

Αντώνης Μακρυδημήτρης
Καθηγητής Πανεπιστημίου Αθηνών

*Σε αναζήτηση της άνοιξης της κοινωνίας πολιτών
και της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης**

Παρατηρεί ο Νίκος Μουζέλης: «*Η πρωταρχική αιτία για την οπισθοδρόμηση της χώρας δεν είναι ούτε οι ξένες δυνάμεις ούτε το μεγάλο κεφάλαιο ούτε ο 'άστατος χαρακτήρας του Νεοέλληνα'*: είναι μάλλον η δομή και η λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης». Και, αναντίρρητα, ανάμεσα στην κοινωνία και τη διοίκηση παρεμβάλλεται η πολιτική, ενώ λείπει μια ουσιαστική κοινωνία πολιτών. Εξηγούμαι:

Από τη μια ένα κράτος που πάντα επεδίωκε να είναι ισχυρό, χωρίς εν τούτοις να καταφέρνει να είναι πάντα το ίδιο αποτελεσματικό στη δράση του, ένα κράτος που συγκέντρωνε πάνω του την κεντρική ευθύνη και την γενική αρμοδιότητα για τη διαμόρφωση των βασικών παραμέτρων της συλλογικής ζωής στην χώρα. Και από την άλλη, μια αδύναμη και ατροφική, μια καχεκτική κοινωνία πολιτών που παρέμεινε κατά το πλείστον σε τροχιά εξάρτησης και υποτέλειας έναντι του κράτους.

Μοιάζει έτσι να επαληθεύεται και εδώ η βασική υπόθεση ότι όσο πιο ισχυρό και συγκεντρωτικό είναι το κράτος, τόσο πιο αδύνατη και ατροφική γίνεται η κοινωνία των πολιτών. Πράγμα που συντείνει στη διαμόρφωση ενός 'φαύλου κύκλου' – η ασθένεια και η ατροφία της κοινωνίας των πολιτών διευκολύνει την υπερδιόγκωση του κράτους, τον συγκεντρωτισμό της εξουσίας και την

γραφειοκρατικοποίηση της διοίκησης, ακόμα και τις αυταρχικές εκτροπές στη λειτουργία του. Με βάση αυτή την ερμηνευτική παραδοχή, μπορεί κανείς να υπολογίσει τον βαθμό γραφειοκρατικοποίησης στη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών ως ένα μέγεθος που είναι αντιστρόφως ανάλογο της έκτασης και της ισχύος των οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών στη συγκεκριμένη χώρα.

«Πείτε μου πόσες είναι οι οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών σε ένα τόπο και θα σας πω αμέσως πόσες ημέρες κάνει να βγει ένα έγγραφο από τη δημόσια διοίκηση και την γραφειοκρατία», υποστηρίζει ο κοινωνιολόγος (Robert Putnam). Εξάγοντας έτσι το συμπέρασμα ότι όσο πιο αυτόνομη και ισχυρή είναι η κοινωνία των πολιτών τόσο λιγότερη θα είναι η γραφειοκρατία στη διοίκηση και το κράτος.

Societas imperfecta

Μολονότι το κράτος και η πολιτική ζωή στην Ελλάδα κατά κανόνα απέφυγαν τον ολοκληρωτισμό που σημειώθηκε σε καθεστώτα φασιστικού, κομμουνιστικού, τριτοκοσμικού ή άλλου τύπου, δεν κατέστη δυνατή η διαμόρφωση μιας πραγματικά ισόρροπης και δημιουργικής σχέσης μεταξύ κράτους και κοινωνίας πολιτών, όπως συνέβη σε άλλες χώρες της δυτικής κυρίως Ευρώπης.

Αν αναλογιστούμε το παρελθόν θα δούμε ότι πολλά είναι εκείνα που επέτυχε το κράτος στον τόπο αυτό, δεν τα έκανε όμως όλα, ούτε τα έκανε όλα σωστά. Αρκεί αν θυμηθούμε ότι θεσμοί και έργα όπως, ενδεικτικά, το Πανεπιστήμιο Αθηνών, η Ακαδημία, το Πολυτεχνείο, το Αστεροσκοπείο, το Αρσάκειο, το Ζάππειο μέγαρο, ο Εθνικός Κήπος, το Παναθηναϊκό Στάδιο, το Εθνικό Θέατρο, τα κτίρια της τέως Σχολής Ευελπίδων, όπου τώρα στεγάζονται τα

* Ιδιαίτερες ευχαριστίες στους συνεργάτες μου Κωνσταντίνο Παρίση και Θόδωρο Οικονόμου.

δικαστήρια, ακόμα και δρόμοι όπως η λεωφόρος Συγγρού, δεν έγιναν από το κράτος αλλά από άλλους φορείς σε ένα πνεύμα εθνικής προσφοράς και αλληλεγγύης.

Ο τομέας όμως της αυτοτελούς κοινωνικής δράσης ανάμεσα στο κράτος και τον πολίτη, ανάμεσα στη δημόσια και την οικονομική – επιχειρηματική σφαίρα παρέμεινε σχετικά και σε σύγκριση με άλλες χώρες ισχνός και μάλλον αδιαφοροποίητος. Με συνέπεια να περιορίζεται και να συρρικνώνεται ο ενδιάμεσος χώρος μιας αμιγώς κοινωνικής λογικής που δεν είναι ούτε κρατικά – γραφειοκρατικά οργανωμένη ούτε επιχειρηματικά ή εμπορικά προσανατολισμένη.

Η ύπαρξη αυτού του ‘μεσόκοσμου’ (corps intermédiaire) των θεσμών και οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών, που είναι ανεξάρτητοι τόσο από το κράτος όσο και από την αγορά, θα μπορούσε να προβάλλει, όπως συνέβη και σε άλλες χώρες, ως ένα είδος προστατευτικού τείχους και αναχώματος απέναντι στην κρατική αυθαιρεσία και την γραφειοκρατική παραμόρφωση όσο και απέναντι στην επικυριαρχία μιας εμπορικής και κερδοσκοπικής λογικής σε όλες τις κοινωνικές εκδηλώσεις. Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι τούτο θα ενίσχυε την ποιότητα της δημοκρατίας και θα διεύρυνε την ελευθερία και το ευ ζην των πολιτών. Γιατί όταν όλα τα περιμένουμε από το κράτος, γινόμαστε αιχμάλωτοι του κράτους, όπως έλεγε ο Χαίλντερλιν. Ενώ όταν όλα νομίζουμε ότι μπορούμε να τα καταφέρουμε με το χρήμα, γινόμαστε δούλοι ενός πράγματος που είναι το χρήμα.

Το σύγχρονο νόημα της κοινωνίας των πολιτών εστιάζεται ακριβώς στην ύπαρξη και τη λειτουργία μη κυβερνητικών ή μάλλον μη κρατικών, όπως είναι ορθότερο, οργανώσεων, οι οποίες αναπτύσσονται στον ενδιάμεσο, τον λεγόμενο ‘ τρίτο τομέα ’ ανάμεσα στο κράτος και την οικονομία, ανάμεσα στον κρατισμό και την αγοροκρατία.

Ίσως δεν πρέπει να εκπλήσσει συναφώς που μετά την κατάρρευση του συστήματος του υπαρκτού σοσιαλισμού και την επικράτηση των ιδεών του πολιτικού και κοινωνικού φιλελευθερισμού *urbi et orbi*, η ακτινοβολία της κοινωνίας των πολιτών γνώρισε μια νέα άνθηση, μια νέα ακμή ή μια ‘αποθέωση’, κατ’ ορισμένους. Τούτο συνέβη και στην πατρίδα μας. Ήδη μια πληθώρα οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών, που φθάνουν περί τις 3000, εμφανίζονται και κάνουν αισθητή την παρουσία τους σε διάφορους τομείς και εκδηλώσεις της κοινωνικής δράσης: από την οικολογική ευαισθησία και την προστασία του περιβάλλοντος ως την πολιτιστική κληρονομιά, από την κοινωνική αλληλεγγύη και τα δικαιώματα των μεταναστών, των προσφύγων και των μειονοτήτων ως την προστασία του καταναλωτή, την πρόληψη από τις μολυσματικές νόσους και την συνδρομή ατόμων με ειδικές ανάγκες, καθώς και την παροχή ιατρικής βοήθειας σε όσους την έχουν ανάγκη και την κοινωνική επανένταξη των περιθωριοποιημένων.

Κοντολογίς, η άνοιξη της κοινωνίας των πολιτών, που συνιστά την πιο σημαντική και ενδιαφέρουσα πολιτική εξέλιξη διεθνώς κατά την μεταψυχροπολεμική περίοδο, ήρθε και στην χώρα μας έστω και κάπως άτακτα, έστω και κάπως ανοργάνωτα ή καθυστερημένα.

Το ζήτημα που ανακύπτει, ωστόσο, είναι πώς να αποφύγουμε και στον τομέα αυτόν τον κίνδυνο της εκφυλιστικής παραμόρφωσης μιας ιδέας, της ιδέας της κοινωνίας των πολιτών που είναι τόσο ουσιώδης προϋπόθεση για την ελευθερία και το ευ ζην των ανθρώπων. Και τούτο διότι από τη μια η γραφειοκρατική λογική και το κομματικό συμφέρον και από την άλλη η λανθάνουσα εμπορική κερδοσκοπία προβάλλουν απειλητικά ως η Σκύλλα και η Χάρυβδη, που ανάμεσά τους δυσκολεύεται να πορευτεί αλώβητη και ανεξάρτητη η κοινωνία των πολιτών.

Δεν απουσιάζουν, βέβαια, εντελώς οι περιπτώσεις εκείνες που κάποιες μη ‘κυβερνητικές’, υποτίθεται, οργανώσεις δεν είναι στην ουσία παρά κομματικά, κυβερνητικά ή και υπουργικά εξαρτήματα με ανάλογα μέσα και υπόγειες χρηματοδοτήσεις· ή άλλοτε υποκατάστατα και προσόψεις μιας δύσκολα συγκαλυπτόμενης κερδοσκοπικής δραστηριότητας με πολιτιστικά και αλτρουϊστικά επιχρίσματα.

Η θολή άνοιξη

Κινδυνεύει, λοιπόν, η άνοιξη της κοινωνίας των πολιτών να γίνει μια θολή και μελαγχολική άνοιξη και η ειρηνική επανάσταση της κοινωνίας των πολιτών να μη μείνει παρά μια θνησιγενής επανάσταση. Γιατί οτιδήποτε το κοινωνικό δεν αποτελεί *ipso facto* και κοινωνία των πολιτών, με την θετική έννοια του όρου, όπως και οτιδήποτε το πολιτικό ή το κομματικό δεν προάγει αναγκαστικά ούτε υπηρετεί την ελευθερία και την δημοκρατία.

Αυτό που για κάποιους εκλαμβάνεται ή προβάλλεται ως κοινωνία πολιτών ίσως δεν είναι τελικά παρά ομάδες πίεσης και μέσα προώθησης ιδιοτελών συμφερόντων. Το να θεωρήσει κανείς πως οτιδήποτε αυτοσυστήνεται με την θελκτική ορολογία της κοινωνίας των πολιτών και των μη κυβερνητικών οργανώσεων είναι πράγματι έτσι, ίσως είναι αρκετά αφελές και ανώφελο από πολιτικής και κοινωνιολογικής σκοπιάς. Γιατί θα πρέπει, λ.χ., να είναι κανείς σε θέση να διακρίνει ένα σύλλογο για την προστασία του δάσους από έναν συνεταιρισμό που προωθεί την οικοδόμηση σε αμφισβητούμενη εδαφική ζώνη.

Η θετική έννοια της κοινωνίας των πολιτών προϋποθέτει την ελευθερία, την εμπιστοσύνη, την ανιδιοτέλεια και την αλληλεγγύη στην κοινωνική συμπεριφορά.

Πράγμα που όχι μόνο δεν είναι πάντα εμφανές αλλ' ούτε και εύκολο να διαπιστωθεί με τρόπο αξιόπιστο και συνεπή.

Στο δημόσιο τομέα πάντως, η αναγκαιότητα για καθιέρωση μετρήσεων αποδοτικότητας αποκτά ιδιαίτερο περιεχόμενο κι έχει ακόμη μεγαλύτερη σημασία, καθώς δεν υπάρχει κανένας αξιόπιστος εναλλακτικός τρόπος διαπίστωσης των προβλημάτων. Και τούτο, διότι οι προσφερόμενες από τη δημόσια διοίκηση υπηρεσίες, στη συντριπτική τους πλειονότητα, δεν μπορούν να προσφερθούν από τρίτους παροχείς, είναι σε μεγάλο βαθμό υποχρεωτικές για τον πολίτη και, ως επί το πλείστον, προσφέρονται δωρεάν. Έτσι, ενώ σε μια ιδιωτική επιχείρηση τυχόν μείωση της κερδοφορίας (λ.χ. λόγω πτώσης των πωλήσεων ή μείωσης του μεριδίου αγοράς) λειτουργεί ως καμπανάκι κινδύνου, στο δημόσιο τομέα δεν υπάρχει αντίστοιχος τρόπος διαπίστωσης τυχόν πτώσης της αποδοτικότητας. Το γεγονός αυτό οδήγησε τις περισσότερες ανεπτυγμένες χώρες να θεσμοθετήσουν ειδικούς φορείς μέτρησης της απόδοσης της δημόσιας διοίκησης. Σήμερα, ως οι χώρες με τη μεγαλύτερη δραστηριότητα στον τομέα αυτόν θεωρούνται οι Η.Π.Α., το Ηνωμένο Βασίλειο, η Αυστραλία, η Νέα Ζηλανδία, η Σουηδία και η Ολλανδία.

Στην Ελλάδα, δυστυχώς, δεν υπήρξε καμία μέριμνα στον τομέα της μέτρησης της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης. Τα ελάχιστα μέτρα που κατά καιρούς θεσπίστηκαν ήταν αποσπασματικά, χωρίς ενιαία στρατηγική, χαρακτηρίζονταν από έντονο νομικισμό και, στο σύνολό τους, παρέμειναν στην πράξη ανεφάρμοστες νομοθετικές προβλέψεις. Έτσι, ποτέ μέχρι σήμερα στην Ελλάδα δε χαραχθηκε πολιτική πάνω σε αξιόπιστη χαρτογράφηση της (προ)υφιστάμενης κατάστασης και ποτέ δε μετρήθηκε η απόδοση των εκάστοτε μεταρρυθμιστικών παρεμβάσεων. Και μάλιστα, σε μια χώρα στην οποία η Δημόσια Διοίκηση όχι απλώς δεν παρουσιάζει την επιθυμητή εικόνα, αλλά αντιμετωπίζει

προβλήματα σε τέτοια έκταση και βαθμό, που αναδεικνύουν το Δημόσιο Τομέα ως τον πλέον προβληματικό τομέα της οικονομικής και κοινωνικής ζωής της χώρας, καθιστώντας τον έτσι το... συγκριτικό της μειονέκτημα στο διεθνή στίβο.

Για τον λόγο αυτό, δημιουργήθηκε το «Παρατηρητήριο Εξυπηρέτησης του Πολίτη» (συνεργασία του Εργαστηρίου Διοικητικής Επιστήμης, της Κάπα Research και του Διοικητικού Επιμελητηρίου), η πρώτη στην Ελλάδα διαρκής έρευνα για το επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών από το «κράτος», αποτελεί, όχι μόνο ιστορικά αλλά και ιεραρχικά, το πρώτο βήμα της προσπάθειας για την ανάπτυξη ενός αξιόπιστου μοντέλου μέτρησης της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης στη χώρα μας, στα πλαίσια της πολιτοκεντρικής αντίληψης για τη διοικητική μεταρρύθμιση. Αντί, δηλαδή, η διερεύνηση να εκκινήσει λ.χ. από το ερώτημα πώς το (όποιο) υφιστάμενο επίπεδο εξυπηρέτησης θα είναι δυνατό να επιτευχθεί με λιγότερο κόστος (όπως θα επέβαλε η οικονομική αντίληψη για τη μεταρρύθμιση), το ερώτημα πάνω στο οποίο θεμελιώνεται το πολιτοκεντρικό μοντέλο μέτρησης είναι το πώς θα μπορέσουμε να ικανοποιήσουμε περισσότερο τους πολίτες από τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, έστω και υπό τις παρούσες συνθήκες σε ό,τι αφορά το κόστος. Υπό το πρίσμα αυτό, καμιά μεταρρυθμιστική προσπάθεια, ανεξάρτητα από τα όποια άλλα τυχόν θετικά αποτελέσματά της, δεν μπορεί να θεωρηθεί επιτυχημένη αν δεν έχει ως τελικό αποτέλεσμα περισσότερο ικανοποιημένους πολίτες.

Σε δεύτερη φάση, απαιτείται μια περισσότερο εις βάθος – και διαφορετική σε μεθοδολογία – διερεύνηση του μεγέθους «αποτελεσματικότητα» ώστε, αφού δημιουργήσουμε το κατάλληλο μοντέλο μέτρησης του συνδυασμού κόστους (σε χρόνο και χρήμα) – ποιότητας εξυπηρέτησης, να μπορέσουμε να έχουμε μια ολοκληρωμένη άποψη για την αποδοτικότητα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης,

καθώς και μια ενιαία κλίμακα για την απόδοση των επί μέρους δημοσίων υπηρεσιών και οργανισμών. Η ολοκληρωμένη εικόνα, και από τις δυο πλευρές του μοντέλου (ποιότητα – αποτελεσματικότητα), θα μας επιτρέψει στη συνέχεια τον τεκμηριωμένο σχεδιασμό, που θα έχει ως ζητούμενα όχι μόνο τη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης, αλλά και τη μείωση του κόστους (σε χρόνο και χρήμα) της κρατικής δραστηριότητας, καθώς και την περαιτέρω βελτίωση της σχέσης κόστους – ποιότητας κατά τομέα παραγόμενου έργου.

Η ταυτότητα της έρευνας

Η συλλογή των στοιχείων έγινε από 15 Μαρτίου έως 11 Μαΐου 2004 στο Λεκανοπέδιο Αττικής. Συμμετείχαν άνδρες και γυναίκες ηλικίας 18 ετών και άνω. Το δείγμα του πληθυσμού ήταν 4.342 νοικοκυριά, ενώ η μέθοδος δειγματοληψίας ήταν τυχαία πολυσταδιακή, με χρήση συντελεστών βαρύτητας ως προς τη γεωγραφική κατανομή του πληθυσμού, το φύλο και την ηλικία. Η συλλογή των στοιχείων έγινε με την μέθοδο των τηλεφωνικών συνεντεύξεων βάσει ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου, με το ειδικό λογισμικό CTIS (Computer Telephone Interview System), που έχει αναπτύξει η ΚΑΠΑ RESEARCH για την διεξαγωγή τηλεφωνικών ερευνών. Η εφαρμογή λειτουργεί σε περιβάλλον δικτύου και για την διεξαγωγή της έρευνας εργάστηκαν 80 ερευνητές και 8 επόπτες.

Σε ό,τι αφορά ειδικότερα την ποιότητα εξυπηρέτησης, η ολοκλήρωση της έρευνας στο Λεκανοπέδιο της Αττικής μας δίνει ήδη τα πρώτα αποτελέσματα, τόσο για τη διαπίστωση της υφιστάμενης κατάστασης, όσο και για τον πολιτικό σχεδιασμό. Αφού επισημάνουμε ότι η σε βάθος ανάλυση των αποτελεσμάτων και η

εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων θα απαιτήσει μήνες πολυεπίπεδης ανάλυσης, μπορούμε να παρουσιάσουμε κάποιες πρώτες διαπιστώσεις της έρευνας:

Σε ό,τι αφορά ειδικότερα την ποιότητα εξυπηρέτησης, η ολοκλήρωση της έρευνας στο Λεκανοπέδιο της Αττικής μας δίνει ήδη τα πρώτα αποτελέσματα, τόσο για τη διαπίστωση της υφιστάμενης κατάστασης, όσο και για τον πολιτικό σχεδιασμό. Αφού επισημάνουμε ότι η σε βάθος ανάλυση των αποτελεσμάτων και η εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων θα απαιτήσει μήνες πολυεπίπεδης ανάλυσης, μπορούμε να παρουσιάσουμε κάποιες πρώτες διαπιστώσεις της έρευνας:

A. Συχνότητα επαφής με τους δημόσιους φορείς

Η έρευνα έδειξε μέχρι στιγμής ότι ο μέσος πολίτης έρχεται πολύ συχνά σε επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες, καθώς το 61,1% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι επισκέπτεται κάποια δημόσια υπηρεσία τουλάχιστο μια φορά το μήνα (**πίνακας 1**).

Πίνακας 1

Πόσο συχνά επισκέπτεστε δημόσιες υπηρεσίες;	
Εργάζομαι στο δημόσιο / είμαι συνταξιούχος του δημοσίου	8,9 %
Μία φορά την εβδομάδα ή περισσότερο	15,8 %
Συχνά, τουλάχιστον μια φορά το μήνα	35,4 %
Δύο – τρεις φορές το εξάμηνο	19,3 %
Μια ή δύο φορές το χρόνο	10,6 %
Πολύ σπάνια, σχεδόν ποτέ	10,1 %

} 61,1%

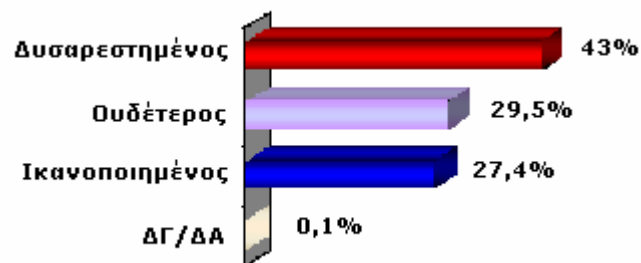
Οι δώδεκα πρώτες σε κίνηση δημόσιες υπηρεσίες και φορείς του ευρύτερου δημοσίου τομέα στο Λεκανοπέδιο (Δ.Ο.Υ., Ι.Κ.Α., Κρατικά Νοσοκομεία, υπηρεσίες Δήμων, αστυνομικά τμήματα, Ο.Α.Ε.Ε., Ο.Α.Ε.Δ., Κ.Ε.Π., γραμματείες Α.Ε.Ι. & Τ.Ε.Ι., υπηρεσίες Νομαρχίας, γραφεία πολεοδομίας και υπηρεσίες

Δικαστηρίων) συγκεντρώνουν το 78,8% της συνολικής κίνησης. Μάλιστα, οι τρεις μόνο πρώτοι φορείς και υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ., Ι.Κ.Α. και κρατικά Νοσοκομεία) συγκεντρώνουν το 59,9% της συνολικής κίνησης. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι επιτυχημένες μεταρρυθμιστικές παρεμβάσεις στους τρεις αυτούς τομείς της κρατικής δραστηριότητας θα έχουν σημαντικότερα αποτελέσματα, ως προς τη βελτίωση του γενικού αισθήματος ικανοποίησης των πολιτών, από ό,τι τυχόν βελτιωτικές παρεμβάσεις σε όλους τους υπόλοιπους τομείς μαζί.

B. Η φήμη και η πραγματικότητα

Η φήμη της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα είναι πάρα πολύ άσχημη, και μάλιστα σε βαθμό που παρουσιάζεται χειρότερη από την πραγματική της εικόνα:

Στο 45,7% των πολιτών δημιουργούνται δυσάρεστα συναισθήματα ακόμη και με τη σκέψη της επαφής με κάποια δημόσια υπηρεσία, ενώ το 76,1% θεωρεί ότι η διοίκηση



Διάγραμμα 1

δεν ικανοποιεί τους πολίτες από τον τρόπο που λειτουργεί. Ωστόσο, το πραγματικό επίπεδο δυσαρέσκειας από την επίσκεψη σε μια δημόσια υπηρεσία είναι 43% **(διάγραμμα 1)**.

Περαιτέρω, με άριστα το 100, η συνολική βαθμολογία που δίνουν οι Αθηναίοι στη διοίκηση, πριν την επίσκεψη σε μια δημόσια υπηρεσία, είναι 55,2, ενώ μετά την επίσκεψη ο αντίστοιχος δείκτης ανεβαίνει στο 57. Αντίστοιχα, και πάλι με άριστα το 100, οι πολίτες φτάνουν στις δημόσιες υπηρεσίες με χαμηλές

προσδοκίες (μέσος όρος 56,7), ενώ η ικανοποίησή τους από το επίπεδο της εξυπηρέτησης που τελικά έλαβαν ανέρχεται σε 65,5. Παρόλα αυτά, δε λείπουν σαφείς ενδείξεις αισιοδοξίας, καθώς το 57,4% διαπιστώνει σημάδια βελτίωσης παρά την κακή εικόνα της δημόσιας διοίκησης, ενώ και η φήμη της διοίκησης συνολικά έχει βελτιωθεί τους τελευταίους 12 μήνες, σύμφωνα με το 39,9%.

Γ. Η διαχείριση κρίσεων στην εξυπηρέτηση

Ο περισσότερο προτιμώμενος σε επίπεδο προθέσεων (37,6%) αλλά και ο πραγματικά συνηθέστερος (24,3%) τρόπος αντίδρασης των Αθηναίων, όταν ανακύπτει πρόβλημα στην εξυπηρέτησή τους από τις δημόσιες υπηρεσίες, είναι η αναφορά των αμέσως εμπλεκομένων υπαλλήλων στους ανωτέρους τους (**πίνακας 2**). Αν και οι πολίτες δήλωσαν ως τον δεύτερο πλέον προτιμώμενο τρόπο αντίδρασης την αναφορά του προβλήματος σε ανεξάρτητες αρχές (10,1%), διαπιστώθηκε ότι ο δεύτερος συνηθέστερος τρόπος αντίδρασης είναι ο καυγάς στην υπηρεσία (23%) και ότι μόλις ένα ποσοστό 3,7% φτάνει να αναφέρει το πρόβλημα σε ανεξάρτητες αρχές.

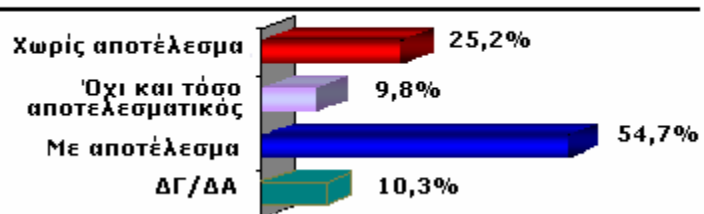
Πίνακας 2

Τρόπος αντίδρασης	
Αναφορά ή καταγγελία του αρμοδίου υπαλλήλου στους ανωτέρους	37,6 %
Αναφορά του προβλήματος σε ανεξάρτητες αρχές	10,1 %
Καυγάς – φραστικό επεισόδιο στην υπηρεσία	10,0 %
Προσφυγή στη δικαιοσύνη	7,7 %
Κάποιον άλλο τρόπο	6,7 %
Καμιά απολύτως αντίδραση και αποδοχή του όποιου αποτελέσματος	6,6 %
Προσφυγή σε άλλο υποκατάστημα του ίδιου φορέα	6,0 %
Όχληση κάποιου πολιτικού ή φιλικού προσώπου με επιρροή	3,2 %
Αναφορά – καταγγελία στα ΚΕΠ	3,1 %
Καταγγελία στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	2,9 %
Αναφορά – καταγγελία στο 1564	2,5 %
Δωροδοκία των αμέσως εμπλεκόμενων υπαλλήλων	1,3 %
Δωροδοκία των ανωτέρων υπαλλήλων	0,5 %

Επίσης, παρουσιάζει ενδιαφέρον το γεγονός ότι ένα πολύ σημαντικό συγκριτικά ποσοστό ερωτηθέντων (17,3%) εγκατέλειψε την υπόθεσή του όταν ανέκυψε πρόβλημα.

Ωστόσο, το σημαντικότερο ίσως εύρημα στην παρούσα φάση, είναι ότι μόλις λίγοι παραπάνω από τους

Ο τρόπος αντίδρασης που χρησιμοποιήσατε ήταν:



Διάγραμμα 2

μισούς πολίτες (54,7%) (διάγραμμα 2) κατάφεραν να εξυπηρετηθούν όταν ανέκυψε πρόβλημα. Τέλος, ενώ απαξιώνουν ηθικά το χρηματισμό (88,5%) και το

«μέσον» (76,3%), θεωρούν το «μέσον» ως το δεύτερο πιο αποτελεσματικό τρόπο επίλυσης των προβλημάτων στην εξυπηρέτηση.

Δ. Οι εκτιμήσεις των πολιτών για τις χαμηλές επιδόσεις της διοίκησης

Η διαπίστωση των πραγματικών αιτιών για τα προβλήματα που παρουσιάζονται στην εξυπηρέτηση των πολιτών προϋποθέτει πολυπαραγοντική επεξεργασία των αποτελεσμάτων και δεν είναι καθόλου βέβαιο ότι θα συμπίπτει με τις καταγεγραμμένες εκτιμήσεις των πολιτών στο θέμα αυτό. Υπό την επιφύλαξη αυτή, μπορούμε στο παρόν στάδιο να αναφέρουμε ότι οι πολίτες της Αθήνας αποδίδουν το χαμηλό επίπεδο εξυπηρέτησης, όπου αυτό παρουσιάζεται, στη διαφθορά (**πίνακας 3**) (αν και μόνο το 12,1% των πολιτών δήλωσε ότι συμμετείχε σε περιστατικό χρηματισμού), στην έλλειψη ελεγκτικών μηχανισμών, στη νοοτροπία των δημοσίων υπαλλήλων, στην έλλειψη αξιοκρατίας και στην έλλειψη διαρκούς κατάρτισης κι εκπαίδευσης του προσωπικού.

Πίνακας 3

Πόσο επηρεάζει η διαφθορά τις χαμηλές επιδόσεις της Διοίκησης στην ικανοποίηση του πολίτη;	
Δεν επηρεάζει	11,1 %
Είναι ουδέτερη	9,5 %
Αποτελεί καθοριστικό παράγοντα	78,4 %
ΔΓ/ΔΑ	1,0 %

Ε. Οι προτάσεις των πολιτών για τη βελτίωση της ποιότητας

Οι προτάσεις που διατυπώνουν οι ίδιοι οι πολίτες για τη βελτίωση της εξυπηρέτησής τους μπορούν να συνοψιστούν σε δυο κατευθύνσεις: την κατεύθυνση που αφορά το παραδοτέο αποτέλεσμα, δηλαδή ό,τι έχει λαμβάνειν ο

πολίτης (αποτέλεσμα αλλά και αντιμετώπιση) από την επαφή του με την υπηρεσία, και την κατεύθυνση παράγοντες ανάσχεσης του έργου των δημοσίων υπαλλήλων. Στην πρώτη κατεύθυνση, καταγράφηκε ότι οι πολίτες προσδοκούν βελτίωση της παρεχόμενης ποιότητας από την πάταξη της πολυνομίας και της γραφειοκρατίας (88,3%) (πίνακας 4), τη μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης την ώρα της επαφής (μείωση της «ουράς»), την αντιμετώπιση της διαφθοράς, την αξιοκρατία, την ευρεία χρήση των νέων τεχνολογιών και τη φιλική και δίκαιη αντιμετώπιση από τους υπαλλήλους, κατά την επίσκεψη. Στη δεύτερη κατεύθυνση, σημαντικές παρεμβάσεις θεωρούν οι πολίτες την κατάρτιση του προσωπικού, την πληρότητα των υπηρεσιών και φορέων σε στελεχιακό δυναμικό, τις ικανοποιητικές αποδοχές των υπαλλήλων, τη σαφήνεια στον καθορισμό των καθηκόντων και τη μείωση των συναρμοδιοτήτων μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών.

Πίνακας 4

Πόσο επηρεάζουν η πολυνομία, η γραφειοκρατία και ο βαθμός απλοποίησης των διαδικασιών στην ποιότητα εξυπηρέτησης του πολίτη από τη Διοίκηση;	
Δεν επηρεάζουν	6,3 %
Είναι ουδέτερες	4,8 %
Αποτελούν καθοριστικό παράγοντα	88,3 %
ΔΓ/ΔΑ	0,6 %

ΣΤ. Η στάση απέναντι στην πολιτική ηγεσία και τις μεταρρυθμίσεις

Οι πολίτες παρουσιάζονται επιφυλακτικοί απέναντι στην πολιτική ηγεσία του τόπου, καθώς το 46,8% δηλώνει ότι δεν πολυπιστεύει τους υπουργούς που εξαγγέλλουν μεταρρυθμίσεις στην κατεύθυνση της βελτίωσης της εξυπηρέτησης. Ωστόσο, το 48,3% πιστεύει ότι τυχόν απόφαση της κυβέρνησης να αναβαθμίσει τις δημόσιες υπηρεσίες, προκειμένου να εξυπηρετούν καλύτερα τους πολίτες, θα είχε

σημαντικά αποτελέσματα. Αντίστοιχα, το 52,7% δηλώνει αισιόδοξο ότι ένας τολμηρός και αποφασισμένος υπουργός θα καταφέρει να πατάξει τη διαφθορά στον τομέα ευθύνης του (πίνακας 5).

Πίνακας 5

Ένας τολμηρός και αποφασισμένος υπουργός θα καταφέρει να πατάξει τη διαφθορά στο τομέα ευθύνης του;	
Δεν θα τα καταφέρει	23,7 %
Ουδέτερος	16,3 %
Θα τα καταφέρει	52,7 %
ΔΓ/ΔΑ	7,3 %

Τι μέλλει γενέσθαι

Τα πλήρη συμπεράσματα της έρευνας, ελάχιστο κλάσμα των οποίων είναι αυτή τη στιγμή δυνατό να παρουσιαστούν, δημιουργούν πολύπλευρο ενδιαφέρον, είτε επιβεβαιώνουν πράγματα που ήδη γνωρίζουμε για τη δημόσια διοίκηση, είτε αναδεικνύουν νέες προβληματικές και κατευθύνσεις για περαιτέρω έρευνα. Ωστόσο, πολύ πιο σημαντικό και από αυτά ακόμη τα συμπεράσματα – τα οποία μπορούν να αποτελέσουν, όπως ήδη αναφέρθηκε, τον πρώτο πυλώνα της νέας μεταρρυθμιστικής προσπάθειας – είναι το ίδιο το γεγονός ότι διεξάγεται έρευνα για το επίπεδο εξυπηρέτησης των πολιτών. Στην Ελλάδα, επιτέλους, αρχίσαμε να μετράμε τα αποτελέσματα της κρατικής δραστηριότητας, και για τον λόγο αυτόν μπορούμε ήδη να είμαστε ικανοποιημένοι. Απομένει στις κατάλληλες πολιτικές να εξασφαλίσουν ότι, στην επόμενη (απόλυτα συγκρίσιμη) μέτρηση, θα μπορούμε και να χαμογελάμε για τα ευρήματα.