

ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

Συνοπτική εκτίμηση των αποτελεσμάτων

Η βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη από τη δημόσια διοίκηση είναι συνάρτηση τριών παραγόντων: α) **του ίδιου του πολίτη**, ο οποίος έχει συγκεκριμένες αντιλήψεις και προσδοκίες, καθώς και συγκεκριμένη συμπεριφορά, β) **της διοίκησης**, που τη χαρακτηρίζει η φήμη της, και η οποία κρίνεται με βάση την ανταπόκρισή της στις προσδοκίες των πολιτών, και γ) **της ηγεσίας**, η οποία καλείται να μεταρρυθμίσει τη διοίκηση με τρόπο ώστε, στο άμεσο μέλλον, να ανταποκρίνεται περισσότερο στις προσδοκίες των πολιτών.

Οι τρεις αυτοί παράγοντες είναι και οι άξονες, γύρω από τους οποίους θα πρέπει να σχεδιαστούν και να τεκμηριωθούν οι στρατηγικές για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη.

A. Οι πολίτες

Οι πολίτες θεωρούν ως **σημαντικότερους παράγοντες για την ποιότητα της εξυπηρέτησής τους** την εξάλειψη της γραφειοκρατίας και της πολυνομίας, τη φιλική και δίκαιη αντιμετώπισή τους από τους υπαλλήλους, την πάταξη της διαφθοράς και τη μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης. Επομένως, προσδοκούν άνοδο της ποιότητας από τη βελτίωση των επιδόσεων του κράτους κυρίως σε ό,τι αφορά αυτούς τους παράγοντες. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι ένα μεγάλο ποσοστό πολιτών (83%) προσδοκά βελτίωση της εξυπηρέτησης από την επέκταση της χρήσης των νέων τεχνολογιών. Αντίστοιχα, οι πολίτες αποδίδουν το χαμηλό επίπεδο εξυπηρέτησης, όπου αυτό εμφανίζεται, στη διαφθορά και την έλλειψη ελεγκτικών μηχανισμών, στην νοοτροπία των δημοσίων υπαλλήλων, στην έλλειψη αξιοκρατίας κατά τη στελέχωση των υπηρεσιών και στην έλλειψη διαρκούς κατάρτισης του προσωπικού.

Όταν, πάντως, ανακύπτει πρόβλημα στην εξυπηρέτηση των πολιτών, οι πιο συνηθισμένοι τρόποι αντίδρασης είναι ο καυγός στη δημόσια υπηρεσία, η αναφορά του αμέσως εμπλεκόμενου υπαλλήλου στους ανωτέρους του και η προσφυγή σε άλλο υποκατάστημα του ίδιου φορέα. Ωστόσο, πολλές είναι και οι περιπτώσεις που ο πολίτης δέχεται το όποιο αποτέλεσμα της συναλλαγής χωρίς καμιά περαιτέρω ενέργεια. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει εδώ η αντιδιαστολή μεταξύ της μεγάλης ηθικής απαξίωσης κάποιων συμπεριφορών (όπως της δωροδοκίας, της όχλησης πολιτικών προσώπων προκειμένου να

μεσολαβήσουν και της καταγγελίας στα Μ.Μ.Ε.) και, από την άλλη πλευρά, της αντίληψης περί της υψηλής αποτελεσματικότητας των μεθόδων αυτών.

Σε ό,τι αφορά τη **συνυπαιτιότητα των πολιτών στα φαινόμενα διαφθοράς**, οι πολίτες εμφανίζονται κατά το 1/3 των ερωτηθέντων απόλυτα πιστοί στις αρχές τους και τη νομιμότητα. Ωστόσο, υπάρχουν πιθανότητες συμμετοχής σε χρηματισμό για τους μισούς περίπου από τους ερωτηθέντες, ενώ ένα ποσοστό περί το 14% εμφανίζεται να έχει σαφή ροπή προς τη διαφθορά.

B. Η διοίκηση

Οι μισοί πολίτες από τους ερωτηθέντες έχουν συνεχή επαφή με τις Εφορίες και το ΙΚΑ. Περαιτέρω, οι δώδεκα πρώτες σε κίνηση υπηρεσίες (Εφορίες, Υπηρεσίες Δήμων, ΙΚΑ, Κρατικά Νοσοκομεία, Αστυνομικά Τμήματα, Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, ΟΑΕΔ, ΟΑΕΕ, Υπηρεσίες Νομαρχίας, Γραμματείες ΑΕΙ – ΤΕΙ, Υπηρεσίες Δικαστηρίων και Πολεοδομίες) συγκεντρώνουν το 78,8% της συνολικής κίνησης των υπηρεσιών του Δημοσίου. Επομένως, η **βελτίωση της συνολικής εικόνας της Δημόσιας Διοίκησης εξαρτάται κατά το σχετικά μεγαλύτερο βαθμό (57,98%)** από την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών σε τρεις και μόνον κατηγορίες φορέων: τις Εφορίες, το ΙΚΑ και τα Κρατικά Νοσοκομεία / Κέντρα Υγείας.

Σε ό,τι αφορά τη **συνολική εικόνα της Δημόσιας Διοίκησης**, λιγότεροι από 1 στους 3 πολίτες εμφανίζονται ευχαριστημένοι, ενώ το 43% δηλώνει γενικά δυσαρεστημένο από την ποιότητα της εξυπηρέτησης που λαμβάνει. Ως πιο προβληματικοί τομείς της κρατικής δραστηριότητας εμφανίζονται η χωροταξία – πολεοδομία, η δημόσια υγεία, η προστασία του περιβάλλοντος και τα δημόσια έργα, ενώ στην κορυφή της πυραμίδας βρίσκουμε τα ΚΕΠ, την κρατική τηλεόραση, την Εθνική Άμυνα, τους κρατικούς φορείς που ασχολούνται με τον Πολιτισμό και τις Ανεξάρτητες Αρχές. Πάντως, το 57,4% των ερωτηθέντων, αν και θεωρεί κακή τη γενική εικόνα της Δημόσιας Διοίκησης, διαπιστώνει σημάδια βελτίωσης.

Ειδικά σε ό,τι αφορά το θέμα της **διαφθοράς**, η συνολική φήμη περί διαφθοράς στους δώδεκα φορείς που αξιολογήθηκαν είναι σημαντικά αρνητική, σε ποσοστό 35,3% (απάντηση «είναι διαβρωμένος ο φορέας» στην ερώτηση για τη «φήμη των φορέων ως προς την εικόνα διάβρωσης»). Επίσης, ένα ποσοστό 11,1% των ερωτηθέντων παραδέχθηκε ότι συμμετείχε σε περιστατικό χρηματισμού (στο 6,7% του συνόλου πρότεινε το χρηματισμό ο πολίτης, ενώ στο 4,4% του συνόλου πρότεινε ο ίδιος ο υπάλληλος τη δωροδοκία).

Τέλος, οι πολίτες θεωρούν στην πλειονότητά τους ότι **οι καθοριστικοί παράγοντες ανάσχεσης του έργου των δημοσίων υπαλλήλων** είναι η ελλιπής κατάρτιση, η έλλειψη προσωπικού, οι μη ικανοποιητικές αποδοχές και η ασάφεια στον καθορισμό των καθηκόντων.

Γ. Η Πολιτική ηγεσία

Η εμπιστοσύνη των πολιτών στην εκάστοτε πολιτική ηγεσία παρουσιάζει αξιόλογες ποιοτικές εκφάνσεις: Αν και οι μισοί περίπου ερωτηθέντες τείνουν να μην πιστεύουν ποτέ ή σχεδόν ποτέ σε κυβερνητικές εξαγγελίες για μεταρρύθμιση, κι ενώ άλλο 1/3 των πολιτών εμφανίζεται να αντιδρά με σκεπτικισμό απέναντι στον εκάστοτε εξαγγέλλοντα μεταρρυθμίσεις, **οι μισοί ερωτηθέντες εμφανίζονται βέβαιοι ότι μια αποφασισμένη και τολμηρή κυβέρνηση θα τα καταφέρει να ανεβάσει τη συνολική ποιότητα εξυπηρέτησης.**