

1998

þÿ Ÿ ¹ ´ · ¼ ì ã ¹ µ â ã ç - ã µ ¹ â ä ç å š á ñ
þÿ ä ç ½ ç » ¯ ä .

Athanasopoulos, Constantinos GE.

þÿ ´ ° ± ´ · ¼ ¯ ± ´ , · ½ î ½ . • à ¹ ä á ç à . • á µ á ½ î ½

<http://hdl.handle.net/11728/7241>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository

Η ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΜΠΡΟΣΤΑ
ΣΤΗΝ ΠΡΟΚΛΗΣΗ ΤΟΥ 21^{ου} ΑΙΩΝΑ

Υπό την Εποπτεία του Ακαδημαϊκού
Γεωργίου Βλάχου †

Στην έρευνα και τη συγγραφή των κειμένων συμμετείχαν οι:

Σταύρος Θεοφανίδης
(επιστημονικός υπεύθυνος)
Καθηγητής στο Πάντειο Πανεπιστήμιο

Κωνσταντίνος Αθανασόπουλος
Καθηγητής στο Πάντειο Πανεπιστήμιο

Ιωάννης-Ανδρέας Βλάχος
Στέλεχος Υπουργείου Παιδείας

Γρηγόρης Παγκάκης
Λέκτορας Δ. Π. Θράκης

Όλγα Καμινάρη
Συνεργάτης στο Πάντειο Πανεπιστήμιο

Βασίλης Κέφης
Δρ. Δημόσιας Διοίκησης Παντείου Πανεπιστημίου

Αθήνα, 1998

ΑΚΑΔΗΜΙΑ ΑΘΗΝΩΝ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΡΕΥΝΩΝ

ΔΗΜΟΣΙΕΥΜΑΤΑ: ΑΡΙΘΜΟΣ 5

Η ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΜΠΡΟΣΤΑ
ΣΤΗΝ ΠΡΟΚΛΗΣΗ ΤΟΥ 21^{ου} ΑΙΩΝΑ



ΑΘΗΝΑ 1998

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Στην παρούσα έρευνα-μελέτη δίνονται αρκετά προχωρημένες θέσεις και επαναστατικές προτάσεις, που, αν εφαρμοστούν αμέσως, θα αλλάξουν σημαντικά την ελληνική Δημόσια Διοίκηση από την «κορυφή» ως τη «βάση» της.

Ο Επιστημονικός Υπεύθυνος Σ. Θεοφανίδης, έγραψε ολόκληρο το **Πρώτο Μέρος**, την περίληψη για τους Λήπτες Αποφάσεων, τις Προτεραιότητες Ενεργειών και είχε την ευθύνη του επιστημονικού συντονισμού και της προσαρμογής του περιεχομένου ολοκλήρου του έργου.

Ο καθηγητής κ. Κ. Αθανασόπουλος παρουσίασε τα εξειδικευμένα θέματα: Αποκέντρωση των Δημοσίων Υπηρεσιών, Κωδικοποίηση της Νομοθεσίας και το Σύστημα των Δημοσίων Σχέσεων. Ο λέκτωρ κ. Γ. Παγκάκης παρουσίασε ολόκληρο το **Δεύτερο Μέρος** (Κεντρικοί Κυβερνητικοί θεσμοί, Κεντρικά Κυβερνητικά Όργανα της Δημόσιας Διοίκησης, η Οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης και το Προσωπικό της και ορισμένα θέματα Λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης).

Στο **Τρίτο Μέρος** παρουσιάζονται μερικά εξειδικευμένα θέματα με τη συμβολή του στελέχους του Υπουργείου Προεδρίας κ. Ι. Α. Βλάχου, ο οποίος ενίσχυσε τη συγγραφή της μελέτης με πολύτιμο πληροφοριακό υλικό από τις Βρυξέλλες για το Σύστημα Ενημέρωσης-Πληροφόρησης.

Η μελέτη προσφέρει μερικές νέες ιδέες και προτάσεις, ώστε ο **Πρωθυπουργός**, ο οποίος έχει *ex officio* την **πρωτοβουλία** και **ευθύνη** της εισαγωγής των διοικητικών μεταρρυθμίσεων σε πολλές χώρες, όπως η Αγγλία και η Γαλλία, να αξιοποιήσει παραγωγικά την παρούσα μελέτη-έρευνα. Με την αντίστοιχη ευθύνη χρεώνεται και ο αρμόδιος Υπουργός Προεδρίας της Κυβέρνησης.

Εκφράζονται ευχαριστίες στον κ. Ι. Ζαφειρόπουλο, στέλεχος της Εθνικής Τραπέζης, για ορισμένα σχεδιαγράμματα της μελέτης.

Η κα Ο. Καμινάρη, Επιστημονική Βοηθός του Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης του Παντείου Πανεπιστημίου, βοήθησε πολλαπλά την εκπόνηση της μελέτης. Ο κ. Β. Κέφης, αριστούχος του Ινστιτούτου Περιφερειακής Ανάπτυξης και διδάκτωρ του Παντείου Πανεπιστημίου, προσέφερε πολύτιμη επιστημονική και διοικητική υποστήριξη για την ολοκλήρωσή της. Χωρίς την πολλαπλή συνδρομή της κας Καμινάρη και του κ. Κέφη, η παρούσα έρευνα δεν θα μπορούσε να ολοκληρωθεί.

23. ΟΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ ΜΕ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ

23.1. Το Πρόβλημα και η υψηλή σημασία του στη σύγχρονη διακυβέρνηση

Είναι γνωστό από μακρού χρόνου, ότι οι καλές σχέσεις μεταξύ Κράτους και Πολιτών, μεταξύ Κυβέρνησης και Δημόσιας Διοίκησης αποτελούν βασικό συστατικό στοιχείο της επιθυμητής εκατέρωθεν καλής συνεργασίας «διά την παραγωγή του κοινού έργου», δηλαδή για την εκπλήρωση της αποστολής του Κράτους, ιδίως σήμερα, ως Κράτους Δικαίου και Κράτους Προνοίας, επ' ωφελεία των διοικουμένων, των Πολιτών.

Η μεγίστη σημασία των εν λόγω καλών σχέσεων δε συνεπάγεται αυτομάτως και την ύπαρξή τους, παρά το πάγιο αξίωμα, ότι άνευ της ενεργού συμμετοχής των Πολιτών δεν είναι δυνατόν να παραχθεί οιοδήποτε έργο δημοσίου χαρακτήρος και να εμπεδωθεί κλίμα αμοιβαίας κατανόησης και συνεργασίας μεταξύ διοικούντων και διοικουμένων.

Το πρόβλημα των καλών σχέσεων διοικούντων και διοικουμένων έχει κατανοηθεί καλώς στις δυτικού τύπου κοινωνίες και έχει επιχειρηθεί κατά περιόδους η εφαρμογή αναλόγων επιστημονικών προγραμμάτων και τεχνικών για την πραγμάτωσή τους.

Εξ άλλης πλευράς, έχει επίσης καταστεί σαφές, ότι η απουσία καλών σχέσεων διοικούντων και διοικουμένων οδηγεί σε συνεχείς προστριβές και επίμονες διαμαρτυρίες των πολιτών, προβαλλόντων μονίμως παράπονα έναντι των φορέων εξουσίας και κυρίως έναντι των Στελεχών Δημοσίων Υπηρεσιών, μετά των οποίων ο μέσος Πολίτης ευρίσκεται σε συνεχή επαφή όχι πάντοτε εξ ιδίας πρωτοβουλίας (ενίοτε και εξ υπαιτιότητας των Υπηρεσιών αυτών).

Κλίμα όμως συνεχών προστριβών και αρνητικών διαθέσεων δε συμβάλλει στην εμπέδωση αισθήματος ασφαλείας των Πολιτών, εν σχέσει προς τις παρεχόμενες παρά του Κράτους Δικαίου και Κράτους Προνοίας υπηρεσίες, με αποτέλεσμα δυσλειτουργίες πολλαπλών επιπέδων, χαμηλή παραγωγικότητα, αναστολή δραστηριοτήτων κ.λ.

23.2. Η υφισταμένη κατάσταση

Στην Ελλάδα δεν έχει επιχειρηθεί μέχρι σήμερα η προσήκουσα εφαρμογή Προγραμμάτων αποσκοπούντων στην καλλιέργεια καλών σχέσεων μεταξύ Κράτους και Διοικουμένων για μια σειρά από λόγους, κυριότεροι των

οποίων είναι δυνατόν να θεωρηθούν: η μη επακριβής και συστηματική μελέτη και κατανόηση του προβλήματος, η σειρά προτεραιοτήτων στο χώρο της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία μεταβαλλόταν αναλόγως της «φιλοσοφίας» του εκάστοτε κυβερνώντος κόμματος, η έλλειψη στελεχών, η έλλειψη οικονομικών δυνατοτήτων κ.ά.

Απόπειρες μεμονωμένες κατά περιόδους, ασύνδετες μεταξύ τους και ατελείς, τόσο σε επίπεδο σχεδιασμού, όσο και σε επίπεδο εκτέλεσης, δεν ευτύχησαν να αποδώσουν τα αναμενόμενα αποτελέσματα, παρά τις περί του αντιθέτου κυβερνητικές κατά περιόδους διακηρύξεις.

Δεδομένης της μορφής του προβλήματος καλλιέργειας καλών σχέσεων μεταξύ Κράτους Δικαίου και Κράτους Προνοίας και Διοικουμένων, δεν υπήρχε και δεν υπάρχει η πολυτέλεια επιλογής λύσεων εκ σειράς λύσεων, διότι η εφαρμογή προγραμμάτων και η πραγμάτωση θετικών μορφών δράσεως για την επίτευξη καλών σχέσεων μεταξύ των ως άνω παραγόντων, οι οποίοι, εξ άλλης πλευράς, είναι φορείς αντιρρόπων συμφερόντων, συνιστά αφ' εαυτής διαδικασία υποχρεωτικής πορείας.

Ως εκ τούτου, η λύση του προβλήματος, δηλαδή η εφαρμογή προγραμμάτων με στόχο την επίτευξη καλών σχέσεων, δηλαδή σχέσεων εκατέρωθεν πλήρους κατανόησης Διοικούντων και Διοικουμένων, είναι μία, μη υπάρχουσα καλής ή καλύτερης, ή άριστης: η εφαρμογή Προγραμμάτων Δημοσίων Σχέσεων.

Αναλυτικότερα περί Δημοσίων Σχέσεων¹:

23.3. Ο όρος Δημόσιες Σχέσεις

Ο όρος Δημόσιες Σχέσεις (Public Relations) λέγεται ότι χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά το έτος 1872 από τον Πρόεδρο των Η.Π.Α. Thomas Jefferson σε διακήρυξή του προς το Κογκρέσσο και σε αντικατάσταση του όρου «κατάσταση πνεύματος» (état d'esprit). Ο όρος Δημόσιες Σχέσεις χρησιμοποιείται σήμερα σε παγκόσμια κλίμακα: Γαλλία: Relations Publiques. Γερμανία: Öffentlichkeitsarbeit ή Public Relations. Ισπανία: Relaciones Publicas. Ιταλία: Relazioni Pubbliche κ.λ.

Στην ελληνική γλώσσα η απόδοση του όρου δεν υπήρξε ιδιαίτερα επιτυχής, επειδή ο όρος, όπως χρησιμοποιείται στις αγγλόφωνες γενικά χώρες, υποδηλώνει σχέσεις «μετά του κοινού», το δε ελληνικό «δημόσιος» δεν συμπίπτει εννοιολογικά με το «public».

1. Βλ. εν εκτάσει: Κ. Γ. Αθανασόπουλος: *Η Δημοσιότητα*, Δ' έκδ. Αθήναι 1991, σ. 25 επόμενα.

23.4. Ορισμός των Δημοσίων Σχέσεων

Για την έννοια των Δημοσίων Σχέσεων έχουν δοθεί πολλοί ορισμοί και οι ειδικοί, που ασχολούνται με το θέμα, δεν συμφώνησαν και δεν υιοθέτησαν όλοι ένα γενικώς παραδεκτό ορισμό. Για την πληρέστερη εικόνα του πράγματος παρατίθενται στη συνέχεια οι πιο αντιπροσωπευτικοί ορισμοί, που έχουν δοθεί κατά καιρούς για τις Δημόσιες Σχέσεις σε άλλες χώρες και στην Ελλάδα.

Κατά το Βρετανικό Ινστιτούτο Δημοσίων Σχέσεων, Δημόσιες Σχέσεις είναι μία ενσυνείδητη οργανωμένη και συστηματική προσπάθεια, η οποία έχει ως σκοπό της τη δημιουργία και τη διατήρηση αμοιβαίας κατανόησης μεταξύ ενός Οργανισμού και του κοινού.

Η Διεθνής Ένωση Δημοσίων Σχέσεων (I.P.R.A.) κατά τη διάρκεια Συνδιάσκεψης στη Χάγη το έτος 1960 διατύπωσε την άποψη, ότι Δημόσιες Σχέσεις είναι μία διοικητική λειτουργία, διαρκούς και προγραμματισμένου χαρακτήρα με την οποία δημόσιοι και ιδιωτικοί Οργανισμοί επιδιώκουν να κερδίσουν και να διατηρήσουν την κατανόηση, τη συμπάθεια και την υποστήριξη εκείνων με τους οποίους έρχονται σε επαφή, με απώτερο σκοπό να συντονίσουν, όσο είναι δυνατό, την πολιτική και τακτική δράση τους για να επιτύχουν, με την προγραμματισμένη και εκτεταμένη πληροφόρηση, πιο αποδοτική συνεργασία και πιο αποτελεσματική εκπλήρωση των κοινών επιδιώξεων και συμφερόντων τους.

Κατά την Ελληνική Εταιρία Δημοσίων Σχέσεων «Δημόσιες Σχέσεις είναι κοινωνικό λειτουργήμα αμφίδρομης επικοινωνίας, που —μετά από έρευνα και μελέτη των αντικειμενικών στοιχείων του δεδομένου περιβάλλοντος και σωστή πληροφόρηση των διαλεγόμενων— προσπαθεί μέσω ελευθέρου διαλόγου, να συντελέσει στην παρουσίαση της αληθινής εικόνας του ενός προς τον άλλο, για να επιτύχει σε κλίμα αλληλοκατανόησης την ανάπτυξη των σχέσεών τους σε βάση αμοιβαίου συμφέροντος».

23.5. Οι αρχές των Δημοσίων Σχέσεων

Όπως είναι ευνόητο, οι δραστηριότητες των Δημοσίων Σχέσεων διέπονται από ορισμένες βασικές αρχές. Μερικές από τις αρχές αυτές αναφέρονται ενδεικτικά κατά τρόπο συνοπτικό στη συνέχεια.

Κυριότερες αρχές που διέπουν συστηματικές και προγραμματισμένες δραστηριότητες Δημοσίων Σχέσεων θεωρούνται οι εξής:

Οι Δημόσιες Σχέσεις αποτελούν μέσο άσκησης της κοινωνικής ευθύνης κάθε επιχείρησης και οργανισμού. Η κοινωνική αυτή ευθύνη εκδηλώνεται με ενέργειες κοινωνικού περιεχομένου τόσο προς το εσωτερικό της επιχεί-

ρησης και του Οργανισμού (εργαζόμενοι, αντιπρόσωποι κ.ά) όσο και προς το εξωτερικό (ομάδες κοινού που ειδικά ενδιαφέρουν, ευρεία κοινή γνώμη).

Οι Δημόσιες Σχέσεις είναι μία λειτουργία επιπέδου Διοίκησης, η οποία αποτελεί επιτελικό όργανο μελέτης και συντονισμού.

Οι Δημόσιες Σχέσεις είναι μία έμπρακτη μετουσίωση της νοοτροπίας αυτής σε μία τακτική ενεργειών.

Οι Δημόσιες Σχέσεις αποβλέπουν με τις διάφορες αυτές ενέργειες να αναπτύξουν σχέσεις με το κοινό, ώστε να «αποσπάσουν» την κατανόηση και τη συμπαράστασή του προς την επιχείρηση ή τον οργανισμό. Οι ενέργειες αυτές εκδηλώνονται με τα ειδικά Μέσα των Δημοσίων Σχέσεων και γνωστοποιούνται στο κοινό με τα Μέσα μαζικής επικοινωνίας.

Συνοπτικά, η βασική αρχή των Δημοσίων Σχέσεων μπορεί να διατυπωθεί ως εξής: «πράξε κάτι καλώς και ενημέρωσε περί τούτου τους άλλους». Αυτό σημαίνει, ότι οι δραστηριότητες του φορέα των Δημοσίων Σχέσεων περιλαμβάνουν παροχή συγκεκριμένου έργου προς το κοινωνικό σύνολο και στοχεύουν στο να αποκτηθεί η συμπάθεια και η κατανόηση του κοινού προς το οποίο απευθύνονται οι συγκεκριμένες δραστηριότητες. Η ενημέρωση του κοινού πρέπει να είναι αντικειμενική, ειλικρινής, σαφής, πλήρης, γιατί μόνο κατ' αυτό τον τρόπο υπάρχει πιθανότητα να επιτύχει κάποιος τη συμπαράσταση και την κατανόηση του κοινού στο οποίο απευθύνεται, τη δημιουργία και τη διατήρηση μιας «αγαθής εντύπωσης και καλής θέλησης» (good will) των μικρών ή μεγάλων ομάδων ατόμων, με τα οποία συνεργάζεται ή συναλλάσσεται ή γενικά επιδιώκει να αναπτύξει σχέσεις.

Υπενθυμίζεται, ότι όλες αυτές οι «αρχές» των Δημοσίων Σχέσεων, όπως και οποιεσδήποτε άλλες, που δε μνημονεύθηκαν εδώ, «λειτουργούν» και «αποδίδουν» καλύτερα, όταν τα οποιαδήποτε προγράμματα Δημοσίων Σχέσεων δεν σχεδιάζονται και δεν εφαρμόζονται κάτω από την πίεση έκτακτων γεγονότων και καταστάσεων, αλλά όταν η πολιτική Δημοσίων Σχέσεων ασκείται σε «ουδέτερο» χρόνο ή, κατ' άλλη διατύπωση, «προληπτικά».

23.6. Η θεωρητική τοποθέτηση του θεσμού των Δημοσίων Σχέσεων

Όπως συμβαίνει με κάθε νέο θεσμό ή δραστηριότητα, έτσι και με τις Δημόσιες Σχέσεις, ανέκυψε σύντομα (μετά την εμφάνισή τους υπό τη σύγχρονη μορφή τους), το πρόβλημα της θεωρητικής τοποθέτησής τους.

Επί του προκειμένου υποστηρίχθηκαν διάφορες απόψεις, οι κυριότερες από τις οποίες αναφέρονται στη συνέχεια πολύ συνοπτικά.

Κατά μία άποψη οι Δημόσιες Σχέσεις συνιστούν κατά κύριο λόγο μία (ακόμη) λειτουργία της επιχείρησης παρά ένα κοινωνικό λειτούργημα, χωρίς φυσικά να παραγνωρίζεται και ο κοινωνικός χαρακτήρας των Δημοσίων Σχέσεων. Η αφετηρία αυτής της άποψης πρέπει να αναζητηθεί στο γεγονός,

ρησης και του Οργανισμού (εργαζόμενοι, αντιπρόσωποι κ.ά) όσο και προς το εξωτερικό (ομάδες κοινού που ειδικά ενδιαφέρουν, ευρεία κοινή γνώμη).

Οι Δημόσιες Σχέσεις είναι μία λειτουργία επιπέδου Διοίκησης, η οποία αποτελεί επιτελικό όργανο μελέτης και συντονισμού.

Οι Δημόσιες Σχέσεις είναι μία έμπρακτη μετουσίωση της νοοτροπίας αυτής σε μία τακτική ενεργειών.

Οι Δημόσιες Σχέσεις αποβλέπουν με τις διάφορες αυτές ενέργειες να αναπτύξουν σχέσεις με το κοινό, ώστε να «αποσπάσουν» την κατανόηση και τη συμπαράστασή του προς την επιχείρηση ή τον οργανισμό. Οι ενέργειες αυτές εκδηλώνονται με τα ειδικά Μέσα των Δημοσίων Σχέσεων και γνωστοποιούνται στο κοινό με τα Μέσα μαζικής επικοινωνίας.

Συνοπτικά, η βασική αρχή των Δημοσίων Σχέσεων μπορεί να διατυπωθεί ως εξής: «πράξε κάτι καλώς και ενημέρωσε περί τούτου τους άλλους». Αυτό σημαίνει, ότι οι δραστηριότητες του φορέα των Δημοσίων Σχέσεων περιλαμβάνουν παροχή συγκεκριμένου έργου προς το κοινωνικό σύνολο και στοχεύουν στο να αποκτηθεί η συμπάθεια και η κατανόηση του κοινού προς το οποίο απευθύνονται οι συγκεκριμένες δραστηριότητες. Η ενημέρωση του κοινού πρέπει να είναι αντικειμενική, ειλικρινής, σαφής, πλήρης, γιατί μόνο κατ' αυτό τον τρόπο υπάρχει πιθανότητα να επιτύχει κάποιος τη συμπαράσταση και την κατανόηση του κοινού στο οποίο απευθύνεται, τη δημιουργία και τη διατήρηση μιας «αγαθής εντύπωσης και καλής θέλησης» (good will) των μικρών ή μεγάλων ομάδων ατόμων, με τα οποία συνεργάζεται ή συναλλάσσεται ή γενικά επιδιώκει να αναπτύξει σχέσεις.

Υπενθυμίζεται, ότι όλες αυτές οι «αρχές» των Δημοσίων Σχέσεων, όπως και οποιεσδήποτε άλλες, που δε μνημονεύθηκαν εδώ, «λειτουργούν» και «αποδίδουν» καλύτερα, όταν τα οποιαδήποτε προγράμματα Δημοσίων Σχέσεων δεν σχεδιάζονται και δεν εφαρμόζονται κάτω από την πίεση έκτακτων γεγονότων και καταστάσεων, αλλά όταν η πολιτική Δημοσίων Σχέσεων ασκείται σε «ουδέτερο» χρόνο ή, κατ' άλλη διατύπωση, «προληπτικά».

23.6. Η θεωρητική τοποθέτηση του θεσμού των Δημοσίων Σχέσεων

Όπως συμβαίνει με κάθε νέο θεσμό ή δραστηριότητα, έτσι και με τις Δημόσιες Σχέσεις, ανέκυψε σύντομα (μετά την εμφάνισή τους υπό τη σύγχρονη μορφή τους), το πρόβλημα της θεωρητικής τοποθέτησής τους.

Επί του προκειμένου υποστηρίχθηκαν διάφορες απόψεις, οι κυριότερες από τις οποίες αναφέρονται στη συνέχεια πολύ συνοπτικά.

Κατά μία άποψη οι Δημόσιες Σχέσεις συνιστούν κατά κύριο λόγο μία (ακόμη) λειτουργία της επιχείρησης παρά ένα κοινωνικό λειτουργήμα, χωρίς φυσικά να παραγνωρίζεται και ο κοινωνικός χαρακτήρας των Δημοσίων Σχέσεων. Η αφετηρία αυτής της άποψης πρέπει να αναζητηθεί στο γεγονός,

Βασικές εργασίες μιας Υπηρεσίας Δημοσίων Σχέσεων, ανεξάρτητα από τον τρόπο και τη μορφή οργάνωσής της, θεωρούνται η σφυγμομέτρηση της κοινής γνώμης, ο σχεδιασμός και η εφαρμογή προγραμμάτων Δημοσίων Σχέσεων, η παροχή συμβουλών προς τη Διοίκηση της κρατικής Υπηρεσίας, του Οργανισμού, της Επιχείρησης κ.λ. για θέματα Δημοσίων Σχέσεων, η διοργάνωση διαφόρων εκδηλώσεων, η έκδοση διαφόρων εντύπων, η καλλιέργεια καλών σχέσεων με τους εκπροσώπους των Μέσων Μαζικής Επικοινωνίας.

Υπενθυμίζεται, ότι οι βασικές μέθοδοι ενέργειας των Υπηρεσιών Δημοσίων Σχέσεων, ανεξάρτητα από τη μορφή οργάνωσής τους, είναι η παροχή έργου προς το κοινωνικό σύνολο, η οποία ακολουθείται από ενημέρωση, επεξήγηση, διάλογο μεταξύ του κοινού και του επιχειρούντος πολιτική ανάπτυξης σχέσεων.

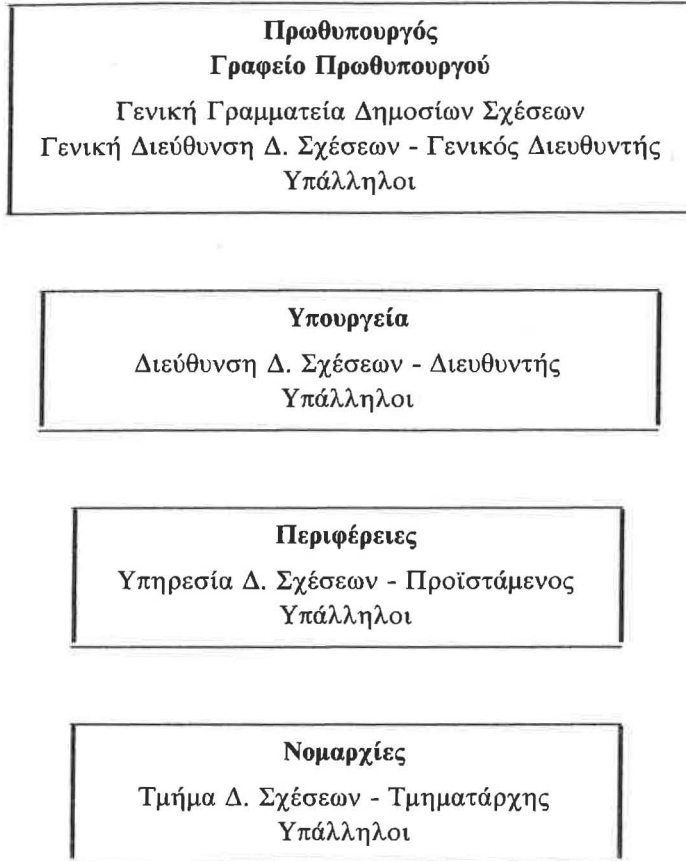
Τα μέσα τα οποία μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι Δημόσιες Σχέσεις είναι ο προφορικός λόγος, ο γραπτός λόγος, το οπτικοακουστικά μέσα (Ραδιοφωνία, Κινηματογράφος, Τηλεόραση, Θέατρο), διάφορα άλλα Μέσα (εκθέσεις, τελέσεις, φωτογραφίες κ.λ.).

Σχετικά τώρα με τα προσόντα εκείνων, που επιθυμούν να ασχοληθούν επαγγελματικά με το θεσμό των Δημοσίων Σχέσεων, αναφέρεται εδώ, ότι τα άτομα αυτά πρέπει να διαθέτουν ευφυΐα, ευγλωττία, δημιουργική φαντασία, οργανωτικές ικανότητες, να έχουν κάνει συστηματικές σπουδές σε θέματα Δημοσίων Σχέσεων, να γνωρίζουν ξένες γλώσσες, να είναι «κοινωνικά» κ.λ.

23.8. Πρόταση

Λαμβανομένων υπ' όψιν: α) της μορφής του πολιτεύματος του Ελληνικού Κράτους, β) του συστήματος οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης, εδραζομένων επί των αρχών της Αποκέντρωσης, γ) των ατελειών και ελλείψεων των Δημοσίων Υπηρεσιών (Κεντρικού - Περιφερειακού και Νομαρχιακού Επιπέδου), αλλά και δ) της νοοτροπίας του Έλληνα Πολίτη - Διοικουμένου, η μορφή οργάνωσης των Υπηρεσιών, οι οποίες θα επωμίζοντο την εφαρμογή Προγραμμάτων Δημοσίων Σχέσεων, με σκοπό την καλλιέργεια καλών σχέσεων των Διοικούντων - Διοικουμένων, πρέπει να είναι, σε μια πρώτη προσέγγιση, όπως στο Διάγραμμα 23.1, εφ' όσον απορριφθεί η ανάθεση εκτέλεσης Προγραμμάτων αυτού του τύπου σε τρίτους: Εταιρείες Δημοσίων Σχέσεων, Συμβούλους Δημοσίων Σχέσεων κ.ά.

Η στελέχωση της εν λόγω Γ. Γ. Δημοσίων Σχέσεων, υπαγομένης για ευνοήτους λόγους (κύρους, ελέγχου, κ.ά.) υπό τον Πρωθυπουργό, συναρτάται προς τους υπάρχοντες και δυνάμενους να διατεθούν εν προκειμένω πόρους. Ο Γενικός Διευθυντής, ο Διευθυντής, ο Προϊστάμενος και ο Τμημα-

Διάγραμμα 23.1**Οργανική ένταξη των Δημοσίων Σχέσεων στη Δημόσια Διοίκηση**

τάρχης εκτιμάται, ότι πρέπει να διορίζονται από την εκάστοτε Κυβέρνηση και για το διάστημα κατά το οποίο το συγκεκριμένο Κόμμα ασκεί την εξουσία. Το υπόλοιπο προσωπικό προτείνεται να είναι επί θητεία πέντε ετών, δυναμένη να ανανεούται. Δυνατή η αντιστοιχία τυπικών προσόντων και επιπέδου άσκησης καθηκόντων (Κεντρικού - Περιφερειακού - Νομαρχιακού). Επιθυμητή η καταβολή αποδοχών μείζονος κλίμακας εν σχέσει με εκείνες των Δημοσίων Υπηρεσιών.

Η αποστολή της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Σχέσεων (εφεξής ΓΓΔΣ) είναι δυνατόν να θεωρηθεί διττός, ήτοι ως εφαρμογή προγραμμάτων

Δημοσίων Σχέσεων εντός του χώρου της Δημόσιας Διοίκησης και Προγραμμάτων εν σχέσει με τους Διοικουμένους Πολίτες.

Αναλυτικώς:

Εσωτερικές Δημόσιες Σχέσεις

α. Πληροφόρηση της Κυβέρνησης

1. Αναλύσεις - Θέσεις της Κυβέρνησης και Μελέτες της Κοινής Γνώμης.
2. Επισκόπηση των Μέσων Μαζικής Επικοινωνίας.
3. Υπηρεσίες αρχείου (αποθήκευση πληροφοριών, δημοσιευμάτων, εκπομπών τηλεόρασης, ραδιοφωνίας κ.λ.).

β. Πληροφόρηση των επί κεφαλής των Δημοσίων Υπηρεσιών περί των προβλημάτων επί των σχέσεων Διοίκησης - Διοικουμένων (παράπονα Πολιτών, έκταση παραπόνων, λόγοι παραπόνων κ.λ.).

γ. Πληροφόρηση του συνόλου των Δημοσίων Υπαλλήλων όλων των επιπέδων (Κεντρικού, Περιφερειακού, Νομαρχιακού) περί των νέων τάσεων, μέτρων, μορφών δράσεων στο χώρο της Δημόσιας Διοίκησης, ως αυτά ανακύπτουν κατά περιόδους, ιδίως σε μεταβατικές περιόδους ή περιόδους αλλαγών κ.ά.

Εξωτερικές Δημόσιες Σχέσεις

1. Εκδόσεις περί της μορφής και του τρόπου λειτουργίας του Διοικητικού Συστήματος της Χώρας και των Δημοσίων Υπηρεσιών της.

2. Προβολή των τυχόν νέων ρυθμίσεων, της αναγκαιότητας, σκοπιμότητας και ωφελιμότητας αυτών.

3. Προβολή του εκάστοτε Κυβερνητικού Προγράμματος και ιδίως εκείνου του τμήματος του απομένου των σχέσεων Κράτους-Πολίτου.

4. Έκδοση εκλαϊκευμένων κειμένων περί (τυχόν) νέων διοικητικών μέτρων.

5. Έκδοση πρακτικών και εύχρηστων Οδηγών με πληροφορίες επί συνήθων διοικητικού χαρακτήρος θεμάτων εκ των απασχολούντων μεγάλο αριθμό Διοικουμένων.

6. Λειτουργία Κέντρων Διυπουργικών πληροφοριών.

7. Λειτουργία Γραφείων Παραπόνων Πολιτών.

8. Κωδικοποιήσεις ρυθμίσεων επί θεμάτων ενδιαφερόντων μεγάλο αριθμό Διοικουμένων.

9. Οργάνωση Εκθέσεων.

10. Λειτουργία Γραφείου Ομιλητών.

Τα μέσα τα οποία είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν εν προκειμένω για την πληρέστερη ενημέρωση των Πολιτών είναι τα συνήθη Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας:

Τύπος
Ραδιοφωνία
Τηλεόραση
Κινηματογραφικές ταινίες
Video

23.9. Έλεγχος εφαρμογής

Ως υπεύθυνος ελέγχου εφαρμογής Προγραμμάτων Δημοσίων Σχέσεων, αποσκοπούντων στην καλλιέργεια καλών σχέσεων μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών - Διοικουμένων, είναι δυνατόν να ορίζεται Σύμβουλος του Πρωθυπουργού, ο οποίος αναφέρεται κατ' ευθείαν στον Πρωθυπουργό και προτείνει τη λήψη τυχόν συμπληρωματικών ή διορθωτικών μέτρων.

Εξ άλλης πλευράς, οι ασχολούμενοι υπηρεσιακώς με την εφαρμογή Προγραμμάτων Δημοσίων Σχέσεων πρέπει κατά την ενάσκηση των καθηκόντων τους να τηρούν απαρεγκλίτως, πέραν των συνήθων δημοσιοϋπαλληλικών επιταγών, και τις «αρχές» των Κωδίκων Ηθικής του Στελέχους Δημοσίων Σχέσεων, όπως αναφέρονται εν συνεχεία.

ΒΑΣΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αθανασόπουλος, Κ. Γ., *Η Δημοσιότητα*, Δ' Έκδοση, Αθήναι 1991.
Ζομπανάκης, Σπ., *Δημόσιαι Σχέσεις*, Αθήναι, 1982.
Μαγκλιβέρας, Δ., *Κοινωνική Επικοινωνία*, Η' έκδοση, Αθήναι 1990.
Stephenson, H., *Handbook of Public Relations*, New York 1966.