



Ευρωπαϊκή
Επιτροπή

Το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο επί το έργον

Διαφανείς και αποτελεσματικές δημόσιες υπηρεσίες



Για τις επιχειρήσεις και το ευρύ κοινό, λιγότερη γραφειοκρατία και ταχύτερη εξυπηρέτηση στις δημόσιες υπηρεσίες σημαίνει ότι μπορεί κανείς να εστιάζει στη διεκπεραίωση των υποθέσεών του, και όχι στην αναμονή για άδειες και γραφειοκρατικές διατυπώσεις. Σύμφωνα με την έκθεση του Παγκόσμιου Οικονομικού Φόρουμ για την παγκόσμια ανταγωνιστικότητα, η ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών σχετίζεται ευθέως με το επίπεδο παραγωγικότητας και, κατά συνέπεια, με την ευημερία μιας χώρας.

Το οικονομικό κλίμα επιτάσσει τη μεγαλύτερη αποδοτικότητα του δημόσιου χρήματος. Συγχρόνως, η πρόκληση της απάντησης στον παγκόσμιο ανταγωνισμό είναι πιο πιεστική από ποτέ. Σε ολόκληρη την ΕΕ απαιτούνται δημόσιες υπηρεσίες που βοηθούν αντί να δυσχεραίνουν τις επιχειρήσεις και τη δημιουργία θέσεων εργασίας. Το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) αποτελεί μια απτή ευρωπαϊκή συμβολή στις εθνικές μεταρρυθμίσεις της πολιτικής στον τομέα της δημόσιας διοίκησης.

Καλύτεροι φορείς

Η παροχή συνδρομής στους δημόσιους φορείς, προκειμένου να εκτελούν το έργο τους αποτελεσματικά, δεν είναι ένα απλό τεχνικό ζήτημα κατάρτισης των δημόσιων υπαλλήλων. Συνδέεται επίσης με τον τρόπο με τον οποίο οι δημόσιες αρχές παρέχουν τις υπηρεσίες τους και αλληλεπιδρούν με τις επιχειρήσεις και το κοινό. Η «ορθή διακυβέρνηση» αποτελεί τον σκοπό, διότι οικοδομεί σχέσεις εμπιστοσύνης και συμβάλλει στην αποτελεσματική λειτουργία της κοινωνίας.

Ένας τομέας που ωφελείται από τις δράσεις του ΕΚΤ είναι αυτός της δικαιοσύνης. Στη Βουλγαρία, οι βελτιώσεις στη διαφάνεια και τη διοικητική ικανότητα των νομικών συστημάτων απορροφούν το 13% των συνολικών κονδυλίων του ΕΚΤ για τη χώρα. Γύρω στα 146 δικαστικά όργανα έχουν καθιερώσει σύστημα διαχείρισης υποθέσεων, ενώ προσφέρονται 89 ενότητες κατάρτισης για τους δικαστικούς.

Βελτιστοποίηση των εισαγγελικών υπηρεσιών της Ιταλίας

Η υπέρογκη συσσώρευση υποθέσεων στα ιταλικά δικαστήρια υπογραμμίζει την ανάγκη μιας αποδοτικής ροής του δικαστικού έργου. Το διαπεριφερειακό έργο «Διάδοση Βέλτιστων Πρακτικών στους Δικαστικούς Φορείς» χρησιμοποιεί ως πρότυπο καλής λειτουργίας τα αποτελεσματικά συστήματα που ανέπτυξε η Εισαγγελία της Αυτόνομης Επαρχίας του Μπολτσάνο.

Η Εισαγγελία κατόρθωσε να εξοικονομήσει χρόνο και χρήματα, απλουστεύοντας τις εσωτερικές οργανωτικές διαδικασίες των δικαστικών γραφείων. Ελπίζεται ότι οι μέθοδοί τους μπορούν να αξιοποιηθούν από άλλους δικαστικούς φορείς που μαστίζονται από τη συσσώρευση υποθέσεων.

Τα 182 δικαστικά γραφεία που έλαβαν μέρος αντιστοιχούν στο 11% των πιθανών συμμετεχόντων. «Το πιλοτικό έργο, που χρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, έχει συμβάλει στην άνοδο της ποιότητας, της αποδοτικότητας και της διαφάνειας των δικαστικών υπηρεσιών», δηλώνει ο δρ Thomas Mathà, διευθυντής του Τμήματος Ευρωπαϊκών Υποθέσεων του Μπολτσάνο.

Η Ουγγαρία δίνει έμφαση στη βελτίωση των επιδόσεων της δημόσιας διοίκησής της. Χρησιμοποιεί τη στήριξη του ΕΚΤ για να αναβαθμίσει τον τρόπο με τον οποίο οι διευθυντές επιτελούν το έργο τους, και θεσπίζει κίνητρα για τους δημόσιους υπαλλήλους της.

Εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης

Η σύγχρονη δημόσια διοίκηση είναι ζωτικής σημασίας για την ανταγωνιστικότητα μιας χώρας. Με βάση αυτό το δεδομένο, η Λιθουανία χρησιμοποιεί για τον εκσυγχρονισμό των συστημάτων της μεγαλύτερο μέρος της στήριξης του ΕΚΤ σε σχέση με οποιαδήποτε άλλη χώρα της ΕΕ.

Μέχρι το τέλος του 2011, πάνω από 22 150 δημόσιοι υπάλληλοι είχαν συμμετάσχει σε προγράμματα επανακατάρτισης, ενώ συστήματα ποιοτικής διαχείρισης είχαν καθιερωθεί σε δέκα δημοτικές διοικήσεις και οκτώ κρατικούς φορείς.

Προσβάσιμη ηλε-διακυβέρνηση για άτομα με αναπηρία

Για τα άτομα με αναπηρία, που ενδέχεται να αντιμετωπίζουν δυσκολίες πρόσβασης στα δημόσια κτήρια, η ηλε-διακυβέρνηση αποτελεί μια ιδιαίτερα θετική εξέλιξη. Εντούτοις, όταν οι ιστοτόποι σχεδιάζονται δίχως να λαμβάνεται υπ' όψιν η προσβασιμότητά τους, δεν δίνεται η δυνατότητα σε όλους να αντλήσουν τα σχετικά οφέλη.

Το ΕΚΤ χρησιμοποιείται για την υποστήριξη των πολωνικών δημόσιων φορέων, προκειμένου να διασφαλίσουν την καθολική προσβασιμότητα των διαδικτυακών υπηρεσιών τους, με τη δημιουργία ιστοτόπων που πληρούν ορισμένες τεχνικές προδιαγραφές. Το έργο περιλαμβάνει γύρω στις 180 διαφορετικές υπηρεσίες και αποσκοπεί στην ευαισθητοποίηση των εργαζομένων περίπου 400 δημόσιων φορέων, περιλαμβανομένων 300 περιφερειακών κέντρων ανεύρεσης εργασίας. Για τον σκοπό αυτόν, προσφέρει μαθήματα και σεμινάρια ηλε-μάθησης στο εν λόγω προσωπικό.

Βελτίωση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος

Μια φιλική προς τις επιχειρήσεις προσέγγιση στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών μπορεί να συμβάλει στην ευημερία της οικονομίας μιας χώρας. Η Πολωνία χρησιμοποιεί τη στήριξη του ΕΚΤ, προκειμένου να διευκολύνει τους επιχειρηματίες και την ευρύτερη επιχειρηματική κοινότητά της, απλουστεύοντας 92 από τις σχετικές νομικές πράξεις της. Εισάγει έναν τρόπο μέτρησης του διοικητικού κόστους και αναβαθμίζει τον τρόπο αξιολόγησης του αντικτύπου των διαδικασιών. Ως αποτέλεσμα, η γραφειοκρατία έχει μειωθεί κατά σχεδόν 16%.

Το έργο που επιτελείται δεν εξαντλείται σε εθνικό επίπεδο. Έχουν καθιερωθεί πρότυπα επάρκειας περιφερειακά αλλά και τοπικά. Γύρω στις 16 000 δημόσιοι υπάλληλοι έχουν καταρτιστεί σε νέες, φιλικές προς τις επιχειρήσεις προσεγγίσεις, 4 000 από τους οποίους στην επιτάχυνση της καταχώρισης επιχειρήσεων. Αυτά τα μέτρα έχουν μειώσει τον χρόνο που απαιτείται για τη σύσταση εταιρείας, όπως και το σχετικό κόστος. Πέρα από αυτές τις δραστηριότητες, 272 γραφεία έχουν ωφεληθεί από έργα που αποσκοπούσαν στην ανύψωση του επιπέδου διαχείρισης.

Καταχώριση εταιρείας σε μόλις τρεις ημέρες — το παράδειγμα της Σλοβενίας

Η επιτάχυνση των διαδικασιών και ο περιορισμός της γραφειοκρατίας βοηθούν τις επιχειρήσεις στην ταχεία λήψη των αναγκαίων αποφάσεων. Μια ηλεκτρονική πύλη, με τη συνδρομή του ΕΚΤ, επιτυγχάνει ακριβώς αυτό, δίνοντας στους επιχειρηματίες τη δυνατότητα καταχώρισης της επιχείρησής τους εντός τριημέρου.

Η καταχώριση, η δέσμευση της ονομασίας, η δήλωση ΦΠΑ και η δημιουργία προσωρινού τραπεζικού λογαριασμού συγκαταλέγονται στις διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η πύλη χρησιμοποιείται από 300 εταιρείες και διασυνδέει 15 εθνικούς φορείς και πάνω από 700 δημόσιους υπαλλήλους.

Η πύλη άρχισε να λειτουργεί στις αρχές του 2008. Οι χρήστες δηλώνουν ιδιαίτερα ικανοποιημένοι και ο αριθμός των εγγραφών κινείται ανοδικά, αποδεικνύοντας ότι η πύλη ανταποκρίνεται σε μια πραγματική ανάγκη.

Συμμετοχή εταιρών και της κοινωνίας των πολιτών

Ο διττός στόχος της «βελτίωσης της νομοθεσίας» και της «ορθής διακυβέρνησης» μπορεί να επιτευχθεί μόνο μέσω καλύτερων συμπεράσεων μεταξύ των διοικήσεων των δημόσιων υπηρεσιών και της κοινωνίας που υπηρετούν.

Η Πορτογαλία χρησιμοποιεί τη στήριξη του ΕΚΤ για να ενισχύσει τη φωνή των κοινωνικών εταιρών. Το έργο αφορούσε την επέκταση της Συνομοσπονδίας Πορτογαλικών Βιομηχανιών και την ενίσχυση της ικανότητας των μελών της να προβάλλουν τις θέσεις τους ουσιαστικότερα. Ως αποτέλεσμα, η Συνομοσπονδία δραματίζει σημαντικότερο ρόλο, τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό.

Οι δημόσιες διαβουλεύσεις προσφέρουν επίσης σε ανθρώπους εκτός των διοικήσεων τη δυνατότητα να ακουστούν. Ο τρόπος σχεδιασμού τους χρειάζεται να εξετάζεται ενδελεχώς και να λαμβάνεται υπ' όψιν το τοπικό πλαίσιο. Διαδικτυακά εργαλεία μπορούν να βοηθήσουν, ώστε να ενθαρρυνθεί η συμμετοχή περισσότερων ανθρώπων, προσελκύνοντας έτσι επιχειρήσεις, καθώς και το ευρύ κοινό και ομάδες συμφερόντων. Το ΕΚΤ χρησιμοποιείται για τη στήριξη έργων στον συγκεκριμένο τομέα.



Τι προβλέπεται για το μέλλον;

Οι δημόσιες υπηρεσίες που λειτουργούν εύρυθμα βοηθούν τις επιχειρήσεις να ευημερούν και τους ανθρώπους να βρίσκουν εργασία. Αυτός είναι και ο λόγος που το ΕΚΤ θα εξακολουθήσει να εστιάζει σε έργα που παρέχουν συνδρομή στις διοικήσεις, ώστε να προσφέρουν ταχεία και αποτελεσματική εξυπηρέτηση.

Δεδομένης της έντονης επίδρασης που εξακολουθεί να ασκεί η οικονομική κρίση, η στήριξη του ΕΚΤ θα είναι στρατηγικά στοχευμένη. Οι χώρες της ΕΕ θα χρειαστεί να προσδιορίσουν με σαφήνεια τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν και να παρουσιάσουν τις μεταρρυθμίσεις που σχεδιάζουν. Θα πρέπει επιπλέον να περιγράψουν πώς σκοπεύουν να εκσυγχρονίσουν τα συστήματα διαχείρισης στον δημόσιο τομέα τους. Οι εν λόγω μεταρρυθμίσεις θα βασίζονται στην απλούστευση των διοικητικών λειτουργιών και του συναφούς κανονιστικού πλαισίου.



Στο επίκεντρο θα βρίσκονται επίσης οι ανθρώπινοι πόροι: η κατάρτιση και η ανάπτυξη δεξιοτήτων θα διαδραματίζουν κεντρικό ρόλο στις μεταρρυθμίσεις των δημόσιων υπηρεσιών. Τέλος, προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα των αλλαγών, έμφραση θα δοθεί και στην παρακολούθηση και αξιολόγηση.

Περισσότερες πληροφορίες για το ΕΚΤ:

<http://ec.europa.eu/esf>

Η έκδοση αυτή διατίθεται σε ηλεκτρονική μορφή σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ.

© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2014

Επιτρέπεται η αναπαραγωγή με αναφορά της πηγής.

ISBN 978-92-79-34114-4 (ηλεκτρονική έκδοση)

ISBN 978-92-79-33359-0 (διαδικτυακή έκδοση)



Υπηρεσία Εκδόσεων



<https://www.facebook.com/socialeurope>



https://twitter.com/EU_Social



9 789279 333590

doi:10.2767/20941 (διαδικτυακή έκδοση)

doi:10.2767/95022 (ηλεκτρονική έκδοση)