

## ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

**«Οι Έλληνες πιστεύουν πως διαθέτουμε μια μέτρια δημόσια διοίκηση αλλά η εικόνα τους γι' αυτήν βελτιώνεται όταν έχουν την εμπειρία της εξυπηρέτησης από αυτήν....».**

Το συμπέρασμα αυτό προκύπτει από την έρευνα που πραγματοποίησε η Καπα Research για λογαριασμό του Εργαστηρίου Διοικητικής Επιστήμης του Πανεπιστημίου Αθηνών σε δείγμα 4.342 ατόμων στο λεκανοπέδιο.

Τα στοιχεία της έρευνας (το σύνολο των οποίων αποτυπώνονται σε έκθεση 894 σελίδων) θα χρησιμοποιηθούν για την εκπόνηση ολοκληρωμένης μελέτης για τις τομές και της πρωτοβουλίες που πρέπει να ληφθούν σε επίπεδο δημόσιας διοίκησης. Σκοπός του παρόντος κειμένου είναι μια σύνοψη ορισμένων πρώτων συμπερασμάτων της έρευνας.

### Η ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η έρευνα επιδιώκει μέσα από ένα ευρύτατο ερωτηματολόγιο να αποτυπώσει τις απόψεις της κοινής γνώμης για τη δημόσια διοίκηση, να καταγράψει αναλυτικά τις εμπειρίες των κατοίκων του λεκανοπεδίου από την εξυπηρέτησή τους από φορείς της δημόσιας διοίκησης, να διερευνήσει τους τομείς εκείνους στις σχέσεις κράτους πολίτη που παρουσιάζουν τα μεγαλύτερα προβλήματα, να αποτυπώσει τους πυλώνες της εικόνας της δημόσιας διοίκησης που πρέπει να βελτιωθούν.

Κατά τη διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκαν μεθοδολογίες αξιολόγησης φορέων του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα και εργαλεία μέτρησης της φήμης που χρησιμοποιούνται ευρέως στο εξωτερικό.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε δύο φάσεις. Η πρώτη φάση στόχευε στην αποτύπωση της συχνότητας επίσκεψης των πολιτών σε κρίσιμους φορείς της δημόσιας διοίκησης και το βαθμό εξοικείωσης των πολιτών με συγκεκριμένες υπηρεσίες ώστε να αξιολογηθεί ότι είναι σε θέση να απαντήσουν στο πλήθος των ερωτημάτων για το συγκεκριμένο φορέα. Η δεύτερη φάση στόχευε στην διερεύνηση και αξιολόγηση 12 φορέων της δημόσιας διοίκησης με τους οποίους συναλλάσσονται συχνότερα οι περισσότεροι πολίτες. Επιπλέον διερευνήθηκε με εξειδικευμένο ερωτηματολόγιο και η στάση των πολιτών απέναντι στη δημόσια διοίκηση συνολικά και επιχειρήθηκε να αξιολογηθεί η εικόνα της.

### ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η αίσθηση ότι η δημόσια διοίκηση δεν λειτουργεί σωστά, γίνονται όμως κάποιες προσπάθειες βελτίωσης τα τελευταία χρόνια κυριαρχεί στην κοινή γνώμη. Σε έναν γενικό δείκτη αξιολόγησης της δημόσιας διοίκησης (υπολογίστηκε με βάση τις αξιολογήσεις σε 35 ερωτήματα) η επίδοση είναι 56,1 με άριστα το 100. Με βάση και τη διεθνή εμπειρία και τα πρότυπα που κυριαρχούν στο εξωτερικό, επιδόσεις από 0-50 θεωρούνται κακές επιδόσεις, από 50-75 μέτριες επιδόσεις και από 75-100 καλές επιδόσεις. Με βάση λοιπόν τη κλίμακα αυτή **η ελληνική δημόσια διοίκηση**

**χαρακτηρίζεται ως μέτρια.** Είναι δε χαρακτηριστικό ότι μόλις το 12% των πολιτών δίνει καλές βαθμολογίες, το 53% μέτριες και το 35% κακές.

Από τους 12 φορείς που αξιολογήθηκαν οι δύο (Πολεοδομία και Νοσοκομεία-Κέντρα Υγείας) παρουσιάζουν κακή συνολική επίδοση, οι εννέα παρουσιάζουν μέτριες συνολικές επιδόσεις και μόνο ένας (ΚΕΠ) παρουσιάζει καλή επίδοση με βαθμολογία όμως που βρίσκεται στο όριο του καλού και του μέτριου.

Ένα ενδιαφέρον συμπέρασμα που προκύπτει από την έρευνα είναι ότι η δημόσια διοίκηση «πάσχει» περισσότερο σε επίπεδο εικόνας από ότι σε επίπεδο πραγματικότητας. Είναι χαρακτηριστικό ότι στους φορείς με τις χαμηλότερες επιδόσεις (Πολεοδομία, Υγεία, Εφορία, ΙΚΑ) ο δείκτης αξιολόγησης του φορέα πριν από την εμπειρία της επίσκεψης και της συναλλαγής με αυτόν είναι χειρότερος από τον δείκτη αξιολόγησης μετά την εμπειρία της εξυπηρέτησης και της λήψης υπηρεσιών από τον φορέα. Χαρακτηριστικότερο παράδειγμα η Εφορία που ενώ η γενική της επίδοση είναι μέτρια (δείκτης 52,9), η αξιολόγηση πριν την επίσκεψη είναι κακή (δείκτης 49,3) ενώ η αξιολόγηση μετά την επίσκεψη είναι μέτρια (δείκτης 56,4). Είναι προφανές ότι η **όποια προσπάθεια άσκησης πολιτικών βελτίωσης του επιπέδου εξυπηρέτησης της δημόσιας διοίκησης πρέπει να συνοδευτεί και από την κατάλληλη επικοινωνιακή προσπάθεια.**

Χαρακτηριστικό της σημαντικότητας της διαπίστωσης αυτής είναι τα ΚΕΠ, φορέας που υποστηρίχθηκε επικοινωνιακά, και είναι ο μόνος από τους 12 φορείς που παρουσιάζει καλύτερο δείκτη αξιολόγησης πριν την επίσκεψη σε σχέση με τον δείκτη αξιολόγησης μετά την επίσκεψη. Άλλος ένας παράγοντας που αναδεικνύει την ανάγκη βελτίωσης της εικόνας της δημόσιας διοίκησης είναι και η σύγκριση του δείκτη συναισθημάτων του πολίτη απέναντι στους φορείς της δημόσιας διοίκησης πριν την επίσκεψη και της εικόνας από την εξυπηρέτηση του φορέα μετά την επίσκεψη. Η επίδοση της δημόσιας διοίκησης στον πρώτο δείκτη είναι 56,7 (με άριστα πάντα το 100) ενώ ο δεύτερος δείκτης καταγράφει μια σαφώς καλύτερη επίδοση (62,7).

Η αίσθηση περί διαφθοράς και η ικανή ηγεσία σε επίπεδο διευθυντών-διοικητών φορέων είναι πυλώνες της εικόνας της δημόσιας διοίκησης στους οποίους πρέπει να δοθεί βάρος. Στην καθημερινότητα των σχέσεων κράτους πολίτη οι τομείς της φιλικής αντιμετώπισης, των υποδομών και της εικόνας των χώρων εξυπηρέτησης είναι τομείς που πρέπει να δοθεί προτεραιότητα.

## **ΟΙ ΕΥΘΥΝΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ**

**«Για το επίπεδο της δημόσιας διοίκησης φταίμε όλοι...».** Στη φράση αυτή συμπυκνώνονται τα ευρήματα της έρευνας ως προς τις ευθύνες. Έχουν ευθύνη οι Δημόσιοι Υπάλληλοι και οι συνδικαλιστικοί τους φορείς, η Πολιτική Ηγεσία αλλά και οι πολίτες και μάλιστα στον ίδιο περίπου βαθμό. Πέρα όμως από τη γενική απόδοση ευθυνών, οι πολίτες διατυπώνουν την άποψη μέσα από μια σειρά απαντήσεις ότι **κυρίως φταίει η έλλειψη τεχνοκρατικής αντίληψης και λειτουργίας συνολικά στη δημόσια διοίκηση.**

Ένα δεύτερο συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι υπάρχουν αυξημένες προσδοκίες από την πολιτική ηγεσία. Η άποψη ότι η κυβέρνηση μπορεί να αλλάξει την κατάσταση στη δημόσια διοίκηση κυριαρχεί στην κοινή γνώμη (47%) ενώ το μόνο το 17% δεν περιμένει κάτι από την κυβέρνηση. Η χαμηλή όμως ικανοποίηση από τους ρυθμούς βελτίωσης σε συνδυασμό με την επιφυλακτικότητα που αντιμετωπίζονται οι όποιες εξαγγελίες ανακοινώνονται οδηγούν στο συμπέρασμα ότι οι όποιες πρωτοβουλίες πρέπει να μην κινούνται στο επίπεδο των εξαγγελιών αλλά της πρακτικής αντιμετώπισης των προβλημάτων. Η εξαγγελία ενός νομοσχεδίου π.χ. θα είχε λιγότερα αποτελέσματα από ότι συγκεκριμένες πρωτοβουλίες σε επίπεδο καθημερινότητας και κυρίως σε επίπεδο αντιμετώπισης του πολίτη από τη δημόσια υπηρεσία.

## **Η ΣΧΕΣΗ ΠΟΛΙΤΗ – ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Το 40% των πολιτών που είχαν κάποια συναλλαγή με δημόσιες υπηρεσίες δηλώνουν ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση που έλαβαν. Όχι μικρό ποσοστό σε σχέση με την καταστροφολογική εικόνα που πολλές φορές παρουσιάζεται στα ΜΜΕ. Ποια είναι όμως τα επιμέρους χαρακτηριστικά της σχέσης Κράτους-Πολίτη;

Καταρχήν γίνεται σαφές από τα στοιχεία της έρευνας ότι ο πολίτης πάει στις δημόσιες υπηρεσίες με κακή ψυχολογία, αρκετά προκατειλημμένος γεγονός που τον κάνει εκ των προτέρων δύσπιστο για το επίπεδο υπηρεσιών που θα έχει. Οι σκέψεις «θα χάσω πολύ χρόνο...», «θα χρειαστεί να ξαναπάω...», «θα περιμένω πολύ ώρα όρθιος στις ουρές...», «θα πρέπει να χρηματίσω για να κάνω τη δουλειά μου...» είναι κυρίαρχες στους πολίτες όταν αυτός κατευθύνεται για εξυπηρέτηση σε μια δημόσια υπηρεσία.

Κατά την επίσκεψή του στις δημόσιες υπηρεσίες διαπιστώνει ότι τον εξυπηρετούν σε ένα αφιλόξενο περιβάλλον, του συμπεριφέρονται με όχι και τόση ευγένεια, ότι υπάρχει πρόβλημα καθαριότητας στους χώρους εξυπηρέτησης. Θεωρεί όμως ότι τον εξυπηρετούν μορφωμένοι άνθρωποι, συνήθως αμερόληπτοι αλλά και απόμακροι, οι οποίοι δείχνουν μικρό ενδιαφέρον κατανόησης του προβλήματός του. Επιπλέον διαπιστώνει πολύπλοκες διαδικασίες, πολυνομία, συναρμοδιότητα πολλών υπηρεσιών για μία διοικητική πράξη. Τέλος αισθάνεται ότι το προσωπικό που εξυπηρετεί στην πρώτη γραμμή (γκισέ) είναι λίγο και στριμωγμένο σε κακές συνθήκες εργασίας.

Σε αυτό το πλαίσιο εκφράζεται η ροπή του πολίτη στο να διεκδικήσει με πιο «δυναμικούς» τρόπους αυτό που θεωρεί ότι δικαιούται και ένα μεγάλο ποσοστό καταλήγει σε καυγά με τον υπάλληλο. Σε ένα μεγάλο ποσοστό επίσης ενισχύεται η αίσθηση ότι πρέπει να χρηματίσει για να κάνει τη δουλειά του ενώ ένα όχι ευκαταφρόνητο 12% δηλώνει ευθέως ότι χρηματίζει για να εξυπηρετηθεί.

Το σημαντικότερο όμως είναι ότι η δυσαρέσκεια από τη μη εξυπηρέτηση λειτουργεί πολλαπλασιαστικά αφού η μεγάλη πλειοψηφία των πολιτών συζητάει συνήθως τις εμπειρίες του στη δημόσια διοίκηση με γνωστούς, φίλους και μέλη του συγγενικού του περιβάλλοντος. Ένα σημαντικό ποσοστό δε θεωρεί ότι με το να απευθυνθεί στα μέσα ενημέρωσης διαμαρτυρούμενος για την κακή ποιότητα υπηρεσιών λύνει πιο αποτελεσματικά το πρόβλημά του από το να απευθυνθεί στον προϊστάμενο της υπηρεσίας ή σε άλλα θεσμικά όργανα (π.χ. συνήγορος του πολίτη).