



Ετήσιο Συνέδριο
Τομέα Μάνατζμεντ Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης της ΕΕΔΕ
«Ας δώσουμε προτεραιότητα στο Ανθρώπινο Δυναμικό της Δημόσιας Διοίκησης»
Αθήνα, 9 Μαΐου 2018

Τοποθέτηση ΣΕΒ στην ενότητα
«Ο ρόλος των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης στην οικονομία και τους πολίτες»

Σπυριδάκη Μαρίνα, Διευθύντρια Τομέα Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος & Ρυθμιστικών Πολιτικών

Κυρίες και κύριοι καλημέρα σας,

Εκ μέρους του ΣΕΒ σας ευχαριστούμε θερμά για την πρόσκληση και για τη δυνατότητα που μας δίνετε να συμμετάσχουμε στις εργασίες και του φετινού σας συνεδρίου, συμβάλλοντας στη δημόσια συζήτηση για τη βελτίωση της δημόσιας διοίκησης.

Είναι αλήθεια ότι η ΕΕΔΕ και συγκεκριμένα ο Τομέας Μάνατζμεντ Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης μας έχουν συνηθίσει σε εκδηλώσεις «ουσίας», σε εκδηλώσεις «σοβαρού» και «εμπειριστατωμένου» διαλόγου γύρω από τα θέματα δημόσιου μάνατζμεντ και αυτό έχει γίνει ορατό και σήμερα, ήδη από τις πρώτες τοποθετήσεις των εκλεκτών συμμετεχόντων που μόλις προηγήθηκαν.

Χαιρόμαστε πολύ λοιπόν που συμμετέχουμε στη σημερινή εκδήλωση για να συζητήσουμε για το ρόλο των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης στην οικονομία και τις υπηρεσίες προς τον πολίτη. Για να συζητήσουμε, θα προσέθετα εγώ, και για τις υπηρεσίες προς την επιχείρηση.

Και κάνω αυτή την επισήμανση γιατί συχνά, και όχι αδικαιολόγητα, έχουμε την τάση να ταυτίζουμε τον πολίτη με την επιχείρηση όταν μιλάμε για τις υπηρεσίες που λαμβάνουμε από τη δημόσια διοίκηση.

Και ενώ πράγματι πολίτες και επιχειρήσεις είναι ίσοι απέναντι στο κράτος, έχει σημασία να εντοπίσουμε τις ιδιαιτερότητες των δυο ώστε να διαμορφώσουμε μια διαφορετική στρατηγική στόχευσης και εξυπηρέτησης των διαφορετικών αυτών «ομάδων πελατών», δανειζόμενη την ορολογία του μάρκετινγκ και των πωλήσεων.

Δεν μπορεί κανείς να αγνοήσει ότι τα τελευταία χρόνια η ίδια η δημόσια διοίκηση προωθεί πολλαπλές αλλαγές και μεταρρυθμίσεις σε πλήθος πεδίων που αφορούν τη δημιουργία, τη λειτουργία και την ανάπτυξη των επιχειρήσεων.

Ο λόγος που επιμένουμε στα εμπόδια που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις από τις ρυθμιστικές παρεμβάσεις της δημόσιας διοίκησης, δεν είναι μόνο διότι λειτουργούν ως αντιαναπτυξιακοί



μοχλοί, αλλά και διότι είναι άμεσα συνυφασμένα με την απώλεια εμπιστοσύνης μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και των επιχειρήσεων.

Είναι νομίζω φανερό ότι εάν δεν ξανακτίσουμε έμπρακτα και όχι στα λόγια την εμπιστοσύνη, οι μεταρρυθμίσεις που θα φέρουν τις επενδύσεις δεν θα εκπληρώσουν το στόχο τους.

Και η χώρα αυτή την χρονική στιγμή, όπως όλοι παραδέχονται, έχει ανάγκη να προσελκύσει επενδύσεις για να ξεφύγει με βιώσιμο τρόπο από την κρίση.

Επιτρέψτε μου όμως να πω δύο λόγια παραπάνω για τις επενδύσεις και γιατί το ανθρώπινο δυναμικό της δημόσιας διοίκησης έχει ένα εξίσου αυξημένο ρόλο στην κοινή προσπάθεια όλων για προσέλκυση και πραγματοποίηση επενδύσεων που θα φέρουν ανάπτυξη και σταθερές, καλά αμειβόμενες θέσεις εργασίας.

Στο πρόσφατο Επενδυτικό Συνέδριο που διοργανώσαμε στα τέλη του προηγούμενου μήνα, συζητήσαμε για το πώς η χώρα μας θα καλύψει το επενδυτικό κενό που έχει δημιουργηθεί και πώς θα συγκλίνει με την υπόλοιπη Ευρώπη.

Εκφράσαμε την πεποίθηση ότι είναι μονόδρομος για τη χώρα ένα φιλο-επενδυτικό μεταρρυθμιστικό “big bang” και αναδείξαμε μια ακόμη φορά την ανάγκη διαμόρφωσης ενός περιβάλλοντος που είναι φιλικό προς την επιχειρηματικότητα και τις επενδύσεις.

Αν θέλουμε λοιπόν να μπούμε στα παπούτσια του επενδυτή, δεν μπορούμε να αγνοήσουμε το γεγονός ότι αρκετά από τα κριτήρια αξιολόγησης σχετίζονται με τη σχέση που θα αναπτύξει με το κράτος, με τις πληροφορίες, εγκρίσεις και υπηρεσίες που θα λάβει από τις δημόσιες αρχές, με τη διεπαφή που τελικά θα έχει με το ανθρώπινο δυναμικό της δημόσιας διοίκησης.

Πλέον μια σειράς άλλων παραγόντων που σχετίζονται περισσότερο ευθέως με το κόστος παραγωγής, ο επενδυτής εξετάζει:

- εάν θα λάβει γρήγορες και σαφείς απαντήσεις για το εάν επιτρέπεται ή όχι η επένδυσή του
- εάν θα πάρει όλες τις άδειες γρήγορα και χωρίς ανατροπές στο μέλλον
- εάν θα επιλυθούν γρήγορα τυχόν δικαστικές διαφορές
- εάν θα παραμείνουν σταθερές οι συνθήκες ή θα αλλάζουν όλα συνέχεια

τελικά εξετάζει εάν θα αποφύγει τη γραφειοκρατία και τις καθυστερήσεις

Όπως εξετάζει την ποιότητα των θεσμών και το επίπεδο διαφθοράς.

Στην περίπτωση αυτή οι δείκτες, δυστυχώς, δεν μας ευνοούν. Και παρόλο που ίσως σε κάποιες περιπτώσεις να συμπαρασύρουν την εικόνα της χώρας, δηλαδή μαζί με τα ξερά να καίγονται και τα χλωρά, δεν μπορούμε να αγνοήσουμε ότι εξακολουθεί να απαιτείται μεγάλη προσπάθεια για να μπορέσουμε να προσελκύσουμε επενδύσεις, είτε εγχώριες είτε από το εξωτερικό,



διαφημίζοντας ένα φιλοεπενδυτικό επιχειρηματικό περιβάλλον, χωρίς γραφειοκρατία και καθυστερήσεις.

Η χώρα κατέχει την 67^η θέση σε 190 χώρες του Δείκτη Doing Business της World Bank και την 87^η θέση σε 137 χώρες στο Global Competitiveness Report του World Economic Forum, με την κατάσταση να διαμορφώνεται στα επιμέρους πεδία όπως αποτυπώνεται στη διαφάνεια.

Κατέχει επίσης την 59^η θέση σε 180 χώρες το 2017 στο Δείκτη Αντίληψης για τη Διαφθορά της Διεθνούς Διαφάνειας, και την 87^η θέση το 2017/18 στο Δείκτη για τη Λειτουργία των Θεσμών του World Economic Forum, που υπολογίζεται στο πλαίσιο του Global Competitiveness Report.

Οι επιδόσεις αυτές δεν μας ευχαριστούν καθόλου. Δυστυχώς είμαστε ο συνήθης ύποπτος για πολλές παθογένειες και γι' αυτό και πρέπει να καταβάλουμε πολλαπλάσια προσπάθεια για να αποδείξουμε την αλήθεια.

Τι κάνει όμως ο ΣΕΒ και η επιχειρηματικότητα για να αντιστρέψει αυτό το κλίμα, για τα οποία ίσως δε γνωρίζετε πολλές λεπτομέρειες.

Στον ΣΕΒ προκειμένου να διατυπώσουμε συγκεκριμένες προτάσεις για τη βελτίωση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος έχουμε συστήσει ειδικό Παρατηρητήριο και επιδιώκουμε με συγκεκριμένες τεκμηριωμένες προτάσεις να συμβάλλουμε σε μια δομημένη και γόνιμη δημόσια συζήτηση. Οι παρεμβάσεις μας απευθύνονται τόσο στη δημόσια διοίκηση και τα προβλήματα που καλείται αυτή να επιλύσει για να βελτιώσει το επιχειρηματικό περιβάλλον αλλά και την εικόνα της χώρας, όσο και στις επιχειρήσεις οι οποίες αν θέλουν να επιβιώσουν δεν έχουν την πολυτέλεια να παραμένουν αδρανείς.

Η έρευνα ικανοποίησης του ΣΕΒ για τις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης.

Στο πλαίσιο αυτό στην έρευνα που πραγματοποιήσαμε με το Παρατηρητήριο Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος του ΣΕΒ και τη συνεργασία της MRB το 2017 για το επιχειρηματικό περιβάλλον με τίτλο «Ο Σφυγγός του Επιχειρείν» (η οποία διεξάγεται και φέτος αυτές τις ημέρες και σας προτρέπουμε να έχετε συμμετοχή συμπληρώνοντας το σχετικό ερωτηματολόγιο), ο Δείκτης Ικανοποίησης από την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν οι Δημόσιοι Φορείς βαθμολογήθηκε από τις επιχειρήσεις με βαθμό κάτω από τη βάση (4,8/10,0).

Τα υψηλότερα επίπεδα θετικών αναφορών διατυπώνονται για τα ΚΕΠ, οι προσφερόμενες υπηρεσίες από τα οποία κρίνονται ως ιδιαίτερα ικανοποιητικές για το 84,1% των επιχειρήσεων

Επίσης, μία αξιόλογη μερίδα των επιχειρήσεων δηλώνει ικανοποιημένη από τις Υπηρεσίες ΓΕΜΗ και τα Επιμελητήρια (49,4% και 40,8% αντίστοιχα).

Αντίθετα, περισσότερες από 6 στις 10 επιχειρήσεις δηλώνουν καθόλου ικανοποιημένες από τα δικαστήρια, τα υπουργεία και τις πολεοδομίες και το 53,2% από τη φορολογική διοίκηση.



Ενδιαφέρον έχει επίσης και το εύρημα που συσχετίζει την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών με τη διαφάνεια.

Εδώ διαπιστώνουμε ότι με βαθμό κάτω από τη βάση βαθμολογούνται οι δημόσιοι φορείς από τις επιχειρήσεις, τόσο ως προς την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν σε αυτές, όσο και ως προς τη διαφάνεια ενώ η έρευνα καταγράφει υψηλή συσχέτιση μεταξύ επιπέδου ικανοποίησης και διαφάνειας.

Με άλλα λόγια, περισσότερη αδιαφάνεια σημαίνει και περισσότερη δυσαρέσκεια από τις επιχειρήσεις, όπως βλέπετε στο γράφημα.

Σημειώνεται ότι τα ευρήματα που σας παρουσιάζω αφορούν μια πανελλαδική έρευνα γνώμης η οποία απευθύνεται αποκλειστικά σε επιχειρήσεις, κάθε μεγέθους και δραστηριότητας και αξιολόγησε μεταξύ άλλων περισσότερες από 14 συγκεκριμένες υπηρεσίες/δημόσιους φορείς, όπως τα ΚΕΠ, τις εφορείες, τους δήμους, τις πολεοδομίες, τα υπουργεία, τα δικαστήρια, κ.λπ.

Παρόλα αυτά, παρατηρούμε μια μικρή βελτίωση σε σχέση με αντίστοιχες μετρήσεις της περιόδου 2013-2015 για την οποία έχουμε πραγματοποιήσει αντίστοιχες έρευνες.

Προσπαθώντας να διερευνηθούν περαιτέρω τα αίτια της χαμηλής ικανοποίησης των επιχειρήσεων, ζητήσαμε τη γνώμη τους για τα πεδία στα οποία πρέπει να υπάρξουν βελτιώσεις ώστε να αναβαθμιστεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε συγκεκριμένες υπηρεσίες/φορείς με τις οποίες έχουν εμπειρία/συνεργασία.

Η έρευνα ανέδειξε ότι οι επιχειρήσεις ζητούν βελτιωτικές παρεμβάσεις κυρίως σε δύο επίπεδα:

1ον) σε επίπεδο αποτελεσματικότητας, δηλαδή παροχής υπηρεσιών αποτελεσματικά, χωρίς λάθη και παραλείψεις (52% κατά μέσο όρο) και

2ον) σε επίπεδο εξυπηρέτησης, δηλαδή παροχής υπηρεσιών με ταχύτητα και σύμφωνα με τους προβλεπόμενους θεσμικούς χρόνους (49% κατά μέσο όρο).

Σε αυτό το σημείο επιτρέψτε μου να κάνω και μία αναφορά στο ανθρώπινο δυναμικό των φορέων του δημοσίου, το οποίο συχνά «βρίσκεται στο στόχαστρο» της κοινής γνώμης.

Τα αποτελέσματα της έρευνάς μας αναδεικνύουν ότι οι επιχειρήσεις, παρόλο που δεν είναι ικανοποιημένες από τις υπηρεσίες που λαμβάνουν συνολικά, είναι περισσότερο ικανοποιημένες από τον ανθρώπινο παράγοντα.

Αναγνωρίζουν δηλαδή ότι οι άνθρωποι (οι δημόσιοι υπάλληλοι) προσπαθούν.... Παρόλο που αυτοί (οι επιχειρήσεις) τελικά δεν εξυπηρετούνται.



Και αυτό αποτελεί ένα παράδοξο που μπορεί να αιτιολογηθεί με ποικίλους τρόπους.

Όμως οι οργανισμοί αξιολογούνται συνολικά και κυρίως από τα αντικειμενικά και μετρήσιμα αποτελέσματα που επιτυγχάνουν.

Για αυτό και οι μεταρρυθμίσεις που επιχειρούνται τα τελευταία χρόνια στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης (όπως τα περιγράμματα, τα οργανογράμματα, ο τρόπος επιλογής διευθυντών, η κινητικότητα, η αξιολόγηση κ.ά.) από τη μια, αλλά και οι απλοποιήσεις και ο ανασχεδιασμός διαδικασιών (όπως η μεταρρύθμιση της αδειοδότησης, οι αλλαγές στη λειτουργία της αγοράς, το πλαίσιο ελέγχων κ.ά.) από την άλλη, είναι ιδιαίτερα σημαντικές προκειμένου να καταφέρουν από διαφορετικές πλευρές να εξυπηρετήσουν τον ίδιο στόχο.

Για εμάς ο στόχος αυτός είναι η δημιουργία ενός φιλοεπιχειρηματικού περιβάλλοντος μέσα στο οποίο το επιχειρείν μπορεί να αναπτυχθεί και να συνεισφέρει στην οικονομική και κοινωνική πρόοδο και ευημερία.

Τί πρέπει να γίνει λοιπόν;

Στον ΣΕΒ εστιάζουμε σε 5 δέσμες παρεμβάσεων που πρέπει συνολικά, ταυτόχρονα και στοχευμένα να επιχειρηθούν.

Η 1^η αφορά στην αλλαγή της κουλτούρας εξυπηρέτησης της δημόσιας διοίκησης απέναντι στην επιχείρηση, στον επιχειρηματία, στον επενδυτή, στο στέλεχος της επιχείρησης, στον ελεύθερο επαγγελματία. Με άλλα λόγια **αλλαγή κουλτούρας απέναντι στον «εταιρικό πελάτη» του δημοσίου.**

Όπως παρουσιάστηκε και στα ευρήματα της έρευνας Business Pulse, οι επιχειρήσεις εμφανίζουν χαμηλό βαθμό συνολικής ικανοποίησης, παρόλο που αξιολογούν μάλλον θετικά και το επίπεδο ευγένειας και το ενδιαφέρον που δείχνουν τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης.

Δηλαδή παρόλο τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης μεταδίδουν ένα αίσθημα σιγουριάς για τις γνώσεις τους, επιδεικνύουν προθυμία και ενδιαφέρον για τον διοικούμενο και σέβονται τα εμπορικά και ευαίσθητα δεδομένα της υπόθεσής τους, τελικά δεν «φέρνουν» το αποτέλεσμα με ταχύτητα, στους προβλεπόμενους θεσμικούς χρόνους, με σαφήνεια και χωρίς παραλήψεις.

Σε αυτή την εικόνα φυσικά δεν αγνοούμε ότι η δημόσια διοίκηση πάσχει και από σημαντικά προβλήματα εξυπηρέτησης της εσωτερικής της πελατείας (δηλαδή συχνά μια υπηρεσία “χρεώνεται” την αποτυχία ή την καθυστέρηση απέναντι στον επενδυτή ή τον διοικούμενο εξαιτίας κάποια άλλης συναρμόδιας ή γνωμοδοτούσας αρχής). Τα προβλήματα συντονισμού και λειτουργίας σε σιλό φυσικά και δεν βοηθούν.



Όπως δεν πρέπει να υποβιβάζουμε και τη σημασία της ανταποδοτικότητας στην αξιολόγηση των υπηρεσιών που τελικά αποτυπώνεται. Οι οργανωμένες επιχειρήσεις και οι εργαζόμενοι τους συνεισφέρουν άνω του 40% του συνόλου των εσόδων του κράτους από ασφαλιστικές εισφορές και φόρους εισοδήματος γι' αυτό και δικαιολογημένα αναμένουν να απολαμβάνουν υπηρεσίες γρήγορα και αποτελεσματικά.

Ανεξάρτητα όμως από τα όποια ελαφρυντικά πρέπει να γίνει κατανοητό από τη δημόσια διοίκηση ότι πρέπει να στοχεύσει στον εταιρικό της πελάτη - είτε τον Έλληνα είτε τον ξένο - και να αναπτύξει πολύ συγκεκριμένη στρατηγική παροχής υπηρεσιών και αύξησης της ικανοποίησής του. Γιατί αυτό συνδέεται ευθέως με τις επενδύσεις και τη βιωσιμότητα της οικονομίας.

Η επανεκκίνηση της οικονομίας απαιτεί όχι μόνο την αντιμετώπιση των βασικών δημοσιονομικών προβλημάτων αλλά και τη δημιουργία ενός νέου αναπτυξιακού και επιχειρηματικού υποδείγματος που στηρίζεται στις επενδύσεις. Και σε αυτό το στόχο τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης, συχνά στην πρώτη γραμμή της εξυπηρέτησης του επενδυτή έχουν αυξημένο ρόλο και ευθύνη.

Για αυτό και δεν πρέπει να βλέπουμε δογματικά τη δυνατότητα αξιοποίησης του outsourcing για συγκεκριμένες υπηρεσίες, καθώς μπορεί να αυξήσει την ταχύτητα, την ποιότητα, το κόστος και τελικά τη συνολική ικανοποίηση των διοικουμένων από τις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, δίχως να θέτει σε κίνδυνο το δημόσιο συμφέρον.

Ένα παράδειγμα που συχνά χρησιμοποιούμε προς αυτή την πρόταση είναι η σκοπιμότητα χρήσης εξωτερικών αξιολογητών φακέλων μελετών περιβαλλοντικών επιπτώσεων για την επιτάχυνση της περιβαλλοντικής αδειοδότησης. Ή και η χρήση του βοηθού δικαστή για την προετοιμασία υποθέσεων.

Ιδίως στις περιπτώσεις όπου ο όγκος των φακέλων για αδειοδότηση ή υποθέσεων αντίστοιχα έχει συσσωρευτεί και οι χρόνοι διεκπεραίωσης της όποιας διοικητικής διαδικασίας γίνονται αποθαρρυντικοί για τον επενδυτή, η χρήση μιας τέτοιας έκτακτης βοήθειας μπορεί να δώσει τη λύση.

2ον Εισαγωγή καινοτομίας στη δημόσια διοίκηση για νέου τύπου υπηρεσίες, λειτουργίες, προϊόντα, συστήματα διοίκησης.

Οι επιχειρήσεις αναγνωρίζουν ότι η δημόσια διοίκηση και τα στελέχη της έχουν να ανταποκριθούν ταχύτατα σε αλλαγές που αλλάζουν τη λειτουργία και τις διαδικασίες που μέχρι σήμερα γνωρίζουν και ταυτόχρονα να υποστηρίξουν με νέες υπηρεσίες την προσπάθεια της χώρας να γίνει ξανά ανταγωνιστική.

Μόνο τα τελευταία χρόνια, βρίσκονται σε εξέλιξη μεγάλες διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις στην αδειοδότηση, τους ελέγχους, την τελωνειακή και φορολογική διοίκηση, τις δημόσιες συμβάσεις κ.ά. που υλοποιούν, τις περισσότερες φορές σε σύντομο χρονικό διάστημα, ουσιαστικές αλλαγές στη νομοθεσία, τις διαδικασίες και τα συστήματα.



Άλλαξαν και εξακολουθούν να αλλάζουν δηλαδή το περιεχόμενο, το περίγραμμα και το είδος της εργασίας σε μεγάλο αριθμό δημοσίων υπαλλήλων.

Είναι φανερό συνεπώς ότι δεν υπάρχει χώρος για συμβατικά συστήματα διοίκησης και λειτουργίες στεγανών και άκαμπτης ιεραρχίας στη δημόσια διοίκηση.

Αντίθετα αυτό που ζητείται είναι ευελιξία, πρωτοβουλία, δημιουργικότητα και ελευθερία κινήσεων των ικανών και των αποτελεσματικών στελεχών.

Αυτό που ζητείται με άλλα λόγια είναι να δοθεί ένα πλαίσιο μέσα στο οποίο τα στελέχη να μπορούν να καινοτομήσουν. Να καινοτομήσουν στην πράξη και όχι στα χαρτιά. Να καινοτομήσουν για να βελτιώσουν οι ίδιοι τη δουλειά τους και κατ' επέκταση τη σχέση τους με τον πολίτη και την επιχείρηση.

Στην ίδια κατεύθυνση, θα πρέπει να επανεξετάσουμε και τη σκοπιμότητα πιστοποίησης των προσόντων των στελεχών της δημόσιας διοίκησης, ώστε αυτή να μπορέσει να αποτελέσει την ταυτότητα και το διαβατήριο των στελεχών μιας νέας ευέλικτης και καινοτόμας δημόσιας διοίκησης που στηρίζεται στην κινητικότητα των στελεχών της.

3^ο Κοινή γλώσσα και συνεργασία μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα.

Δεν είναι καινοφανές αλλά τελικά ούτε και κοινότυπο ότι πολλά από τα προβλήματα που προκύπτουν στη σχέση δημόσιας διοίκησης και επιχειρήσεων απορρέουν από την απουσία κοινής γλώσσας και από το έλλειμμα συνεργασίας μεταξύ των στελεχών που έχουν συνηθίσει να συναντώνται σε ρόλους «αντιπαρατιθέμενων» και όχι σε ρόλους «συνεργατών».

Σε ότι αφορά το 1ο, αυτό επιτείνεται από την ποιότητα των νόμων που δυστυχώς δεν ευνοεί τη σαφήνεια, απλότητα, την αντικειμενικότητα, την τυποποίηση, με άλλα λόγια την κοινή και ενιαία από όλους κατανόηση για τις ίδιες και συγκεκριμένες υποχρεώσεις των διοικούμενων.

Δεν είναι λίγες οι φορές που δεν μπορούν να συνεννοηθούν τα ίδια τα στελέχη των υπουργείων, ή της περιφερειακής, αποκεντρωμένης και τοπικής αυτοδιοίκησης μεταξύ τους, πόσο μάλλον να συνεννοηθούν χωρίς τριβές και αντιπαραθέσεις με κάποιο τρίτο μέρος - το στέλεχος της επιχείρησης δηλαδή - που συνήθως λειτουργεί και επικοινωνεί μέσα σε ένα εντελώς διαφορετικό πλαίσιο.

Γι' αυτό και πρέπει να γίνει σημαντική και συντονισμένη δουλειά στον τρόπο με τον οποίο νομοθετούμε, ορίζουμε διαδικασίες, τυποποιούμε έγγραφα, υποβάλλουμε και διακινούμε τις πληροφορίες.

Για το δεύτερο πρέπει να δημιουργηθούν οι προϋποθέσεις και οι αφορμές για συνεργασία, για ανταλλαγή εμπειριών, για κοινή επιμόρφωση.



Συχνά προτείνουμε την υλοποίηση κοινών προγραμμάτων επιμόρφωσης, ανταλλαγής εμπειριών, επίλυσης προβλημάτων όπως και προγράμματα κοινής πιστοποίησης προσόντων.

Το 4ο σημείο στο οποίο θεωρούμε ότι πρέπει να εστιάσουμε είναι οι ψηφιοποίηση των διαδικασιών και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες

4^{ον} Περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για ταχύτητα, σαφήνεια, διαφάνεια και καλύτερη εξυπηρέτηση.

Όσο σημαντικό είναι να υπάρχουν σχέσεις και αφορμές συνεργασίας και όσμωσης μεταξύ των στελεχών της δημόσιας διοίκησης και των επιχειρήσεων ώστε να γεφυρωθούν οι διαφορές αντίληψης, κουλτούρας και νοοτροπίας όταν χρειάζεται να αλληλοεπιδρούν, άλλο τόσο σημαντικό είναι να υπάρχουν σαφή, συγκεκριμένα και διαφανή όρια ώστε να περιορίζεται η διεπαφή μόνο στα απολύτως απαραίτητα και να εκλείπουν οι περιοχές που μπορεί να αναπτυχθεί η διαφθορά.

Προς αυτό το στόχο αλλά και ευρύτερα επιδιώκοντας την ταχύτητα και μείωση του διοικητικού βάρους τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τη δημόσια διοίκηση αυτονόητα πρέπει να αξιοποιήσουμε ακόμη περισσότερο τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών.

Και παρόλο που στο σημερινό συνέδριο στο επίκεντρο βρίσκεται το ανθρώπινο δυναμικό της και δεν θα έπρεπε να μιλάμε ίσως ...για τις “μηχανές”, οι τεχνολογικές εξελίξεις μας έχουν ήδη ξεπεράσει και θα έπρεπε να μιλάμε μάλλον περισσότερο για αναβαθμισμένες ψηφιακές δεξιότητες, για big data και artificial intelligence και στη δημόσια διοίκηση.

Η αρνητική εικόνα αποτυπώνεται ξεκάθαρα και στο δείκτη DESI του ΟΟΣΑ που βλέπετε στη διαφάνεια και μετρά την επίδοση της χώρας σε επιμέρους διαστάσεις ψηφιακής ωριμότητας, στον οποία παραμένουμε στην 26η θέση μεταξύ των 28.

Ο συνδυασμός του πολύπλοκου και έως εχθρικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος με τις χαμηλές ψηφιακές επιδόσεις κατατάσσουν την Ελλάδα πολύ χαμηλά σε όρους ψηφιακής ανταγωνιστικότητας. Και εάν δεν προσέξουμε ιδιαίτερα τα επόμενα χρόνια, ελλοχεύει ο κίνδυνος μονιμοποίησης αυτής της υστέρησης, που άλλωστε ήδη υπάρχει εδώ και δεκαετίες

Καθώς έχουμε συνεπώς ακόμη πολύ δρόμο να διανύσουμε να σας υπενθυμίσω μερικές από τις βασικές αρχές που θα πρέπει να ακολουθηθούν στο σχεδιασμό και την παροχή των ψηφιακών υπηρεσιών που για τον ΣΕΒ είναι απαραίτητες σε ένα περιβάλλον που θέλει να προσελκύσει επενδύσεις και να ευδοκιμήσει η επιχειρηματικότητα.

Αυτές δεν είναι άλλες από αρχές όπως:

1. Η υποχρεωτική ψηφιακή παροχή υπηρεσιών, αυτό που ονομάζουμε **(Digital by default)**
2. Η αρχή της «μόνο μίας φοράς» **(Once-only principle)** για την παροχή δεδομένων πολιτών και επιχειρήσεων προς το Δημόσιο



3. Η διασφάλιση της διαλειτουργικότητας (**Interoperability by default**)
4. Η διασφάλιση της ανοιχτότητας και της διαφάνειας (**Openness/transparency by default**)
5. Η διαθεσιμότητα υπηρεσιών 24/7 και η παροχή δημοσίων υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο
6. Η θεμελίωση μιας μοναδικής πηγής για κάθε στοιχείο (**DRY- Don't Repeat Yourself**)
7. Η υποχρέωση για ενιαία ταυτοποίηση και πολυκαναλικές υπηρεσίες κ.ά.

Ο ΣΕΒ έχει σειρά προτάσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που πιστεύουμε θα αντιμετωπίσουν παθογένειες και θα έχουν θετικό αναπτυξιακό αποτύπωμα.

Να σημειωθεί ότι πέρυσι σε συνεργασία με την Accenture πραγματοποιήσαμε μια μεγάλη μελέτη για την ψηφιακή στρατηγική της χώρας με συγκεκριμένες προτάσεις για την κάλυψη του ψηφιακού χάσματος της οικονομίας, της δημόσιας διοίκησης και της χώρας συνολικά εκτιμώντας δυνητική αύξηση του ΑΕΠ κατά 4 πρόσθετες ποσοστιαίες μονάδες και 50.000 θέσεις εργασίας. Δυστυχώς οι προτάσεις μας παραμένουν αναξιοποίητες και τα μηνύματα που λαμβάνουμε για την ψηφιακή στρατηγική της χώρας είναι ότι δεν διαθέτει ξεκάθαρη στόχευση και προσανατολισμό.

Κλείνοντας, να αναφερθώ σε κάτι που ακροθιγώς ανέφερα λίγο νωρίτερα αλλά είναι για εμάς εξίσου σημαντικό.

Για να μπορέσει η δημόσια διοίκηση να παρέχει περισσότερες και καλύτερες υπηρεσίες σε επιχειρήσεις και πολίτες πρέπει να μπορεί να παρέχει καλύτερες υπηρεσίες στον εαυτό της.

5^{ον} Καλύτερο σύστημα εσωτερικής πελατείας

Να προσδιορίσει ποιες υπηρεσίες μπορεί και πρέπει να παράγει –και επισημαίνω να παράγει και όχι να προσφέρει– για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες.

Με ποιο κόστος και σε ποια τιμή.

Από ποιους και με ποιο τρόπο.

Ποιες είναι οι πηγές κόστους και ποιες οι πηγές εσόδων.

Όστε με τα «τεχνοκρατικά» εργαλεία του σύγχρονου δημόσιου και ιδιωτικού μάντζμεντ να μπορέσουν να διασφαλιστούν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, προσβάσιμες προς όλους.

Στο σημείο αυτό όμως νομίζω πως πρέπει να σταματήσω προκειμένου να έχουμε τη δυνατότητα να ανταλλάξουμε απόψεις και να προχωρήσουμε ένα βήμα περαιτέρω τα θέματα που όλοι θέσαμε μέσα από τη συζήτηση.

Θα θέλαμε να σας ευχαριστήσουμε για μια ακόμη φορά για την ευγενική σας πρόσκληση και ευχόμαστε καλή συνέχεια στις εργασίες του συνεδρίου.

Σας ευχαριστούμε πολύ.