

ΠΑΒ

1409

25 ΟΚΤ. 2010

ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ: ΝΕΑ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΒΟΥΛΕΥΤΗ: ΝΙΚΟΣ Ι. ΝΙΚΟΛΟΠΟΥΛΟΣ
ΕΚΛΟΓΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ: ΑΧΑΪΑΣ

ΑΝΑΦΟΡΑ

ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΥΠΟΥΡΓΟ

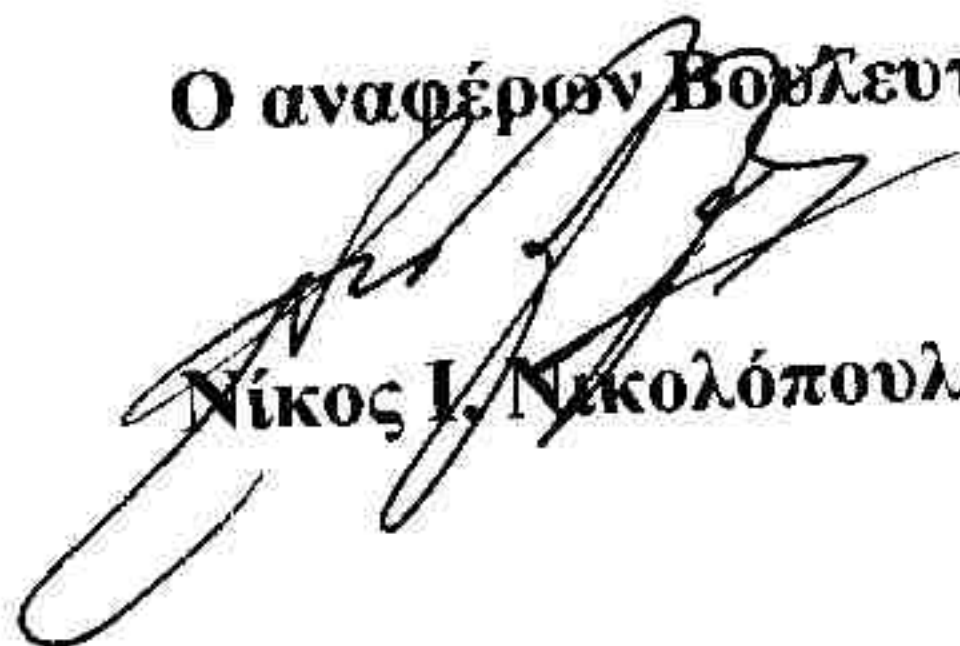
- ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ και ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ**

Θέμα: «Καταστήματα ΔΕΗ»

Σχετικά με το δημοσίευμα της εφημερίδας «Η φωνή των εργαζομένων της ΔΕΗ» που αφορά τα καταστήματα της ΔΕΗ και την εφαρμογή πληροφοριακού συστήματος.

Ο αναφέρων Βουλευτής

Νίκος Ι. Νικολόπουλος



ΑΤΑΛΕΪΦΗ ΣΤΗΝ ΤΥΧΗ ΤΟΥΣ ΟΡΕΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΣΗΕ ΠΕΛΑΤΩΝ

Ερπυσαν τον χρόνο οι αρχές της προσπάθειας που ξεκίνησε για την εισαγωγή και εφαρμογή πληροφορικού συστήματος στην τότε Γενική Διεύθυνση Διανομής. Οι προσπάθειες αυτές είχαν τη στήριξη από το Προσωπικό και δημόσιους και ιδιωτικούς αλλά και την ανάγκη να τεθεί σε εφαρμογή το σχέδιο. Παρόλο που στη διάρκεια του έτους τα βήματα που σαν σκοπό είχε την αίσθηση και γρήγορη εξυπηρέτηση των πελατών από οποιοδήποτε σημείο της Ελληνικής επικράτειας.



Οι στόχοι ήταν υψηλοί αλλά όχι και βιωσιμότητες.

Σήμερα εντόνο προβληματισμό προκαλεί η προοπτική αυτής της προσπάθειας για το εάν βρίσκεται σε σωστό δρόμο. Το σύστημα ΕΡΜΗΣ δεν εξελίχθηκε. Η γραφειοκρατία συνεχίζεται. Οι περιφέρειες δε συνδέθηκαν ποτέ με ένα κεντρικό πληροφορικό σύστημα για να υπάρχει δυνατότητα συγκρίσεως και αξιοποίησης των στατιστικών στοιχείων. Επιτέλους ενδιαφέρεται κανείς για το μέλλον της Επιχείρησης.

Θεωρώ λοιπόν επιβεβλημένο στην παρούσα κρίση κοινωνικοοικονομική συγκυρία οι δύο Γενικές Διευθύνσεις Διανομής Εμπορίας να σχεδιάσουν από κοινού την ορθολογική διαχείριση και αξιοποίηση όλων των πόρων που διαθέτουν, έτσι ώστε να διασφαλίσουν με την εισαγωγή νέου σχεδίου πρότυπα ποιότητας καλής και ασφαλούς εργασίας για τους εργαζομένους και πρότυπα ποιότητας υπηρεσιών για τους καταναλωτές το ταχύτερο δυνατό.

Ο υπέρτοκος φόρτος εργασίας που επιμερίζονται τα Προκείμενα Κατάστημα εξυπηρέτησης σε συνδυασμό με τη σχεδόν ανύπαρκτη οργανωτική και διοικητική τους κατάσταση πηγαίνει τη δυνατότητα τους να εξυπηρετήσουν τον τεράστιο όγκο καταναλωτών που προσδοκεί την άμεση εξυπηρέτηση. Αποτέλεσμα, λοιπόν, πολλές φορές εκπτώσεις στην προσφορά υπηρεσιών στους πολίτες.

Ουρές και αναμονή για την εξυπηρέτηση σε συνδυασμό με την ταλαιπωρία ή και απώλεια ανθρώπινης ζωής των συναδέλφων

Αποτέλεσμα των παραπάνω είναι χιλιάδες πελάτες να προσφώνουν στον ανιαρόνιστο, ταπεινό παροχο, όπου βραχυπρόθεσμα θα δημιουργήσει πρόβλημα στο έσοδο της Επιχείρησης.

Η ΠΕΠ/ΔΕΗ παραμένει σταθερή, ανυποχώρητη, διεκδικητική και πρωτοπόρα στον αγώνα για την εφαρμογή και σωστή λειτουργία των γραφείων της Επιχείρησης. Εκκαθαρίζοντας πως αυτή τη στιγμή ο δρόμος είναι μονοδρομικός. Απαιτείται τώρα να δημιουργηθούν πρότυπα γραφεία εξυπηρέτησης πελατών, λειτουργία του συστήματος πληροφορικής και μηχανοργάνωσης, εκπαίδευση και ενίσχυση του προσωπικού που εργάζεται στη πρώτη γραμμή.

Δε θα επηρεάσουμε διαταγμούς και άλλες αναστολές, ειδικότερα τώρα που η εγκατάλειψη του στόχου σημαίνει κοινωνικά ολέθριο και επίσημο λάθος που θα χρεωθούν ακριβά οι Εργαζόμενοι, η Κοινωνία και οι Καταναλωτές.