



Δημόσιες υπηρεσίες για την ταλαιπωρία του πολίτη

[ΠΟΛΙΤΙΚΗ](#) 19.01.2020, Kathimerini.gr



Στο Δημόσιο, μόνο τα ρολόγια δουλεύουν! Ολοι εμείς που δουλεύαμε για χρόνια στον ιδιωτικό τομέα γνωρίζουμε ότι δεν φταίνε οι υπάλληλοι, αλλά το σύστημα. ΑΠΕ

Είμαι βέβαιος ότι θα σας εκνευρίσω με το σημερινό κείμενο και γι' αυτό θα προσπαθήσω να σας χαλαρώσω με ένα ανέκδοτο.

Ενας δημόσιος υπάλληλος (ΔΥ) που καθόταν στο γραφείο του και σκυλοβαριόταν, άρχισε να ψάχνει κάτι παλιούς φοριαμούς που κανένας δεν ήξερε τι περιείχαν. Προς μεγάλη του έκπληξη ανακάλυψε βαθιά χωμένο κάπου ένα λυχνάρι. Το έτριψε για να το ξεσκονίσει και ξαφνικά εμφανίστηκε μπροστά του το Τζίνι (Τ).

- Τ: «Αφέντη, μπορώ να σου εκπληρώσω τρεις επιθυμίες».
- ΔΥ: «Κόψε την πλάκα, έχω ακούσει το παραμύθι και δεν το πιστεύω».
- Τ: «Δοκίμασέ με».
- ΔΥ: «Ωραία, φέρε μια Coca-Cola».

Ω του θαύματος, εμφανίζεται μια λαχταριστή, παγωμένη Coca-Cola! Ο ΔΥ κατάλαβε ότι σπατάλησε τη μία επιθυμία του.

- ΔΥ: «Θέλω να βρεθώ σε ένα δικό μου παραθαλάσσιο σπίτι στη Μύκονο».

Και το θαύμα έγινε. Ο ΔΥ βρέθηκε σε μια καταπληκτική βίλα στη Μύκονο, αραχτός στην ξαπλώστρα του δίπλα στο κύμα. Ενθουσιασμένος πλέον λέει στο T την τελευταία επιθυμία του.

- ΔΥ: «Θέλω να μην ξαναδουλέψω ποτέ στη ζωή μου».

- T: «Η κάθε μια σου επιθυμία είναι για μένα διαταγή», του απαντά και τον ξανααγυρίζει στο γραφείο του, εκπληρώνοντας την επιθυμία του!

Τα ανέκδοτα με την υπερβολή τους αναδεικνύουν πραγματικές καταστάσεις. Ολοι μας έχουμε εμπειρίες από τη συχνότατη επαφή που μας υποχρεώνουν να έχουμε με τις δημόσιες υπηρεσίες. Πρόσφατα μου έτυχε ένα περιστατικό που επιβεβαίωσε αυτό που όλοι υποθέτουμε: Στο

Δημόσιο, μόνο τα ρολόγια δουλεύουν! Ολοι εμείς που δουλεύαμε για χρόνια στον ιδιωτικό τομέα, γνωρίζουμε ότι δεν φταίνε οι υπάλληλοι, αλλά το σύστημα. Η Διοίκηση μιας επιχείρησης ή ακόμα μιας ομάδας βασίζεται σε μια μόνο αρχή. Η εξουσία του manager προέρχεται από τη δυνατότητα που έχει «to hire and fire», δηλαδή την εξουσία να προσλαμβάνει και να απολύει. Στο Δημόσιο κανένας δεν έχει αυτή τη δυνατότητα, γι' αυτό και οι υπάλληλοι μπορούν να κάνουν ό,τι θέλουν. Υπάρχουν οι ευσυνειδητοί που πάνε κόντρα στο ρεύμα και προσπαθούν φιλότιμα να κάνουν τη δουλειά τους, που είναι η εξυπηρέτηση του πολίτη και οι υπόλοιποι που αδιαφορούν επιδειχτικά, γνωρίζοντας ότι κανείς δεν μπορεί να τους κάνει απολύτως τίποτα!

Πάμε τώρα στο περιστατικό. Πριν από μερικούς μήνες άλλαξα πάροχο ηλεκτρικής ενέργειας και έτσι άρχισα να παίρνω μηνιαίους λογαριασμούς από τον νέο πάροχο. Για μερικούς μήνες οι λογαριασμοί δεν είχαν ενδείξεις μετρητή και κατά συνέπεια ήταν όλοι ενδεικτικοί, κατ' εκτίμηση.

Κάλεσα το 11500, σύμφωνα με τις οδηγίες του παρόχου και αφού περίμενα 16 λεπτά, με ενημέρωσαν ότι δεν έχουν καταχωρισθεί μετρήσεις και θα πρέπει να τις δώσω εγώ ξανακαλώντας το 11500. Ρώτησα αν μπορώ να τις στείλω με email και πήρα αρνητική απάντηση, επαναλαμβάνοντας ότι πρέπει να το κάνω τηλεφωνικά. Πήρα τις ενδείξεις του μετρητή και ξανακάλεσα το 11500 στις 3/12/2019, ώρα 15.00 περίπου. Αφού περίμενα 9 λεπτά, ακούστηκε η εκπρόσωπος του ΔΕΔΔΗΕ. Προσπάθησα να της μιλήσω, αλλά μου είπε κοφτά: «Δεν σας ακούω και για να μη χρεώνεστε το τηλεφώνημα, σας κλείνω». Ξανά τηλέφωνο και νέα αναμονή 12 λεπτών αυτή τη φορά. Η εκπρόσωπος με ενημέρωσε ότι «το σύστημα δεν δουλεύει και πρέπει να ξανακαλέσω μετά τις 16.00». Την παρακάλεσα να καταγράψει τις ενδείξεις και να τις καταχωρίσει όταν επανέλθει το σύστημα, για να μην ταλαιπωρούμαι με την αναμονή. Μου απάντησε ότι αυτό δεν γίνεται και μου έδωσε το σταθερό 2111 900 500 ώστε να μη χρεώνομαι την αναμονή. Κάλεσα στις 16.20 και ύστερα από αναμονή 15 λεπτών επικοινωνήσα με κάποιον εκπρόσωπο, στον οποίο έδωσα τις ενδείξεις του μετρητή για τα περαιτέρω.

Αυτά είναι τα γεγονότα και εφόσον όλες οι συνομιλίες καταγράφονται είναι πολύ εύκολο να επιβεβαιωθούν από τους «αρμόδιους», αν υπάρχουν «αρμόδιοι» που

ενδιαφέρονται για την εξυπηρέτηση των πελατών τους. Ελάτε όμως να δούμε τι συμπεράσματα μπορούμε να βγάλουμε από αυτό το περιστατικό.

- Χρόνος Αναμονής. Είχα τέσσερις αναμονές: 16, 9, 12 και 15 λεπτών. Αυτός ο χρόνος αναμονής είναι απαράδεκτος. Αν ήταν ιδιωτική επιχείρηση σε ανταγωνιστικό περιβάλλον θα έκλεινε μετά από μερικούς μήνες λειτουργίας. Τόσο μεγάλη αναμονή είναι αποτρεπτική και αν δεν είναι απολύτως αναγκαία η επικοινωνία ο καλών θα εγκαταλείψει το πολύ σε 5 λεπτά.

- Σύστημα δεν λειτουργεί. Απαράδεκτο! Σε μια τόσο κρίσιμη υπηρεσία έπρεπε να υπάρχει εφεδρικό σύστημα ώστε η εξυπηρέτηση να είναι συνεχής και απρόσκοπτη. Πόσα άλλα τέτοια συστήματα υπάρχουν στο Δημόσιο που λειτουργούν χωρίς εφεδρική κάλυψη;

- Εξυπηρέτηση Πελάτη. Παρόλο που μίλησα με τρεις διαφορετικούς εκπροσώπους για το ίδιο θέμα, κανένας δεν με ενημέρωσε ότι μπορώ να δώσω τις ενδείξεις του μετρητή μέσω του internet και της σχετικής εφαρμογής του ΔΕΔΔΗΕ. Κατά τη διάρκεια της αναμονής η ηχογράφηση επαναλάμβανε ότι «για βλάβες μπορείτε να δηλώσετε χωρίς αναμονή στο deddie.gr», αλλά καμία κουβέντα για τις ενδείξεις του μετρητή. Αυτή η έλλειψη μου δημιούργησε πολλές υποψίες, τις οποίες καλύτερα να μη διατυπώσω. Αφήστε τη φαντασία σας να καλπάζει.

- Δεν έγινε καταμέτρηση. Εντελώς απαράδεκτο. Στη διεύθυνση του μετρητή υπάρχει πάντοτε κάποιος μεταξύ 8.00 και 17.00, ώστε είναι αδύνατο να ζήτησαν καταμέτρηση και να μη βρήκαν ανταπόκριση. Το πιθανότερο είναι ότι ΔΕΝ ήλθαν για καταμέτρηση. Μου είναι αδύνατο να πιστέψω ότι όλους αυτούς τους μήνες δεν άφησαν έστω και ένα σημείωμα ότι «περάσαμε και δεν σας βρήκαμε» ώστε να αντιδράσουμε.

Χρησιμοποίησα αυτό το περιστατικό της καθημερινότητας για να πάω στα πιο σοβαρά θέματα. Πριν από μερικές εβδομάδες η καλή φίλη Μιράντα Ξαφά δημοσίευσε ένα άρθρο στην «ΚτΚ» (24/11/2019) με τίτλο «Δύο εκθέσεις, ένα συμπέρασμα». Αντιγράφω μια παράγραφο από το εξαιρετικό αυτό άρθρο: «...Ολα τα παραπάνω είναι λίγο-πολύ γνωστά από προηγούμενες εκθέσεις των δύο Οργανισμών. Το νέο στοιχείο, που λίγοι πρόσεξαν, βρίσκεται στην έκθεση του ΔΝΤ: Το κόστος συντήρησης ζημιογόνων κρατικών επιχειρήσεων την περίοδο 2012-18 έφτασε το αστρονομικό ποσό των 18 δισ. ευρώ – δηλ. 2,6 δισ. ευρώ τον χρόνο, όσο το σύνολο των εσόδων από τον ΕΝΦΙΑ! Συζητάμε εδώ και τρία χρόνια αν θα καταργηθεί ή όχι η προσωπική διαφορά στις παλαιές συντάξεις, με ετήσιο όφελος 2 δισ. στον προϋπολογισμό, ενώ συγχρόνως ξοδεύουμε 2,6 δισ. επιδοτώντας ζημιογόνες κρατικές επιχειρήσεις χωρίς να γίνει καμία συζήτηση, καμία ανάλυση κόστους-οφέλους».

Τα λόγια είναι περιττά. Οι αριθμοί είναι αμείλικτοι. Ολοι εμείς οι φορολογούμενοι πρέπει να βγούμε στους δρόμους και να ζητάμε από την Κυβέρνηση την όσο το δυνατόν ταχύτερη απαλλαγή μας από τις ζημιογόνες κρατικές εταιρείες. Όταν κατέρρευσε η Σοβιετική Ένωση, οι ιδιωτικοποιήσεις έφτασαν στο ασύλληπτο ύψος των 5.000 εταιρειών την ημέρα. Ναι, σωστά διαβάσατε, δεν είναι τυπογραφικό λάθος: 5.000! Με εντελώς συνοπτικές διαδικασίες ξεφορτώθηκαν τα βάρη από το κράτος. Μπορεί να ωφελήθηκαν ολιγάρχες αλλά πάνω από όλα ωφελήθηκε η χώρα.

Το ίδιο έκανε η Thatcher στη δεκαετία του '80. Παρά τις αντιρρήσεις και τις απεργίες (η απεργία των ανθρακωρύχων κράτησε ένα χρόνο), προχώρησε στην ιδιωτικοποίηση σχεδόν όλων των κρατικών εταιρειών (ακόμα και το νερό) εισπράττοντας 29

δισεκατομμύρια λίρες. Οι ιδιωτικοποιήσεις έγιναν όλες μέσω χρηματιστηρίου για να μη χάνεται χρόνος στην αναζήτηση κατάλληλου αγοραστή. Δυστυχώς, ζούμε στην τελευταία σοβιετική δημοκρατία της Ευρώπης. Η νέα Κυβέρνηση θα πρέπει να προχωρήσει το ταχύτερο δυνατόν στην απαλλαγή του κράτους από τις επιχειρήσεις. Το κράτος δεν μπορεί να είναι επιχειρηματίας. Το καλύτερο παράδειγμα είναι ο ΟΤΕ. Θυμηθείτε πως ήταν το κρατικό μονοπώλιο. Εμείς οι παλαιοί θυμόμαστε και το κρατικό μονοπώλιο των σπέρτων που για κάθε σπέρτο που άναβες κινδύνευες να κάψεις τα ρούχα σου. Ακόμα, είχαμε και το μονοπώλιο των τραπουλόχαρτων. Αυτά ήταν μιας χρήσεως. Μετά την πρώτη παρτίδα ήταν άχρηστα!

Το κερασάκι στην τούρτα: Τα ιδιωτικά ΚΤΕΟ βγάζουν χρήματα και εξυπηρετούν καλύτερα τους οδηγούς, ενώ τα περισσότερα κρατικά ΚΤΕΟ είναι ζημιογόνα. Πηγή: «Καθημερινή» 24/11/2019 «Η “μαύρη τρύπα” των δημοσίων ΚΤΕΟ». Οπερ έδει δείξει!

** Ο κ. Ανδρέας Δρυμιώτης είναι σύμβουλος επιχειρήσεων.*