

Άρθρο:

Αναδιοργάνωση και βελτίωση της διοικητικής ικανότητας της Κυπριακής
Δημόσιας Υπηρεσίας

Την τελευταία δεκαετία, η Κυπριακή Δημόσια Διοίκηση αντιμετώπισε πολλές και ποικίλες προκλήσεις. Όσο δε η πορεία της οικονομίας, λόγω της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης, δεν είναι αναπτυξιακή, τόσο η συμβολή του δημόσιου τομέα στην αύξηση της παραγωγικότητας αποκτά μεγαλύτερη σημασία. Σε τέτοιες περιόδους, η ανάγκη λειτουργίας του δημόσιου τομέα με το χαμηλότερο δυνατό κόστος, με έμφαση στην επίτευξη συγκεκριμένων στόχων και πολιτο-κεντρική προσέγγιση γίνεται περισσότερο επιτακτική.

Σε αυτό το πλαίσιο, είναι απαραίτητη η συστηματική υλοποίηση δράσεων, στη βάση συγκεκριμένων, πλέον, μεθοδολογικών εργαλείων τα οποία είναι ευρέως διαδεδομένα σε διεθνές επίπεδο, κυρίως σε Οργανισμούς του ιδιωτικού τομέα. Η εφαρμογή των εν λόγω μεθοδολογιών στο δημόσιο τομέα ξεκινά, μέσω ενός **συγχρηματοδοτούμενου Έργου από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο**, σε Τμήματα της δημόσιας υπηρεσίας, τα οποία διαδραματίζουν ουσιαστικό ρόλο στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και συναλλάσσονται, σε καθημερινή βάση, με τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Τα Τμήματα αυτά είναι το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού (ΤΔΔΠ) του Υπουργείου Οικονομικών, το Τμήμα Πολεοδομίας και Οικήσεως, το Τμήμα Κτηματολογίου και Χωρομετρίας και οι Επαρχιακές Διοικήσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, το Τμήμα Εργασίας του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, καθώς και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη (ΚΕΠ), τα οποία υπάγονται στο ΤΔΔΠ.

Οι μεθοδολογίες, οι οποίες αποσκοπούν στη μέγιστη δυνατή επίδοση των πιο πάνω Οργανισμών, περιλαμβάνουν τη σύγκριση επιδόσεων (benchmarking) καθώς και το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, σύμφωνα με το πρότυπο ISO.

Συγκεκριμένα, η σύγκριση επιδόσεων (benchmarking) αφορά στη σύγκριση, μέσω συγκεκριμένων και απόλυτα καθορισμένων και μετρήσιμων δεικτών, με αντίστοιχους Οργανισμούς στο εξωτερικό που υιοθετούν καλές πρακτικές στον τομέα δραστηριοτήτων τους. Τέτοιοι δείκτες μπορεί να είναι ο χρόνος διεκπεραίωσης μιας διαδικασίας, ο χρόνος έκδοσης μιας άδειας ή ενός πιστοποιητικού, ο χρόνος αναμονής των πολιτών, το διοικητικό κόστος του Οργανισμού κτλ. Με βάση τα πορίσματα της συγκριτικής αξιολόγησης, προτείνονται κάποιες καλές πρακτικές άλλων χωρών, οι οποίες θα μπορούν να υιοθετηθούν από τα αντίστοιχα Τμήματα στην Κύπρο. Τα οφέλη από τη χρήση μιας τέτοιας μεθοδολογίας είναι πολλά. Επισημαίνονται πεδία πρακτικής και επιδόσεων που απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή και βελτίωση. Εντοπίζονται, επίσης, τα δυνατά και αδύνατα σημεία του Οργανισμού στον οποίο εφαρμόζεται η συγκριτική αξιολόγηση, και καταγράφεται η πραγματική του θέση απέναντι στους υπόλοιπους, στη βάση μετρήσιμων πλέον αποτελεσμάτων, διευκολύνοντας έτσι τον Οργανισμό να επιταχύνει την προσπάθειά του για συνεχή βελτίωση, αξιοποιώντας δοκιμασμένες και ενδεδειγμένες πρακτικές.

Η σειρά Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001, περιγράφει ένα μοντέλο οργάνωσης που μπορεί να εφαρμοσθεί σε όλους τους Οργανισμούς ανεξαρτήτως τομέα δραστηριοτήτων και μεγέθους. Αποτελεί δε ένα αποτελεσματικό εργαλείο διοίκησης και ελέγχου των δραστηριοτήτων του Οργανισμού. Στο πλαίσιο του ISO, οι διαδικασίες ενός Οργανισμού επανεξετάζονται και τεκμηριώνονται, επιτυγχάνοντας σημαντική μείωση κόστους. Συγκεκριμένα, διασφαλίζεται η επάρκεια των διαδικασιών ως προς το αντικείμενο το οποίο αφορούν (εντοπίζονται κενά, αδυναμίες, επικαλύψεις) και η συμβατότητα των διαδικασιών με το

διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο. Η πιστοποίηση γίνεται από ανεξάρτητο, Διαπιστευμένο Φορέα Πιστοποίησης, μετά από κατάλληλη επιθεώρηση, διασφαλίζοντας έτσι την αντικειμενικότητα του συστήματος. Η εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης ποιότητας δείχνει τη δέσμευση του Οργανισμού στην ποιότητα και επιδιώκει την επιτυχή ανταπόκρισή του στις απαιτήσεις των πελατών/ πολιτών του, σε ένα ανταγωνιστικό και εξελισσόμενο περιβάλλον.

Η εφαρμογή των πιο πάνω μεθοδολογιών αναμένεται να επιφέρει σημαντικά οφέλη στους Οργανισμούς του δημόσιου τομέα. Αποτελεί δε μια συστηματική προσπάθεια για μέτρηση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του δημόσιου τομέα.

Μία σημαντική πρόκληση που αντιμετωπίζει η δημόσια διοίκηση σήμερα, είναι πώς να δημιουργήσει περισσότερη αξία, τόσο για τους πολίτες όσο και τις επιχειρήσεις, κυρίως δεδομένων των δύσκολων δημοσιονομικών συνθηκών που επικρατούν αλλά και των απαιτήσεων της κοινωνίας. Το Έργο αυτό επιδιώκει να ανταποκριθεί στην πρόκληση αυτή, με την υιοθέτηση των κατάλληλων πρακτικών, σε συγκεκριμένα Τμήματα της δημόσιας υπηρεσίας, οι οποίες, στη συνέχεια, θα επεκταθούν και σε άλλες Υπηρεσίες. Στόχος είναι η βελτίωση, σταδιακά, της αποτελεσματικότητας των δημόσιων Οργανισμών προς όφελος των ιδίων αλλά πρωτίστως, των πολιτών και επιχειρήσεων που συναλλάσσονται με αυτούς.

Περισσότερες πληροφορίες βρίσκονται στην ιστοσελίδα του ΤΔΔΠ www.mof.gov.cy/papd

Μαρία Αλεξάνδρου

Λειτουργός Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού Α΄

Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού

Υπουργείο Οικονομικών

5/3/2012