

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ-ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

1. Έχουμε ακούσει κατ' επανάληψη για το πρόγραμμα βελτίωσης των υπηρεσιών στη Δημόσια Διοίκηση. Η ταλαιπωρία των πολιτών όμως συνεχίζεται είτε αυτό αφορά την έκδοση πιστοποιητικών, είτε τις συναλλαγές τους κυρίως με τις εφορίες , τα γραφεία πολεοδομίας κ.α. Παράλληλα παγιωμένη είναι η αντίληψη στους πολίτες ότι σε συγκεκριμένες κρατικές υπηρεσίες θα πρέπει να κάνουν χρήση πλαγίων μέσων προκειμένου να εξυπηρετηθούν. Ποια είναι η γνώμη σας ;

Σίγουρα κανείς δεν θα μπορούσε να ισχυριστεί ότι η ποιότητα των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης βρίσκεται στο επίπεδο που θα θέλαμε. Από την άλλη όμως πλευρά θα πρέπει να μας αναγνωριστεί ότι τα τελευταία χρόνια έχουμε επιχειρήσει ουσιαστικές τομές που έχουν κυρίως σχέση με την καθημερινή – επαφή του πολίτη με τους φορείς της διοίκησης. Παράλληλα όμως, στοχεύοντας στη δημιουργία μιας διοίκησης ανοικτής και φιλικής προς τους πολίτες, φροντίσαμε και φροντίζουμε για την ανατροπή των παραδοσιακών δομών της.

Το πρόγραμμα ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΣ, η καθιέρωση της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης , η ενδυνάμωση του ρόλου της Περιφέρειας αποτελούν σημαντικό βήμα για την αποκέντρωση των υπηρεσιών, με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Κύρια επιλογή μας αποτελεί η δημιουργία ενός Κράτους – επιτελείου. Με στελέχη αξιοκρατικά επιλεγμένα , πλήρως καταρτισμένα. Και η εισαγωγή ενός πλέγματος κινήτρων και συστηματικής αξιολόγησης των αποτελεσμάτων της κρατικής δραστηριότητας των υπηρεσιών.

Σήμερα ο πολίτης με ένα απλό τηλεφώνημα στο 1502 απευθύνεται στις δημόσιες υπηρεσίες και λαμβάνει συστημένα, όπου θέλει, μια σειρά εγγράφων.

Ολοκληρώθηκε η αναδιοργάνωση του **Κέντρου Πληροφόρησης Πολιτών**, το οποίο λειτουργεί στο ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., το γνωστό «177», ενώ ξεκινάει άμεσα η λειτουργία των νομαρχιακών κέντρων με προσωπικό που έχει ήδη εκπαιδευθεί ειδικά για τον σκοπό αυτό.

Για πρώτη φορά δημιουργήθηκαν **240** ευρείας χρήσεως **έντυπα** με **ενιαία μορφή**.

Τα έντυπα αυτά εστάλησαν σε όλες τις Ν.Α. της χώρας. Με τα έντυπα αυτά καλύπτεται το 67% των συναλλαγών στις υπηρεσίες.

Μετά την επιτυχημένη ανάπτυξη του Προγράμματος «Αστερίας» στα νησιά του Αιγαίου προωθείται η σταδιακή επέκτασή του σε όλη την επικράτεια με το όνομα «Αριάδνη».

Με το πρόγραμμα «Αστερίας» είναι ήδη εφικτή η διεκπεραίωση 141 διαδικασιών, χωρίς να απαιτείται η μετακίνηση του πολίτη από το νησί που διαμένει, με τη δημιουργία θέσης «**πολυδύναμου υπαλλήλου**» σε κάθε Δήμο, εφοδιασμένη με τον κατάλληλο εξοπλισμό

Θεσμοθετήθηκε η εγκυρότητα επικοινωνίας με fax και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) σε συναλλαγές μεταξύ ιδιωτών και δημοσίων υπηρεσιών, αλλά και μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών. Προωθείται η έκδοση Προεδρικού Διατάγματος για την **εγκυρότητα της ψηφιακής υπογραφής**.

Συνεχίζεται από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. η παρακολούθηση των ρυθμών επικοινωνίας των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση, μέσω της χρήσης της νέας τεχνολογίας. Οι αριθμοί παραμένουν σταθεροί και φθάνουν μέχρι και το 50 % για FAX. Το αντίστοιχο ποσοστό για το e-mail είναι χαμηλό, αλλά θα αυξηθεί σημαντικά εντός του 2000 μετά τη δημοσίευση του σχετικού Π/Δ για τη ψηφιακή υπογραφή.

Εκδόθηκε «Ο Οδηγός του Πολίτη της Περιφέρειας». Εκδόθηκε το φυλλάδιο «Ο Πολίτης και ο Δημόσιος Υπάλληλος» με τα βασικά δικαιώματα των πολιτών και τις υποχρεώσεις των υπαλλήλων.

Για πρώτη φορά προβλέφθηκε η καταβολή **αποζημιώσεων** στους πολίτες από το κράτος για τις περιπτώσεις **μη εμπρόθεσμης διεκπεραίωσης υποθέσεων τους**. Επεκτείνεται ο θεσμός της **υπηρεσίας μιάς στάσης**, σε όλες τις Νομαρχίες.

Όλα τα παραπάνω μέτρα συμβάλλουν και στον περιορισμό των φαινομένων της πελατειακής εξάρτησης και της αδιαφάνειας. Ενώ δεν πρέπει να ξεχνάμε τη θεσμοθέτηση του **Συνήγορου του πολίτη** και των **Επιθεωρητών – Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης** ως φορέων ελέγχου .