

**Παρέμβαση Υφυπουργού παρά τω Προέδρω,  
κ. Κωνσταντίνου Πετρίδη  
σε Ημερίδα της Microsoft με θέμα  
«Τεχνολογία: Καταλύτης Ανάπτυξης και Μεταρρύθμισης του Δημόσιου Τομέα»  
Τρίτη, 31 Μαρτίου 2015**

Κυρίες και Κύριοι,

Κατ' αρχήν θέλω να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στη Microsoft Κύπρου για την πρόσκλησή της να απευθύνω χαιρετισμό σε μια αξιόλογη ημερίδα με θέμα την «Τεχνολογία ως καταλύτη ανάπτυξης και μεταρρύθμισης του δημόσιου τομέα».

Παρόλο που τολμώ να πω, οι γνώσεις μου γύρω από το θέμα της ψηφιακής τεχνολογίας είναι περιορισμένες, παρά τις προσπάθειες που και η Ομάδα μου καταβάλλει στο να με εισάξει στο θέμα, είναι ξεκάθαρο πλέον ότι το μέλλον είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με την τεχνολογία. Τεχνολογία και ανάπτυξη κινούνται παράλληλα.

Αποτελεί κοινή διαπίστωση, ότι η τεχνολογία μπορεί να συμβάλει τα μέγιστα στην αλλαγή και τον τρόπο συγκρότησης και λειτουργίας του κράτους, και ταυτόχρονα, στις προσπάθειες που καταβάλλονται για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και την ανάπτυξη.

Σε περιόδους σαν αυτές που διανύουμε, αξιοποιώντας τις δυνατότητες που μας προσφέρονται μέσα από τη χρήση των τεχνολογιών, των πληροφοριών και των επικοινωνιών την τεχνολογία, η δημόσια διοίκηση μπορεί να μετασχηματιστεί, να ξεπεράσει τις δυσκαμψίες της, προς όφελος πρωτίστως του πολίτη, αλλά και της ίδιας της κρατικής μηχανής.

- Μείωση του κόστους λειτουργίας της κρατικής μηχανής,
- Καλύτερη και αμεσότερη εξυπηρέτηση του πολίτη,
- Απλοποίηση διαδικασιών και ελαχιστοποίηση των ενδιάμεσων σταδίων διαδικασιών, ώστε να ελαχιστοποιούνται και οι παρεμβάσεις από πλευράς δημόσιας διοίκησης.

- «Αυτοεξυπηρέτηση» του πολίτη και των επιχειρήσεων από το σπίτι, το γραφείο και την επιχείρηση, χωρίς αχρείαστη ταλαιπωρία και μετακινήσεις

Δυστυχώς, ως Κύπρος βρισκόμαστε στις τελευταίες θέσεις της διεθνούς ιεράρχησης ως προς τους δείκτες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, γεγονός που αποτυπώνει το πόσο πίσω έχουμε μείνει αλλά και το μακρύ δρόμο που έχουμε να διανύσουμε. Δεν υπάρχουν όμως περιθώρια για να χρονοτριβούμε, χρειάζεται να αξιοποιήσουμε τα εργαλεία που μας προσφέρονται.

Είναι για αυτό το λόγο, που προσεγγίζουμε, ως Κυβέρνηση, το όλο ζήτημα, με τρόπο πρακτικό. Έχουμε θέσει, τη διοικητική μεταρρύθμιση, τη μεταρρύθμιση δηλαδή και τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, τη βελτίωση του επενδυτικού και επιχειρηματικού περιβάλλοντος και τη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη, κάτω από τη θεσμική ομπρέλα και την πολιτική εποπτεία της Προεδρίας.

Αποτελεί μονόδρομο, και βασικό μέρος της αναπτυξιακής προσπάθειας που καταβάλλεται από την Προεδρία, ο σχεδιασμός και η υλοποίηση μεταρρυθμιστικών δράσεων, που λαμβάνουν υπόψη τις δυνατότητες της τεχνολογίας.

Σε αυτό το πλαίσιο, βασικός πυλώνας δράσης μας, αποτελεί η αποτελεσματική προώθηση και υλοποίηση της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αφού όπως έχω αναφέρει, χωρίς ηλεκτρονική διακυβέρνηση δε μπορεί να υπάρξει ουσιαστική μεταρρύθμιση.

Έχουμε επιλέξει τομείς προτεραιότητας και καταρτίζουμε σε συνεργασία και με τους συνεργάτες μας, Σχέδιο Δράσης με τις απαιτούμενες ενέργειες και συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα, για υλοποίηση των στόχων μας. Γιατί ένα από τα σοβαρά μειονεκτήματα μας, ως Κύπρος, το οποίο έχει επισημανθεί επανειλημμένα από ανεξάρτητους εμπειρογνώμονες είναι ότι υστερούμε κατά πολύ στην υλοποίηση.

Καταρτίζουμε μεν σχέδια και στρατηγικές, αλλά ο σχεδιασμός από την πρακτική εφαρμογή απέχει κατά πολύ από την πραγματικότητα.

Οι συντονισμένες δράσεις, προς την επίτευξη του στόχου της ψηφιακής δημόσιας διοίκησης, φαίνεται να αποδίδουν καρπούς, καθώς τα πρώτα θετικά αποτελέσματα της προσπάθειας που καταβάλλεται από την Προεδρία, σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσίες είναι γεγονός.

Πριν από λίγους μήνες, θέσαμε ως στόχο την δημιουργία ενός Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης και Πληροφόρησης του πολίτη. Η πρώτη φάση του έργου, έχει ήδη ολοκληρωθεί,

Από τις 2/03/2015, το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης λειτουργεί από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη (ΚΕΠ). Οι πολίτες/ επιχειρήσεις καλούν τον αριθμό 1434 Παγκύπρια και

- εξασφαλίζουν πληροφόρηση για 100 περίπου υπηρεσίες που παρέχονται από τα ΚΕΠ,
- υποβάλλουν αιτήματα/αιτήσεις τηλεφωνικώς για 18 από τις 100 περίπου υπηρεσίες των ΚΕΠ
- πληροφορούνται για την πρόοδο των αιτημάτων τους για αριθμό υπηρεσιών που παρέχονται από τα ΚΕΠ.

-

Το σημαντικότερο που έχουμε επιτύχει μέσα από αυτή την προσπάθεια είναι η ομοιόμορφη ηλεκτρονική καταγραφή των διαδικασιών για τις 100 υπηρεσίες που προσφέρονται από τα ΚΕΠ, και η άρση ανομοιόμορφων χειρισμών που είχαν εντοπιστεί, για ίδιες διαδικασίες. Αυτή η ομοιόμορφη πληροφόρηση είναι πλέον διαθέσιμη στον πολίτη μέσω διαδικτύου.

Η δεύτερη φάση, η οποία αποτελεί και τη μόνιμη ολοκληρωμένη λύση Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, αναμένεται να ολοκληρωθεί αρχές του 2016. Εξωτερικός συνεργάτης, θα αναλάβει τη λειτουργία του ΚΕΤ, το οποίο θα αποτελεί κέντρο επικοινωνίας και όχι μόνο τηλεφωνικό κέντρο, το οποίο θα δέχεται αιτήματα από πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας

(τηλέφωνο, SMS, email). Θα παρέχει υπηρεσίες πληροφόρησης και εξυπηρέτησης για όλες τις συναλλαγές του πολίτη και των επιχειρήσεων με το κράτος.

Μέσω του έργου αυτού, θα αξιοποιηθεί το διαδίκτυο ακόμη πιο αποτελεσματικά, καθώς η πληροφόρηση και η εξυπηρέτηση του πολίτη, θα γίνεται μέσω της Κυβερνητικής Διαδικτυακής Διόδου Ασφαλείας – «Αριάδνη». Η «Αριάδνη» θα αποτελεί τη μοναδική ηλεκτρονική διεπαφή του δημόσιου τομέα με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις για την πληροφόρηση και την εξυπηρέτηση τους.

Έχουμε εντοπίσει την αναγκαιότητα προώθησης της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων μεταξύ των υπηρεσιών του δημοσίου, έτσι ώστε να μην ταλαιπωρείται ο πολίτης. Δράση, η οποία δεν προϋποθέτει μεγάλα έργα πληροφορικής και μεγάλες δαπάνες. Προϋποθέτει αξιοποίηση της υφιστάμενης περιουσίας μας, όπως μας επισήμαναν και οι ιδιώτες που έχουν προμηθεύσει τη δημόσια διοίκηση με τα λογισμικά συστήματα και προγράμματα. Προϋποθέτει συντονισμό και μικρές και υλοποιήσιμες δράσεις, όπως αναβάθμιση ηλεκτρονικών μητρώων, διασύνδεση τους με σεβασμό στα προσωπικά δικαιώματα, εφαρμογή πολιτικής ανοικτών δημόσιων δεδομένων, διαθέσιμων για αξιοποίηση από τον πολίτη. Προς αυτή την κατεύθυνση θα κινηθούμε.

Προτεραιότητα μας, αποτελεί επίσης η διαμόρφωση της πολιτικής και του μηχανισμού όσον αφορά την παροχή των ηλεκτρονικών υπογραφών που θα επιτρέψει σε πολλές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα να προσφέρονται εξ' ολοκλήρου μέσω διαδικτύου.

Στον ίδιο άξονα, εντάσσεται και η προσπάθεια που καταβάλλεται για προώθηση των ηλεκτρονικών πληρωμών στις συναλλαγές του πολίτη/επιχειρήσεων και του κράτους.

Η αξιοποίηση των δυνατοτήτων της τεχνολογίας, μπορεί να συμβάλει και στην προώθηση της επιχειρηματικότητας, αλλά και της μεγαλύτερης απορρόφησης κονδυλίων από τα Διαρθρωτικά και Επενδυτικά Ταμεία. Πρακτικά, αυτό που προωθούμε σε συνεργασία με το αρμόδιο Υπουργείο και το ΤΥΠ, είναι η δημιουργία ηλεκτρονικής πλατφόρμας, η οποία θα παρέχει πληροφόρηση που θα παρέχει πληροφόρηση για όλα τα Σχέδια Χορηγιών, που

είναι διαθέσιμα στις επιχειρήσεις, αλλά το σημαντικότερο θα παρέχει την ευχέρεια ηλεκτρονικής υποβολής και διαχείρισης των αιτήσεων (υποβολή αίτησης, αξιολόγηση, έγκριση/απόρριψη, υλοποίηση, καταβολή χορηγίας, παρακολούθηση) όσο και η διοικητική ενημέρωση.

Οι δράσεις που έχω αναφερθεί, είναι ενδεικτικές για τα πολλά που χρειάζεται να προωθηθούν άμεσα στον τομέα αυτό, εάν θέλουμε να κάνουμε βήματα προς τη ψηφιακή δημόσια διοίκηση. Η διοικητική μεταρρύθμιση, συμπεριλαμβανομένου και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δεν συντελείται όμως από τη μία μέρα στην άλλη.

Για να αλλάξουν νοοτροπίες και θεμελιωμένες πρακτικές, χρειάζεται χρόνος. Χρειάζεται να συνειδητοποιήσουμε ότι η στασιμότητα δεν αποτελεί πια επιλογή, αλλά και η αδράνεια μας οπισθοδρομεί. Χρειάζεται εκπαίδευση και τεχνογνωσία. Χρειάζεται και υπομονή καθώς αρκετά από τα έργα πληροφορικής έχουν μακρούς χρόνους υλοποίησης. Χρειάζεται η άμεση επίλυση προβλημάτων που παρουσιάζονται. Χρειάζεται να εμπεδωθεί σταδιακά η μεταρρυθμιστική κουλτούρα των δημοσίων υπαλλήλων στους οποίους απευθύνεται, για να μπορέσουμε να επιφέρουμε ουσιαστικές τεχνολογικές καινοτομίες με επίκεντρο πάντα τον πολίτη.

Χωρίς να θέλουμε να είμαστε υπερβολικά αισιόδοξοι, αυτό που μπορούμε να πούμε είναι ότι αξιοποιώντας τις εμπειρίες άλλων χωρών που έχουν κάνει σημαντικά βήματα στον τομέα αυτό, καθώς και αξιοποιώντας την τεχνογνωσία του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, καταβάλουμε συντονισμένες προσπάθειες για να μπορέσουμε να μεταβούμε σε επόμενο στάδιο μιας αποτελεσματικής και τεχνολογικά προηγμένης δημόσιας διοίκησης. Μιας διοίκησης που δεν θα φέρνει εμπόδια στην ανάπτυξη της οικονομίας και η οποία θα βρίσκεται πραγματικά στην υπηρεσία του πολίτη.