

Vaade haldusjuhtimisele. Kodanikku ei saa alandada kliendiks

Külli Nõmm

Riigikontrolli auditijuht, Tallinna Tehnikaülikooli doktorant

1980. ja 1990. aastatel populaarsust kogunud uue haldusjuhtimise kontseptsioon kõrvutas avalikku sektorit erasektoriga ning rõhutas muu hulgas, et riik peab kodanikku suhtuma kui ettevõtte oma klienti. See on viinud küll paljude riigi teenuste parema organiseerimiseni, kuid põhimõtteline viga on olnud kodaniku ja kliendi võrdsustamises. Kodanikul on oluliselt rohkem õiguseid, kohustusi ja vastutust kui kliendil, ent vähem valikuvabadust. Kui mõistetakse, et kodanik ei ole ei klient ega alam, vaid erasektori mõisteid kasutades omanik, ähvardaks meid ehk vähem nii inimeste riigist võõrandumine, avaliku raha kuritarvitamine kui ka presidendi poolt viidatud „isakese“ kombel riigijuhtimine.

Mida oodata haldusjuhtimiselt, et riigis oleks hea elada? Läbimõeldud ja eesmärgipärast tegutsemist ning austust ja ausust kodanike vastu. Ratsionaalse mõjuanalüüsi asemel tuginetakse riigijuhtimises aga tihti hoopis uskumustele ja müütidele. Avalikus sektoris ei tohiks olla kohta sotsiaalsetele eksperimentidele, reformidele ilma selge põhjuse, plaani ja eesmärgita. Ka hea idee võib minna läbimõtlematu rakendamisega kaduma. Mitte ainult see pole oluline, et ametiasutus ise on veendunud oma tegevuse õigsuses, vaid see tuleb ka kodanikele ning avalikkusele selgeks teha. Kui julgetakse otsustada, tuleks julgeda ja osata ka oma otsuseid põhjendada. Arusaadav ja läbipaistev asjaajamine tagab parema rahulolu ja väldib võimu kuritarvitusi.

„Kliendil on alati õigus. Isegi kui ta eksib“ kõlab levinud äriettevõtete hüüdlause. Avalikus sektoris on ebameeldiv ülesanne teha vahel kodanikele selgeks, et nad siiski eksivad või et kõigi soove ei ole võimalik täita. Seejuures tuleb aga silmas pidada, et riigi ülimaline eesmärk saab olla kodaniku kui omaniku heaolu ning kodanikku ei või käsitleda kui klienti üksnes oma isikliku heaolu suurendamiseks.

Kuidas see kõik päriseluga seostub, selgub ettekandest Riigikontrolli audititegevuse näidete varal.