

Πάτρα

Αθήνα

Κεντρικό Γραφείο: Κτίριο "Δ. Μαρίτσας"
Νίκου Καζαντζάκη, Πανεπιστημιούπολη Πατρών
265 04, Ρόδον, Τ.Θ. 1382
Τηλ.: 2610 960 300, Fax: (2610) 960 490

Δαβάκη 10, 115 26,
Αμπελόκηποι, Αθήνα
Τηλ.: 210 69 30 700
Fax: 210 34 16 750

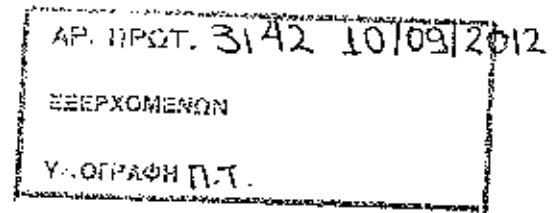
Α.Φ.Μ.: 090080693

Δ.Ο.Υ.: Α' Πατρών

www.cti.gr

Προς: Ένωση Ελληνικού Βιβλίου

Υπόψη: κ. Αθανάσιου Ψυχογιού



Αθήνα, 10 Σεπτεμβρίου 2012

Κύριε Ψυχογιέ,

Σε απάντηση της από 6/9/2012 επιστολής σας, επιθυμούμε να σας ενημερώσουμε για τα κάτωθι:

Το ΙΤΥΕ-ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ, Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου που ανήκει στο Υπουργείο Παιδείας & Θρησκευμάτων, Πολιτισμού & Αθλητισμού, ανέλαβε με βάση τον Ν. 3966/2011 την αρμοδιότητα της έκδοσης των σχολικών βιβλίων μετά της περαίωση της λειτουργίας του ΟΕΔΒ στις 31/3/2012.

Από την 1/4/2012 το προσωπικό του ΙΤΥΕ-ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ κατέβαλε σημαντικότερες και μεγάλες προσπάθειες για να υλοποιήσει το δύσκολο αυτό έργο στο σύντομο χρονικό διάστημα που απέμενε έως την έναρξη της σχολικής χρονιάς.

Για το διαγωνισμό της εκτύπωσης των σχολικών βιβλίων, οι διαδικασίες του Δημόσιου Διεθνούς Διαγωνισμού οριστικοποιήθηκαν από το Ελεγκτικό Συνέδριο στις 8/6/2012. Από τότε άρχισε η εκτύπωση των βιβλίων, η οποία ήταν αδύνατον να ολοκληρωθεί από τους ανάδοχους εκτύπωσης και να παραδοθούν στο ΙΤΥΕ - ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ νωρίτερα από τις 20/8/2012.

Για τους λόγους αυτούς, που ήταν πέρα των προθέσεων μας, δεν ήταν κατορθωτό να ξεκινήσουν οι παραγγελίες νωρίτερα από αυτή την ημερομηνία.

Μέσω του συστήματος «Ηλεκτρονικό βιβλιοπωλείο» εγκρίναμε τις παραγγελίες των βιβλιοπωλικών και εκδοτικών επιχειρήσεων στις 23/8/2012. Οι πρώτες αυτές παραγγελίες ήταν σημαντικά μεγάλες, πολλές και πολύπλοκες λόγω των πολλών κωδικών βιβλίων, με αποτέλεσμα η ανάδοχος αποθήκη, που έχει επιλεγεί με διαγωνισμό για να κάνει τη συσκευασία, να μην έχει τη δυναμικότητα και τη δυνατότητα να τις υλοποιήσει άμεσα.

Για τους λόγους αυτούς χρειάστηκαν 3-4 ημέρες έως ότου υλοποιηθούν οι παραγγελίες με αποτέλεσμα οι αμέσως επόμενες που ήταν επίσης σημαντικά πολλές και πολύπλοκες να εγκριθούν και να εξυπηρετηθούν αργότερα.



Ήδη, η αποθήκη έχει εξυπηρετήσει περισσότερες από 400 μεγάλες και μικρές παραγγελίες και έχει καταβληθεί κάθε προσπάθεια να συντομευθούν οι διαδικασίες.

Δεν είναι ακριβές ότι έγιναν σημαντικά και απαράδεκτα λάθη όπως π.χ. η χρέωση του ΦΠΑ κατά τον υπολογισμό της παραγγελίας. Το σύστημα «Ηλεκτρονικό Βιβλιοπωλείο» λειτούργησε αξιόπιστα και διορθώθηκε άμεσα η οθόνη που δεν εμφάνιζε το ΦΠΑ στη συνολική παραγγελία με αποτέλεσμα μόλις τρεις (3) βιβλιοπώλες να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα που αναφέρετε.

Επίσης, δεν είναι ακριβές ότι η πολιτική της προκαταβολικής εξόφλησης των παραγγελιών είναι καινούργια. Την αντίστοιχη πρακτική ακολουθούσε τα προηγούμενα χρόνια και ο ΟΕΔΒ.

Στα πλαίσια της προσπάθειας μας να ανταποκριθούμε στην έγκαιρη βιβλιοπαραγωγή και διανομή των σχολικών βιβλίων για τη φετινή χρονιά επιλέξαμε να αναθέσουμε μετά από δημόσιο διεθνή διαγωνισμό τη συσκευασία των βιβλίων σε ανάδοχο αποθήκη καθώς δεν υπήρχε καμία δυνατότητα πρόσληψης προσωπικού για την αποθήκη που παραλάβαμε από τον ΟΕΔΒ.

Η ανάδοχος εταιρεία αντιμετώπισε προβλήματα λόγω της αναγκαιότητας που υπήρχε να συσκευαστούν, για κάθε ένα από τα 8.500 δημόσια σχολεία, οι παραγγελίες για τα δωρεάν βιβλία και παράλληλα από τις 20/8/2012 και μετά να εξυπηρετηθούν οι βιβλιοπωλικές και εκδοτικές επιχειρήσεις. Η δυναμικότητα της αποθήκης δεν μπορούσε για αντικειμενικούς λόγους να εξυπηρετήσει τον τόσο μεγάλο όγκο των παραγγελιών.

Έχουμε πληροφορηθεί και είναι σε γνώση μας ότι συχνά δημιουργήθηκαν λεκτικές και άλλες αντιπαραθέσεις με τις βιβλιοπωλικές και εκδοτικές επιχειρήσεις, οι οποίες είναι απαράδεκτες αλλά και παράλληλα και εσείς θα πρέπει να αναγνωρίσετε ότι λόγω του άγχους για να καλυφθούν οι παραγγελίες προκειμένου να εξυπηρετηθούν οι πελάτες τους, οι βιβλιοπώλες έπαιρναν τηλέφωνα και ασκούσαν πολλές πιέσεις. Δεν προσπαθούμε να δικαιολογήσουμε τις απαράδεκτες συμπεριφορές με την τοποθέτηση μας αυτή.

Ο Οργανισμός μας διεκπεραίωσε τις διαδικασίες της φετινής βιβλιοπαραγωγής με το ίδιο δυναμικό που είχε και πριν την ανάληψη αυτής της αρμοδιότητας. Το πρόβλημα αυτό της έλλειψης προσωπικού το αντιμετώπισε χάρη τις υπεράνθρωπες προσπάθειες του προσωπικού του που εργάστηκε το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα 10 και 12 ώρες ημερησίως, αξιοποιώντας παράλληλα τα ηλεκτρονικά μέσα. Δυστυχώς δεν υπήρχε η δυνατότητα διάθεσης προσωπικού για ευρεία τηλεφωνική επικοινωνία και επιλέχθηκε η επικοινωνία μέσω email. Θεωρούμε ότι εξυπηρετήθηκαν όλοι.

Πιστεύουμε ότι, όλα τα παραπάνω είναι ικανοποιητικές εξηγήσεις στα ερωτήματα που μας θέσατε. Έχουμε εντοπίσει τα προβλήματα που δημιουργήθηκαν στις εταιρείες που εκπροσωπείτε και φυσικά αντιλαμβανόμαστε την αγωνία των εταιρειών για την εξυπηρέτηση των πελατών τους ώστε να καλύψουν τις μεγάλες απώλειες τώσων ετών ύφεσης.

Αποδεχόμαστε αρκετά σημεία της κριτικής σας, αλλά σε πολλά σημεία πιστεύουμε ότι είναι υπερβολική και άδικη.

Αντιθέτως σε συνολικό επίπεδο, πιστεύουμε ότι ανταποκριθήκαμε με επιτυχία στο μεγάλο αυτό εγχείρημα που αναλάβαμε και σε τόσο μικρό και ασφυκτικό πλαίσιο, σε ιδιαίτερα

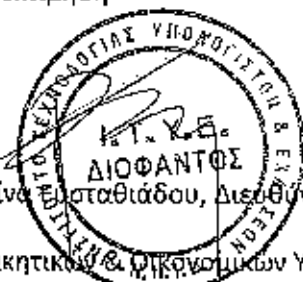


δύσκολες και δυσμενής συνθήκες, κατορθώσαμε να στείλουμε τα βιβλία έγκαιρα στα σχολεία και να εξυπηρετήσουμε παράλληλα όλες σχεδόν τις παραγγελίες των βιβλιοπωλικών και εκδοτικών επιχειρήσεων.

Το ΙΤΥΕ-ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ για την επόμενη χρονιά έχει ήδη δημοσιεύσει τους διαγωνισμούς βιβλιοπαραγωγής με σκοπό να έχουν ολοκληρωθεί οι διαδικασίες διάθεσης των βιβλίων το αργότερο μέχρι το τέλος Ιουνίου 2013, ώστε να μην δημιουργηθούν τα προβλήματα στα οποία αναφέραστε.

Παράλληλα είμαστε σίγουροι ότι θα έχουμε την καλύτερη συνεργασία και με τις βιβλιοπωλικές και εκδοτικές επιχειρήσεις, ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες και να αντιμετωπιστεί έγκαιρα οποιοδήποτε πρόβλημα παρουσιαστεί. Θα είμαστε στη διάθεση σας για υποδείξεις που θα μας αναφέρετε.

Με εκτίμηση


Ροζίνα Σταθάδου, Διευθύντρια
Διοικητικών & Οικονομικών Υπηρεσιών

Ινστιτούτου Τεχνολογίας Υπολογιστών & Εκδόσεων (ΙΤΥΕ) «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ»