

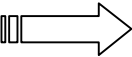
Σχέδιο Δράσης (action plan) υποστήριξης των υπηρεσιών αυτεπάγγελτης αναζήτησης δικαιολογητικών στη Δημόσια Διοίκηση

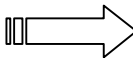
Το προτεινόμενο σχέδιο δράσης στοχεύει να ενεργοποιήσει όλους τους εμπλεκόμενους (Διοίκηση/ Εργαζόμενους/ Κοινωνικούς Εταίρους/ Πολίτες) στην προσπάθεια για μια αποτελεσματική δημόσια διοίκηση μέσα στην οποία εντάσσεται και η αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών.

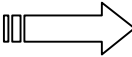
Εφαρμόζει την αρχή της δημόσιας διοίκησης μέσα από ένα ολοκληρωμένο θεματικό πρόγραμμα πληροφόρησης, ενημέρωσης και επιμόρφωσης ειδικά προσαρμοσμένο στις ανάγκες και απαιτήσεις των ομάδων στόχου οι οποίες το συνδιαμορφώνουν

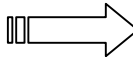
- Διοίκηση
- Ανθρώπινο Δυναμικό Δημόσιας Διοίκησης
- Πολίτες – Κοινή Γνώμη
- Κοινωνικοί Εταίροι/ ΜΚΟ

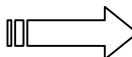
Στόχος: Η υποστήριξη της διοικητικής ικανότητας Οργανισμών του Δημοσίου τομέα και η συμμόρφωσή τους σε σχέση με την αυτεπάγγελτη αναζήτηση εγγράφων/ υπέρ των πολιτών σχεδιάζοντας και διαμορφώνοντας το κατάλληλο περιβάλλον :

ΔΙΟΙΚΗΣΗ  Ενίσχυση και Προώθηση της αρχής της Εξυπηρέτησης του Πολίτη

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ  Επιμόρφωση / Ενημέρωση/ Υποστήριξη

ΠΟΛΙΤΕΣ  Πληροφόρηση/ Συνεργασία

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΕΤΑΙΡΟΙ  Κοινωνικά ενεργοί/ Πολλαπλασιαστές /Εμπυχωτές

ΚΟΙΝΗ ΓΝΩΜΗ  Αμοιβαία Εμπιστοσύνη και Κατανόηση

Η εν λόγω πρωτοβουλία υποστηρίζεται από το Υπουργείο Εσωτερικών και την ΑΔΕΔΥ και αναπτύσσεται στους ακόλουθους άξονες:

Πληροφόρηση – Δημοσιότητα

Σχεδιασμός ενός ολοκληρωμένου προγράμματος πληροφόρησης – ενημέρωσης το οποίο απευθύνεται στις προαναφερόμενες ομάδες στόχους με διαφορετικό περιεχόμενο και επεξεργασία λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της κάθε ομάδας.

Δράσεις Υποστήριξης/ Ενθάρρυνσης

Δημιουργείται ομάδα εμπύχωσης ενίσχυσης του προγράμματος σε συνεργασία του ΥΠΕΣ και της ΑΔΕΔΥ και την συμβολή λοιπών Κοινωνικών εταίρων (ΚΕΔΚΕ, ΕΝΑΕ κ.λ.π.) /ΜΚΟ /Ανεξάρτητες Αρχές οι οποίοι υποστηρίζουν και συμμετέχουν στις δράσεις που προτείνονται.

Ομάδα Στόχος : Ανθρώπινο Δυναμικό Δημόσιας Διοίκησης

Λαμβάνοντας υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά (αδύνατα/ δυνατά σημεία) του κάθε οργανισμού Δημόσιας Διοίκησης προτείνει η ανάληψη δράσεων ανά κλάδο με μια αρχική επιλογή:

ΟΤΑ Α΄Β΄ (Υπουργείο Εσωτερικών)

ΕΛΑΣ

Περιφέρειες

Υπουργεία

Σε συνεργασία με τους προαναφερόμενους κλαδικούς Δημόσιους φορείς σχεδιάζονται από κοινού δράσεις οι οποίες καλύπτουν τις 13 διοικητικές περιφέρειες.

- Κεντρικές Ημερίδες ενημέρωσης στις αντίστοιχες 13 έδρες με την συμμετοχή εργαζομένων στη Δημόσια Διοίκηση
- Κλαδικά εργαστήρια υποστήριξης στελεχών / προϊσταμένων υπηρεσιών εξυπηρέτησης κοινού (front desk services)
- Οργάνωση συνεντεύξεων τύπου στα τοπικά Μέσα Ενημέρωσης – Έντυπα / Ηλεκτρονικά

- Παραγωγή εκπαιδευτικού διαδραστικού εγχειριδίου για τη χρήση των δημόσιων λειτουργιών.

Ομάδα Στόχος: Πολίτες / Κοινή Γνώμη

Στόχος της δράσης η ενημέρωση και η πληροφόρηση του συναλλασσόμενου κοινού αναφορικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης σε σχέση με την αυτεπάγγελτη αναζήτηση (νομοθετικό πλαίσιο / ποιες υπηρεσίες καλύπτει).

Παράλληλα ενημερώνεται η κοινή γνώμη για τις προθέσεις και τις προοπτικές την Δημόσιας Διοίκησης σε σχέση με την απλούστευση των υπηρεσιών.

Το προτεινόμενο πρόγραμμα καλύπτει δράσεις ενημέρωσης:

Εξατομικευμένη ενημέρωση

- Στους χώρους των δημόσιων υπηρεσιών όπου συναλλάσσεται ο πολίτης λειτουργεί stand υποδοχής με ενημερωτικό υλικό (κυρίως σε υπηρεσίες μεγάλης συγκέντρωσης κοινού)
- Σε κάθε συναλλαγή του δημόσιου λειτουργού με το κοινό ενημερώνεται εγγράφως ο πολίτης (ειδικό έντυπο) για ποια Δικαιολογητικά / Πιστοποιητικά καλύπτονται από την αυτεπάγγελτη αναζήτηση

Πρόγραμμα Δημοσιότητας

- Οργάνωση μιας καμπάνιας πληροφόρησης για τα έντυπα και ηλεκτρονικά μέσα ενημέρωσης (Παραγωγή τηλεοπτικού σποτ / έντυπο ένθετο υλικό).
- Καταχωρήσεις σε όλους τους δικτυακούς τόπους Δημόσιων Υπηρεσιών / ΜΚΟ / Κοινωνικών Εταίρων ειδικής ενημερωτικής “μπάρας” με σχετικό περιεχόμενο

Ολοκληρωμένες δράσεις ενημέρωσης / πληροφόρησης / ενεργοποίησης Κοινωνικών εταίρων

Η ΑΔΕΔΥ αναλαμβάνει μέσα από τα Ινστιτούτα που διαθέτει, να οργανώσει θεματικές συναντήσεις με τις Ομοσπονδίες και τα Νομαρχιακά της τμήματα ενισχύοντας και ενθαρρύνοντας τον κοινωνικό ρόλο των συνδικαλιστικών της στελεχών, ώστε να υποστηρίξουν αποτελεσματικά και οργανωμένα την βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών προς τον πολίτη.

Στελέχη της ΑΔΕΔΥ συμμετέχουν στις ομάδες εργασίας που συγκροτούνται σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο για την υποστήριξη του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης.

Κέντρο Αναφοράς Διοικητικής Μεταρρύθμισης

Προτείνεται η δημιουργία ενός ανοιχτού χώρου δράσης και σκέψης στον οποίο συμμετέχουν εκπρόσωποι της δημόσιας διοίκησης / κοινωνικοί εταίροι / ΜΚΟ με σκοπό την ανάδειξη καλών πρακτικών σε επίπεδο δημόσιας διοίκησης, την ανταλλαγή εμπειριών.

Θέσπιση ειδικού βραβείου “διοικητικής αριστείας” μεταξύ υποψηφιοτήτων οργανισμών δημόσιας διοίκησης οι οποίοι εφαρμόζουν τις αρχές της χρηστής διακυβέρνησης.

Διοίκηση

Προτείνεται σε συνεργασία με το ΕΚΔΔΑ το οποίο αναλαμβάνει το πρόγραμμα της επιμόρφωσης των Διευθυντών Δημόσιας Διοίκησης να συμπεριλάβει στο πρόγραμμά του στο πλαίσιο της διοικητικής μεταρρύθμισης ειδική θεματική ενότητα για θέματα σχετικά με την εξυπηρέτηση του πολίτη.

Παραδοτέα

Εκδηλώσεις

- Οργάνωση 13 ημερίδων (μία σε κάθε περιφέρεια)
- Δύο κεντρικές εκδηλώσεις σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη με τη συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων μερών
- Κλαδικά εργαστήρια επιμόρφωσης και ενημέρωσης σε αντιπροσωπευτικούς φορείς της δημόσιας διοίκησης
- Τεχνικές συναντήσεις κοινωνικών εταίρων

Έντυπο υλικό

- Αφίσες
- Έντυπα (ένθετα σε ημερήσιο τύπο)
- Λοιπό ενημερωτικό υλικό υποστηρικτικό στις δημόσιες υπηρεσίες

Δημιουργία “stands”

- Κατασκευή ειδικών stands από ειδικό “καρμπονέ” χαρτόνι με σχετική πληροφόρηση, το οποίο αναπτύσσεται σε μια δημόσια υπηρεσία με ιδιαίτερη ευκολία

Ηλεκτρονικό υλικό

- Παραγωγή ενός τηλεοπτικού “σποτ” με ανάλογο περιεχόμενο
- Ενημερωτικό ηλεκτρονικό υλικό σε εφαρμογή ιστοσελίδων

Εκπαιδευτικό Υλικό

Παραγωγή ενός διαδραστικού εκπαιδευτικού υλικού με βήμα – βήμα οδηγίες προς τους δημόσιους λειτουργούς στην εφαρμογή διαδικασιών αυτεπάγγελτης αναζήτησης.

Το υλικό μπορεί να παραχθεί σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή (με προβλέψιμη για την αναπαραγωγή του μέσω διαδικτύου).

Χρονοδιάγραμμα

Μήνες Δράσεις	1ος	2ος	3ος	4ος	5ος	6ος
Ημερίδες Δ.Λειτουργών	→	→	→	→	→	
Κλαδικά Εργαστήρια		→	→	→	→	→
Καμπάνια Κοινού			→	→	→	→
Παραγωγή Ηλεκτρονικού υλικού	→	→	→			
Εκπαιδευτικό Υλικό	→					
Ημερίδες Αθήνας/ Θεσ/νίκης						→
Παραγωγή λοιπού υλικού	→	→				
Συναντήσεις Κοινωνικών Εταίρων	→	→	→	→	→	