

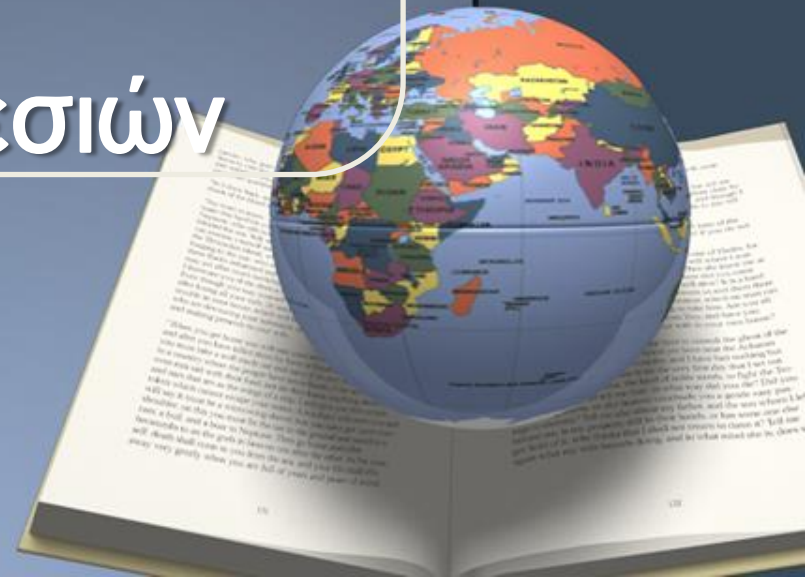
Συμμετοχικές Διαδικασίες και Τοπική διακυβέρνηση

Θεσμοί, Όργανα και Δομή της Δημόσιας Διοίκησης



Χαρίτα Βλάχου
Γεωπόνος Αγροτικής Οικονομίας Στέλεχος Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μ-Θ

Η ποιότητα στη Διοίκηση των Δημοσίων Υπηρεσιών



Προκλήσεις Δημοσίων Υπηρεσιών

Περιορισμένοι χρηματικοί πόροι
(χρηματοδότηση)

Αδυναμία εστίασης στον πελάτη-πολίτη
(εξυπηρέτηση)

Εστίαση στην εκτέλεση και όχι στο
αποτέλεσμα
(αποτελεσματικότητα – παραγωγικότητα)

Ισχυρή κουλτούρα/αντίσταση στις αλλαγές
Υπερβολές όπως :
α) «παράλογη» Γραφειοκρατία
β) Αυξημένοι κύκλοι εγκρίσεων

Περιορισμένοι Πόροι

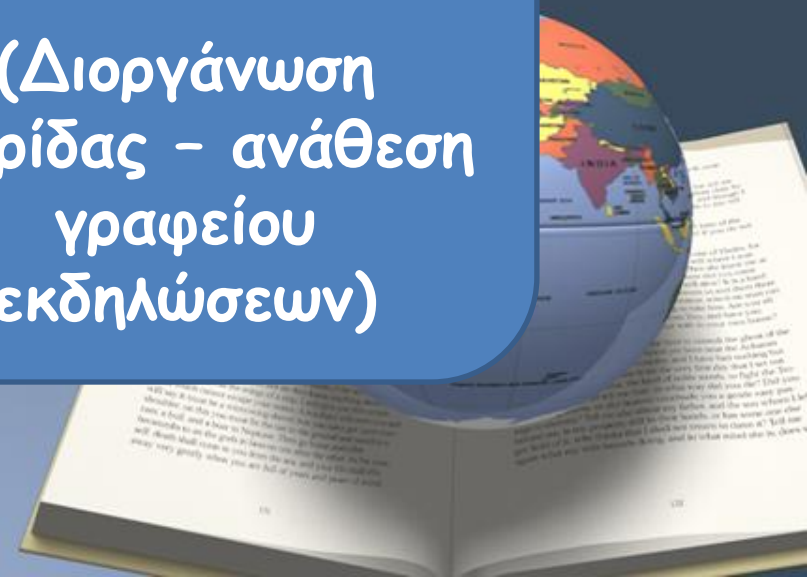
Καταγραφή

Υλική Υποδομή

πχ.
(25 τηλ. γραμμές
χωρίς υπάλληλο -
400 € / δίκμηνο)

Ανθρώπινο
Δυναμικό

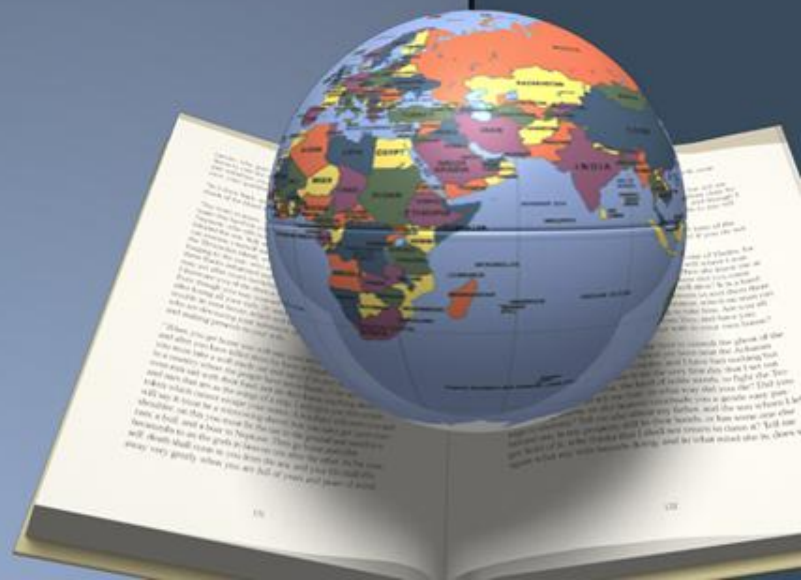
(Διοργάνωση
ημερίδας - ανάθεση
γραφείου
εκδηλώσεων)



Πελάτης – Πολίτης

- Χρόνος ανταπόκρισης αιτήματος
- Εγκυρότητα (Έλλειψη λαθών)
- Αριθμός πολιτών που εξυπηρετούνται ημερησίως
- Πολυπλοκότητα διαδικασιών (από γραφείο σε γραφείο)

*Εισαγωγή συστημάτων ποιότητας
(πχ. Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης,
Στοχοθεσία Ν. 3230/2004)*



Εκτέλεση και όχι αποτέλεσμα



Ο ρόλος των Δημοσίων Υπηρεσιών



Επίλογος

Κανένας ρόλος δεν μπορεί να επιτευχθεί αν δεν γίνει από όλους κατανοητό ότι :

- Το όχημα για κάθε ρόλο είναι ο

Υπηρεσία



- και τα εργαλεία οι υπάλληλοι του

