λοιπές αρμοδιότητες, όπως οι σχετικές με τα τουριστικά τραίνα καθώς και η παροχή σύμφωνης γνώμης σε οποιοδήποτε ζήτημα τους ζητηθεί.

Στο άρθρο 15 του ίδιου προεδρικού διατάγματος ορίζεται ότι για την άσκηση των μεταφερόμενων αρμοδιοτήτων συστήνεται σε κάθε Περιφέρεια Διεύθυνση Τουρισμού με έδρα την έδρα της Περιφέρειας. Εξαίρεση αποτελεί η Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου, όπου συστήνονται δύο Διευθύνσεις: των Κυκλάδων και της Δωδεκανήσου. Έπειτα ορίζεται η διάρθρωση των υπηρεσιών σε Τμήματα, τα οποία θα δούμε αναλυτικά παρακάτω (κεφάλαιο Α). Επίσης συστήνονται Γραφεία Υποστήριξης Τουρισμού, τα οποία υπάγονται στις αντίστοιχες Διευθύνσεις Τουρισμού, με αρμοδιότητες όπως η παροχή πληροφοριών στους επιχειρηματίες του τουρισμού, η παραλαβή αιτήσεων και η πιθανή διενέργεια επιθεωρήσεων. Με το άρθρο 16 συστήνονται 344 θέσεις μόνιμου προσωπικού για τις ΠΥΤ, η κατανομή των οποίων παρουσιάζεται στο παράρτημα 2.

Στη συνέχεια με τον νόμο **3270/04** (ΦΕΚ 187/Α/11.10.2004) συστήνεται το Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης, ο ΕΟΤ εποπτεύεται πλέον από αυτό και αλλάζει και πάλι το καθεστώς. Από αυτό επηρεάζονται και οι ΠΥΤ οι οποίες βάσει της παρ.6 του άρθρου 4 του ίδιου νόμου από τον Ιανουάριο του 2005 μεταφέρονται από την Περιφέρεια και πάλι στην εποπτεία του ΕΟΤ. *«Συστήνονται έτσι σε κάθε Περιφέρεια Π.Υ.Τ του ΕΟΤ με ανάλογη εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 15 του Π.Δ. 313/2001. Οι ΠΥΤ διακρίνονται σε Διευθύνσεις, Τμήματα και Γραφεία Υποστήριξης Τουρισμού. Συνεπώς οι αρμοδιότητες που είχαν μεταβιβασθεί στις Διευθύνσεις, Τμήματα και Γραφεία Υποστήριξης Τουρισμού των Περιφερειών καταργούνται και ασκούνται από τον ΕΟΤ δια των οικείων ΠΥΤ»*. Ωστόσο δεν αλλάζει καθόλου η στελέχωση, η οργανωτική σύνθεση, η έδρα και οι αρμοδιότητες των υπηρεσιών. Τέλος, μνεία στις ΠΥΤ γίνεται και από τον νόμο 3498/2006 (ΦΕΚ 230/Α/24.10.2006) περί «ανάπτυξης ιαματικού τουρισμού» και συγκεκριμένα στο άρθρο 32 «Ρυθμίσεις για τις Π.Υ.Τ του ΕΟΤ»

## ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η πτυχιακή αυτή εργασία βασίζεται στην έρευνα που διεξάχθηκε σε όλες τις Περιφερειακές Υπηρεσίες Τουρισμού της χώρας (ΠΥΤ) κατά τους μήνες Απρίλιο και Μάιο του 2010. Η έρευνα έγινε μέσω της διανομής **ερωτηματολογίων** σε όλες τις ΠΥΤ (αφού είχε προηγηθεί τηλεφωνική επικοινωνία για την ενημέρωση των Διευθύνσεων) ενώ ακολούθησε τηλεφωνική **προσωπική συνέντευξη** με τους Προϊστάμενους για την παροχή διευκρινίσεων και την συλλογή επιπρόσθετων στοιχείων. Ο τρόπος συλλογής των στοιχείων μαρτυρά ότι πρόκειται για μια **πρωτογενή έρευνα**, στόχος της οποίας ήταν η συλλογή πρωτότυπων και επίκαιρων στοιχείων.

Δεδομένου ότι τα ερωτηματολόγια αποστάλθηκαν και απαντήθηκαν από όλες τις ΠΥΤ (εκτός από την ΠΥΤ Αττικής), η έρευνά μας είναι **απογραφική**. Ωστόσο στην εργασία χρησιμοποιήθηκαν και στοιχεία που προέκυψαν από δευτερογενή έρευνα. Τα στοιχεία αυτά ανακτήθηκαν για την ακρίβεια από την Διεύθυνση Περιφερειακού Συντονισμού του ΕΟΤ.

Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε με προσοχή ώστε να είναι απλό και κατανοητό από τους ερωτώμενους. Λαμβάνοντας υπόψη τον φόρτο εργασίας και τον περιορισμένο χρόνο των Προϊσταμένων προσπαθήσαμε να περιορίσουμε στο ελάχιστο την έκταση του ερωτηματολογίου. Σαφώς θα μπορούσαν να τεθούν περισσότερες ερωτήσεις αλλά κρίθηκε ότι αυτό θα αποτελούσε αντικίνητρο για την συμπλήρωσή του. Προτιμήθηκαν έτσι οι κλειστές ερωτήσεις μιας και είναι λιγότερο χρονοβόρες. Αναπόφευκτο ήταν να χρησιμοποιηθούν και κάποιες ερωτήσεις ανοιχτού τύπου ώστε να ζητηθεί η γνώμη των Προϊσταμένων για διάφορα ζητήματα που αφορούν την διοικητική πρακτική της υπηρεσίας.

Από το δείγμα αποκλείστηκαν τα Γραφεία Υποστήριξης Τουρισμού και τα Γραφεία Πληροφοριών που βρίσκονται σε διάφορες πόλεις της Ελλάδας διότι όχι μόνο ο χρόνος ήταν περιορισμένος για να γίνει κάτι τέτοιο αλλά και γιατί το προσωπικό είναι ελάχιστο (δεν ξεπερνά τα πέντε άτομα συνήθως) στις εν λόγω υπηρεσίες.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από τρεις ενότητες. Η πρώτη ενότητα αφορά την **διάρθρωση** και τις αρμοδιότητες της ΠΥΤ. Η δεύτερη ενότητα αφορά στη **στελέχωση** της υπηρεσίας. Ερωτώνται δηλαδή διάφορα στοιχεία των

υπαλλήλων, όπως η κατηγορία τους, η εργασιακή τους σχέση και οι δεξιότητές τους. Η τρίτη ενότητα αφορά στη **διοικητική πρακτική** της υπηρεσίας. Τέλος υπάρχει μια τελευταία ενότητα όπου μπορούν να γίνουν διάφορες προτάσεις/ παρατηρήσεις από τον/ την Προϊστάμενο εάν το επιθυμεί. Θα λέγαμε ότι αυτό αποδείχθηκε σημαντικό κομμάτι της έρευνας.

Καταληκτικά, αν θέλαμε να κάνουμε μια **κριτική** της έρευνας θα λέγαμε ότι σε καμία περίπτωση το ερωτηματολόγιο δεν περιγράφει πλήρως μια υπηρεσία καθώς για να σχηματιστεί μια ολοκληρωμένη εικόνα απαιτείται χρόνος και κυρίως ίδια εμπειρία. Ωστόσο αποτέλεσε ένα χρήσιμο εργαλείο αποτύπωσης μιας γενικότερης κατάστασης αλλά και μια καλή αφορμή να ακολουθήσει μια εποικοδομητική συζήτηση με τους Διευθυντές. Προέκυψαν έτσι κάποια ασφαλή θα λέγαμε συμπεράσματα για την λειτουργία των υπηρεσιών, τις ελλείψεις τους και το έργο που επιτελούν.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ:**

**ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ**

## 1. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ

Η Υπηρεσία αυτή έχει έδρα την **Κομοτηνή** και λειτουργεί με πλήρεις αρμοδιότητες από το **2001**. Αποτελείται βάσει του άρθρου 15 του προεδρικού διατάγματος 313/2001 από το «Τμήμα Τουριστικών Εγκαταστάσεων και Επαγγελματών» και από το «Τμήμα Επιθεωρήσεων, Ελέγχου και Τουριστικής Ανάπτυξης». Ο Διευθυντής προΐσταται τόσο της αναφερόμενης υπηρεσίας όσο και του Γραφείου Υποστήριξης Τουρισμού Καβάλας. Η κατά τόπον αρμοδιότητα της ΠΥΤ εκτείνεται στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, δηλαδή στους νομούς **Δράμας, Καβάλας, Ξάνθης, Ροδόπης και Έβρου**.

Στην αρμοδιότητα της ΠΥΤ ανήκουν:

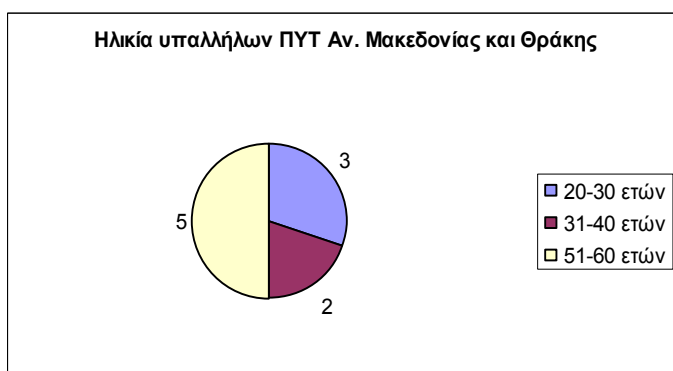
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	485
ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ ΔΩΜΑΤΙΑ/ ΕΠΙΠΛΩΜΕΝΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ/ ΑΥΤΟΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΑ	925
CAMPING	15
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ	118
ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ (RENT A CAR)	66
ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ (RENT A BIKE)	13
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ	18

ΠΙΝΑΚΑΣ 1

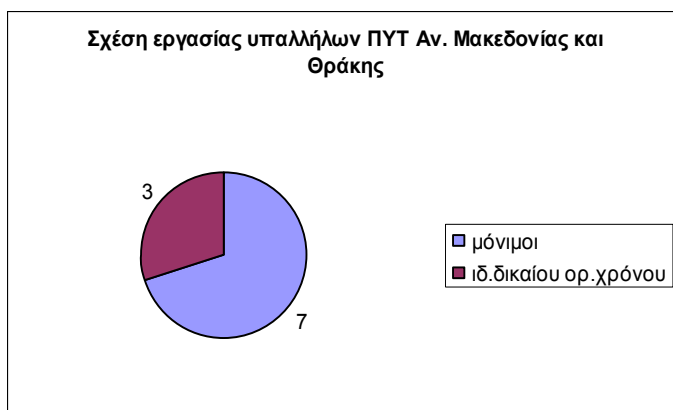
### ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ

Ο αριθμός των υπηρετούντων υπαλλήλων στην υπηρεσία της Κομοτηνής είναι **δέκα** (συμπεριλαμβανομένου και των υπαλλήλων στα γραφεία πληροφόρησης των παραμεθόριων περιοχών Κήποι και Ορμένιο). Η τεχνική υπηρεσία αποτελείται από έναν μόνιμο μηχανικό και δυο αρχιτέκτονες με σύμβαση. Οι μισοί από τους υπαλλήλους ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 51-60 ετών, τρεις στην ηλικιακή ομάδα 20-30 και δυο στην ομάδα 31-40 ετών. Από αυτούς επτά είναι μόνιμοι και τρεις έχουν σύμβαση ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου. Ας προσθέσουμε ότι οι τρεις αυτοί υπάλληλοι είναι και οι

ίδιοι που ανήκουν στην ομάδα 20-30 ετών. Οι μισοί από αυτούς είναι ΔΕ, τέσσερις είναι ΠΕ ενώ ένας είναι ΤΕ. Τα παραπάνω στοιχεία παρουσιάζονται στη συνέχεια και με τη μορφή διαγραμμάτων:



ΠΙΝΑΚΑΣ 2



ΠΙΝΑΚΑΣ 3



ΠΙΝΑΚΑΣ 4

Πρόσθετα στοιχεία για το σύνολο των υπαλλήλων παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Αριθμός υπαλλήλων :

με μεταπτυχιακές σπουδές	1
με διδακτορικό	0
με τουριστικές σπουδές	0
που γνωρίζουν αγγλικά	4
που γνωρίζουν πάνω από 2 γλώσσες	0
που χειρίζονται υπολογιστή	7
Απόφοιτοι ΕΣΔΔ	0
Συμμετοχή σε σεμινάρια, ημερίδες κλπ	όχι

ΠΙΝΑΚΑΣ 5

### **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ**

Η υπηρεσία δεν συντάσσει ετήσια έκθεση πεπραγμένων με στατιστικά στοιχεία όπως επίσης και δεν υπολογίζεται η ροή των εργασιών - αιτημάτων των πολιτών στην υπηρεσία σε εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση αλλά και ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των αιτημάτων. Τηρούνται ακόμη όλα τα βήματα της διαδικασίας που αναφέρονται στο παράρτημα 1 για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος εκτός από την υπογραφή Τμηματάρχη καθώς αυτοί δεν υπάρχουν.

Σχετικά με τις **επιθεωρήσεις** των τουριστικών καταλυμάτων και γραφείων που ανήκουν στην αρμοδιότητα της ΠΥΤ παρατηρείται ότι διενεργούνται σε συνεργασία με την κεντρική υπηρεσία του ΕΟΤ και την αστυνομία λόγω έλλειψης προσωπικού που θα επέτρεπε την αυτόνομη διεξαγωγή της διαδικασίας. Σε περίπτωση παραβάσεων εκ μέρους των τουριστικών καταλυμάτων, γραφείων κλπ είτε επιβάλλονται χρηματικές κυρώσεις, είτε ανακαλείται το ειδικό σήμα λειτουργίας (ΕΣΛ) ή σε ακραίες περιπτώσεις σφραγίζονται. Η ανάκληση παρατηρείται ότι μπορεί να εκδοθεί ενίοτε και κατόπιν αιτήματος της επιχείρησης ή ως διοικητικό μέτρο. Η συχνότερη κύρωση που επιβάλλεται είναι η χρηματική.

Υπερβολικός φόρτος εργασίας παρουσιάζεται για την υπηρεσία κατά τους θερινούς μήνες, οπότε και είναι η περίοδος αιχμής της τουριστικής κίνησης, αλλά και προ της λήξης προγραμμάτων χρηματοδοτικής ενίσχυσης, όπως

είναι το LEADER και ο αναπτυξιακός νόμος. Ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης τονίζει ότι παρά τον αλτρουισμό των υπαλλήλων, η έλλειψη προσωπικού σε συνδυασμό με τον πολύ μεγάλο αριθμό των επιχειρήσεων υπό την επίβλεψή τους, ο υπερβολικός αυτός φόρτος εργασίας που παρουσιάζεται ειδικά κατά τις περιόδους αυτές είναι δύσκολο να αντιμετωπιστεί.

Τα σημαντικότερα **προβλήματα** που αντιμετωπίζει η υπηρεσία είναι η έλλειψη προσωπικού, η μη κατάλληλη κτιριακή υποδομή, η ελλιπής υποστήριξη της κεντρικής υπηρεσίας αλλά και η ασάφεια της νομοθεσίας σε πολλά θέματα που άπτονται της υπηρεσίας. Επιθυμία συνεπώς της υπηρεσίας αποτελεί η αποτελεσματική αντιμετώπιση των παραπάνω προβλημάτων μέσω νέων προσλήψεων, εύρεσης καταλληλότερου χώρου, πληρέστερης υποστήριξη της κεντρικής υπηρεσίας σε θέματα κρίσεων αλλά και σε περιπτώσεις ασάφειας της νομοθεσίας έτσι ώστε να είναι σε θέση να λειτουργήσει αποδοτικότερα εξυπηρετώντας με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων πολιτών.



εικόνα 1

Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης

## 2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ

Η υπηρεσία αυτή έχει έδρα την **Μυτιλήνη** ενώ η κατά τόπον αρμοδιότητά της καλύπτει τους νομούς **Λέσβου, Χίου και Σάμου**. Λειτουργήσε πρώτη φορά ως «Διεύθυνση Τουρισμού Βορείου Αιγαίου» το 1988 με μικρό εύρος αρμοδιοτήτων. Το 2001 ενσωματώθηκε στην Περιφέρεια και της εκχωρήθηκαν πλήρεις αρμοδιότητες. Αποτελείται βάσει του άρθρου 15 του προεδρικού διατάγματος 313/2001 από το «Τμήμα Τουριστικών Εγκαταστάσεων και Επαγγελματών» και από το «Τμήμα Επιθεωρήσεων, Ελέγχου και Τουριστικής Ανάπτυξης». Ωστόσο ο διαχωρισμός αυτός είναι τυπικός γιατί στην ουσία λόγω έλλειψης προσωπικού δεν υπάρχουν συγκεκριμένα τμήματα αλλά ούτε και Τμηματάρχες.

Στην αρμοδιότητα της ΠΥΤ ανήκουν:

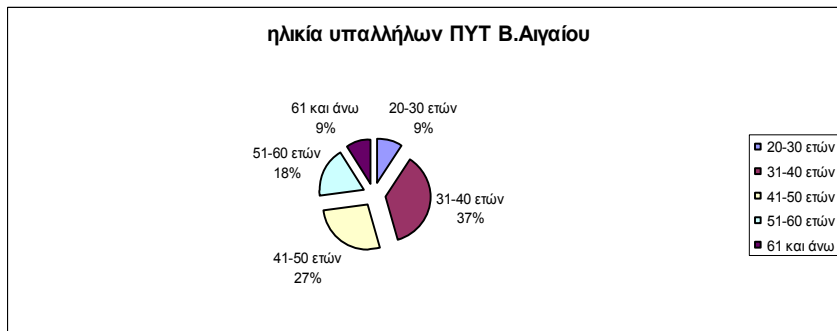
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	410
ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ ΔΩΜΑΤΙΑ/ ΕΠΙΠΛΩΜΕΝΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ	1600
CAMPING	1
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΤΟΙΚΙΕΣ	140
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ	84
ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ (RENT A CAR)	106
ΤΕΟΜ	12

ΠΙΝΑΚΑΣ 6

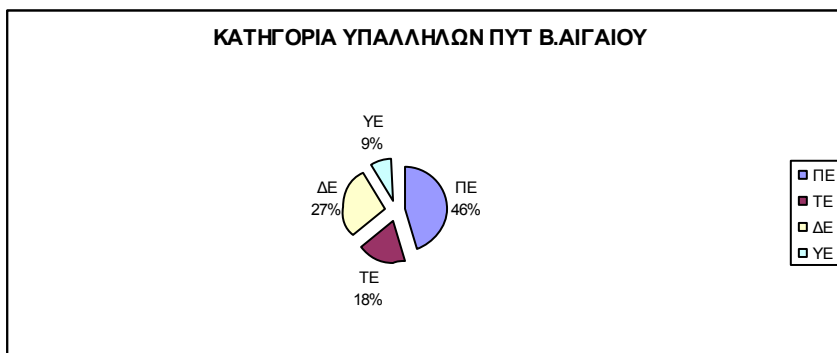
### **ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ**

Ο αριθμός των υπηρετούντων υπαλλήλων είναι **έντεκα (11)**. Οκτώ υπηρετούν στην Μυτιλήνη, δύο στη Σάμο και ένας στη Χίο. Η τεχνική υπηρεσία αποτελείται από δυο συμβασιούχους μηχανικούς. Αυτό σημαίνει ότι για μεγάλα διαστήματα όταν λήγουν οι συμβάσεις η υπηρεσία μένει χωρίς τεχνική υποστήριξη. Όπως αναφέρθηκε παραπάνω δεν υπάρχουν συγκεκριμένα τμήματα ούτε Τμηματάρχες. Συνεπώς οι υπάλληλοι απασχολούνται κατά την κρίση του Διευθυντή με ποικίλα αντικείμενα (π.χ. με καταλύματα ή με καταλύματα και τουριστικά γραφεία ταυτόχρονα) ώστε να καλυφθούν κατά το μέγιστο δυνατό οι ανάγκες της υπηρεσίας.

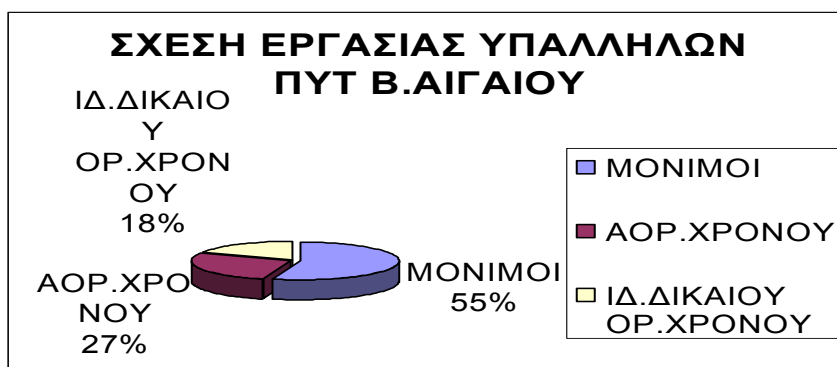
Έξι από τους υπαλλήλους είναι μόνιμοι, τρεις αορίστου χρόνου και δύο ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου. Σχετικά με τη κατηγορία των υπαλλήλων, πέντε από αυτούς είναι ΠΕ, δύο ΤΕ, τρεις ΔΕ και ένας/ μία ΥΕ. Σχετικά με την ηλικία τους, η πλειοψηφία (τέσσερις) είναι 31 έως 40 ετών. Τα παραπάνω παρουσιάζονται και σχηματικά:



**πίνακας 7**



**πίνακας 8**



**πίνακας 9**

Πρόσθετα στοιχεία για το σύνολο των υπαλλήλων που αφορούν την έρευνα μας παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Αριθμός υπαλλήλων:

Με μεταπτυχιακές σπουδές	2
Με διδακτορικό	1
Με τουριστικές σπουδές	2
που γνωρίζουν αγγλικά	8
που γνωρίζουν πάνω από 2 γλώσσες	1
που χειρίζονται υπολογιστή	9
Απόφοιτοι ΕΣΔΔ	0
Συμμετοχή σε σεμινάρια, ημερίδες κλπ	σπανίως

ΠΙΝΑΚΑΣ 10

### **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ**

Η υπηρεσία δεν συντάσσει ετήσια έκθεση πεπραγμένων με στατιστικά στοιχεία όπως επίσης και δεν υπολογίζεται η ροή των εργασιών - αιτημάτων των πολιτών στην υπηρεσία σε εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση. Συνεπώς δεν υπολογίζεται και ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των αιτημάτων. Τηρούνται ακόμη όλα τα βήματα της διαδικασίας για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος (παράρτημα 1) εκτός από την υπογραφή Τμηματάρχη καθώς αυτοί δεν υπάρχουν.

Οι **επιθεωρήσεις** των τουριστικών καταλυμάτων, γραφείων κλπ γίνονται με την συνδρομή της κεντρικής υπηρεσίας του ΕΟΤ. Η κεντρική υπηρεσία διεξάγει για την ακρίβεια λειτουργικούς και δειγματοληπτικούς ελέγχους. Επίσης προβαίνει σε αυτοψίες μετά από καταγγελίες που γίνονται εκεί για τουριστικές επιχειρήσεις του Βορείου Αιγαίου. Ο αρχικός έλεγχος για την μοριοδότηση της επιχείρησης γίνεται ωστόσο από την ίδια την υπηρεσία και πιο συγκεκριμένα συμμετέχουν σ' αυτόν δύο υπάλληλοι της Μυτιλήνης και ένας της Σάμου.

Οι **κυρώσεις** που επιβάλλονται συχνότερα στις τουριστικές επιχειρήσεις σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με τους νόμους είναι η χρηματική κύρωση και η ανάκληση του ΕΣΛ ενώ σπανίως προβαίνουν σε σφράγιση. Σχετικά με την περίοδο με τον μεγαλύτερο φόρτο εργασίας υποστηρίζεται ότι όλοι οι μήνες είναι εξίσου φορτωμένοι λόγω της ελλιπούς στελέχωσης σε συνδυασμό με τον μεγάλο όγκο των επιχειρήσεων υπό την εποπτεία της ΠΥΤ. Έως τώρα δεν έχει βρεθεί κάποια λύση αντιμετώπισης του προβλήματος αυτού.

Τα σημαντικότερα **προβλήματα** που αντιμετωπίζει λοιπόν η ΠΥΤ είναι η έλλειψη του αναγκαίου προσωπικού αλλά και η ελλιπής υποστήριξη από την κεντρική υπηρεσία. Συγκεκριμένα το τελευταίο σημαίνει ότι δεν υπάρχει ενιαία αντιμετώπιση χειρισμού των διαφόρων θεμάτων που απασχολούν τις ΠΥΤ, όπως είναι π.χ. η αυστηρότητα στις κυρώσεις και στις παρεκκλίσεις των αρχιτεκτονικών σχεδίων ή η αναγκαιότητα σφράγισης όταν έχει ήδη επιβληθεί ποινή. Συνεπώς προϋπόθεση για την εύρυθμη λειτουργία της συγκεκριμένης αλλά και όλων των υπηρεσιών αποτελεί η καθιέρωση μιας ενιαίας διοικητικής πρακτικής και η διαμόρφωση μιας κοινής αντίληψης σε θέματα ερμηνείας της νομοθεσίας που θα δημιουργεί ασφάλεια δικαίου τόσο στους εφαρμοστές της πολιτικής όσο και στους πολίτες.



εικόνα 2, Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου

### 3. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

Η υπηρεσία αυτή έχει έδρα τον **Βόλο** ενώ η χωρική της αρμοδιότητα καλύπτει τους νομούς **Μαγνησίας, Τρικάλων, Καρδίτσας και Λαρίσης**. Λειτουργεί από το 1972 αλλά ουσιαστικές αρμοδιότητες δόθηκαν το 2001 οπότε και η υπηρεσία εντάχθηκε στην Περιφέρεια. Αποτελείται βάσει του άρθρου 15 του προεδρικού διατάγματος 313/2001 από το «Τμήμα Τουριστικών Εγκαταστάσεων και Επαγγελματών» και από το «Τμήμα Επιθεωρήσεων, Ελέγχου και Τουριστικής Ανάπτυξης».

Στην αρμοδιότητα της ΠΥΤ ανήκουν:

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	612 μονάδες με 28466 κλίνες
ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ ΔΩΜΑΤΙΑ/ ΕΠΙΠΛΩΜΕΝΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ/ ΑΥΤΟΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΑ	2068 μονάδες με 28486 κλίνες
CAMPING	15 μονάδες 3067 ατόμων
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ	159
ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ (RENT A CAR)	180
ΑΥΤΟΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ	134 μονάδες 1602 κλινών

ΠΙΝΑΚΑΣ 11

#### **ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ**

Ο αριθμός των υπηρετούντων υπαλλήλων είναι **δεκαεννέα (19)**. Η τεχνική υπηρεσία αποτελείται από δυο συμβασιούχους μηχανικούς. Αυτό σημαίνει ότι για μεγάλα διαστήματα όταν λήγουν οι οχτάμηνες συμβάσεις η υπηρεσία μένει χωρίς τεχνική υποστήριξη. Όταν η Υπηρεσία υπαγόταν στην Περιφέρεια εξυπηρετούνταν κάποιες βασικές ανάγκες από μια αρχιτέκτων της Περιφέρειας, της Τεχνικής Υπηρεσίας Δήμων και Κοινοτήτων για την ακρίβεια. Ακόμη και σήμερα η ίδια βοηθά στην εκπαίδευση των νέων μηχανικών διότι ας μην ξεχνάμε ότι ένας μηχανικός που προσλαμβάνεται στον ΕΟΤ χρειάζεται να έχει ειδικές γνώσεις όπως είναι οι προδιαγραφές των ξενοδοχείων και το χωροταξικό του τουρισμού.

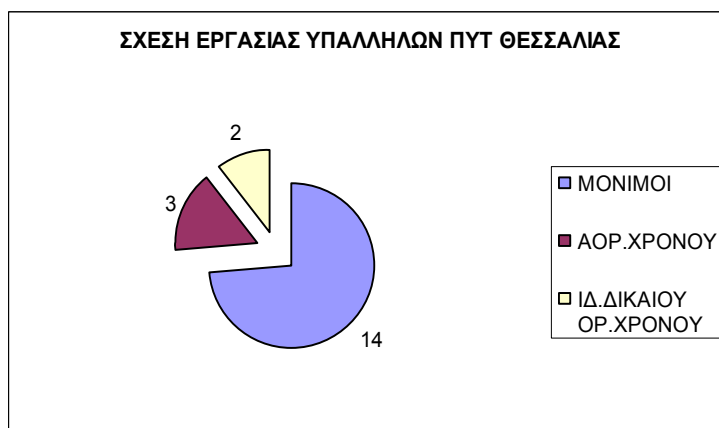
Οι υπάλληλοι είναι στη πλειοψηφία τους 51 έως 60 ετών (10/19), μόνιμοι (14/19) και κατηγορίας ΤΕ (10/19). Οι μισοί περίπου έχουν κάνει τουριστικές σπουδές (9/19), όλοι σχεδόν χειρίζονται ηλεκτρονικό υπολογιστή (14/19) και μάλιστα υπάρχει και μια απόφοιτος της ΕΣΔΔ. Το σύνολο των στατιστικών στοιχείων που συλλέχθηκαν από την έρευνά μας σχετικά με τους υπαλλήλους παρουσιάζονται παρακάτω με τη μορφή διαγραμμάτων και πινάκων:



ΠΙΝΑΚΑΣ 12



ΠΙΝΑΚΑΣ 13



ΠΙΝΑΚΑΣ 14

Αριθμός υπαλλήλων:

με μεταπτυχιακές σπουδές	4
με διδακτορικό	1
με τουριστικές σπουδές	9
που γνωρίζουν αγγλικά	11
που γνωρίζουν πάνω από 2 γλώσσες	-
που χειρίζονται υπολογιστή	14
Απόφοιτοι ΕΣΔΔ	1
Συμμετοχή σε σεμινάρια, ημερίδες κλπ	ΝΑΙ

ΠΙΝΑΚΑΣ 15

### **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ**

Η υπηρεσία συντάσσει ετήσια έκθεση πεπραγμένων με στατιστικά στοιχεία αλλά δεν υπολογίζεται η ροή των εργασιών - αιτημάτων των πολιτών στην υπηρεσία σε εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση. Ωστόσο υπολογίζεται ότι ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών είναι πέντε με δέκα ημέρες, ανάλογα με την πληρότητα του φακέλου. Γενικά μέλημα της υπηρεσίας αποτελεί η άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών εντός των προβλεπόμενων ημερομηνιών. Τηρούνται ακόμη όλα τα βήματα της διαδικασίας για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος (παράρτημα 1) εκτός από την χρέωση του αιτήματος στο αρμόδιο Τμήμα (βήμα 3).

Σχετικά με τις **επιθεωρήσεις** των τουριστικών επιχειρήσεων, αυτές γίνονται συχνά και συμμετέχουν όλοι οι υπάλληλοι μετά από σχετικό προγραμματισμό του Προϊσταμένου, ο οποίος πρέπει να εγκριθεί και από την κεντρική υπηρεσία. Στις επιθεωρήσεις συνδράμει η αστυνομία αλλά και η κεντρική υπηρεσία διενεργώντας κυρίως λειτουργικούς ελέγχους. Οι κυρώσεις που επιβάλλονται συχνότερα σε περίπτωση παραδρομής εκ του νόμου είναι η χρηματική κύρωση και η ανάκληση του ΕΣΛ (και οι δυο επιβάλλονται κατά μέσο όρο μια με δυο φορές το μήνα) ενώ σπανίως η υπηρεσία προβαίνει σε σφραγίσεις.

Υπερβολικός φόρτος εργασίας εμφανίζεται κυρίως από τον Ιούνιο έως τον Σεπτέμβριο, κατά τη θερινή δηλαδή περίοδο. Ο φόρτος αυτός αντιμετωπίζεται με την εντατικοποίηση της εργασίας και με περικοπές των αδειών των

υπαλλήλων. Τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζει η υπηρεσία είναι η ανεπάρκεια προσωπικού (κυρίως μηχανικών), οικονομικών πόρων και υλικοτεχνικής υποδομής, η μη κατάλληλη κτιριακή υποδομή, η ασάφεια της νομοθεσίας και η ελλιπής υποστήριξη της κεντρικής υπηρεσίας.

Συνεπώς προτείνεται:

- η μεταστέγαση της υπηρεσίας σε καταλληλότερο κτίριο 300 τουλάχιστον τ.μ.
- ο διορισμός μόνιμου προσωπικού για την στελέχωση της τεχνικής υπηρεσίας ώστε να μην μένει η ΠΥΤ τέσσερις μήνες τον χρόνο χωρίς μηχανικούς
- η εκχώρηση της αρμοδιότητας της έγκρισης των υπηρεσιακών μετακινήσεων στον Προϊστάμενο της ΠΥΤ στα πλαίσια του εγκεκριμένου Προϋπολογισμού έτσι ώστε να μειωθεί η εξάρτηση από την κεντρική υπηρεσία
- Τέλος πάγιο αίτημα αποτελεί η διαρκής και πλήρης νομική υποστήριξη της ΠΥΤ από την κεντρική υπηρεσία ώστε να είναι σε θέση να υπερασπιστεί αποτελεσματικά το δημόσιο συμφέρον.



εικόνα 3 Περιφέρεια Θεσσαλίας

#### 4. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

Η υπηρεσία έχει έδρα την **Τρίπολη** και λειτουργεί από το **2001**. Η κατά τόπον αρμοδιότητά της καλύπτει τους νομούς **Μεσσηνίας, Αρκαδίας, Λακωνίας, Αργολίδας και Κορινθίας**. Στους νομούς Λακωνίας και Κορινθίας λειτουργεί και ξεχωριστό γραφείο πληροφοριών με ένα όμως μόνο άτομο προσωπικό στο καθένα. Το Γραφείο Υποστήριξης Τουρισμού Μεσσηνίας (Καλαμάτα) λειτουργεί με δυο υπαλλήλους.

Αποτελείται βάσει του άρθρου 15 του προεδρικού διατάγματος 313/2001 από το «Τμήμα Τουριστικών Εγκαταστάσεων και Επαγγελματών» και από το «Τμήμα Επιθεωρήσεων, Ελέγχου και Τουριστικής Ανάπτυξης». Ωστόσο όπως θα δούμε στη συνέχεια τα τμήματα αυτά υπάρχουν μόνο τυπικά δεδομένου ότι δεν υπάρχουν Τμηματάρχες αλλά ούτε και επαρκή άτομα να τα στελεχώσουν. Στην αρμοδιότητα της ΠΥΤ ανήκουν:

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	614
ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ ΔΩΜΑΤΙΑ/ ΕΠΙΠΛΩΜΕΝΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ	808
CAMPING	69
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ	38
ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ (RENT A CAR)	28
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΑΥΛΕΙΣ	3
ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΛΑΪΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ	39

ΠΙΝΑΚΑΣ 16

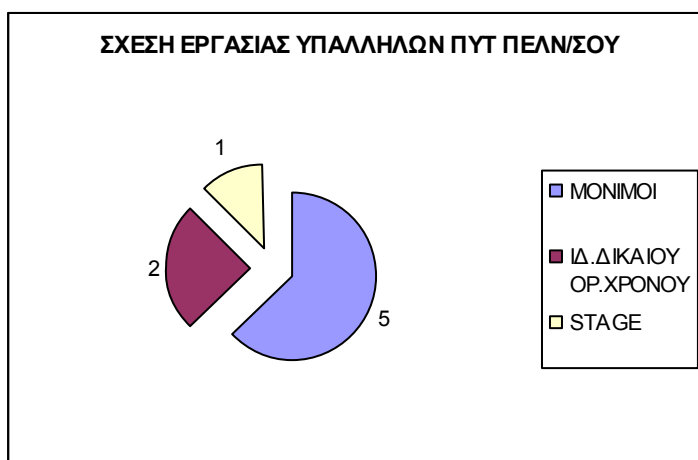
#### **ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ**

Ο αριθμός των υπηρετούντων υπαλλήλων είναι στη παρούσα φάση **οκτώ** (8). Ωστόσο πέντε μόνο είναι μόνιμοι. Οι δυο από τους υπόλοιπους τρεις έχουν οκτάμηνη σύμβαση ενώ ο τρίτος βρίσκεται στην υπηρεσία με πρόγραμμα stage. Να τονιστεί ότι οι δυο συμβασιούχοι είναι μηχανικοί, των οποίων η οχτάμηνη σύμβαση λήγει λίαν συντόμως. Αυτό σημαίνει ότι η τεχνική υπηρεσία της ΠΥΤ δεν θα λειτουργεί μέχρι να εγκριθούν οι νέες συμβάσεις.

Από τους πέντε μόνιμους υπάλληλους που υπηρετούν τρεις επωμίζονται στην ουσία τον φόρτο εργασίας διότι μια υπάλληλος πολύ σύντομα θα συνταξιοδοτηθεί ενώ η δεύτερη έχει άδεια ανατροφής τέκνων. Συμπεραίνουμε συνεπώς ότι τρεις (μόνιμοι) υπάλληλοι ασχολούνται με όλα τα αντικείμενα της υπηρεσίας υποβοηθούμενοι κατά καιρούς από έκτακτο προσωπικό. Καταλαβαίνουμε έτσι γιατί είναι αδύνατη η δημιουργία συγκεκριμένων Τμημάτων. Οι περισσότεροι υπάλληλοι ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 31 έως 40 ετών και είναι κατηγορίας ΠΕ. Τα στοιχεία αυτά παρουσιάζονται διαγραμματικά παρακάτω ενώ στη συνέχεια θα παραθέσουμε και ένα πίνακα με επιπρόσθετα στοιχεία:



ΠΙΝΑΚΑΣ 17



ΠΙΝΑΚΑΣ 18



ΠΙΝΑΚΑΣ 19

Αριθμός υπαλλήλων :

με μεταπτυχιακές σπουδές	2
με διδακτορικό	0
με τουριστικές σπουδές	1
που γνωρίζουν αγγλικά	7
που γνωρίζουν πάνω από 2 γλώσσες	3
που χειρίζονται υπολογιστή	8
Απόφοιτοι ΕΣΔΔ	0
Συμμετοχή σε σεμινάρια, ημερίδες κλπ	ΟΧΙ

ΠΙΝΑΚΑΣ 20

### **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ**

Η υπηρεσία δεν συντάσσει ετήσια έκθεση πεπραγμένων με στατιστικά στοιχεία όπως επίσης και δεν υπολογίζεται η ροή των εργασιών - αιτημάτων των πολιτών στην υπηρεσία σε εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση. Συνεπώς δεν υπολογίζεται και ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των αιτημάτων. Τηρούνται ακόμη όλα τα βήματα της διαδικασίας που αναφέρουμε στο παράρτημα 1 για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος εκτός από την υπογραφή Τμηματάρχη καθώς αυτοί δεν υπάρχουν.

Οι **επιθεωρήσεις** των τουριστικών καταλυμάτων, γραφείων κλπ γίνονται κατά 95% από την κεντρική υπηρεσία του ΕΟΤ ενώ κατά περίπτωση

συνδράμει και η αστυνομία. Επιβάλλονται όλες οι δυνατές **κυρώσεις** ωστόσο η πιο συχνή είναι η ανάκληση του ΕΣΛ (κατά μέσο όρο πέντε ανακλήσεις το μήνα) και ακολουθεί η σφράγιση (κατά μέσο όρο μισή το μήνα). Σύμφωνα με τον Προϊστάμενο ωστόσο η επιβολή κυρώσεων δεν είναι παρά μια «πολυτέλεια» για την υπηρεσία δεδομένης της κατάστασης που επικρατεί και μόνο τελευταίως έχουν αρχίσει να επιβάλλονται.

Αν λάβουμε υπόψη ότι ο αριθμός των εισερχομένων εγγράφων αγγίζει τα χίλια ανά τρίμηνο καταλαβαίνουμε ότι ο φόρτος εργασίας που αναλογεί σε κάθε υπάλληλο είναι δυσβάσταχτος καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Το τελευταίο διάστημα αυτό αντιμετωπίζεται με εργασία πέραν του ωραρίου ακόμη και τις Κυριακές και τις αργίες. Εύκολα συμπεραίνουμε λοιπόν ότι βασική **αδυναμία** της υπηρεσίας είναι η υποστελέχωση ενώ σημαντικά προβλήματα προκαλούν ακόμη η ανεπαρκής υλικοτεχνική υποδομή, η ασάφεια της νομοθεσίας και η ελλιπής υποστήριξη της κεντρικής υπηρεσίας.

Συνεπώς η μόνιμη και επαναλαμβανόμενη πρόταση προς την κεντρική υπηρεσία είναι η στελέχωση της Διεύθυνσης με δεκαεννέα υπαλλήλους όπως προβλέπεται και από το οργανόγραμμά της ειδάλλως η λειτουργία της θα παραμείνει προβληματική και δεν θα μπορεί να ανταποκριθεί στον σκοπό για τον οποίο συστάθηκε.



εικόνα 4 Περιφέρεια Πελοποννήσου

## 5. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Η υπηρεσία αυτή έχει έδρα την **Κοζάνη** ενώ η χωρική της αρμοδιότητα καλύπτει τους νομούς **Κοζάνης, Καστοριάς, Φλώρινας και Γρεβενών**. Λειτουργήσε για πρώτη φορά το **2001**. Αποτελείται βάσει του άρθρου 15 του προεδρικού διατάγματος 313/2001 από το «Τμήμα Τουριστικών Εγκαταστάσεων και Επαγγελματών» και από το «Τμήμα Επιθεωρήσεων, Ελέγχου και Τουριστικής Ανάπτυξης». Ωστόσο δεν έχουν ορισθεί μέχρι σήμερα τα Τμήματα από το Διοικητικό Συμβούλιο του ΕΟΤ.

Στην αρμοδιότητα της ΠΥΤ ανήκουν:

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	130
ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ ΔΩΜΑΤΙΑ/ ΕΠΙΠΛΩΜΕΝΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ/ ΑΥΤΟΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΑ	136
CAMPING	-
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ	53
ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ (RENT A CAR)	6
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ	2
ΤΕΟΜ	15

ΠΙΝΑΚΑΣ 21

### **ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ**

Ο αριθμός των υπηρετούντων υπαλλήλων στη παρούσα φάση είναι δώδεκα (12). Ωστόσο **έξι μόνο από αυτούς είναι μόνιμοι**. Δύο απασχολούνται με το κομμάτι των τουριστικών επαγγελματών και τέσσερις με τα καταλύματα. Σχετικά με τους υπόλοιπους έξι, τρεις έχουν οχτάμηνη σύμβαση, δύο έχουν σύμβαση stage και μια φοιτήτρια κάνει την πρακτική της άσκηση. Να τονιστεί ότι οι υπάλληλοι με την οχτάμηνη σύμβαση είναι οι μηχανικοί κάτι που σημαίνει ότι δεν υφίσταται μόνιμη και διαρκής τεχνική υπηρεσία. Για να εξυπηρετηθούν οι ανάγκες των πολιτών υπάρχει συνεργασία με την τεχνική υπηρεσία της ΠΥΤ Κεντρικής Μακεδονίας.

Επίσης συναντώνται όλες οι κατηγορίες υπαλλήλων εκτός από ΥΕ ενώ η πλειοψηφία των υπαλλήλων ανήκει στην κατηγορία 31 έως 40 ετών. Παρακάτω παρατίθενται επιπρόσθετα στοιχεία με τη μορφή διαγραμμάτων και πίνακα:



ΠΙΝΑΚΑΣ 22



ΠΙΝΑΚΑΣ 23

Αριθμός υπαλλήλων:

με μεταπτυχιακές σπουδές	3
με διδακτορικό	0
με τουριστικές σπουδές	3
που γνωρίζουν αγγλικά	10
που γνωρίζουν πάνω από 2 γλώσσες	2
που χειρίζονται υπολογιστή	12
Απόφοιτοι ΕΣΔΔ	1
Συμμετοχή σε σεμινάρια, ημερίδες κλπ	ΝΑΙ

ΠΙΝΑΚΑΣ 24

### **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ**

Η υπηρεσία δεν συντάσσει ετήσια έκθεση πεπραγμένων με στατιστικά στοιχεία αλλά υπολογίζεται απ' την άλλη η ροή των εργασιών - αιτημάτων των πολιτών στην υπηρεσία σε εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση. Επίσης υπολογίζεται ότι ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των αιτημάτων είναι γύρω στις δέκα εργάσιμες μέρες. Τηρούνται ακόμη όλα τα βήματα της διαδικασίας για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος (παράρτημα 1) εκτός από την χρέωση σε συγκεκριμένο Τμήμα καθώς αυτά δεν υπάρχουν.

Οι **επιθεωρήσεις** των τουριστικών καταλυμάτων, γραφείων κλπ σπανίως γίνονται από την ίδια την υπηρεσία λόγω έλλειψης προσωπικού. Διενεργούνται συνεπώς από την κεντρική υπηρεσία του ΕΟΤ ή από την υπηρεσία του ΕΟΤ Κεντρικής Μακεδονίας. Κατά περίπτωση συνδράμει και η αστυνομία. Επιβάλλονται όλες οι δυνατές κυρώσεις σε περίπτωση που διαπιστωθεί παρανομία ωστόσο δεν υπάρχουν στοιχεία για το πόσες επιβάλλονται κατά μέσο όρο μηνιαίως.

Υπερβολικός φόρτος εργασίας εμφανίζεται συνήθως προ της λήξης επιδοτούμενων προγραμμάτων. Γενικά ο όγκος εργασίας αντιμετωπίζεται με σωστό καταμερισμό εργασίας, υπομονή και αλληλοβοήθεια. Ακόμη η πρόσληψη έκτακτου προσωπικού (stage) ή η αποδοχή φοιτητών για την

διενέργεια πρακτικής άσκησης σίγουρα αποφορτίζει σε κάποιο βαθμό τους μόνιμους υπαλλήλους.

Τα σημαντικότερα **προβλήματα** που αντιμετωπίζει υπηρεσία είναι η μη κατάλληλη κτιριακή υποδομή, αφού ακόμη συστεγάζεται στη Περιφέρεια, και φυσικά η έλλειψη προσωπικού. Παρόλο που η κατάσταση δεν είναι τόσο άσχημη όσο πριν, δεδομένου ότι πριν δύο χρόνια η μόνη υπάλληλος ήταν η τωρινή Προϊστάμενη, σίγουρα υπάρχει ανάγκη για μόνιμο, εξειδικευμένο προσωπικό που θα στελέχωνε την τεχνική υπηρεσία ή θα επέτρεπε την αυτόνομη διενέργεια των επιθεωρήσεων. Γενικά θεωρείται επίσης ότι υπάρχει στήριξη από την κεντρική υπηρεσία όταν ζητείται η συνδρομή της, σε νομικά ζητήματα για παράδειγμα.

Ωστόσο προτείνεται να γίνει μια **κωδικοποίηση** της νομοθεσίας ώστε να εξαλειφθεί στο ελάχιστο η ασάφεια που υπάρχει σε πολλά νομικά ζητήματα και να ακολουθείται μια κοινή γραμμή από όλες τις υπηρεσίες τουρισμού. Επίσης πάγιο αίτημα αποτελεί η πρόνοια εκ μέρους των αρμοδίων φορέων για τη συχνή διεξαγωγή σεμιναρίων, τα οποία θα εκπαιδεύουν πληρέστερα τους νέους αλλά και τους παλιούς υπαλλήλους για το πώς να χειρίζονται ζητήματα που άπτονται της υπηρεσίας τους δεδομένου του μεγάλου όγκου της νομοθεσίας, η οποία είναι πολύπλοκη, ασαφής και δαιδαλώδης. Οι υπάλληλοι οφείλουν να είναι ενήμεροι για όλες τις αλλαγές και τα νέα δεδομένα που προκύπτουν ώστε να εκτελούν το έργο τους με τον πλέον ορθό τρόπο.



εικόνα 5 Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας

## 6. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΗΠΕΙΡΟΥ

Η υπηρεσία αυτή έχει έδρα τα **Γιάννενα** και η χωρική της αρμοδιότητα καλύπτει τους νομούς **Ιωαννίνων, Άρτας, Θεσπρωτίας και Πρέβεζας**. Αποτελείται από τα Τμήματα «Τουριστικών Εγκαταστάσεων και καταλυμάτων» και από το «Τμήμα Επιθεωρήσεων, Ελέγχου και Τουριστικής Ανάπτυξης» βάσει του άρθρου 15 του Π.Δ. 313/2001.



ΕΙΚΟΝΑ 6 ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΗΠΕΙΡΟΥ

Στην αρμοδιότητα της υπηρεσίας ανήκουν:

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	374
ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ ΔΩΜΑΤΙΑ	725
CAMPING	18
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ	91
ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ (RENT A CAR)	22
ΕΠΙΠΛΩΜΕΝΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ	371

ΠΙΝΑΚΑΣ 25

### **ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ**

Ο αριθμός των υπηρετούντων υπαλλήλων είναι **δεκαπέντε (15)**. Από αυτούς **δέκα υπηρετούν στα Γιάννενα**, τρεις στο γραφείο πληροφοριών της Ηγουμενίτσας και δυο στο αντίστοιχο γραφείο της Άρτας. Στα Γιάννενα πιο συγκεκριμένα υπηρετούν εννέα διοικητικοί υπάλληλοι και μια καθαρίστρια.

Τρεις ασχολούνται με το κομμάτι των τουριστικών καταλυμάτων, ένας με τα τουριστικά γραφεία, ένας επίσης απασχολείται στο γραφείο πληροφοριών ενώ η τεχνική υπηρεσία αποτελείται από έναν μόνιμο μηχανικό και έναν με σύμβαση. Η πλειοψηφία των υπαλλήλων ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 41 έως 60 ετών, είναι μόνιμοι και κατηγορίας ΔΕ. Τα στατιστικά στοιχεία των υπαλλήλων παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω:



ΠΙΝΑΚΑΣ 26



ΠΙΝΑΚΑΣ 27



ΠΙΝΑΚΑΣ 28

Αριθμός υπαλλήλων:

με μεταπτυχιακές σπουδές	-
με διδακτορικό	-
με τουριστικές σπουδές	1
που γνωρίζουν αγγλικά	7
που γνωρίζουν πάνω από 2 γλώσσες	-
που χειρίζονται υπολογιστή	13
Απόφοιτοι ΕΣΔΔ	-
Συμμετοχή σε σεμινάρια, ημερίδες κλπ	ΝΑΙ (σεμινάρια Νομαρχίας)

ΠΙΝΑΚΑΣ 29

### **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ**

Η υπηρεσία δεν συντάσσει ετήσια έκθεση πεπραγμένων με στατιστικά στοιχεία αλλά υπολογίζεται απ' την άλλη η ροή των εργασιών - αιτημάτων των πολιτών στην υπηρεσία σε εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση. Επίσης υπολογίζεται ότι ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των αιτημάτων είναι γύρω στις πέντε εργάσιμες μέρες εάν ο φάκελος βέβαια είναι πλήρης. Τηρούνται ακόμη όλα τα βήματα της διαδικασίας για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος (παράρτημα 1).

Οι **επιθεωρήσεις** των τουριστικών καταλυμάτων, γραφείων κλπ γίνονται από την ίδια την υπηρεσία και συμμετέχουν σχεδόν όλοι οι υπάλληλοι. Κατά

περίπτωση συνδράμει και η αστυνομία ή η κεντρική υπηρεσία του ΕΟΤ. Επιβάλλονται όλες οι δυνατές κυρώσεις σε περίπτωση που διαπιστωθεί παρανομία. Η χρηματική κύρωση επιβάλλεται κατά μέσο όρο μια φορά το μήνα ενώ η ανάκληση του ΕΣΛ ή η σφράγιση γίνονται σπανίως. Συνήθως το θέμα διευθετείται με τους επιχειρηματίες προτού προβεί η υπηρεσία σε ακραίες λύσεις.

Υπερβολικός φόρτος εργασίας εμφανίζεται κατά τους μήνες Απρίλιο, Αύγουστο και Σεπτέμβριο και αντιμετωπίζεται απλά με περισσότερη δουλειά. Υποστηρίζεται ότι η υπηρεσία λειτουργεί ικανοποιητικά και δεν αντιμετωπίζει προβλήματα προσωπικού, υποδομής και οικονομικών πόρων.

## 7. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΥΚΛΑΔΩΝ

Η ΠΥΤ Κυκλάδων με έδρα τη **Σύρο** λειτουργεί από το 2002 και στην αρμοδιότητά της ανήκουν όλα τα νησιά των Κυκλάδων. Απαρτίζεται από την Διεύθυνση, τη Γραμματεία, το Τμήμα Τουριστικών Επαγγελματιών και τέλος το Τμήμα Τουριστικών Εγκαταστάσεων. Ας τονίσουμε ότι ο νομός Κυκλάδων είναι ίσως ο πιο τουριστικός της Ελλάδος για αυτό και ο όγκος των καταλυμάτων υπό την εποπτεία της υπηρεσίας είναι τεράστιος όπως θα δούμε στον παρακάτω πίνακα. Είναι χαρακτηριστικό ότι ο νομός Κυκλάδων φιλοξενεί 23% του συνόλου των ξενοδοχείων και 28% των ενοικιαζομένων δωματίων!

Στην αρμοδιότητα της ΠΥΤ ανήκουν λοιπόν:

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	1400
ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ ΔΩΜΑΤΙΑ/ ΕΠΙΠΛΩΜΕΝΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ	5500
CAMPING	50
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ	257
ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ (RENT A CAR)	244

ΠΙΝΑΚΑΣ 30

### **ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ**

Ο αριθμός των υπηρετούντων υπαλλήλων είναι **επτά (7)**. **Πέντε όμως μόλις είναι μόνιμοι και δύο είναι συμβασιούχοι**. Οι συμβασιούχοι αυτοί είναι για την ακρίβεια οι μηχανικοί, κάτι που σημαίνει ότι δεν υπάρχει μόνιμη τεχνική υπηρεσία. Αυτή τη στιγμή υπάρχουν και τρία ακόμη άτομα με το πρόγραμμα stage. Η πλειοψηφία είναι μεταξύ 31 έως 40 ετών κατηγορίας ΠΕ είτε ΤΕ. Επιπρόσθετα στατιστικά στοιχεία παρατίθενται παρακάτω:

Αριθμός υπαλλήλων:

με μεταπτυχιακές σπουδές	2
με διδακτορικό	-
με τουριστικές σπουδές	3
που γνωρίζουν αγγλικά	4
που γνωρίζουν πάνω από 2 γλώσσες	1
που χειρίζονται υπολογιστή	7
Απόφοιτοι ΕΣΔΔ	-
Συμμετοχή σε σεμινάρια, ημερίδες κλπ	ΟΧΙ

ΠΙΝΑΚΑΣ 31



ΠΙΝΑΚΑΣ 32



ΠΙΝΑΚΑΣ 33



ΠΙΝΑΚΑΣ 34

### **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ**

Η υπηρεσία δεν συντάσσει ετήσια έκθεση πεπραγμένων με στατιστικά στοιχεία όπως επίσης και δεν υπολογίζεται η ροή των εργασιών - αιτημάτων των πολιτών στην υπηρεσία σε εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση. Συνεπώς δεν υπολογίζεται και ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των αιτημάτων. Τηρούνται ακόμη όλα τα βήματα της διαδικασίας για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος (παράρτημα 1) εκτός από το βήμα έξι (απαντητικό έγγραφο σε περίπτωση εκκρεμότητας) και την υπογραφή Τμηματάρχη καθώς αυτοί δεν υπάρχουν.

Οι **επιθεωρήσεις** των τουριστικών καταλυμάτων, γραφείων κλπ γίνονται σε συνεργασία με την κεντρική υπηρεσία λόγω υπερβολικού φόρτου εργασίας που δεν επιτρέπει στους υπαλλήλους να λείπουν συχνά από την υπηρεσία. Για την ακρίβεια είναι αδύνατο οι υπάλληλοι να μεταβούν εντός μιας ημέρας σε απομακρυσμένα νησιά (όπως είναι π.χ. η Σαντορίνη ή η Μήλος) που δεν συνδέονται άμεσα ακτοπλοϊκώς με τη Σύρο. Έτσι επιθεωρούν τις τουριστικές επιχειρήσεις σε κοντινή απόσταση από την Σύρο. Σχετικά με τα απομακρυσμένα νησιά, είτε μεταβαίνουν εκεί εκτός ωραρίου εργασίας (συνήθως για την επιβολή κάποιας κύρωσης όπως είναι η σφράγιση και όχι απλά για μια επιθεώρηση) είτε, συνηθέστερα, μεταβιβάζεται η αρμοδιότητα στους ειδικούς επιθεωρητές της Αθήνας. Κατά περίπτωση συνδράμει και η αστυνομία στις επιθεωρήσεις.

Επιβάλλονται όλες οι δυνατές **κυρώσεις** ωστόσο πιο συχνή είναι η χρηματική κύρωση, ακολουθεί η ανάκληση του σήματος και πολύ πιο σπάνια είναι η σφράγιση. Υπερβολικός φόρτος εργασίας παρουσιάζεται από

Φεβρουάριο έως Ιούλιο και αντιμετωπίζεται με υπερωρίες και φιλότιμο όπως χαρακτηριστικά επισημαίνει ο Προϊστάμενος. Υπάρχει δυνατότητα και για άλλους υπαλλήλους του ΕΟΤ να μεταβούν εκεί τους καλοκαιρινούς μήνες αλλά συνήθως είτε δεν γίνεται χρήση αυτής της δυνατότητας είτε όταν αυτό γίνεται δεν βοηθά ιδιαίτερα.

Συμπεραίνουμε ότι το βασικότερο **πρόβλημα** που αντιμετωπίζει η υπηρεσία είναι η υποστελέχωσή της δεδομένου ότι ενώ το οργανόγραμμά της προβλέπει 23 θέσεις μόνο 7 μόνιμοι υπάλληλοι υπηρετούν. Συνεπώς λαμβάνοντας υπόψη και την στρατηγική σημασία της Περιφέρειας των Κυκλάδων για τον ελληνικό τουρισμό, εύλογο αίτημα αποτελεί η άμεση πλήρωση των 18 κενών θέσεων με εξειδικευμένο προσωπικό, κάτι που θα επιτρέπει στην υπηρεσία να λειτουργήσει αυτόνομα σε όλα τα επίπεδα και να εξυπηρετήσει με αποτελεσματικότητα τις τεράστιες ανάγκες που υπάρχουν στην περιοχή.



εικόνα 7 Κυκλάδες

## 8. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Η υπηρεσία αυτή έχει έδρα την **Πάτρα** και η χωρική της αρμοδιότητα καλύπτει τους νομούς της Δυτικής Ελλάδας (**Αχαΐα, Ηλεία, Αιτωλοακαρνανία**) ενώ προσωρινά και κατ' εξαίρεση (αν και η κατάσταση αυτή έχει παγιωθεί εδώ και 15 χρόνια) έχει υπό την εποπτεία της και τους νομούς **Κεφαλληνίας, Ζακύνθου και Ιθάκης**. Επίσης ασκεί και ορισμένες μόνο αρμοδιότητες στους νομούς **Αρκαδίας, Κορινθίας, Αργολίδας και Λακωνίας**. Αποτελείται βάσει του άρθρου 15 του προεδρικού διατάγματος 313/2001 από το «Τμήμα Τουριστικών Εγκαταστάσεων», το «Τμήμα Τουριστικών Επαγγελματιών», από το «Τμήμα Επιθεωρήσεων και Ελέγχου» και από το «Τμήμα Τουριστικής Ανάπτυξης».

Στην αρμοδιότητα της ΠΥΤ ανήκουν:

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	611
ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ ΔΩΜΑΤΙΑ/ ΕΠΙΠΛΩΜΕΝΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ	2787
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΛΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΟΙΚΙΕΣ/ ΕΠΑΥΛΕΙΣ	148
CAMPING	30
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ <sup>4</sup>	333
ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ (RENT A BIKE)	41
ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ (RENT A CAR)	165
ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΕΙΔΩΝ ΛΑΪΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ	187
ΤΕΟΜ	160

ΠΙΝΑΚΑΣ 35

<sup>4</sup> Τα στοιχεία του πίνακα από αυτό το σημείο και κάτω πάρθηκαν από το Τμήμα Τουριστικών Επαγγελματιών έχοντας διευκρινιστεί ότι αφορούν τους νομούς Αχαΐας, Ηλείας, Αιτωλοακαρνανίας, Κορινθίας, Αργολίδας, Λακωνίας, Κεφαλονίας και Ζακύνθου. Εξαιρείται λοιπόν μόνο ο νομός Μεσσηνίας καθώς τα τουριστικά γραφεία του νομού, όπως και τα ενοικιαζόμενα δωμάτια, βρίσκονται στην αρμοδιότητα του Γραφείου Υποστήριξης Τουρισμού Μεσσηνίας, στη Καλαμάτα.

## ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ

Ο αριθμός των υπηρετούντων υπαλλήλων είναι τριάντα έξι (36). Είκοσι τρεις απασχολούνται στο Τμήμα των Τουριστικών Εγκαταστάσεων και πέντε στο Τμήμα των Τουριστικών Επαγγελματιών. Η τεχνική υπηρεσία αποτελείται από τέσσερις μόνιμους μηχανικούς. Πρόκειται δηλαδή για μια από τις λίγες ΠΥΤ με μόνιμη τεχνική υπηρεσία. Η συντριπτική πλειοψηφία είναι μόνιμοι (δεν υπάρχει κανείς συμβασιούχος), μεταξύ 41 έως 50 ετών κατηγορίας ΔΕ ή ΤΕ. Παρακάτω παρατίθενται πιο αναλυτικά τα στατιστικά στοιχεία των υπαλλήλων:



ΠΙΝΑΚΑΣ 36



ΠΙΝΑΚΑΣ 37



ΠΙΝΑΚΑΣ 38

Αριθμός υπαλλήλων:

με μεταπτυχιακές σπουδές	3
με διδακτορικό	-
με τουριστικές σπουδές	7
που γνωρίζουν αγγλικά	36
που γνωρίζουν 2 γλώσσες	10
που χειρίζονται υπολογιστή	36
Απόφοιτοι ΕΣΔΔ	-
Συμμετοχή σε σεμινάρια, ημερίδες κλπ	ΝΑΙ (ΠΙΝΕΠ ΠΑΤΡΑΣ)

ΠΙΝΑΚΑΣ 39

### **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ**

Η υπηρεσία δεν συντάσσει ετήσια έκθεση πεπραγμένων με στατιστικά στοιχεία όπως επίσης και δεν υπολογίζεται η ροή των εργασιών - αιτημάτων των πολιτών στην υπηρεσία σε εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση. Συνεπώς δεν υπολογίζεται και ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των αιτημάτων. Τηρούνται ακόμη όλα τα βήματα της διαδικασίας για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος (παράρτημα 1). Ας σημειωθεί για το βήμα 8 (υπογραφή Τμηματάρχη) ότι υπάρχει μόνο ένας Τμηματάρχης.

Οι **επιθεωρήσεις** των τουριστικών καταλυμάτων, γραφείων κλπ γίνονται κατά βάσει από την ίδια την υπηρεσία αλλά επιθεωρήσεις διενεργούνται και από την κεντρική υπηρεσία όχι λόγω έλλειψης προσωπικού όπως έχουμε παρατηρήσει ως τώρα αλλά λόγω έλλειψης οικονομικών πόρων. Επίσης συμμετέχει και η αστυνομία. Επιβάλλονται όλες οι δυνατές κυρώσεις αλλά συχνότερη είναι η χρηματική, ακολουθεί η ανάκληση σήματος και σπάνια γίνεται σφράγιση.

Υπερβολικός φόρτος εργασίας παρουσιάζεται το καλοκαίρι και αντιμετωπίζεται είτε με την πρόσληψη συμβασιούχων (με πρωτοβουλία της κ.υ.) είτε μέσω του προγράμματος «εθελοντισμός» της Γενικής Γραμματείας Νέας Γενιάς, βάσει του οποίου νέοι στελεχώνουν το γραφείο πληροφοριών του ΕΟΤ κατά τους καλοκαιρινούς μήνες. Εφαρμόζεται εδώ και τρία χρόνια και

η ανταπόκριση των νέων είναι μεγάλη καθώς το χρηματικό κίνητρο είναι σημαντικό.

Η Υπηρεσία αντιμετωπίζει αρκετές **ελλείψεις**, μερικές εκ των οποίων είναι η ανεπάρκεια οικονομικών πόρων και η ανεπαρκής υλικοτεχνική υποδομή. Επίσης η πολυνομία, οι ασάφειες και η μη κωδικοποίηση της νομοθεσίας δυσχεραίνουν το έργο της. Ακόμη, παρόλο που δεν πρόκειται για μια υποστελεχωμένη υπηρεσία, πρόκειται για μια «γερασμένη» υπηρεσία, καθ' ότι η τελευταία πρόσληψη έγινε το 1989. Συνεπώς είναι αναγκαία η πρόσληψη νέων εξειδικευμένων υπαλλήλων που θα εκπαιδευτούν από τους παλαιότερους και θα συνεχίσουν το έργο της υπηρεσίας.

Τέλος επισημαίνεται ότι συνήθως δεν παρέχεται πλήρης νομική κάλυψη σε περίπτωση που η υπηρεσία κληθεί ως αντίδικος σε πολιτικό Δικαστήριο, κάτι που συνεπάγεται για τον Προϊστάμενο όχι μόνο προσωπικά έξοδα αλλά και ηθική βλάβη. Δεν παρέχεται γενικότερα αποτελεσματική προστασία από κάθε είδους παρεμβάσεις και πιέσεις που συχνά δέχονται οι υπάλληλοι. Το γεγονός ακόμη ότι οι νόμοι έχουν αρκετά κενά διευκολύνει τους επιχειρηματίες να παρανομούν. Η συχνότητα τέτοιων περιστατικών είναι τόσο μεγάλη που ο Προϊστάμενος έχει δηλώσει την παραίτησή του. Συνεπώς επιτακτική ανάγκη αποτελεί η αποτελεσματικότερη νομική κάλυψη απέναντι σε κάθε είδους παρεμβάσεις ώστε να επιτελείται απρόσκοπτα το έργο της υπηρεσίας.



εικόνα 8 Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας

## 9. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ

Η υπηρεσία αυτή με έδρα τη **Κέρκυρα** παρόλο που λέγεται «ΠΥΤ Ιονίων νήσων» έχει στην αρμοδιότητά της μόνο τους **νομούς Κέρκυρας και Λευκάδας**. Τα υπόλοιπα Ιόνια νησιά βρίσκονται υπό την εποπτεία της ΠΥΤ Δυτικής Ελλάδας. Λειτουργεί εδώ και πολλές δεκαετίες αλλά ουσιαστικές αρμοδιότητες δεν απέκτησε παρά πρόσφατα. Αποτελείται από τα τμήματα Τουριστικών Εγκαταστάσεων, Τουριστικών Επαγγελματιών, Ανάπτυξης και Επιθεωρήσεων.

Στην αρμοδιότητά της ανήκουν:

	ΚΕΡΚΥΡΑ	ΛΕΥΚΑΔΑ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	441	86
ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ ΔΩΜΑΤΙΑ	4772	857
CAMPING	10	7
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΛΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΟΙΚΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΑΥΛΕΙΣ	217	128
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ	200	22
ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ (RENT A CAR)	140	26
ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ (RENT A BIKE)	33	10
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ	255	50

ΠΙΝΑΚΑΣ 40

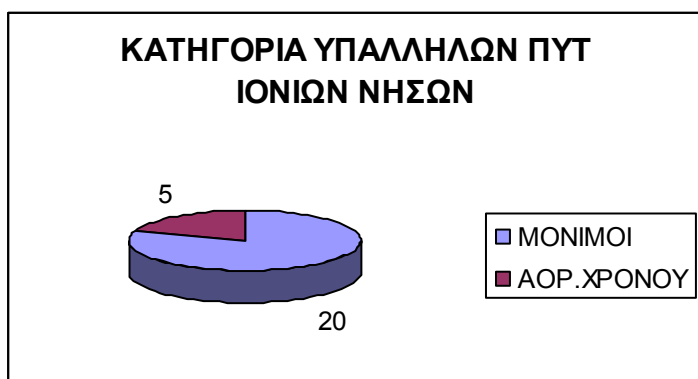
### ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ

Ο αριθμός των υπηρετούντων υπαλλήλων είναι **25**. Η συντριπτική πλειοψηφία είναι μόνιμοι, κατηγορίας ΔΕ και μεταξύ 41 έως 50 ετών. Η τεχνική υπηρεσία αποτελείται από τρεις μόνιμους μηχανικούς. Με τον έλεγχο των ξενοδοχείων ασχολούνται τέσσερα άτομα, επτά με τα ενοικιαζόμενα δωμάτια και τρία με τα τουριστικά γραφεία. Επίσης υπάρχουν δύο Τμηματάρχες, ο καθένας εκ των οποίων είναι επικεφαλής δύο τμημάτων.

Παρακάτω παρουσιάζονται αναλυτικά στοιχεία με τη μορφή πίνακα και διαγραμμάτων:



ΠΙΝΑΚΑΣ 41



ΠΙΝΑΚΑΣ 42



ΠΙΝΑΚΑΣ 43

ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ:

με μεταπτυχιακές σπουδές	1
με διδακτορικό	-
με τουριστικές σπουδές	4

που γνωρίζουν αγγλικά	25
που γνωρίζουν 2 γλώσσες	-
που χειρίζονται υπολογιστή	25
Απόφοιτοι ΕΣΔΔ	-
Συμμετοχή σε σεμινάρια, ημερίδες κλπ	ΝΑΙ

ΠΙΝΑΚΑΣ 44

### **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ**

Η υπηρεσία δεν συντάσσει ετήσια έκθεση πεπραγμένων με στατιστικά στοιχεία όπως και δεν υπολογίζει τη ροή των εργασιών – αιτημάτων των πολιτών στην υπηρεσία σε εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση. Υπολογίζεται ωστόσο ότι ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των αιτημάτων είναι γύρω στις τρεις εργάσιμες μέρες. Τηρούνται ακόμη όλα τα βήματα της διαδικασίας που αναφέρονται στο παράρτημα 1 για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος.

Οι **επιθεωρήσεις** των τουριστικών καταλυμάτων, γραφείων κλπ γίνονται από την ίδια την υπηρεσία και συμμετέχουν όλοι οι υπάλληλοι που έχουν παρακολουθήσει τα αντίστοιχα σεμινάρια και έχουν διαπιστευτεί με ISO (περίπου 12 άτομα). Επιθεωρήσεις γίνονται και από τα κεντρικά του ΕΟΤ κυρίως μετά από καταγγελίες που γίνονται στην (κεντρική) υπηρεσία. Επίσης κατά περίπτωση συμμετέχουν και η αστυνομία, το λιμεναρχείο, η Νομαρχία κλπ. Επιβάλλονται όλες οι κυρώσεις ενώ πιο συχνή είναι η χρηματική κύρωση.

Υπερβολικός φόρτος εργασίας παρουσιάζεται από Απρίλη έως Σεπτέμβριο, όσο διαρκεί δηλαδή η καλοκαιρινή σεζόν, και αντιμετωπίζεται με ορθολογικότερη κατανομή των εργασιών στους υπαλλήλους. Τα σημαντικότερα **προβλήματα** που αντιμετωπίζει η υπηρεσία είναι η μη κατάλληλη κτιριακή υποδομή (μικρό κτίριο), η ανεπάρκεια οικονομικών πόρων για να υποστηριχθούν επενδύσεις στην περιοχή και τέλος η ασάφεια και οι αναχρονισμοί της νομοθεσίας που δυσχεραίνουν το έργο της. Συνεπώς προτείνεται ο εκσυγχρονισμός και η κωδικοποίηση της τουριστικής νομοθεσίας ενώ γενικότερα προτείνεται η δημιουργία Επιθεωρητών

Τουρισμού με σύσταση ειδικής Γραμματείας στο Υπουργείο καθώς και η δημιουργία Γενικής Γραμματείας Τουριστικών Επενδύσεων.



ΛΕΥΚΑΔΑ ΕΙΚΟΝΑ 8



ΚΕΡΚΥΡΑ ΕΙΚΟΝΑ 9



ΕΙΚΟΝΑ 10: Η ΠΟΛΗ ΤΗΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ

## 10. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΡΗΤΗΣ

Η υπηρεσία αυτή με έδρα το **Ηράκλειο** λειτουργεί από το **1970** και με πλήρεις αρμοδιότητες ήδη από το **1988**. Έχει στην εποπτεία της όλους τους **νομούς της Κρήτης**. Ας σημειωθεί ότι υπάρχουν Γραφεία Υποστήριξης Τουρισμού στα Χανιά και στο Ρέθυμνο με δύο και τρία άτομα προσωπικό αντίστοιχα. Έχουν μάλιστα και κάποιες αρμοδιότητες, όπως παραλαβή δικαιολογητικών για την έκδοση αδειών ενοικιαζομένων δωματίων της περιοχής τους, ώστε να εξυπηρετούν άμεσα τους κατοίκους της. Αποτελείται από τα Τμήματα Τουριστικών Εγκαταστάσεων, Τουριστικών Επαγγελματιών, Επιθεωρήσεων και Ελέγχου και Τουριστικής Ανάπτυξης.

Στην αρμοδιότητα της ΠΥΤ ανήκουν:

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ <sup>5</sup>	1595
ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ ΔΩΜΑΤΙΑ/ ΕΠΙΠΛΩΜΕΝΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ	3137
CAMPING	15
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ	476
ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ (RENT A CAR)	550
RENT A BIKE	128
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ	144

ΠΙΝΑΚΑΣ 45

### ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ

Ο αριθμός των υπηρετούντων υπαλλήλων είναι **43**. Από αυτούς 38 υπηρετούν στο Ηράκλειο, δύο στα Χανιά και τρεις στο Ρέθυμνο. Στο Τμήμα Τουριστικών Επαγγελματιών απασχολούνται πέντε άτομα και στο Τμήμα των Τουριστικών Εγκαταστάσεων οχτώ διοικητικοί υπάλληλοι και τρεις μηχανικοί. Για την αδειοδότηση των ξενοδοχείων πιο συγκεκριμένα απασχολούνται τέσσερα άτομα για κάθε νομό. Τέλος όλα τα Τμήματα έχουν Προϊστάμενο. Περαιτέρω στοιχεία παρουσιάζονται παρακάτω:

<sup>5</sup> Η Κρήτη διαθέτει το 15,43% των ξενοδοχείων της χώρας

ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ:

με μεταπτυχιακές σπουδές	2
με διδακτορικό	1
με τουριστικές σπουδές	17
που γνωρίζουν αγγλικά	
που γνωρίζουν 2 γλώσσες	2
που χειρίζονται υπολογιστή	37
Απόφοιτοι ΕΣΔΔ	2
Συμμετοχή σε σεμινάρια, ημερίδες κλπ	ΝΑΙ

ΠΙΝΑΚΑΣ 46



ΠΙΝΑΚΑΣ 47



ΠΙΝΑΚΑΣ 48



ΠΙΝΑΚΑΣ 49

### **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ**

Η υπηρεσία δεν συντάσσει ετήσια έκθεση πεπραγμένων με στατιστικά στοιχεία όπως και δεν υπολογίζει τη ροή των εργασιών – αιτημάτων των πολιτών στην υπηρεσία σε εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση. Επίσης δεν υπολογίζεται και ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών. Τηρούνται ακόμη όλα τα βήματα της διαδικασίας που αναφέρονται στο παράρτημα 1 για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος εκτός από το βήμα 10 (εσωτερική διανομή).

Οι **επιθεωρήσεις** των τουριστικών καταλυμάτων, γραφείων κλπ γίνονται από την ίδια την υπηρεσία και συμμετέχουν όλοι οι υπάλληλοι. Κατά καιρούς γίνονται και δειγματοληπτικοί έλεγχοι από την κεντρική υπηρεσία. Κατά περίπτωση συμμετέχει και η αστυνομία στις επιθεωρήσεις. Επιβάλλονται όλες οι δυνατές κυρώσεις αλλά η πιο συχνή είναι η χρηματική κύρωση. Υπερβολικός φόρτος εργασίας παρουσιάζεται κατά τους μήνες Ιούλιο, Αύγουστο, Σεπτέμβριο, Οκτώβριο, Απρίλη και Δεκέμβρη. Αυτό καλύπτεται με υπερωριακή εργασία και με τη βοήθεια υπαλλήλων επιφορτισμένων με άλλο αντικείμενο. Επίσης επιδιώκεται η υποδοχή φοιτητών του ΤΕΙ Τουριστικών Επαγγελματιών για διεξαγωγή πρακτικής άσκησης, οι οποίοι παρόλο που δεν μπορεί να έχουν αρμοδιότητες σίγουρα βοηθάνε τους υπαλλήλους.

Τα σημαντικότερα **προβλήματα** που αντιμετωπίζει η υπηρεσία είναι η ακατάλληλη κτιριακή υποδομή και η ανεπαρκής υποστήριξη της κεντρικής υπηρεσίας. Το πρώτο σημαίνει ότι δεν υπάρχει ενιαίο κτίριο να στεγάσει την

υπηρεσία. Το αρχείο π.χ. επειδή είναι τεράστιο βρίσκεται σε ξεχωριστό κτίριο, όπως και το Γραφείο Πληροφοριών. Καταλαβαίνουμε λοιπόν ότι για την αναζήτηση κάποιου εγγράφου ο υπάλληλος πρέπει να μετακινηθεί από την υπηρεσία καθιστώντας έτσι αδύνατη την άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών. Τέλος παρατηρείται ότι η μη κωδικοποίηση και τα κενά της νομοθεσίας ευνοούν την παραβατικότητα, η οποία ανθεί ιδιαιτέρως στο νησί.

Προτείνεται συνεπώς:

- η μεταστέγαση σε καταλληλότερο κτίριο
- η κωδικοποίηση και επικαιροποίηση της νομοθεσίας εκ μέρους της κεντρικής διοίκησης ώστε να εκτελείται πιο αποτελεσματικά το έργο της ΠΥΤ.



ΕΙΚΟΝΑ 11 ΚΡΗΤΗ

## 11. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Η υπηρεσία αυτή λειτουργεί από το **1989** ενώ έδρα της είναι η **Λαμία**. Στην αρμοδιότητά της ανήκουν οι νομοί **Βοιωτίας, Εύβοιας, Φθιώτιδας, Φωκίδας και Ευρυτανίας**. Αποτελείται από το Τμήμα «Τουριστικών Εγκαταστάσεων και Επαγγελματιών» και από το «Τμήμα Ελέγχου και Επιθεωρήσεων».

Στην αρμοδιότητα της ΠΥΤ ανήκουν:

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	625
ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ ΔΩΜΑΤΙΑ	1490
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΛΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΟΙΚΙΕΣ	69
CAMPING	16
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ	93
ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ (RENT A CAR)	16
ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΕΙΔΩΝ ΛΑΪΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ	29
ΤΕΟΜ	81

ΠΙΝΑΚΑΣ 50

### ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ

Ο αριθμός των υπηρετούντων υπαλλήλων την παρούσα στιγμή είναι **18**. Από αυτούς **16** είναι μόνιμοι ενώ υπάρχουν και δυο συμβασιούχοι. Από τους δεκαέξι, πέντε υπάλληλοι ασχολούνται με το κομμάτι των ξενοδοχείων και δυο με τα τουριστικά γραφεία. Η τεχνική υπηρεσία αποτελείται από δύο μόνιμους μηχανικούς. Υπάρχει ένας μόνο Τμηματάρχης. Η πλειοψηφία των υπαλλήλων είναι μεταξύ 51 και 60 ετών, μόνιμοι και κατηγορίας ΔΕ. Αναλυτικότερα στοιχεία των υπαλλήλων παρουσιάζονται παρακάτω:

### ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ:

με μεταπτυχιακές σπουδές	2
με διδακτορικό	-
με τουριστικές σπουδές	1
που γνωρίζουν αγγλικά	3
που γνωρίζουν 2 γλώσσες	-

που χειρίζονται υπολογιστή	18
Απόφοιτοι ΕΣΔΔ	-
Συμμετοχή σε σεμινάρια, ημερίδες κλπ	ΝΑΙ (ΣΠΑΝΙΑ)

ΠΙΝΑΚΑΣ 51



ΠΙΝΑΚΑΣ 52



ΠΙΝΑΚΑΣ 53



ΠΙΝΑΚΑΣ 54

## **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ**

Η υπηρεσία δεν συντάσσει ετήσια έκθεση πεπραγμένων με στατιστικά στοιχεία. Ωστόσο υπολογίζεται η ροή των εργασιών - αιτημάτων των πολιτών στην υπηρεσία σε εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση καθώς επίσης και ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών. Τηρούνται ακόμη όλα τα βήματα της διαδικασίας που αναφέρονται στο παράρτημα 1 για τη διεκπεραίωση ενός αιτήματος.

Οι **επιθεωρήσεις** των τουριστικών καταλυμάτων, γραφείων κλπ γίνονται από την ίδια την υπηρεσία και συμμετέχουν όλοι οι υπάλληλοι. Κατά περίπτωση και ένα χρήζει ανάγκης συμμετέχει στις επιθεωρήσεις η κεντρική υπηρεσία του ΕΟΤ, η αστυνομία, η πυροσβεστική, η Νομαρχία ή οποιαδήποτε άλλη αρχή μπορεί να χρειαστεί. Αναλόγως την περίπτωση επιβάλλονται όλες οι δυνατές κυρώσεις ενώ πιο συχνή είναι η ανάκληση του ΕΣΛ. Υπερβολικός φόρτος εργασίας παρουσιάζεται κατά την περίοδο των εορτών και κατά τους καλοκαιρινούς μήνες και αντιμετωπίζεται απλά με περισσότερη δουλειά.

Τα σημαντικότερα **προβλήματα** που αντιμετωπίζει η υπηρεσία είναι η έλλειψη προσωπικού και η ασάφεια της νομοθεσίας. Προτείνεται λοιπόν η πρόσληψη νέων ανθρώπων (καθώς ο μέσος όρος ηλικίας είναι αρκετά υψηλός στην εν λόγω υπηρεσία) με γνώσεις και δεξιότητες σχετικές με το τουριστικό αντικείμενο καθώς και η απαλοιφή των κενών στη νομοθεσία, τα οποία καθιστούν πιο εύκολη την παράνομη δραστηριότητα εκ μέρους των τουριστικών επιχειρήσεων δυσχεραίνοντας έτσι το έργο της υπηρεσίας.



ΕΙΚΟΝΑ 12 ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

## 12. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Η υπηρεσία αυτή με έδρα την **Θεσσαλονίκη** λειτουργεί ήδη από το **1957**. Από την ίδρυσή της, της έχουν δοθεί διάφορες ονομασίες όπως Διεύθυνση Τουρισμού Μακεδονίας Θράκης, ΠΥΤ Μακεδονίας Θράκης, Διεύθυνση Τουρισμού Δυτικής και Κεντρικής Μακεδονίας (κατά την επταετία), Διεύθυνση Τουρισμού Μακεδονίας Θράκης (μετά την επταετία), Διεύθυνση Τουρισμού Κεντρικής και Δυτικής Μακεδονίας (1991), Διεύθυνση Τουρισμού Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας (2001) μέχρι να καταλήξει να έχει την σημερινή ονομασία. Το 1972 της δόθηκαν κάποιες πρώτες αρμοδιότητες ενώ το 1980 μεταφέρθηκε το αρχείο των ξενοδοχείων από την Αθήνα και εκχωρήθηκαν επιπλέον αρμοδιότητες.

Στην αρμοδιότητά της ανήκουν οι νομοί **Θεσσαλονίκης, Χαλκιδικής, Πέλλας, Ημαθίας, Πιερίας, Σερρών και Κιλκίς**. Αποτελείται από το Τμήμα Τουριστικών Εγκαταστάσεων, το Τμήμα Τουριστικών Επαγγελματιών, το Τμήμα Επιθεωρήσεων και το Τμήμα Τουριστικής Ανάπτυξης. Στο ίδιο κτίριο λειτουργεί και Γραφείο Πληροφοριών.

Στην αρμοδιότητα της ΠΥΤ ανήκουν:

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	1234 με ~90χιλ.κλίνες
ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ ΔΩΜΑΤΙΑ	3505 με ~60χιλ.κλίνες
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΛΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΟΙΚΙΕΣ	182
CAMPING	86 32500 ατόμων
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ	335
ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ (RENT A CAR)	121
RENT A BIKE	17
ΤΕΟΜ	215

ΠΙΝΑΚΑΣ 55

## ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ

Ο αριθμός των υπηρετούντων υπαλλήλων είναι **37**. Στο Τμήμα των Τουριστικών Εγκαταστάσεων εργάζονται δώδεκα άτομα. Από αυτούς οι πέντε είναι μόνιμοι μηχανικοί ενώ υπάρχει και ένας με οχτάμηνη σύμβαση. Το Τμήμα Τουριστικών Εγκαταστάσεων διαθέτει πέντε υπαλλήλους ενώ το Τμήμα Τουριστικής Ανάπτυξης δύο. Υπάρχουν και τέσσερις υπάλληλοι που κάνουν αποκλειστικά επιθεωρήσεις κύριων και μη καταλυμάτων. Ακόμη υπάρχουν δύο Προϊστάμενοι που ασκούν παράλληλα καθήκοντα σε δύο τμήματα ενώ το Τμήμα Τουριστικών Επαγγελματιών είναι το μόνο που δεν έχει Προϊστάμενο. Η πλειοψηφία των υπαλλήλων είναι μόνιμοι, κατηγορίας ΔΕ, μεταξύ 51 έως 60 ετών. Παρακάτω παρατίθενται αναλυτικά στοιχεία:

### ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ:

με μεταπτυχιακές σπουδές	4
με διδακτορικό	1
με τουριστικές σπουδές	9
που γνωρίζουν αγγλικά	34
που γνωρίζουν 2 γλώσσες	7
που χειρίζονται υπολογιστή	30
Απόφοιτοι ΕΣΔΔ	-
Συμμετοχή σε σεμινάρια, ημερίδες κλπ	ΝΑΙ (ΠΙΝΕΠ ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ)

ΠΙΝΑΚΑΣ 56



ΠΙΝΑΚΑΣ 57



ΠΙΝΑΚΑΣ 58



ΠΙΝΑΚΑΣ 59

### **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ**

Η υπηρεσία δεν συντάσσει ετήσια έκθεση πεπραγμένων με στατιστικά στοιχεία. Επίσης δεν υπολογίζεται η ροή των εργασιών - αιτημάτων των πολιτών στην υπηρεσία σε εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση όπως επίσης και ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών καθώς αυτός εξαρτάται από το αίτημα. Τηρούνται ακόμη όλα τα βήματα της διαδικασίας που αναφέραμε στο παράρτημα 1 για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος.

Οι **επιθεωρήσεις** των τουριστικών καταλυμάτων, γραφείων κλπ γίνονται από την ίδια την υπηρεσία και συμμετέχουν όλοι οι υπάλληλοι. Όπως προαναφέρθηκε υπάρχουν υπάλληλοι που διενεργούν αποκλειστικά επιθεωρήσεις. Λόγω φόρτου εργασίας δεν συμμετέχουν όμως καθόλου στις επιθεωρήσεις των τουριστικών γραφείων, οι οποίες γίνονται αποκλειστικά από τους υπαλλήλους του αντίστοιχου Τμήματος. Στις επιθεωρήσεις των κύριων και μη κύριων καταλυμάτων απ' την άλλη συμμετέχουν και όλοι οι υπάλληλοι

του Τμήματος των Τουριστικών Εγκαταστάσεων. Κατά περίπτωση και εάν χρήζει ανάγκης διενεργούνται επιθεωρήσεις και από την κεντρική υπηρεσία.

Επιβάλλονται όλες οι δυνατές κυρώσεις ενώ πιο συχνή είναι η χρηματική. Υπερβολικός φόρτος εργασίας παρουσιάζεται καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου εκτός από τον Ιανουάριο και τον Φεβρουάριο και αντιμετωπίζεται με απογευματινή εργασία. Επίσης σχεδόν πάντα υπάρχουν στην υπηρεσία και φοιτητές των ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων, οι οποίοι παρόλο που δεν έχουν αρμοδιότητες αποφορτίζουν σε κάποιο βαθμό τους υπαλλήλους.

Τα σημαντικότερα **προβλήματα** που αντιμετωπίζει η υπηρεσία είναι η έλλειψη προσωπικού, η ελλιπής υποστήριξη της κεντρικής υπηρεσίας και η ασάφεια της τουριστικής νομοθεσίας. Ας διευκρινιστεί εδώ ότι παρόλο που η υπηρεσία είναι από τις πιο πλήρως στελεχωμένες παρατηρούμε ότι ένας μεγάλος αριθμός υπαλλήλων θα βρεθεί μεσοπρόθεσμα στα όρια της συνταξιοδότησης- κάτι που θα δημιουργήσει σοβαρό πρόβλημα στο μέλλον.

Συνεπώς **προτείνεται**:

- η άμεση στελέχωση της υπηρεσίας με νέους ανθρώπους (εξειδικευμένους και μη)
- η κωδικοποίηση της τουριστικής νομοθεσίας
- η μηχανογράφηση και μηχανοργάνωση των δεδομένων που χειρίζονται όλες οι ΠΥΤ
- On line σύνδεση όλων των ΠΥΤ με την κεντρική υπηρεσία ώστε να είναι πιο εύκολη και άμεση η επικοινωνία μεταξύ τους.



ΕΙΚΟΝΑ 13

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

### 13. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ

Η υπηρεσία αυτή με έδρα την **Ρόδο** λειτουργεί ήδη από το **1970** και έχει στην αρμοδιότητά της 4.000 επιχειρήσεις στην Περιφέρεια Δωδεκανήσου. Ας σημειωθεί εδώ ότι ο νομός είναι πρωταθλητής στην ίδρυση νέων πεντάστερων μονάδων δεδομένου ότι έχουν κατασκευαστεί σε μια πενταετία τριάντα νέες πεντάστερες μονάδες. Αυτό σημαίνει ότι απευθύνεται σε ένα κοινό, το οποίο είναι και το πιο επιθυμητό για την ποιοτική αναβάθμιση του ελληνικού τουρισμού.

Αποτελείται από το Τμήμα Τουριστικών Εγκαταστάσεων, το Τμήμα Τουριστικών Επαγγελματιών, το Τμήμα Επιθεωρήσεων και το Τμήμα Τουριστικής Ανάπτυξης. Στο ίδιο (ιδιόκτητο) κτίριο στεγάζεται τόσο η τουριστική αστυνομία όσο και ένα πλήρως εξοπλισμένο Γραφείο Πληροφοριών.

Στην αρμοδιότητα της ΠΥΤ ανήκουν:

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	1050
ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ ΔΩΜΑΤΙΑ/ ΕΠΙΠΛΩΜΕΝΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ	1950
CAMPING	2
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ	300
ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ (RENT A CAR)	300
RENT A BIKE	50

ΠΙΝΑΚΑΣ 60

#### **ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ**

Ο αριθμός των υπηρετούντων υπαλλήλων είναι **15** μόνιμοι υπάλληλοι. Τέσσερις από αυτούς ασχολούνται με το κομμάτι των ξενοδοχείων ενώ υπάρχουν και δύο μόνιμοι μηχανικοί. Η πλειοψηφία είναι κατηγορίας ΤΕ και ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 51 έως 60 ετών. Παρακάτω παρατίθενται περισσότερα στοιχεία:

ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ:

με μεταπτυχιακές σπουδές	3
με διδακτορικό	-
με τουριστικές σπουδές	7
που γνωρίζουν αγγλικά	15
που γνωρίζουν 2 γλώσσες	1
που χειρίζονται υπολογιστή	15
Απόφοιτοι ΕΣΔΔ	1
Συμμετοχή σε σεμινάρια, ημερίδες κλπ	ΝΑΙ

ΠΙΝΑΚΑΣ 61



ΠΙΝΑΚΑΣ 62



ΠΙΝΑΚΑΣ 63

## **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ**

Η υπηρεσία συντάσσει ετήσια έκθεση πεπραγμένων με στατιστικά στοιχεία. Επίσης υπολογίζεται η ροή των εργασιών - αιτημάτων των πολιτών στην υπηρεσία σε εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση αλλά όχι ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών. Τηρούνται ακόμη όλα τα βήματα της διαδικασίας που αναφέραμε στο παράρτημα 1 για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος.

Οι **επιθεωρήσεις** των τουριστικών καταλυμάτων, γραφείων κλπ γίνονται από την ίδια την υπηρεσία και συμμετέχουν όλοι οι υπάλληλοι ανάλογα με το Τμήμα στο οποίο ανήκουν. Μερικές φορές συμμετέχει και η αστυνομία, η Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση ενώ αρκετές επιθεωρήσεις διεξάγουν και οι υπάλληλοι της κεντρικής υπηρεσίας (έπειτα από καταγγελία ή κάποιους λειτουργικούς ελέγχους) . Επιβάλλονται όλες οι δυνατές **κυρώσεις** ενώ οι συχνότερες είναι η ανάκληση του ΕΣΛ και η σφράγιση. Γενικά επιβάλλονται πενήντα με εξήντα κυρώσεις ετησίως καθώς και πολλές υποδείξεις-βελτιώσεις.

Αξιόλογη είναι η (έμμεση) δραστηριοποίηση της υπηρεσίας σε ενέργειες προβολής και δημοσιότητας καθώς δίνει το παρών σε τουριστικές εκθέσεις στο εξωτερικό και συνεργάζεται εξαιρετικά τόσο με τους τοπικούς φορείς τουρισμού (όπως η Protour) όσο και με παράγοντες του εξωτερικού για την προώθηση του τοπικού τουριστικού προϊόντος. Επίσης είναι η μόνη που διατηρεί δική της ιστοσελίδα στο διαδίκτυο ([www.ando.gr/eot/](http://www.ando.gr/eot/)) όπου μπορεί να εντοπίσει κάποιος χρήσιμα πληροφοριακά και στατιστικά στοιχεία για τον νομό.

Υπερβολικός φόρτος εργασίας παρουσιάζεται κατά το πρώτο εξάμηνο του έτους και αντιμετωπίζεται με παραπάνω χρόνο εργασίας πέραν του ωραρίου. Τα σημαντικότερο πρόβλημα που αντιμετωπίζει η υπηρεσία είναι η υποστελέχυσή της. Χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι πρόκειται για μια γερασμένη υπηρεσία (δεδομένου ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων είναι μεταξύ 51 και 60 ετών) που πρέπει να στελεχωθεί άμεσα με νέους ανθρώπους καταρτισμένους και εξοικειωμένους με τις νέες τεχνολογίες και το τουριστικό αντικείμενο.

Επισημαίνεται επίσης ότι είναι αναγκαία η πληρέστερη **ενημέρωση** των επιμέρους Διευθύνσεων Τουρισμού πάνω σε θέματα διοικητικά και νομικά ώστε να καταστεί εφικτή η ενιαία εφαρμογή των νόμων. Απώτερος στόχος θα πρέπει να είναι η *ενιαία διοίκηση του τουρισμού*, προϋπόθεση επίτευξης της οποίας αποτελεί σίγουρα και η αρμονική συνεργασία της κεντρικής με όλες τις περιφερειακές υπηρεσίες.



ΕΙΚΟΝΑ 14 ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΑ

## ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

<a href="#"><u>Δρομολόγια Πλοίων - Αναχωρήσεις από Ρόδο</u></a>	<a href="#"><u>Ωράριο λειτουργίας των αρχαιολογικών χώρων της Ρόδου</u></a>	<a href="#"><u>Χρήσιμα Τηλέφωνα</u></a>
<a href="#"><u>Ημερήσια Πλοία - Αναχωρήσεις από Ρόδο</u></a>		<a href="#"><u>Γήπεδο Γκόλφ στη Ρόδο</u></a>
<a href="#"><u>Υπεραστικά - Αστικά Δρομολόγια Λεωφορείων της Ρόδου</u></a>	<a href="#"><u>Τιμοκατάλογος TAXI</u></a>	<a href="#"><u>Τηλέφωνα Γραφείων ΕΟΤ (Ελλάδα)</u></a>
		<a href="#"><u>Τηλέφωνα Γραφείων ΕΟΤ (Εξωτερικό)</u></a>
<a href="#"><u>Ξενοδοχεία</u></a>	<a href="#"><u>Φύλλο Διαμαρτυρίας TAXI</u></a>	<a href="#"><u>Πολιτιστικά Γεγονότα</u></a>

ΕΙΚΟΝΑ 15 : ΜΕΡΟΣ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΤΗΣ ΠΥΤ ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ:**

### **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Από τα στοιχεία της έρευνας μας όσο και από τους πίνακες που μας παραχωρήθηκαν από την Διεύθυνση Περιφερειακού Συντονισμού του ΕΟΤ προκύπτουν ενδιαφέροντα συμπεράσματα για το σύνολο των υπηρεσιών. Θα μπορούσαμε λοιπόν να κατατάξουμε τις υπηρεσίες σε δύο ομάδες.

Η **πρώτη ομάδα** περιλαμβάνει τις «**μικρές υπηρεσίες**», οι οποίες έχουν λιγότερα από δέκα άτομο μόνιμο διοικητικό προσωπικό. Χαρακτηρίζονται από την παρουσία πολλών συμβασιούχων, οι οποίοι σε πολλές περιπτώσεις είναι ίσοι ή ακόμη και ξεπερνούν τον αριθμό των μόνιμων υπαλλήλων. Μικρές υπηρεσίες λοιπόν θα μπορούσαμε να χαρακτηρίσουμε τις υπηρεσίες της Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, της Δυτικής Μακεδονίας, της Πελοποννήσου, της Ηπείρου και των Κυκλάδων. Μικρή υπηρεσία θα χαρακτηρίζαμε μάλλον και αυτή του Βορείου Αιγαίου αν και λειτουργεί με έντεκα άτομα μόνιμο προσωπικό.

Η **έλλειψη προσωπικού** είναι εμφανής αν συγκρίνουμε τις θέσεις που προβλέπονται στο προεδρικό διάταγμα 313/2001. Κραυγαλέο παράδειγμα είναι αυτό της Πελοποννήσου, όπου ενώ προβλέπονται 19 θέσεις υπηρετούν επτά μόνιμοι (στην ουσία λιγότεροι...) και έξι συμβασιούχοι υπάλληλοι. Επίσης στις Κυκλάδες, ίσως στον πιο τουριστικό νομό της Ελλάδας δηλαδή, ενώ προβλέπονται 46 θέσεις (μαζί με τα Δωδεκάνησα) υπηρετούν πέντε μόνιμοι και έξι συμβασιούχοι υπάλληλοι! Στην Δυτική Μακεδονία επίσης παρόλο που προβλέπονται 16 θέσεις υπάρχουν μόνο 6 μόνιμοι υπάλληλοι ενώ μέχρι πριν κάποια χρόνια υπήρχε μόνο μία υπάλληλος. Πέραν της έλλειψης προσωπικού όμως παρατηρείται και αναντιστοιχία στις κατηγορίες των υπαλλήλων. Πολλές φορές δηλαδή οι υπάλληλοι ΔΕ ξεπερνούν τον αναμενόμενο αριθμό ενώ οι ΠΕ και ΤΕ είναι λιγότεροι από τους προσδοκώμενους.

Το σοβαρό αυτό πρόβλημα υποστελέχωσης δεν τους επιτρέπει να εκπληρώσουν αυτόνομα βασικές λειτουργίες όπως η **επιθεώρηση**. Οι επιθεωρήσεις για την ακρίβεια διεξάγονται ή σχεδόν εξ' ολοκλήρου από την κεντρική υπηρεσία (Τρίπολη, Κοζάνη) ή σε συνεργασία με την κεντρική υπηρεσία (Κυκλάδες, Ήπειρος, Βόρειο Αιγαίο, Αν. Μακεδονία). Η ύπαρξη τμημάτων σε αυτές τις υπηρεσίες είναι μάλλον τυπική καθώς ο αριθμός των

υπαλλήλων δεν επαρκεί για τον σχηματισμό Τμημάτων. Συνηθίζεται η ανάθεση διαφόρων καθηκόντων στους υπαλλήλους από τον Προϊστάμενο ανάλογα με τις ανάγκες της υπηρεσίας. Κάποιες φορές ο ίδιος ο Προϊστάμενος ασκεί παράλληλα καθήκοντα απλού υπαλλήλου, όπως συμβαίνει στις Κυκλάδες και στην Πελοπόννησο. Συνεπώς δεν υπάρχουν και Τμηματάρχες.

Επίσης παρατηρείται πέραν της έλλειψης προσωπικού και **έλλειψη ειδικοτήτων**. Εντυπωσιακή είναι π.χ. η έλλειψη μόνιμων μηχανικών σε αυτές τις υπηρεσίες. Πέρα από την Αν. Μακεδονία και την Ήπειρο που έχουν έστω ένα μόνιμο μηχανικό όλες οι άλλες προαναφερόμενες υπηρεσίες λειτουργούν με συμβασιούχους. Ας προσθέσουμε ότι και η υπηρεσία της Θεσσαλίας δεν διαθέτει μόνιμους μηχανικούς παρόλο που δεν ανήκει στις μικρές υπηρεσίες. Συνεπώς για μεγάλα διαστήματα του χρόνου, μέχρι να ανανεωθούν οι συμβάσεις, οι Διευθύνσεις δεν μπορούν να προσφέρουν τεχνικές υπηρεσίες. Η λύση είναι η αποστολή των αρχιτεκτονικών σχεδίων στην κεντρική υπηρεσία, κάτι φυσικά που εμπεριέχει καθυστέρηση και συνεπώς ταλαιπωρία για τους πολίτες.

Η **δεύτερη ομάδα** περιλαμβάνει τις «**μεγάλες υπηρεσίες**» που είναι πιο άρτια στελεχωμένες, κάτι που τους επιτρέπει να εκτελούν απολύτως ή έστω σε μεγάλο βαθμό αυτόνομα όλες τις αρμοδιότητές τους. Οι μεγαλύτερες υπηρεσίες είναι λοιπόν η **ΠΥΤ Αττικής και Κρήτης** με 38 άτομα μόνιμο προσωπικό, η **ΠΥΤ Κεντρικής Μακεδονίας** με 37 άτομα μόνιμο προσωπικό, η **ΠΥΤ Δυτικής Ελλάδας** με 36 άτομα μόνιμο προσωπικό, η **ΠΥΤ Ιονίων Νήσων** με 25 άτομα μόνιμο προσωπικό, η **ΠΥΤ Θεσσαλίας** με 17 άτομα μόνιμο προσωπικό, η **ΠΥΤ Στερεάς Ελλάδας** με 16 άτομα μόνιμο προσωπικό και η **ΠΥΤ Δωδεκανήσου** με 15 άτομα μόνιμο προσωπικό. Παρατηρούμε εδώ ότι υπάρχει μεγάλη απόκλιση μεταξύ των πρώτων και των τελευταίων υπηρεσιών αυτής της ομάδας.

Στις υπηρεσίες αυτές υπάρχουν υπάλληλοι να στελεχώσουν τα Τμήματα που προβλέπει ο νόμος, άρα υπάρχουν ουσιαστικά και όχι τυπικά, ενώ στις περισσότερες περιπτώσεις υπάρχουν και Τμηματάρχες. Οι συμβασιούχοι αποτελούν μειοψηφία σε αυτές τις υπηρεσίες. Επίσης, πέρα από την Θεσσαλία, στις υπόλοιπες ΠΥΤ υπάρχουν μόνιμοι μηχανικοί που

στελεχώνουν την τεχνική υπηρεσία. Τους περισσότερους μηχανικούς έχει η Θεσσαλονίκη (πέντε μόνιμοι και μία συμβασιούχος) και ακολουθεί η Πάτρα με τέσσερις. Οι επιθεωρήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων διεξάγονται αυτόνομα και κατά κύριο λόγο συμμετέχουν όλοι οι υπάλληλοι. Επιθεωρήσεις γίνονται σε κάθε περίπτωση και από την κεντρική υπηρεσία, κυρίως μετά από καταγγελία που φθάνει εκεί.

Θα παρατηρήσουμε ωστόσο ότι παρόλο που φαινομενικά είναι επαρκώς στελεχωμένες στην ουσία ο αριθμός των υπηρετούντων υπαλλήλων υπολείπεται του προβλεπόμενου αριθμού από το προεδρικό διάταγμα 313 του 2001 (ΒΛΕΠΕ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2). Για παράδειγμα ενώ στην Αττική προβλέπονται 56 θέσεις, υπάρχουν μόνο 38 υπάλληλοι. Αντίθετα στην Πάτρα, ενώ προβλέπονται 21 θέσεις υπάρχουν 47 υπάλληλοι (από αυτούς 37 είναι μόνιμοι). Ωστόσο αυτό είναι θεμιτό δεδομένου ότι της έχουν ανατεθεί και αρκετές επιπρόσθετες αρμοδιότητες. Στις υπόλοιπες υπηρεσίες οι αποκλίσεις δεν είναι μεγάλες- αν λάβουμε βέβαια υπόψη και τον αριθμό των συμβασιούχων.

Επιπρόσθετα, παρότι φαινομενικά είναι άρτια στελεχωμένες εύκολα παρατηρεί κανείς ότι πρόκειται για «γερασμένες υπηρεσίες», η πλειοψηφία των οποίων δεν έχει πραγματοποιήσει προσλήψεις από το 1988. Το προσωπικό ανανεώνεται τα τελευταία χρόνια μόνο μέσω σποραδικών προσλήψεων, μέσω μετατάξεων και μέσω συμβάσεων εργασίας ενώ μόνο σε τρεις υπηρεσίες υπάρχουν απόφοιτοι της ΕΣΔΔ. Αυτό σημαίνει ότι σε λίγα χρόνια, όταν αρκετοί υπάλληλοι θα συνταξιοδοτηθούν, θα αντιμετωπίσουν σοβαρό πρόβλημα.

Ένα άλλο αρνητικό στοιχείο είναι η ανισοκατανομή των κατηγοριών των υπαλλήλων. Βλέπουμε δηλαδή ότι υπάρχουν σε όλες τις περιπτώσεις περισσότεροι ΔΕ και λιγότεροι ΠΕ (διοικητικοί και μηχανικοί) από όσους προβλέπονται στο π.δ. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η Αττική που ενώ προβλέπονται 12 θέσεις ΔΕ υπάρχουν 26 υπάλληλοι ενώ οι ΠΕ είναι πέντε αντί για οχτώ και οι ΤΕ 4 αντί για 23. Μηχανικός δεν υπάρχει κανείς ενώ προβλέπονται επτά θέσεις! Οι υπάλληλοι κατηγορίας ΤΕ είναι και αυτοί λίγο κάτω από το ποσοστό που προβλέπεται με εξαίρεση την Πάτρα όπου είναι διπλάσιοι από αυτούς που προβλέπονται. Τα ποσοστά των ΥΕ τέλος είναι χαμηλά σε όλες τις υπηρεσίες.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει και η **ποσοστιαία αναλογία ανά ΠΥΤ επί των διαφόρων τουριστικών επιχειρήσεων** (ΒΛΕΠΕ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3). Το μεγαλύτερο **γενικό σύνολο** τουριστικών επιχειρήσεων κατέχουν οι **Κυκλάδες** με ποσοστό 15,71%. Ακολουθούν η Κρήτη με 12,50% και η Κεντρική Μακεδονία με σύνολο 11,53%. Το μικρότερο ποσοστό κατέχει η Δυτική Μακεδονία, μόλις 0,65%. Τον μεγαλύτερο αριθμό **κύριων τουριστικών καταλυμάτων** απ' την άλλη διαθέτει η ΠΥΤ Κρήτης (15,43%). Ακολουθεί η Κεντρική Μακεδονία (11,93%) και μετά οι Κυκλάδες (10,98%). Ωστόσο οι Κυκλάδες έρχονται στην πρώτη θέση όσον αφορά τον μεγαλύτερο αριθμό **μη κύριων** τουριστικών καταλυμάτων με ποσοστό 21,25%! Ακολουθεί η ΠΥΤ Ιονίων Νήσων (13,72%) και στη συνέχεια έχουμε την ΠΥΤ Κεντρικής Μακεδονίας (11,52%).

Στον πίνακα που ακολουθεί θα προσπαθήσουμε να ενώσουμε τα στοιχεία που αναλύσαμε παραπάνω (βάσει των δύο πινάκων του παραρτήματος) με σκοπό να καταδείξουμε τον αριθμό των υπαλλήλων ανά ΠΥΤ στους οποίους αντιστοιχεί ο «έλεγχος» των τουριστικών επιχειρήσεων στην περιοχή της αρμοδιότητάς τους. Με τον τρόπο αυτό **διακρίνεται ξεκάθαρα η έλλειψη προσωπικού συγκριτικά με τον όγκο εργασίας της υπηρεσίας**. Αν λάβει κανείς υπόψη ότι ο αριθμός των υπαλλήλων αντιστοιχεί μόνο στην παρούσα χρονική στιγμή, δεδομένου ότι συμπεριλαμβάνονται και άλλες κατηγορίες πέρα από τους μόνιμους, καθώς και την σοβαρή έλλειψη ειδικοτήτων (όπως ΠΕ μηχανικοί και διοικητικοί), καταλαβαίνουμε ότι ο όγκος εργασίας είναι δυσβάστακτος για την πλειοψηφία των υπηρεσιών με αρνητικό αντίκτυπο στην ταχύτητα και στην αποτελεσματικότητα.

	ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ <sup>6</sup>	ΣΥΝΟΛΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΟΥ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΕΙ ΣΤΗ ΠΥΤ
ΠΥΤ ΑΤΤΙΚΗΣ	38	4427
ΠΥΤ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	8	1855

<sup>6</sup> ΜΟΝΙΜΟΙ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΙΔΙΕΣ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΝ ΜΑΙΟ ΤΟΥ 2010.

ΠΥΤ ΚΥΚΛΑΔΩΝ	7	8253
ΠΥΤ ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	15	3563
ΠΥΤ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	36	4490
ΠΥΤ ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	11	2245
ΠΥΤ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	18	2419
ΠΥΤ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	10	1689
ΠΥΤ ΔΥΤ.ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	12	344
ΠΥΤ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	25	5784
ΠΥΤ ΗΠΕΙΡΟΥ	15	1594
ΠΥΤ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	37	6059
ΠΥΤ ΚΡΗΤΗΣ	43	6572
ΠΥΤ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	19	3261

ΠΙΝΑΚΑΣ 64

Κάποια άλλα **γενικά συμπεράσματα** που θα μπορούσαμε να συνάγουμε για το **σύνολο** των υπηρεσιών σχετικά με το τρίτο κομμάτι του ερωτηματολογίου «**διοικητική πρακτική**», είναι ότι σχεδόν καμία υπηρεσία δεν συντάσσει ετήσια έκθεση πεπραγμένων με στατιστικά στοιχεία αλλά ούτε και υπολογίζει την ροή των εργασιών- αιτημάτων των πολιτών σε εβδομαδιαία ή μηνιαία βάση. Αντίθετα οι περισσότερες έχουν υπολογίσει τον μέσο χρόνο διεκπεραίωσης ενός αιτήματος, ο οποίος συνήθως είναι τρεις με δέκα εργάσιμες μέρες. Επίσης, όλες οι υπηρεσίες τηρούν την βασική διαδικασία για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος που περιγράφεται στο παράρτημα 1 με μικρές αποκλίσεις. Η πιο συχνή «απόκλιση» ήταν η παράκαμψη του βήματος 8 «Υπογραφή Τμηματάρχη» καθώς δεν υπήρχαν Τμηματάρχες.

Για τις **επιθεωρήσεις** έχουμε ήδη αναφέρει ότι γίνονται είτε αποκλειστικά είτε σε συνεργασία (μεγαλύτερη ή μικρότερη, ανάλογα με τον αριθμό του προσωπικού) με την κεντρική υπηρεσία ενώ σε όλες τις περιπτώσεις παρεμβαίνει κατά περίπτωση και η αστυνομία. Η πιο συχνή **κύρωση** που

επιβάλλεται είναι η χρηματική ενώ σπάνια προβαίνουν σε ανάκληση του ΕΣΛ ή σε σφράγιση. Η περίοδος κατά την οποία παρουσιάζεται **υπερβολικός φόρτος εργασίας ποικίλει** από υπηρεσία σε υπηρεσία, γι' αυτό και δεν μπορεί να βγει κάποιο γενικό συμπέρασμα.

Κάποια συγκεκριμένη «φόρμουλα» αντιμετώπισης του ζητήματος δεν έχει εντοπιστεί από καμία ΠΥΤ αν εξαιρέσει κανείς την επιδίωξη εκ μέρους κάποιων ΠΥΤ να παρευρίσκονται στην υπηρεσία για την πρακτική τους άσκηση φοιτητές των ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων ή γενικότερα νέοι μέσω του προγράμματος «εθελοντισμός», οι οποίοι αποφορτίζουν σε κάποιο μικρό έστω βαθμό τους υπαλλήλους με μη διοικητικές εργασίες (π.χ. Γραφείο Πληροφοριών). Η απάντηση λοιπόν σε αυτή την ερώτηση ήταν σε γενικές γραμμές: **υπερωρίες**, δουλειά το Σαββατοκύριακο και τις αργίες, ορθολογικότερη κατανομή των εργασιών, φιλότιμο, υπομονή και αλληλοβοήθεια.

Τα σημαντικότερα **προβλήματα** που επισημαίνονται από ΟΛΕΣ τις ΠΥΤ είναι:

- **ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ:**

Τόσο από την έρευνά μας όσο και από τα στοιχεία της Διεύθυνσης Περιφερειακού Συντονισμού προκύπτει ότι το προσωπικό δεν είναι επαρκές στις ΠΥΤ. Σε όλες τις περιπτώσεις (εκτός από την Κρήτη και την Δυτική Ελλάδα) ο αριθμός των υπαλλήλων υπολείπεται αυτού που προβλέπεται στο π.δ. 313/2001.

Μάλιστα αυτός ο αριθμός δεν είναι πραγματικός γιατί περιλαμβάνει συμβασιούχους και λοιπές κατηγορίες. Αν εξέλειπαν αυτές οι κατηγορίες, σε αρκετές υπηρεσίες θα απέμενε το μισό μόλις προσωπικό. Εντυπωσιακή είναι επίσης η έλλειψη συγκεκριμένων ειδικοτήτων, όπως οι μηχανικοί. Αρκετές υπηρεσίες διαθέτουν *μόνο* συμβασιούχους μηχανικούς.

Έκπληξη προκαλεί επίσης η έλλειψη προσωπικού σε κάποιες από τις πιο τουριστικές Περιφέρειες της Ελλάδας, όπως οι Κυκλάδες, όπου το μόνιμο προσωπικό είναι μόλις πέντε άτομα και ελέγχει 15,71% των τουριστικών επιχειρήσεων της Ελλάδας! Τέλος, ακόμη και οι άρτια στελεχωμένες υπηρεσίες (Κρήτη, Δυτική Ελλάδα, Κεντρική Μακεδονία)

σύντομα θα αντιμετωπίσουν πρόβλημα στελέχωσης μιας και η πλειοψηφία των υπαλλήλων είναι άνω των 40.

- **ΑΣΑΦΕΙΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ**

Είναι κοινώς παραδεκτό ότι η νομοθεσία που χρησιμοποιείται από τις ΠΥΤ είναι σε πολλά σημεία **αναχρονιστική**. Πολλά κείμενα δεν έχουν αναθεωρηθεί εδώ και πολλές δεκαετίες με αποτέλεσμα να μην ανταποκρίνονται στις τωρινές συνθήκες. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η *νομοθεσία για την επιβολή προστίμων* που δεν έχει επικαιροποιηθεί από το 1993 με συνέπεια το ποσό των προστίμων να αναγράφεται επίσημα ακόμη σε δραχμές αλλά και να παραμένει αρκετά χαμηλό ώστε να δίνει κίνητρο στους επιχειρηματίες να προβούν σε ουσιαστικές βελτιώσεις. Είναι περισσότερο συμφέρον δηλαδή να πληρώνουν το πρόστιμο παρά να διορθώσουν τα κακώς κείμενα. Αναχρονιστική θεωρείται ακόμη η νομοθεσία για τον διορισμό των Διευθυντών στα ξενοδοχεία όπως και οι προδιαγραφές των camping (έκταση, στρέμματα κλπ).

Η νομοθεσία είναι επίσης **πολύπλοκη, ασαφής και δαιδαλώδης**. Η διαδικασία επιβολής προστίμων για παράδειγμα θεωρείται αρκετά χρονοβόρα και δεν προβλέπει κάποια διαδικασία για περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης (π.χ. αναγκαστική σφράγιση επιχείρησης) όπου η κύρωση πρέπει να επιβληθεί άμεσα. Πολλές νομικές ρυθμίσεις απ' την άλλη έχουν πολλά κενά, όπως ο πρόσφατος νόμος για την λειτουργική τακτοποίηση. Ασαφή παραμένουν και άλλα θέματα όπως η αυστηρότητα στις κυρώσεις και στις παρεκκλίσεις των αρχιτεκτονικών σχεδίων ή η αναγκαιότητα σφράγισης όταν έχει ήδη επιβληθεί ποινή, με συνέπεια να αντιμετωπίζονται διαφορετικά από κάθε ΠΥΤ, κάτι που σαφώς προκαλεί ανομοιομορφία στην διοικητική πρακτική και ανασφάλεια δικαίου.

Άλλο μελανό σημείο αποτελεί η **πολυνομία**. Ο υπάλληλος στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του δεν μπορεί να ανατρέξει σε ένα **ενιαίο κείμενο** αλλά σε διάφορα κείμενα νόμων που μάλιστα υφίστανται συνεχώς τροποποιήσεις επί τροποποιήσεων. Πολλές φορές μάλιστα νόμοι που αφορούν τις ΠΥΤ βρίσκονται διάσπαρτοι και σε νομοθεσίες άλλων Υπουργείων. Αυτό έχει

φυσικά αρνητικό αντίκτυπο στην ταχύτητα, στην αποτελεσματικότητα και στην ασφάλεια δικαίου..

**Από την πλειοψηφία των ΠΥΤ επισημάνθηκε το παρακάτω πρόβλημα:**

- **ΕΛΛΙΠΗΣ/ ΑΝΕΠΑΡΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ**

Η ανεπαρκής υποστήριξη της κεντρικής υπηρεσίας συνίσταται κυρίως στην **μη κωδικοποίηση της νομοθεσίας**. Όπως ήδη αναφέραμε η νομοθεσία είναι διάσπαρτη, αχανής και αναχρονιστική σε πολλά της σημεία. Η κεντρική υπηρεσία οφείλει λοιπόν να ξεκινήσει μια προσπάθεια κωδικοποίησης και επικαιροποίησης της νομοθεσίας ώστε να διευκολύνει το έργο των ΠΥΤ. Με αυτόν τον τρόπο θα επέλθει μια κοινή αντίληψη σε θέματα ερμηνείας της νομοθεσίας και μια ενιαία αντιμετώπιση των ζητημάτων που τις αφορούν.

Επίσης η υποστήριξη της κεντρικής υπηρεσίας δεν κρίνεται ικανοποιητική όταν προκύπτουν **κρίσεις και έκτακτες περιπτώσεις**, πόσο μάλλον όταν αυτές δεν καλύπτονται από τον νόμο (π.χ. άμεση σφράγιση για λόγους δημόσιας υγείας). Σε πολλές περιπτώσεις οι ΠΥΤ αναλαμβάνουν τον χειρισμό τέτοιων καταστάσεων αποκλειστικά με δική τους ευθύνη και χωρίς την συνδρομή της κεντρικής υπηρεσίας.

Τέλος παρατηρείται ότι συχνά οι ΠΥΤ εμπλέκονται σε **δικαστικές διαμάχες** λόγω προστίμων που αυτές επιβάλλουν στις τουριστικές επιχειρήσεις για παράδειγμα. Όταν οι υποθέσεις εκδικάζονται σε Διοικητικά Δικαστήρια ο Διευθυντής δεν χρειάζεται να παρευρεθεί στο δικαστήριο παρά μόνο να αποστείλει τα σχετικά έγγραφα. Όταν όμως η υπόθεση δικάζεται σε πολιτικό δικαστήριο συνήθως δεν παρέχεται νομική υποστήριξη από δικηγόρο με συνέπεια να επωμίζεται προσωπικά το κόστος ο Προϊστάμενος. Το κόστος δεν είναι βέβαια μόνο οικονομικό αλλά ηθικό και ψυχικό. Η συχνότητα τέτοιων περιστατικών είναι δυστυχώς μεγάλη και αποτελούν αντικίνητρο για κάποιον να αναλάβει θέση ευθύνης όταν ξέρει ότι θα πρέπει να αντιμετωπίσει τέτοιες καταστάσεις μόνος του.

*Ως μικρότερης σημασίας προβλήματα επισημάνθηκαν από κάποιες μόνο υπηρεσίες τα εξής:*

- **ΜΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΚΤΙΡΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ**

Επισημάνθηκε από ορισμένες υπηρεσίες μόνο. Στην ΠΥΤ Θεσσαλίας για παράδειγμα επισημάνθηκε ότι το κτίριο είναι μικρό και προτάθηκε η μεταστέγαση σε μεγαλύτερο κτίριο, 300 τουλάχιστον τ.μ. Το ίδιο ισχύει και για την Κρήτη όπου το αρχείο στεγάζεται σε άλλο κτίριο λόγω έλλειψης χώρου. Η ΠΥΤ Δυτικής Μακεδονίας συστεγάζεται ακόμη με την Περιφέρεια. Τέλος η ΠΥΤ Κεντρικής Μακεδονίας δεν στεγάζεται σε ιδιόκτητο κτίριο και βρίσκεται συχνά σε διαδικασία μετακομίσεων. Από την αρχή της λειτουργίας της έχει μετακομίσει σε τρία διαφορετικά κτίρια ενώ το Γραφείο Πληροφοριών μόνο τα τελευταία χρόνια βρίσκεται στο ίδιο κτίριο με την ΠΥΤ.

- **ΑΝΕΠΑΡΚΗΣ ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ**

Παρατηρείται κυρίως σε μικρές υπηρεσίες και αφορά στην έλλειψη υλικοτεχνικού εξοπλισμού, όπως υπολογιστές, γραφεία, εξοπλισμός γραφείου κ.λ.π.

- **ΑΝΕΠΑΡΚΕΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ**

Αφορά μικρές και μεγάλες υπηρεσίες και σχετίζεται με την έλλειψη πόρων που θα επέτρεπαν μεγαλύτερη αυτονομία στην λειτουργία τους αλλά και μεγαλύτερη υποστήριξη των τοπικών αναπτυξιακών πρωτοβουλιών. Γενικά θα λέγαμε ότι ο προϋπολογισμός τους συνήθως δεν τους επιτρέπει να στηρίξουν ενέργειες προβολής και δημοσιότητας σε τοπικό επίπεδο, να διοργανώσουν εκδηλώσεις προώθησης του τοπικού τουριστικού προϊόντος και να συμμετέχουν σε εκθέσεις του εσωτερικού ή του εξωτερικού.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ :**

### **ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ**

## ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Βασικό και πρωταρχικό μέλημα λοιπόν βάσει όλων όσων αναφέρθηκαν στην παρούσα εργασία θα πρέπει να είναι η **άμεση στελέχωση των ΠΥΤ** που αντιμετωπίζουν σοβαρή έλλειψη προσωπικού καθώς και η ανανέωση του προσωπικού των ΠΥΤ, των οποίων το προσωπικό ανήκει στην πλειοψηφία του σε μεγάλες ηλικιακές ομάδες. Οι προσλήψεις ωστόσο θα πρέπει να γίνουν στοχευμένα και όχι γενικά και αόριστα. Θα μπορούσε π.χ. να γίνει ειδική προκήρυξη θέσεων για συγκεκριμένες ειδικότητες που θα στελεχώσουν τις ΠΥΤ.

Σίγουρα θα πρέπει να προσληφθούν μηχανικοί για την μόνιμη στελέχωση των τεχνικών υπηρεσιών αλλά και υπάλληλοι κατηγορίας ΠΕ ή υπάλληλοι κατηγορίας ΤΕ με τουριστικές σπουδές. Απαραίτητα προσόντα θα πρέπει να είναι βέβαια η γνώση υπολογιστή και ξένων γλωσσών (ειδικά για την στελέχωση των Γραφείων Πληροφοριών) ενώ σημαντική θα πρέπει να θεωρείται και η προϋπηρεσία στον τουριστικό τομέα. Η ΕΣΔΔ θα μπορούσε επίσης να προκηρύσσει θέσεις και στις ΠΥΤ πέρα από τον ΕΟΤ και το Υπουργείο προσφέροντας έτσι εξειδικευμένο προσωπικό, δεδομένης της στοχευμένης εκπαίδευσης που προηγείται στην σχολή.

Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι ενώ υπάρχει μεγάλη ανάγκη για νέο προσωπικό οι προσλήψεις δεν πρέπει να γίνουν άκριτα αλλά να τηρούν συγκεκριμένα κριτήρια ώστε οι μελλοντικοί υπάλληλοι να μπορούν να ανταποκριθούν στο έργο που θα τους ανατεθεί. Επίσης πρέπει να μεριμνάται η διαρκής **επιμόρφωση** του νέου (αλλά και του αρχαιότερου) προσωπικού μέσω ειδικών σεμιναρίων ώστε να εκπαιδεύεται για τον αποτελεσματικό χειρισμό των διαδικασιών που λαμβάνουν χώρα στην υπηρεσία.

Δεύτερον πρέπει να γίνει μια σοβαρή **προσπάθεια κωδικοποίησης και εκσυγχρονισμού της υφιστάμενης νομοθεσίας**. Αυτό σημαίνει ότι πρώτον πρέπει να εξαλειφθούν οι αναχρονισμοί και δεύτερον να προκύψει ένα ενιαίο νομικό κείμενο που θα περιέχει όλη την υπάρχουσα νομοθεσία και δεν θα παραπέμπει σε αμέτρητους άλλους νόμους. Θα μπορούσε αυτή

η προσπάθεια να γίνει και ηλεκτρονικά με την δημιουργία μιας βάσης δεδομένων που θα χρησιμοποιείται από όλες τις ΠΥΤ.

Επιπλέον θα πρέπει να δοθούν κατευθυντήριες γραμμές για ζητήματα που συχνά αντιμετωπίζουν όλες οι ΠΥΤ αλλά με διαφορετικό τρόπο μέχρι σήμερα. Σκοπός δηλαδή θα πρέπει να ναι η καθιέρωση μιας ενιαίας διοικητικής πρακτικής και μιας κοινής αντίληψης σε θέματα ερμηνείας της τουριστικής νομοθεσίας. Ενιαία διοικητική πρακτική οφείλει να τηρείται και σε ζητήματος ήσσονος σημασίας όπως είναι ο τύπος των εγγράφων. Μέχρι σήμερα χρησιμοποιούνται διαφορετικοί τύποι εγγράφων από τις ΠΥΤ όταν αποστέλλουν π.χ. υποδείξεις βελτιώσεων στην κεντρική υπηρεσία.

Τρίτον, η κεντρική υπηρεσία θα πρέπει να μεριμνήσει για την πληρέστερη και **διαρκή νομική υποστήριξη των ΠΥΤ**. Το πρώτο σκέλος αφορά τα ερωτήματα που απευθύνουν οι ΠΥΤ στην κεντρική υπηρεσία σχετικά με διάφορα νομικά ζητήματα ή προβλήματα που αντιμετωπίζουν. Ωστόσο πρόκειται για μια χρονοβόρα διαδικασία δεδομένου του όγκου εργασίας που έχει το Γραφείο του Νομικού Συμβούλου. Θα πρέπει συνεπώς να βρεθεί ένας τρόπος ώστε να απαντώνται γρηγορότερα και να εξυπηρετούνται έτσι αμεσότερα οι όποιες ανάγκες παρουσιάζονται. Προτείνεται η on line σύνδεση της κεντρικής υπηρεσίας με τις ΠΥΤ ώστε η επικοινωνία να είναι εφικτή ανά πάσα στιγμή.

Το δεύτερο σκέλος αφορά την **παροχή νομικής υποστήριξης σε περίπτωση δικαστικής διαμάχης**. Εφόσον το ζήτημα το οποίο εκδικάζεται αφορά την υπηρεσία και ο/ η Προϊστάμενος έχει δράσει σύμφωνα με τον νόμο είναι ανεπίτρεπτο να μην του παρέχεται δωρεάν νομική υποστήριξη. Είναι αντικίνητρο για κάποιον να εφαρμόσει τον νόμο και να μην υποκύψει στις όποιες πιέσεις δέχεται (από επιχειρηματίες ή ακόμη και τοπικούς φορείς) εάν γνωρίζει ότι δεν προστατεύεται από την υπηρεσία του. Προτείνεται συνεπώς- δεδομένης της συχνότητας τέτοιων περιστατικών- ο ορισμός δικηγόρων που θα αναλαμβάνουν τις υποθέσεις των υπηρεσιών στα δικαστήρια.

Τέταρτον, καλό θα ήταν να ληφθούν υπόψη οι όποιες δυσκολίες αντιμετωπίζουν οι υπηρεσίες σχετικά με την **κτιριακή και υλικοτεχνική τους υποδομή** ώστε να είναι πιο αξιοπρεπείς οι συνθήκες εργασίας για τους υπαλλήλους αλλά και για να εκτελείται πιο αποτελεσματικά το έργο τους.

Τέλος, προτείνεται η ενθάρρυνση των υπηρεσιών να ασχοληθούν πιο δυναμικά με **ενέργειες προβολής και διαφήμισης του τοπικού τουριστικού προϊόντος**. Άλλωστε είναι αυτές που έχουν την τοπική γνώση και είναι εξοικειωμένοι με τις ανάγκες της περιοχής τους. Μέσα από την συνεργασία τους με τους τοπικούς φορείς τουρισμού, με τους τοπικούς επιχειρηματίες αλλά και μέσω της επαφής με φορείς του εξωτερικού μπορούν να αναβαθμίσουν σημαντικά το τουριστικό τους προϊόν και να μεγεθύνουν τις τουριστικές τους ροές. Βέβαια αυτό θα μπορούσε να θεωρηθεί πολυτέλεια για ορισμένες υπηρεσίες αλλά με την κατάλληλη στελέχωση και οργάνωση μπορεί να γίνει πραγματικότητα επιφέροντας εξαιρετικά αποτελέσματα.

## **ΕΠΙΛΟΓΟΣ**

Η έρευνα αυτή είχε ως στόχο να καταδείξει τον τρόπο λειτουργίας των ΠΥΤ, τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν αλλά και την σπουδαιότητά τους για την ποιότητα του τουριστικού προϊόντος των Περιφερειών της Ελλάδας. Είναι αδύνατο η κεντρική υπηρεσία να γνωρίζει εις βάθος τι συμβαίνει στην εκάστοτε περιοχή γι' αυτό και πρέπει να επενδύσει περισσότερο στην αναβάθμιση των περιφερειακών της υπηρεσιών που είναι οι πραγματικοί κάτοχοι αυτής της γνώσης.

Ο επαναπροσανατολισμός της φιλοσοφίας μας σε θέματα τουρισμού είναι αναγκαίος υπό τις τωρινές συνθήκες έντονου ανταγωνισμού και κάτι τέτοιο θα αποτελούσε ένα θετικό βήμα προς αυτή τη κατεύθυνση. Θα έπρεπε ίσως να δοθούν περισσότερα κίνητρα για την στελέχωση περιφερειακών υπηρεσιών- και μάλιστα όχι μόνο του ΕΟΤ αλλά και όλων των υπηρεσιών, οι οποίες αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα στην επαρχία με αρνητικές συνέπειες στην ποιότητα ζωής των πολιτών που έχουν επιλέξει να ζουν σε μικρότερες κοινωνίες.

Το μέλλον των ΠΥΤ παραμένει αμφίβολο. Οι συνεχείς μεταβολές του καθεστώτος τους και οι αλλαγές στη δομή τους κατά τη διάρκεια των χρόνων αποπροσανατολίζουν, δημιουργούν αστάθειες και κουράζουν τους υπαλλήλους τους, για τους οποίους τα εργασιακά δεδομένα αλλάζουν συνεχώς. Μια ακόμη μεταβολή δεν είναι απίθανη στο προσεχές μέλλον λόγω της εφαρμογής του προγράμματος «Καλλικράτης» και δεν μπορούμε ακόμη να προβλέψουμε τις συνέπειες που θα επιφέρει. Ας ελπίσουμε ότι αφού ληφθεί υπόψη το έργο που προσφέρουν θα δοθεί έμφαση στην ενίσχυση του ρόλου τους και στην παράλληλη ενδυνάμωση των αρμοδιοτήτων τους.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

1. Μοίρα, Πολυξένη (2009) , Έρευνα Τουριστικής Αγοράς, σημειώσεις ΕΚΔΔΑ, ΤΟΑ, Αθήνα
2. Τσάρτας Πάρις (2009), «Τουριστική Ανάπτυξη», σημειώσεις ΕΚΔΔΑ, ΤΟΑ, Αθήνα
3. Τομαή Φωτεινή «Τα πρώτα βήματα του ΕΟΤ», 2008

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1:ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΠΥΤ:.....

### A. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

1. Έτος πρώτης λειτουργίας:.....
2. Ποια είναι τα τμήματα της ΠΥΤ;  
.....  
.....  
.....  
.....
3. Ποια είναι η κατά τόπον αρμοδιότητα της ΠΥΤ; .....
4. Ποιος είναι ο αριθμός των ελεγχόμενων από την ΠΥΤ
  - α) Ξενοδοχεία: .....
  - β) Ενοικιαζόμενα δωμάτια: .....
  - γ) επιπλωμένα διαμερίσματα .....
  - γ) camping .....
  - δ) ξενώνες .....
  - ε) τουριστικά γραφεία .....
  - στ) γραφεία ενοικίασης οχημάτων .....
  - ζ) άλλα.....

### B. ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ:

1. Αριθμός υπηρετούντων υπαλλήλων: .....
2. Πόσοι υπάλληλοι ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των:
  - α) 20-30
  - β) 31-40
  - γ) 41-50
  - δ) 51-60
  - ε) 61 και άνω
3. Από αυτούς
  - α) Μόνιμοι :
  - β) Αορίστου χρόνου :
  - γ) Σύμβαση έργου:
  - δ) Ιδιωτικού Δικαίου ορισμένου χρόνου
4. Κατηγορία υπαλλήλων :
  - α) ΠΕ:
  - β) ΤΕ
  - γ) ΔΕ:
  - δ) ΥΕ:
5. Αριθμός υπαλλήλων με μεταπτυχιακές σπουδές .....

6. Αριθμός υπαλλήλων με διδακτορικό τίτλο: .....
7. Αριθμός υπαλλήλων με τουριστικές σπουδές.....
8. Αριθμός υπαλλήλων που γνωρίζουν την Αγγλική γλώσσα: .....
9. Αριθμός υπαλλήλων που γνωρίζουν περισσότερες από δύο γλώσσες: .....
10. Αριθμός υπαλλήλων που χειρίζονται Η/Υ; .....
11. Πόσοι υπάλληλοι είναι απόφοιτοι της ΕΣΔΔ; .....
12. Συμμετέχουν οι υπάλληλοι σε προγράμματα επιμόρφωσης, σε σεμινάρια ημερίδες κ.λπ.  
α) ΝΑΙ   
β) ΟΧΙ

### **3. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ:**

1. Συντάσσεται ετήσια έκθεση πεπραγμένων της υπηρεσίας με στατιστικά στοιχεία;  
α) ΝΑΙ   
β) ΟΧΙ
2. Υπολογίζεται η ροή των εργασιών – αιτημάτων πολιτών στην υπηρεσία σε εβδομαδιαία / μηνιαία βάση;  
α) ΝΑΙ   
β) ΟΧΙ
3. Έχει υπολογισθεί ο μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών;  
α) ΝΑΙ   
β) ΟΧΙ
4. Αν Ναι, ποιος είναι .....
5. Τηρούνται τα παρακάτω βήματα στην διεκπεραίωση ενός αιτήματος:
  1. εισαγωγή αιτήματος
  2. αριθμός πρωτοκόλλου
  3. χρέωση στο αρμόδιο Τμήμα
  4. χρέωση σε συγκεκριμένο υπάλληλο
  5. εξέταση θέματος από τον υπάλληλο
  6. απαντητικό έγγραφο σε περίπτωση εκκρεμότητας
  7. διεκπεραίωση αιτήματος (σύνταξη εγγράφου και πρωτοκόλληση)
  8. υπογραφή Τμηματάρχη
  9. υπογραφή Διευθυντή
  10. εσωτερική διανομή (στο αρχείο)
  11. κοινοποίηση
  12. αποστολή του εγγράφου στον ιδιώτη
  13. κοινοποίηση σε άλλες υπηρεσίες.

5. Στις επιθεωρήσεις των τουριστικών καταλυμάτων και γραφείων συμμετέχουν μέλη από άλλους φορείς;

- α) αστυνομία
- β) λιμεναρχείο
- γ) πυροσβεστική
- δ) ΕΟΤ
- ε) Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση
- στ) Δημοτική Αρχή
- ζ) άλλο.....

6. Ποιες κυρώσεις επιβάλλονται:

- α) Χρηματική κύρωση
- β) Ανάκληση ΕΣΛ
- γ) Σφράγιση

7. Πόσες κυρώσεις επιβάλλονται κατά μέσο όρο το μήνα;

- α) Χρηματική κύρωση
- β) Ανάκληση ΕΣΛ
- γ) Σφράγιση

8. Ποιες κυρώσεις επιβάλλονται συχνότερα :

- α) Χρηματική κύρωση
- β) Ανάκληση ΕΣΛ
- γ) Σφράγιση

9. Σε ποιους μήνες παρουσιάζεται υπερβολικός φόρτος εργασίας;

.....

10. Με ποιο τρόπο αντιμετωπίζεται ο υπερβολικός φόρτος εργασίας;

.....  
.....

11. Ποια είναι τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζει η ΠΥΤ

- α) Έλλειψη προσωπικού
- β) Μη κατάλληλη κτιριακή υποδομή
- γ) Ανεπάρκεια οικονομικών πόρων
- δ) Ανεπαρκής υλικοτεχνική υποδομή
- ε) Ασάφεια νομοθεσίας
- στ) Ελλιπής/ ανεπαρκής υποστήριξη από κεντρική υπηρεσία

#### **4. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

Α/Α	Π.Υ.Τ.	ΘΕΣΕΙΣ ΜΟΝΙΜΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ Π.Δ. 313 / 25.09.2001							ΥΠΗΡΕΤΟΥΝΤΕΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ							
		Δ/ΝΤΩΝ	ΠΕ 1 ΔΙΟΙΚ.	ΠΕ 2 ΜΗΧ.	ΤΕ	ΔΕ	ΥΕ	ΣΥΝΛΟ	Δ/ΝΤΩΝ	ΠΕ 1 ΔΙΟΙΚ.	ΠΕ 2 ΜΗΧ.	ΤΕ	ΔΕ	ΥΕ	ΛΟΙΠΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΣΥΝΛΟ
1	ΑΤΤΙΚΗ	1	8	7	23	12	5	56	1	5		4	26	2		38
2	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ ΘΡΑΚΗ	1	3	2	6	3	2	17	1		2		4	1	3	11
3	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	1	5	5	15	7	3	36	1	2	5	9	12		4	33
4	ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	1	2	2	6	3	2	16	1	1		4			5	11
5	ΗΠΕΙΡΟΣ	1	2	3	6	3	2	17	1	1	1	1	6		4	14
6	ΘΕΣΣΑΛΙΑ	1	3	2	7	3	2	18	1	3		8	3		4	19
7	ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	1	5	3	6	6	3	24	1	6		7	7		4	25
8	ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	1	3	3	7	4	3	21	1	3	4	14	15	1	9	47
9	ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	1	4	2	7	5	2	21	1	4	2	2	6		4	19
10	ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ	1	3	2	6	4	3	19	1	1		3	2		6	13
11	ΒΟΡΕΙΟ ΑΙΓΑΙΟ	1	4	2	3	4	2	16	1	3		2	3	1		10
12	ΚΥΚΛΑΔΕΣ															
	ΝΟΤΙΟ ΑΙΓΑΙΟ	2	9	6	9	14	6	46	1	1	1	1	1		6	11
	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΑ															
13	ΚΡΗΤΗ	1	6	5	13	6	6	37	1	3		6	4	1	2	17
	<b>Σ Υ Ν Ο Λ Ο</b>	<b>14</b>	<b>57</b>	<b>44</b>	<b>114</b>	<b>74</b>	<b>41</b>	<b>344</b>	<b>14</b>	<b>40</b>	<b>18</b>	<b>77</b>	<b>97</b>	<b>6</b>	<b>59</b>	<b>311</b>

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ**

Στη στήλη των υπηρετούντων υπαλλήλων ΛΟΙΠΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ περιλαμβάνονται :

- Υπάλληλοι με συμβάσεις ορισμένου χρόνου (μηχανικοί)
- Υπάλληλοι με συμβάσεις stage
- Υπάλληλοι με αποσπάσεις ορισμένου χρόνου από άλλους φορείς (Περιφέρειες κ.λπ.)

### **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3**

(ΒΛΕΠΕ ΤΟ ΑΛΛΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΤΟ CD)