

12^η Διάλεξη: Απλούστευση διαδικασιών & Διοίκηση Απόδοσης

Σήφης Πλυμάκης,
Επίκουρος Καθηγητής
Δημοσίων Πολιτικών

Μάθημα: Δημόσια Διοίκηση & Δημόσιο Μάνατζμεντ

Απλούστευση Διαδικασιών

- ❑ Η απλούστευση των διαδικασιών ή απλοποίηση των διαδικασιών, αποτελεί μία πολιτική που έχει σαν στόχο τη **μείωση της γραφειοκρατίας** στην παροχή των δημοσίων υπηρεσιών.
- ❑ Η **μείωση της γραφειοκρατίας** επιτυγχάνεται μέσα από την **απλούστευση των σταδίων, των βημάτων και των διαδικασιών παροχής** μίας δημόσιας υπηρεσίας
- ❑ Βασικό στόχο της απλούστευσης αποτελεί η **μείωση του απαιτούμενου χρόνου και των υποχρεώσεων συμμόρφωσης** των ωφελούμενων – πολιτών για τη λήψη της υπηρεσίας (τι πρέπει να κάνω για να λάβω την υπηρεσία)
- ❑ Στη δημόσια διοίκηση η **μείωση του χρόνου παροχής μίας υπηρεσίας, σημαίνει εξοικονόμηση πόρων και βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας**

Παράγοντες Προώθησης της Απλούστευσης των Διαδικασιών στο Δημόσιο Τομέα

Δημοσιονομική κρίση

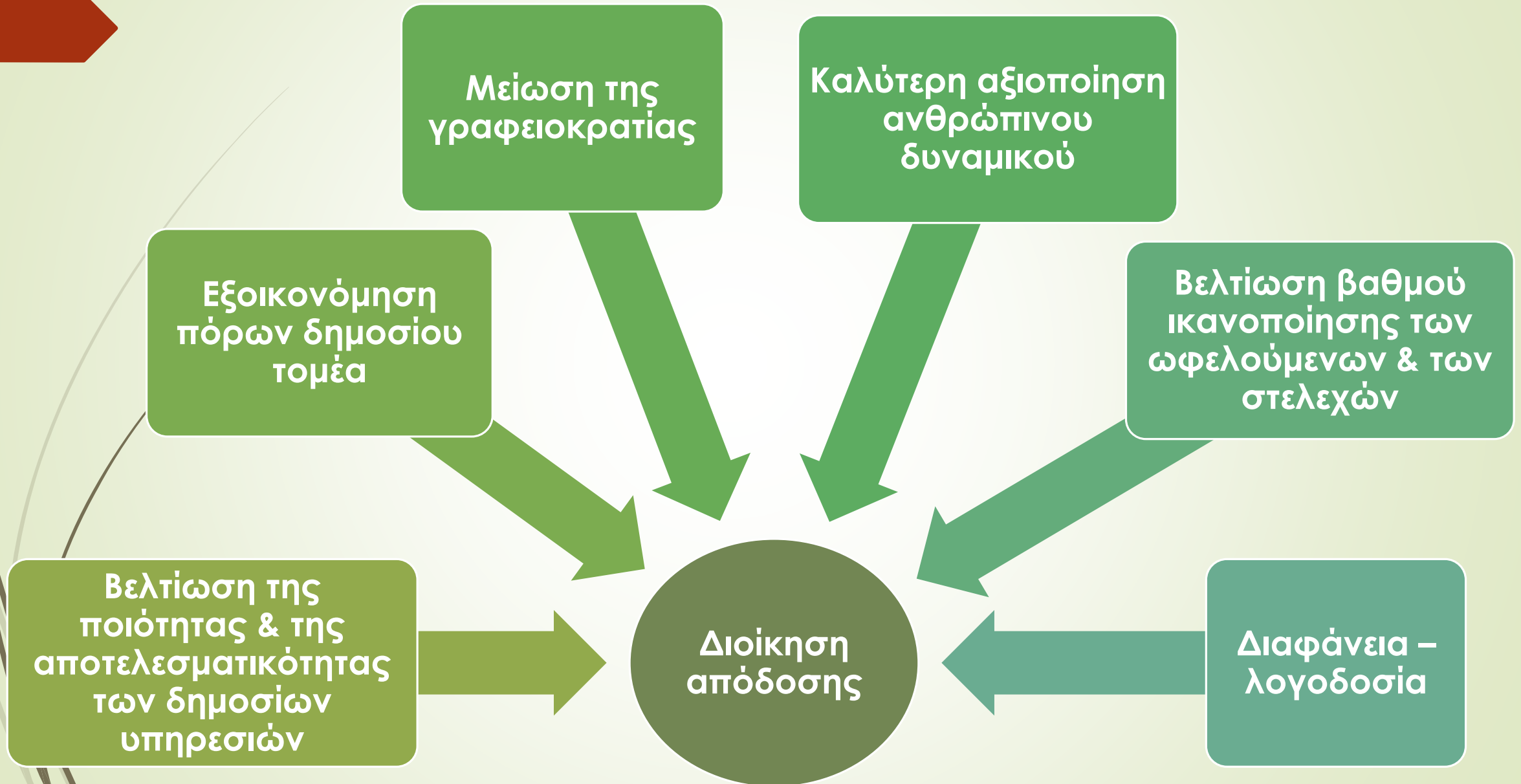
Κρίση εμπιστοσύνης
& Αμφισβήτηση δημοσίου
τομέα

**Νέο Μοντέλο
Διοίκησης**

Προβλήματα
αποδοτικότητας &
ποιότητας δημοσίων
υπηρεσιών

Ενδυνάμωση φωνής
πολιτών & αιτημάτων
πολιτών για ποιοτικές
υπηρεσίες

Γιατί Απλουστεύω II



Βασικές Αρχές Απλούστευσης στο Δημόσιο Τομέα

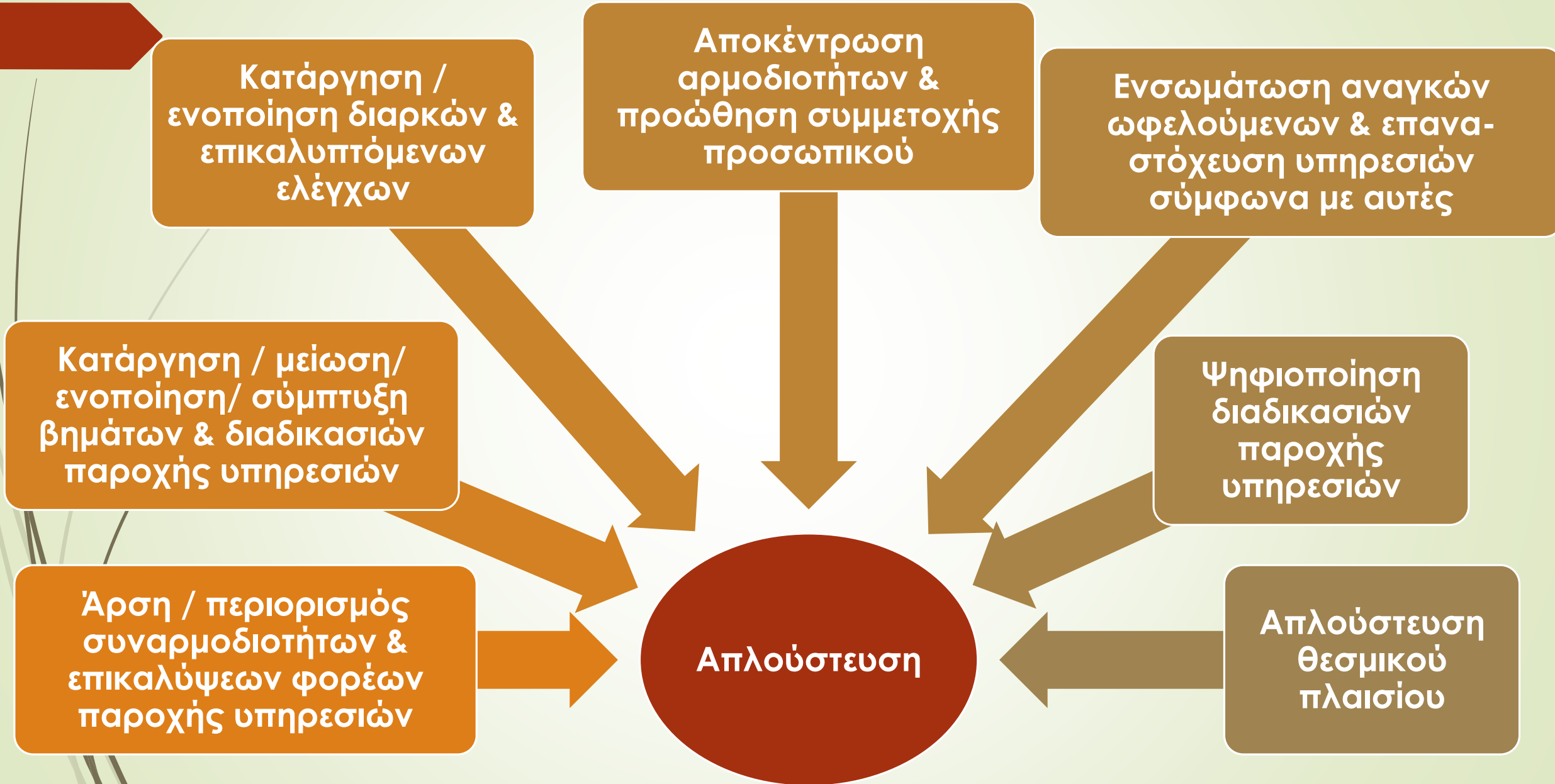
Εξωστρέφεια

Συμμετοχή

Αξιολόγηση

Καινοτομία

Πως Απλουστεύω – μειώνω τη γραφειοκρατία



Ενδεικτικά Εργαλεία Απλούστευσης

Ψηφιακή
παροχή
δημοσίων
υπηρεσιών

Υπηρεσίες μίας
στάσης (one
stop shop)

Τυποποίηση
υπηρεσιών

Απλουστευμένη
– flat
οργανωτική
δομή φορέων

Τυποποιημένα
(ψηφιακά)
πολύ-έντυπα

Κοινές βάσεις
δεδομένων
δημοσίου τομέα

Αξιολόγηση
εκροών &
επιπτώσεων
υπηρεσιών

Αποκέντρωση
αρμοδιοτήτων

Απλούστευση
συστήματος
ελέγχων

Κωδικοποίηση –
κανονιστική
ανάπλαση
νομοθεσίας

Πως απλουστεύω μία υπηρεσία

Αποτύπωση &
ανάλυση διαδικασιών
παροχής υπηρεσίας

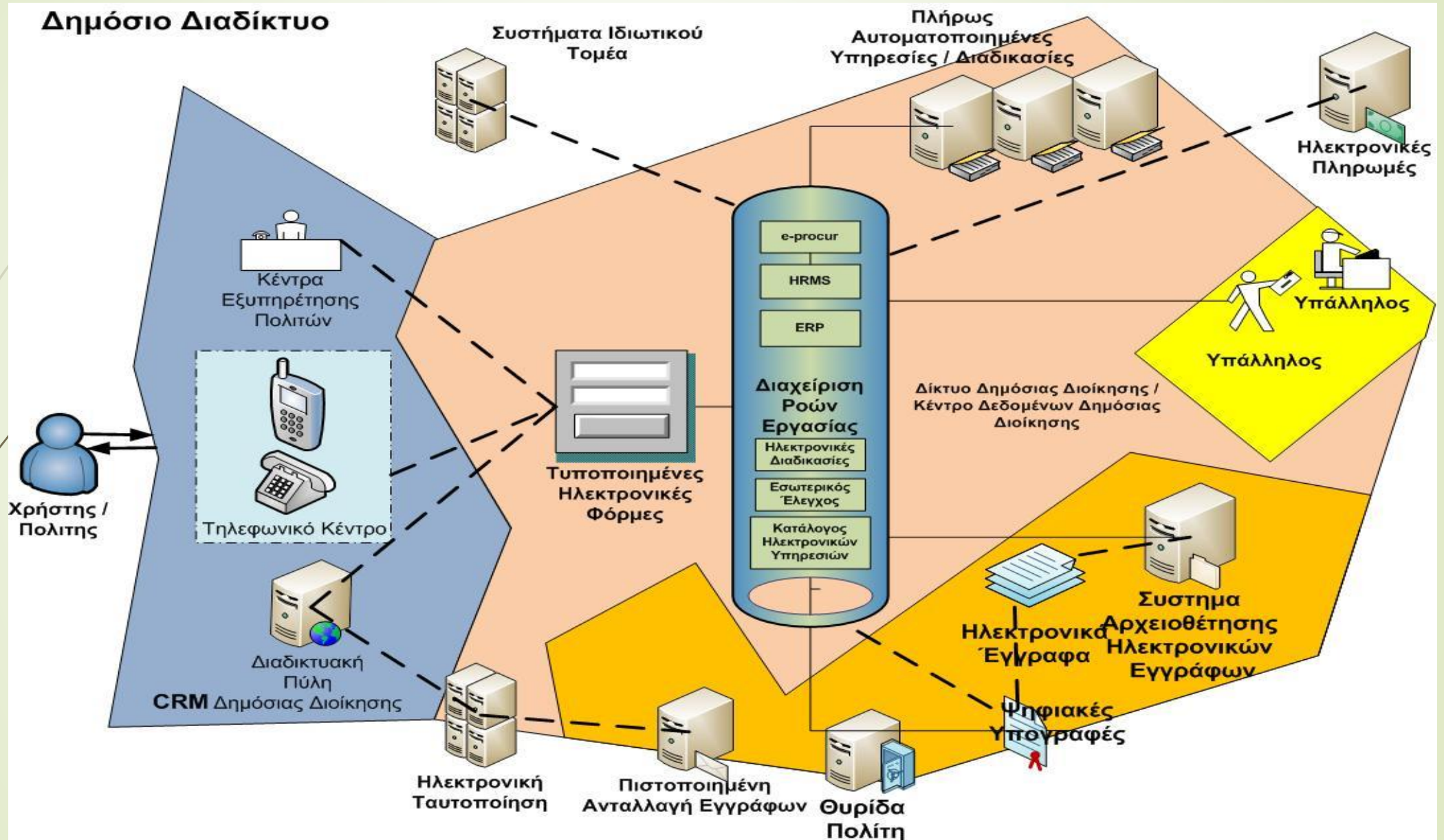
Απλούστευση
υπηρεσίας &
αξιολόγηση της
εφαρμογής της

Συμμετοχική αξιολόγηση
διαδικασιών παροχής
υπηρεσίας

Συμμετοχική επιλογή
δράσεων απλούστευσης &
διασύνδεσης τους με την
επίλυση προβλημάτων

Συμμετοχική ανάλυση
προβλημάτων &
αστοχιών υφιστάμενης
παροχής

Ψηφιακή Παροχή Δημοσίων Υπηρεσιών



Ψηφιακή Παροχή Δημοσίων Υπηρεσιών



Πλατφόρμα Υγειονομικών Υπηρεσιών

Εφαρμογές

Ψηφιακά προϊόντα, συσκευές και υπηρεσίες

Ανοιχτές διεπαφές προγραμματισμού (Open APIs)

Ενοποίηση και Επεξεργασία Υγειονομικών Δεδομένων

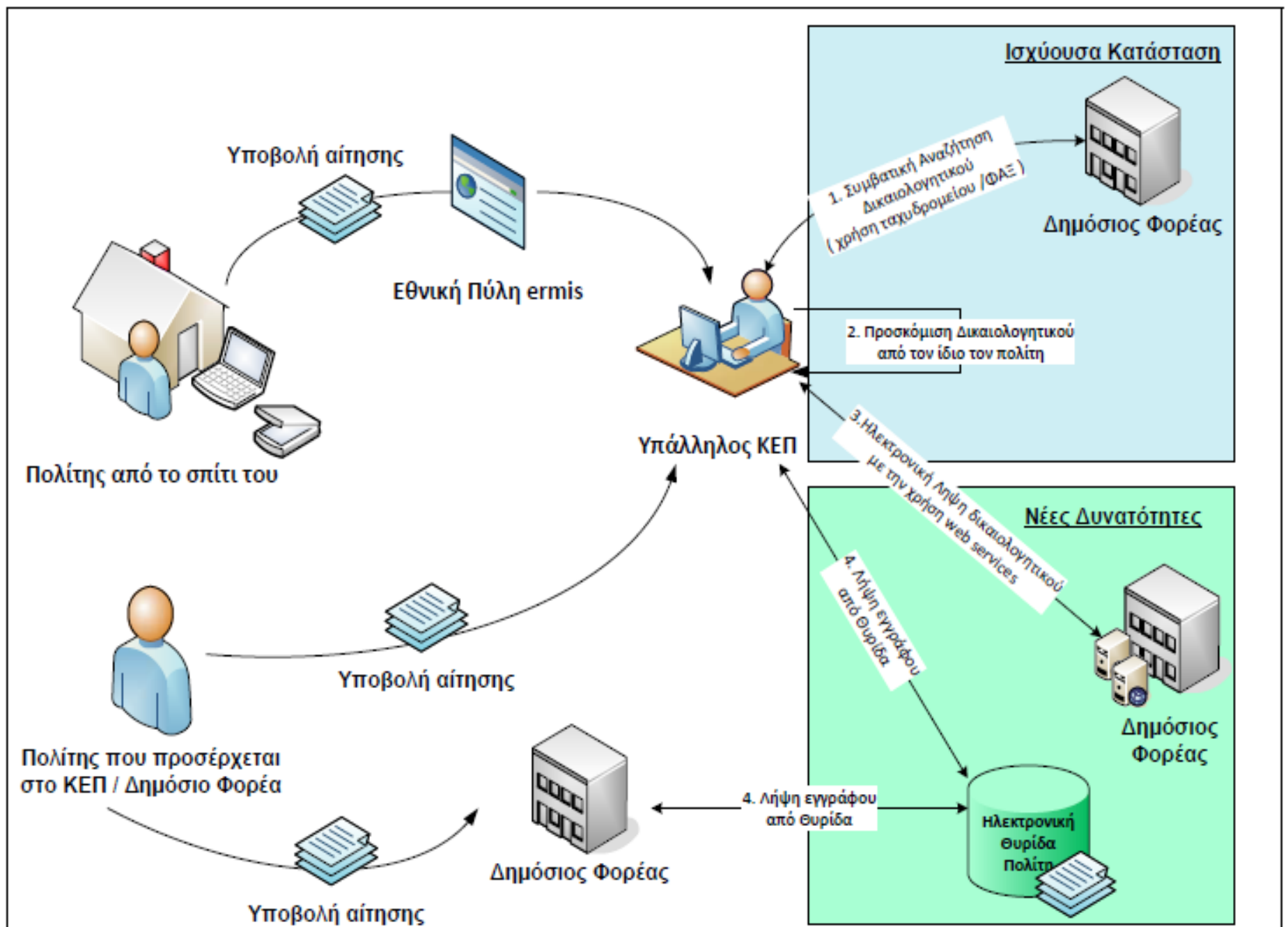
Ψηφιακή Πλατφόρμα στηριζόμενη στο υπολογιστικό νέφος (Cloud)

Διαδίκτυο των Πραγμάτων (IoT)

Αισθητήρες

«Ευφυείς συσκευές»

Υπηρεσίες Μίας Στάσης



Υπηρεσίες Μίας Στάσης



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης
και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

[Οδηγός του πολίτη](#) | [ΚΕΠ](#) | [Νέα & Ανακοινώσεις](#) | [Προβολή](#)

και έγινε!

[Αρχική Σελίδα](#) | [Επικοινωνία](#) | [Forum](#) | [Σύνδεσμοι](#) | [RSS 2.0](#) | [Εργαλεία](#) | [Χάρτης](#) | [Βοήθεια](#)

My Kep.Gov.gr

- » [Οι Πολίτες Ρωτούν](#)
- » [Οι Πολίτες Προτείνουν](#)
- » [Οι Πολίτες Αιτούνται](#)
- » [Φορείς Δημ. Διοίκησης](#)

- » ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ
- » ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ
- » ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ
- » ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ & ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΑ ΟΡΓΑΝΑ
- » ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ
- » ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΕΣ ΑΡΧΕΣ
- » ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ - ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ - ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ
- » ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ (EMAILS) ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
- » ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ
- » ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΓΡΑΦΙΚΟΣ ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΤΕΣΤ
- » ΛΟΙΠΟΙ ΦΟΡΕΙΣ
- » ΑΡΜΟΔΙΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΤΩΝ

[Αρχική σελίδα](#) > [Αρχική σελίδα](#)

Μπήκες ΚΕΠ!

Καλώς ήλθατε στον δικτυακό τόπο των ΚΕΠ, ο οποίος έχει σχεδιαστεί και αναπτυχθεί για την ηλεκτρονική πληροφόρηση και εξυπηρέτησή σας από το σπίτι και το γραφείο σας.

Ο δικτυακός τόπος ενημερώνεται καθημερινά με τις πιο πρόσφατες πληροφορίες που καλύπτουν όλο το εύρος του Δημόσιου Τομέα, καθιστώντας τον το σημείο αναφοράς σας στο Διαδίκτυο για τις συναλλαγές σας με τη Δημόσια Διοίκηση.

Επιπρόσθετα, σας δίνει πλέον την δυνατότητα να υποβάλλετε ηλεκτρονικές αιτήσεις προς τα ΚΕΠ για μία σειρά Διοικητικών διαδικασιών, υλοποιώντας στην Ελλάδα το πιο ουσιαστικό βήμα προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Επικαιρότητα

[Δείτε όλα τα Νέα»](#)

- » 13/08/19 - 441η ηλεκτρονική έκδοση εβδομαδιαίας εφημερίδας "ΔΗΜΟΣΙΟΓραφικά"
- » 12/08/19 - Προγραμματισμένη αναβάθμιση της Αρχής Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου - ΑΠΕΔ

κάνε την αίτηση
online

Επεισόδια Ζωής
Ανοίγω επιχείρηση

ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ
ΤΙΜΩΝ
ΥΠΕΡ
ΚΑΥΣΙΜΩΝ
www.fuelprices.gr

Υπηρεσίες μίας στάσης

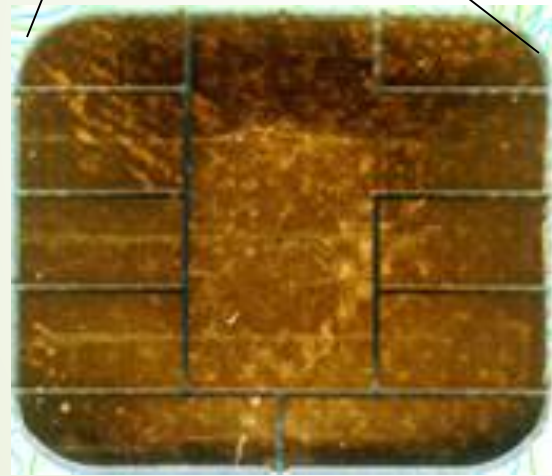


Ευφυής – Έξυπνη Πόλη

The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Browser Tabs:** Three tabs are open: "Inbox (974) - s.plimakis@gmail.co", "Δήμος Τρικκαίων - Welcome", and "Έξυπνη πόλη με e-ΚΕΠ - ΚΑΛΑ".
- Address Bar:** The URL is "20000.trikalacity.gr".
- Page Header:** Includes "Εισοδος | Εγγραφή" (Login | Register) and "Αιτήματα | Δήμος Τρικκαίων" (Requests | Municipality of Trikala).
- Navigation:** "Αρχική" (Home) and "Επικοινωνία" (Contact) are visible. A blue button "Εισοδος για Αίτημα" (Login for Request) is on the right.
- Main Content:** A large blue banner with the text "Κάντε το Αίτημα σας!" (Make your Request!). To the right, there are two dark blue buttons: "Είσοδος" (Login) and "Εγγραφή" (Register).
- Decorative Elements:** A grid of colorful icons representing various services and technologies is displayed at the bottom of the banner.
- Taskbar:** Shows open files "VOLOUDAKIS_MA....ppt" and "05c.pdf".
- System Tray:** Shows the time "6:30 PM" and date "1/15/2020".

Ψηφιακή Ταυτότητα



Δεδομένα

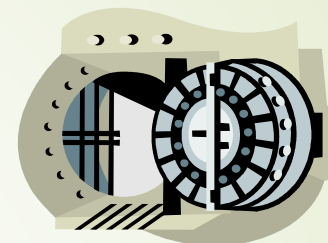
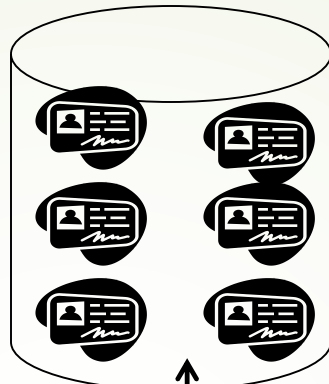
Πιστοποίηση

Ψηφιακή Υπογραφή

Φάκελος
Υγείας



Δίπλωμα
Οδήγησης



eID : ΑΜΚΑ, ΑΦΜ

πτυχία, απασχόληση,
δεξιότητες

Τραπεζικός λογαριασμός,
πληρωμές, λογαριασμοί
δημοσίου



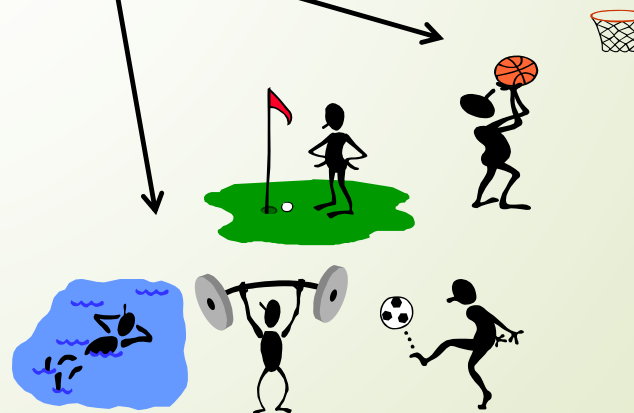
ΚΑΘΟΛΙΚΗ UNIVERSITEIT
LEUVEN



Συμμετοχή σε φορείς

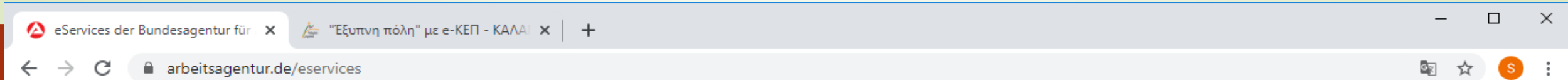


© fedict 2005. All rights reserved e-commerce



Ψηφιακά πιστοποιητικά, βεβαιώσεις

Ψηφιακές Υπηρεσίες Απασχόλησης στη Γερμανία



Take care of your concerns online with our eServices.



eServices mediation and advice

After you have logged in with your user name and password, you can use the following eServices:

- [apply for a job](#)
- [Edit your applicant profile](#)
- [View placement proposals and provide feedback](#)
- [Edit your degrees and work experience](#)



eServices cash benefits

After you have logged in with your user name and password, you can use the following eServices:

- [Apply for unemployment benefit](#)
- [Apply for unemployment benefit II approval](#)
- [Apply for vocational training allowance](#)
- [Apply for bankruptcy money](#)
- [View your notices and evidence](#)
- [View approved services](#)



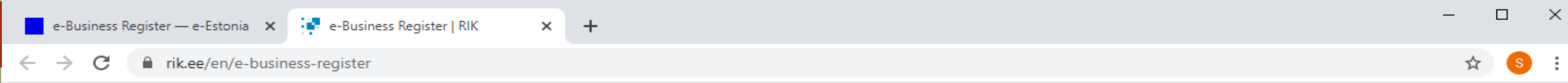
More eServices

Are you taking up employment, have you planned vacation or do you want to change your personal data such as address, bank details and contact details? After you have logged in with your user name and password, you can use the following eServices:

- [view and change personal data](#)
- [View appointments](#)
- [Share job adverts](#)
- [Communicate sick reports](#)



Ψηφιακές Υπηρεσίες αδειοδότησης επιχειρήσεων στην Εσθονία



Accessibility

Home Agency International Contacts EST ENG



e-Business Register

HOME / e-Business Register

PRINT PDF SHARE

- Queries
- Contract info
- Service fee rates
- Visualization Tool
- EMTAK fields of activities
- XML service
- Notification service

e-Business Register

The e-Business Register is one of the first services of the Estonian Centre of Registers and Information Systems, being the basis for developing the Company Registration Portal and the Visualised Business Register.

The e-Business Register is a service based on the database of the registry departments of county courts and displaying the real-time data of all legal persons registered in Estonia. You can view the data related to you free-of-charge by logging in with your ID-card.

Quick links

Client support: +372 680 3160, info@rik.ee

[Find a company](#)

- Registration department
- EMTAK information system
- Euro calculator
- Commercial Code



Συμμετοχική αξιολόγηση της νομοθεσίας της ΕΕ

Αξιολόγηση της νομοθεσίας | Ευρωπαϊκή Ένωση



ec.europa.eu/info/law/law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/evaluating-laws_el#---2

Αρχική > Δίκαιο > Νομοθετική διαδικασία > Αξιολόγηση και βελτίωση της ισχύουσας νομοθεσίας > Αξιολόγηση της νομοθεσίας

Αξιολόγηση της νομοθεσίας

Οι αξιολογήσεις προβαίνουν σε εκτίμηση των επιδόσεων της δράσης της ΕΕ· μπορεί να αφορούν μια νομοθετική πράξη, μια πολιτική ή ένα πρόγραμμα. Ο έλεγχος καταλληλότητας είναι η αξιολόγηση πολλαπλών συναφών δράσεων.

Γιατί διενεργεί αξιολογήσεις η Ευρωπαϊκή Επιτροπή

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΣΕΛΙΔΑΣ

Γιατί διενεργεί αξιολογήσεις η Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Αξιολογήσεις ή έλεγχοι καταλληλότητας

Επικείμενες αξιολογήσεις

Πώς μπορείτε να συμβάλετε

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αξιολογεί αν συγκεκριμένες νομοθετικές πράξεις, πολιτικές και δαπάνες ταιριάζουν στον σκοπό για τον οποίο προορίζονται και αν έχουν επιφέρει, με το ελάχιστο δυνατό κόστος, τις επιζητούμενες αλλαγές για τους Ευρωπαίους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

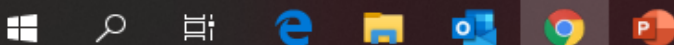
Τα πορίσματα αυτών των αξιολογήσεων βοηθούν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να αποφασίζει κατά πόσον οι δράσεις της ΕΕ πρέπει να συνεχιστούν ή να τροποποιηθούν.

[Βελτίωση της νομοθεσίας: γιατί και πώς](#)
[REFIT - για μια απλούστερη και λιγότερο δαπανηρή ευρωπαϊκή νομοθεσία](#)

VOLOUDAKIS_MA....ppt

05c.pdf

Show all



6:39 PM
1/15/2020





Καλώς ήρθατε στην Πλατφόρμα για την Αξιολόγηση της Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας

Στόχος της πλατφόρμας είναι να προσφέρει έναν διάυλο επικοινωνίας προς τους πολίτες και τους φορείς που συνδράμουν στην παροχή Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας με στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ανήκεις σε κάποιον φορέα;

Επικοινωνήσε τις προκλήσεις που ο φορέας αντιμετωπίζει. Μοιράσου τις λύσεις για τη βελτίωση και των υπολοίπων δομών.

[ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ](#)

Είσαι πολίτης;

Η Γνώμη σου είναι σημαντική! Αξιολόγησε τις Προσφερόμενες Υπηρεσίες του Κέντρου Υγείας που σε εξυπηρετεί

Αξιολόγηση Δημοσίου

Η 1η πλατφόρμα αξιολόγησης δημοτικών και δημόσιων υπηρεσιών για τους πολίτες.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕ ΤΩΡΑ



Sign in

Search the site Search



- Home | About Us | Patient & Public Participation | Our Voice | Publications | News & Events | Contact Us

Home Page > Our Voice

Our Voice

Individual Level

Community Level

National Level

Citizens' Panel

Citizens' Jury

Young Voices

Case Studies

Our Voice Citizens' Panel

A Citizens' Panel is a large, demographically-representative group of citizens which helps to assess public preferences and opinions.

The Our Voice Citizens' Panel was established in 2016 to be nationally representative and has been developed at a size that allows statistically robust analysis of the views of the Panel members at a Scotland-wide level. This was the first time a national Citizens' Panel of this nature, focusing on health and social care issues, had been established in Scotland. Panel members were randomly selected from the general population and invited to join the Panel. Some targeted recruitment also took place in order to ensure that a representative Panel was created.



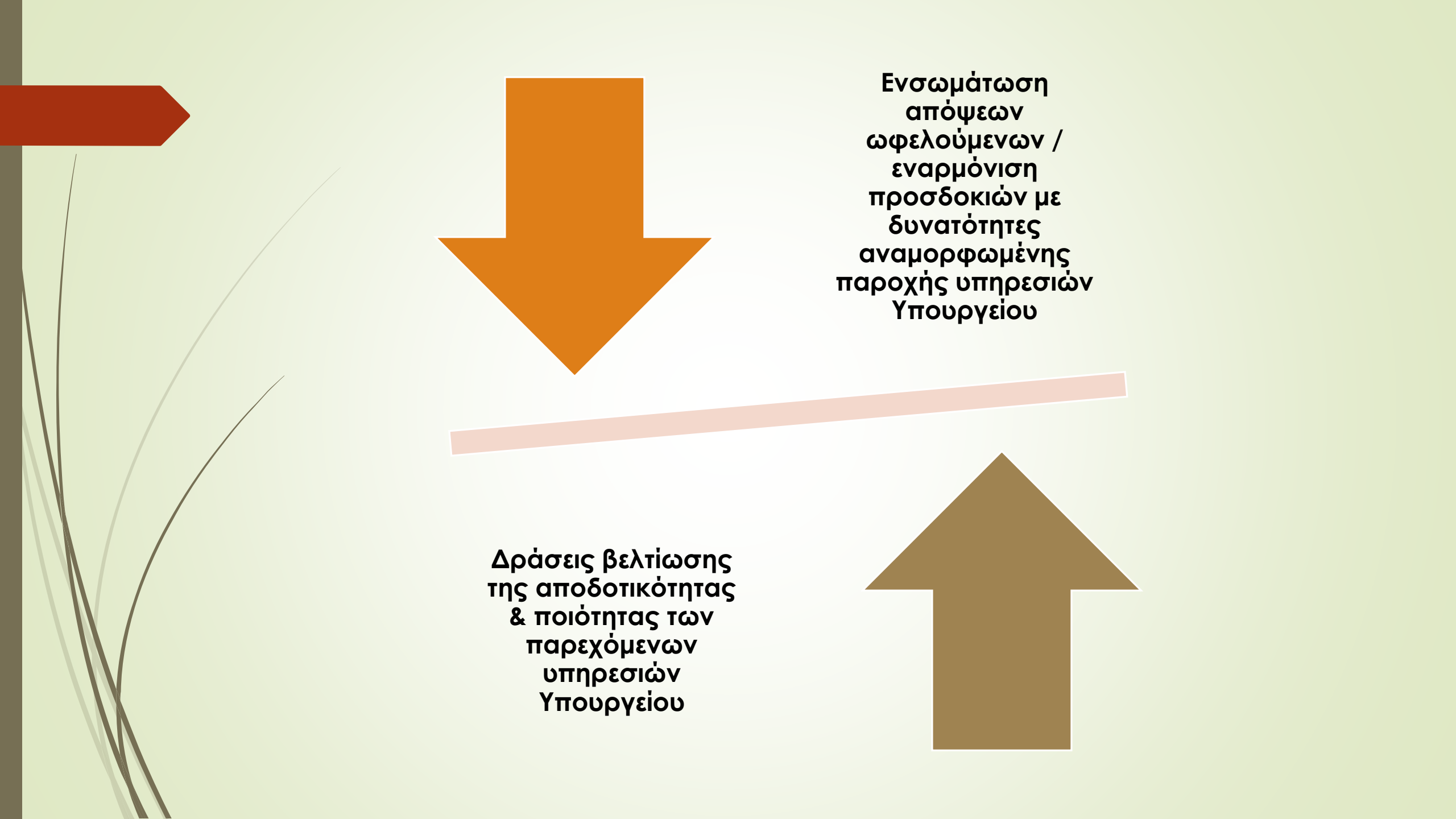
The Panel was refreshed in early 2019. The refresh replaced Panel members who either did not want to continue being members or who had not responded to previous surveys. At the time of the fifth survey (October 2019) we have 1,168 Panel members from across all 32 local authority areas.

Panel members share their opinions using self-complete electronic or postal surveys or through telephone interviews.

Μοντέλο ισορροπίας - συμμετοχικής αναμόρφωσης πολιτικής Απασχόλησης / Υπουργείου Εργασίας στην Ολλανδία

Balance Model





Ενσωμάτωση
απόψεων
ωφελούμενων /
εναρμόνιση
προσδοκιών με
δυνατότητες
αναμορφωμένης
παροχής υπηρεσιών
Υπουργείου

Δράσεις βελτίωσης
της αποδοτικότητας
& ποιότητας των
παρεχόμενων
υπηρεσιών
Υπουργείου

Εφαρμογή προγράμματος μεταρρύθμισης της πολιτικής

1. Συμμετοχική αξιολόγηση υφιστάμενης λειτουργίας

2. Επιλογή εκφάνσεων αλλαγής

3. Καθορισμός προσδοκιών εμπλεκόμενων και ωφελούμενων

4. Αναγνώριση της Ισορροπίας παροχής – προσδοκιών

5. Προτεραιότητες αλλαγής

Συμμετοχή ωφελουμένων – εμπλεκομένων

Πολίτες (άνεργοι)

- Πάνελ πολιτών
- Διαβουλευτικές ημερίδες
- Συνεντεύξεις
- Ερωτηματολόγια
- Συμμετοχικές ομάδες εργασίας
- Δράσεις ενημέρωσης
- Ψηφιακή διαβούλευση

Υπάλληλοι υπουργείου

- Πάνελ υπαλλήλων
- Συμμετοχικές ομάδες εργασίας
- Ερωτηματολόγια
- Συνεντεύξεις
- Διαβουλευτικές ημερίδες

Επιχειρήσεις

- Πάνελ επιχειρήσεων
- Ψηφιακή διαβούλευση
- Ερωτηματολόγια
- Συμμετοχικές ομάδες εργασίας
- Δράσεις ενημέρωσης

Αποτελέσματα εφαρμογής προγράμματος αναμόρφωσης πολιτικής για την απασχόληση

Μείωση διοικητικών βαρών λήψης υπηρεσίας κατά 35%

Βελτίωση βαθμού ικανοποίησης ωφελούμενων κατά 55%

Μείωση κόστους παροχής πολιτικής κατά 20%

Εισαγωγή στόχων αποτελεσματικότητα πολιτικής στο 70% του συνόλου των στόχων αξιολόγησης

Αύξηση του ποσοστού ωφελούμενων που βρίσκουν εργασία κατά 25%



Σας Ευχαριστώ Πολύ !!!