



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ**

Αθήνα, 24 - 12 - 2012

**ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΥ
ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ &
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ**

ΠΡΟΣ :

Γραφείο Περιφερειάρχη Αττικής
κ. Ι. Σγουρού

Ταχ. Δ/ση : Συγγρού 80-88
117 41 Αθήνα
Τηλ. 213 – 20 65 421
Τηλεομοιότυπο (fax) : 210 69 19 739
Ηλ. Δ/ση (e-mail) : dorna@patt.gov.gr

Θέμα : «Απολογισμός Πεπραγμένων - Δράσεις & Ενέργειες για το έτος 2012»
Σχετ. : Το υπ' αριθ. οικ. 182458/6-12-2012 έγγραφό σας

Οι άξονες δράσης της Δ/σης Εξυπηρέτησης του Πολίτη & Οργάνωσης περιστρέφονται γύρω από : **α)** τον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση της οργάνωσης των συνθηκών και του τρόπου εργασίας των υπαλλήλων της Περιφέρειας Αττικής (Π.Α.) με απώτερο στόχο τη συνεχή αναβάθμιση των παρεχόμενων προς τους πολίτες υπηρεσιών, και **β)** τις διαδικασίες άμεσης εξυπηρέτησης των πολιτών. Στην παρούσα Έκθεση παρουσιάζονται :

- οι ενέργειες στις οποίες προέβη η Δ/ση Εξυπηρέτησης του Πολίτη & Οργάνωσης στο πλαίσιο των προαναφερθέντων αξόνων δράσης καθώς και η αντιστοιχία αυτών με τους στόχους που έχουν τεθεί στο Επιχειρησιακό Σχέδιο της Π.Α. (Ενότητα I)
- οι δράσεις – ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν ώστε η Δ/ση Εξυπηρέτησης του Πολίτη & Οργάνωσης να βελτιώσει τον τρόπο λειτουργίας της και να αυξήσει την αποδοτικότητά της (Ενότητα II).

I. Απολογισμός Πεπραγμένων της Δ/σης Εξυπηρέτησης του Πολίτη & Οργάνωσης

I.1. Δράσεις που αφορούν σε θέματα Οργάνωσης / Σχεδιασμού των Υπηρεσιών της Π.Α.

- Σχεδιασμός πρότυπων πινάκων αποτύπωσης συγκεντρωτικών απολογιστικών στοιχείων των Υπηρεσιών της Π.Α. που ασκούν αρμοδιότητες ομοειδούς χαρακτήρα.
- Ολοκλήρωση σύνταξης πεπραγμένων των Υπηρεσιών της Π.Α. **α)** για το έτος 2011 και **β)** για το πρώτο εξάμηνο του 2012.
- Προετοιμασία για τη συλλογή-επεξεργασία-απεικόνιση των Πεπραγμένων των Υπηρεσιών της Π.Α. για το έτος **2012**.

- Συλλογή στοιχείων σχετικά με τη βελτίωση της αποδοτικότητας των Υπηρεσιών της Π.Α. (διοικητικές διαδικασίες που χρήζουν βελτίωσης, τυχόν καινοτόμες πρακτικές ή βελτιώσεις που προτείνονται ή έχουν εφαρμοστεί, ποσοστό στόχων που έχουν επιτευχθεί, κ.α).
- Πραγματοποίηση επισκέψεων σε Υπηρεσίες της Π.Α. με σκοπό την εξαγωγή συμπερασμάτων για τον τρόπο λειτουργίας τους και τον εντοπισμό τυχόν προσκομμάτων που δυσχεραίνουν τη ροή εργασίας τους, ελλείψεων προσωπικού, επικαλύψεων αρμοδιοτήτων, αναγκαίων διευκρινίσεων σε θέματα νομοθετικού χαρακτήρα κ.ο.κ. Σε συγκεκριμένες περιπτώσεις (Δ/νσεις: 'Χωρικού Σχεδιασμού', 'Περιβάλλοντος' και 'Βιομηχανίας, Ενέργειας & Φυσικών Πόρων') κρίθηκε απαραίτητη η σύνταξη μεμονωμένων Ενημερωτικών Σημειωμάτων – Εκθέσεων (αρ. πρωτ.: οικ. 109627/23-7-12 και οικ. 148098/10-10-12) για την έγκαιρη -και από την πλευρά μας- επισήμανση σημαντικών ζητημάτων λειτουργικής φύσεως που χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης.
- Επεξεργασία των στοιχείων που συλλέχθηκαν από τις προαναφερθείσες επισκέψεις και τα 'Ερωτηματολόγια' τα οποία συμπληρώθηκαν από τις Υπηρεσίες, προκειμένου να αποτελέσουν μία βάση δεδομένων που είναι αναγκαία για την κατάρτιση της προβλεπόμενης από τον Οργανισμό Έκθεσης για τη λειτουργία των Υπηρεσιών της Π.Α.
- Καταγραφή και καταχώρηση των τηλεφωνημάτων που δέχεται το 1539 ανάλογα με τη Γενική Διεύθυνση στην οποία αφορούν, με στόχο την παρουσίαση στατιστικών δεδομένων και το σχεδιασμό στοχευμένων δράσεων για τη βελτίωση των παρεχομένων προς τον πολίτη υπηρεσιών .

1.2. Δράσεις που αφορούν στην άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών

- Σύνταξη του 'Οδηγού Υπηρεσιών για τον Πολίτη' για το έτος 2012
- Σχεδιασμός / επικαιροποίηση / κωδικοποίηση των **Εντύπων – Αιτήσεων** που χρησιμοποιούν οι πολίτες στις συναλλαγές τους με τις Υπηρεσίες της Π.Α.
- Σύνδεση (ηλεκτρονική) του 'Οδηγού' με τα 'Έντυπα – Αιτήσεις' και ανάρτησή του στο διαδικτυακό τόπο της Π.Α.

Στο πλαίσιο των ενεργειών για την ολοκλήρωση των ανωτέρω διαδικασιών πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις – επαφές (αυτοπροσώπως / τηλεφωνικά / με e-mail) με τους Προϊσταμένους των οκτώ Γενικών Διευθύνσεων, καθώς και με Προϊσταμένους και στελέχη της πλειοψηφίας των Δ/σεων και Αυτοτελών Τμημάτων και Γραφείων της Π.Α.

- Κατάρτιση του «**Ευρετηρίου Αρμοδιοτήτων**» της Π.Α., το οποίο αποτελεί ένα εύχρηστο εργαλείο παραπομπής του πολίτη στο αρμόδιο Τμήμα της Περιφέρειας για τη διεκπεραίωση του αιτήματός του.

- **Υποδοχή τηλεφωνημάτων** και άμεση εξυπηρέτηση / καθοδήγηση των πολιτών σε θέματα που αφορούν την Π.Α. Είναι χαρακτηριστικό ότι κατά το χρονικό διάστημα από 14-05-12 έως 30-11-12 το Τμήμα Ενημέρωσης του Πολίτη δέχθηκε συνολικά 11.387 τηλεφωνήματα.
- **Υποδοχή καταγγελιών.** Το Τμήμα Ενημέρωσης του Πολίτη ήταν αποδέκτης δέκα (10) ανωνύμων και είκοσι μία (21) επώνυμων καταγγελιών, τις οποίες προώθησε στις καθ' ύλην αρμόδιες Υπηρεσίες της Περιφέρειας Αττικής.
- **Ανάρτηση εβδομήντα μίας (71) προκηρύξεων** για πλήρωση θέσεων του Δημοσίου, του Ευρύτερου Δημόσιου Τομέα, των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου, Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ και Β΄ βαθμού και λοιπών φορέων. Από τις 9-5-2012 και εντεύθεν, γίνεται ανάρτηση των προκηρύξεων και στον ιστότοπο της Π.Α., και κυρίως αφορούν αποσπάσεις και μετατάξεις.
- **Καταγραφή καταγγελιών για εγκαταλελειμμένα οχήματα.** Με προτροπή της Π.Α. οι πολίτες του νομού Αττικής κλήθηκαν να αναφέρουν στο 1539 τη θέση εγκαταλελειμμένων οχημάτων. Αναφέρθηκαν συνολικά 453 τέτοιες περιπτώσεις. Οι εν λόγω καταγγελίες ομαδοποιήθηκαν και απεστάλησαν στις Δημοτικές Αστυνομίες 53 Δήμων της Αττικής για τις περαιτέρω δικές τους ενέργειες.

1.3. Ενέργειες της Δ/σης Εξυπηρέτησης του Πολίτη & Οργάνωσης σε σχέση με το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα της Π.Α.

Οι ενέργειες που αναφέρονται στις ενότητες I.1. και I.2. **υλοποιήθηκαν στο πλαίσιο των στόχων :**

4.1.1 Δομές και διαδικασίες λειτουργίας,

4.1.2 Ανάπτυξη διαδικασιών προγραμματισμού, παρακολούθησης και αξιολόγησης των δραστηριοτήτων της Περιφέρειας, και

4.1.3 Βελτίωση των διαδικασιών ενημέρωσης / πληροφόρησης των πολιτών και διαβούλευσης

και πιο συγκεκριμένα των ακόλουθων δράσεων οι οποίες είναι σε εξέλιξη :

4.1.1.1.1 Τροποποίηση του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας

4.1.1.1.2 Συγκρότηση και λειτουργία υπηρεσιακών συντονιστικών οργάνων

4.1.1.1.5 Διενέργεια εξαμηνιαίας έρευνας για τα προβλήματα οργάνωσης και λειτουργίας των Υπηρεσιών

4.1.2.1.3 Σύνταξη εκθέσεων παρακολούθησης / Κατάρτιση ετήσιων απολογισμών (Πεπραγμένα των Υπηρεσιών)

4.1.3.1.1 Ενημέρωση, έκδοση και διανομή του Οδηγού του πολίτη

4.1.3.1.2 Αναβάθμιση της λειτουργίας της τηλ. γραμμής 1539 και σχεδιασμός συστήματος καταγραφής και διαχείρισης των παραπόνων / καταγγελιών.

**II. Δράσεις – Ενέργειες
για την αποτελεσματικότερη λειτουργία
της Δ/σης Εξυπηρέτησης του Πολίτη & Οργάνωσης**

- **Μεταστέγαση όλων των Τμημάτων** της Δ/σης Εξυπηρέτησης του Πολίτη & Οργάνωσης και λειτουργία αυτών **σε ενιαίο χώρο** (Λ. Συγγρού 80-88, 3ος όροφος). Παράλληλα πραγματοποιήθηκε και η **μεταφορά του εξοπλισμού του τηλεφωνικού κέντρου 1539**, στο οποίο ενσωματώθηκε και το παλαιό τηλεφωνικό κέντρο της ΠΑ. 213 2064100 & 213 2065000 καθώς προστέθηκε ηχητικό μήνυμα που παραπέμπει τον πολίτη στο 1539 ή στο διαδικτυακό τόπο www.patt.gov.gr. Τώρα, το 1539 λειτουργεί με τέσσερις (4) τηλεφωνικές συσκευές, λαμβάνοντας κατά μέσο όρο 1757 τηλεφωνήματα πολιτών το μήνα, εξυπηρετώντας τους κατοίκους των 66 Δήμων της Περιφέρειας Αττικής.
- Βελτίωση – εκσυγχρονισμός του τρόπου λειτουργίας της Δ/σης Εξυπηρέτησης του Πολίτη & Οργάνωσης με στόχο την απλούστευση διοικητικών διαδικασιών – εξοικονόμηση χρόνου και πόρων. Στο πλαίσιο αυτής της δράσης έχει ήδη γίνει αναφορά για την ηλεκτρονική ανάρτηση των προκηρύξεων, ενώ σημαντικότερη ενέργεια αποτελεί επίσης η καθιέρωση της χρήσης της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας για τη διεκπεραίωση της επικοινωνίας της Δ/σης Εξυπηρέτησης του Πολίτη & Οργάνωσης με όλες τις Υπηρεσίες της Π.Α., εξοικονομώντας έτσι χρόνο, αναλώσιμα (χαρτί, φάκελοι, ετικέτες, μελάνι εκτυπωτή) κλπ.
- Άμεση ενημέρωση για τον τρόπο λειτουργίας του συστήματος **επικοινωνίας των πολιτών με τις Υπηρεσίες που είναι αρμόδιες για θέματα που άπτονται της ασφάλειας και της καλής λειτουργίας του οδικού δικτύου αρμοδιότητας της Π.Α.** Οι Υπηρεσίες αυτές (Δ/ση Κατασκευών Υδραυλικών Έργων, Δ/ση Κατασκευής Έργων Συντήρησης Οδοποιίας της Γεν. Δ/σης Αναπτυξιακού Προγραμματισμού & Υποδομών) μεταφέρθηκαν από το ΥΠΟΜΕΔΙ στην Π.Α. και μέχρι πρόσφατα (31-10-12) για την επικοινωνία των πολιτών για τα προβλήματα που παρουσιάζονται αναφορικά με φωτεινούς σηματοδότες, φρεάτια, στηθαία, λακκούβες κ.ο.κ., μεσολαβούσε το Γραφείο Επικοινωνίας & Πληροφόρησης Πολιτών (ΓΕΠΠΟ) του Υπουργείου.
- **Στελέχωση** του Τμ. Ενημέρωσης του Πολίτη με επιπλέον προσωπικό. Η προαναφερόμενη μεταστέγαση του ΤΕΠ και η μεταφορά του τηλ/κού. κέντρου 1539 συνοδεύτηκε και από σχετική στελέχωση του συγκεκριμένου Τμήματος. Οι ζωτικές αυτές ενέργειες για την αναδιοργάνωση του ΤΕΠ –το οποίο αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα σημεία αναφοράς της ‘εικόνας’ που λαμβάνουν οι πολίτες για την Π.Α.- είχαν θετικότερη επίδραση στη λειτουργία του και την ανάδειξη των δυνατοτήτων του. Δυστυχώς όμως λόγω : **α)** προσωπικών καταστάσεων (μακροχρόνιες άδειες κήσης – λοχείας – ανατροφής τέκνου) δύο (2) υπαλλήλων, **β)** μετακίνησης μίας (1) υπαλλήλου σε άλλη Υπηρεσία της Π.Α. και **γ)** απομάκρυνσης μέσω των πρόσφατων

διατάξεων περί διαθεσιμότητας υπαλλήλων ΔΕ ΙΔΑΧ μίας (1) ακόμα υπαλλήλου, το ΤΕΠ βρίσκεται και πάλι στα πρόθυρα υπολειτουργίας του, με τις αναμενόμενες συνέπειες.

- Επισημαίνουμε το γεγονός ότι τα Τμήματα :
 - α) Οργάνωσης & Συντονισμού
 - β) Σχεδιασμού, και
 - γ) Γραμματειακής Υποστήριξηςείναι στελεχωμένα με τέσσερις (4) συνολικά υπαλλήλους, οι οποίοι είναι τοποθετημένοι και προσφέρουν τις υπηρεσίες τους ταυτόχρονα και στα τρία (3) προαναφερθέντα Τμήματα.

Ευελπιστούμε ότι το θέμα άμεσης στελέχωσης της Δ/σης Εξυπηρέτησης του Πολίτη & Οργάνωσης θα αποτελέσει προτεραιότητά σας για τους λόγους που αναδείχθηκαν ανωτέρω.

Τέλος λαμβάνοντας υπόψη την ιδιαιτερότητα των αρμοδιοτήτων της εν λόγω Διεύθυνσης όπως προβλέπονται στον ισχύοντα Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας της Π.Α. (άρθρο 16, ΦΕΚ2494/τ. Β'//4-11-2011), θα ήθελα να τονίσω την αгаστή και εποικοδομητική συνεργασία που είχα έως τώρα με την Αναπληρώτρια Προϊσταμένη της Δ/σης καθώς και με όλο το προσωπικό αυτής, αναγνωρίζοντας την εν γένει προσπάθειά τους να αντεπεξέλθουν με αποτελεσματικό τρόπο στην ιδιαιτερότητα του αντικειμένου τους. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονιστεί ότι θεωρούμε σκόπιμη την αναβάθμιση του ρόλου της Δ/σης Εξυπηρέτησης του Πολίτη & Οργάνωσης ως αναγκαία προϋπόθεση που συνεπάγεται και διασφαλίζει την ανάπτυξη των απαιτούμενων μεθόδων και την καθιέρωση σύγχρονων τεχνικών οργάνωσης του τρόπου λειτουργίας των Υπηρεσιών της Π.Α. με πιλοτικό χαρακτήρα, ως προς την εφαρμογή τους, σε πανελλαδικό επίπεδο.

**Ο Εντεταλμένος Περιφερειακός
Σύμβουλος**

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΑΔΑΜΟΠΟΥΛΟΣ