

ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

ΣΧΟΛΗ ΝΟΜΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ

ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

**Η διοικητική μεταρρύθμιση στα πλαίσια του προγράμματος ΠΟΛΙΤΕΙΑ
και απόψεις γι αυτήν**

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΚΑΝΕΛΛΙΔΗΣ

Η εύρυθμη λειτουργία ενός κρατικού μηχανισμού αποτελούσε και αποτελεί βασική επιδίωξη κάθε οργανωμένης πολιτείας που έχει ως στόχο και κύριο σκοπό την εξυπηρέτηση και την πρόοδο των πολιτών της.

Στη χώρα μας αλλά και σε όλα τα κράτη του κόσμου έχουν κατά καιρούς υιοθετηθεί πολιτικές που αποσκοπούν σε έναν τέτοιο τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης που να εξυπηρετεί τους παραπάνω στόχους.

Οι στόχοι αυτοί , συχνά μπορούν να επιτευχθούν μέσα απο την διαδικασία της διοικητικής μεταρρύθμισης , μιας διαδικασίας σύνθετης που χαρακτηρίζεται απο αλλαγές και διαφοροποιήσεις παγιωμένων συνθηκών , νοοτροπιών , αντιλήψεων και καταστάσεων.

Είναι γεγονός ότι στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια έχουν διατυπωθεί πολλές προτάσεις διοικητικής μεταρρύθμισης εκ μέρους ειδικών για τα θέματα αυτά εμπειρογνομόνων και έχουν εφαρμοστεί αντίστοιχες πολιτικές που όμως δεν στάθηκε δυνατόν μέχρι τώρα να έχουν ουσιαστικό αποτέλεσμα.

Η έννοια της διοικητικής μεταρρύθμισης είναι μια έννοια σύνθετη που εμπεριέχει διαδικασίες αλλαγών και διαφοροποίησης παγιωμένων συνθηκών, αντιλήψεων και καταστάσεων. Μια τέτοια μεταρρύθμιση για να επιτύχει τους στόχους οι οποίοι τίθενται πριν την εφαρμογή της, χρειάζεται σωστό σχεδιασμό, μελέτη, εις βάθος γνώση των προβλημάτων που καλείται να αντιμετωπίσει από τους εμπνευστές της και κυρίως χρόνο προετοιμασίας.

Κάθε κράτος το οποίο επιχειρεί μια διοικητική μεταρρύθμιση είναι υποχρεωμένο να ενεργεί με προοπτική πολλών ετών, έτσι ώστε να αντιμετωπίσει με τα σχέδια του ζητήματα και προβλήματα που θα εμφανιστούν στο μέλλον. Η διορατικότητα λοιπόν των εμπνευστών μιας μεταρρύθμισης, είναι μια βασική αρχή για την επιτυχία ενός τέτοιου εγχειρήματος, ενώ η έλλειψη της είναι από την άλλη πλευρά σοβαρή αιτία που μπορεί να οδηγήσει σε αποτυχία.

Οι προσπάθειες για διοικητικές μεταρρυθμίσεις στην Ελλάδα, δεν είχαν μέχρι σήμερα τα αναμενόμενα θετικά αποτελέσματα. Η αποσπασματικότητα, η έλλειψη πραγματικής πολιτικής βούλησης, η σύγκρουση με κατεστημένα συμφέροντα και νοοτροπίες καθώς επίσης και η έλλειψη επαρκών οικονομικών πόρων, ήταν μερικές από τις αιτίες για τη μη πραγμάτωση μιας σύγκλισης της χώρας μας με τις υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε διοικητικό επίπεδο.

Η δεκαετία του 1990 είναι ίσως η μόνη που επιχειρήθηκε και επιχειρείται μια πιο σοβαρή προσπάθεια στον τομέα της διοικητικής μεταρρύθμισης, που τα αποτελέσματα βέβαια δεν θα φανούν πολύ σύντομα, αλλά με την πάροδο ενός εύλογου χρονικού διαστήματος.

Η πρόκληση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης μέσα στο νέο ευρωπαϊκό και παγκόσμιο περιβάλλον είναι περισσότερο από κάθε άλλη φορά μεγάλη. Καλείται να ξεπεράσει τον παλαιό, παραδοσιακό και αποτυχημένο χαρακτήρα της και να κοιτάξει προς το μέλλον με τις ανάλογες δράσεις έτσι ώστε να σταθεί στις απαιτήσεις των καιρών και να ανταποκρίνεται στα αιτήματα των πολιτών.

Μια χώρα - μέλος της Οικονομικής και Νομισματικής Ένωσης της Ευρώπης από το 2001 (ONE), δεν μπορεί να μην έχει μια αναλόγου επιπέδου διοίκηση. Εάν δεν την έχει πρέπει να την αποκτήσει με κάθε τρόπο.

Άλλωστε, στη σύνοδο κορυφής της Λισσαβόνας, τονίστηκε η σημασία μιας διοικητικής μεταρρύθμισης για την κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη μιας χώρας ως όρος απαράβατος και αναγκαίος για τέτοιου τύπου ανάπτυξη. Όπως θα αναφερθεί παρακάτω, η σημασία αυτής της συνόδου κορυφής, είναι σημαντική για την Ελλάδα, αφού θέτει τις βάσεις και δημιουργεί το πλαίσιο για αυτό που θα περιληφθεί στο τρέχον πρόγραμμα «Πολιτεία».

Στο πρόγραμμα αυτό, περιλαμβάνονται πολλά από αυτά τα θέματα που τίθενται στη Λισσαβόνα, ενώ το όλο σχέδιο ολοκληρώνεται λίγο αργότερα με τη σύνοδο κορυφής της Φεΐρα, η οποία συμπληρώνει και ολοκληρώνει το όλο πλέγμα αποφάσεων της προηγούμενης συνόδου, προσθέτοντας στα προηγούμενα το σημαντικό πάντα ζήτημα της πληροφορικής.

ΚΥΡΙΕΣ ΤΟΜΕΣ

Το πρόγραμμα «Πολιτεία» που αναλύεται στη συνέχεια έχει ως κύριους στόχους την αποκέντρωση επιλογών, διαδικασιών και ελέγχων στην κατώτερη βαθμίδα, την προσαρμογή των δομών του κράτους στην κοινωνία της πληροφορίας και την οργάνωση μιας δημόσιας διοίκησης με στόχους και αποτελέσματα. Ένα κράτος δηλαδή στρατηγείο με επιτελικό ρόλο και διοίκηση οργανωμένη σε περιφερειακή βάση, που να χαρακτηρίζεται από έντονο το στοιχείο της πληροφορικής και των νέων τεχνολογιών προς όφελος των πολιτών.

Η φιλοδοξία και ο στόχος για ένα σύγχρονο κράτος που υπηρετεί τον πολίτη παίρνει μορφή με το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ - 21^{ος} ΑΙΩΝΑΣ» που συμπεριλαμβάνει τις ακόλουθες πέντε τομές :

Η πρώτη τομή, αφορά στη διατύπωση ολοκληρωμένων δημόσιων πολιτικών που οδηγούν σε μια Διοίκηση με στόχους και αποτέλεσμα.

Η δεύτερη, αφορά στη στροφή στην ποιότητα και την κοινωνική αποδοτικότητα μιας Διοίκησης με πραγματικές και ουσιαστικές διαδικασίες αξιολόγησης και ελέγχου.

Η τρίτη τομή, αφορά στην επένδυση στο ανθρώπινο κεφάλαιο για τη νέα σχέση του κράτους με τον πολίτη που προϋποθέτει μια Διοίκηση με αξιοκρατία.

Η τέταρτη, αφορά στους θεσμούς διαφάνειας και ελέγχου για την αντιμετώπιση και απόκρουση των φαινομένων διαφθοράς για μια διοίκηση με διαφάνεια.

Η πέμπτη τομή, αφορά στην ποιοτική αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού που αναφέρεται σε μια διοίκηση με γνώση.

Η στοχοθεσία και ο ανασχεδιασμός της Δημόσιας Διοίκησης

Την υλοποίηση αυτής της στρατηγικής οφείλει να υποστηρίξει και να επιταχύνει μια Δημόσια Διοίκηση με στόχους και αποτελέσματα. Με κεντρική κατεύθυνση «αγαθά και υπηρεσίες για τον πολίτη» και με σύγχρονο εργαλείο λήψης αποφάσεων τη μέτρηση των αποτελεσμάτων και του έργου, ακολουθείται η πορεία σταδιακά προς μια νέα στοχοθεσία, καθώς επίσης και τον ανασχεδιασμό της Δημόσιας Διοίκησης.

Μια δέσμη σημαντικών αλλαγών θα διαπεράσει όλη τη διοικητική πυραμίδα.

- 1) Θεσμοθέτηση Δεικτών Μέτρησης Αποτελεσμάτων.
- 2) Διαμόρφωση Συμβολαίων Δράσης
- 3) Έρευνες Αποδοτικότητας
- 4) Χάρτης Δικαιωμάτων Πολίτη
- 5) Σχεδιασμός Θέσεων Εργασίας

Είναι φανερό ότι η μετάβαση σε ένα ολοκληρωμένο σύστημα Διοίκησης με στόχους και αποτελέσματα θα γίνει σταδιακά. Η προσπάθεια θα ξεκινήσει από τις υπηρεσίες αιχμής για τον πολίτη (ΚΕΠ, υγεία, παιδεία, αστυνομία, εφορίες, κλπ), από τις υπηρεσίες που έχουν άμεση συμμετοχή στην αναπτυξιακή διαδικασία (π.χ. σχέση με τους επιχειρηματίες, πολιτική κινήτρων) και βεβαίως από τις 13 περιφέρειες της χώρας όπου βρίσκονται ακόμα στην αρχή της συγκρότησης των υπηρεσιών τους.

• Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

Στη διετία 2002-2003 η ολοκλήρωση του προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» και η προσαρμογή του «Πολιτεία» στο στόχο να γίνει το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών η ορατή και χειροπιαστή αλλαγή στη σχέση του πολίτη με το κράτος, αναμένεται να φέρει μια αρκετά σημαντική βελτίωση στη Διοίκηση και την Αποκέντρωση.

Η 2^η Τομή «Διοίκηση με αξιολόγηση» αφορά τη στροφή στην ποιότητα και την κοινωνική αποδοτικότητα.

- **Στροφή στην ποιότητα**

Οι βασικές παράμετροι αυτής της στροφής εμπεριέχουν το Θεσμικό, νομικό, ρυθμιστικό πλαίσιο λειτουργιών της Δημόσιας Διοίκησης, τη λειτουργία και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της και την κοινωνική ανταποδοτικότητα των υπηρεσιών και των αγαθών που παρέχει.

- **Αξιολόγηση και ποιότητα κανονιστικών ρυθμίσεων**

Με την καθιέρωση νέου συστήματος διαχείρισης κανόνων σε ευρύτερο πλαίσιο δημοκρατικής νομιμοποίησης, επιδιώκεται:

- Η βελτίωση της οικονομικής ανάπτυξης
- Η αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης
- Η αναβάθμιση της ποιότητας της Δημοκρατίας

Για την υλοποίηση αυτών των στόχων απαιτούνται δύο σημαντικές προϋποθέσεις:

- Ανάδειξη ενός πραγματικού σώματος εξειδικευμένων στελεχών (οικονομολόγοι διοίκησης) που θα αναλάβουν να δώσουν υπόσταση στην αξιολόγηση των μονάδων.
- Οριζόντια κινητικότητα στο ανώτατο επίπεδο των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης που μπορούν να αναλαμβάνουν την ευθύνη στρατηγικής ανάπτυξης ενός ολόκληρου διοικητικού τομέα.

- **Αξιολόγηση ανθρώπινου δυναμικού**

Ένα τέτοιο σύστημα περιλαμβάνει απαραίτητα τέσσερις διακριτές και συμπληρούμενες διαδικασίες:

- I. Αξιολόγηση για προαγωγή σε θέση ευθύνης (Προϊστάμενοι Γενικών Διευθύνσεων, Διευθύνσεων Τμημάτων).
- II. Αξιολόγηση για παραμονή στην ίδια θέση (ετήσια κρίση -φύλλο αξιολόγησης).
- III. Αξιολόγηση εκπαιδευτικών αναγκών (βελτίωση γνώσεων, ικανοτήτων, επιδόσεων).
- IV. Αξιολόγηση αναδιοργάνωσης του φορέα

(ορθολογική κατανομή προσωπικού στο οργανωτικό πλαίσιο).

- **Αξιολόγηση της κοινωνικής ανταποδοτικότητας με θεσμοθέτηση μιας πάγιας και μόνιμης διαδικασίας που είναι το «βαρόμετρο του πολίτη».** Με το «Βαρόμετρο» διασφαλίζεται η αντικειμενικότητα που προκύπτει από τον επιστημονικό σχεδιασμό και την αξιοπιστία των μετρήσεων καθώς και η δυνατότητα αξιοποίησης των πληροφοριών τόσο για τη διαμόρφωση πολιτικών ή μέτρων βελτίωσης όσο και για την αξιολόγηση της εφαρμογής τους.

Η 3^η Τομή «διοίκηση με αξιοκρατία» αφορά την επένδυση στο ανθρώπινο κεφάλαιο για τη νέα σχέση του κράτους με τον πολίτη και εξειδικεύεται ως εξής:

- **Προσλήψεις: Προγραμματισμός και καθορισμός κριτηρίων**
Ο προγραμματισμός των προσλήψεων σχεδιάζεται με ορίζοντα τουλάχιστον τρία χρόνια προκειμένου να ανταποκρίνεται στις συνολικές απαιτήσεις, να υπακούσει σε σχεδιασμένες ιεραρχήσεις και να ικανοποιεί συγκεκριμένες και μακροπρόθεσμες ανάγκες. Η εφαρμογή του προγράμματος «Πολιτεία» θα οδηγήσει σε πιο ολοκληρωμένες και ορθολογικές προσλήψεις επειδή οι ανάγκες του κεντρικού κράτους και των περιφερειών συντονίζονται ενιαία.
- **Σύστημα προσλήψεων; Πιο απλό, πιο ορθολογικό, πιο αξιοκρατικό**
Ουσιαστική βελτίωση του συστήματος εισαγωγής στο Δημόσιο με βάση σειρά κατευθύνσεων που είναι οι ακόλουθες:
 - Οριστική διασαφήνιση του τι υπάγεται και τι όχι στο ΑΣΕΠ με τη θέσπιση του εκτελεστικού νόμου που προβλέπεται από το σχετικό άρθρο του Συντάγματος. Γενικευμένη εφαρμογή αντικειμενικών κριτηρίων με αναμόρφωση τους και με χρήση συντελεστών βαρύτητας, καθώς και επαναξιολόγηση των κοινωνικών κριτηρίων.

Περιορισμός του γραπτού διαγωνισμού μόνο για κλάδους ειδικών απαιτήσεων (π.χ. ελεγκτές εναέριας κυκλοφορίας, εφοριακοί, τραπεζικοί, κτλ) και σταδιακή επέκταση της εξέτασης μέσω ερωτήσεων πολλαπλών επιλογών ή τεστ ικανοτήτων - δεξιοτήτων.

- Χωροταξική αποκέντρωση του ΑΣΕΠ σε επίπεδο περιφέρειας για τη συντόμευση των διαδικασιών, τον επιτόπιο έλεγχο και ενίσχυση του με επιστημονικό προσωπικό που να ανταποκρίνεται στις ανάγκες και δημιουργία υποδομής για τη διεύρυνση της χρήσης των δυνατοτήτων της νέας τεχνολογίας.
- Ομαδοποίηση και γενίκευση των κριτηρίων σύμφωνα με τον ανασχεδιασμό και τη στοχοθεσία της Δημόσιας Διοίκησης και αντίστοιχη δέσμευση σε χρονικές προθεσμίες που συντομεύουν θεαματικά την απόσταση ανάμεσα στην προκήρυξη και την πρόσληψη.

Η 4^η Τομή «Διοίκηση με Διαφάνεια» αφορά στους θεσμούς διαφάνειας και ελέγχου για την απόκρουση φαινομένων διαφθοράς και εξειδικεύεται ως εξής:

- **Δημιουργία Κεντρικού Οργάνου Κύρους για την αξιολόγηση και τον έλεγχο της Δημόσιας Διοίκησης**

Παράλληλα με την αποφασιστική ενίσχυση των διωκτικών μηχανισμών, την . αποκρυστάλλωση των αρμοδιοτήτων και τον καλύτερο συντονισμό των διαφόρων σωμάτων, προτείνεται να συσταθεί ολιγομελής, ευέλικτο, αποφασιστικό κεντρικό όργανο κύρους για την αξιολόγηση και τον έλεγχο της λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης.

- **Αναβάθμιση του Σώματος Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης (ΣΕΕΔΔ)**

Διευρύνεται το πεδίο δράσης του ΣΕΕΔΔ, το οποίο θα συνεργάζεται με τα υπόλοιπα σώματα όπως με την Υπηρεσία Εσωτερικών Υποθέσεων της Ελληνικής Αστυνομίας και αποκτά διωκτικό

χαρακτήρα. Γίνεται ο κεντρικός φορέας ελέγχου του «πόθεν έσχες» των δημοσίων υπαλλήλων και αρθρώνεται και σε περιφερειακή βάση.

- **«Πόθεν έσχες» Δημοσίων Υπαλλήλων**

Το πεδίο εφαρμογής του θα πρέπει να συμπεριλάβει:

- ❖ Όλα ανεξαρτήτως των Διευθυντικά Στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης.
- ❖ Στις κρίσιμες υπηρεσίες και τις έχουσες έργο οικονομικής ή διωκτικής διαχείρισης, επεκτείνεται σε όλες τις θέσεις ευθύνης (διαχειριστικές αρχές, πολεοδομίες, εφορίες, υπηρεσίες υγείας, αστυνομία κλπ).
- ❖ Το ΣΕΕΔΔ ασκεί αυτεπάγγελτα τη δυνατότητα να απαιτεί «πόθεν έσχες» σε επιπλέον πρόσωπα ή υπηρεσίες για τα οποία υπάρχουν επώνυμες καταγγελίες ή επαρκείς ενδείξεις.

Οι δηλώσεις του «πόθεν έσχες» κατατίθενται μέσω σύγχρονου συστήματος υποβολής και συγκέντρωσης (TAXIS) απ' ευθείας στο Σώμα Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης, το οποίο διαθέτει το δικαίωμα περαιτέρω διερεύνησης ή και δίωξης.

Η 5^η Τομή «διοίκηση με γνώση» αφορά την ποιοτική αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού και εξειδικεύεται ως εξής:

- **Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης**

Το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης καθίσταται ο κεντρικός φορέας ποιοτικής αναβάθμισης του ανθρώπινου δυναμικού της Διοίκησης σε ολόκληρη την κλίμακα της πολιτειακής οργάνωσης.

Για το σκοπό αυτό το αντικείμενο το ΕΚΔΔ επεκτείνεται σε νέα πεδία που περιλαμβάνουν: Την κατάρτιση και επιμόρφωση των αιρετών οργάνων.

- Τον συντονισμό και τη συνεργασία όλων των επί μέρους οργανισμών και κλάδων κατάρτισης και εκπαίδευσης στελεχών όπως η Εθνική Σχολή Δικαστών, η Σχολή Δημόσιας Υγείας, η Σχολή Επιμόρφωσης του Υπουργείου Οικονομικών, η

Διπλωματική Ακαδημία.

- Τη δημιουργία Μονάδας Μελετών και Έρευνας με στόχο την ανάπτυξη μεθόδων διαχείρισης και αξιολόγησης προσωπικού, τη διαμόρφωση εργαλείων διαχείρισης και μέτρησης της αποδοτικότητας.
- Τον ενεργό ρόλο στην εξέλιξη και διαμόρφωση των δομών και των λειτουργικών της Δημόσιας Διοίκησης.
- Την ανάπτυξη διεθνών δικτύων, σχέσεων και συνεργασιών.

Στο πλαίσιο αυτών των στόχων το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης διευρύνεται και αναβαθμίζεται με:

- 1) την ανασυγκρότηση της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης. Ο προσανατολισμός της ΕΣΔΔ, θα δίνει έμφαση στη μεταπτυχιακή εκπαίδευση και στην παραγωγή εργαλείων και μεθόδων στις επιστήμες τη διοίκησης.
- 2) Την αναβάθμιση του Ινστιτούτου Επιμόρφωσης. Η αναβάθμιση αυτή επικεντρώνεται στη δια βίου συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση στο χώρο της Δημόσιας Διοίκησης.
- 3) Την ίδρυση και λειτουργία Σχολής Αυτοδιοίκησης. Η Σχολή Επιμόρφωσης Στελεχών Τοπικής και Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης η οποία προβλέπεται να λειτουργήσει εντός του 2002 και που αποτελεί αίτημα πολλών ετών.

Τελικός στόχος των βελτιώσεων και αλλαγών είναι η ενίσχυση της αντικειμενικότητας του συστήματος παράλληλα με την απλούστευση, τη χρονική σύντμηση και την αποκέντρωση των διαδικασιών του.

• **Ιεραρχική εξέλιξη και κινητικότητα στο σώμα της Δημόσιας Διοίκησης**

Απαιτείται γενναία αναμόρφωση του συστήματος εξέλιξης και προαγωγής των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης για την εξυπηρέτηση των παρακάτω στόχων. Ο πρώτος στόχος είναι ο επανακαθορισμός του συστήματος με την αποσαφήνιση των κριτηρίων, την αξιολόγηση της βαρύτητας τους στο τελικό αποτέλεσμα με σκοπό την πιστότερη κατά το δυνατό αποτύπωση των ικανοτήτων ανταπόκρισης στα καθήκοντα που

επιβάλλει η κάθε θέση.

Ο δεύτερος στόχος είναι η συμπλήρωση του συστήματος με βάση τη στοχοθεσία, τη θέση ευθύνης και τη διοικητική μονάδα που το καθιστούν αντικειμενικό και ανατρέπουν τη σημερινή κατάσταση ισοπέδωσης όλων των υπαλλήλων προς τα πάνω. Στόχος που προϋποθέτει σαφή αναλογία στελεχών (ποιοτική και ποσοτική) στην πυραμίδα του συστήματος.

Ο τρίτος στόχος είναι η δυνατότητα ποιοτικής ανέλιξης μέσω διαδικασιών εκπαίδευσης, επιμόρφωσης, κατάρτισης και η συμμετοχή τους στην ανάδειξη των στελεχών.

Ως τέταρτος στόχος έχει οριστεί η αποφασιστική σύντμηση του χρόνου ανέλιξης στη διοικητική ιεραρχία για ουσιαστικό εμπλουτισμό και ανανέωση των Διευθυντικών στελεχών αλλά και δυνατότητα αξιοκρατικής προαγωγής όχι μόνο με βάση το χρόνο υπηρεσίας. Με το προτεινόμενο σχήμα, η δυνατότητα διεκδίκησης διευθυντικής θέσης κατεβαίνει στα 12 χρόνια υπηρεσίας και θέσης Γενικού Διευθυντή στα 17 (στην ιδανική περίπτωση).

Σε κάθε περίπτωση, η συμφωνία και η τελική κατάληξη της πρότασης συνδυάζεται προφανώς με αλλαγές στον Κώδικα Δημοσίων Υπαλλήλων και στο θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης.

Βασικές αρχές του προγράμματος διοικητικού εκσυγχρονισμού είναι οι εξής:

- Οικονομικότερη και αποδοτικότερη διοίκηση, με επαναξιολόγηση όλων των δημοσίων λειτουργιών και φορέων επί τη βάσει κριτηρίων κόστους ωφέλειας.
- Ευελιξία των οργανωτικών δομών, ενόψει των προσαρμογών στις συνεχώς μεταβαλλόμενες συνθήκες.
- Διοίκηση προσιτή στους πολίτες: διασφάλιση της διαφάνειας των διοικητικών ενεργειών, βελτίωση της εξυπηρέτησης των χρηστών, έγκαιρη περαίωση των υποθέσεων των πολιτών.
- Διοίκηση αξιοκρατική: αξιοκρατία στις προσλήψεις και την εξέλιξη του προσωπικού.

- Προγραμματισμός και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, με έμφαση αφ'ενός στον περιορισμό του συνολικού αριθμού του προσωπικού του δημοσίου τομέα και αφ' ετέρου στην ανάπτυξη των ικανοτήτων και προσόντων που αντιστοιχούν στους σημερινούς ρόλους του προσωπικού της διοίκησης (ενόψει της ολοκλήρωσης της Ευρωπαϊκής Εσωτερικής Αγοράς).

Ως προς τον πρώτο άξονα, δηλαδή αυτόν του οργανωτικού εκσυγχρονισμού, περιλαμβάνονται η οριοθέτηση του δημοσίου τομέα με προσδιορισμό λειτουργιών και φορέων, η κατανομή των αρμοδιοτήτων οι οποίες διακρίνονται σε επιτελικές και εκτελεστικές, καθώς και η οργανωτική ανάπτυξη που αναφέρεται στην οργανωτική ανασυγκρότηση των μονάδων και των υπομονάδων καθώς και στην περιγραφή, ανάλυση και αξιολόγηση, διαδικασιών, ενεργειών, θέσεων και προσόντων.

ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

1) Το Εθνικό Σχέδιο Δημόσιας Διοίκησης

Το Εθνικό Σχέδιο Δράσης για τη Δημόσια Διοίκηση εκπονείται κάθε φορά για μια τριετία. Το ισχύον αφορά τη χρονική περίοδο 2001-2003. Εγκρίνεται με απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου και περιλαμβάνει όλες τις δράσεις στον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης, οι οποίες είτε υλοποιούνται, είτε προγραμματίζεται να υλοποιηθούν, ανεξαρτήτως από ποιους πόρους χρηματοδοτούνται, και οι οποίες έχουν ως στόχο τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Το Εθνικό Σχέδιο Δράσης αποσκοπεί στο να αντιμετωπίσει τα χρόνια προβλήματα της Δημόσιας Διοίκησης με δράσεις ανάλογες εκείνων που προωθούν οι πλέον προηγμένες διοικητικά χώρες, μέσα από ολοκληρωμένα και συνεκτικά τριετή επιχειρησιακά προγράμματα και να δρομολογήσει μια διαδικασία συνεχούς διοικητικής σύγκλισης προς τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

2) Κεντρικά Επιχειρησιακά Προγράμματα (Κ.Ε.Π) Υπουργείων και των εποπτευόμενων από αυτά Ν.Π.Δ.Δ.

Τα Κεντρικά Επιχειρησιακά Προγράμματα, αποτελούν την ανά Υπουργείο και τους εποπτευόμενους από αυτά φορείς εξειδίκευση των στόχων των υποπρογραμμάτων και των μέτρων του προγράμματος «Πολιτεία».

3) Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα (Π.Ε.Π.) των Περιφερειών, Νομαρχιακών και Τοπικών Αυτοδιοικήσεων.

Τα Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα, αποτελούν την ανά περιφέρεια και τους υπαγόμενους σ' αυτήν ΟΤΑ α' και β' βαθμίδας, εξειδίκευση των στόχων των υποπρογραμμάτων και των μέτρων του προγράμματος «Πολιτεία», εκπονούνται από την αρμόδια περιφέρεια και εγκρίνονται με απόφαση του Υπουργού ΕΣ.Δ.Δ.Α. μετά από εισήγηση του Γενικού Γραμματέα Περιφέρειας και γνώμη του Περιφερειακού Συμβουλίου.

Τόσο στα Κεντρικά, όσο και στα Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα, περιλαμβάνονται και όλα τα μέτρα, έργα ή ενέργειες που εκτελούνται ή θα εκτελεστούν και αφορούν τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης, ανεξαρτήτως αν χρηματοδοτούνται από τους πόρους του προγράμματος «Πολιτεία». Παρέχεται έτσι η δυνατότητα, στο Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης να διαμορφώνει συνολική και σαφή εικόνα, τόσο για την ορθή κατεύθυνση των δράσεων εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης, όσο και για τα επιμέρους στάδια εκτέλεσης κάθε έργου, ενέργειας ή δράσης.

Το πρόγραμμα ΠΟΛΙΤΕΙΑ περιλαμβάνει τις αρχές πολιτικής και τις βασικές δράσεις για τη μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης (και Αυτοδιοίκησης) στην Ελλάδα. Ειδικότερα με το πρόγραμμα αυτό επιχειρείται να καθιερωθούν μηχανισμοί υλοποίησης, παρακολούθησης και αξιολόγησης της μεταρρυθμιστικής αυτής πολιτικής που έχει ως κεντρικό σημείο την εξυπηρέτηση του πολίτη και ενσωματώνει τις τάσεις που αυτή την περίοδο αναπτύσσονται σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Είναι ένα σημαντικό και αναγκαίο συμπλήρωμα που διασφαλίζει το πέρασμα από τον αρχικό σχεδιασμό, στην αναλυτική λεπτομερή επεξεργασία και στην μετατροπή της σε απτή πραγματικότητα.

Προς τις κατευθύνσεις αυτές και με στόχο τον συντονισμό και την παρακολούθηση όλων των δράσεων που αφορούν στη Δημόσια Διοίκηση θεσμοθετήθηκαν με το Νόμο 2880/2001 (πρόγραμμα «Πολιτεία») τα Επιχειρησιακά Προγράμματα για τη Δημόσια Διοίκηση ώστε:

- να υλοποιούνται κοινές δράσεις σε ολόκληρη τη Δημόσια Διοίκηση και την Αυτοδιοίκηση και να ελέγχεται η υλοποίησή τους να αποφευχθεί η επικάλυψη και η υλοποίηση συγκρουόμενων δράσεων.

ΣΤΟΧΟΙ - ΥΠΟΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Με την ανάπτυξη του προγράμματος «Πολιτεία» και τη συνδρομή του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της πληροφορίας» σκοπός είναι να επιτευχθούν οι πιο κάτω μείζονες εθνικοί στόχοι:

- ΣΤΟΧΟΣ I : Βελτίωση των σχέσεων κράτους - πολίτη.
- ΣΤΟΧΟΣ II : Σταδιακή μετάβαση από το γραφειοκρατικό μοντέλο της διοίκησης σε διοίκηση στόχων και αποτελεσμάτων μέσω δεικτών αξιολόγησης.
- ΣΤΟΧΟΣ III : Ενίσχυση του επιτελικού ρόλου του κράτους με ταυτόχρονη ενδυνάμωση των θεσμών της αποκέντρωσης.

Ο στόχος I, θα επιτευχθεί με τη δημιουργία 1000 Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών σε όλους τους Δήμους, τις Νομαρχίες και τις Περιφέρειες της χώρας. Αυτά θα έχουν ως αποστολή τους τη διεκπεραίωση των αιτημάτων των πολιτών για όλες τις διοικητικές πράξεις της χώρας, ενώ θα τους παρέχουν πρόσβαση στη Δημόσια Διοίκηση μέσω του διαδικτύου για να πληροφορηθούν για όλες τις λειτουργίες του Δημοσίου.

Με τους στόχους II και III, επιχειρείται ολοκληρωμένη παρέμβαση στο εσωτερικό της διοίκησης για την αποτελεσματικότερη λειτουργία της με την καθιέρωση μετρήσιμων στόχων και δεικτών αποτελεσματικότητας.

Το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των στόχων του Προγράμματος είναι το έτος 2003 με την πλήρη λειτουργία των 1000 Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών και την εισαγωγή σε ηλεκτρονική μορφή των 1000 διοικητικών διαδικασιών.

Για την επίτευξη των στόχων I, II και III του προγράμματος, πρέπει τα Υπουργεία και οι Περιφέρειες της χώρας να αναπτύξουν τα επιχειρησιακά τους προγράμματα συνδυάζοντας το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» με το επιχειρησιακό πρόγραμμα «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ» εντάσσοντας έργα στα παρακάτω μέτρα

ΥΠΟΠΡΟΓΡΑΜΜΑ 1

ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

ΜΕΤΡΑ

1) ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΤΗΣ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Δημιουργία ενιαίας ηλεκτρονικής βάσης δεδομένων για το σύνολο των διοικητικών μονάδων της χώρας.

Στη βάση αυτή θα τηρούνται, με τρόπο που θα προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα των υπαλλήλων, ποσοτικές πληροφορίες όπως ο αριθμός, το φύλο, η ηλικία, η μισθολογική κατάσταση κ.α., καθώς επίσης και στοιχεία τα οποία θα σχετίζονται με ποιοτικά κριτήρια των υπαλλήλων π.χ. τυπικά προσόντα, εμπειρία, ειδικές γνώσεις, μετεκπαίδευση, κ.α.

Τα παραπάνω στοιχεία θα στοχεύουν στη λήψη διοικητικών αποφάσεων ως προς την ορθολογική διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, τον έγκαιρο προγραμματισμό και την κάλυψη των διοικητικών αναγκών.

2) ΤΡΙΕΤΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΠΡΟΣΛΗΨΕΩΝ

Οι δημόσιες υπηρεσίες θα υποβάλλουν με ηλεκτρονικό τρόπο τον τριετή προγραμματισμό των αναγκών τους σε ανθρώπινο δυναμικό.

Ο προγραμματισμός αυτός θα είναι εναρμονισμένος με τους γενικούς

εθνικούς στόχους για την αναβάθμιση της δημόσιας διοίκησης (αύξηση της αναλογίας των πτυχιούχων ως προς τους αποφοίτους των λυκείων, αύξηση των εξειδικευμένων στις νέες τεχνολογίες, στη χρήση Η/Υ, στη γνώση ξένων γλωσσών κ.α.) αλλά και με τους ειδικότερους στόχους και τις ανάγκες των υπηρεσιών ώστε να επιτυγχάνεται το μέγιστο διοικητικό αποτέλεσμα.

3) ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Για την αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού επιδιώκεται η ανάπτυξη ενός συστήματος το οποίο θα συνδέεται άμεσα με τη συμβολή του στην επίτευξη των διοικητικών στόχων της οργανικής του μονάδας.

Το σύστημα αυτό θα διασφαλίζει τους αξιολογούμενους από ενδεχόμενες προσωπικές εκτιμήσεις, θα ενισχύει την αρχή της αξιοκρατικής διοίκησης με στόχο την ουσιαστική ανταπόκριση των δημοσίων υπηρεσιών στις ανάγκες των πολιτών.

4) ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Η επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού θα εναρμονίζεται στις απαιτήσεις της διοίκησης όπως αυτές προκύπτουν από την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών αλλά και τις ανάγκες διοικητικής σύγκλισης με τα άλλα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η εξειδικευμένη και συνεχιζόμενη κατάρτιση, θα ενδυναμώσει το ρόλο και την αποστολή τους επιφέροντας το καλύτερο αποτέλεσμα τόσο ως προς την προσωπική τους αναβάθμιση όσο και ως προς τη συνολικότερη προσφορά τους στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

5) ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Σε κάθε δημόσια οργάνωση (Υπουργεία, Περιφέρειες, Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, Ν.Π.Δ.Δ.) θα δημιουργηθεί εσωτερική μονάδα ανταπόκρισης των αιτημάτων των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Οι μονάδες αυτές θα έχουν ως κύριο αντικείμενο τους τον προσδιορισμό της βέλτιστης διοικητικής διαδρομής των εγγράφων στο εσωτερικό των δημοσίων υπηρεσιών, ώστε τα ζητούμενα διοικητικά έγγραφα από τους πολίτες να παραλαμβάνονται σωστά και γρήγορα.

Επίσης, θα έχουν την ευθύνη της ενημέρωσης της Κεντρικής Βάσης δεδομένων του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, ώστε για οποιαδήποτε μεταβολή των διοικητικών πράξεων ή των νομοθετημάτων να ενημερώνονται αυτομάτως όλα τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών μέσω πιστοποιημένου συστήματος παρακολούθησης εισαγωγής και ελέγχου των διαδικασιών.

Θα παρακολουθούν στατιστικά τα εισερχόμενα και τα εξερχόμενα διοικητικά έγγραφα, ως προς την ποιότητα και το χρόνο έκδοσης τους και θα εισηγούνται, εφ' όσον προκύπτει, τις αναγκαίες διοικητικές βελτιώσεις ή απλοποιήσεις.

ΥΠΟΠΡΟΓΡΑΜΜΑ 2

ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ

ΜΕΤΡΑ

- 1) **ΛΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΕ ΨΗΦΙΑΚΟ ΔΙΚΤΥΟ (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»)**

Παροχή τηλεφωνίας, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, πρόσβαση στο Διαδίκτυο (Internet), επικοινωνία δεδομένων μεταξύ υπολογιστικών συστημάτων, τηλεδιάσκεψη και εινοτηλεφωνία.

- 2) **ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΔΙΚΤΥΩΝ**

Κατασκευή και καλωδίωση εσωτερικών δικτύων υπολογιστών, σχεδιασμός οπτικής συνδέσεων. Υποδομές για επικοινωνίες και μεταφορά πληροφοριών. Συνέργια με ήδη υπάρχοντα ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα όπως το πρόγραμμα TAXIS, το σύστημα του Υπουργείου Υγείας, κ.α., ώστε να διασφαλιστεί το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα αξιοποίησης των δυνατοτήτων των νέων τεχνολογιών για την εξυπηρέτηση των πολιτών.

3) ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Ποιοτική και ποσοτική αναβάθμιση του πληροφοριακού εξοπλισμού (H/Y, FAX). Δημιουργία βάσεων δεδομένων (software) μέσω ειδικών προγραμμάτων αξιοποίησης των διοικητικών πληροφοριών, οι οποίες πρέπει να συνδέονται με την κεντρική βάση δεδομένων. Πλήρης εισαγωγή αυτοματισμού γραφείου, εγκατάσταση συστημάτων Διοίκησης - Λήψης αποφάσεων, δημιουργία web-site. Ανάπτυξη Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων.

4) ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ

Το πρόγραμμα για τη βελτίωση των κτιριακών υποδομών επικεντρώνεται σε τρία βασικά σημεία τα οποία σχετίζονται με την εξυπηρέτηση των πολιτών και με τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας των υπαλλήλων της δημόσιας διοίκησης.

Δημιουργείται σε όλα τα διοικητικά κτίρια χώρος για την υποδοχή των πολιτών, καθώς επίσης και ειδικός χώρος για την πρόσβαση των ατόμων με ειδικές ανάγκες.

Επιδιώκεται σε συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα η εφαρμογή καινοτόμων προγραμμάτων που συνδυάζουν την εξοικονόμηση ενέργειας με τη ριζική ανακαίνιση των κτιρίων.

ΥΠΟΠΡΟΓΡΑΜΜΑ 3

ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΩΝ

ΜΕΤΡΑ

1) ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ

Με το μέτρο αυτό επιδιώκεται ο επιστημονικός και συστηματικός σχεδιασμός, παρακολούθηση της υλοποίησης, αξιολόγηση, επανασχεδιασμός, εφ' όσον κρίνεται, όλων των μεγάλων Δημοσίων Πολιτικών της χώρας.

Επίσης ενισχύεται ο επιτελικός ρόλος τους και καθιερώνονται συγκεκριμένοι δείκτες, από τα αρμόδια Υπουργεία σε συνεργασία με το ΥΠΕΣΔΔΑ, λαμβάνοντας υπόψη τη διεθνή εμπειρία και κυρίως την εμπειρία των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (διοικητική σύγκλιση μέσω δεικτών).

2) ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΟΡΓΑΝΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΜΕΣΩ

ΔΕΙΚΤΩΝ

Η εξειδίκευση των διοικητικών στόχων επιτυγχάνεται μέσω των οργανικών μονάδων οι οποίες και αξιολογούνται με βάση της συμμετοχή τους στο διοικητικό αποτέλεσμα. Η αξιολόγηση γίνεται μέσω ποσοτικών και ποιοτικών δεικτών, δημοσιοποιείται η καλύτερη διοικητική πρακτική (best price) και βραβεύεται η υπηρεσία και οι υπάλληλοι της με βάση τα διαμορφωμένα σε Ευρωπαϊκό επίπεδο κριτήρια.

3) ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ

ΣΤΙΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟΥΣ ΔΥΟ ΒΑΘΜΟΥΣ

ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Ενίσχυση του επιτελικού ρόλου και της αποστολής των Υπουργείων με μεταφορά αρμοδιοτήτων τους, με προτεραιότητα τις εκτελεστικές πράξεις προς τις περιφέρειες και του/δύο βαθμούς Αυτοδιοίκησης. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται η ενδυνάμωση των αυτοδιοικητικών θεσμών.

4) ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ

ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών των δημοσίων φορέων είτε με απλή περικοπή διοικητικών εγγράφων, είτε μέσω νομοθετικών ρυθμίσεων. Ενιαιοποίηση και ψηφιοποίηση εντύπων προκειμένου να εισαχθούν στην Κεντρική βάση δεδομένων του ΥΠΕΣΔΔΑ.

Αντικατάσταση, συγκεκριμένων από τους φορείς, πιστοποιητικών με υπεύθυνες δηλώσεις (αυτοπιστοποίηση).

Καθιέρωση πιστοποιητικών για κάθε χρήση και απεριόριστη διάρκεια ισχύος (έξυπνες κάρτες).

Αυτόματη θετική γνωμοδότηση από υπηρεσίες που υπερβαίνουν τον θεσμοθετημένο χρόνο απάντησης «Σιωπηρή έγκριση».

Καταβολή αποζημίωσης στους πολίτες για διοικητικές παραλήψεις.

5) ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ ΚΑΙ ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ

Απλούστευση και κωδικοποίηση της νομοθεσίας.

Καθιέρωση κριτηρίων για τη βελτίωση των κανονιστικών ρυθμίσεων. Σε συνεργασία με τον ΟΟΣΑ γίνεται η προετοιμασία του θεσμικού πλαισίου για τις κανονιστικές ρυθμίσεις ολοκληρώνοντας τις διαδικασίες κωδικοποίησης οι οποίες βρίσκονται ήδη σε εξέλιξη (Ραπτάρης, κ.α.).

6) ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΟΜΑΔΩΝ ΑΜΕΣΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

Οι ομάδες Άμεσης Παρέμβασης στη δημόσια διοίκηση έχουν ως αντικείμενο την αναζήτηση της βέλτιστης διοικητικής πρότασης για την απλοποίηση σύνθετων διοικητικών διαδικασιών.

ΥΠΟΠΡΟΓΡΑΜΜΑ 4

**ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ
ΜΕΤΡΑ**

**1) ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΠΥΛΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ**

Το ΥΠΕΣΔΔΑ θα έχει την ευθύνη της δημιουργίας και λειτουργίας της κεντρικής πύλης (Portal) για όλη τη δημόσια πληροφορία και τα ψηφιοποιημένα έντυπα.

2) ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ

Ολοκλήρωση του τρόπου (προστασία προσωπικών απορρήτων, εξασφάλιση μοναδικότητας του κωδικού κ.α.) για την καθιέρωση της ηλεκτρονικής υπογραφής, ώστε οι πολίτες να επικοινωνούν μέσω του διαδικτύου με τη διοίκηση και να λαμβάνουν έγγραφα ή πιστοποιητικά που τους αφορούν.

3) ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ

Καθιέρωση ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου στα Υπουργεία, τις περιφέρειες, τις Νομαρχίες και τους Δήμους. Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζεται ένα ολοκληρωμένο σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης των δημοσίων εγγράφων.

4) ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Καθιέρωση της ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης και διακίνησης εγγράφων, τόσο εσωτερικά σε κάθε φορέα, όσο και μέσω του δικτύου Δημοσίας Διοίκησης (ΣΥΖΕΥΞΙΣ).

5) ΧΑΡΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Ο πολίτης οφείλει να γνωρίζει τα δικαιώματά του κατά την επικοινωνία του με τη διοίκηση. Όλοι οι φορείς πρέπει να δεσμεύονται για την τήρηση των δικαιωμάτων των πολιτών και να τον αποζημιώνουν σε περίπτωση που αυτά δεν τηρούνται.

6) ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ (1464)

Οι πολίτες μπορούν να λαμβάνουν τηλεφωνικώς όλες τις διοικητικές πληροφορίες μέσω τηλεφωνικού κέντρου (call center).

7) ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ (1502)

Οι πολίτες μπορούν να εξυπηρετούνται τηλεφωνικώς για την έκδοση πιστοποιητικών.

8) ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΣΩΜΑΤΟΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Δημιουργία των προϋποθέσεων συμμετοχής των πολιτών στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων και στο σχεδιασμό των Δημοσίων Πολιτικών μέσω της οργάνωσης του Σώματος των Πολιτών (panel πολιτών). Οι πολίτες οι οποίοι εθελοντικά θα μετέχουν στο σώμα αυτό (panel πολιτών) θα ερωτώνται σε τακτά χρονικά διαστήματα και θα εκφράζουν την άποψη τους για τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες αλλά και τις εφαρμοζόμενες πολιτικές.

Εθνική Πολιτική για τη δημόσια διοίκηση

Τα τέσσερα αυτά υποπρογράμματα, τα οποία αποτελούν το σύνολο των τομέων δράσης της διοίκησης στα πλαίσια του προγράμματος «Πολιτεία», περιλαμβάνουν όλα εκείνα τα ζητήματα όπως οργάνωση, λειτουργία, ανθρώπινο δυναμικό, υποδομές, συμπεριφορές πολιτών - υπαλλήλων, που είναι αναγκαία για μια εις βάθος διοικητική μεταρρύθμιση.

Στα πλαίσια αυτού και με οδηγό πάντα τα υποπρογράμματα αυτά καθορίζονται επί μέρους δράσεις οι οποίες προσπαθούν κινούμενες μέσα σε αυτό το πνεύμα να υλοποιήσουν τις αρχές του αρχικού στόχου. Έτσι λοιπόν, από μια κυβέρνηση η οποία καλείται να εφαρμόσει τα παραπάνω διαμορφώνεται το εκάστοτε σχέδιο της εθνικής πολιτικής.

Η Εθνική πολιτική που έχει ξεκινήσει το τρέχον χρονικό διάστημα για τη διοικητική μεταρρύθμιση περιλαμβάνει μια πρώτη σειρά παρεμβάσεων σε κρίσιμους τομείς, οι οποίες είναι υλοποίηση αρχών και δράσεων που περιλαμβάνονται στα υποπρογράμματα και αποτελούν μέρος αυτών.

Οι ενέργειες αυτές έχουν ήδη ξεκινήσει, άλλες περισσότερο άλλες λιγότερο και έχουν προοπτική πλήρους εφαρμογής το επόμενο έτος.

Κατά συνέπεια, μπορεί να λεχθεί ότι στα πλαίσια του προγράμματος «Πολιτεία», τίθεται σε εφαρμογή μια πρώτη μορφή αυτού που περιλαμβάνει βασικές παραμέτρους ενός προγράμματος διοικητικής μεταρρύθμισης με δράσεις σε τομείς αιχμής που αφορούν στην καθημερινότητα της σχέσης πολιτών - διοίκησης. Με μια σειρά δέκα σημείων - δράσεων λοιπόν επιχειρείται παρέμβαση σε σειρά θεμάτων.

Τα βασικά αυτά σημεία που μπορεί να διακρίνει κανείς είναι τα ακόλουθα:

1. Αναβάθμιση ΠΙΚ ποιότητας των υπηρεσιών προς τους πολίτες

Στόχος της πολιτικής του προγράμματος «Πολιτεία» είναι η ευκολότερη, ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Εναλλακτική τρόποι εξυπηρέτησης όπως:

- Τηλεφωνικές αιτήσεις
- Τηλεφωνικά κέντρα πληροφόρησης

- Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση
- Υπηρεσίες μιας στάσης και προσωπικό κατάλληλα εκπαιδευμένο
διασφαλίζουν την επιτυχία του στόχου αυτού. Οι περισσότεροι από τους
εναλλακτικούς τρόπους εξυπηρέτησης εφαρμόζονται ήδη ενώ η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση είναι σε φάση και σε πορεία υλοποίησης.

2) Βελτίωση της αποτελεσματικότητας των δημοσίων υπηρεσιών

Στόχος είναι η αύξηση της παραγωγικότητας του δημοσίου τομέα και η βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών στους πολίτες. Η δημόσια διοίκηση πρέπει να πάψει να αποτελεί την τροχοπέδη της ανάπτυξης και αυτό θα γίνει με τη θέσπιση και εφαρμογή στόχων αποτελεσματικότητας και δεικτών αποδοτικότητας* που θα διασφαλίσουν τη μετατροπή της σε υγιή παραγωγική δύναμη, η οποία θα στηρίζει την οικονομική ανάπτυξη και την κοινωνική ευημερία.

Η αύξηση της παραγωγικότητας είναι κύριο ζητούμενο για την ελληνική δημόσια διοίκηση η οποία απέχει πολύ από τις δημόσιες διοικήσεις των υπολοίπων κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ως προς τον τομέα αυτό και οι προσπάθειες βελτίωσης σε αυτόν θα είναι αυτές από τις οποίες κυρίως κρίνεται μια πραγματική διοικητική σύγκλιση.

Οι Δείκτες που θα χρησιμοποιηθούν θα ανήκουν σε δύο μεγάλες κατηγορίες:

δείκτες που θα μετρούν τα άμεσα διοικητικά αποτελέσματα τους δαπανηθέντες πόρους και τη μεταξύ τους σχέση (εσωτερικοί δείκτες)

δείκτες που θα μετρούν τις ευρύτερες επιπτώσεις της διοικητικής δράσης σε κάθε συγκεκριμένο πεδίο δημόσιας πολιτικής (εξωτερικοί δείκτες).

στόχων έναντι των πάσης φύσεως πόρων που δαπανήθηκαν και στοχεύουν στην βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της υπηρεσίας.

Οι εξωτερικοί δείκτες μετρούν τις συνέπειες των διοικητικών αποτελεσμάτων στο πεδίο παρέμβασης μιας υπηρεσίας και επιδιώκουν τη βελτιστοποίηση της αξίας χρήσης των αποτελεσμάτων αυτών για τους πολίτες και την οικονομία.

Οι εσωτερικοί και εξωτερικοί δείκτες τείνουν να συμπέσουν και να ταυτιστούν όσο ανεβαίνει το επίπεδο της ιεραρχίας εντός της οργανωτικής μονάδας. Έχουν ήδη εκπονηθεί προσχέδια με εσωτερικούς δείκτες καθώς και ενδεικτικοί, εξωτερικοί δείκτες για ορισμένες υπηρεσίες.

3) Ενιαιοποίηση και απλούστευση του θεσμικού πλαισίου

Στόχος είναι η πάταξη της πολυνομίας και κακονομίας, και η απλούστευση των πολυδαίδαλων και σύνθετων διαδικασιών. Το υπάρχον θεσμικό πλαίσιο ενισχύει την εικόνα του χάους και της συναλλαγής, ενώ η θέσπιση και η εφαρμογή κριτηρίων καλής νομοθέτησης θα εγγυάται τόσο την ποιότητα των νέων ρυθμίσεων όσο και την απλούστευση και κωδικοποίηση των υφισταμένων διατάξεων.

Μέσα στα πλαίσια αυτά, ολοκληρώνεται με θετικά αποτελέσματα η εξέταση της χώρας από τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) για τη βελτίωση της ποιότητας των ρυθμίσεων και αμέσως μετά το πρώτο βήμα που πρέπει να γίνει είναι η σταδιακή έναρξη του προγράμματος κωδικοποίησης της νομοθεσίας, από τη στιγμή που έχει ήδη ολοκληρωθεί η ψηφιοποίηση της.

Το θέμα της απλούστευσης των διαδικασιών προωθείται από το Υπουργείο μέσω ειδικής ομάδας διοίκησης έργου η οποία μέχρι πρότινος είχε προχωρήσει τα εξής:

Στην επεξεργασία διάταξης νόμου για την «Αυτοπιστοποίηση» και ταυτόχρονα στον καθορισμό κριτηρίων ελέγχου των νέων ρυθμίσεων ώστε να διασφαλίζεται ότι δεν προστίθενται γραφειοκρατικές διαδικασίες. Προβλέπεται δειγματοληπτικός έλεγχος του 5% των δηλώσεων από την υπηρεσία κατάθεσης.

Έχουν καταγραφεί περίπου 800 διαδικασίες, οι οποίες περιλαμβάνουν περισσότερα από 1400 δικαιολογητικά από τα οποία καταργούνται τα 600 με την υπογραφή κοινών Υπουργικών Αποφάσεων

Έχουν εντοπιστεί πολύπλοκες διαδικασίες που αφορούν μεγάλες ομάδες πολιτών τις οποίες τα υπουργεία θα πρέπει να δεσμεύονται ότι θα απλουστεύσουν σε συγκεκριμένο χρόνο, ο οποίος θα ελέγχεται. Η απλούστευση των διαδικασιών αυτών εντάσσεται στα Επιχειρησιακά Προγράμματα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» των υπουργείων. Μέχρι στιγμής έχουν ενταχθεί πάνω από 35 τέτοιες διαδικασίες

Επανεξετάζονται 56 αποφάσεις στις οποίες καταγράφεται το σύνολο των πιστοποιητικών όλων των υπουργείων με στόχο την παραπέρα κατάργηση δικαιολογητικών ή αντικατάσταση τους από υπεύθυνη δήλωση

Έχει εκδοθεί ο οδηγός του πολίτη καθώς και ο οδηγός του πολίτη με ειδικές ανάγκες. Προβλέπεται η απλούστευση όλων των διαδικασιών που καταγράφονται σ' αυτούς τους οδηγούς.

Καθορίζεται ο μέγιστος χρόνος εντός του οποίου πρέπει να ολοκληρωθεί μια διοικητική πράξη και σε περίπτωση υπέρβασης ο μεν πολίτης δικαιούται να λάβει μια συμβολική αποζημίωση από το Δημόσιο, ο δε υπάλληλος που προκάλεσε υπαίτια την υπέρβαση θα καλείται να δώσει εξηγήσεις στο αρμόδιο υπηρεσιακό συμβούλιο. Οι χρόνοι που έχουν θεσμοθετηθεί, αναθεωρούνται και μειώνονται δραστικά.

Γενίκευση του μέτρου των Χαρτών των Δικαιωμάτων του πολίτη ώστε να γνωρίζουν οι πολίτες ποιες είναι οι υποχρεώσεις των δημοσίων υπηρεσιών από τις οποίες εξυπηρετούνται.

4) Αναβάθμιση του Ανθρώπινου Δυναμικού

Ως στόχος έχει τεθεί η δημιουργία ευέλικτων οργανωτικών σχημάτων όπου λειτουργούν αρχές της επιστήμης της Διοίκησης. Σημαντική διάσταση της διοικητικής μεταρρύθμισης αποτελεί ο ανασχεδιασμός διαδικασιών και δομών. Με την αποσαφήνιση της αποστολής και των οργανογραμμάτων των υπουργείων και των λοιπών δημοσίων φορέων, επιδιώκεται η απαλλαγή της διοίκησης από περιττές οργανωτικές μονάδες και σχήματα, τα οποία πολλαπλασιάζουν το κόστος λειτουργίας και

επιβαρύνουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, δημιουργώντας πρόσθετη γραφειοκρατία. Οι νέοι οργανισμοί των υπουργείων και των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου συντάσσονται με βάση νέες αρχές και κριτήρια.

Προβλέπεται επιλογή των διευθυντών και των γενικών διευθυντών από το σύνολο του δημοσίου τομέα για να ασκούν λειτουργία (Manager). Οι πολιτικοί πρέπει να είναι υπεύθυνοι για τις δημόσιες πολιτικές ενώ οι δημόσιοι managers υπεύθυνοι για τη δημόσια διοίκηση. Τα ανώτερα και ανώτατα στελέχη του Δημοσίου πρέπει να έχουν μεγαλύτερες ευθύνες, υψηλότερους μισθούς συνδεδεμένους με το αποτέλεσμα της δουλειάς και τους στόχους της σύμβασης τους.

Σκοπός είναι η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού

Διαμορφώνεται νέο προσοντολόγιο που καθορίζει υποχρεωτική τη γνώση Η/Υ, ξένης γλώσσας, αυξημένα προσόντα, κατάργηση ορισμένων παρωχόμενων ειδικοτήτων. Περιορίζονται οι προσλήψεις ανθρώπων με μη εξειδικευμένα προσόντα.

Κάθε φορέας δεσμεύεται για την ανακατανομή θέσεων εργασίας ώστε να προκύψει αύξηση του ποσοστού των πτυχιούχων ΑΕΙ και ΤΕΙ επί του συνόλου.

Κάθε φορέας δεσμεύεται για την περιγραφή και αξιολόγηση συγκεκριμένων θέσεων εργασίας (job description)

Δέσμευση για εκπαίδευση κατάρτιση συγκεκριμένου αριθμού υπαλλήλων σε θέματα νέων τεχνολογιών και διοίκησης, δημιουργία προγραμμάτων επιμόρφωσης και κατάρτιση του συνόλου των δημοσίων υπαλλήλων «τα αντίστοιχα κεφάλαια του μεταρρυθμιστικού προγράμματος ΠΟΛΙΤΕΙΑ

Δημιουργία και εφαρμογή νέου συστήματος Αξιολόγησης Υπαλλήλων με βάση το επιτυγχανόμενο αποτέλεσμα

Προετοιμασία για ίδρυση σχολής στελεχών αυτοδιοίκησης

Αναβάθμιση της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης με βελτίωση των προγραμμάτων και σύνδεση τους με τη μεταρρύθμιση

Ολοκλήρωση κώδικα δεοντολογίας Δημοσίων Υπαλλήλων

5) Ηλεκτρονική Διοίκηση (E-government)

Στόχος, είναι η μεγαλύτερη δυνατή αξιοποίηση των ευεργετικών συνεπειών της σύγχρονης ηλεκτρονικής τεχνολογίας της, πληροφορικής και των επικοινωνιών. Εκτιμώντας ότι η πληροφορική αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο που μπορεί να εξυπηρετήσει τους στρατηγικούς στόχους της αποτελεσματικότητας της αποδοτικότητας, της οικονομικότητας και της ποιότητας, επιδιώκεται μέσα από την εφαρμογή ενός συντονισμένου σχεδίου ανάπτυξης των πληροφορικών εφαρμογών, η' επίλυση παλαιότερων και νεότερων προβλημάτων της δημόσιας διοίκησης. Διατίθενται σημαντικοί πόροι από το πρόγραμμα της Κοινωνίας της πληροφορίας για τη δημόσια διοίκηση, ενώ υπάρχουν πρόσθετοι πόροι στο πρόγραμμα ΠΟΛΙΤΕΙΑ.

Προώθηση του προγράμματος «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» το οποίο συνδέει το σύνολο του δημόσιου τομέα με ηλεκτρονικό τρόπο ως εσωτερικό του δίκτυο (intranet)

Προώθηση του προγράμματος «Αριάδνη» με 1000 κόμβους σε Δήμους, Νομαρχίες και Περιφέρειες

Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο

Ηλεκτρονική Υπογραφή

6) Μετάβαση σε μια Διοίκηση περισσότερο αποτελεσματική και λιγότερη ακριβή

Στόχος είναι η δημιουργία μιας ευέλικτης διοίκησης με μικρότερο κόστος ως ποσοστό του ΑΕΠ. Ο στόχος αυτός προωθείται μέσα από τα επιχειρησιακά προγράμματα όπου κάθε φορέας οφείλει να προσδιορίσει το

πραγματικό κόστος λειτουργίας των υπηρεσιών του και να το μειώσει διατηρώντας και βελτιώνοντας την ποιότητα τους. Ο προϋπολογισμός οφείλει να συνδέει την κατανομή των πόρων με την επίτευξη αποτελεσμάτων.

Τα παραδοσιακά κριτήρια των αυξητικών ή σταθερών δαπανών πρέπει να αντικαθίστανται από ουσιαστικές αναλύσεις κόστους. Η μείωση του αριθμού των υπαλλήλων σταδιακά, απελευθερώνει πόρους για επιβράβευση των αποτελεσμάτων και για καλύτερες αμοιβές του προσωπικού της διοίκησης.

7) Περιορισμός του Δημόσιου Τομέα

Έχοντας ως σταθερό κριτήριο τόσο την αποτελεσματικότητα όσο και την οικονομικότητα της δημόσιας διοίκησης αλλά και την ποιότητα των υπηρεσιών, γίνεται λεπτομερής καταγραφή όλων εκείνων των δραστηριοτήτων που επιβαρύνουν το δημόσιο με περιττές δαπάνες και εξετάζεται η εξεύρεση των προσφορότερων τρόπων άσκησης τους (είτε με την εκχώρηση τους στον ιδιωτικό τομέα, είτε τη μίσθωση τους, είτε τη δημιουργία μεικτών σχημάτων δημόσιου και ιδιωτικού τομέα). Καθιερώνεται η αρχή ότι μόνιμοι δημόσιοι υπάλληλοι μπορούν να είναι εκείνοι που ασκούν δημόσια εξουσία και εξυπηρετούν τα γενικότερα συμφέροντα του κράτους και όλες οι υπόλοιπες εργασίες ανατίθενται είτε σε συμβασιούχους υπαλλήλους είτε σε ιδιώτες.

8) Διασφάλιση της Διαφάνειας και Εφαρμογή της Αρχής του Ελέγχου

Γίνεται αντιληπτό ότι η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών, η απλούστευση των διαδικασιών και της νομοθεσίας, η δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών στα δημόσια έγγραφα, η λειτουργία του «Συνηγόρου του Πολίτη» συμβάλλουν στη διαφάνεια της Διοίκησης. Ο έλεγχος δεν συνιστά ποινικοποίηση αλλά αποτελεί βασική αρχή της Διοικητικής Επιστήμης. Είναι μια από τις βασικές αρχές του Διευθυντικού έργου. Για την αποτελεσματικότερη άσκηση του ελέγχου, δημιουργήθηκε το συντονιστικό όργανο ελέγχου, ενώ ενισχύθηκαν το σώμα επιθεωρητών ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης και το Ανώτατο Πειθαρχικό Συμβούλιο. Προς την κατεύθυνση αυτή, εφαρμόστηκε και το «πόθεσιν έσχεσ» των δημοσίων υπαλλήλων

9. Ενίσχυση του διαλόγου για τη διοικητική μεταρρύθμιση

Στόχος είναι η καθιέρωση ενός ειλικρινούς και συνεχούς διαλόγου τόσο με τους πολίτες όσο και με τους εργαζόμενους στη δημόσια διοίκηση. Μέσα από διαδικασίες σεβαστές από όλους, πρέπει να δημιουργηθεί κλίμα σύμπνοιας και αλληλεγγύης ταυτιζόμενο με τα πραγματικά συμφέροντα των εργαζόμενων. Μέσα από το θεσμό των συλλογικών διαπραγματεύσεων, επιδιώκεται εκτός της εδραίωσης του διαλόγου με τους εργαζόμενους για τα θέματα της δημόσιας διοίκησης και η ενθάρρυνση της αποδοτικότητας και του επαγγελματισμού.

Στα πλαίσια αυτά, λειτούργησε το 2000 για πρώτη φορά ο θεσμός των συλλογικών διαπραγματεύσεων, ενώ λειτούργησε με θετικά αποτελέσματα το Εθνικό Συμβούλιο Διοικητικής Μεταρρύθμισης με συμμετοχή κομμάτων, φορέων, της πανεπιστημιακής κοινότητας κ.λπ.

10. Περαιτέρω Αποκέντρωση με μεταφορά αρμοδιοτήτων στην Αυτοδιοίκηση

Λαμβάνοντας υπόψη ότι οι στόχοι της αποτελεσματικότητας της αποδοτικότητας και της ποιότητας μπορούν να εξυπηρετηθούν μέσα από τη μεγαλύτερη δυνατή αποκέντρωση στην Αυτοδιοίκηση, εξετάζεται μέσα από διαρκή επιτροπή που έχει συσταθεί, η μεταφορά αρμοδιοτήτων σε αυτή με βασικό γνώμονα την ολοκλήρωση των διοικητικών υποθέσεων σε ένα επίπεδο και κατά προτίμηση σε εκείνο που βρίσκεται πλησιέστερα στον πολίτη. Προωθείται επίσης η εισαγωγή του θεσμού του Γενικού Διευθυντή στις νομαρχίες όπως και στους Δήμους ώστε να ισχύσει η αρχή ότι τα αιρετά όργανα έχουν την πολιτική καθοδήγηση των οργανισμών και οι managers τη διοικητική.

Σε αυτούς τους δέκα πυλώνες πρέπει να στηριχτεί μια ευέλικτη και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση, με μικρότερο αριθμό υπαλλήλων, υψηλού μορφωτικού και γενικότερα' πνευματικού επιπέδου, καλύτερα αμειβόμενων που εφαρμόζουν τις αρχές της επιστήμης της Διοίκησης, χρησιμοποιούν την πιο σύγχρονη τεχνολογία και εξυπηρετούν τον πολίτη με τη βοήθεια ενός διαφανούς πλαισίου ρυθμίσεων και κανονισμών

αξιοποιώντας και τις δυνατότητες που τους παρέχει ένας επίσης σύγχρονος ιδιωτικός τομέας της οικονομίας.

Μέσα σε ένα τέτοιο μόνο σύστημα και πλαίσιο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης μπορούν να εμφανιστούν τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα του τρέχοντος προγράμματος «πολιτεία»

Ένας κρίσιμος λοιπόν τομέας και πυλώνας όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, είναι αυτός της απλούστευσης του θεσμικού πλαισίου και των διαδικασιών. Αποτελεί βασική προϋπόθεση για οικονομική και κοινωνική πρόοδο, ανάπτυξη και βελτίωση της δημόσιας διοίκησης ενός κράτους, καθώς επίσης και όρο απαράβατο για εμπέδωση της διαφάνειας. Η έλλειψη απλουστευμένων διαδικασιών, αποτρέπει την ανάπτυξη, δυσχεραίνει και δημιουργεί προβλήματα στις σχέσεις κράτους - πολιτών ενώ αποτελεί αρνητικό στίγμα για ένα σύγχρονο κράτος.

Η απλούστευση του γραφειοκρατικού διοικητικού συστήματος πρέπει να αποτελεί προτεραιότητα, καθώς μόνο έτσι θα διευκολυνθούν οι συναλλαγές και οι σχέσεις πολιτών και δημόσιας διοίκησης αλλά και το ίδιο το κράτος θα είναι αποτελεσματικότερο. Κριτήρια της διαδικασίας απλοποίησης, πρέπει να είναι η φιλικότητα, η οικονομικότητα, η αναγκαιότητα, η αποτελεσματικότητα και η διαφάνεια. Η συνθετότητα και η πολυπλοκότητα των διοικητικών διαδικασιών παρεμποδίζει πέραν των άλλων την αποδοτική λειτουργία των επιχειρήσεων, αποτρέπει τις επενδύσεις και τις επιχειρηματικές πρωτοβουλίες.

Επιπλέον, οι διοικητικές δυσκαμψίες εμποδίζουν την ομαλή εφαρμογή της εκάστοτε κοινωνικής πολιτικής, αφού η γραφειοκρατία δεν επιτρέπει στα ασθενέστερα κοινωνικά στρώματα να απολαύσουν γρήγορα και όπως πρέπει τις όποιες παροχές.

Έτσι λοιπόν το πρόγραμμα «Πολιτεία» έχοντας ως έναν από τους στόχους του την απλούστευση διαδικασιών και την απλοποίηση ενεργειών και δράσεων, διαμορφώνει ειδικά σχέδια και τρόπους για την υλοποίηση των παραπάνω. Για το σκοπό αυτό, έχει αποφασιστεί να ακολουθηθούν συγκεκριμένοι τρόποι προς επίτευξη αυτών.

Προκειμένου να εντοπιστούν οι προβληματικές διαδικασίες από το σύνολο των διαδικασιών γίνεται ο έλεγχος με βάση τα παρακάτω κριτήρια:

Απλούστευση διαδικασιών

α) Πολυπλοκότητα

Μια διαδικασία είναι πολύπλοκη όταν έχει τα εξής χαρακτηριστικά: - εμπλοκή πολλών συναρμόδιων φορέων (π.χ. Υπουργείο, Περιφέρεια, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση ή Δήμος), ή υπηρεσιακών μονάδων του ίδιου φορέα (π.χ. διάφορες διευθύνσεις ενός υπουργείου ή μιας Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης), ή πολλών υπαλλήλων της ίδιας υπηρεσιακής μονάδας, πολυάριθμες προϋποθέσεις και δικαιολογητικά που απαιτούνται ανεπαρκές, ασαφές, πεπαλαιωμένο νομοθετικό — κανονιστικό πλαίσιο που δεν ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες ούτε είναι συμβατό με το ευρύτερο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο οποίο είναι ενταγμένη η χώρα μας.

β) Φιλικότητα

Μια διαδικασία μπορεί να είναι μη φιλική προς τους πολίτες που τη χρησιμοποιούν ή προς τους υπαλλήλους που την χειρίζονται ή και στους δυο. Στις περιπτώσεις αυτές μιλάμε για διαδικασίες με χαμηλό βαθμό εφαρμοσιμότητας

1) Σε μια μη φιλική προς το κοινό διαδικασία παρατηρούνται τα εξής συμπτώματα:

α) συγκεντρώνει παράπονα πολιτών που μπορεί να οφείλονται α) στην αδυναμία κατανόησης του τι οφείλει να έχει ο ενδιαφερόμενος για να διεκπεραιώσει την υπόθεση του,

β) στο ότι δεν γίνεται αντιληπτή η χρησιμότητα της

γ) στο ότι δεν προσδιορίζονται εναλλακτικοί τρόποι διεκπεραίωσης της

διαδικασίας

δ) στην επιβολή της αυτοπρόσωπης παρουσίας

ε) στο ότι η διεκπεραίωση της απαιτεί πολλές μετακινήσεις (διαδρομές)

του

ενδιαφερομένου.

- προκαλεί συχνά διαφορές που για την επίλυση τους οι ενδιαφερόμενοι προσφεύγουν στη δικαιοσύνη.
- έχει προκαλέσει τη παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη και του Σώματος Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης ή άλλων ελεγκτικών οργάνων και αρχών.
- επισημαίνεται ως δυσλειτουργική από τους ίδιους τους υπαλλήλους που την διεκπεραιώνουν
- δέχεται κριτική από τα μέσα μαζικής επικοινωνίας.

2) Σε μια φιλική διαδικασία προς τους ίδιους τους υπαλλήλους που την χειρίζονται παρατηρούνται τα εξής συμπτώματα:

- αδυναμία χειρισμού της διαδικασίας από ένα μέσο υπάλληλο
- συχνά λάθη, δυσλειτουργίες, καθυστερήσεις
- συχνά ερωτήματα προς τον προϊστάμενο ή άλλες αρχές και όργανα για το πρακτέο (π.χ. ερωτήματα προς το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους)
- επισημαίνεται ως δυσλειτουργική από το Σώμα Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης ή από τον Συνήγορο του Πολίτη ή άλλα ελεγκτικά όργανα και αρχές.

γ) Οικονομικότητα

Μία έστω και εμπειρική εφαρμογή της ανάλυσης κόστους - οφέλους σε ορισμένες διαδικασίες θα έδειχνε το δυσανάλογα μεγάλο κόστος του σε σύγκριση με το όφελος που προσδοκάται από αυτές. Η οικονομικότητα της διαδικασίας ορίζεται με βάση τη διαπίστωση των άμεσων και έμμεσων

επιπτώσεων της σε θέματα κόστους λειτουργίας της υπηρεσίας, εύρυθμης λειτουργίας της υπηρεσίας κ.λπ. Η οικονομικότητα μιας διαδικασίας ορίζεται και με βάση τις γενικότερες επιπτώσεις της στα θέματα απασχόλησης και επιχειρηματικής δραστηριότητας και γενικότερα προώσπισης του δημοσίου συμφέροντος. Χρήσιμη μέθοδος για τον προσδιορισμό της οικονομικότητας μπορεί να αποτελέσει η ανάλυση κόστους - οφέλους.

δ) Αναγκαιότητα

Κατά τον έλεγχο της αναγκαιότητας της διοικητικής διαδικασίας, εξετάζεται κατ' αρχήν αν η διαδικασία διατηρεί σήμερα τη χρησιμότητα της και αν υφίστανται οι λόγοι για τους οποίους θεσπίστηκε. Στην περίπτωση που εκτιμηθεί ότι δεν είναι χρήσιμη καταργείται. Στην αντίθετη περίπτωση ελέγχεται αν πρέπει να μείνει ως έχει ή να τροποποιηθεί. Της κατάργησης της τροποποίησης ή του μη ανασχεδιασμού της διαδικασίας, προηγείται έλεγχος για τις σχετικές κάθε φορά επιπτώσεις σε θέματα δημοσίου συμφέροντος, όπως προστασία του περιβάλλοντος, δημόσια υγεία, υγιεινή και ασφάλεια εργαζομένων, απασχόληση, οικονομική μεγέθυνση, δημόσια τάξη ή σε ειδικότερα θέματα, όπως αυτό της εύρυθμης λειτουργίας της υπηρεσίας κ.λπ.

ε) Καταλληλότητα

Κατά τον έλεγχο της καταλληλότητας μιας διοικητικής διαδικασίας, ελέγχεται αν το θεσμικό πλαίσιο που καθορίζει τη διαδικασία, ανταποκρίνεται στις συγκεκριμένες ανάγκες αν παρέχει εναλλακτικές λύσεις και αν είναι αντίστοιχο με αυτό των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

στ) Διαφάνεια

Με βάση το κριτήριο αυτό εξετάζεται αν μια διαδικασία έχει καθοριστεί μετά από κοινωνικό διάλογο ή επιβλήθηκε εκ των άνω και αν είναι καταγεγραμμένη και έχει λάβει δημοσιότητα. Μια διαδικασία που έχει καθοριστεί μετά από διάλογο με τους ενδιαφερομένους διαθέτει, στις περισσότερες περιπτώσεις, μεγαλύτερο βαθμό εφαρμοσιμότητας, φιλικότητας, καταλληλότητας, αναγκαιότητας και απόδοσης.

Με βάση το ίδιο κριτήριο, εξετάζεται επίσης αν η διαδικασία ενθαρρύνει φαινόμενα παρατυπιών, αδιαφάνειας κ.λπ. Μια διαδικασία πολύπλοκη, μη κωδικοποιημένη, ή έστω καταγεγραμμένη, ασαφώς από την τήρηση ή μη της οποίας διακυβεύονται συμφέροντα, είναι πολύ πιθανόν ότι θα ενθαρρύνει φαινόμενα παρατυπίας και αδιαφάνειας.

Υποχρεώσεις υπηρεσιών

Οι παραπάνω έννοιες θα αποτελέσουν όμως γραμμή κενό περιεχομένου εάν δεν συνοδεύονται από συγκεκριμένες δράσεις και μέτρα προς την κατεύθυνση υλοποίησης των διακηρυγμένων αυτών αρχών.

Η ενεργοποίηση των κρατικών αρχών στα πλαίσια του προγράμματος «Πολιτεία», η οποία ξεκίνησε το 2000 με στόχο την εφαρμογή πολλών από αυτά είναι ακόμα σε εξέλιξη και τα αποτελέσματα δεν θα φανούν όπως είναι φυσικό πολύ γρήγορα, αλλά σταδιακά. Ένα από τα πρώτα μέτρα που σχετικά πρόσφατα ξεκίνησαν να εφαρμόζονται στη χώρα μας και με τα οποία έχουν δημιουργηθεί ελπίδες αντιμετώπισης ορισμένων προβλημάτων στις καθημερινές επαφές πολιτών - διοίκησης είναι οι Χάρτες Υποχρεώσεων προς τους πολίτες.

Οι Χάρτες αυτοί είναι απαραίτητοι, γιατί τονίζουν τα δικαιώματα των πολιτών, θέτουν φραγμούς σε αυθαίρετες ενέργειες της διοίκησης και γενικά χρησιμοποιούνται προς την κατεύθυνση ενίσχυσης της διαφάνειας και πάταξης της διαφθοράς υπαλλήλων και υπηρεσιών.

Ο θεσμός των Χαρτών Υποχρεώσεων που κατοχυρώθηκε με το νόμο 2690/1999, αποτελεί ένα από τα βασικά μέτρα για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και βοηθά στη δημιουργία σχέσεων αλληλοσεβασμού και συνεργασίας μεταξύ κράτους και πολιτών.

Οι Χάρτες Υποχρεώσεων προς τους πολίτες, μέσω των οποίων αναδεικνύονται τα δικαιώματά τους, πρέπει να περιέχουν τα ακόλουθα βασικά στοιχεία, έτσι ώστε να είναι αποδοτικοί και να εδραιώνουν μια αμφίδρομη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ διοίκησης - πολιτών:

- 1) Καταγραφή των υποχρεώσεων των υπηρεσιών απέναντι στους πολίτες., Προσδιορισμός του τι κάνει και τι παρέχει προς τον πολίτη η υπηρεσία. Η καταγραφή θα πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο λεπτομερής και ακριβής, ώστε να περιλαμβάνει αν είναι εφικτό το σύνολο των υπηρεσιών ή αγαθών που παρέχονται στους πολίτες από την υπηρεσία.
- 2) Προσδιορισμός οποιωνδήποτε δεσμεύσεων, χρονικών ή άλλων της υπηρεσίας ή του φορέα που κατήρτισε τον χάρτη, προς τους πολίτες, σε σχέση με την ποιότητα των παρεχομένων σε αυτούς αγαθών ή υπηρεσιών. Ιδιαίτερη σημασία έχει ο προσδιορισμός των χρονικών ορίων εντός των οποίων θα πρέπει να παρέχεται η υπηρεσία στους πολίτες. Οι καθοριζόμενοι χρόνοι, πρέπει να είναι μικρότεροι των χρόνων που έχουν καθοριστεί με τα άρθρα 4 και 5 του νόμου 2690/1999 στους οποίους πρέπει να γίνεται αναφορά.
- 3) Προσδιορισμός των διαδικασιών ελέγχου της τήρησης του περιεχομένου του Χάρτη και των δεσμεύσεων που έχουν αναληφθεί. Με τους Χάρτες Υποχρεώσεων μπορούν να προβλεφθούν επίσης και συγκεκριμένες διοικητικές συνέπειες, που θα υποκινούν την υπηρεσία ή τον φορέα να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις που έχει αναλάβει, προς τους συναλλασσόμενους πολίτες. Μια τέτοια διοικητική συνέπεια μπορεί να είναι η υποχρέωση άμεσης ή εντός ρητής ή αποκλειστικής προθεσμίας καταβολή συγκεκριμένου κατά περίπτωση χρηματικού ποσού ή άλλου είδους αποζημίωσης - αποκατάστασης του πολίτη, για την πλημμελή εκπλήρωση των υποχρεώσεων που έχουν αναληφθεί με τον

οικείο Χάρτη. Αν ο φορέας ή η υπηρεσία κρίνει ότι δεν είναι σκόπιμη η χρηματική αποζημίωση, μπορεί να εξεύρει άλλες εναλλακτικές λύσεις αποκατάστασης του πολίτη (π.χ. γραπτή έκφραση συγνώμης, επεξήγηση για τους λόγους της καθυστέρησης και αναφορά των περαιτέρω ενεργειών για άμεση προτεραιότητα στη διεκπεραίωση της υπόθεσης του, επιστροφή της αξίας των τελών παραβόλου ή χαρτοσήμου που ενδεχομένως έχουν καταβληθεί από τον πολίτη, προσφορά αποζημίωσης σε είδος, αποζημίωση ίση με το κόμιστρο που τυχόν κατέβαλε ο πολίτης για να προσέλθει στην υπηρεσία, τηλεφωνική ή ταχυδρομική ή μέσω τηλεομοιοτυπίας (fax) εξυπηρέτηση του πολίτη, με το σχετικό κόστος να βαρύνει την υπηρεσία κ.λπ.).

4) Στις περιπτώσεις παραβίασης του περιεχομένου του Χάρτη εκ μέρους της υπηρεσίας, κάτι που οδηγεί στην ανάληψη συγκεκριμένων υποχρεώσεων -συνεπειών της υπηρεσίας προς τον πολίτη, θα πρέπει οπωσδήποτε να προβλέπονται και οι διαδικασίες διεκδίκησης των απαιτήσεων του πολίτη.

Εκτός όμως όλων αυτών των στοιχείων, τα οποία θα πρέπει να περιέχει ένας χάρτης, υπάρχουν και άλλα θέματα, που θα μπορούσαν να εμπλουτίσουν το περιεχόμενο του έτσι ώστε να επιτευχθεί ένα ελάχιστο πλαίσιο τυποποίησης των υπηρεσιών που παρέχουν οι δημόσιοι φορείς προς τους πολίτες. Τέτοια θέματα είναι:

α) Περιγραφή τρόπων με τους οποίους ο πολίτης έχει πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικές με τη συγκεκριμένη υπηρεσία, β) Υποχρεώσεις πολιτών απέναντι στην υπηρεσία, γ) Προσδιορισμός επαρκούς χρόνου για την εκπλήρωση οικονομικών υποχρεώσεων των πολιτών προς την υπηρεσία,

δ) Δικαιώματα προσφυγής των πολιτών, διαδικασίες επίλυσης των προβλημάτων τους, γραφεία εξυπηρέτησης πολιτών κ.λπ.

ε) Προσδιορισμός συγκεκριμένων ενεργειών και μέτρων που λαμβάνει η υπηρεσία, για ευαίσθητες κατηγορίες πολιτών, ανάλογα με το αντικείμενο δράσης της και το γεωγραφικό χώρο ευθύνης της,

στ) Μέριμνα για την εφαρμογή των όρων που διαλαμβάνονται στους Χάρτες, διαδικασία ελέγχου τήρησης τους, έλεγχος και συνεχής επανέλεγχος για

περαιτέρω βελτιώσεις,

ζ) Πρόσβαση και δυνατότητα ελέγχου των στοιχείων λειτουργίας, συμπεριλαμβανομένου και του κόστους των ενεργειών της δημόσιας διοίκησης.

Αυτό όμως που θα μεταβάλλει το Χάρτη σε ένα εργαλείο που θα ενισχύει και θα εμπεδώνει τη συνείδηση της ευθύνης των εργαζομένων στις δημόσιες υπηρεσίες, προς το κοινωνικό σύνολο, είναι η αξιόπιστη λειτουργία του. Για να επιτευχθεί αυτή η τόσο σημαντική παράμετρος θα πρέπει:

i) Κριτήριο επιλογής των αγαθών ή υπηρεσιών που θα συμπεριληφθούν στο Χάρτη, να αποτελέσει το αν ο φορέας είναι σε θέση να εκπληρώσει πλήρως τις χρονικές κυρίως, ή άλλες δεσμεύσεις, τις οποίες ο ίδιος θα θέσει, ii) Να εξασφαλιστεί εκ των προτέρων η βούληση του φορέα να εφαρμόσει αυστηρά τις διαδικασίες ελέγχου εφαρμογής του περιεχομένου του Χάρτη και σε περίπτωση που αυτός παραβιάζεται να υπάρχει διοικητική ετοιμότητα για άμεση εκπλήρωση των υποχρεώσεων που έχουν αναληφθεί, προς την κατεύθυνση της αποζημίωσης ή αποκατάστασης του πολίτη. Γι' αυτό οι διοικητικές συνέπειες που θα περιέχονται στο Χάρτη, ως αποτέλεσμα της μη τήρησης του περιεχομένου του από την υπηρεσία, θα πρέπει να είναι εφικτές και γρήγορα υλοποιήσιμες, μέσα στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων που δίνει η κάθε φορά ισχύουσα νομοθεσία στο φορέα.

Γενικότερα επισημαίνεται ότι οι δεσμεύσεις που λαμβάνονται μέσω των χαρτών, αποτελούν υποχρεώσεις πέραν εκείνων που προβλέπονται από τις οικείες κανονιστικές ρυθμίσεις, που διέπουν τις κατά περίπτωση ασκούμενες αρμοδιότητες, οι οποίες συνεχίζουν να ισχύουν ως έχουν και μπορούν να τροποποιηθούν με τους Χάρτες Υποχρεώσεων, μόνο στην περίπτωση που εισάγουν ευνοϊκότερες ρυθμίσεις για τους πολίτες. Οι δεσμεύσεις που αναλαμβάνουν οι οικείες υπηρεσίες ή φορείς με το Χάρτη, ισχύουν αποκλειστικά και μόνο για την υπηρεσία που τον εξέδωσε, η οποία μπορεί να τον συμπληρώνει ή να τον τροποποιεί.

Ο εθελοντικός και δυναμικός χαρακτήρας που προσδίδεται από την ισχύουσα νομοθετική ρύθμιση στο μέτρο, δεν θα πρέπει να αποτελέσει παράγοντα εφησυχασμού και αδράνειας, από την πλευρά των δημοσίων υπηρεσιών διότι σε περίπτωση μη ανταπόκρισης θα καταστεί υποχρεωτική η έκδοση των Χαρτών Δικαιωμάτων, σύμφωνα με τη σχετική εγκύκλιο του

ΥΠΕΣΔΔΑ. Στη συνέχεια εκτίθενται σειρά δικαιωμάτων πολιτών και υποχρεώσεων υπηρεσιών

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

- 1) Να μη ζητούν πιστοποιητικά για την απόδειξη στοιχείων που αναγράφονται στο Δελτίο Ταυτότητας ή στο Διαβατήριο ή στη σχετική προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής.
 - Μεταβλητά στοιχεία που αναγράφονται στο δελτίο ταυτότητας ή αντίστοιχο έγγραφο, γίνονται δεκτά βάσει υπεύθυνης δήλωσης (ν. 1592/1986) του ενδιαφερομένου, εκτός αν υπάρχει αντίθετη διάταξη.
 - Ίδια δήλωση υποβάλλεται και όταν τα στοιχεία του δελτίου ταυτότητας για την οικογενειακή κατάσταση, τη διεύθυνση κατοικίας και το επάγγελμα, έχουν μεταβληθεί.
- 2) Να δέχονται τις αιτήσεις των πολιτών, που αποστέλλονται με fax. Τα fax συνοδεύονται από φύλλο αποστολής (προμετωπίδα), που περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:
 - Ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, αριθμό τηλεφώνου και τηλεομοιοτυπικής συσκευής (fax) και ημερομηνία έκδοσης του.
 - Τον αριθμό σελίδων του αποστελλόμενου εγγράφου.
 - Την υπογραφή του αποστολέα.
 - Επίσης, για απλή παροχή πληροφοριών να δέχονται τις σχετικές αιτήσεις των πολιτών με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e - mail) και με τον ίδιο τρόπο να αποστέλλουν την απάντηση (ν.2672/1998 άρθρο 14).
- 3) Να επικυρώνουν φωτοαντίγραφα δημοσίων εγγράφων από το πρωτότυπο ή το ακριβές αντίγραφο της αρχής που τα εξέδωσε.
- 4) Να θεωρούν το γνήσιο της υπογραφής.
- 5) Να διαθέτουν:
 - Έντυπα αιτήσεων
 - Υπεύθυνες δηλώσεις
 - Χαρτόσημα

- 6) Να εξυπηρετούν τους πολίτες είτε με αριθμό προτεραιότητας είτε με σύστημα εξυπηρέτησης από πολλαπλές θέσεις εργασίας.
- 7) Να ανακοινώνουν ώρες υποδοχής κοινού, εφόσον υπάρχουν διαφορετικές από το πλήρες ωράριο.
- 8) Να διευκολύνουν στη συμπλήρωση των αιτήσεων.
- 9) Να πρωτοκολλούν όλες τις αιτήσεις και να δίνουν τον αριθμό πρωτοκόλλου.
- 10) Να εξυπηρετούν, κατά προτεραιότητα, τα άτομα με ειδικές ανάγκες και να φροντίζουν για την πρόσβαση τους στις υπηρεσίες.

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ

Οι πολίτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν τις αιτήσεις τους τηλεφωνικά στον αριθμό 1502, για την έκδοση και αποστολή, με συστημένη επιστολή στη διεύθυνση τους, ορισμένων πιστοποιητικών όπως: γέννησης, ληξιαρχικών πράξεων, στρατολογικής κατάστασης, ποινικού μητρώου, φορολογικής ενημερότητας, σπουδών, πιστοποιητικών που εκδίδουν το ΤΣΜΕΔΕ, οι υπηρεσίες Αγροτικής Ανάπτυξης, Πρόνοιας, Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης, Τοπογραφικής Υπηρεσίας των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων κ.λπ.

Με τηλεφωνική αίτηση εκδίδονται και τα διαβατήρια, η παραλαβή τους όμως γίνεται από τον ενδιαφερόμενο, ύστερα από την υποβολή των αναγκαίων δικαιολογητικών.

Επίσης, για τα πιστοποιητικά σπουδών και πιστοποιητικά του ΤΣΜΕΔΕ, για τα οποία απαιτείται παράβολο, η παραλαβή τους γίνεται με τον ίδιο τρόπο.

ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ

Ο πολίτης δικαιούται να αναφέρεται εγγράφως στις δημόσιες υπηρεσίες, οι οποίες είναι υποχρεωμένες να ενεργούν σύντομα και να απαντούν αιτιολογημένα στα αιτήματα του.

Σύμφωνα με σχετική εγκύκλιο, όλες οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν υποχρέωση:

Να απαντούν οπωσδήποτε σε όλες τις αιτήσεις των πολιτών. Όταν δεν είναι δυνατή η ικανοποίηση του αιτήματος, πρέπει να αναφέρει τους λόγους της απόρριψής του.

Να διαβιβάζουν οι ίδιες τις αιτήσεις των πολιτών, στις αρμόδιες υπηρεσίες, εντός πέντε (5) ημερών και να ενημερώνουν τον πολίτη.

Να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των πολιτών, το ταχύτερο δυνατόν και το αργότερο μέσα σε εξήντα (60) ημέρες.

Αν υπάρχει Χάρτης δικαιωμάτων του πολίτη σε μια υπηρεσία, ο πολίτης πρέπει να ενημερώνεται. Στην περίπτωση αυτή ισχύουν οι ευνοϊκότερες για τον πολίτη δεσμεύσεις της διοίκησης που είναι αυτές που αναγράφονται στο Χάρτη.

Να χορηγούν πιστοποιητικά και βεβαιώσεις αμέσως. Αν η άμεση χορήγηση τους δεν είναι δυνατή, αποστέλλονται ταχυδρομικά στη διεύθυνση που έχει δηλώσει ο ενδιαφερόμενος το αργότερο σε δέκα (10) ημέρες.

Διοίκηση στόχων και αποτελεσμάτων

Η «Διοίκηση μέσω στόχων» βασίζεται στην ενεργοποίηση του ανθρώπινου παράγοντα σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα μιας υπηρεσίας. Ειδικότερα συνίσταται στον προσδιορισμό σαφώς καθορισμένων επιδιώξεων / επιδόσεων στα κορυφαία ιεραρχικά κλιμάκια κάθε υπηρεσίας και στη συνέχεια στην καθοδική διάχυση των γενικότερων αυτών στόχων, υπό μορφή εξειδικευμένων δράσεων σε κάθε κατώτερο ιεραρχικό επίπεδο. Η καθοδική αυτή διάχυση της στοχοθεσίας σε κάθε κατώτερο ιεραρχικό επίπεδο, θα πραγματοποιείται με το να περνά από τον Γενικό Διευθυντή στον Διευθυντή και από εκεί στον Προϊστάμενο Τμήματος ή Γραφείου, αναλόγως την υπηρεσία. Στη συνέχεια, η διάχυση αυτή σταδιακά θα καταλήγει στον πιο απλό υπάλληλο μιας υπηρεσίας-μονάδας ή σε ομάδα υπαλλήλων.

Σε κάθε επίπεδο, το προσωπικό (προϊστάμενος και υφιστάμενοι) δεσμεύεται για την υλοποίηση συγκεκριμένων ενεργειών και την επιδίωξη συγκεκριμένων (ποσοτικά και ποιοτικά) αποτελεσμάτων εντός ορισμένου χρόνου.

Στη βάση αυτών των συμφωνιών βρίσκονται οι στόχοι που πρέπει να επιτευχθούν, οι πόροι που απαιτούνται και ο τρόπος εξεύρεσης αυτών, οι κανόνες ευθύνης και ελέγχου, καθώς και τα περιθώρια δράσης και λήψης αποφάσεων των υπεύθυνων υλοποίησης.

Έτσι, οποιαδήποτε θέση εργασίας εντός της κάθε υπηρεσίας θα διαθέτει συγκεκριμένη στοχοθεσία σχετικά με το αντικείμενο της. Η στοχοθεσία αυτή κάνει το έργο της κάθε θέσης εργασίας συγκεκριμένο και επιτρέπει την αντικειμενική αξιολόγηση του υπαλλήλου που την κατέχει.

Επίσης αυξάνει την ευθύνη λογοδοσίας των στελεχών της Διοίκησης και ενθαρρύνει την προσωπική βελτίωση και την παρακίνηση για την επιτυχία σημαντικών αντικειμενικών σκοπών.

Οι ποσοτικοί και ποιοτικοί στόχοι τίθενται μετά από συνεννόηση και συμφωνία κάθε εργαζόμενου (σε προσωπική και όχι συνδικαλιστική βάση) με τον προϊστάμενο του και μέσω αυτού με την πολιτική και διοικητική ηγεσία του κάθε φορέα και παρακολουθούνται τόσο από αυτούς τους ίδιους και τους προϊσταμένους τους όσο και από τις Μονάδες Αποδοτικότητας Αποτελεσματικότητας και όπου δεν υφίστανται τέτοιες μονάδες από τις Διευθύνσεις Διοικητικού - Προσωπικού των υπηρεσιών.

Σε επίπεδο προγράμματος παρακολουθούνται από τον υπεύθυνο του υποπρογράμματος 3 και της οικείας επιτροπής παρακολούθησης.

Η συμφωνία για τον προσδιορισμό των στόχων περιβάλλεται τον τύπο *Απόφασης* που εκδίδεται από τον κατά περίπτωση αρμόδιο Υπουργό ή Γενικό Γραμματέα Περιφέρειας και κοινοποιείται σε όλους τους υπαλλήλους της οικείας υπηρεσίας. Στην εν λόγω απόφαση αποτυπώνονται τα αποτελέσματα της διαβούλευσης που έλαβε χώρα μεταξύ των εργαζομένων και των διοικητικών προϊσταμένων όλων των βαθμίδων. Στην ίδια απόφαση προσδιορίζονται η συχνότητα και η χρονική διάρκεια της διαδικασίας αξιολόγησης των αποτελεσμάτων.

Η φύση των στόχων καθορίζεται τόσο από την αποστολή της συγκεκριμένης υπηρεσίας όσο και από τις επικρατούσες ανά υπηρεσία ιδιαιτερότητες αλλά και από τα προς υλοποίηση έργα και προγράμματα. Ωστόσο, προκειμένου να καταστούν συγκρίσιμα τα αποτελέσματα, θα πρέπει να υπάρξει μέριμνα ώστε μεταξύ των οργανικών μονάδων κάθε υπηρεσίας να προσδιοριστούν όσο το δυνατόν ισοδύναμοι στόχοι. Επισημαίνεται ότι η θέσπιση συγκεκριμένων και μετρήσιμων στόχων προϋποθέτει την ύπαρξη ενός στοιχειώδους γενικού και ειδικού ανά υπηρεσία προγραμματισμού.

Η ύπαρξη των επιχειρησιακών προγραμμάτων του τρίτου Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης και του προγράμματος «Πολιτεία» διευκολύνει την πολιτική και διοικητική ηγεσία μίας υπηρεσίας να θέτει ανάλογους στόχους.

ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

(Performance Indicators)

Ειδικοί δείκτες μέτρησης θα καταδεικνύουν το βαθμό προσέγγισης του ζητούμενου αποτελέσματος από μια διοικητική δράση ή έργο. Πρόκειται για εσωτερικούς δείκτες που αποτελούν απλά την «μονάδα μέτρησης» του παραχθέντος αποτελέσματος ώστε αυτό να μπορεί να συγκριθεί με το στόχο και κατά κανόνα δεν χρησιμοποιούνται για τη συνολική αξιολόγηση της υπηρεσίας.

Οι δείκτες αυτοί θα προσδιοριστούν από κάθε υπηρεσία ξεχωριστά με τρόπο ώστε να εκπληρώνονται οι σκοποί της μέτρησης και εκφράζεται το ιδιαίτερο αντικείμενο αρμοδιότητας της κάθε υπηρεσίας.

Η σύγχρονη εμπειρία από τις πρακτικές που έχουν εφαρμοστεί υποδεικνύει ως αναγκαίο, αλλά και αρκετά κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των αποτελεσμάτων:

- Να επιλέγονται δείκτες - κλειδιά ώστε να εξασφαλίζεται μια απλή σχετικά διαδικασία αξιολόγησης. Οι δείκτες κλειδιά θα πρέπει να καλύπτουν τις βασικές δραστηριότητες, γιατί η προσπάθεια να συμπεριληφθούν στη μέτρηση εξαντλητικά όλες οι δραστηριότητες οδηγεί σε μια πολύπλοκη και άκαμπτη διαδικασία αξιολόγησης. Επίσης οι δείκτες αυτοί θα πρέπει να είναι δυνατόν να αναπροσαρμόζονται.

- Οι δείκτες μέτρησης θα πρέπει να είναι εξειδικευμένοι ανά στόχο, σαφείς και ρεαλιστικοί. Επίσης θα πρέπει να είναι οι κατάλληλοι και ορθοί, δηλαδή να επιτρέπουν την εύκολη συλλογή των στοιχείων που απαιτούνται για τις μετρήσεις, να διευκολύνουν την ανάλυση των πραγματικών επιδόσεων, καθώς και τη σύγκριση αυτών των επιδόσεων με τους στόχους που έχουν τεθεί.
- Οι εν λόγω δείκτες ακόμη θα πρέπει να γίνουν γνωστοί στους υπαλλήλους, υπό την έννοια ότι θα περιληφθούν στη διαβούλευση που προηγείται της υπουργικής απόφασης για τη στοχοθεσία.

Μετά από την εισαγωγή της «Διοίκησης μέσω στόχων» θα ακολουθήσει η αναμόρφωση του πλαισίου αξιολόγησης τόσο των δημόσιων υπαλλήλων όσο και των δημοσίων υπηρεσιών. Βασική συνιστώσα του νέου συστήματος αξιολόγησης που σύμφωνα με τον προγραμματισμό θα αρχίσει να εφαρμόζεται από το 2003, είναι η εκτίμηση της αποτελεσματικότητας των στελεχών σύμφωνα με το βαθμό επίτευξης των εξατομικευμένων στόχων.

Τόσο λοιπόν η εφαρμογή της «Διοίκησης μέσω στόχων», όσο και η εφαρμογή των «δεικτών μέτρησης αποτελεσμάτων», είναι βασικές, ουσιαστικές και σημαντικές παράμετροι των επιμέρους προγραμμάτων μιας διοικητικής μεταρρύθμισης, καθώς συνιστούν ποιοτικά εργαλεία άσκησης της διοικητικής δράσης που στην σημερινή διοικητική πραγματικότητα είναι απολύτως αναγκαία για τη βελτίωση και αναβάθμιση του διοικητικού τοπίου. Στη συνέχεια γίνεται παράθεση κάποιων ενδεικτικών τέτοιων δεικτών:

Το ζήτημα που εύλογα γεννάται, είναι κατά πόσον το σύνολο όλων αυτών των μέτρων που παραμένουν σε επίπεδο στόχων, μπορούν να αναστρέψουν τη σημερινή πολύ κακή εικόνα της διοίκησης. Είναι αλήθεια ότι η εφαρμογή και μόνο ορισμένων μέτρων όπως π.χ. τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), βελτιώνουν την εικόνα της καθημερινής επαφής πολιτών - κράτους. Η ουσία του θέματος όμως θεωρώ ότι δε βρίσκεται εκεί. Αυτή βρίσκεται, κατά τη γνώμη μου, σε δύο κυρίως σημεία: το επίπεδο του ανθρώπινου δυναμικού και τα συστήματα αξιολόγησης και ελέγχου προς πάταξη της διαφθοράς. Οι διακηρύξεις του προγράμματος ΠΟΛΙΤΕΙΑ, ίσως είναι κάπως γενικές και σε κάθε περίπτωση δε διασφαλίζουν την αποδοτικότητα των αναφερομένων μέτρων. Δεν αρκεί μόνο η θεσμοποίηση κάποιων μέτρων, αλλά η ουσιαστική εφαρμογή αυτών. Τα μέτρα περί αναβάθμισης ανθρώπινου δυναμικού και

συστήματος ελέγχου προς πάταξη της διαφθοράς, είναι αμφίβολης απόδοσης, έτσι όπως γνωστοποιούνται, διότι δεν επιλύουν ουσιαστικά αυτά τα προβλήματα και τις αδυναμίες που έχουν κατά καιρούς επισημανθεί σε εκθέσεις και αναφορές ανθρώπων που έχουν ασχοληθεί με θέματα δημόσιας διοίκησης. Τέτοια προβλήματα είναι η ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού, η διάρθρωση και ο καταμερισμός αυτού, η πολυνομία και η έλλειψη κωδικοποίησης της νομοθεσίας που δυστυχώς υπάρχει ακόμη και δεν εμφανίζει σημάδια ανάταξης, τουλάχιστον άξια αναφοράς, καθώς και η ανυπαρξία ουσιαστικού ελέγχου και η απόδοση ευθυνών στους δημοσίους εκείνους υπαλλήλους που δεν ασκούν ευσυνείδητα και με βάση τις υποχρεώσεις τους τα καθήκοντα τους.

Επιπλέον, το ίδιο το προτεινόμενο σύστημα προσλήψεων, φαίνεται ότι παρουσιάζει σοβαρές αδυναμίες. Ο περιορισμός των διαγωνισμών και η ύπαρξη κοινωνικών κριτηρίων στους όρους πρόσληψης, είναι καταστάσεις που δεν κινούνται προς τη σωστή κατεύθυνση. Στις θέσεις που απαιτούν ανθρώπους που να είναι κάτοχοι πτυχίων και γενικότερα αυξημένων προσόντων, οι διαγωνισμοί χρειάζονται για τη διακρίβωση όχι μόνο της ειδικής αλλά και της γενικότερης οικονομικής, κοινωνικής και ιστορικής παιδείας τους. Ακόμη, δεν είναι δυνατόν να προσλαμβάνονται άνθρωποι των ειδικών κατηγοριών (παλινοστούντες, πολύτεκνοι) σε βάρος μορφωμένων, συγκροτημένων ανθρώπων που πολλές φορές διαθέτουν μεταπτυχιακά διπλώματα και ιδιαίτερα σε θέματα δημόσιας διοίκησης. Η δημόσια διοίκηση δεν αποτελεί φιλανθρωπικό ίδρυμα, ούτε πρέπει να αποτελεί χώρο εξυπηρέτησης κομματικών συμφερόντων, όπως δυστυχώς σε κάποιο βαθμό γίνεται σήμερα.

Σε κάθε περίπτωση, αυτό που θέλω να επισημάνω είναι ότι το ανθρώπινο δυναμικό είναι ο βασικότερος παράγοντας επιτυχίας ενός προγράμματος διοικητικής μεταρρύθμισης. Με ανεπαρκές, ανεκπαιδευτο, και με κακή νοοτροπία ανθρώπινο δυναμικό, είναι τουλάχιστον γραφικό να μιλάμε για διοικητική σύγκληση με τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Μόνο με ένα καταρτισμένο, εκπαιδευμένο και ικανότατο στελεχιακό δυναμικό που θα ακολουθεί τις αρχές της διοικητικής επιστήμης σε επίπεδο σχεδιασμού και εκτέλεσης, με μια διοικητική μεταρρύθμιση που θα βασίζεται σε σωστή στρατηγική, μπορούμε να ελπίζουμε σε πραγματική αντιμετώπιση των διοικητικών προβλημάτων που είναι ιδιαίτερα οξυμμενα σήμερα.

Η πρόκληση της αναδιοργάνωσης και επανίδρυσης του δημοσίου διοικητικού τοπίου με όρους σύγχρονους αποτελεί το κεντρικό ζητούμενο

σήμερα, για τη λειτουργία ενός κράτους μικρότερου σε μέγεθος και πλουσιότερου σε ικανότητα και αξία, πιο ήπιου και περισσότερο μετριοπαθούς στους σκοπούς και τις επιδιώξεις του, ενός *etat modeste* κατά τον Γάλλο κοινωνιολόγο Michel Crozier.

Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση, τα μέτρα θα θεωρούνται ημίμετρα και το πρόβλημα θα είναι ένα λυμένο πρόβλημα που θα ζητάει λύση.