



Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης
και Προσωπικού



Εκσυγχρονίζουμε
τη Δημόσια Διοίκηση

Εξυπηρέτηση – Εξέλιξη – Επαγγελματισμός

Άρθρο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Απλοποίηση Διαδικασιών

Στο πλαίσιο των αλλαγών που έχουν επέλθει στη σημερινή κατάσταση πραγμάτων λόγω της δημοσιονομικής κατάστασης, η ανάγκη για λειτουργία μιας δημόσιας υπηρεσίας, απαλλαγμένης από γραφειοκρατία και πολύπλοκες και χρονοβόρες διαδικασίες, έχει καταστεί επιτακτική. Οι συνθήκες σήμερα επιβάλλουν την επικέντρωση στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, μεγαλύτερη διαφάνεια στον τρόπο δράσης της διοίκησης, περισσότερη αποκέντρωση και αυξημένη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών.

Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση, καθώς και η αλληλένδετη απλοποίηση των διαδικασιών του δημοσίου, ειδικά στην παρούσα χρονική συγκυρία, αποτελούν εργαλεία με τα οποία μπορεί να ενισχυθεί η λειτουργία της κρατικής μηχανής, να μειωθεί το διοικητικό κόστος και, στα πλαίσια της ευρύτερης προσπάθειας διοικητικής μεταρρύθμισης, να αυξηθεί η παραγωγικότητα και να βελτιωθεί η ποιότητα των υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Στο πλαίσιο αυτό, το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού (ΤΔΔΠ) υλοποιεί το Έργο «Αναδιοργάνωση και βελτίωση της διοικητικής ικανότητας των Τμημάτων Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού (Υπουργείο Οικονομικών) και Εργασίας (Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων)», το οποίο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο. Μέσω του Έργου αυτού, υλοποιούνται συμβάσεις οι οποίες περιλαμβάνουν Μελέτες αναδιοργάνωσης κυβερνητικών Τμημάτων (Τμήματα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού και Εργασίας), Μελέτη Σύγκρισης Επιδόσεων (Benchmarking), Απλούστευσης Διαδικασιών, Εκσυγχρονισμού / Κωδικοποίησης Θεσμικού Πλαισίου και Προετοιμασίας για εφαρμογή ISO, (Τμήματα Πολεοδομίας και Οικήσεως, Κτηματολογίου και Χωρομετρίας και Επαρχιακές Διοικήσεις (σ' ό,τι αφορά στην άδεια οικοδομής)), Μελέτη

Αξιολόγησης Λειτουργίας Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη (ΚΕΠ), περιλαμβανομένης και της Προετοιμασίας για εφαρμογή ISO και Πρόσθετες Δράσεις Αναδιοργάνωσης των εμπλεκόμενων Τμημάτων, στις οποίες περιλαμβάνεται και η λειτουργία Κέντρου Τηλε-εξυπηρέτησης του Πολίτη (Contact Centre).

Οι δράσεις που προωθούνται στο πλαίσιο του εν λόγω Έργου, στοχεύουν στην ουσιαστική και θεσμική βελτίωση της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης και ειδικότερα στην:

- Εφαρμογή ενός πιο αποτελεσματικού τρόπου οργάνωσης και λειτουργίας των δημόσιων Υπηρεσιών, με στόχο την επίτευξη μεγαλύτερης παραγωγικότητας του προσωπικού, την αναβάθμιση της ποιότητας στην παροχή των δημόσιων υπηρεσιών και τον ουσιαστικό περιορισμό της γραφειοκρατίας. Η οργάνωση αυτή έχει ως βάση, τη δημιουργία ενός μοντέλου διοικητικής οργάνωσης, το οποίο να στοχεύει στον **ανασχεδιασμό των διαδικασιών**, ώστε να υπάρχει ομαλή ροή εργασιών, χωρίς καθυστερήσεις. **Με την επικέντρωση στην απλούστευση και ανασχεδιασμό των διαδικασιών, ο πολίτης θα εξυπηρετείται πιο γρήγορα και χωρίς να υπόκειται σε αχρείαστη ταλαιπωρία.**
- **Ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**, ώστε να καταστεί δυνατή η προσφορά πληροφόρησης και υπηρεσιών, τόσο από ένα κυβερνητικό Τμήμα στο άλλο, όσο και από τα κυβερνητικά Τμήματα προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Σύμφωνα με ορισμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι «η προώθηση της εκτεταμένης χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας στη δημόσια διοίκηση, **σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες**, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών». Με βάση τον πιο πάνω ορισμό, καθίσταται σαφές ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά τόσο στη χρήση τεχνολογίας/πληροφορικής, ως **εργαλείο** για την επίτευξη της βελτιωμένης παροχής υπηρεσιών στο κοινό, όσο και στο **λειτουργικό ανασχεδιασμό των δομών και διαδικασιών**, καθώς και στην αναμόρφωση του 'back office', περιλαμβανομένης της αποτελεσματικής διαχείρισης της αλλαγής και της κατάλληλης εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού, με σκοπό τη

διαμόρφωση της απαραίτητης πολιτο-κεντρικής κουλτούρας. Κατά συνέπεια, απλοποίηση διαδικασιών και ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι αλληλένδετα.

Η εισαγωγή πληροφοριακών συστημάτων, αποσπασματικά, στις δημόσιες Υπηρεσίες δεν είναι επαρκής για την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας. Η σωστή μηχανοργάνωση των Υπηρεσιών του δημόσιου τομέα **προϋποθέτει τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών, μέσω του οποίου θα αποκοπούν αχρείαστα και χρονοβόρα βήματα, ώστε ο πολίτης, αξιοποιώντας το πληροφοριακό σύστημα, να διευκολύνεται στις συναλλαγές του με το κράτος.**

Στο πλαίσιο αυτό, η προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η απλοποίηση διαδικασιών που προωθούνται μέσω του υπό αναφορά Έργου, είναι καίριας σημασίας και μπορούν να οδηγήσουν σε σημαντική βελτίωση του τρόπου λειτουργίας της κρατικής μηχανής. Οι πολίτες, επιχειρήσεις και οργανισμοί θα έχουν τη δυνατότητα να διενεργούν όλες τις συναλλαγές τους με τη δημόσια υπηρεσία πιο εύκολα, πιο γρήγορα και με χαμηλότερο κόστος, στα πλαίσια ενός πιο παραγωγικού και αποτελεσματικού κράτους.

Πατρίνα Ταραμίδου

Λειτουργός Δημόσιας Διοίκησης
και Προσωπικού Α΄