

Του Δ. ΝΙΚΟΛΑΚΟΠΟΥΛΟΥ

ΕΝΑ ΠΕΡΙΠΟΥ έτος μετά την επιστολή του προς τους υπουργούς, που αποκάλεψε «Το Βήμα», με την οποία τους ζήτησε να λάβουν συγκεκριμένα μέτρα για τη βελτίωση της εικόνας του κράτους, και έξι μήνες μετά τη σχετική συνεδρίαση του Υπουργικού Συμβουλίου, ο πρωθυπουργός κ. Κ. Σημίτης με νέα επιστολή του, που απηύθησε αυτή τη φορά προς τον γραμματέα του Υπουργικού Συμ-

βουλίου κ. Σ. Κοσμίδη και η οποία κοινοποιήθηκε και στους αρμόδιους υπουργούς, επανέρχεται στο θέμα της ποιότητας των δημοσίων υπηρεσιών σε σχέση με τους πολίτες και ζητεί να ενημερωθεί για τα μέτρα που έχουν ληφθεί από τα υπουργεία για το θέμα αυτό.

Η αναθέρμανση του ενδιαφέροντος του Πρωθυπουργού είχε, εκτός των άλλων, αποτέλεσμα και την ταχίστα δρομολόγηση σειράς λειτουργικών και διαρθρωτικών αλλα-

γών που αναμένεται να αλλάξουν άρδην την εικόνα των δημοσίων υπηρεσιών και να βελτιώσουν την ποιότητα των καταναλωτικών προϊόντων, καθώς οι ηγεσίες των υπουργείων Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και του υπουργείου Ανάπτυξης προχώρησαν ήδη στην εκπόνηση ειδικού προγράμματος ποιότητας το οποίο θα κληθούν να εφαρμόσουν από το φθινόπωρο όλα ανεξαιρέτως τα υπουργεία αλλά και ιδιωτικές επιχειρήσεις.



ΒΗΜΑ
15/7
Ειδικό πρόγραμμα έργων για τις δημόσιες υπηρεσίες έχει εκπονήσει ο υπουργός Δημόσιας Διοίκησης κ. Αλ. Παπαδόπουλος

Παπαδόπουλος εκπόνησε ειδικό πρόγραμμα έργων για τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας.

Το πρόγραμμα αυτό, του οποίου έχουν ήδη ξεκινήσει πιλοτικές εφαρμογές σε όλη την Ελλάδα, εστιάζεται κατά τη διάρκεια του 1998 στη δημιουργία αείψιπων διαύλων επικοινωνίας των υπηρέσιων με τους πολίτες, ενώ σταδιακά προβλέπεται να επεκταθεί στις δομικές και λειτουργικές αλλαγές που κρίνονται απαραίτητες για την αλλαγή της εικόνας των δημοσίων υπηρεσιών.

Τα έργα, των οποίων έχουν ήδη ξεκινήσει οι πιλοτικές εφαρμογές στις περιφέρειες και στις νομαρχίες, αναμένεται να ολοκληρωθούν ως το τέλος Νοεμβρίου 1998 και περιλαμβάνουν: πρώτον, τη δημιουργία Κέντρων Πληροφόρησης των Πολιτών· δεύτερον, τη δημιουργία Χαρτών Δικαιωμάτων των Πολιτών· τρίτον, τη δημιουργία Υπηρεσιών Μίας Στάσης· τέταρτον, τον σχεδιασμό ή αναθεώρηση των εντύπων πέμπτον, τη συστηματοποίηση των αρμοδιοτήτων των περιφερειών και των νομαρχιών.

Ρωτούσε για την ποιότητα...

Νέα επιστολή Σημίτη προς τους υπουργούς

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟ του ενδιαφέροντος του κ. Κ. Σημίτη είναι ότι, εκτός από τη νέα επιστολή που απέστειλε προς τον κ. Σ. Κοσμίδη με την οποία του ζητεί να τον ενημερώσει για τα μέτρα που έχουν ληφθεί, ανέλαβε προσωπικά ο ίδιος προποβουλίες προκειμένου να παρακινήσει εκ νέου τους υπουργούς του. Σε αυτό το πλαίσιο, πρώτον, την περασμένη Τετάρτη συναντήθηκε με τους στενούς συνεργάτες του κκ. Ν. Θέμελη και Α. Αγγελίδη, με τους οποίους συζήτησε διεξοδικά τα μέτρα και τις προποβουλίες που αναπτύσσονται να υπογραφή, καθώς επίσης και την ανάγκη να πραγματοποιηθεί ποιοτικό άλμα, όπως είχε χαρακτηριστεί, στη λειτουργία του κράτους με σκοπό την αναβίωση των υπηρεσιών σε κάθε σημείο επαφής τους με τους πολίτες.

Δεύτερον, η παρέμβαση των μέτρων της μελέτης του κράτους με την κατάργηση ή συγχώνευση ΝΠΔΔ, που συνδέεται άμεσα και με την κατάρτιση των νέων οργανισμών των υπουργείων, με προσωπική παραμετρική του Πρωθυπουργού, αναμένεται να αναχρηματοδοτηθεί από το Υπουργικό Συμβούλιο σε ειδική συνεδρίαση καθώς έχει διαπιστωθεί, εκτός των άλλων, και απροθυμία πολλών υπουργών να συμπεριληφθούν με το «κλίμα της εποχής», ενώ ορισμένοι από εκείνους που απέστειλαν στο υπουργείο Εσωτερικών τους νέους οργανισμούς, στην πράξη διευρύνουν αντί να μειώνουν τις υπηρεσίες των υπουργείων.

Σειρά παρεμβάσεων

Η προσωπική παρέμβαση του Πρωθυπουργού πάντως για τα θέματα της ποιότητας είχε αποτέλεσμα αυτή τη φορά να δραστηριοποιηθούν σειρά παρεμβάσεις τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα. Ηδη από το βήμα, πριν από 15 μήνες περίπου, ομιλήθηκε με την αποστολή της επιστολής Σημίτη, πραγματοποιήθηκε σύσκεψη με πρωτοβουλία του γραμματέα του Υπουργικού Συμβουλίου κ. Σ. Κοσμίδη στην οποία μίτηξαν ο υπουργός Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης κ. Σ. Μιχένος και η υφυπουργός Ανάπτυξης κυρία Άννα Διαμαντοπούλου οι οποίοι, σύμφωνα με την απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου της 21ης Ιανουαρίου 1998, θεωρούνται υπεύθυνοι για την υλοποίηση των προγράμματος της ποιότητας τόσο στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα.

Στη σύσκεψη αξιολογήθηκαν οι προτάσεις που απέστειλαν οι υπουργοί - μετά την πρώτη επιστολή του Πρωθυπουργού γι' αυτό το θέμα που, ως γνωστόν, είχε αποκαλέσει «Το Βήμα» - και αποφασίστηκε η βελτίωση της εικόνας των δημοσίων υπηρεσιών και την ποσοτή των καταναλωτικών προϊόντων. Σε συνεδρίαση με τον Πρωθυπουργό αποφασίστηκε ακόμη να συσταθεί άμεσα το Ε-

θνικό Συμβούλιο Ποιότητας, ένας νέο θεσμικό όργανο που, όπως προβλεπόμενα και στη σχετική απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου, θα υπάγεται απευθείας στον Πρωθυπουργό.

Αποστολή του νέου οργάνου, που θα λειτουργεί αυτόνομα και θα είναι ανεξάρτητο από τα κυβερνητικά όργανα, θα είναι να συντονίζει τις επιμέρους πολιτικές των υπουργείων και να εισηγείται αποκλειστικά στον Πρωθυπουργό κάθε πρόσφορο μέτρο για τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των παρεχομένων υπηρεσιών.

Σύμφωνα με τις εισηγήσεις που έχει ήδη δεχθεί ο Πρωθυπουργός, στο Εθνικό Συμβούλιο Ποιότητας θα μετέχουν εκπρόσωποι του επιχειρηματικού κόσμου και ειδικοί επιστήμονες σε θέματα ποιότητας. Τα ονόματα που ακούγονται είναι του κ. Ν. Μαλαγοράδη, πρώην προέδρου του ΕΑΟΤ, του κ. Π. Θεοφανόπουλου, διευθυνόντος συμβούλου του ΕΑΟΤ, του κ. Γ. Δερβιτσιάνη, καθηγητή του Πανεπιστημίου Πειραιώς, του κ. Γ. Σωζίνου, διευθυντή διασφάλισης ποιότητας της Ιντρακόμ, του κ. Π. Καρακατσώλη, ειδικού επιστήμο-

να, του κ. Α. Μακροδημήτρη, καθηγητή διοικητικής επιστήμης του Πανεπιστημίου Αθηνών, του κ. Χ. Τσοσκα, καθηγητή μάνατζμεντ στο Πανεπιστήμιο της Κύπρου, και του κ. Γ. Καλλινίκου, καθηγητή μάνατζμεντ στο Πανεπιστήμιο της Στοκχόλμης. Το «πακέτο» των μέτρων που αποφασίσθηκε να προωθηθεί άμεσα περιλαμβάνει ακόμη τη θέσπιση κανόνων ανώτατων με εκτέλεση που προωθεί ο ΟΑΣΑ για την απλούστευση των κανονιστικών ρυθμίσεων (ήδη το σχετικό πρόγραμμα είναι έτοιμο

και αναμένεται να ανακοινωθεί λίαν σύντομα), καθώς επίσης τα έργα που έχουν δρομολογηθεί στις 13 περιφέρειες και στις 54 νομαρχίες της χώρας από τις οποίες έχει ξεκινήσει το πρόγραμμα ποιότητας. Εξάλλου γι' αυτά τα έργα μετά τη συνάντηση των περιφερειαρχών με τον Πρωθυπουργό, που πραγματοποιήθηκε πριν από έναν περίπου μήνα - είχε προγραμματισθεί να διαρκέσει 45 λεπτά και διάρκειας 4 ώρες -, ο υπουργός Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης κ. Α.

Αυτά είναι τα επτά κριτήρια

ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ της ποιότητας αναμένεται να περάσει από τον αναθεωρητικό της δομής και της λειτουργίας των υπηρεσιών, έτσι ώστε να καταστούν οι δημόσιες υπηρεσίες ανταγωνιστικές, οικονομικές και αποδοτικές, για να είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της ΟΝΕ. Ισως αυτό το γεγονός εγγυηθεί και το ειδικό ενδιαφέρον που επιδεικνύει ο ίδιος ο πρωθυπουργός κ. Κ. Σημίτης. Τα περιλαμβανεί:

- Πρώτον, τη δημιουργία συστήματος τεκμηρίωσης των διαδικασιών των υπηρεσιών, η οποία προβλέπει τη σύσταση σύγχρονου ηλεκτρονικού αρχείου στο οποίο θα καταγράφονται όλες οι ρυθμίσεις και αποφάσεις που λαμβάνονται, την ίδρυση τραπεζών δεδομένων που θα συνδέονται με αντίστοιχες τράπεζες στο εξωτερικό και την εκπόνηση σύγχρονων μεθόδων επεξεργασίας πληροφοριών και συστημάτων λήψης αποφάσεων.
 - Δεύτερον, την εκπόνηση συστήματος παρακολούθησης της εφαρμογής των πολιτικών των υπηρεσιών, κάτι που θα επιτρέπει την ηλεκτρονική σύνδεση των κεντρικών υπηρεσιών με τις περιφερειακές και θα παρέχει πλήρη εικόνα της εξέλιξης των έργων. Με άλλα λόγια, η ηγεσία των υπηρεσιών θα είναι σε θέση να γνωρίζει ανά πάσα στιγμή σε ποιο στάδιο υλοποίησης βρισκονται τα έργα που έχει προγραμματίσει, ενώ θα παρακολουθεί και τον βαθμό απορροφητικότητας των σχετικών κονδυλίων.
 - Τρίτον, τη δημιουργία συστήματος αποτύπωσης των πολιτικών των υπηρεσιών σε κανονιστικές ρυθμίσεις. Απλήρωδη καθήκονση κριτηρίων που θα διέπουν κάθε κανονιστική πράξη (νόμοι, διατάγματα, υπουργικές αποφάσεις, αποφάσεις νομαρχιών κλπ.).
 - Τέταρτον, τη δημιουργία συστήματος μέτρησης των αποτελεσμάτων των πολιτικών και διαφάνειας.
 - Πέμπτον, τη δημιουργία σύγχρονων συστημάτων επικοινωνίας.
- Στόχος αυτής της μεταρρύθμισης είναι τα υπουργεία να εκχωρήσουν στην πράξη όλες τις εκτελεστικές αρμοδιότητες που διατηρούν σήμερα στις περιφέρειες και στις νομαρχίες, γεγονός που διευκολύνεται μετά την καθιέρωση της δευτεροβάθμιας αυτοδιοίκησης και της αυτόνομης διο-

ικητικής περιφέρειας. Έτσι, κανένας πολίτης δεν θα μεταβιβάζει στο μέλλον στα υπουργεία για τη διεκπεραίωση ατομικής του υπόθεσης, όπως συμβαίνει σήμερα, αλλά θα απευθύνεται στις κατά τόπους αρμόδιες περιφερειακές και νομαρχιακές υπηρεσίες.

Η ηγεσία του υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, που διατηρεί και την αρμοδιότητα υλοποίησης του σχετικού προγράμματος, επεξεργάζεται ήδη μια σειρά αρχές-κριτήρια που θα διέπουν στο μέλλον τη λειτουργία όλων ανεξαιρέτως των δημοσίων υπηρεσιών και τα οποία θα κληθούν να εφαρμόσουν όλα τα υπουργεία. Το σύστημα που έχει επιλεγεί επιτρέπει να μετρηθεί η αποτελεσματικότητα κάθε υπηρεσίας σε σχέση με την εξυπηρέτηση των πολιτών. Τα κριτήρια αυτά, που είναι σε πλήρη αντιστοιχία με ανάλογα κριτήρια που εφαρμόζονται σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και πρόκειται σύντομα να θεσπισθούν και ως επίσημα κριτήρια για τη μέτρηση των δημοσίων υπηρεσιών της Ευρώπης, είναι τα εξής:

- Πρώτον, ποιότητα στην εξυπηρέτηση των πολιτών, που προβλέπει τη διασφάλιση της ελαττωματικής και απρόσδοκτης πρόσβασης των πολιτών στις υπηρεσίες, την ύπαρξη και διάθεση κατανοητού και σαφούς πληροφοριακού υλικού για τις λειτουργίες και δραστηριότητες των υπηρεσιών, τη θέσπιση ειδικών κανόνων συμπεριφοράς των υπαλλήλων προς τους πολίτες, την ύπαρξη αξιόπιστου συστήματος διαχείρισης των παραπόνων των πολιτών, την καθιέρωση λειτουργίας των υπηρεσιών και τις απογευματινές ώρες και την εισαγωγή πολυμέσων για άμεση πληροφόρηση και εξυπηρέτηση των πολιτών.
- Δεύτερον, δημιουργία συστήματος προγραμματισμού και ελέγχου σε όλα τα διοικητικά επίπεδα αλλά και για κάθε υιόλληλο έργο, που προβλέπει την καθιέρωση συγκεκριμένου πλάνου εναρμονισμένου για κάθε υπηρεσία με παράλληλη αποσαφήνιση της αποστολής και του ρόλου της, τη μέγιστη δυνατή εκχώρηση αρμοδιοτήτων στο καλύτερο δυνατό επίπεδο διοικητικής δράσης και τη μείωση των υπαρχών και των ιεραρχικών βαθμών.

■ Τρίτον, καθιέρωση κανόνων διαφάνειας στις διαδικασίες με βάση την αρχή «γρήγορα, αποτελεσματικά, οικονομικά». Αυτό θα έχει αποτέλεσμα την υποβολή της ροής εργασιών, έτσι ώστε τόσο οι υπάλληλοι όσο και οι πολίτες να γνωρίζουν επακριβώς τα βήματα που απαιτούνται για να ολοκληρωθεί μια διαδικασία, θα επιτρέψει τη μέτρηση του αναγκαίου για την ολοκλήρωσή της διαδικασίας χρόνου, τη μέτρηση του άμεσου και έμμεσου οικονομικού κόστους και θα συμβάλει στην απλοποίηση των διαδικασιών ώστε να απαλειφθούν επικαλύψεις και εμπλοκές μεταξύ των υπηρεσιών.

■ Τέταρτον, βελτίωση της ποιότητας της τεχνολογικής υποδομής, που σημαίνει ότι θα επιτρέψει την ευρύτερη χρήση μηχανογραφικών συστημάτων σε κάθε επίπεδο διοικητικής δράσης. Έτσι, θα δημιουργηθούν δίκτυα επικοινωνίας μεταξύ των ομοειδών υπηρεσιών.

■ Πέμπτον, ικανοποίηση των αναγκών των εργαζομένων στις υπηρεσίες, που προβλέπει την καθιέρωση ημιαρμολογίας, συμμετοχικής διοίκησης που οι υπηρέτες εξυμνηθούν αποτελεσματικά τους πολίτες, τη θέσπιση κανόνων επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των προϊσταμένων και των υπαλλήλων, τη θέσπιση κανόνων και διαύλων άμεσης επικοινωνίας της πολιτικής ηγεσίας των υπηρεσιών με τη διοικητική ιεραρχία και τη χορήγηση ειδικών μόνιμων και βραβείων στους υπαλλήλους που διακρίνονται στην εργασία τους.

■ Έκτον, αλληλεγγύη στη δομή των υπηρεσιών. Το σύνθημα θα είναι: «Καλύτερος θα είναι εκείνος που διαθέτει τα λιγότερα τμήματα, τις λιγότερες διευθύνσεις και τις περισσότερες ομάδες διοίκησης έργων». Αυτό σημαίνει ότι θα υπάρχει ακριβής περιγραφή των καθηκόντων των προϊσταμένων, σύμπτυξη ομοειδών αντικειμένων και υπηρεσιών και περιγραφή και αξιολόγηση κάθε θέσης εργασίας.

■ Έβδομον, καθιέρωση νέας διοικητικής κουλτούρας που προποβείται διάλογη, συμμετοχικές διαδικασίες, επίδειξη ενδιαφέροντος στην εξυπηρέτηση των πολιτών, εξερεύνηση τρόπων να ανταλλάξουν πληροφορίες των υπηρεσιών με τους πολίτες και κοινωνικές πρωτοβουλίες με ιδιώτες, κοινωνικούς φορείς και μη κερδοσκοπικές οργανώσεις.