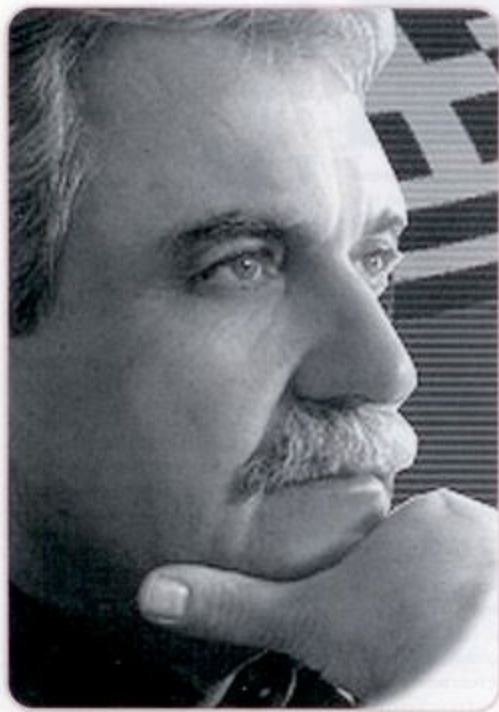


# ΚΕΠ

## Μία ελληνική παγκόσμια καινοτομία

Ο υφυπουργός Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Στ. Μπένος αναλύει σε όλες του τις διαστάσεις το θεσμό των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών



**Α**ναμφίβολα, ένας από τους σημαντικότερους θεσμούς -τομές για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης είναι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), τα υποκαταστήματα του κράτους που πολλαπλασιάζονται και εξαπλώνονται με ταχύτατους ρυθμούς σε όλη την Ελλάδα με στόχο τη δημιουργία μιας άλλης σχέσης κράτους πολίτη που θα στηρίζεται στο σεβασμό του πολίτη, στην υψηλή ποιότητα της εξυπηρέτησής του, στη διαφάνεια και την εύρυθμη λειτουργία του δημοσίου.

Στη συνέντευξη που ακολουθεί, ο υφυπουργός Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Στ. Μπένος μιλά στο "Δημόσιο Τομέα" για τη γέννηση της ιδέας, την υλοποίησή της και το μέλλον των Κ.Ε.Π.

### *Πώς γεννήθηκε η ιδέα για τη δημιουργία των ΚΕΠ;*

➤ Η ιδέα για τη δημιουργία των ΚΕΠ άρχισε να διαμορφώνεται σε ένα συνέδριο που έγινε πριν από τέσσερα χρόνια με θέμα την εισαγωγή των αρχών της ολικής ποιότητας στην ελληνική δημόσια διοίκηση και τη συμμετοχή εμπειρογνομώνων απ' όλον τον κόσμο, που προσέφεραν την εμπειρία τους και ανέλυσαν τις πρωτοβουλίες που είχαν αναληφθεί στις προηγμένες χώρες με στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών και την αρωγή της δημόσιας διοίκησης στη διαδικασία της οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης.

Εκεί διαπιστώθηκε πως πολλές χώρες εφάρμοσαν την πρακτική των υπηρεσιών μιας στάσης(τα λεγόμενα one stop shop), η οποία όμως αφορούσε μία μόνο συγκεκριμένη υπηρεσία. Στη χώρα μας, η ιδέα διευρύνθηκε, προβλέποντας την καθετοποίηση των προϊόντων που προσφέρει το κράτος στους πολίτες. Στην ουσία λοιπόν, τα ελληνικά ΚΕΠ είναι υποκαταστήματα

του κράτους, συνιστώντας έτσι παγκόσμια καινοτομία.

Η σκέψη λοιπόν ήταν να οργανώσουμε εσωτερικά την παραγωγή των διοικητικών προϊόντων, προκειμένου οι πολίτες να τα λαμβάνουν με έναν τρόπο άμεσο και απλό. Στη θέση λοιπόν των πολλαπλών γκριζών γκισέδων των διαφόρων δημοσίων υπηρεσιών, θα υπάρχουν τώρα τα υποκαταστήματα του κράτους, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών και φιλοδοξία μας είναι σε αυτά να αρχίζουν και να τελειώνουν όλες, μα όλες οι διοικητικές υποθέσεις των πολιτών. Από το απλό πιστοποιητικό γέννησης μέχρι τη σύνταξη.

**Πώς μπορεί να γίνει αυτό;**

➤ Η ιδέα είναι απλή: Σε κάθε υπόθεση αντιστοιχεί ένα ηλεκτρονικό έντυπο. Αυτό περιέχει την αίτηση του πολίτη και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την ολοκλήρωση της υπόθεσής του. Για να παραχθεί αυτό το ηλεκτρονικό έντυπο απαιτήθηκε πολύ μόχθος δημοσίων υπαλλήλων, οι οποίοι εξέτασαν μία προς μία όλες τις υποθέσεις και τις απάλλαξαν από κάθε περιττή διαδικασία. Στη συνέχεια, ο νόμος που ψηφίστηκε για τα ΚΕΠ, τις περιελάβε με τη λεγόμενη διοικητική πιστοποίηση.

Αυτό σημαίνει ότι εκδίδεται κοινή απόφαση μεταξύ του Υπουργού Δημόσιας Διοίκησης και του εκάστοτε συναρμόδιου υπουργού που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Έτσι, η κάθε υπόθεση έχει πλέον αποκτήσει απολοποιημένη μορφή και έχει καταστεί αναμφισβήτητη μέσω διοικητικής απόφασης, η οποία ορίζει με απλό και σαφή τρόπο τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την ολοκλήρωση κάθε υπόθεσης. Χαρακτηριστικό του πόσο σημαντικό είναι αυτό είναι το εξής: Όταν είχα πρωτοέρθει εδώ, είχα ζητήσει από δέκα νομαρχίες να μου πουν ποιά δικαιολογητικά ζητούσαν για δέκα ίδιες υποθέσεις. Ζητούσαν όλοι διαφορετικά δικαιολογητικά. Υπήρχε δηλαδή η διαφορετική εμπειρία των διοικητικών πράξεων για την κάθε υπόθεση.

Μέσω των ΚΕΠ αυτή η κατάσταση θα πάψει να υφίσταται. Μέχρι σήμερα,

η εναιοποίηση και απολοποίηση των υποθέσεων είναι πραγματικότητα για περισσότερες από 500 υποθέσεις και έως το τέλος του 2003, αυτό θα ισχύει για όλες τις υποθέσεις.

**Πώς θα υλοποιηθεί η ολοκλήρωση κάθε υπόθεσης;**

➤ Μετά λοιπόν από τη διοικητική πιστοποίηση παράγεται το έντυπο σε ηλεκτρονική μορφή και τοποθετείται στην κεντρική διαδικτυακή πύλη του δημοσίου. Η πύλη αυτή τροφοδοτεί όλα τα Κέντρα Εξυπηρέτησης σε όλη τη

κλή υπογραφή και ολοκληρωμένου πλέον επιστρέφει στο σημείο που θα ορίσει ο πολίτης, (στο ΚΕΠ, ή ακόμα και στο σπίτι του).

Στόχος μας είναι η δημιουργία ενός δικτύου με 1000 Κέντρα Εξυπηρέτησης, το οποίο θα περιλαμβάνει το σύνολο των διοικητικών υποθέσεων της χώρας, που είναι επίσης 1000 στον αριθμό. Σήμερα, ο στόχος αυτός έχει φθάσει ακριβώς στο μέσον. Δηλαδή υπάρχουν 500 ΚΕΠ που χειρίζονται 500 διαφορετικές διοικητικές υποθέσεις.

## **Οι δομές των ΚΕΠ θα είναι Τμήματα και Διευθύνσεις των δήμων και νομαρχιών της χώρας. Πρόκειται ίσως για τη μεγαλύτερη αρμοδιότητα που έχει δοθεί ποτέ στην Τοπική Αυτοδιοίκηση**

χώρα με τα διοικητικά προϊόντα. Συνεπώς, όταν εμφανίζεται ένας πολίτης σε οποιοδήποτε ΚΕΠ για μία υπόθεσή του, πληκτρολογούνται επί τόπου τα στοιχεία του, (ούτε καν χρειάζεται να πάσει μολύβι και καρτί ο ίδιος), και εμφανίζεται στην οθόνη το ηλεκτρονικό έντυπο, το οποίο έχει τα δικαιολογητικά ταξινομημένα σε τρεις στήλες. Η πρώτη περιλαμβάνει δικαιολογητικά που υπάρχουν μέσα στο ΚΕΠ, (παρόβολα, χαρτόσημα κ.λπ.). Η δεύτερη αφορά δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσει ο πολίτης (π.χ. μία εξέταση γιατρού). Και η τρίτη στήλη περιλαμβάνει τα δικαιολογητικά που πρέπει να αντληθούν από διάφορες οργανικές μονάδες της χώρας. Αυτά, δε χρειάζεται να πάει ο πολίτης επί τόπου για να τα συλλέξει αλλά εξουσιοδοτεί έναν υπάλληλο του ΚΕΠ να το πράξει για λογαριασμό του.

Όταν η πράξη δηλαδή η ηλεκτρονική έντυπο συμπληρωθεί απολύτως ο φάκελος με τα δικαιολογητικά που χρειάζονται, αποστέλλεται είτε ηλεκτρονικά είτε με courier στο σημείο όπου δίνεται η τελί-

**Υπάρχουν υποθέσεις στις οποίες η απολοποίηση είναι περισσότερο δύσκολη;**

➤ Πιο δύσκολες υποθέσεις είναι αυτές που αφορούν τις πολεοδομίες, τις επενδύσεις και τα ασφαλιστικά ταμεία. Ιδιαίτερα, όσον αφορά στα ασφαλιστικά ταμεία, έχουμε προτάξει τον Ο.Γ.Α., στον οποίο έχει σημειωθεί σημαντική πρόοδος, ήδη βρισκόμαστε στη φάση της ψηφιοποίησης, και έχουμε βάλει και έναν πολύ υψηλό ποσοτικό στόχο: να δίνουμε τις συντάξεις του Ο.Γ.Α. χωρίς καμία καθυστέρηση, την ημέρα των γενεθλίων του δικαιούχου. Δηλαδή το Κ.Ε.Π. θα έχουν τον αριθμό των συνταξιούχων της περιοχής τους, θα συγκεντρώνουν τα δικαιολογητικά για κάθε έναν, ένα χρόνο ενωρίτερα, από το 64ο έτος της ηλικίας τους δηλαδή, με στόχο η σύνταξη να δίδεται στο συνταξιούχο την ημέρα που θα συμπληρώσει το 65ο έτος της ηλικίας του, (ενδεχομένως, και με μία ανθοδέσμη και μία επιστολή που θα τον ευχαριστεί για τις υπηρεσίες που έχει προσφέρει στη χώρα).



## Ποιά είναι η αποδοχή των Κ.Ε.Π. από την κοινωνία;

➤ Είναι αλήθεια ότι σήμερα υπάρχει μία δυσκολία ώστε να μπορέσει ο πολίτης να πεισθεί για την αποτελεσματικότητα του εγχειρήματος, αυτή όμως παύει από τη στιγμή που επισκεφθεί τα Κ.Ε.Π. και εξυμνητηθεί.

Πιστεύω ότι στο τέλος του 2003 που θα έχει ολοκληρωθεί το πρόγραμμα, θα έχουμε μία πιο αυθεντική εικόνα του βαθμού ικανοποίησης της κοινωνίας.

Θα σας πω τι ετοιμάζουμε τώρα. Γιατί από εδώ και πέρα θα γίνουν τα ποιοτικά βήματα του συστήματος. Μέσω του προγράμματος της Κοινωνίας της Πληροφορίας προσπαθούμε τα προϊόντα του κράτους να δίδονται ηλεκτρονικά. Ήδη αυτό ισχύει για τη φορολογική ενημερότητα που χορηγείται από τα Κ.Ε.Π. σε ελάχιστο χρονικό διάστημα. Αυτό βεβαίως απαιτεί ότι αυτοί που παρέχουν αυτά τα προϊόντα, να έχουν ψηφιοποιημένες βάσεις δεδομένων. Μέσω όμως του προγράμματος της Κοινωνίας της Πληροφορίας, θα δημιουργηθούν πάρα πολλές ψηφιοποιημένες βάσεις δεδομένων, στους δήμους, στις νομαρχίες και σε πάρα πολλές κρίσιμες υπηρεσίες της χώρας, προκειμένου οι οδοί κυκλοφορίας και ροής των πληροφοριών εντός της διοίκησης να γίνουν πολύ ταχύτεροι.

## Πώς στελεκώνονται τα Κ.Ε.Π.;

➤ Τα Κ.Ε.Π. στελεκώνονται από ένα μείγμα προσωπικού: Υπάρχει ένας μικρός αριθμός μόνιμων υπαλλήλων που κερδίζονται και για τη μνήμη της διοίκησης και για τη φυσική ηγεσία και παράλληλα μορφές ευέλικτης απασχόλησης. Για την ώρα έχουμε στελέχη εξοικειωμένα με την πληροφορική με σύμβαση έργου 18 μηνών. Ο νόμος για τα Κ.Ε.Π. προβλέπει από το 2004 και μετά, το θεσμό, της ετήσιας προαιρετικής θητείας όλων των αποφοίτων Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι. της χώρας. Τα παιδιά δηλαδή που τελειώνουν Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι. θα μπορούν για ένα χρόνο με πλήρεις αποδοχές, να απασχοληθούν στο Κ.Ε.Π. Ταυτόχρονα, θα υπάρχει καθιέρωση της μερικής εργασίας με απασχόληση φοιτητών. τε-

τράωρη και εξάωρη απασχόληση, ενώ θα μπορούν και οι σπουδαστές που είναι στα Τ.Ε.Ι. να κάνουν την εξόμηνη πρακτική τους άσκηση στα Κ.Ε.Π.

## Θεσμικά πού υπάγονται τα Κ.Ε.Π.;

➤ Ώς προς το κομμάτι της εποπτείας της λειτουργίας τους υπάγονται στο Υπουργείο Εσωτερικών. Οι δομές όμως ανήκουν στην τοπική Αυτοδιοίκηση, Πρωτοβάθμια και Δευτεροβάθμια. Οι δομές δηλαδή θα είναι Τμήματα και Διευθύνσεις των δήμων και νομαρχιών της χώρας. Πρόκειται ίσως για τη μεγαλύτερη αρμοδιότητα που έχει δοθεί ποτέ στην Τοπική Αυτοδιοίκηση.

Παράλληλα, προβλέπεται το συντομότερο δυνατόν η εφαρμογή αυστηρών πιστοποίησης ποιότητας. Για να το κάνουμε αυτό βεβαίως, πρέπει να πάρουμε όλα τα προϊόντα και να δούμε πώς αποδίδουν και να βάλουμε μία προθεσμία διεκπεραίωσης για την κάθε υπόθεση. Υπάρχει δε η σκέψη, όταν αυτός ο χρόνος δε θα τηρείται, ο πολίτης να δικαιούται και μία μορφή οικονομικής αποζημίωσης.

Με το σύστημα αυτό κάνουμε ένα μεγάλο βήμα για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης. Δεν είναι μόνο θέμα εξυπηρέτησης των πολιτών αλλά και δημιουργίας ενός καθρέφτη της λειτουργίας της, καθώς θα έχει εισορές και εκροές και επί τη βάση αυτών θα μπορεί να εντοπίζει τις παθογένειές της.

## Ποιά είναι η αντίδραση της "παροδοσιακής" δημόσιας διοίκησης στη λειτουργία των Κ.Ε.Π.;

➤ Σε πρώτη φάση αντιδρά γιατί είναι και αυτή δύσπιστη για την αποτελεσματικότητά τους. Αλλά από τη στιγμή που ενεργοποιείται η διαδικασία, οι δημόσιοι υπάλληλοι, γίνονται οι καλύτεροι αναμεταδότες της μεγάλης αυτής ιδέας. Θα σας πω ένα παράδειγμα: Το πρώτο εγχείρημα που κάναμε ήταν το "1502", ο τετραψήφιος αριθμός κλήσης για τη χορήγηση πιστοποιητικών. Τότε, για να πεισθούν οι επιμερους υπάλληλοι, είχαμε μία πολύ μακρά συζήτηση. Τώρα όμως βλέπουν και εκείνοι πόσο διευκολύνεται η δουλειά τους με αυτές τις καινοτομίες.

Από την άλλη πλευρά, η αποξένωση του πολίτη από το χειριστή της υπόθεσής του θα αποτρέψει τα δυσάρεστα φαινόμενα μικροδιαφθοράς που αποστέλουν το μεγάλο πλήγμα του δημοσίου. Οι δημόσιοι υπάλληλοι, στη μεγάλη τους πλειοψηφία είναι έντιμοι υπάλληλοι και συνεπώς έχουν πολύ μεγαλύτερη δυναμική από τους επίορκους. Οι επίορκοι από την άλλη πλευρά εκ των πραγμάτων δεν μπορούν να θέσουν ζήτημα απώλειας κεκτημένων. Συνεπώς, η δυναμική που θα αναπτυχθεί θα είναι υπέρ αυτής της ιδέας εκσυγχρονισμού.

Και βεβαίως, τα Κ.Ε.Π. δε θα πρέπει να θεωρούνται απειλή για την εργασία των δημοσίων υπαλλήλων. Αντίθετα, αυτή η μορφή εκσυγχρονισμού οδηγεί στη δημιουργία του πολυσυλλεκτικού δημοσίου υπαλλήλου. Πλέον, οι εργαζόμενοι στο εσωτερικό της διοίκησης θα πρέπει να εξοικειώνονται με πολλαπλές αρμοδιότητες και γι' αυτό βεβαίως θα πρέπει να εκπαιδεύονται και να ενημερώνονται τακτικά.

## Η συναλλαγή του πολίτη με τα Κ.Ε.Π. συνεπάγεται κάποιο οικονομικό κόστος γι' αυτόν;

➤ Για την ώρα όχι. Όμως η ανάπτυξη του προγράμματος αυτού για τα δύο έτη (2002 - 2003) έχει ένα κόστος περίπου 50 δισ. Από το 2004 και μετά θα πρέπει να σκεφτούμε τους πόρους για την αυτοσυντήρησή του. Επομένως, μετά το 2004 ίσως προκύψει κάποιο κόστος για τον πολίτη, αυτό όμως δε έχει αποφασιστεί ακόμα.

Επίσης, θα ήθελα να σας πω κάτι που η ίδια η δυναμική της ιδέας ανέδειξε: Στις νησιώτικες, απομακρυσμένες περιοχές, που είναι περίπου η μισή Ελλάδα και όπου δεν υπάρχουν απολήξεις του κράτους (όπως υποκαταστήματα της Αγροτικής Τράπεζας, το δίκτυο των ΕΛΤΑ κ.λπ.) τα Κ.Ε.Π. παρέχουν εκείνα αυτές τις υπηρεσίες, καλύπτοντας ένα μεγάλο κενό. Στο μέλλον δε, δεν αποκλείεται τα Κ.Ε.Π. να συνεργάζονται και με τον ιδιωτικό τομέα, (π.χ. τράπεζες), οπότε ίσως αυτή η συνεργασία να είναι και μία εκ των σημαντικότερων πηγών των εσόδων τους. ☐