

Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
Σχολή Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών
Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Διακυβέρνηση και Δημόσιες Πολιτικές»

**«Αναδιοργάνωση ΟΑΕΔ – αναβάθμιση υπηρεσιών και
ενδυνάμωση θεσμικού ρόλου στην αγορά εργασίας
(2012 -2018) »**

Ρισκάση Μαρία

Κόρινθος, Οκτώβριος 2019

University of Peloponnese

Faculty of Social and International Sciences

**Department of Political Science and International
Relations**

Master Program in

« Governance and public policies »

**«OAED reorganization - service upgrade and
strengthening institutional role in labor market**

(2012- 2018) »

Riskasi Maria

Corinth, October 2019, GREECE

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Δηλώνω ρητά και ανεπιφύλακτα ότι η διπλωματική εργασία που σας καταθέτω αποτελεί προϊόν δικής μου πνευματικής προσπάθειας, δεν παραβιάζει τα δικαιώματα τρίτων μερών και ακολουθεί τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα επιστημονικής συγγραφής, τηρώντας πιστά την ακαδημαϊκή δεοντολογία.

Οι απόψεις που εκφράζονται αποτελούν αποκλειστικά ευθύνη της συγγραφέως και ο επιβλέπων, οι εξεταστές, το Τμήμα και το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου δεν υιοθετούν κατ' ανάγκη τις εκφραζόμενες απόψεις ούτε φέρουν οποιαδήποτε ευθύνη για τυχόν λάθη και παραλείψεις.

Η δηλούσα

ΡΙΣΚΑΣΗ ΜΑΡΙΑ

Αφιερώνω την εργασία μου, στην πολυαγαπημένη μου Σοφία, της οποίας η παρακίνηση και επιμονή με οδήγησε να δοκιμάσω τις δυνάμεις μου.

Επίσης στα πολυαγαπημένα μου παιδιά, Άγγελο και Έρικα για την αμέριστη συμπαράσταση τους καθ όλη τη διάρκεια της φοίτησης μου και την υπομονή που επέδειξαν στην απουσία μου από την καθημερινότητα τους.

Με την ολοκλήρωση της παρούσας διπλωματικής εργασίας θα ήθελα να εκφράσω τις ειλικρινείς μου ευχαριστίες στον επιβλέποντα καθηγητή της εργασίας μου, Σωτήριο Βανδώρο, για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγησή του κατά τη διάρκεια της δουλειάς μου.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους καταξιωμένους διδάσκοντες του Μεταπτυχιακού τμήματος Πολιτικών Επιστημών και Διεθνών Σχέσεων, για τις γνώσεις που μου παρείχαν κατά την διάρκεια των σπουδών μου και τους νέους ορίζοντες που μου άνοιξαν στις επιστημονικές μου αναζητήσεις.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου αλλά και όλους όσους, με την πολύτιμη βοήθεια τους κατά την συλλογή των ερωτηματολογίων συνέδραμαν στην επιτυχή ολοκλήρωση αυτής της εργασίας και στην ολοκλήρωση των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	1
Ερευνητικό πρόβλημα.....	2
Αξία της μελέτης.....	3
Δομή εργασίας.....	3
Κεφάλαιο Δεύτερο.....	4
Βιβλιογραφική Ανασκόπηση.....	4
Σύγχρονο Κράτος και Δημόσια Διοίκηση.....	4
Στρατηγική διοίκηση- Ανάγκες και αίτια αναδιάρθρωσης.....	8
Η ελληνική πραγματικότητα.....	9
Η έννοια του reengineering.....	10
Στόχος και διαδικασία της αναδιοργάνωσης στη δημόσια διοίκηση.....	12
Κεφάλαιο Τρίτο.....	12
Οργανισμός Απασχόλησης και Εργατικού Δυναμικού.....	12
Η σύγχρονη κατάσταση.....	13
Η ανάγκη αναδιοργάνωσης του ΟΑΕΔ.....	14
Γενικοί στόχοι της αναδιοργάνωσης επιχειρησιακού του μοντέλου.....	17
Ευρωπαϊκές πολιτικές αναδιοργάνωσης υπηρεσιών δημόσιου τομέα.....	18
Συμπέρασμα.....	21
Ερευνητικό Μέρος.....	23
Κεφάλαιο Τέταρτο.....	23
Μεθοδολογία Έρευνας.....	23
Δείγμα της έρευνας.....	23
Εργαλείο μέτρησης - ερωτηματολόγιο.....	23
Αποτελέσματα Έρευνας.....	36
Συμπεράσματα - προτάσεις.....	39
Βιβλιογραφία.....	42
Παράρτημα I.....	47
Ερωτηματολόγιο συναλλασσόμενων.....	47
Παράρτημα II.....	50
Ερωτηματολόγιο για υπαλλήλους ΟΑΕΔ.....	50

Περίληψη

Η ολοένα και ανοδική τάση της ανεργίας, συνδυαστικά με την προκύπτουσα ανάγκη του εκσυγχρονισμού και της μετεξέλιξης που χαρακτηρίζει κάθε σύγχρονο Δημόσιο Φορέα Απασχόλησης, αποτέλεσαν τα απαραίτητα κίνητρα για τον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ), ώστε να οδηγηθεί στην υιοθέτηση συγκεκριμένου σχεδίου Αναδιοργάνωσης (2012 έως σήμερα), γνωστό με τον όρο re - engineering, μέσα από την εφαρμογή συγκεκριμένων δράσεων, χρησιμοποιημένου ευρέως τόσο στις ανεπτυγμένες όσο και στις αναπτυσσόμενες χώρες.

Το σχέδιο αναδιοργάνωσης του ΟΑΕΔ στοχεύει αρχικά στη βελτίωση της σχέσης του Οργανισμού με τον πληθυσμό εξυπηρέτησης του, ανέργους αλλά και επιχειρήσεις. Δευτερευόντως, στόχο του αποτελεί η παροχή βέλτιστων υπηρεσιών και η αναβάθμιση του θεσμικού του ρόλου στη λειτουργία της αγοράς εργασίας.

Πιο συγκεκριμένα, αντικείμενο του παρόντος πονήματος αποτελεί η διαπίστωση της επίδρασης της πρακτικής της αναδιοργάνωσης που έχει λάβει χώρα στην λειτουργία του ΟΑΕΔ και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του στο κοινό που απευθύνεται σε αυτόν αλλά και επιπλέον, στην αντίληψη που έχουν οι υπάλληλοι του Οργανισμού για την εφαρμογή των πρακτικών της αναδιοργάνωσης έως σήμερα.

Για τον σκοπό αυτό έλαβε χώρα η σύνταξη δύο ερωτηματολογίων, τα οποία και διανεμήθηκαν σε υπαλλήλους των ΚΠΑ2 της Περιφερειακής Διεύθυνσης Αττικής του ΟΑΕΔ, και στο κοινό το οποίο συνεργάζεται με τα παραπάνω ΚΠΑ2.

Σύμφωνα με τις απαντήσεις τους, διαπιστώθηκε πως η αναδιοργάνωση θεωρείται από τους εργαζόμενους - υπαλλήλους του ΟΑΕΔ ότι έχει διευκολύνει το επίπεδο εργασίας συγκριτικά με το παρελθόν αλλά χρειάζονται μερικές ακόμα βελτιώσεις.

Από την πλευρά, των συναλλασσόμενων προκύπτει μία θετική αντίληψη για ένα Δημόσιο Οργανισμό που ικανοποιεί τις ανάγκες του πολίτη με σύγχρονες μεθόδους και ακολουθεί τις εξελίξεις της εποχής. Κυρίως όμως αυτό αναφέρεται στην ικανοποίηση των συναλλασσόμενων για κοινωνικές παροχές και την χρησιμοποίηση της τεχνολογίας στις συναλλαγές τους και σε μικρότερο βαθμό για σύζευξη αγοράς και εργασίας, δηλαδή για εύρεση εργασίας.

Λέξεις κλειδιά: Στρατηγικός σχεδιασμός, Δημόσια Διοίκηση, ΟΑΕΔ, Αναδιοργάνωση, αποδοτικότητα.

Abstract

The ever-increasing trend of unemployment, coupled with the emerging need for modernization and transformation that characterizes every modern Public Employment Agency, have been the necessary incentives for the Employment Agency (OAED) to lead the targeted workforce (2012 to date), known as re - engineering, through the implementation of specific actions, widely used in both developed and developing countries.

The OAED reorganization plan initially aims to improve the Agency's relationship with its serving population, both unemployed and businesses. Secondly, it aims to provide the best services and to upgrade its institutional role in the functioning of the labor market.

More specifically, the purpose of this essay is to determine the impact of the reorganization practice that has taken place on the operation of OAED and the quality of its services to the public addressed to it and, moreover, to the perception of the Agency's staff about the implementation of reorganization practices to date.

To this end, two questionnaires were distributed, which were distributed to officials of the OAED's Attica Regional Directorate², and to the public working with the aforementioned KPA².

According to their responses, it was found that reorganization is considered by OAED employees to have facilitated the level of work compared to the past, but some further improvements are needed. On the part of business people, there is a positive perception of a Public Organization that satisfies the needs of the citizen with modern methods and follows the developments of the time. But most of all, this refers to the satisfaction of businessmen with social benefits and the use of technology in their transactions and to a lesser extent for market and labor coupling, that is, for finding employment.

Keywords: Strategic planning, Public administration, OAED, re-engineering, profitability

Εισαγωγή

Η αναδιοργάνωση ως τακτική, γνωστή ως reengineering, χρησιμοποιείται ευρέως τόσο στις ανεπτυγμένες όσο και στις αναπτυσσόμενες χώρες. Οι εταιρείες και οι οικονομίες αναδιαρθρώνονται για να επιτύχουν υψηλότερο επίπεδο απόδοσης ή να επιβιώσουν όταν η δομή αυτή γίνει δυσλειτουργική.

Η αναδιοργάνωση λαμβάνει χώρα σε διάφορα επίπεδα. Σε επίπεδο οικονομίας, αποτελεί μακροπρόθεσμη απάντηση στις τάσεις της αγοράς, τις τεχνολογικές αλλαγές και τις μακροοικονομικές πολιτικές.

Σε επίπεδο τομέα, η αναδιοργάνωση προκαλεί μεταβολή της δομής παραγωγής και νέων ρυθμίσεων μεταξύ των επιχειρήσεων, ενώ σε επιχειρησιακό επίπεδο, οι επιχειρήσεις αναδιαρθρώνονται μέσω νέων επιχειρηματικών στρατηγικών και εσωτερικής αναδιοργάνωσης, προκειμένου να προσαρμοστούν στις νέες απαιτήσεις της αγοράς.

Σύμφωνα με το EFQM, (1999), ως αναδιοργάνωση ορίζεται η πράξη αναδιοργάνωσης των νομικών, ιδιοκτησιακών, λειτουργικών ή άλλων δομών μιας επιχείρησης με σκοπό να καταστεί πιο κερδοφόρα και καλύτερα οργανωμένη για τις σημερινές της ανάγκες.

Η αναδιοργάνωση μιας υπηρεσίας ή επιχείρησης θα οδηγήσει με βεβαιότητα σε ένα φορέα με μεγαλύτερη ευλυγισία, αποδοτικότερο, καλύτερα οργανωμένο και επικεντρωμένο στις κύριες δραστηριότητές του με ένα αναθεωρημένο στρατηγικό και οικονομικό σχέδιο, στοχεύοντας στην ευημερία των εργαζομένων και την βελτίωση της απόδοσης του προς το συναλλασσόμενο κοινό.

Σε αυτό το πλαίσιο, η αναδιοργάνωση δεν αποτελεί πλέον μόνο μια επιλογή, αλλά κυρίως ανάγκη για επιβίωση και ανάπτυξη (Τσακίρη, 2004, σελ 36).

Ειδικότερα, στο σύγχρονο δημόσιο τομέα, η αναδιοργάνωση έχει γίνει μια αρκετά αποδεκτή προσέγγιση, στις μεταρρυθμιστικές προσπάθειες της δημόσιας διοίκησης,

αποτελώντας μοντέρνα και έντονη έκφραση συνεχιζόμενων πρωτοβουλιών για τον επαναπροσδιορισμό της διοίκησης.

Οι παγκόσμιες οικονομίες βιώνουν δυναμικούς μετασχηματισμούς που απαιτούν ουσιαστικές προσαρμογές στον τρόπο των δημόσιων και ιδιωτικών οργανισμών, με αποτέλεσμα να απαιτούνται νέες, περίπλοκες τεχνικές στις οργανώσεις διαχείρισης, με την αναδιοργάνωση να αποτελεί ένα από τα πιο προηγμένα συστήματα χαρτογράφησης και προσαρμογής στις πραγματικότητες αυτής της νέας και περίπλοκης τάξης.

Ως ερμηνεία, η αναδιοργάνωση σημαίνει την σκόπιμη διαδικασία αλλαγής της διάρθρωσης ενός ιδρύματος, προκειμένου να χαλαρώσουν ορισμένους ή όλους τους βραχυχρόνιους περιορισμούς, με στόχο την επίτευξη καλύτερων αποδόσεων.

Ο Burnes ορίζει την αναδιοργάνωση μιας επιχείρησης ως «μια σειρά από αποφασιστικά μέτρα που λαμβάνονται για την αύξηση της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης και, συνεπώς, για την ενίσχυση της αξίας της (Burnes, 1992, p. 97-98).

Ερευνητικό πρόβλημα

Ως ερευνητικό ζήτημα του παρόντος πονήματος θεωρείται η μελέτη των στρατηγικών αναδιοργάνωσης ενός οργανισμού, και εάν τον βοηθούν ώστε να εκμεταλλευτεί στο μέγιστο βαθμό το εργατικό δυναμικό του, όταν η επιχείρηση αλλάζει σημαντικά, αναπτύσσοντας ένα σχέδιο για εταιρική αναδιοργάνωση.

Πιο συγκεκριμένα η μελέτη αυτή ασχολείται με το αν η αναδιοργάνωση κατάφερε τελικά την ενίσχυση του πρωτεύοντος θεσμικού ρόλου του ΟΑΕΔ, ως κύριος διαμεσολαβητής στη σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας, στην ελληνική κοινωνία. Στόχος της μελέτης είναι να καθορίσει σε ποιο βαθμό η αναδιοργάνωση, επιτυγχάνει την απόδοση των υπαλλήλων σε φορέα παροχής υπηρεσιών του Δημόσιου Τομέα και συγκεκριμένα του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού, (εφεξής Ο.Α.Ε.Δ για λόγους συντομίας) ώστε να επιτύχει με την σειρά της την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς και την αποτελεσματικότητα αυτής της προσπάθειας στο παραγόμενο «προϊόν», που είναι η εξυπηρέτηση των αναγκών του πολίτη.

Σκοπός της έρευνας είναι η ανάδειξη μιας σύγχρονης προσέγγισης στρατηγικής διοίκησης σε ένα σημαντικό δημόσιο οργανισμό, ο οποίος δεν αποτελεί μόνο τμήμα του διοικητικού μηχανισμού της χώρας, αλλά και ενός πολυπλοκότερου διοικητικού πλαισίου, εντασσόμενου στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής ένωσης.

Αξία της μελέτης

Η μελέτη αυτή μπορεί να αποβεί χρήσιμη σε κάθε επαγγελματία του δημόσιου τομέα, με στόχο τον εντοπισμό των κενών και την λήψη απαραίτητων μέτρων για τη διαμόρφωση μελλοντικών στρατηγικών, καθορίζοντας παράλληλα και τα κενά που πρέπει να καλυφθούν.

Ακόμη, αξίζει να αναφερθεί πως οι πληροφορίες που περιέχονται στην παρούσα έκθεση θα είναι επίσης χρήσιμες για την παροχή εμπειρικών στοιχείων σχετικά με τον αντίκτυπο της αναδιοργάνωσης ως στρατηγικής για την απόδοση των ιδρυμάτων που θα είναι χρήσιμος για άλλους ερευνητές και θα χρησιμοποιηθεί ως αναφορά όλων των ενδιαφερομένων στον τομέα της στρατηγικής.

Ακόμη, αναφέρεται πως η σημαντικότητα της έρευνας είναι μεγάλη, καθώς παρόμοιες έρευνες για την αποτελεσματικότητα της πολιτικής της εφαρμογής της αναδιοργάνωσης του ΟΑΕΔ που βρίσκεται σε εξέλιξη, δεν έχει πραγματοποιηθεί έως σήμερα.

Τέλος, διαπιστώνεται πως τα αποτελέσματα της μελέτης μπορούν επίσης να εφαρμοστούν σε άλλους οργανισμούς στον κλάδο των υπηρεσιών, παρόμοιων ή διαφορετικών.

Δομή εργασίας

Η παρούσα Διπλωματική Εργασία αποτελείται από δύο μέρη και πέντε κεφάλαια. Στο πρώτο μέρος πραγματοποιείται η θεωρητική προσέγγιση της έρευνας, η οποία περιλαμβάνει τα τρία αρχικά κεφάλαια. Στη συνέχεια του πρώτου μέρους, ακολουθεί το δεύτερο μέρος, στο οποίο γίνεται η πρακτική προσαρμογή του θεωρητικού μοντέλου στον ΟΑΕΔ και στη συνέχεια ακολουθεί ο επίλογος με επισήμανση των

βασικότερων σημείων καθώς και η βιβλιογραφία που χρησιμοποιήθηκε για τη σύνταξη αυτής.

Συγκεκριμένα η Διπλωματική Εργασία διαρθρώνεται από τα εξής κεφάλαια:

Στο πρώτο κεφάλαιο πραγματοποιείται μια εισαγωγή στο θεωρητικό υπόβαθρο της έννοιας της Δημόσιας Διοίκησης, στην έννοια της Στρατηγικής και του Στρατηγικού σχεδιασμού, ως εργαλείου διοίκησης.

Εν συνεχεία, αναλύονται οι λόγοι που επιβάλλουν την εφαρμογή ενός σχεδίου αναδιοργάνωσης και διερευνάται η πρακτική εφαρμογή υλοποίησης αυτής, στον ΟΑΕΔ.

Στο τέλος παρουσιάζονται τα συμπεράσματα και μερικές προτάσεις βελτίωσης συνδυαστικά με την βιβλιογραφία που χρησιμοποιήθηκε στη διάρκεια συγγραφής του παρόντος πονήματος.

Κεφάλαιο Δεύτερο

Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

Σύγχρονο Κράτος και Δημόσια Διοίκηση

Η μελέτη της διοίκησης θεωρείται σημαντική, σύμφωνα με τον Woodrow Wilson, ως συνέπεια της αυξανόμενης πολυπλοκότητας της κοινωνίας και των ολοένα και αυξανόμενων λειτουργιών της δημόσιας κατάστασης.

Σύμφωνα με τον Wilson, το αντικείμενο της διοικητικής μελέτης είναι να ανακαλύψει τι μπορεί να κάνει σωστά και με επιτυχία η κυβέρνηση και πώς μπορεί να κάνει αυτά τα πράγματα με τη μέγιστη αποτελεσματικότητα και το μικρότερο δυνατό κόστος είτε του χρήματος είτε της ενέργειας.

Αν και ο όρος Δημόσια Διοίκηση, εφεξής Δ.Δ., χρησιμοποιείται με μεγάλη ευρύτητα στην καθημερινότητα, παρόλα αυτά είναι αρκετά δύσκολο να διατυπωθεί ένας σαφής και ευσύνοπτος ορισμός της.

Πρόκειται όμως και για δημόσιους οργανισμούς, οι οποίοι συνιστούν σύνολα θεσμικής και καταστατικής τάξης ενός αρθρωμένου και λειτουργικού συστήματος. (Ακαλίδης, 2008, σελ 124).

Όσο αφορά τους οργανισμούς, «.. αποτελούν με την ευρεία έννοια την Δημόσια Διοίκηση, σκοπός της οποίας είναι η διοίκηση των δημόσιων υποθέσεων του Λαού. Η δράση της Δ.Δ, η οποία αποβλέπει στη θεραπεία των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και την προαγωγή του γενικού συμφέροντος δεν είναι ανεξέλεγκτη, αλλά ρυθμίζεται από ένα σύστημα κανόνων, που αποτελούν το διοικητικό δίκαιο ...» (Δρούλια – Πολίτης, σελ.58).

Είναι κοινός τόπος ότι, «..σε μία ανοικτή κοινωνία, όπου ο τρόπος ζωής είναι πολυσύνθετος, η Δ.Δ πρέπει να εξελίσσεται, να ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις. Η εναρμόνιση της λειτουργίας της επιβάλλεται να ικανοποιεί τη θεραπεία των αναγκών των πολιτών, σύμφωνα με τους κανόνες νομιμότητας και τους κανόνες της επιστήμης...» (Δρούλια –Πολίτης , σελ.108)

Μία άλλη προσέγγιση που θα μπορούσαμε να προσθέσουμε για τον ορισμό της Δ.Δ είναι ότι, «..σύμφωνα με το Σύνταγμα και τους νόμους, Δ.Δ νοείται το σύνολο διοικητικών υπηρεσιών και οργάνων των ενταγμένων στην εκτελεστική λειτουργία της πολιτείας. Σκοπός της είναι η πραγμάτωση της κυβερνητικής πολιτικής και η θεραπεία του δημόσιου συμφέροντος. Το ζητούμενο είναι η αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη κάλυψη των αναγκών του πολίτη, η απλοποίηση κατά το δυνατό των διαδικασιών συναλλαγής του με το δημόσιο...» (Δρούλια –Πολίτης , σελ.112).

Οι δημόσιοι οργανισμοί και οι δημόσιες διοικητικές δομές απαιτούν αποτελεσματική οργάνωση του κράτους (Λαδής, 2017, σελ 54-56) και επιπλέον «..το σύνολο των δημόσιων υπαλλήλων και λειτουργών αναφέρεται συχνά ως συλλογική οντότητα και με τον όρο «γραφειοκρατία» (bureaucracy). Η γραφειοκρατία αποτελείται από μεγάλο αριθμό δημόσιων λειτουργών, που διαθέτουν τον χρόνο και την εξειδίκευση για να αντιμετωπίζουν ένα ζήτημα πολιτικής σε διαρκή βάση...» (Λαδής-Νταλάκου, 2016, σελ 51).

Ιστορικά, πολλοί δημόσιοι υπάλληλοι και δημόσιοι οργανισμοί, που λειτουργούν στο πλαίσιο του παραδοσιακού γραφειοκρατικού μοντέλου, διαδραμάτισαν ζωτικό ρόλο στην προώθηση της οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης και στη διατήρηση των

δημοκρατικών θεσμών. Ωστόσο, το περιβάλλον εντός του οποίου λειτουργούν οι δημόσιοι υπάλληλοι μεταβάλλεται ταχύτατα και δραματικά (Bogins, 2002, σελ 49-51). Τα θέματα που άπτονται του πεδίου της Δημόσιας Διοίκησης, σχετίζονται κυρίως με τον δημόσιο διάλογο στο ευρύτερο πλαίσιο του σύγχρονου κράτους, συνδυαστικά με την εξέλιξη της πολιτικής ένωσης της Ευρωπαϊκής οικογένειας στο πέρασμα του χρόνου.

Ειδικότερα, οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις δεν περιορίζονται στο πλαίσιο του εθνικού κράτους, αλλά εκτείνονται και σε υπερεθνικούς σχηματισμούς, η σημασία και η κρισιμότητα των οποίων βαίνει συνεχώς αυξανόμενη. Είναι χαρακτηριστικό ότι μεγάλοι και δυσκίνητοι διοικητικοί μηχανισμοί, όπως η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, εκτιμούν ότι πρέπει να μετασχηματισθούν, υιοθετώντας αρχές και μεθόδους οργάνωσης και λειτουργίας που εφαρμόζονται ήδη από τις δημόσιες υπηρεσίες πολλών κρατών-μελών της ΕΕ, προκειμένου να μπορέσουν να αντιμετωπίσουν τα πολλά και πολύπλοκα προβλήματα της διακυβέρνησης στον νέο αιώνα (Καρκατσούλης, 2004, σελ23).

Στις σύγχρονες κοινωνίες «..ο όρος Δημόσια Διοίκηση άρχισε σταδιακά να υποκαθίσταται από τον όρο Δημόσιο management...» (Π. Φαναριώτη, 1999, σελ 31). «..Βασικό χαρακτηριστικό της νέας αυτής αντίληψης είναι ότι, ο κύριος ρόλος της Δημόσιας Διοικήσεως συνίσταται στην προσφορά υπηρεσιών και όχι στην άσκηση της εξουσίας μέσω αυταρχικών μεθόδων και άσκηση καταπιεστικών ελέγχων και ότι η αποστολή αυτή επιτυγχάνεται μέσω μιας διαφορετικής προσέγγισης των σκοπών της. Σύμφωνα με την προσέγγιση αυτή ο ρόλος και το αποτέλεσμα των ενεργειών της Διοικήσεως αξιολογούνται αποκλειστικά με ποιοτικούς όρους και με κεντρικό άξονα την ικανοποίηση των αναγκών του κοινού. Στα πλαίσια αυτά οι βασικοί προσανατολισμοί του Δημοσίου management εστιάζονται στην εφαρμογή των γενικώς παραδεδεγμένων αρχών του επιστημονικού management, με έμφαση στην εξειδίκευση, στον καταμερισμό των έργων, στην ιεραρχική δομή της εξουσίας, στην εφαρμογή σύγχρονων αρχών Διοικήσεως, στην αξιοποίηση των οικονομικών και ανθρώπινων πόρων, στην εφαρμογή των σύγχρονων αντιλήψεων περί της ηγεσίας, της υποκίνησης του προσωπικού, της μέτρησης των αποδόσεων καθώς και στα σύγχρονα συστήματα του management...» (Π. Φαναριώτη, 1999, σελ 31).

«..Οι πολιτικές, κοινωνικές, οικονομικές και τεχνολογικές εξελίξεις, οι οποίες σημειώθηκαν τα τελευταία χρόνια, είχαν σαν αποτέλεσμα και ως προς την αποστολή και το ρόλο των Δημοσίων Οργανισμών, να μετατραπούν από καθαρά εξουσιαστικοί μηχανισμοί σε μηχανισμούς προσφοράς υπηρεσιών...» (Π. Φαναριώτη, 1999, σελ 31).

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, ο δημόσιος τομέας στον οποίο εντάσσεται η δημόσια διοίκηση, περιλαμβάνει κάθε οργανισμό τοπικής αυτοδιοίκησης αλλά και τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης, ενώ συμπεριλαμβάνονται σε αυτόν και τα νομικά πρόσωπα του δημοσίου δικαίου. Είναι κοινώς αποδεκτό ότι η ενσωμάτωση της εξέλιξης του διαδικτύου τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα, κρίθηκε απαραίτητη με τελικό σκοπό την αναβάθμιση της λειτουργίας και αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης. (Hill & Jones, 2001, σελ 134-137).

Πιο συγκεκριμένα, με τελικό στόχο την εξυπηρέτηση του πολίτη, δίνεται η δυνατότητα ώστε να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες που τον αφορούν, μέσω πληροφοριακών συστημάτων και διαδικασιών. Η ύπαρξη νέων τεχνολογικών πολιτικών, θεωρούνται απαραίτητες, ώστε κάθε ανεπτυγμένη χώρα να αποκτήσει τεχνογνωσία την οποία θα εντάξει στο φάσμα της Δ.Δ., μέσα από δημιουργίες πλαισίων αναδιοργάνωσης (Kotler & Lee, 2007, σελ 12-15).

Ακόμη, ο πολίτης έχει δικαίωμα στην πρόσβαση σε πληροφορίες αλλά και υπηρεσίες διοικητικού χαρακτήρα, διατηρώντας την ιδιωτικότητα του από την μία πλευρά και από την άλλη εξασφαλίζοντας την διευκόλυνση για συμμετοχή στην κοινωνία της πληροφορίας (Δρογκάρης, 2013, σελ 138-141).

Οι χώρες εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά και πολλοί διεθνείς οργανισμοί, προωθούν την χρήση ψηφιακών τεχνολογιών λόγω της αποδεδειγμένης σημαντικότητας τους για την εξυπηρέτηση του πολίτη, η οποία εξασφαλίζεται και μέσω της αρχής της διαφάνειας και της αρχής της λογοδοσίας. Αξίζει να αναφερθεί πως το κόστος εξυπηρέτησης μειώνεται και αντιμετωπίζεται σημαντικά η γραφειοκρατία της Δ.Δ προωθώντας παράλληλα την χρηστή διακυβέρνηση.

Σε μια προσπάθεια για εναρμονισμένες πολιτικές, «..το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης (EUPAN) είναι ένα ανεπίσημο δίκτυο των ΓΔ αρμόδιων για τη δημόσια διοίκηση στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τις χώρες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (EC) και των παρατηρητών. Ο κύριος στόχος του δικτύου EUPAN, είναι να

καταστεί τη συνεργασία μεταξύ των ευρωπαϊκών δημόσιων διοικήσεων πιο σχετική και επικεντρωμένη με σαφή παραδοτέα και να βρει έναν αποτελεσματικό τρόπο επιλογής θεμάτων ενδιαφέροντος για μια κοινή ατζέντα σύμφωνα με τις προτεραιότητες των κρατών μελών και της ΕΕ, λαμβάνοντας υπόψη τις τρέχουσες εξελίξεις και τις συζητήσεις. Η μοναδικότητα του EUPAN έγκειται στο ρόλο του να διευκολύνει τα μέλη του στην ανταλλαγή και ανταλλαγή απόψεων, εμπειριών, εργαλείων και βέλτιστων πρακτικών σε ορισμένα θέματα και τομείς ενδιαφέροντος. Επιπλέον, η EUPAN ενθαρρύνει την ανάπτυξη κοινών εργαλείων, δραστηριοτήτων ή και οραμάτων που χρησιμοποιούνται από όλα τα μέλη της...» (link: <https://www.eupan.eu/network/>, ανάκτηση 3/8/2019).

Ο δημόσιος τομέας της ελληνικής επικράτειας, αποτελείται από πληθώρα δημόσιων οργανώσεων, παρεχουσών υπηρεσίες σε κλάδους όπως η υγεία, η εκπαίδευση, η καταπολέμηση της ανεργίας αλλά και η οικονομία, με επικράτηση σε όλη την Ελλάδα.

Στρατηγική διοίκηση- Ανάγκες και αίτια αναδιάρθρωσης

Η έννοια της Στρατηγικής διοίκησης αποτελεί μία έννοια η οποία επηρεάζεται από το εξωτερικό περιβάλλον, προσπαθώντας να πετύχει τα κατάλληλα αποτελέσματα μέσα από την χρήση όλων των σωστών και απαιτούμενων μέσων.

Βέβαια καθίσταται σαφές πως για να επιτευχθεί η αποτελεσματικότητα αυτής, απαιτείται η εύκολη προσαρμογή σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, το οποίο θα ανταποκρίνεται απόλυτα στις ανάγκες των άμεσα ενδιαφερόμενων. Το παραπάνω γεγονός μπορεί να λάβει χώρα μόνο μέσα από την διαδικασία της αναδιοργάνωσης (Καρκατσούλης, 2004, σελ 310-313).

Ο εκσυγχρονισμός της Δ.Δ κρίθηκε αναγκαίος, σαν αποτέλεσμα της παγκοσμιοποίησης των αγορών, της ελεύθερης αγοράς, της εμφάνισης προβλημάτων σε υπερεθνική διάσταση και την διεύρυνση των περιοχών της παραγωγής (Μύλωση, & Μποζίνης, 2011,σελ.187-188).

Σε ένα εξελισσόμενο και αβέβαιο περιβάλλον, εν μέσω παγκοσμιοποίησης και τεχνολογικών εξελίξεων, δημιουργούνται νέα προβλήματα που χρήζουν επίλυσης, αναγκάζοντας τους ασκούντες Δ.Δ να εισάγουν νέες μορφές οργάνωσης αλλά και

λειτουργίας στους εθνικούς οργανισμούς, με κύριο προσανατολισμό στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. (Καραγεώργου, 2005, σελ.143-148).

Ο πολίτης προτρέπεται, να χρησιμοποιεί το διαδίκτυο, καταφέροντας να διεκπεραιώσει τις υποθέσεις και υποχρεώσεις του, άμεσα και με μείωση του γραφειοκρατικού χρόνου. Όλα αυτά προς όφελος του, ενισχύοντας παράλληλα την διαφάνεια και μειώνοντας τα φαινόμενα διαφθοράς. (Κριάρη – Κατράνη, 2001, σελ116).

«..Άλλωστε το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ (ΝΔΜ) και οι δημόσιες οργανώσεις που το εφαρμόζουν απομακρύνονται από την αποκατάσταση ενός εσωτερικού διοικητικού ορθολογισμού και κρίνονται με βάση τα αποτελέσματα τους που αφορούν και έχουν αποδέκτες τους πολίτες. Τα βασικά χαρακτηριστικά που διαφοροποιούν το ΝΔΜ από τα παραδοσιακά μοντέλα διοίκησης είναι ακριβώς ο προσανατολισμός του στους πολίτες-πελάτες, με σκοπό την βελτίωση της ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών και έμφαση στην αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα και την οικονομικότητα των διοικητικών δράσεων...» (Καρκατσούλης, 2004, σελ 40).

Συμπερασματικά, η αναδιοργάνωση της Δ.Δ, με κύριο στόχο, την απλούστευση των διαδικασιών, την επίτευξη αποτελεσματικότητας στην μείωση του κόστους της γραφειοκρατίας και την καλύτερη αξιοποίηση του διαθέσιμου ανθρώπινου δυναμικού που διαθέτει, είναι επιβεβλημένη λόγω των εξελίξεων στο σύγχρονο εθνικό και παγκόσμιο περιβάλλον. Επιπλέον οι συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες του πολίτη επιβάλλουν την εξέλιξη της οργάνωσης και λειτουργίας της Δ.Δ, με αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ των φορέων και των πολιτών (Λέντζης, 2008, σελ 89-91).

Η ελληνική πραγματικότητα

Στο φάσμα της Ελληνικής Δ.Δ, και κυρίως στην ανώτερη δημόσια διοίκηση η είσοδος της τεχνολογίας δεν έχει σημαντική παρουσία.. Έχουν λάβει χώρα προσπάθειες για την εισαγωγή των νέων ψηφιακών τεχνολογιών χρησιμοποιώντας πρακτικές και τεχνογνωσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Παρόλα αυτά, μιλώντας με αριθμητικά δεδομένα και συγκριτικά με άλλες χώρες του εξωτερικού, στην Ελλάδα παρατηρούνται καθυστερήσεις σε επίπεδο ευρυζωνικότητας και στον εκσυγχρονισμό της Δ.Δ.

Ειδικότερα, αξιοθαύμαστη κίνηση αποτελεί το πρόγραμμα της αναδιοργάνωσης που υλοποιείται στο πλαίσιο του έργου «Οργανωτικός Ανασχεδιασμός και Επαναπροσδιορισμός του Επιχειρησιακού Μοντέλου του ΟΑΕΔ (Reengineering)» στηριζόμενο στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, στην ορθολογική διαχείριση των διαθέσιμων πόρων, στην εισαγωγή ψηφιακών καινοτομιών στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στην απλούστευση των γραφειοκρατικών διαδικασιών και στην αλλαγή των ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης (Κυριαζόγλου- Πολίτου, 2005, σελ 97-99).

Έτσι λοιπόν, με την παραπάνω πολιτική, ο Έλληνας πολίτης διευκολύνθηκε από την μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών και τις ψηφιακές υπηρεσίες, αποτρέποντας τον από την φυσική του παρουσία για διεκπεραίωση των υποθέσεων του. (Λουκής, & Χάλαρης, 2003, σελ 47-49).

Η έννοια του reengineering

Σύμφωνα με τον Hammer (1990), η έννοια της αναδιοργάνωσης αναφέρεται στον θεμελιώδη επαναπροσδιορισμό και ριζικό επανασχεδιασμό ενός ολόκληρου επιχειρηματικού συστήματος και ειδικότερα σε επίπεδο επιχειρηματικών διαδικασιών, ανθρώπινου δυναμικού αλλά και οργανωτικών δομών.

Πιο συγκεκριμένα, η αναδιοργάνωση έγκειται στην λογική οργάνωση των ανθρώπων, των υλικών, της ενέργειας, του εξοπλισμού και των διαδικασιών σε εργασιακές δραστηριότητες που αποσκοπούν στην παραγωγή συγκεκριμένου αποτελέσματος.

Η αναδιοργάνωση, η οποία αποτελεί, συνήθως, επακόλουθο του στρατηγικού αναπροσανατολισμού της οργάνωσης, είναι απαραίτητη για την ευόδωση των μεταρρυθμίσεων του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ (ΝΔΜ). Μία επιτυχημένη αναδιοργάνωση έχει ως αφετηρία την αναγνώριση και καταγραφή όλων των αρμοδιοτήτων της οργάνωσης με σκοπό την επανεξέτασή τους. Αποστολή και στόχοι κάθε οργανωτικής μονάδας, σε όλα τα επίπεδα, αναλύονται και αξιολογούνται τόσο σε σχέση με την ικανότητα της οργάνωσης να ανταποκρίνεται επαρκώς σε αυτά που η ίδια διακηρύσσει, όσο και σε σύγκριση, οικονομική και ποιοτική, των εκροών της με αυτές παρεμφερών δημοσίων ή ιδιωτικών οργανώσεων (Καρκατσούλης Π., 2014, σελ 97).

«..Η αναδιοργάνωση στο ΝΔΜ δεν λειτουργεί ως ιμάντας μεταφοράς εντολών από την κορυφή προς τη βάση της δημόσιας οργάνωσης, αλλά ως μηχανισμός που υποβοηθά στην ανάπτυξη δυνατοτήτων κάθε εργαζόμενου. Σημασία έχει να μπορεί κάθε εργαζόμενος να ενεργοποιεί τη φαντασία και τις δυνατότητες του για την επίτευξη του κοινού σκοπού. Για τους λόγους αυτούς, η δημιουργία ενός κατάλληλου παραγωγικού περιβάλλοντος στην οργανωτική μονάδα, αντί του επακριβούς, ανελαστικού προσδιορισμού της εργασίας του, κρίνεται ως δράση προτεραιότητας πριν την δρομολόγηση των επιμέρους μεταρρυθμίσεων του ΝΜΔ. Τεχνικές οργάνωσης του προσωπικού, γνωστές από την διοίκηση ανθρώπινων πόρων των επιχειρήσεων, όπως οι ομάδες εργασίας, η ανάδειξη του επικεφαλής του εκάστοτε έργου από τους ίδιους τους εργαζόμενους, η ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των εργαζομένων σε σχέση με τα λάθη και τις επιτυχίες τους, έχει αποδειχθεί ότι συμβάλλουν ουσιαστικά στην ομογενοποίηση των μελών της οργάνωσης. Πρόκειται για μεθόδους που ανταποκρίνονται στις αρχές και τις πρακτικές της λειτουργικής διαφοροποίησης της εργασίας, της σύνδεσης εκείνων που δοκιμάζουν την αποτελεσματικότητα του εξαγόμενου προϊόντος, της ανάθεσης ευθυνών και αποφάσεων σε εκείνους που παράγουν έργο, της αξιοποίησης πληροφοριών στην πηγή τους και τον συντονισμού των διαφορετικών δραστηριοτήτων εν τω γίνεσθαι και όχι μετά την ολοκλήρωση του έργου. Η αναδιοργάνωση που υλοποιείται με βάση τις αρχές αυτές μπορεί να μεγιστοποιήσει τις επιτυχίες και να ελαχιστοποιήσει τα σφάλματα και τις αποτυχίες...» (Καρκατσούλης Π., 2004, σελ 98).

Όπως αναφέρεται (Cohen, σελ 45), η αναδιοργάνωση, εστιάζεται στις μεθόδους εργασίας και στην επιχειρηματική διάρθρωση. Η επανεξέταση και ο εξορθολογισμός τους σε σχέση με την αλληλεπίδραση τους με εξωτερικούς παράγοντες και με τα συστήματα διαχείρισης είναι αυτά τα στοιχεία που δημιουργούν αξία από την εφαρμογή της.

Ακόμη, σύμφωνα με το Poister, οι οργανισμοί ή οι εταιρείες και τα πληροφοριακά συστήματα που διαθέτουν για την υποστήριξη τους, χρειάζεται να επανασχεδιαστούν ώστε να προκύψει το τελικό αποτέλεσμα για τους πελάτες και τις υπηρεσίες τους. Σαν αποτέλεσμα αυτών, η αναδιοργάνωση επιτυγχάνει την βελτίωση στο χρόνο, στο κόστος και στην ποιότητα των πελατών (Poister, 2010, σελ 67-69).

Στόχος και διαδικασία της αναδιοργάνωσης στη δημόσια διοίκηση

Δεδομένου ότι οι δημόσιοι οργανισμοί θα έπρεπε να λειτουργούν για το δημόσιο συμφέρον, καθίσταται σαφές πως πρέπει να ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις επιθυμίες εκείνων με τους οποίους εργάζονται.

Επιπλέον, μπορεί να υποστηριχθεί ότι οι δημόσιοι οργανισμοί φέρουν ειδική ευθύνη για να βοηθήσουν τους πολίτες να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικότερα τα κοινωνικά προβλήματα (Αϊνατζής, 2009, σελ 37).

Οι οργανισμοί της δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να αποδεσμευτούν από τις παραδόσεις τους και να συμβαδίσουν με το επίκαιρο περιβάλλον. Ο ριζικός επανασχεδιασμός των διαδικασιών που χρησιμοποιούν θα τους οδηγήσει στο επιθυμητό αποτέλεσμα της σωστής παρεχόμενης υπηρεσίας ή προϊόντος που παρέχουν (Scoltz, 2013, σελ 112-116).

Τέλος, σύμφωνα με τον Γεωργόπουλο (2013, σελ 397), για να επιτευχθεί η αναδιοργάνωση ενός φορέα παροχής υπηρεσιών, απαιτείται συγκεκριμένη στρατηγική. Οι στόχοι και οι σκοποί της, χρειάζεται να είναι καθορισμένοι ώστε να επιτευχθεί το επιθυμητό αποτέλεσμα της πραγματοποίησης. Η στρατηγική αυτή περιλαμβάνει το στάδιο του προγραμματισμού και το σημαντικό στάδιο της εφαρμογής του ή αλλιώς της υλοποίησης του.

Κεφάλαιο Τρίτο

Οργανισμός Απασχόλησης και Εργατικού Δυναμικού

Πρόδρομη δομή του ΟΑΕΔ αποτέλεσαν τα πρώτα Γραφεία Ευρέσεως Εργασίας (Γ.Ε.Ε), που ιδρύθηκαν τον Σεπτέμβριο του 1922. Ωστόσο, δεν διέπονταν από νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας ούτε διέθεταν εξασφαλισμένους πόρους. Το 1955 συστήνεται με το Νομοθετικό Διάταγμα (Ν.Δ.) 2961/54, ο Οργανισμός Απασχολήσεως και Ασφαλίσεως Ανεργίας (ΟΑΑΑ) ενώ το 1969, ο ΟΑΑΑ αντικαθίσταται από τον νεοσύστατο Οργανισμό Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ), με το Ν.Δ212/69. Μετά από μια σειρά νομοθετικές αλλαγές ιδρύθηκαν τα

ΚΠΑ2 (Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης) (ν. 3518/2006), ως μετεξέλιξη σε one-stop shops (υπηρεσίες μίας στάσης για την προώθηση στην απασχόληση και τις επιδοματικές πολιτικές).

Βασικό εκ της σύστασης του, αντικείμενο φέρει την προώθηση απασχόλησης και την επιδότηση της ανεργίας, αποτελώντας παράλληλα τον σύνδεσμο- διαμεσολαβητή, ανάμεσα στα άτομα που αναζητούν εργασία και στις επιχειρήσεις που αναζητούν εργαζομένους, ρυθμίζοντας με αυτό τον τρόπο τις απαιτήσεις της προσφοράς εργασίας με τη ζήτηση. Σημαντική αρμοδιότητα του, αποτελεί η υλοποίηση των επιδοτούμενων προγραμμάτων απασχόλησης και η δημιουργία νέων θέσεων απασχόλησης, μέσα από τις επτά Περιφερειακές Διευθύνσεις του σε όλη τη χώρα και τα 118 κέντρα εξυπηρέτησης του. Άλλο έργο του Οργανισμού, αποτελούν η επιδότηση της ανεργίας, η προστασία της μητρότητας αλλά και η επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση.

Τέλος, ακόμα ένας άξονας πολιτικής του είναι η διαχείριση της Λειτουργίας Βρεφονηπιακών Σταθμών και η υλοποίηση δράσεων και διαχείριση υποχρεώσεων και εκκρεμοτήτων των καταργηθέντων Οργανισμών Εργατικής Κατοικίας και Εργατικής Εστίας (Ν.4144/2013) ([link:http://www.oaed.gr/istorike-exelixe](http://www.oaed.gr/istorike-exelixe), ανάκτηση 5/7/2019)

Η σύγχρονη κατάσταση

Ο ΟΑΕΔ, παρά το δύσκολο έργο του και τον ευρύ αριθμό πολιτών που συνδιαλέγεται, έχει κάνει αξιόλογα βήματα προόδου μέχρι σήμερα τα οποία όμως χρήζουν αναδιοργάνωσης.

Αρχικά, χρειάζεται να στραφεί σε περαιτέρω χρήση των Τ.Π.Ε και ειδικότερα να αυτοματοποιήσει κάθε διαδικασία του ώστε να εξυπηρετηθεί με επάρκεια των σύνολο των ατόμων που απευθύνονται σε αυτόν.

Έτσι λοιπόν, απαιτείται αρχικά αναδιοργάνωση των ΚΠΑ2, δημιουργία του call center, με στόχο την εξοικονόμηση ανθρώπινων πόρων και την άμεση, αξιόπιστη πληροφόρηση στο σύνολο των συναλλασσομένων. Τη δημιουργία νέου Portal, ώστε να επιτευχθεί άμεση και ταχεία πληροφόρηση του πολίτη ενισχύοντας την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Επιπλέον χρειάζεται ένα νέο μοντέλο παροχής υπηρεσιών προς τους ανέργους αναζητούντες εργασία που σε συνδυασμό με τις αφενός απαιτήσεις του νέου πλαισίου

μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης αφετέρου με το νέο ρόλο που καλείται να παίζει ο ΟΑΕΔ στην αγορά εργασίας στην παρούσα συγκυρία ιστορικά υψηλής ανεργίας (Μ. Καραμεσίνη, 2019, σελ 131).

Η ανάγκη αναδιοργάνωσης του ΟΑΕΔ

Είναι κοινός τόπος ότι μετά τις ραγδαίες αλλαγές και την επέκταση της οικονομίας της αγοράς, οι αντιλήψεις περί αποστολής της Διοικήσεως έχουν τελείως αλλάξει, πράγμα που οδήγησε στην αλλαγή της φιλοσοφίας της Δημόσιας Διοικήσεως, η οποία από σύστημα αυταρχικής επιβολής της εκάστοτε κρατικής εξουσίας μεταβλήθηκε σε σύστημα παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες, πράγμα το οποίο συνετέλεσε και στην ραγδαία μεταστροφή της νοοτροπίας ως προς τον τρόπο λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης και το ρόλο των Δημοσίων υπαλλήλων στο νέο αυτό πλαίσιο.

Ο κύριος ρόλος της Δημόσιας Διοικήσεως συνίσταται στην προσφορά υπηρεσιών και η αποστολή αυτή επιτυγχάνεται μέσω μιας διαφορετικής προσέγγισης των σκοπών της. Σύμφωνα με την προσέγγιση αυτή ο ρόλος και το αποτέλεσμα των ενεργειών της Διοικήσεως αξιολογούνται αποκλειστικά με ποιοτικούς όρους και με κεντρικό άξονα την ικανοποίηση των αναγκών του κοινού (Φαναριώτη Π., 1999, σελ 30-31).

Οι επιπτώσεις της παγκόσμιας χρηματοπιστωτικής κρίσης (2008) προκάλεσαν την αλλαγή των συνθηκών του περιβάλλοντος της αγοράς και την ανάγκη για επιλογή διαφορετικής στρατηγικής από τον ΟΑΕΔ σαν Δημόσιος Φορέας Απασχόλησης. Συνδυαστικά με την αύξηση της ανεργίας, η ανάγκη αλλαγής της στρατηγικής του οργανισμού καθίσταται αδήριτη, με στόχο την άρτια αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων, ώστε να αντιμετωπιστούν οι αυξανόμενες προκλήσεις του εξωτερικού περιβάλλοντος και να ικανοποιηθούν οι ανησυχητικά αυξανόμενες ανάγκες του κοινού που απευθύνεται σε αυτόν. (Υπουργείο Εργασίας, 2015γ).

Η κύρια ιδρυτική αποστολή του ΟΑΕΔ επικαλύφθηκε από τις άμεσες ανάγκες για επιδοματική πολιτική της εκάστοτε κυβέρνησης, προς τους πολίτες που αντιμετώπισαν, πρώτοι, τα έντονα προβλήματα της οικονομικής κρίσης. Σε συνδυασμό με το πλήθος των συναλλασσόμενων, κυρίως ανέργων αλλά και

επιχειρηματιών, και την ύφεση στην αγορά εργασίας ο ρόλος του στην αγορά προσφοράς και ζήτησης, ατόνησε περισσότερο.

Τότε αποτέλεσε άμεση ανάγκη, η εξάλειψη εργασιών και η χρησιμοποίηση της τεχνολογίας για την μείωση χρόνου ενασχόλησης με εργασίες που μπορούσαν να αυτοματοποιηθούν. Η προστιθέμενη αξία από αυτόν τον ανασχεδιασμό θα ήταν μεγάλη χωρίς παράλληλα να επιβαρύνει τις παρεχόμενες υπηρεσίες στον πολίτη.

Επιπροσθέτως παρουσιάστηκε επιτακτική η ανάγκη για αναδιοργάνωση της πολιτικής του Οργανισμού, ως προς την ενίσχυση της παρουσίας του θεσμικού ρόλου του στην αγορά εργασίας. Κατά τα στάδια της διαμόρφωσης και λήψης αποφάσεων σε ένα Δημόσιο οργανισμό, η εκάστοτε κυβέρνηση θα πρέπει να επιλέξει όχι μόνο εάν θα δράσει για κάποιο θέμα, αλλά και με ποια μέσα θα εφαρμόσει τις αποφάσεις της (Λαδή-Νταλάκου, 2016, σελ35).

Επομένως, οι υπηρεσίες της σύζευξης προσφοράς και σύζευξης εργασίας από τον κεντρικό Δημόσιο Οργανισμό χρειάστηκε να ενισχυθεί και αναδιοργανωθεί σε συνδυασμό με τον σχεδιασμό και αποφάσεις της κυβέρνησης.

Σαν αποτέλεσμα αυτού του περιβάλλοντος η προσπάθεια αναδιοργάνωσης του ΟΑΕΔ, ξεκίνησε τον Απρίλιο του 2012, άμεσα στοχεύοντας στον συνολικό επαναπροσδιορισμό του επιχειρησιακού και λειτουργικού του μοντέλου.

Ο Οργανισμός προσδιόρισε τις κεντρικές κατευθύνσεις του Προγράμματος στον Οδικό Χάρτη (roadmap) του έργου, ο οποίος οριστικοποιήθηκε στις 22/11/2012 μετά από τη συνεργασία μεταξύ του ΟΑΕΔ, των Δημοσίων Υπηρεσιών Απασχόλησης (ΔΥΑ) της Σουηδίας, του Ηνωμένου Βασιλείου και της Γερμανίας, της Διεύθυνσης Απασχόλησης, Κοινωνικών Υποθέσεων και Ένταξης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και εκπροσώπων της Τεχνικής Βοήθειας προς την Ελλάδα (Task Force for Greece) <http://www.oaed.gr/reengineering>, ανάκτηση 3/8/2019).

Βασικοί άξονες υλοποίησης

Το πρόγραμμα της αναδιοργάνωσης, κινήθηκε σε πέντε βασικούς άξονες , με αρχικό την αναδιάρθρωση των Υπηρεσιών, των λειτουργιών και των διαδικασιών του Οργανισμού, με απώτερο στόχο την ενίσχυση της εξωστρέφειας και τη επανασύνδεση

του με τον ιδιωτικό τομέα. Επιμέρους στόχους αποτελούν η αποδοτικότητα και η διαφάνεια.

Ο επόμενος άξονας ήταν ο ανασχεδιασμός των προγραμμάτων του Οργανισμού με ιδιαίτερη βαρύτητα στις ενεργητικές πολιτικές απασχόλησης, με συγκεκριμένους στόχους, οι οποίοι καλύπτουν κάθε τομέα όπως η συμβουλευτική, η εκπαίδευση, η επανένταξη και τέλος η σταθερή απασχόληση.

Ακόμη, βασικός ενδιάμεσος πυλώνας θεωρήθηκε η συνεχής παρακολούθηση και αξιολόγηση κάθε δράσης που υλοποιείται εκ μέρους του ΟΑΕΔ (Σουμπενιώτης 1996, σελ 46).

Ο τέταρτος πυλώνας της αναδιοργάνωσης είναι η προσπάθεια διάγνωσης των αναγκών εκπαίδευσης και κατάρτισης των εγγεγραμμένων ανέργων και εν συνεχεία η σύνδεσή τους με την αγορά εργασίας, με τελικό στόχο όλων εξ αυτών την πραγματοποίηση των προγραμμάτων διαμορφωμένων στις ανάγκες των εργοδοτών, σε πανελλαδικό επίπεδο.

Όπως ήδη αναφέρθηκε, ο βασικός στόχος των παραπάνω ήταν μέσω της ελάφρυνσης του προσωπικού από το περιττές γραφειοκρατικές διαδικασίες, η δημιουργία ενός ΟΑΕΔ πιο φιλικού στον χρήστη και πιο ισχυρό στην θέση του στη αγορά εργασίας, με ποιοτικότερη και αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών.

Άξιο αναφοράς αποτελεί το γεγονός ότι το συγκεκριμένο Πρόγραμμα Αναδιοργάνωσης (Re-engineering) του ΟΑΕΔ ήταν μια προσπάθεια της Διοίκησης του οργανισμού αλλά και του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολείται σε αυτό, ενώ σημαντική καθίσταται η αρωγή της Ομάδας Δράσης για την Ελλάδα ((European Commission Task Force for Greece – TFGR). Η Ομάδα δημιουργήθηκε για να βοηθήσει την Ελλάδα να εφαρμόσει το πρόγραμμα μεταρρυθμίσεων και να θέσει γερά θεμέλια για την επιστροφή στην ανάπτυξη και τη δημιουργία θέσεων εργασίας. Ειδικότερα, μέσω της συγκεκριμένης ομάδας, σημαντικός αριθμός εμπειρογνομόνων από άλλες χώρες της ΕΕ, ειδικότερα από τη Γερμανία, το Ηνωμένο Βασίλειο, και τη Σουηδία, προσέφεραν την εξειδικευμένη γνώση τους αλλά και τη διαθεσιμότητα των ειδικών της χώρας, οι οποίοι ήταν κάτοχοι προηγούμενης παρόμοιας ειδικής εμπειρίας σε θέματα αναδιοργάνωσης

οργανισμών.(link:https://ec.europa.eu/greece/news/economic-news/economic3_el, ανάκτηση 3/8/2019).

Αποτέλεσμα των παραπάνω ήταν η δημιουργία του προγράμματος επανασχεδιασμού του Επιχειρησιακού Μοντέλου του ΟΑΕΔ. Ειδικότερα, ο πρώτος άξονας ήταν ο Ανασχεδιασμός των διαδικασιών και αρμοδιοτήτων, ώστε να απλοποιηθεί η διαδικασία και η αποδέσμευση του προσωπικού στα πλαίσια εφαρμογής της Λιτής Διοίκησης (Πλέσσας, 2009, σελ 69-73).

Ακολούθως, το υποέργο2 αναφέρεται στην αναβάθμιση των υπηρεσιών αλλά και των εργαλείων σύζευξης, ώστε να επιτευχθεί η καλύτερη εξυπηρέτηση εργοδοτών αλλά και των ατόμων που αναζητούν εργασία.

Συνεχίζοντας, ως επόμενος στόχος τέθηκε η αναβάθμιση συστημάτων και εφαρμογών πληροφορικής, ώστε να απλοποιηθεί κάθε διαδικασία αλλά και η συνεργασία με άλλους φορείς, ενώ σημαντική αποδείχθηκε και η υποστήριξη της υλοποίησης των δράσεων ενίσχυσης της Μαθητείας, για να δημιουργηθούν απόφοιτοι καταρτισμένοι κατάλληλα και ικανοί για να αντιμετωπίσουν τις ανάγκες της σύγχρονης αγοράς εργασίας.

Τέλος, ως τελευταία δράση περιλαμβάνονται οι κινήσεις για επιμόρφωση του εργατικού δυναμικού του Οργανισμού Απασχόλησης εργατικού Δυναμικού, ώστε να αναβαθμιστούν τα προσόντα αυτών.

Όλα τα παραπάνω στοχεύουν στην βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και την καλύτερη λειτουργία του ανθρώπινου δυναμικού του ΟΑΕΔ με χρησιμότερες υπηρεσίες και λιγότερο χρονοβόρες ενός πιο αποτελεσματικού Οργανισμού στην αγορά και συγκεκριμένα στην σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας.

Γενικοί στόχοι της αναδιοργάνωσης επιχειρησιακού του μοντέλου

1. Σχεδιασμός και υλοποίηση πιο αποτελεσματικών πολιτικών με στόχο την καταπολέμηση της ανεργίας
2. Δημιουργία ποικιλίας παρεχόμενων υπηρεσιών στο ελληνικό εργατικό δυναμικό
3. Επαρκέστερη και καλύτερη αξιοποίηση του προσωπικού και των νέων τεχνολογιών

4. Ενδυνάμωση και ενίσχυση του ρόλου του ΟΑΕΔ, όσο αφορά την υλοποίηση πολιτικών για την απασχόληση

5. Δημιουργία ενός υποδειγματικού δημόσιου φορέα σχετικό με την απασχόληση στην Ευρώπη

Για την επίτευξη όλων των παραπάνω, απαιτείται η ανταλλαγή τεχνογνωσίας του ΟΑΕΔ με άλλες Δημόσιες Υπηρεσίες Απασχόλησης (ΔΥΑ) ευρωπαϊκών χωρών που έχουν προβεί σε παρόμοιες αλλαγές, όπως η Σουηδία, το Ηνωμένο Βασίλειο και η Γερμανία.

Η συνεργασία με άλλες χώρες έδειξε ότι ο οργανισμός είναι σε φάση απόκτησης καλύτερης οργανωτικής και διοικητικής διάρθρωσης και εν συνεχεία ανάπτυξης καλών σχέσεων με τους εγχώριους εργοδότες.

Ακόμη απαιτείται η αναδιοργάνωση και διερεύνηση των αναγκών της αγοράς, επανασχεδιάζοντας τα απαιτούμενα μέτρα απασχόλησης και η διενέργεια προσπαθειών βελτίωσης των παρεχόμενων προς τους πολίτες υπηρεσιών, μέσα από κατάλληλη και πετυχημένη διοίκηση που να καλύπτει τις ανάγκες τους (Μονογυιού, 2001, σελ 119-123).

Ευρωπαϊκές πολιτικές αναδιοργάνωσης υπηρεσιών δημόσιου τομέα

Αμέσως μετά την παγκόσμια και εγχώρια χρηματοπιστωτική κρίση του 2008, έλαβαν χώρα αξιόλογες αναδιαρθρώσεις στο δημόσιο τομέα σε πολλά κράτη μέλη. Αναφέρεται πως η αναδιάρθρωση του δημόσιου τομέα επηρεάζει περισσότερο τον πληθυσμό συγκριτικά με την αναδιάρθρωση του ιδιωτικού τομέα, προκαλώντας έτσι μεγάλο πολιτικό ενδιαφέρον, εγείροντας παράλληλα όμως και σημαντικές διαμάχες.

Πιο συγκεκριμένα αναφέρεται πως ένα εκ των βασικότερων χαρακτηριστικών της ύφεσης είναι ότι ο δημόσιος τομέας αντιμετώπισε τις πιο σοβαρές αναδιαρθρώσεις στην Ευρώπη τα τελευταία χρόνια, λόγω του αυξημένου δημόσιου χρέους σε πολλά κράτη μέλη, κυρίως λόγω της τραπεζικής κρίσης (Κωστάκης, 2014, σελ 56).

Η χρηστή διακυβέρνηση και η ποιότητα των δημόσιων διοικήσεων είναι αναγνωρίσιμα προς το συμφέρον των πολιτών και των κρατών μελών της ΕΕ, προκειμένου να

επιτευχθεί η μέγιστη δυνατή αξία από τα πεπερασμένα δημόσια κονδύλια και να δημιουργηθεί μια συνεργασία μεταξύ δημόσιου-ιδιωτικού τομέα που να αυξάνει την απασχόληση και την ανάπτυξη.

Σε παγκόσμιο επίπεδο, τα αποδεικτικά στοιχεία είναι αναμφισβήτητα: η υψηλή παραγωγικότητα, οι υψηλές εισοδηματικές κεφαλαιακές οικονομίες έχουν τους πιο αποτελεσματικούς δημόσιους θεσμούς.

Η εσωτερική αγορά δεν μπορεί να ολοκληρωθεί, το κεκτημένο της ΕΕ δεν μπορεί να εφαρμοστεί αποτελεσματικά και οι στόχοι της έξυπνης, χωρίς αποκλεισμούς και βιώσιμης ανάπτυξης δεν μπορούν να επιτευχθούν ρεαλιστικά χωρίς καλή διακυβέρνηση.

Σε πολλές χώρες της ΕΕ, η Δ.Δ. περιλαμβάνει αυξημένο αριθμό προοπτικών για ανάλυση, αναφερόμενοι στους τομείς του συστήματος ανθρώπινων πόρων, της δομής και των επιπέδων διοικητικής φύσης, με στόχο την ανάπτυξη της τάσης της δημόσιας διοίκησης για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών.

Τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο, διακρίνονται συνήθως δύο στοιχειώδη συστήματα δημόσιας διοίκησης, με ορισμένα καθοριστικά χαρακτηριστικά που εφαρμόζονται στο σύστημα ανθρώπινων πόρων (ARCADIS, 2004, σελ 178-182).

Στα συστήματα που βασίζονται στη σταδιοδρομία, τα οποία χαρακτηρίζονται από την κυριαρχία της δια βίου υπηρεσίας των δημόσιων υπηρεσιών, όπως το σύστημα των χωρών όπως το Βέλγιο, η Γαλλία, η Ιρλανδία, το Λουξεμβούργο και η Γερμανία, και ακολούθως στα συστήματα με βάση τη θέση, τα οποία διακρίνονται για την έμφαση στην επιλογή υποψηφίων για κάθε θέση, πιο ανοικτή πρόσβαση και μεγαλύτερη κινητικότητα μεταξύ της ιδιωτικής και της δημόσιας απασχόλησης.

Συνεχίζοντας, με την μελέτη της αναδιοργάνωσης σε χώρες του εξωτερικού, διαπιστώνεται πως στη Σουηδία ο όρος "ηλεκτρονική διακυβέρνηση" επικεντρώνεται στη χρήση πληροφοριών και επικοινωνιών των τεχνολογιών (ΤΠΕ) των κυβερνήσεων, όπως αυτές εφαρμόζονται στο πλήρες φάσμα των κυβερνητικών λειτουργιών (Κατσαμάκη, 2014, σελ 53-55).

Ειδικότερα, το δυναμικό δικτύωσης που προσφέρεται από το Διαδίκτυο και τις σχετικές τεχνολογίες, παρέχοντας τη δυνατότητα μετατροπής των δομών και της

λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, με τη σουηδική κυβέρνηση να φαίνεται αποφασισμένη να επιταχύνει την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην σύγχρονη ψηφιακή εποχή.

Για να γίνει αυτό, η Σουηδία έχει υιοθετήσει στο παρελθόν σχέδια για την τεχνολογική ανάπτυξη προγραμμάτων στη δημόσια διοίκηση τα οποία είχαν ως στόχο την χρησιμοποίηση και χρήση της πληροφορικής στο κοινό και ειδικότερα στο κοινό των ανέργων.

Πρόκειται για την μεταρρύθμιση της διαχείρισης, γνωστή ως Φόρουμ Κορυφαίων Διαχειριστών, ένα σώμα που δημιουργήθηκε το 1995 για να αντιμετωπίσει ανησυχίες σχετικά με την εξισορρόπηση των προσπαθειών για εφαρμογή της τεχνολογίας.

Το φόρουμ είναι υπό την προεδρία του Υπουργού Οικονομικών, διοικούμενο από υψηλόβαθμα στελέχη, από άλλα υπουργεία και αρχές. Το φόρουμ επιλέγει και αναφέρεται σε συγκεκριμένα έργα που περικλείουν δύο ή περισσότερες δράσεις και μεταρρυθμίσεις, σχετικά με την αναδιοργάνωση της δημόσιας διοίκησης με τη βοήθεια της πληροφορικής και δευτερευόντως με την ανοικτή και ασφαλής ηλεκτρονική υποδομή για τη βελτίωση της ανταλλαγής πληροφοριών αλλά και διαχείριση πληροφοριών σε πληθώρα νομικών και διευθυντικών θεμάτων.

Μια δεύτερη σημαντική πτυχή των προσπαθειών της Σουηδίας στον τομέα της πληροφορικής είναι η ύπαρξη πολλών βάσεων δεδομένων ή μητρώων που είναι διαθέσιμα, υπό την προϋπόθεση έγκρισης σύμφωνα με το Καταστατικό της Σουηδικής Προστασίας Δεδομένων.

Η σουηδική κυβέρνηση πιστεύει ότι η σύγχρονη τεχνολογία της πληροφορίας επιτρέπει στο κράτος να δημιουργήσει μια κοινωνία των οποίων οι υπηρεσίες είναι και θα είναι πάντα ανοιχτές στο κοινό.

Η επέκταση της χρήσης των ΤΠΕ από τους οργανισμούς ενισχύει την υποδομή, συμβάλλει στην τεχνολογική ανάπτυξη και εν συνεχεία στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της Σουηδίας αλλά και κάθε χώρας που προβαίνει σε αναδιοργάνωση.

Αλλά και στο Ηνωμένο Βασίλειο δεν υπάρχει αμφιβολία ότι οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν ενισχυθεί σημαντικά λόγω μεταρρυθμίσεων που βασίζονται σε βελτιωμένα

συστήματα πληροφοριών, διαχείριση απόδοσης και συγκριτική αξιολόγηση συστημάτων, τα οποία εξαρτώνται από το ITC. Οι υπηρεσίες πληροφοριών και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχουν κάνει ορισμένες υπηρεσίες ταχύτερες και απλούστερες, εξαλείφοντας τη γραφειοκρατία (Ζαφειρίδης, 2011, σελ 211-214).

Οι εκτελεστικοί οργανισμοί θεωρούνται ως επιτυχία στο Ηνωμένο Βασίλειο όσον αφορά τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και των υπηρεσιών, εισάγοντας προσεγγίσεις διαχείρισης από τον ιδιωτικό τομέα, ιδιαίτερα τη διαχείριση των επιδόσεων.

Παρόμοιες προσεγγίσεις έχουν χρησιμοποιηθεί σε πολλές άλλες χώρες. Ορισμένες όπως η Αυστραλία και η Νέα Ζηλανδία, έχουν δώσει στους εκτελεστικούς οργανισμούς ηγετικό ρόλο στην αναδιοργάνωση του κοινού και των προς αυτό υπηρεσιών.

Για τις χώρες που ακόμη δεν έχουν προβεί στις δέουσες αναδιοργανώσεις, εικάζεται πως ως βασικά αίτια εμφανίζονται η κακή ποιότητα των δεδομένων που σχετίζονται με το επίπεδο των δημόσιων υπηρεσιών, η έλλειψη δυνατότητας ITC για υποστήριξη της διαχείρισης της απόδοσης, και τέλος το κόστος ανάπτυξης των συγκεκριμένων συστημάτων συνδυαστικά με την ανάγκη σχετικής κατάρτισης προσωπικού.

Συμπέρασμα

Η έννοια της αναδιοργάνωσης, άρχισε να γίνεται γνωστή στη δεκαετία του 1990, ορίζοντας ως έννοια την αποτελεσματικότερη λειτουργία των επιχειρήσεων, προκαλώντας επανάσταση στη διαχειριστική θεωρία και πρακτική, λόγω των εκ βάθους ριζικών ανασχεδιασμών που απαιτούνταν για την υλοποίηση αυτής, με στόχο την επίτευξη των βέλτιστων αποτελεσμάτων.

Ο στόχος της αναδιοργάνωσης είναι η βελτιστοποίηση της ανάπτυξης όλων των διαδικασιών που σχετίζονται με τη δραστηριότητα του οργανισμού για να μεγιστοποιήσουν τα αποτελέσματα ικανοποίησης των πολιτών, μέσω της βέλτιστης κατανάλωσης πόρων.

Ο δημόσιος τομέας στην Ελλάδα, είναι γνωστό ότι παρουσιάζει προβλήματα όσο αφορά την αποτελεσματικότητα του σε σχέση με αρκετές χώρες της ΕΕ με βασική

αιτιολογία την άγνοια του ανθρώπινου δυναμικού, ως προς το ερευνητικό αντικείμενο και την απουσία κινήτρων (Βαξεβανίδου, Ρεκλείτης, 2008, σελ 134-138).

Τέλος, σημαντικός στόχος που μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω της αναδιοργάνωσης της Δ.Δ, είναι ο απαραίτητος εκσυγχρονισμός και ο καλύτερος συντονισμός της διαδικτυακής πύλης, με αποτέλεσμα την αυτοματοποίηση κάθε διαδικασίας και την αποτελεσματικότερη αλλά και ταχύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Στην προσπάθεια λοιπόν για την προαναφερθείσα αποτελεσματική λειτουργία των δημόσιων οργανισμών και ειδικότερα του ΟΑΕΔ, συμβάλλει στο μέγιστο βαθμό η ταχύτατη ανάπτυξη της τεχνολογίας, καθιστώντας το διαδίκτυο και την ορθή οργάνωση αυτού μέρος του αρχικού στόχου και της προτεινόμενης στρατηγικής.

Η ευρυζωνικότητα ειδικότερα, χρειάζεται να λειτουργήσει ως προϊόν εκμετάλλευσης εκ μέρους των Οργανισμών της δημόσιας διοίκησης, ώστε όπως ήδη ειπώθηκε να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα, η αποδοτικότητα και η προσπάθεια εξοικονόμησης κόστους με την παράλληλη φυσικά βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σε κάθε πολίτη.

Βασικό στόχο του ΟΑΕΔ, αποτελεί, σαν αποτέλεσμα πρακτικής εφαρμογής των παραπάνω, η στόχευση στην ανάπτυξη τέτοιας οικονομίας, στηριζόμενη στη γνώση και κατ επέκταση στην καινοτομία, με αποδοτικότερη αξιοποίηση πόρων αλλά και ανθρώπινου δυναμικού πετυχαίνοντας την απαιτούμενη ευρωπαϊκή κοινωνική συνοχή (Ζαβλάνος, 1999, σελ 187).

Για την ευδόκιμη επίτευξη όμως όλων των παραπάνω πρέπει να δρομολογηθεί σε πρώτη φάση η μείωση της ανεργίας και να ακολουθήσει η βελτίωση της ποιότητας της εργασίας συνδυαστικά με τη δημιουργία εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού, μέσα από τα κατάλληλα προγράμματα της δια βίου μάθησης, των συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων και τέλος της καταπολέμησης της φτώχειας.

Η αναδιοργάνωση φαίνεται να αποτελεί την μοναδική σωτήρια λύση σήμερα που μπορεί να κάνει σημαντικές και αποτελεσματικές αλλαγές, στοχεύοντας σε αυτές μέσω της προσθήκης αξίας.

Ερευνητικό Μέρος

Κεφάλαιο Τέταρτο

Μεθοδολογία Έρευνας

Σκοπός και στόχοι της Έρευνας

Οι ποιοτικές αξιολογήσεις ακολουθούν μία ολιστική προσέγγιση, καθώς λαμβάνουν υπόψη διαφορετικές οπτικές γωνίες των εξεταζόμενων μέτρων πολιτικής και των επιδράσεων τους στα ενδιαφερόμενα μέρη. Ακολουθώντας, τα δεδομένα αναλύονται μέσω εις βάθος μελετών, οι οποίες μπορεί να βασίζονται σε αντικρουόμενα επιχειρήματα ώστε να αναδειχθεί η διαφορά μεταξύ αναμενόμενων αποτελέσματα και αυτών τελικά που επιτεύχθηκαν (Σ. Λαδη-Β. Νταλάκου, 2016,σελ 189).

Σκοπός του παρόντος πονήματος αποτελεί η διερεύνηση της αποτελεσματικότητας της αναδιοργάνωσης που πραγματοποιείται στον δημόσιο τομέα και ειδικότερα στον ΟΑΕΔ, με στόχο να διαφανεί η βέλτιστη επίδραση στην αποδοτικότητα του.

Ειδικότερα, οι επιμέρους στόχοι της έρευνας είναι αρχικά η μελέτη της αναβάθμισης των πληροφοριακών συστημάτων και η συμβολή αυτών στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών των υπαλλήλων του Ο.Α.Ε.Δ και ειδικότερα στο ζήτημα της υποστήριξης των ανέργων, αναζητούντων εργασία.

Δευτερευόντως, επιμέρους στόχο αποτελεί η επίδραση της αναδιοργάνωσης στο ζήτημα της αποδοτικότητας των υπηρεσιών εκ μέρους των υπαλλήλων, όπως αυτή προσδιορίζεται από το βαθμό ικανοποίησης των συναλλασσόμενων και ανέργων της υπηρεσίας.

Δείγμα της έρευνας

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε 120 υπαλλήλους των ΚΠΑ2 του ΟΑΕΔ και 215 συναλλασσόμενους του φορέα.

Εργαλείο μέτρησης - ερωτηματολόγιο

Σαν ερευνητικό εργαλείο της παρούσας εργασίας χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο. Μέσω αυτού δίνεται η δυνατότητα συγκέντρωσης μεγάλου όγκου απαντήσεων υποκειμένων με μικρό κόστος. Επιπροσθέτως είναι εύχρηστο και κατανοητό στη συμπλήρωσή του αλλά και στην ανάλυσή του.

Δημιουργήθηκαν δύο ερωτηματολόγια απευθυνόμενα το ένα στους υπαλλήλους του Οργανισμού και το άλλο στο κοινό το οποίο συνεργάζεται με τον παραπάνω οργανισμό.

Η διανομή έγινε με προσωπική παρουσία στο χώρο και επιτόπια δοσοληψία αυτών, τη χρονική περίοδο του Αυγούστου του 2019.

Η δομή και οι ερωτήσεις χαρακτηρίζονταν από ευκολία απάντησης, ώστε να αποφευχθεί πιθανή κόπωση και δυσαρέσκεια του συμμετέχοντα.

Κάθε ερωτηματολόγιο (βλ. Παράρτημα I και II αντίστοιχα) περιλάμβανε 12 ερωτήσεις απευθυνόμενες σε υπαλλήλους των ΚΠΑ2 στην περιοχή της Αττικής και 10 ερωτήσεις απευθυνόμενες σε κοινό στην ίδια περιοχή, με σκοπό και στις δύο περιπτώσεις, την διερεύνηση της άποψης των συμμετεχόντων για την αποτελεσματικότητα της αναδιοργάνωσης που πραγματοποιείται και βρίσκεται στο στάδιο της εφαρμογής στον παρόντα Οργανισμό της Δημόσιας Διοίκησης.

Πριν την διανομή του ερωτηματολογίου διενεργήθηκε μια πιλοτική δοκιμή σε ένα δείγμα συμμετεχόντων, ώστε να ανιχνευθεί κάθε σχετικό τεχνικό πρόβλημα ή ενδεχόμενη ασάφεια, στο ζήτημα της συμπλήρωσής αυτού.

Ακόμη αναφέρεται, πως το ερωτηματολόγιο συνόδευε επιστολή με αναφορά στον σκοπό της έρευνας και τη βεβαίωση περί πιστής τήρησης των όρων της ερευνητικής δεοντολογίας, εξασφαλίζοντας τα ζητήματα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, συνδυαστικά με τη εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας.

Τέλος, η συμμετοχή στην έρευνα ήταν προαιρετική ενώ χρονικά απαιτούνταν για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου 5-8 λεπτά.

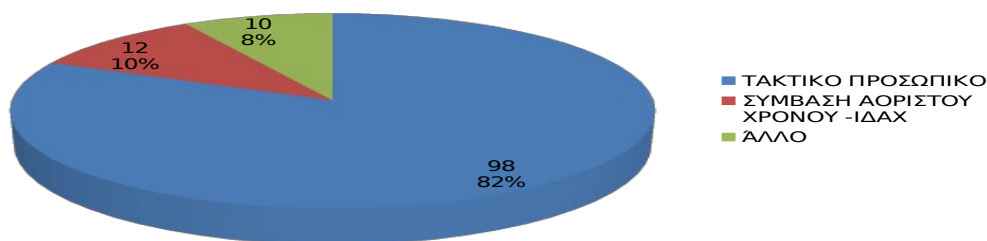
Μετά τη συλλογή τους των ερωτηματολογίων ακολούθησε ο έλεγχος της ορθότητας τους και η ανάλογη επεξεργασία.

Αποτελέσματα έρευνας

Στην παρούσα ενότητα της εργασίας θα λάβει χώρα η αποτύπωση και εκτίμηση των αποτελεσμάτων. Στο πρώτο ερωτηματολόγιο απευθυνόμενο στους εργαζομένους του ΟΑΕΔ , διαπιστώθηκε πως το δείγμα της έρευνας στο πεδίο των υπαλλήλων των ΚΠΑ2 Αττικής είναι 120 άτομα, διαμορφώνοντας ένα ιδιαίτερα μεγάλο δείγμα στην έρευνα προκαλώντας υψηλή αξιοπιστία, αντιπροσωπεύοντας την άποψη του συνολικού πληθυσμού των υπαλλήλων του ΟΑΕΔ στη χώρα.

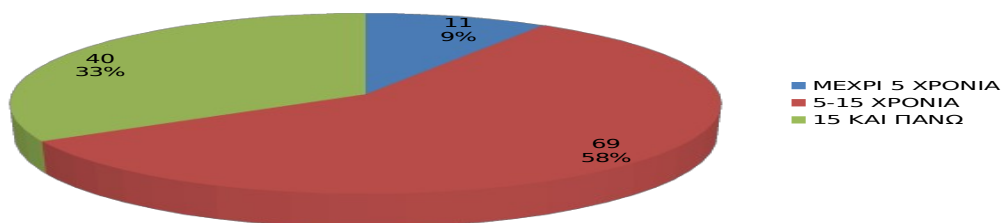
Στην ερώτηση σχετικά με τη σχέση εργασίας που απασχολούνται στον ΟΑΕΔ, διαπιστώνεται πως το 98 άτομα απασχολούνται ως τακτικό προσωπικό, 12 άτομα με σύμβαση αορίστου χρόνου ως ΙΔΑΧ και τέλος 10 άτομα απασχολούνται με διαφορετική των δύο παραπάνω μορφή σύμβασης

1.Σχέση εργασίας που απασχολούμαι στον ΟΑΕΔ



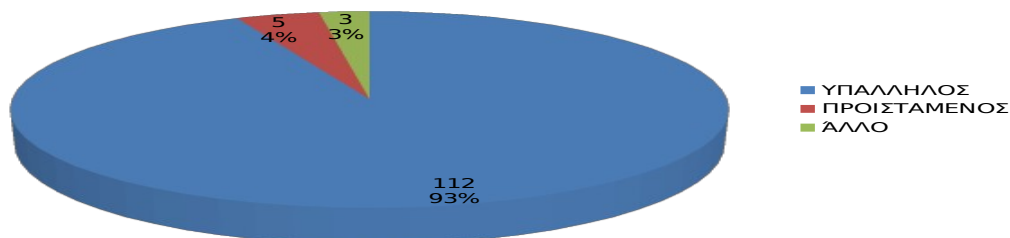
Από τους υπαλλήλους που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, 11 υπάλληλοι εργάζονται μέχρι 5 χρόνια, 69 άτομα εργάζονται από 5 έως 15 χρόνια, ενώ το υπόλοιπο ποσοστό, 40 άτομα, απασχολούνται από 15 και πάνω χρόνια.

2. Πόσα χρόνια εργάζεστε στο Δημόσιο Τομέα



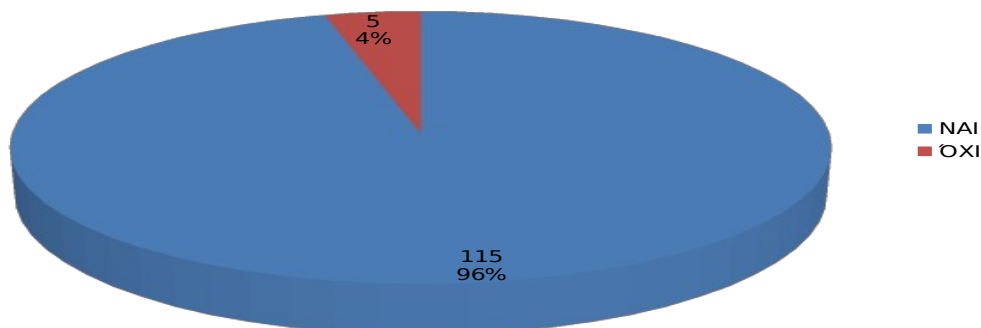
Όσον αφορά στη θέση που κατέχουν στον οργανισμό, 112 άτομα κατέχουν θέση υπάλληλου, 5 άτομα είναι σε θέση προϊσταμένου τμήματος, ενώ τρία άτομα επέλεξαν την επιλογή «άλλο».

3. Θέση που κατέχω στον Οργανισμό



Όσον αφορά στα πληροφοριακά συστήματα και την ωφέλεια που προκύπτει από αυτά, 115 άτομα θεωρούν ότι τα πληροφοριακά συστήματα έχουν διευκολύνει σημαντικά την εξέλιξη των εργασιακών υποχρεώσεων των ίδιων συνδυαστικά με την εργασιακή καθημερινότητα.

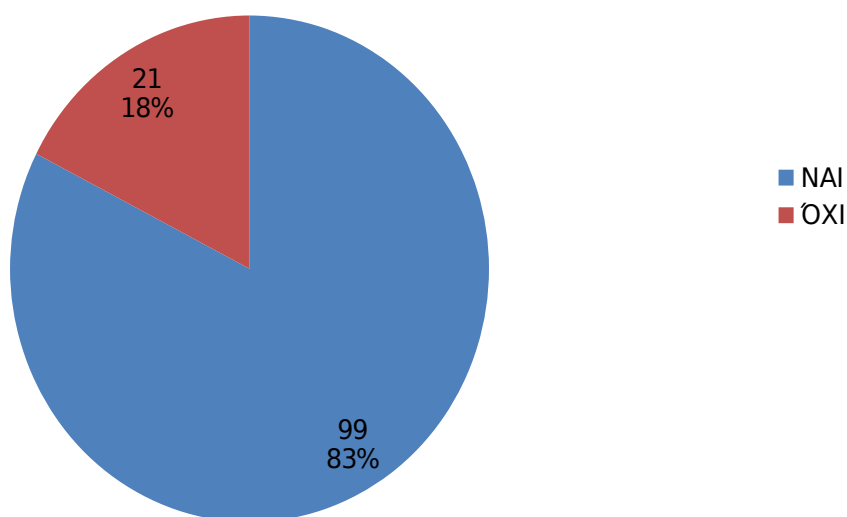
4. Τα πληροφοριακά συστήματα και η χρήση τους έχουν διευκολύνει την καθημερινότητα της εργασίας σας



Στην επόμενη ερώτηση σχετικά με την πεποίθηση των υπαλλήλων για τη δημιουργία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας υποβολής των αιτήσεων και την σχέση της με την μείωση της επισκεψιμότητας και του χρόνου αναμονής των συναλλασσόμενων ανέργων στον χώρο του οργανισμού, διαπιστώθηκε πως 99 εκ των ατόμων είναι θετικά στην βελτίωση της κατάστασης του οργανισμού, θεωρώντας ότι ο χρόνος ταλαιπωρίας των συναλλασσόμενων μειώθηκε αξιόλογα, ενώ το υπόλοιπο ποσοστό, 21 άτομα, πήραν αρνητική θέση.

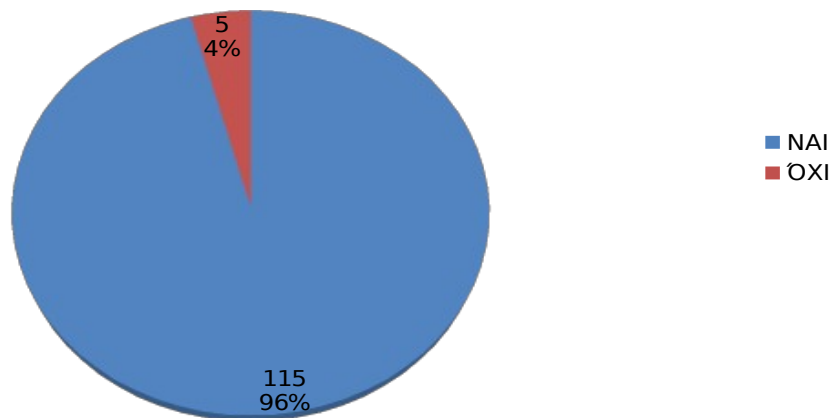
Ειδικότερα επισημαίνεται πως 21 άτομα θεωρούν πως η ηλεκτρονική πλατφόρμα υποβολής αιτήσεων δεν έχει επιφέρει αξιόλογες αλλαγές, καθώς παραμένει η συνήθεια των ατόμων να επισκέπτονται τους χώρους του οργανισμού.

5.Πεποίθηση των υπαλλήλων για τη δημιουργία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας υποβολής των αιτήσεων και τη σύνδεση της με την μείωση της επισκεψιμότητας και του χρόνου αναμονής των συναλλασσόμενων ανέργων στον χώρο του οργανισμού



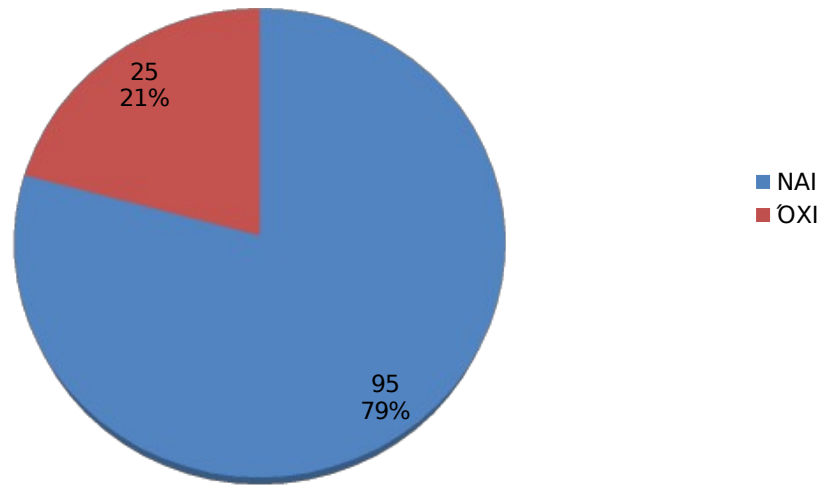
Στην επόμενη ερώτηση, η οποία πραγματεύτηκε την άποψη των εργαζομένων συμβούλων για την επίδραση και ωφέλεια που προκύπτει από την είσοδο των προγραμμάτων όπως το Εργάνη εκ μέρους των υπαλλήλων, διαπιστώθηκε πως το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων και συγκεκριμένα 115 υπάλληλοι, θεωρούν ότι η πρόσβαση τους στα παραπάνω συστήματα έχει συμβάλει σημαντικά στην μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης διαφόρων εργασιακών ζητημάτων στο επίπεδο της εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων, συμβάλλοντας σημαντικά στην βέλτιστη ικανοποίηση τους.

6. Άποψη των εργαζομένων του ΟΑΕΔ για την επίδραση και ωφέλεια που προκύπτει από την είσοδο των προγραμμάτων όπως το Εργάνη, ΕΦΚΑ κλπ για αυτούς σχετικά με την μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών



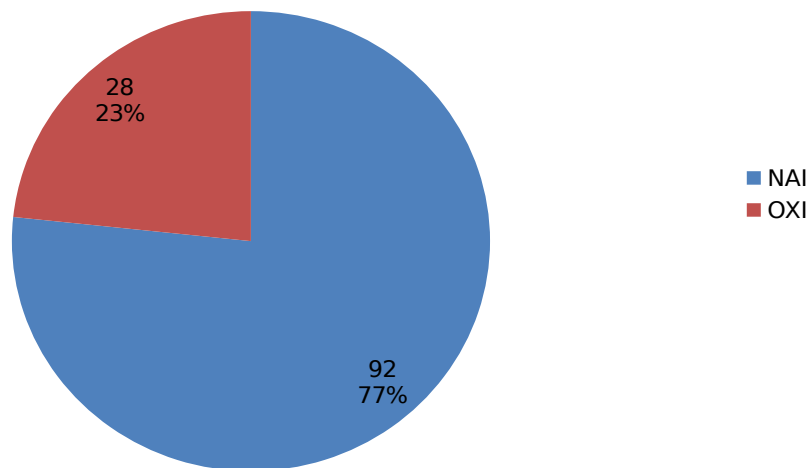
Συνεχίζοντας, οι υπάλληλοι του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού δυναμικού ρωτήθηκαν για την αναγκαιότητα επικοινωνίας του οργανισμού με άλλους φορείς και υπηρεσίες, όπου 95 ερωτώμενοι ήταν θετικοί ενώ οι 25 ήταν αρνητικοί.

7. Άποψη των εργαζομένων σχετικά με την αναγκαιότητα διασύνδεσης του οργανισμού και με άλλους συσχετιζόμενους φορείς



Στην όγδοη κατά σειρά ερώτηση σχετικά με την επιμόρφωση των υπαλλήλων του οργανισμού εκ μέρους του ίδιου του οργανισμού με στόχο την πλήρη κατάρτιση τους, 92 υπάλληλοι ανέφεραν πως λαμβάνουν άκρως ικανοποιητική κατάρτιση ενώ οι υπόλοιποι 28 ήταν αρνητικοί.

8. Επιμόρφωση των υπαλλήλων του οργανισμού εκ μέρους του ίδιου του οργανισμού με στόχο την πλήρη κατάρτιση τους

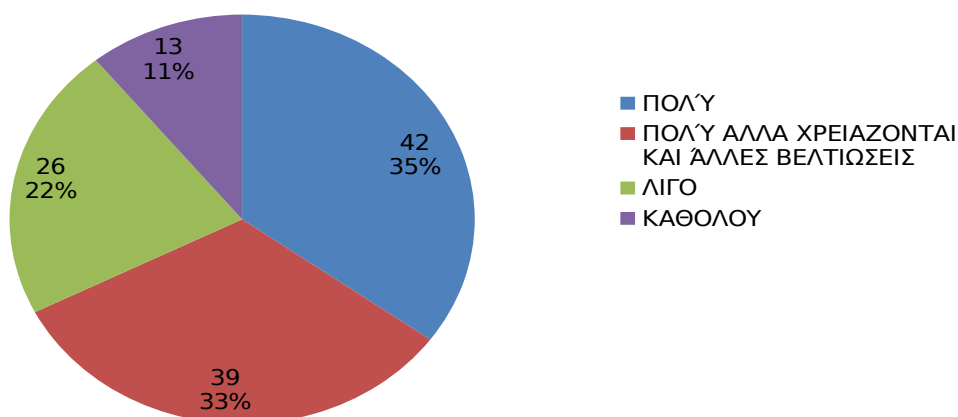


Ακολούθησε η εκτίμηση των υπαλλήλων σχετικά την άποψη τους για τον αντίκτυπο του reengineering στη μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών και στην κατ

επέκταση εξοικονόμηση χρόνου σε ζητήματα διεκπεραίωσης των εργασιών στον Οργανισμό.

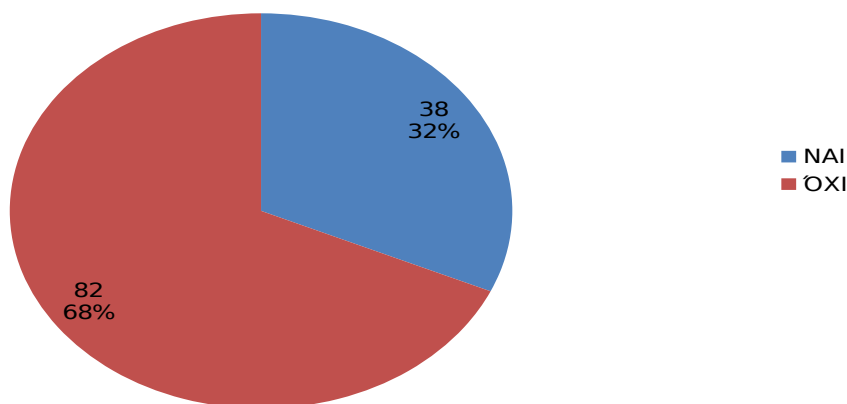
Αξιοσημείωτη ήταν στην προαναφερθείσα ερώτηση η ποικιλία των απαντήσεων, καθώς 42 υπάλληλοι επέλεξαν την επιλογή «Πολύ», 39 την επιλογή «Πολύ αλλά χρειάζεται περαιτέρω βελτιώσεις», 26 άτομα επέλεξαν την επιλογή «λίγο» ενώ τέλος 13 άτομα επέλεξαν την τελευταία επιλογή «Καθόλου».

9. Αποψη των εργαζομένων για τον αντίκτυπο του re-engineering στη μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών και στην κατ'επέκταση εξοικονόμηση χρόνου σε ζητήματα διεκπεραίωσης των εργασιών στον Οργανισμό.



Στην ερώτηση σχετικά με το αν η εφαρμογή της διαδικασίας σύζευξης αγοράς εργασίας έχει επιτευχθεί σε μεγαλύτερο βαθμό μετά το re-engineering, η πλειοψηφία του δείγματος και συγκεκριμένα 82 άτομα απάντησαν πως δεν έχει επιτευχθεί, ενώ μόνο 38 άτομα απάντησαν πως έχει επιτευχθεί.

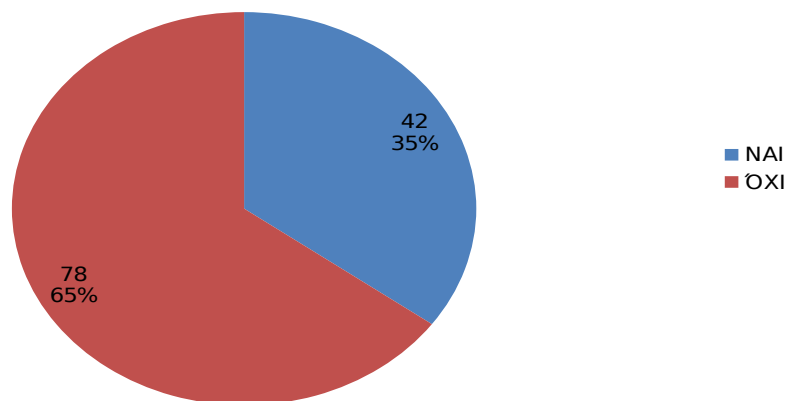
10. Θεωρείτε ότι η διαδικασία σύζευξης προσφοράς και ζήτησης θέσεων εργασίας έχει επιτευχθεί σε μεγαλύτερο βαθμό μετά το re engineering



Συνέχεια της ερώτησης αυτής ήταν αν η νέα διαδικτυακή πύλη του οργανισμού - jobportal- βοήθησε στη σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας, στην οποία 78

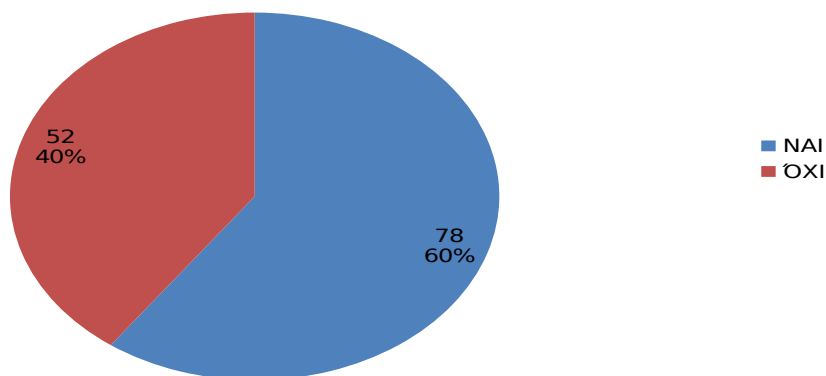
υπάλληλοι απάντησαν όχι ενώ 42 απάντησαν ναι.

11. Πιστεύετε ότι η νέα διαδικτυακή πύλη του οργανισμού – job portal- βοήθησε στη σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας



Τέλος η τελευταία ερώτηση που τέθηκε στους υπαλλήλους του οργανισμού, ήταν για το τι πιστεύουν σχετικά με το αν μετά την αναδιοργάνωση του ιδρύματος έχει επιτευχθεί ο βασικός στόχος του για την ενίσχυση του ρόλου του στην αγορά εργασίας. Οι απαντήσεις και σε αυτή την ερώτηση ήταν μοιρασμένες με το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος, 78 υπαλλήλους να απαντά ΝΑΙ ενώ το υπόλοιπο τμήμα, 42 άτομα απάντησαν ΟΧΙ.

12. Πιστεύετε ότι μετά την αναδιοργάνωση του Οργανισμού έχει επιτευχθεί ο βασικός στόχος του για την ενίσχυση του ρόλου του στην αγορά εργασίας.

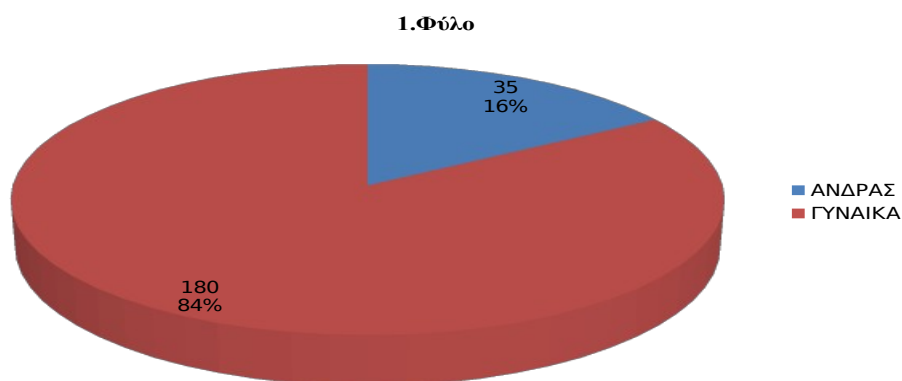


Β΄ μέρος ερευνητικού

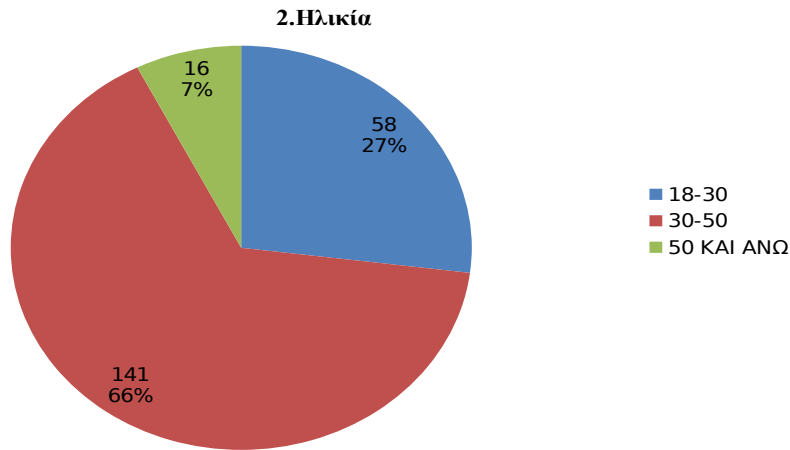
Απαντήσεις ερωτηματολογίου συναλλασσόμενων

Στην παρούσα υποενότητα δίνονται οι απαντήσεις των συναλλασσόμενων στο ερωτηματολόγιο που αφορούσε αυτούς, με συνολικό δείγμα 215 ατόμων. Αρχικά, στις πρώτες ερωτήσεις δίνονται κάποια βασικά δημογραφικά χαρακτηριστικά των συναλλασσόμενων.

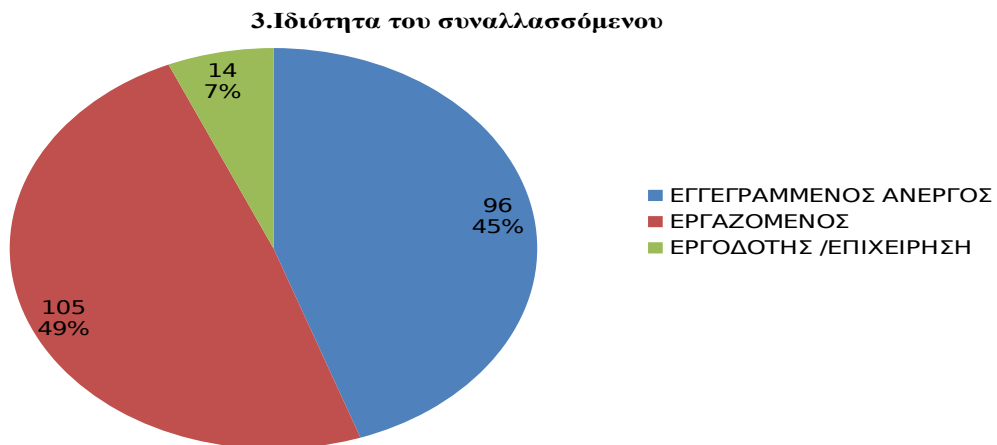
Ειδικότερα, στην πρώτη ερώτηση δίνεται το φύλο του ερωτώμενου. Διαπιστώθηκε ότι από το συνολικό δείγμα 35 άτομα ήταν άντρες, ενώ οι υπόλοιποι 180 ήταν γυναίκες.



Στον παράγοντα της ηλικίας διαπιστώθηκε ότι το δείγμα ανήκε σε τρία πεδία και ειδικότερα στο πρώτο ηλικιακό πεδίο 18-30 εντάχθηκαν 58 άτομα, στη δεύτερη κατηγορία των 30-50 χρόνων ανήκαν 141 άτομα και τέλος από 50 και πάνω βρέθηκαν 16 άτομα.

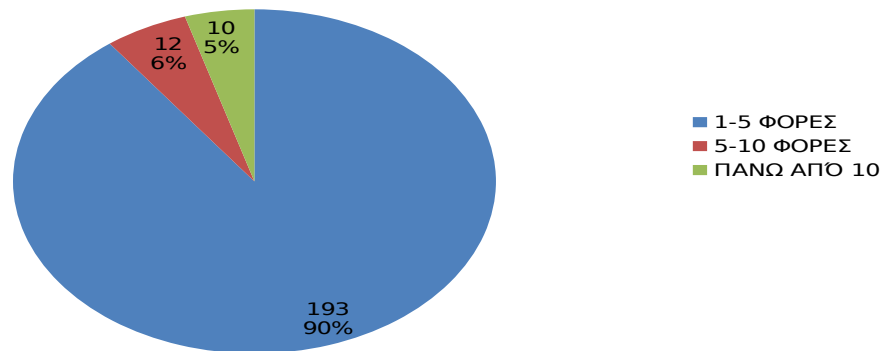


Η επόμενη ερώτηση αποτύπωνε την ιδιότητα του κάθε συναλλασσόμενου ανάμεσα στις κατηγορίες του εγγεγραμμένου ανέργου, όπου βρέθηκαν 96 άτομα, του εργαζομένου όπου εντοπίστηκαν 105 άτομα και τέλος υπήρξε η κατηγορία του εργοδότη και της επιχείρησης, η οποία ως απάντηση επιλέχθηκε από 14 άτομα.



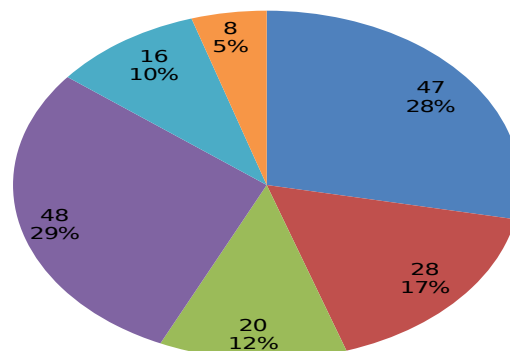
Συνεχίζοντας, η επόμενη ερώτηση που τέθηκε είναι σχετική με τη συχνότητα επίσκεψης του οργανισμού απασχόλησης εργατικού δυναμικού το τελευταίο διάστημα των 6 μηνών. Η μεγαλύτερη μερίδα του δείγματος, ήτοι 193 άτομα φάνηκε να επισκέπτεται τον οργανισμό 1-5 φορές, ακολούθως 12 άτομα δήλωσαν πως επισκέφτηκαν τον Οργανισμό 5-10 φορές, ενώ μια μερίδα 10 ατόμων δήλωσε πως επισκέφτηκε τον Οργανισμό πάνω από 10 φορές το τελευταίο εξάμηνο.

4. Συχνότητα επίσκεψης του οργανισμού απασχόλησης εργατικού δυναμικού το τελευταίο διάστημα των 6 μηνών.



Μετά την συχνότητα επίσκεψης στον ΟΑΕΔ, ελέγχθηκε η αιτιολογία και ο λόγος επίσκεψης σε αυτόν. Ειδικότερα, 47 άτομα απάντησαν πως επισκέφθηκαν τον οργανισμό για να κάνουν εγγραφή στα μητρώα ανέργων, 28 άτομα για να κάνουν εγγραφή στο ταμείο ανεργίας ώστε να ενταχθούν στο μητρώο επιδοτούμενων ανέργων, ενώ 20 άτομα επισκέφθηκαν τον Οργανισμό για εύρεση εργασίας.

5. Για ποιό λόγο επισκεφτήκατε τον ΟΑΕΔ

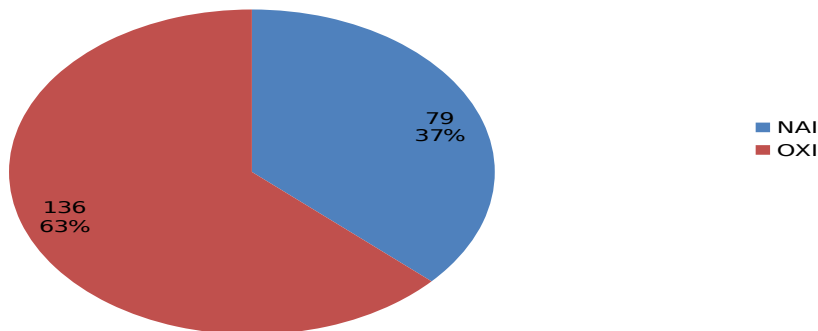


Ακόμη, αναφέρεται πως ένα ποσοστό 48 ατόμων επισκέφτηκε τον οργανισμό με κοινωνικό στόχο περισσότερο, και ειδικότερα την απόκτηση πληροφοριών και τη διενέργεια αιτήσεων σχετικά με τα επιδόματα κοινωνικής πολιτικής και ειδικότερα ζητήματα σχετικά με τον κοινωνικό τουρισμό, το κατασκηνωτικό πρόγραμμα, την χορήγηση επιταγών θεάματος αλλά και την χορήγηση επιταγών βιβλίων.

Επιπροσθέτως, ένα ποσοστό 16 ατόμων επισκέφτηκε το κατάστημα του ΟΑΕΔ για αναζήτηση προγραμμάτων επιχορήγησης με στόχο την προώθηση της απασχόλησης, 8 άτομα αναζήτησαν ανέργους και προσφορά εργασίας και τέλος ένα ποσοστό 48 ατόμων επέλεξε την επιλογή «άλλο».

Στη συνέχεια οι συναλλασσόμενοι ερωτήθηκαν για το αν χρειάστηκε να επισκεφτούν εκ νέου τον χώρο του οργανισμού προς ικανοποίηση του υπάρχοντος αιτήματος τους. Στη συγκεκριμένη ερώτηση 79 άτομα απάντησαν θετικά ενώ τα υπόλοιπα 136 άτομα απάντησαν αρνητικά.

6. Χρειάστηκε να επισκεφτείτε εκ νέου το Γραφείο για την διευθέτηση του αιτήματός σας



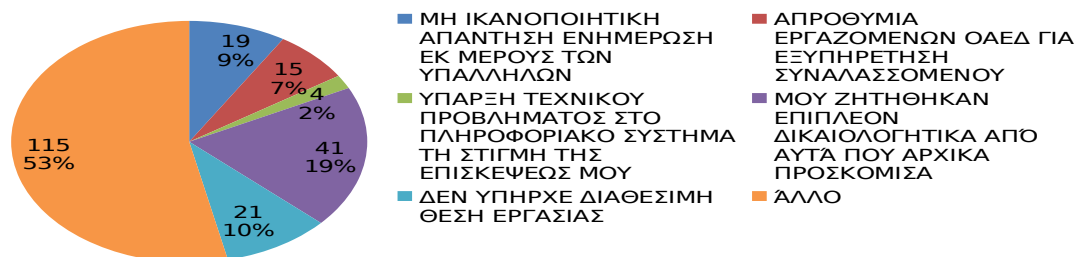
Τα άτομα που απάντησαν θετικά στη συγκεκριμένη ερώτηση, κλήθηκαν να απαντήσουν και στην επόμενη ερώτηση σχετικά με την αιτιολογία που συμβαίνει το παραπάνω γεγονός . Ειδικότερα, 19 άτομα απάντησαν πως επισκέφτηκαν ξανά το κατάστημα καθώς την πρώτη φορά δεν υπήρξε ικανοποιητική ενημέρωση και απάντηση από τους υπαλλήλους, ενώ 15 άτομα απάντησαν ότι διαπίστωσαν την ύπαρξη απροθυμίας των υπαλλήλων του οργανισμού για να εξυπηρετήσουν τους συναλλασσόμενους.

Ακόμη, ένας αριθμός συναλλασσόμενων και συγκεκριμένα 4 άτομα ανέφεραν πως επισκέφτηκαν το κατάστημα για δεύτερη φορά καθώς αντιμετώπισαν τεχνικό πρόβλημα στο πληροφοριακό σύστημα την πρώτη φορά.

Τέλος, ένα δείγμα 41 ατόμων ανέφερε πως του ζητήθηκαν περαιτέρω δικαιολογητικά πέραν αυτών που είχε μαζί του, 21 άτομα ανέφεραν πως αναγκάστηκαν να επισκεφτούν τον ΟΑΕΔ για δεύτερη φορά καθώς την πρώτη δεν υπήρχε διαθέσιμη

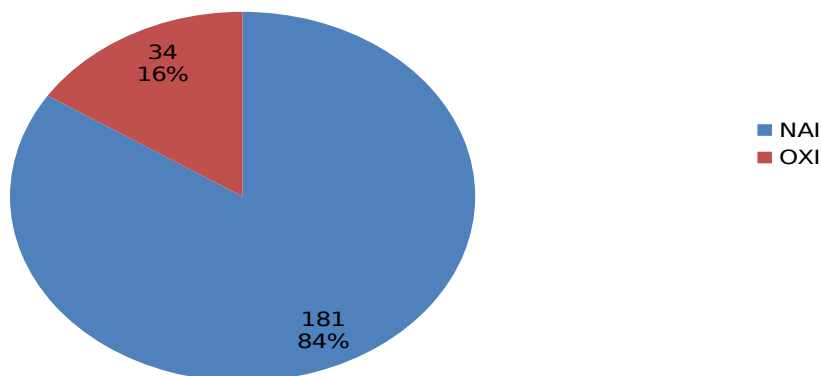
θέση εργασίας και τέλος 115 άτομα επέλεξαν την επιλογή «άλλο».

7. Αιτιολογία επίσκεψης στον ΟΑΕΔ πέρα της μίας φορές



Συνεχίζοντας, η όγδοη ερώτηση αφορούσε στη χρήση της ηλεκτρονικής σελίδας του Οργανισμού (oaed.gr) για πληροφορίες δικαιολογητικών και για υποβολή αιτήσεων σε θέματα που διαχειρίζεται εκ μέρους των πολιτών.

8. Έχετε χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική σελίδα του ΟΑΕΔ (www.oaed.gr) για πληροφορίες δικαιολογητικών ή για υποβολή αιτήσεων

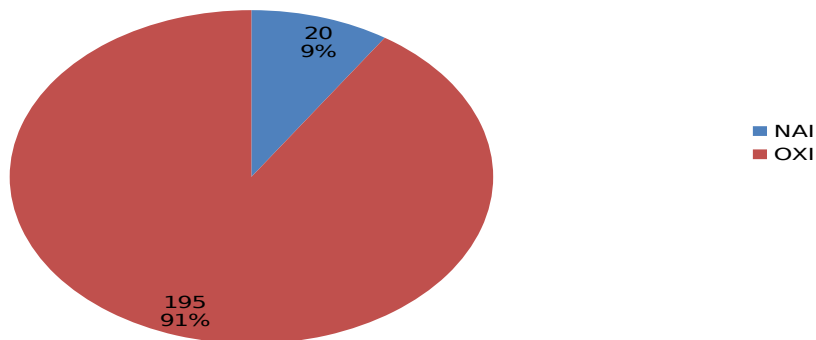


Στη συγκεκριμένη ερώτηση, 181 άτομα απάντησαν πως έχουν χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική σελίδα, ενώ οι υπόλοιποι 34 ήταν αρνητικοί στη χρήση της.

Παρόμοια ήταν και η επόμενη ερώτηση, η οποία αφορούσε στη χρήση του τηλεφωνικού αριθμού 11320, της υπηρεσίας δηλαδή της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του ΟΑΕΔ, σχετικά με διάφορα ερωτήματα και υπηρεσίες και στην οποία 20 άτομα

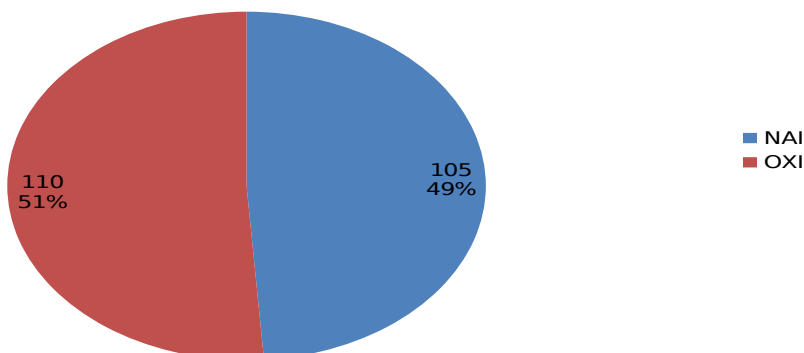
απάντησαν ΝΑΙ, ενώ οι υπόλοιποι 195 απάντησαν «ΟΧΙ».

9. Έχετε χρησιμοποιήσει τον αριθμό 11320 (υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης) για ερωτήματα και πληροφορίες που αφορούν τον ΟΑΕΔ



Η τελευταία ερώτηση, δέκατη κατά σειρά, αφορούσε την αίσθηση των πολιτών για το αν ο οργανισμός ως δημόσιος φορέας απασχόλησης και κοινωνικών υποθέσεων, ανταποκρίνεται και εξυπηρετεί τις ανάγκες του πολίτη που απευθύνεται σε αυτόν. Σε αυτή την ερώτηση οι απαντήσεις μοιράστηκαν σε 105 ΝΑΙ και 110 ΟΧΙ.

10. Έχετε την αίσθηση ότι Ο ΟΑΕΔ, ανταποκρίνεται και εξυπηρετεί τις ανάγκες του πολίτη που απευθύνεται σε αυτόν



Αποτελέσματα Έρευνας

Η παρούσα έρευνα διεξήχθη με σκοπό τη διερεύνηση από τη μια μεριά των υπαλλήλων του ΟΑΕΔ ως προς την εσωτερική βελτίωση του Οργανισμού και από την άλλη των συναλλασσόμενων του οργανισμού ως προς την αποδοτικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, σχετικά με την επίδραση της τρέχουσας αναδιοργάνωσης του συστήματος.

Στο πρώτο μέρος της έρευνας συμμετείχαν υπάλληλοι του οργανισμού απασχολούμενοι σε αυτόν με διάφορες μορφές. Ειδικότερα, υπήρξε ένα ποσοστό το 98% απασχολούμενοι με σύμβαση τακτικού προσωπικού, ενώ υπήρξαν και υπάλληλοι αορίστου χρόνου.

Ως προς τα χρόνια υπηρεσίας τους, οι περισσότεροι είναι απασχολούμενοι για αρκετά χρόνια (πάνω από 70%), γεγονός που τους καθιστά πιο έμπειρους και τις απαντήσεις τους πιο αξιόπιστες, καθώς έχουν εργασθεί και στο διάστημα πριν την αναδιοργάνωση. Επομένως, μπορούν να έχουν εμπειριστατωμένα συγκριτική άποψη για τις δύο χρονικές περιόδους.

Οι υπάλληλοι εκτιμούν πως τα συστήματα αναδιοργάνωσης έχουν εξυπηρετήσει σε σημαντικό βαθμό (115%) ως προς το επίπεδο βελτίωσης της εργασιακής καθημερινότητας.

Ακόμη, το μεγαλύτερο ποσοστό αυτών, θεωρεί πως η δημιουργία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας έχει μειώσει σημαντικά τον τρόπο εξυπηρέτησης των πολιτών, αυξάνοντας παράλληλα την αποδοτικότητα των υπαλλήλων.

Σχετικά με τις δράσεις της αναδιοργάνωσης που υλοποιήθηκαν όπως η δημιουργία του callcenter παρατηρείται ότι δεν έγινε σημαντική χρήση του.

Για την σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας μέσω portal, οι περισσότεροι υπάλληλοι εκτιμούν ότι είχε μέτρια επίδραση στην εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων. Ενώ τα 2/3 του δείγματος των συναλλασσόμενων θεωρούν ότι είχε καλή έως άριστη επίδραση η ύπαρξη του portal το οποίο και χρησιμοποιούν συχνά για ικανοποίηση αιτημάτων τους και κατάθεση αιτήσεων σε κοινωνικά επιδόματα. Όσον αφορά την αίσθηση της επιτυχίας των πολιτικών της αναδιοργάνωσης στην υπηρεσία απασχόλησης των εργαζομένων, κατά γενική ομολογία αυτή πραγματοποιήθηκε σε ικανοποιητικό βαθμό.

Οι υπάλληλοι του οργανισμού θεωρούν ότι η αναδιοργάνωση απλοποίησε σε σημαντικό βαθμό τις διοικητικές διαδικασίες ως προς τον χρόνο αναμονής των συναλλασσόμενων με τον φορέα και ειδικά των ανέργων, ενώ λειτούργησαν θετικά και στην βελτίωση της ποιότητας άσκησης των καθηκόντων τους.

Αποτέλεσμα όλων των παραπάνω είναι η διαπίστωση των εκπροσώπων – υπαλλήλων του Οργανισμού ότι το re-engineering βελτίωσε σημαντικά την εξυπηρέτηση των ανέργων ως προς τον χρόνο και τον τρόπο αυτής, συνδυαστικά με την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών εκ μέρους των υπαλλήλων του ΟΑΕΔ, ενώ ένα σημαντικό ποσοστό πιστεύει ότι δεν βοήθησε αποτελεσματικά στην ενίσχυση του ρόλου του στη αγορά εργασίας.

Συνοψίζοντας τα αποτελέσματα της παρούσης έρευνας, διαπιστώνεται πως οι υπάλληλοι του οργανισμού εκτιμούν πως η αναδιοργάνωση που έλαβε χώρα βελτίωσε την αποδοτικότητα τους σε σημαντικό βαθμό σε συγκεκριμένες δραστηριότητες που τέθηκαν προς διερεύνηση, ενώ κάποιες άλλες υλοποιήθηκαν σε πιο μέτριο βαθμό, πάντα όμως κινούμενες σε θετική τροχιά.

Στο δεύτερο μέρος της έρευνας, διερευνήθηκαν οι απόψεις των συναλλασσόμενων με τον οργανισμό. Αρχικά αναφέρεται πως το δείγμα αποτελούνταν κυρίως από γυναίκες σε ποσοστό 84% έναντι του ποσοστού των ανδρών Στο ζήτημα της ηλικίας, η πλειοψηφία των ερωτώμενων ήταν μεταξύ 30 και 50 ετών, ενώ ακολούθησε η κατηγορία των 18-30 και τέλος των ατόμων άνω των 50, ενώ ως προς την ιδιότητα τους διαπιστώθηκε πως οι περισσότεροι ήταν εργαζόμενοι σε αριθμό 105 ατόμων, επακολούθησαν οι άνεργοι σε ποσοστό 96 ατόμων και τέλος υπήρξε και η κατηγορία των εργοδοτών και επιχειρήσεων με 14 απαντήσεις.

Στη διερεύνηση της συχνότητας επίσκεψης του καταστήματος του ΟΑΕΔ σε διάστημα έξι μηνών, η πλειοψηφία των ατόμων επισκέφτηκαν αυτόν από 1 έως 5 φορές, ενώ υπήρξαν και 10 άτομα που τον επισκέφτηκαν πάνω από 10 φορές.

Μετά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά οι συναλλασσόμενοι ερωτήθηκαν για τους λόγους επίσκεψης τους στον Οργανισμό, των οποίων όπως φαίνεται από τις απαντήσεις, οι απόψεις δίστανται. Αναλυτικότερα, οι περισσότεροι επισκέπτονται το κατάστημα με στόχο την εγγραφή τους στα μητρώα ανέργων συνδυαστικά με τη λήψη πληροφοριών για διάφορα επιδόματα κοινωνικής πολιτικής που ενδεχομένως να δικαιούνται.

Παρατηρείται πως πολλοί λιγότεροι επισκέπτονται το κατάστημα για εύρεση εργασίας. Τέλος, σχεδόν το ένα τέταρτο του δείγματος επέλεξε την επιλογή άλλο, αφήνοντας να εννοηθεί ότι επισκέπτονται τον Οργανισμό για μια διαφορετική αιτία

από τις παραπάνω, με το μεγαλύτερο ποσοστό να ολοκληρώνουν την εργασία τους από την πρώτη τους επίσκεψη χωρίς να απαιτείται δεύτερη, γεγονός που επιβεβαιώνει την ικανότητα των υπαλλήλων σε ζητήματα εξυπηρέτησης των πολιτών.

Παρόλα αυτά, για τα άτομα που προσήλθαν και δεύτερη φορά στον οργανισμό για τον ίδιο λόγο διαπιστώνεται βάσει των δηλώσεων τους πως αιτία για την δεύτερη επίσκεψη τους στο κατάστημα αποτελεί η προσκόμιση περαιτέρω δικαιολογητικών εκτός των υπαρχόντων, η απουσία διαθέσιμης θέσης εργασίας, ενώ σε μικρό ποσοστό αιτία αποτελεί η ανικανότητα και απροθυμία των υπαλλήλων του Οργανισμού.

Στη συνέχεια, φάνηκε πως μεγάλος αριθμός ερωτώμενων και συγκεκριμένα 181 άτομα κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του Οργανισμού σε αντίθεση με την χρήση της τηλεφωνικής γραμμής, η οποία προτιμάται μόνο από 20 άτομα ενώ το υπόλοιπο ποσοστό δεν την χρησιμοποιεί.

Τέλος, στην ερώτηση για το αν ο ΟΑΕΔ ανταποκρίνεται στις ανάγκες του πολίτη ειδικά μετά την αναδιοργάνωση του, διαπιστώθηκε πως οι απαντήσεις είναι μοιρασμένες σχεδόν ισόποσα μεταξύ του ΝΑΙ και του ΟΧΙ, γεγονός που δείχνει πως σημαντικός αριθμός του δείγματος δεν βλέπει την ωφέλεια που προκύπτει από την εφαρμογή της αναδιοργάνωσης στην σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας, υποδηλώνοντας εμμέσως πλην σαφώς την ανάγκη περαιτέρω βελτίωσης της αναδιοργάνωσης στο τομέα αυτό.

Συμπεράσματα - προτάσεις

Συμπερασματικά λοιπόν διαπιστώνεται πως ο στρατηγικός σχεδιασμός και η αναδιοργάνωση αποτελούν έννοιες άκρως σημαντικές για κάθε επιχείρηση, ειδικότερα όμως για τις επιχειρήσεις του Δημοσίου που στοχεύουν στην εξυπηρέτηση των πολιτών, μέσα από πολιτικές που εφαρμόζουν και είναι αναγκαίες για υγιή ανάπτυξη ώστε να μην παραμένουν παθητικές στις μεταβολές του περιβάλλοντος.

Άλλωστε, είναι σαφές πως ο δημόσιος τομέας στην Ελλάδα υστερεί ως προς τον στρατηγικό σχεδιασμό σε σύγκριση με αρκετές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για να φθάσει το επίπεδο των άλλων χωρών, αναπτυγμένων και αναπτυσσόμενων,

απαιτείται η εύρεση του κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού και παράλληλη καταπολέμηση της γραφειοκρατίας.

Όπως προκύπτει από την έρευνα, σημαντικός αριθμός δείγματος, τόσο εργαζομένων όσο και συναλλασσόμενων, δηλώνουν ότι η εξυπηρέτηση και ως κάποιιο βαθμό η γραφειοκρατία μειώθηκε με την χρήση των τεχνολογιών και την σύγχρονη μορφή του ΟΑΕΔ.

Όσο αφορά το εξυπηρετούμενο κοινό, παρατηρείται ότι ο Οργανισμός δημιουργεί την εικόνα ενός φορέα που ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του, πολύ περισσότερο όσο αφορά την κοινωνική πολιτική και λιγότερο το κομμάτι της σύζευξης εργασίας. Το ίδιο αποτέλεσμα αναδεικνύει η έρευνα και από την πλευρά των εργαζομένων του Οργανισμού.

Η στρατηγική της αναδιοργάνωσης στον ΟΑΕΔ, ως προς τον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας του, την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών, την κατάρτιση του προσωπικού για την υποστήριξη των στόχων, παρατηρείται πως έχει επιτευχθεί.

Αντίθετα σε άλλα σημεία των στόχων της αναδιοργάνωσης του ΟΑΕΔ, όπως η μείωση της ανεργίας, η προσέγγιση των εργοδοτών και επιχειρήσεων για προσφορά εργασίας, διαπιστώνεται από την έρευνα, ότι δεν έχει επιτευχθεί.

Η κατηγοριοποίηση των ανέργων σε εκείνους που επιθυμούν εύρεση εργασίας μέσω του Δημόσιου φορέα απασχόλησης και σε εκείνους που έχουν την ιδιότητα του ανέργου, αλλά δεν ενδιαφέρονται για εργασία, προσβλέποντας σε επιδόματα και παροχές, είναι επιβεβλημένη.

Καθώς επίσης, η υποστήριξη αλλά και η προετοιμασία των ανέργων για την ένταξη τους στην αγορά εργασίας σε συνάρτηση με το προφίλ τους αλλά και το προφίλ της προσφερόμενης εργασίας.

Από την άλλη η προσέγγιση των εργοδοτών και επιχειρήσεων για προσφορά εργασίας με τυποποιημένες διαδικασίες χρειάζεται να ενισχυθεί με στόχο την ανάπτυξη σταθερών σχέσεων με τα στελέχη του ΟΑΕΔ.

Οι Δημόσιες Υπηρεσίες, και ειδικότερα στην περίπτωση της εργασίας αυτής, ο ΟΑΕΔ, βρίσκεται σε άμεση συσχέτιση με τις εκάστοτε κυβερνήσεις μέσω των παρεμβατικών μηχανισμών που αυτές θέτουν.

Η αντικειμενικά προβληματική κατάσταση της αγοράς εργασίας περιορίζει τις δυνατότητες του ΟΑΕΔ για αποτελεσματικές παρεμβάσεις.

Ειδικότερα, η επέκταση της δραστηριότητας του σε νέα πεδία, δημιούργησε ένα μεγάλο οργανισμό με διευρυμένο πεδίο παροχής υπηρεσιών που τον οδήγησε κυρίως στην ενίσχυση του κοινωνικού του ρόλου μέσω κοινωνικών παροχών τόσο προς τους εργαζόμενους όσο και προς τους εγγεγραμμένους ανέργους που εξυπηρετεί.

Χρειάζεται να διαχωρίζεται η βούληση ως προς την φύση της ενίσχυσης και της παρέμβασης της κυβέρνησης για την ενίσχυση του Δημόσιου φορέα Απασχόλησης για την ανεργία ώστε να ενισχυθεί η σημασία του για την καταπολέμηση της ανεργίας.

Είναι σημαντικό να ληφθεί υπόψη, η σημαντικότητα του, καθώς οι ασκούμενες λειτουργίες και οι προσφερόμενες υπηρεσίες του, καλύπτουν ευρύτερες ανάγκες λαμβάνοντας υπόψη το κοινωνικό συμφέρον χωρίς κερδοσκοπικά κριτήρια.

Η ενίσχυση του δημόσιου φορέα απασχόλησης για την ανεργία είναι επιβεβλημένη καθώς το απαιτούν οι σύγχρονες εξελίξεις στο νέο παγκόσμιο και ευρωπαϊκό περιβάλλον, ώστε να ενισχυθεί ο ρόλος του ως βασικός θεσμικός ρυθμιστής της απασχόλησης.

Βιβλιογραφία

Αϊνατζής, Ι., (2009), "Δημόσια Διοίκηση και Αποτελεσματικότητα"
<http://www.kerdos.gr>.

Ακαλίδης Σ., (2008), Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, ΕΑΠ, Τόμος Β', Πάτρα.

Αποστολάκης κ.α, (2008), Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, Οργάνωση -Τεχνολογία και Εφαρμογές, εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.

Βαξεβανίδου Μ. Ρεκλείτης Π., (2008). Management Ανθρώπινων Πόρων – Θεωρία και Πράξη., Εκδόσεις Προπομπός. Αθήνα.

Γεωργόπουλος Ν., (2013), Στρατηγικό Μάνατζμεντ, εκδόσεις Μπένου, Αθήνα.

Δρογκάρης Π., (2013), Ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικότητας σε πληροφοριακά συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, Διδακτορική διατριβή, Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Σάμος.

Δρούλια Θ. - Πολίτης Φ., (2008), Δημόσια Διοίκηση και Στελέχη εκπαίδευσης, Αθήνα.

Ζαβλάνος Μ., (1999), Οργανωτική Συμπεριφορά, Εκδόσεις Έλλην, Αθήνα.

Ζαφειρίδης Α., (2011), Ανασχεδιασμός Διαδικασιών στην Δημόσια Διοίκηση. Η Απλούστευση των Διαδικασιών ως ένα Εργαλείο Ποιότητας, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.

Κατσαμάκη Ε., (2014), Ο ρόλος της Παρακίνησης και Ενδυνάμωσης των Εργαζομένων στην Επίτευξη των Στόχων και στην Ανοδική Πορεία ενός Οργανισμού. Μελέτη περίπτωσης :Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου, Λευκωσία.

Καραγεώργου Β., (2005), Η διοικητική διαδικασία υπό την επίδραση της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα -Θεσσαλονίκη.

Καρκατσούλης, Π., (2004), Το Κράτος σε Μετάβαση, Εκδόσεις Σιδέρη, Αθήνα.

Κριάρη Ι., (2001), Τεχνολογία και Κοινοβούλιο, εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα - Θεσσαλονίκη.

Κυριαζόγλου Ι. Πολίτου Δ., (2005), Μέτρηση απόδοσης για επιχειρήσεις και οργανισμούς, Εκδόσεις ION, Αθήνα.

Μ.Καραμεσίνη., (2019), ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΡΑΣΕΩΝ ΟΑΕΔ.

Λαδί Σ. - Νταλάκου Β., (2008), Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση και Δημόσια Πολιτική, ΕΑΠ, Τόμος Α΄, Πάτρα.

Λαδί Σ – Νταλάκου Β., (2016), Ανάλυση Δημόσιας Πολιτικής ,Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.

Λέντζης Δ., (2008), Η πρόσβαση στα έγγραφα των κοινοτικών οργάνων, εκδόσεις Σάκουλα, Αθήνα -Θεσσαλονίκη.

Λουκής Ε. - Χάλαρης Ι., (2003), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Πρόγραμμα Πληροφορικής, Τμήμα Κοινής Φάσης Σπουδών, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.

Μύλωση Μ.Δ. & Μποζίνης, (2011), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Οικονομική Ανάπτυξη: Σύγχρονα προβλήματα και προοπτικές. Η περιπτώσιολογική μελέτη της Ελλάδας, International Conference onInternational Business, Eds. Bitzenis, A., Marangos, J.

Μονογυιού Μ. κ.ά., (2001), Μελέτη Πλαισίου Λειτουργίας Προτύπου ΚΠΑ, Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού, Αθήνα.

Παυλίδης Γ., (2001), Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης, Gutenberg, Αθήνα.

Πλέσσας Φ.,(2009), Εναλλακτικά σενάρια τεχνολογικής ανασυγκρότησης οργανισμών του δημοσίου, Πάτρα.

Σουμπενιώτης Δ, (1996), Η Ζήτηση Εργασίας και η Χρηματοδότηση των Προγραμμάτων Συνεχιζόμενης Κατάρτισης.

Τσακίρη Λ., (2004), Εισαγωγή στο στρατηγικό σχεδιασμό των επιχειρήσεων, Πανεπιστημιακό Τυπογραφείο ΑΠΘ, Θεσσαλονίκη.

Φαναριώτη Π., (1999), Διοίκηση Δημόσιων Υπηρεσιών και Οργανισμών, Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα.

Ευρωπαϊκή Επιτροπή eEurope 2005, 2002. Δείκτες συγκριτικής αξιολόγησης Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών COM.

Οδηγός ΚΠΑ2: Νέοι Ρόλοι – Διαδικασίες – Εργαλεία, Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού, Διεύθυνση Συντονισμού και Ανάπτυξης Δικτύου Υπηρεσιών Απασχόλησης, 2016β, Οδηγός ΚΠΑ2: Προσέγγισης Επιχειρήσεων, Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού, Αθήνα.

Περιοδικό RAM, 2002, e-government, (αφιέρωμα) τεύχος 155, Φεβρουάριος .

Σελίδα ΟΑΕΔ <http://www.oaed.gr> .

Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης (2017), Οδηγός Εφαρμογής του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης, Εθνικό Τυπογραφείο, Αθήνα. Διαθέσιμο στην Ιστοσελίδα: http://www.minadmin.gov.gr/wpcontent/uploads/20170804_odhgose_farm.pdf.

Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, παραδοτέο από Διαδικασία Α.Ε (2015α), Επαναπροσδιορισμός Επιχειρησιακού Μοντέλου του ΟΑΕΔ, Ανασχεδιασμός Διαδικασιών, Ρόλων και Πολιτικών του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού, Π0.3 - Μελέτη Ανασχεδιασμού-Απλούστευσης των "front και backoffice" διαδικασιών λειτουργίας του ΟΑΕΔ, Τεύχος 1 - Αποτύπωση Εσωτερικού Περιβάλλοντος – Διαδικασιών Μέρος Α΄, Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Αθήνα.

Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, παραδοτέο από Διαδικασία Α.Ε (2015β), Επαναπροσδιορισμός Επιχειρησιακού Μοντέλου του ΟΑΕΔ, Ανασχεδιασμός Διαδικασιών, Ρόλων και Πολιτικών του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού, Π0.4 - Μελέτη Διερεύνησης Βέλτιστων Πρακτικών σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Αθήνα.

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, (2015), Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης 2013: Βελτιώνοντας τις δημόσιες οργανώσεις μέσω της αυτο-αξιολόγησης., Εθνικό Τυπογραφείο, Αθήνα.

Miles and Snow's Organizational Strategies, <http://www.free-management-ebooks.com/news/moles-and-snows-organizational-strategies/>

Aichholzer G., (2002). Benchmarking und Best Practice im Bereich e-Government, Institut für Technikfolgen – Abschätzung, Österreichische Akademie der Wissenschaften, Βιέννη, Forum e-Government der Österreichischen Computergesellschaft.

Burnes B., (1992), Managing Changes, Pitman, London.

Borins, S., (2002), Leadership and innovation in the public sector.

Cohen, M., (2010), Practitioner's perspective – Have we missed the boat on planning? Public Administration Review, 70

EFQM, 1999, The EFQM Excellence Model European Foundation for Quality Management (EFQM), Brussels. <http://www.efqm.org/the-efqm-excellence-model>.

Hammer M., (1990), CHANGE MANAGEMENT, Reengineering Work: Don't Automate, Obliterate, FROM THE JULY–AUGUST 1990 ISSUE.

Hill C. & Jones G., (2001), Strategic management, an integrated approach.

Kotler P. & Lee N., (2007), Marketing in the public sector, Wharton School Publishing.

Poister T., (2010), The future of strategic planning in the public sector: Linking strategic management and performance, Public Administration Review, 70.

Proceedings of the European Conference in Quality Evaluation of Continuous Training Programs, pp 199 – 225.

ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

Νόμος, 4144/2013(ΦΕΚ 88/18.04.2013)

Νόμος, 2956/2001(ΦΕΚ258/6.11.2001)

Νόμος, 1545/1985(ΦΕΚ 91/20.5.1985)

Νόμος 212/69 (ΦΕΚ 37/16.04.1969)

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

OECD Statistics: <https://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=4819>.

ΟΑΕΔ: <http://www.oaed.gr/istorike-exelixe>.

ΟΑΕΔ: <http://www.oaed.gr/reengineering>.

link: <https://www.eupan.eu/network/> ,ανάκτηση 3/8/2019

Παράρτημα Ι

Ερωτηματολόγιο συναλλασσόμενων

Το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί, έχει ως σκοπό την ολοκλήρωση σχετικής έρευνας που διενεργείται στα πλαίσια της διπλωματικής μου εργασίας, με τίτλο: «ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΟΑΕΔ-ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ ΘΕΣΜΙΚΟΥ ΡΟΛΟΥ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ. (2012-2018)»

Η έρευνα αυτή πραγματοποιείται στα πλαίσια Διπλωματικής Εργασίας μου στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών «ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ», του τμήματος ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ, ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΚΟΡΙΝΘΟΥ

Είναι ανώνυμο και εμπιστευτικό, ενώ ο χρόνος που θα χρειαστεί να αφιερώσετε είναι λίγος σε σχέση με την βοήθεια σας που είναι πολύτιμη! Τα στοιχεία του θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για στατιστική επεξεργασία των δεδομένων στα πλαίσια εκπόνησης της σχετικής διπλωματικής μου εργασίας.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τον χρόνο σας και την πολύτιμη βοήθεια σας!

1. Φύλλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

2. Ηλικία

- 18-30
- 30-50
- 50 και άνω

3. Ιδιότητα

- Εγγεγραμμένος άνεργος

- Εργαζόμενος
- Εργοδότης/Επιχείρηση

4. Πόσο συχνά επισκεφτήκατε τον ΟΑΕΔ το τελευταίο εξάμηνο;

- 1-5 φορές
- 5-10 φορές
- Πάνω από 10 φορές

5. Για ποιο λόγο επισκεφτήκατε τον οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ);

- Εγγραφή στα μητρώα ανέργων
- Εγγραφή στο ταμείο ανεργίας (μητρώο επιδοτούμενων ανέργων)
- Εύρεση εργασίας
- Πληροφορίες – αιτήσεις σχετικά με επιδόματα κοινωνικής πολιτικής (κοιν. τουρισμό, κατασκηνωτικό πρόγραμμα, χορήγηση επιταγών θεάματος, επιταγών βιβλίων κλπ)
- Προγράμματα επιχορήγησης προώθησης της απασχόλησης
- Αναζήτηση ανέργων και προσφορά εργασίας
- Άλλο

6. Χρειάστηκε να επισκεφτείτε εκ νέου το γραφείο για την διευθέτηση του αιτηματός σας;

- Ναι
- Όχι

7. Αν ναι, για ποιο λόγο πιστεύετε ότι συνέβη αυτό;

- Δεν υπήρξε ικανοποιητική ενημέρωση – απάντηση από τους υπαλλήλους
- Απροθυμία των εργαζόμενων του ΟΑΕΔ να εξυπηρετήσουν
- Ύπαρξη τεχνικού προβλήματος στο πληροφοριακό σύστημα τη στιγμή της επισκέψεως μου
- Μου ζητήθηκαν επιπλέον δικαιολογητικά από αυτά που αρχικά προσκόμισα
- Δεν υπήρχε διαθέσιμη θέση εργασίας
- Άλλο

8. Έχετε χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική σελίδα του ΟΑΕΔ (www.oaed.gr) για πληροφορίες δικαιολογητικών ή για υποβολή αιτήσεων σε θέματα που διαχειρίζεται;

- ναι
- όχι

9. Έχετε χρησιμοποιήσει τον αριθμό 11320 (υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης) για ερωτήματα και πληροφορίες που αφορούν τον ΟΑΕΔ;?

- ναι
- όχι

10 . Έχετε την αίσθηση ότι ο ΟΑΕΔ ως Δημόσιος Φορέας Απασχόλησης και Κοινωνικών Υποθέσεων ,ανταποκρίνεται και εξυπηρετεί τις ανάγκες του πολίτη που απευθύνεται σε αυτόν;

- ναι
- όχι

Ευχαριστώ πολύ για την βοήθεια σας!!

Παράρτημα II

Ερωτηματολόγιο για υπαλλήλους ΟΑΕΔ

Το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί, έχει ως σκοπό την ολοκλήρωση σχετικής έρευνας που διενεργείται στα πλαίσια της διπλωματικής μου εργασίας, με τίτλο:

« ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΟΑΕΔ-ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ ΘΕΣΜΙΚΟΥ ΡΟΛΟΥ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ. (2012-2018)»

Είναι ανώνυμο και εμπιστευτικό, ενώ ο χρόνος που θα χρειαστεί να αφιερώσετε είναι λίγος σε σχέση με την βοήθεια σας που είναι πολύτιμη! Τα στοιχεία του θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για στατιστική επεξεργασία των δεδομένων στα πλαίσια εκπόνησης της σχετικής διπλωματικής μου εργασίας.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τον χρόνο σας και την πολύτιμη βοήθεια σας!

1. Με ποια σχέση εργασίας εργάζεστε στον ΟΑΕΔ;

- Μόνιμος
- Αορίστου χρόνου (ΙΔΑΧ)
- Άλλο

2. Πόσα χρόνια εργάζεστε στον δημόσιο τομέα;

- Μέχρι 5 χρόνια
- Από 5 έως 15 χρόνια
- Από 15 και πάνω χρόνια

3. Θέση που κατέχετε;

- Υπάλληλος
- Προϊστάμενος /η τμήματος
- Άλλο

4. Τα πληροφοριακά συστήματα και η χρήση τους (ΟΠΣ κλπ) έχουν διευκολύνει την καθημερινότητα της εργασίας σας;

- ναι
- όχι

5. Πιστεύετε ότι η δημιουργία ηλεκτρονικής πλατφόρμας υποβολής αιτήσεων έχει μειώσει ικανοποιητικά την επισκεψιμότητα και τον χρόνο αναμονής των συναλλασσόμενων;

- ναι
- όχι

6. Θεωρείται ότι η πρόσβαση των υπαλλήλων σε ΕΡΓΑΝΗ, ΙΚΑ κλπ έχει μειώσει και διευκολύνει τον χρόνο διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών;

- ναι
- όχι

7. Εκτιμάτε ότι χρειάζεται διασύνδεση (-πρόσβαση-) και με άλλους συσχετιζόμενους φορείς για επιπλέον συγκριτικό πλεονέκτημα στην αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;

- ναι
- όχι

8. Θεωρείτε ότι ο οργανισμός φροντίζει την επιμόρφωση σας, ώστε να είστε ικανοποιητικά καταρτισμένοι σε αντικείμενα που διεκπεραιώνετε και να ανταποκρίνεστε αποτελεσματικότερα στην εργασία σας;

- ναι
- όχι

9. Πιστεύετε ότι με την ολοκλήρωση του re – engineering του οργανισμού μειώθηκαν οι γραφειοκρατικές διαδικασίες ώστε να υπάρχει εξοικονόμηση χρόνου για διεκπεραίωση των εργασιών;

- πολύ
- πολύ αλλά χρειάζονται και άλλες βελτιώσεις
- λίγο
- καθόλου

10. Πιστεύετε ότι η εφαρμογή της διαδικασίας σύζευξης ανέργων - κενών θέσεων εργασίας έχει επιτευχθεί σε μεγαλύτερο βαθμό μετά το re-engineering;

- ναι
- όχι

11. Πιστεύετε ότι βοήθησε στη σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας η νέα διαδικτυακή πύλη του ΟΑΕΔ (Job Portal);

- ναι
- όχι

12. Έχετε την αίσθηση, ότι μετά την αναδιοργάνωση του ΟΑΕΔ έχει επιτευχθεί ο κύριος στόχος του για την ενίσχυση του ρόλου του στην αγορά εργασίας;

- ναι
- όχι

Ευχαριστώ πολύ για την βοήθεια σας!!!!