



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ  
& ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ  
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ  
ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ & ΚΑΛΥΤΕΡΩΝ  
ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ**

Αθήνα, 27 Μαρτίου 2013  
Αρ. Πρωτ.: ΔΠΑ/Φ.9/8748

Ταχ. Διευθ.: Βασ. Σοφίας 15, 10674  
Πληρ: Παντ. Ταγκαλάκης  
Τηλ.: 213 1313474  
Email: [p.tagalakis@ydmed.gov.gr](mailto:p.tagalakis@ydmed.gov.gr)

**Προς:** Όπως ο πίνακας αποδεκτών  
(αποστολή μέσω ηλεκτρονικού  
ταχυδρομείου)

**Θέμα: Παρουσίαση καινοτόμων διοικητικών πρακτικών δημοσίων υπηρεσιών στο 7<sup>ο</sup>  
Ευρωπαϊκό Συνέδριο Ποιότητας για τη Δημόσια Διοίκηση**

Στο πλαίσιο της συνεργασίας των κρατών-μελών της Ε.Ε. στον τομέα της δημόσιας διοίκησης αναπτύσσεται μία σειρά δράσεων σε θέματα ποιότητας, αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των δημοσίων υπηρεσιών. Μία από τις σημαντικότερες δράσεις σε αυτό το πλαίσιο αποτελούν τα Συνέδρια Ποιότητας για τη Δημόσια Διοίκηση.

**Το 7<sup>ο</sup> Ευρωπαϊκό Συνέδριο Ποιότητας για τη Δημόσια Διοίκηση θα λάβει χώρα στη Λιθουανία τον Οκτώβριο 2013.** Αντικείμενο του συνεδρίου είναι: «*Προς μία υπεύθυνη Δημόσια Διοίκηση*». Το συνέδριο εξειδικεύεται σε τρεις άξονες, που είναι οι εξής:

- α) Δημόσια Διοίκηση προσανατολισμένη στους χρήστες,**
- β) Αποδοτική και «έξυπνη» διαχείριση των πόρων του δημόσιου τομέα,**
- γ) Προς μία διαφανή και ανοικτή Δημόσια Διοίκηση,**

Οι διοικητικές πρακτικές που θα παρουσιαστούν στο πλαίσιο του Συνεδρίου πρέπει να συνάδουν με τα παρακάτω κριτήρια:

- ✓ **Συνάφεια** με το κύριο αντικείμενο του Συνεδρίου, καθώς και με έναν από τους τρεις άξονες
- ✓ **Να παρουσιάζουν απτά αποτελέσματα, όπως:**
  - **για τον άξονα 1:** βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, απλοποίηση διοικητικών διαδικασιών και μείωση του διοικητικού βάρους για πολίτες και επιχειρήσεις,

ανάπτυξη κοινωνικής ευθύνης, βελτίωση των σχέσεων πολιτών-δημόσιας διοίκησης, συμμετοχή των πολιτών στο σχεδιασμό και διαχείριση δημοσίων υπηρεσιών, ανάπτυξη υπηρεσιών μίας στάσης, εφαρμογή συστημάτων μέτρησης της αποδοτικότητας των δημοσίων υπηρεσιών.

- **για τον άξονα 2:** διοίκηση βάσει πραγματικών στοιχείων, απλοποίηση οργανωτικών δομών, εφαρμογή διαρθρωτικών θεσμικών μεταρρυθμίσεων, ενίσχυση της λογοδοσίας της δημόσιας διοίκησης, αποτελεσματική διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού, ανάπτυξη και λειτουργία δικτύων, εφαρμογή συστημάτων διοίκησης αλλαγών
- **για τον άξονα 3:** συμμετοχή των πολιτών κατά την υλοποίηση διοικητικών καινοτομιών, ενίσχυση της πληροφόρησης και επικοινωνίας με τους πολίτες, διαφάνεια κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων, ανάπτυξη εσωτερικής επικοινωνίας, χρήση νέων τεχνολογιών και κοινωνικών δικτύων.

✓ **Να ικανοποιούν τα ακόλουθα γενικά κριτήρια: χρησιμότητα** (η εφαρμογή οδήγησε στην επίτευξη των στόχων που εξ' αρχής είχαν τεθεί), **καινοτομία, ολοκληρωμένη προσέγγιση** (κατά τη υλοποίηση υπάρχει συνεργασία με τους πολίτες-πελάτες, τους μετόχους, την κοινωνία και έχουν ληφθεί υπόψη κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας, όπως συμμετοχή του προσωπικού, καθορισμός στρατηγικών στόχων κ.ο.κ.), **βιωσιμότητα, προσαρμοστικότητα** (μπορεί να προσαρμοστεί ώστε να υιοθετηθεί από άλλες δημόσιες υπηρεσίες).

Δυνατότητα υποβολής υποψηφιότητας έχει το σύνολο των ευρωπαϊκών δημοσίων υπηρεσιών κάθε επιπέδου διοίκησης (ευρωπαϊκό, εθνικό, περιφερειακό, τοπικό).

Δεν προβλέπεται κόστος συμμετοχής στο Συνέδριο, ενώ οι διοργανωτές θα καλύψουν τις δαπάνες διαμονής των ομιλητών που θα παρουσιάσουν καλές πρακτικές.

### **Υποβολή Αίτησης Συμμετοχής Δημοσίων Υπηρεσιών για παρουσίαση καλών πρακτικών στο 7<sup>ο</sup> Συνέδριο Ποιότητας**

Οι υπηρεσίες που ενδιαφέρονται να συμμετάσχουν στο 7<sup>ο</sup> Συνέδριο Ποιότητας θα πρέπει να συμπληρώσουν (στα αγγλικά) και να αποστείλουν την συνημμένη αίτηση, σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, **μέχρι τις 30 Απριλίου 2013**, στο Τμήμα Τεκμηρίωσης και Καλύτερων Πρακτικών, Διεύθυνση Ποιότητας και Αποδοτικότητας, **Υπουργείο Διοικητικής**

**Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Βασ. Σοφίας 15, 10674, Αθήνα.**  
([p.tagalakis@ydmed.gov.gr](mailto:p.tagalakis@ydmed.gov.gr), [dipa@ydmed.gov.gr](mailto:dipa@ydmed.gov.gr) ).

Κάθε υπηρεσία θα πρέπει να παρέχει αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις **καινοτόμες πρακτικές που εφαρμόζει βάσει των κριτηρίων** που αναφέρθηκαν στην αρχή της παρούσας Εγκυκλίου. Οι δύο (2) καλύτερες πρακτικές θα επιλεγούν και θα υποβληθούν ως υποψηφιότητες στην Οργανωτική Επιτροπή του Συνεδρίου προκειμένου να παρουσιαστούν στο 7<sup>ο</sup> Συνέδριο Ποιότητας όπου οι οικείες υπηρεσίες θα εκπροσωπήσουν την Ελλάδα.

Η παρούσα εγκύκλιος είναι αναρτημένη στο δικτυακό τόπο [www.ydmed.gov.gr](http://www.ydmed.gov.gr), στη διαδρομή *Διοικητική Μεταρρύθμιση/Δημόσια Διοίκηση/Ποιότητα και Αποδοτικότητα*.

**Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ**

**ΑΝΤΩΝΗΣ ΜΑΝΙΤΑΚΗΣ**

**Πίνακας Αποδεκτών:**

1. Όλα τα Υπουργεία,
  - α. Διευθύνσεις / Τμήματα Ποιότητας & Αποδοτικότητας
  - β. Διευθύνσεις Διοικητικού/ Προσωπικού
2. Όλες τις Γενικές και Ειδικές Γραμματείες  
Δ/νσεις Διοικητικού Προσωπικού
3. Όλες τις Αποκεντρωμένες Διοικήσεις  
Δ/νσεις Διοικητικού/ Προσωπικού
4. Όλες τις Ανεξάρτητες Αρχές  
Δ/νσεις Διοικητικού/ Προσωπικού
5. Υπουργείο Εσωτερικών  
Διεύθυνση Οργάνωσης & Λειτουργίας Ο.Τ.Α.  
(με την παράκληση να διαβιβαστεί στους ΟΤΑ α' και β' βαθμού)

**ΚΟΙΝ:**

1. Γραφείο κ. Πρωθυπουργού
2. Γραφεία κ.κ. Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών
3. Γραφεία κ.κ. Γενικών & Ειδικών Γραμματέων
4. Α.Δ.Ε.Δ.Υ.

**Εσωτερική Διανομή:**

1. Γραφείο κ. Υπουργού
2. Γραφείο κ. Υφυπουργού
3. Γραφείο κ. Γενικού Γραμματέα
4. Προϊστάμενοι Γενικών Διευθύνσεων
5. Γραφείο Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων
6. [webupload@ydmed.gov.gr](mailto:webupload@ydmed.gov.gr), για ανάρτηση στην ιστοσελίδα μας, στη διαδρομή *Διοικητική Μεταρρύθμιση/Δημόσια Διοίκηση/Ποιότητα και Αποδοτικότητα*

**7<sup>TH</sup> QUALITY CONFERENCE**

**BEST PRACTICE CASE  
APPLICATION FORM**

<b>BASIC INFORMATION</b>	
<b>1. Country /State:</b>	
<b>2. Name of Project / Title of the case:</b>	
<b>3. Administrative Category:</b>	<i>Europe / National / Federal /Regional / Local</i>
<b>4. Sector:</b>	<i>Administration, finance, construction/infrastructures, defence/security, culture/education, justice, healthcare/social work, labour/employment, agriculture, the environment, public service delivery</i>
<b>5. Participation in Quality Conferences:</b>	<input type="checkbox"/> 2011 <input type="checkbox"/> 2009 <input type="checkbox"/> 2007
<b>6. Conference sub-theme:</b>	<i>Indicate the 7QC sub-themes that your case corresponds to:</i> <input type="checkbox"/> 1. User oriented approach in public administration <input type="checkbox"/> 2. Efficient and smart use of public sector resources <input type="checkbox"/> 3. Towards transparent and open public administration
<b>CONTACT INFORMATION</b>	
<b>7. Name of organisation:</b>	
<b>8. Contact person:</b>	<i>Name and function</i>
<b>9. E-mail. / Phone:</b>	
<b>CASE DESCRIPTION</b>	
<b>10. Project background:</b>	<i>Provide short information required for understanding the background of the case (e.g. organizational/regulatory background; main activities of your organization, etc.)</i>

<b>11. Objectives:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Explain the reasons that prompted the implementation of your case. What were your main sources of inspiration? (other actual experiences, new organisational or quality management theories, etc.)</li> <li>– Indicate the objectives that were defined and implemented:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>&lt;...&gt;</li> </ol> </li> </ul>
<b>12. Results:</b>	<p>Which results (outcomes) were achieved implementing project objectives?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>&lt;...&gt;</li> </ol>
<b>13. Implementation:</b>	<p>Shortly describe the implementation process of the case by:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– describing how the process was planned, funded</li> <li>– describing how the objectives of the project were set</li> <li>– explaining the main methods and tools used</li> <li>– describing the evaluation process of the case (indicators used)</li> </ul>
<b>14. The actors:</b>	<p>Who was involved in your case: civil servants, other organisations, external consultants, customers, other stakeholders?</p>
<b>15. Lessons learned:</b>	<p>List 2-3 lessons that you learned from your project.</p>
<b>16. General criteria:</b>	<p>Explain how your project corresponds to the general criteria: why do you think your project is actual/ useful, innovative, sustainable and adaptable?</p>
<b>SUMMARY OF THE CASE</b>	
<p>Summarise (60 words maximum) the content of your case, i.e., project objective, main results; lessons learned and etc.</p> <p>The short description will be published to the participants of the 7QC and will help them to choose workshops when they register.</p> <p>&lt;...&gt;</p>	
<b>17. Other information:</b>	<p>Provide other information about the project, that you think would be important/ interesting for the 7QC participants.</p>