EIPA's European Public Sector Award – EPSA 2015

"Οδηγός του Πολίτη"

Ευρωπαϊκά βραβεία Δημοσίου Τομέα 2015

17 – 18 Νοεμβρίου 2015, Μάαστριχτ

Ο «Οδηγός του Πολίτη της Περιφέρειας Ηπείρου» …

είναι το μοναδικό ελληνικό έργο, που διακρίθηκε στην **κατηγορία έργων ευρωπαϊκής, εθνικής ή περιφερειακής εμβέλειας** και ακόμη είναι το μοναδικό ελληνικό έργο περιφερειακής εμβέλειας που έχει βραβευθεί σε όλη την ιστορία του θεσμού των Ευρωπαϊκών Βραβείων Δημοσίου

Στο πλαίσιο ενός διημέρου εκδηλώσεων, στις 17 και 18 Νοεμβρίου 2015, πραγματοποιήθηκε στο ιστορικό κτήριο του Δημαρχείου του Μάαστριχτ η πανηγυρική απονομή των **Ευρωπαϊκών Βραβείων Δημοσίου Τομέα 2015** (European Public Sector Award 2015 – EPSA 2015), κατά την οποία η αποστολή της Περιφέρειας Ηπείρου, με επικεφαλή την αρμόδια Αντιπεριφερειάρχη κα **Τατιάνα Καλογιάννη**, παρέλαβε το βραβείο «**Καλής Πρακτικής**» για το έργο της Περιφέρειας Ηπείρου με τίτλο «**Ο Οδηγός του Πολίτη της Περιφέρειας Ηπείρου**».

Ο φετινός διαγωνισμός με τίτλο: «**Ο δημόσιος τομέας ως εταίρος για μια καλύτερη κοινωνία**» διοργανώθηκε από το **Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Δημόσιας Διοίκησης** (European Institute of Public Administration – EIPA), το οποίο υποστηρίζεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και έχει έδρα το Maastricht της Ολλανδίας. (www.epsa2015.eu)

Η βράβευση αυτή αποτελεί κορυφαία διάκριση σε πανευρωπαϊκό επίπεδο καθώς ο εν λόγω διαγωνισμός είναι ο πιο σημαντικός διαγωνισμός για έργα του δημοσίου τομέα και έχει ως στόχο να αναδείξει τις πιο *καινοτόμες*, **αποτελεσματικές** και *αποδοτικές δράσεις* ή *έργα*, τα οποία αποτελούν καλό παράδειγμα για όλες τις ευρωπαϊκές χώρες και ευρύτερα για όλες τις χώρες του κόσμου.

Στον φετινό διαγωνισμό έγιναν αποδεκτά για αξιολόγηση συνολικά **266 έργα** και **δράσεις** από **36 ευρωπαϊκές χώρες** & **ευρωπαϊκούς οργανισμούς**. Διακρίθηκαν συνολικά, ως «καλές πρακτικές» **64 έργα**.

Ειδικότερα στην κατηγορία έργων **ευρωπαϊκής, εθνικής ή περιφερειακής εμβέλειας**, στην οποία συμμετείχε και το έργο της Περιφέρειας Ηπείρου, διακρίθηκαν ως **καλές πρακτικές** συνολικά **37 έργα.**

Ο **«Οδηγός του Πολίτη της Περιφέρειας Ηπείρου» είναι το μοναδικό ελληνικό έργο, που διακρίθηκε στην κατηγορία έργων ευρωπαϊκής, εθνικής ή περιφερειακής εμβέλειας** και ακόμη είναι το μοναδικό ελληνικό έργο περιφερειακής εμβέλειας που έχει βραβευθεί σε όλη την ιστορία του θεσμού των Ευρωπαϊκών Βραβείων Δημοσίου Τομέα.

Στην εν λόγω κατηγορία έργων, εκτός της Περιφέρειας Ηπείρου, διακρίθηκαν ακόμη μόνο 2 ευρωπαϊκές περιφέρειες, ενώ τα υπόλοιπα διακριθέντα έργα υλοποιήθηκαν από ευρωπαϊκά υπουργεία και οργανισμούς που διαθέτουν υψηλή τεχνογνωσία και μεγάλους προϋπολογισμούς.

Ακόμη, αξίζει να σημειωθεί ότι ο «Οδηγός του Πολίτη της

Περιφέρειας Ηπείρου» δημιουργήθηκε αποκλειστικά από δημοσίους υπαλλήλους και με τη χρήση Ελεύθερου Λογισμικού / Λογισμικού Ανοικτού Κώδικα, με αποτέλεσμα, το μηδενικό κόστος υλοποίησης, φιλοξενίας και συντήρησής του.

Στόχος είναι να αποτελέσει ένα χρήσιμο εργαλείο για τους πολίτες και τους επιχειρηματίες, με το οποίο ταυτόχρονα εξοικονομούν χρόνο και χρήμα καθότι η εξυπηρέτησή τους δεν απαιτεί μετακινήσεις. Εντάσσεται δε, στην ευρύτερη προσπάθεια της Περιφέρειας Ηπείρου για την παροχή καλύτερων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της Ηπείρου.

Το έργο αυτό αποτελεί το πρώτο βήμα για την αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Περιφέρειας Ηπείρου με τελικό στόχο την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Εμπνευστής της ιδέας για την υλοποίηση του «Οδηγού του Πολίτη» ήταν η **Αντιπεριφερειάρχης Ιωαννίνων κα Τατιάνα Καλογιάννη**, της οποίας η στήριξη ήταν καθοριστικής σημασίας για την επιτυχία όλου του εγχειρήματος

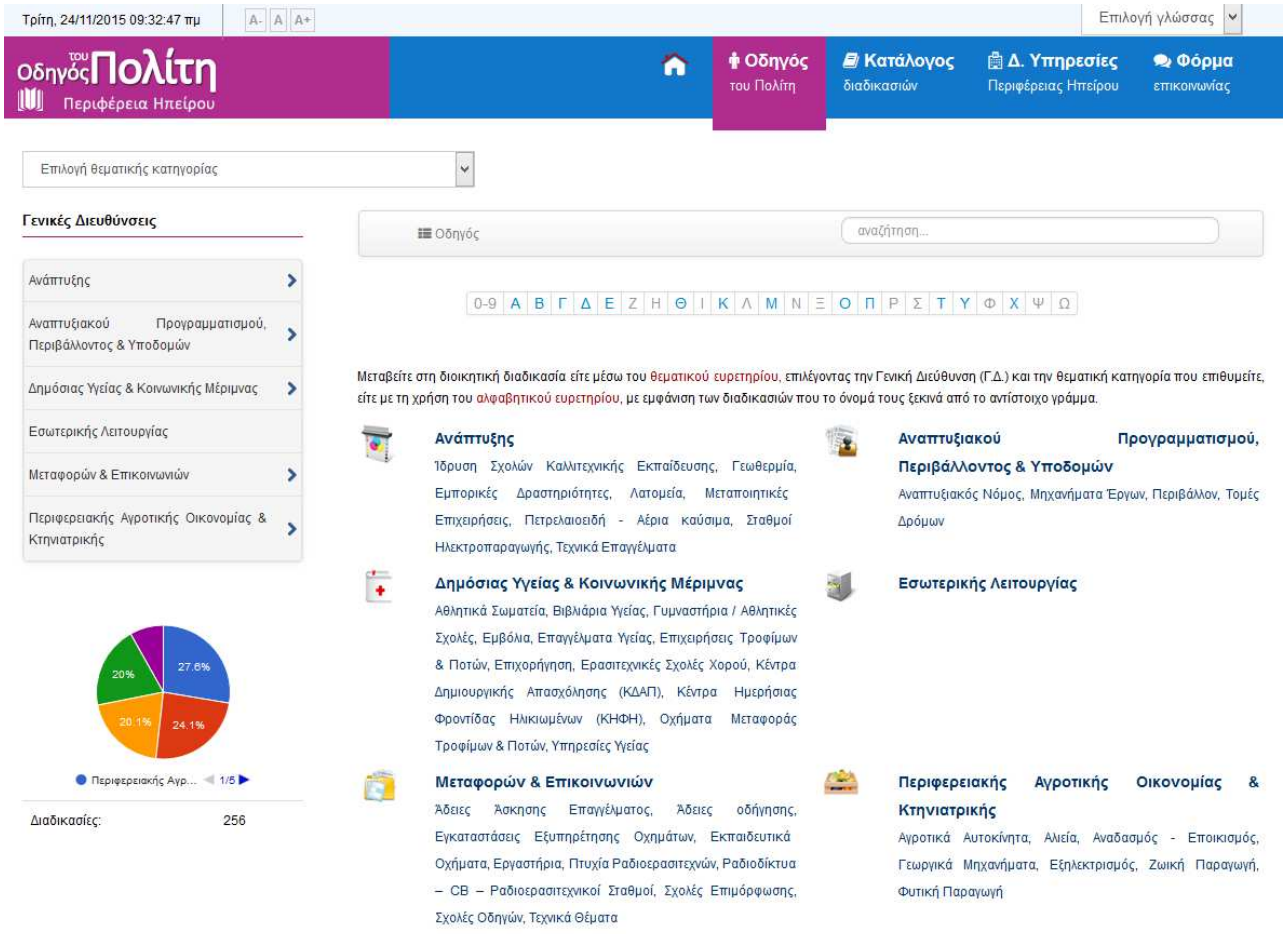
Τον επιχειρησιακό σχεδιασμό, την ευθύνη της υλοποίησης καθώς και τον συντονισμό της ομάδας που ορίσθηκε για την υλοποίηση του Οδηγού του Πολίτη, ανέλαβε ο κος **Αλέξανδρος Γέροντας**, προϊστάμενος του Τμήματος Πληροφορικής της Π.Ε. Πρέβεζας της Διεύθυνσης Διαφάνειας και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Περιφέρειας Ηπείρου.

Τη σχεδίαση και τεχνική υποστήριξη του δικτυακού τόπου ανέλαβε ο κος **Νικόλαος Ντέμος**, προϊστάμενος του Τμήματος «Σχεδίαση ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τον πολίτη» της Διεύθυνσης Πληροφορικής & Επικοινωνιών της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Ηπείρου – Δυτικής Μακεδονίας.

Ο «Οδηγός του Πολίτη της Περιφέρειας Ηπείρου» είναι μια δομημένη αποτύπωση των διοικητικών διαδικασιών, οι οποίες έχουν ως χαρακτηριστικό την εξυπηρέτηση των πολιτών (σχετικός δικτυακός τόπος: www.politis.gov.gr).

Οι πληροφορίες που παρέχονται για κάθε διαδικασία είναι αναλυτικές και περιλαμβάνουν τα απαραίτητα δικαιολογητικά, το κόστος, τα βήματα για την ολοκλήρωση της διαδικασίας, το χρόνο διεκπεραίωσης, το νομικό πλαίσιο, καθώς και τα διαθέσιμα σχετικά έντυπα σε ηλεκτρονική μορφή για μεταφόρτωση.

Για διευκόλυνση των πολιτών οι διοικητικές διαδικασίες είναι ομαδοποιημένες ανά Γενική Διεύθυνση και ανά θεματική κατηγορία και έχουν ενσωματωθεί διάφορα τεχνικά χαρακτηριστικά, όπως αλφαβητικό ευρετήριο των διαδικασιών, ιεραρχικό ευρετήριο, εργαλείο αναζήτησης, φόρμα επικοινωνίας, φόρμα αξιολόγησης των διαδικασιών, απομακρυσμένη υποστήριξη, κ.α.



Ο εν λόγω δικτυακός τόπος ενημερώνεται συνεχώς τόσο με νέες διαδικασίες όσο και με όλες τις αλλαγές που *προκύπτουν (διαφοροποίηση στο νομικό πλαίσιο, στα έντυπα ή κάποια άλλη αλλαγή)*.

Τα οφέλη για τους πολίτες

- Η άμεση και ευκολότερη πρόσβαση στην πληροφόρηση για όλους τους πολίτες και κυρίως για τα άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα στις μετακινήσεις (π.χ. ΑΜΕΑ, κάτοικοι δυσπρόσιτων περιοχών, κ.α.)

- Η μείωση των μετακινήσεων των πολιτών με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση χρόνου και χρημάτων καθώς και την μείωση του κυκλοφοριακού προβλήματος.

- Η ομογενοποίηση της εξυπηρέτησης των πολιτών σε όλη την Περιφέρεια Ηπείρου με στόχο την προάσπιση της ισότητας μεταξύ των πολιτών.

- Η αύξηση της διαφάνειας και του αισθήματος εμπιστοσύνης προς τις δημόσιες υπηρεσίες.

- Η συμμετοχή των πολιτών στη βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών καθώς έχει ενσωματωθεί η δυνατότητα επικοινωνίας με την Περιφέρεια Ηπείρου και η δυνατότητα αξιολόγησης της κάθε διοικητικής διαδικασίας.

Στόχος της δημιουργίας του Οδηγού του Πολίτη είναι να προκύψουν άμεσα οφέλη για τους πολίτες. Επίσης, η μεθοδολογία υλοποίησης αποσκοπεί στο να λειτουργήσει μεσοπρόθεσμα ο Οδηγός του Πολίτη ως βάση υποδομής με στόχο την παροχή ποιοτικότερων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και την βελτίωση της λειτουργίας της Περιφέρειας Ηπείρου.

Τα οφέλη για τις Υπηρεσίες της Περιφέρειας Ηπείρου

- Η αποσυμφόρηση των Υπηρεσιών από τον μεγάλο όγκο πολιτών που περιμένουν να εξυπηρετηθούν. Έτσι, επιτυγχάνεται η καλύτερη αξιοποίηση του χρόνου των δημοσίων υπαλλήλων, με αποτέλεσμα την αύξηση της παραγωγικότητάς τους.

- Ο καλύτερος συντονισμός και η αύξηση της συνεργασίας μεταξύ των ομολόγων Υπηρεσιών της Περιφέρειας Ηπείρου.

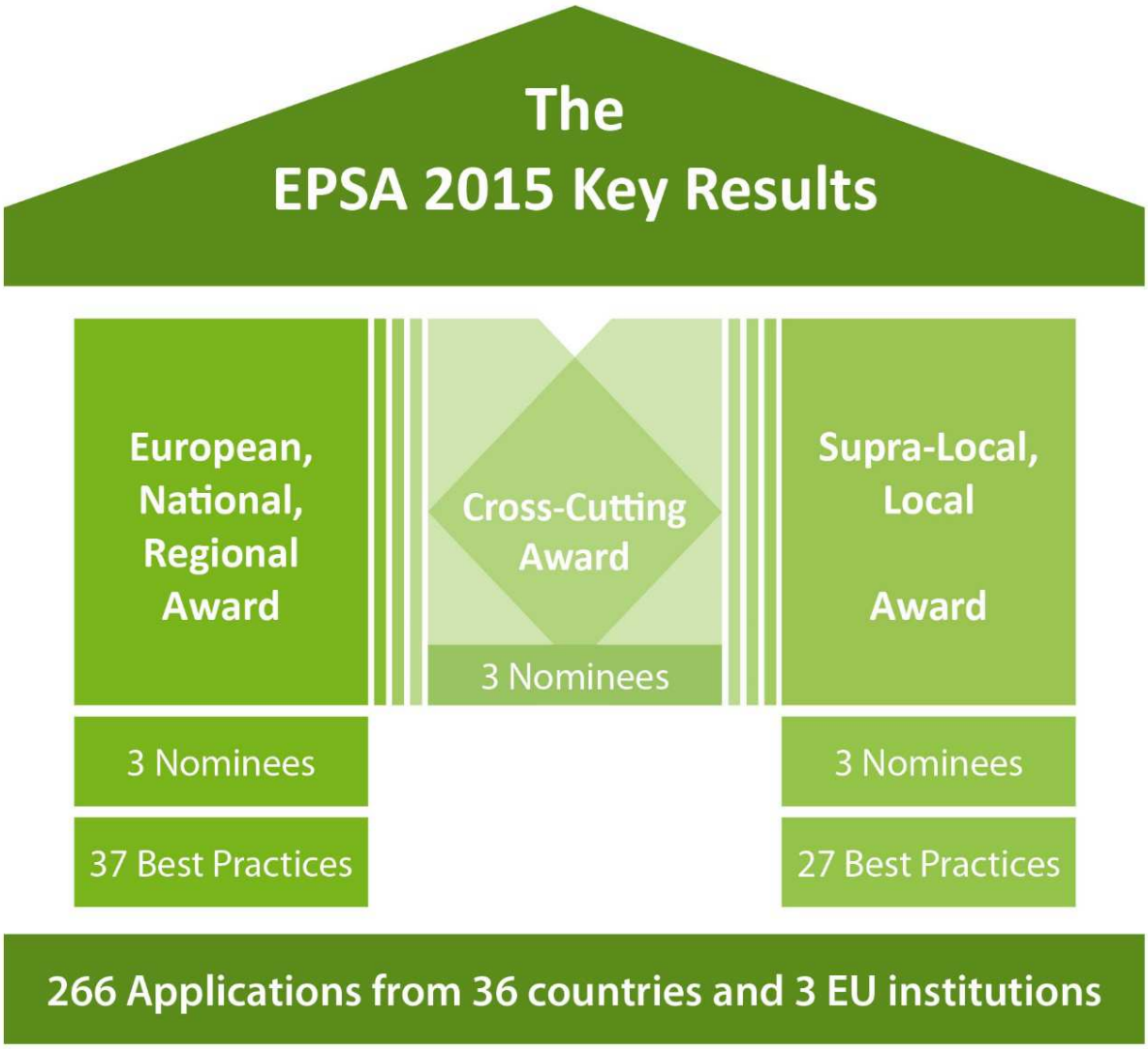
- Η καταγραφή της απαραίτητης πληροφορίας πάνω στην οποία μπορεί να στηριχθεί μελλοντικά η μοντελοποίηση και η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών, καθώς και η δημιουργία ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος, για παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών 3ου, 4ου ή ακόμη και 5ου επιπέδου, στο οποίο οι χρήστες θα υποβάλουν ηλεκτρονικά την αίτησή τους, θα παρακολουθούν την πορεία της διεκπεραίωσής της & θα λαμβάνουν ηλεκτρονικά την απάντηση.

- Η εισαγωγή της Περιφέρειας Ηπείρου σε μεθοδολογίες Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

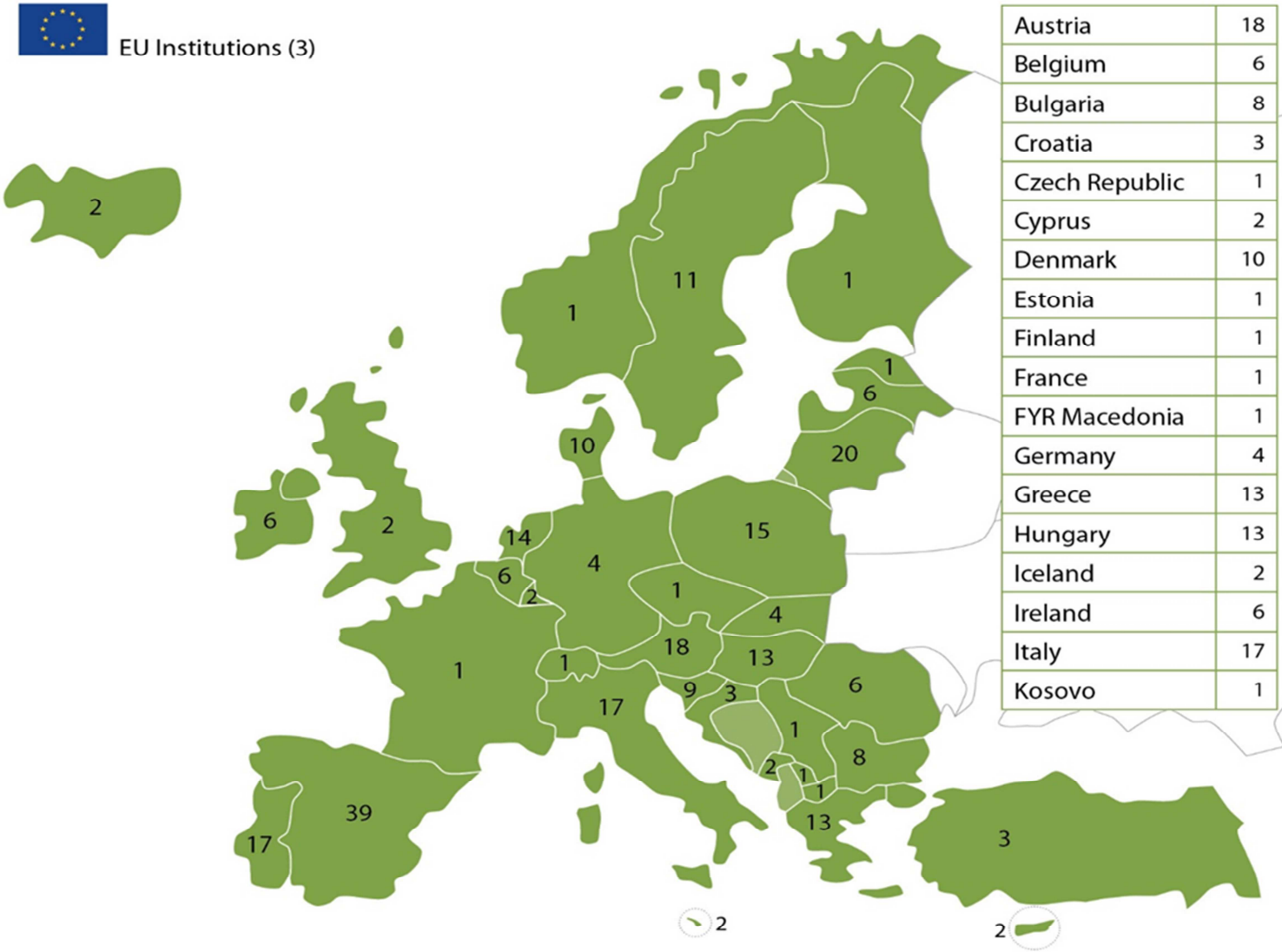
Τέλος ο Οδηγός του Πολίτη της Περιφέρειας Ηπείρου μπορεί να λειτουργήσει και ως πλατφόρμα συνεργασίας μεταξύ όλων των Περιφερειών της χώρας καθώς πολλές από τις διοικητικές διαδικασίες είναι κοινές.

EPSA 2015 - Application period 5 February – 24 April 2015

- Total result: **266 eligible projects** submitted **from 36 different countries** and **EU institutions**.
- **European/National/Regional** level: **160 applications** – (8 evaluators).
- **Supra-Local** and **Local** level: **106 applications** – (5 evaluators).
- **64 Best Practice Certificate recipients** from **21 European countries** and **1 European agency** have been identified
- **27 BPC** come from the supra-local and local level, **37** from the European, national and regional level



Applications by Country



Austria	18
Belgium	6
Bulgaria	8
Croatia	3
Czech Republic	1
Cyprus	2
Denmark	10
Estonia	1
Finland	1
France	1
FYR Macedonia	1
Germany	4
Greece	13
Hungary	13
Iceland	2
Ireland	6
Italy	17
Kosovo	1

Latvia	6
Lithuania	20
Luxembourg	2
Malta	2
Montenegro	2
Netherlands	14
Norway	1
Poland	15
Portugal	17
Romania	6
Serbia	1
Slovakia	4
Slovenia	9
Spain	39
Sweden	11
Switzerland	1
Turkey	3
United Kingdom	2

EIPA
European Institute of Public Administration
Institut européen d'administration publique
Learning to Build Europe
EPSA20

EC PRESENTATION 2013
✓European Semester
✓Ex-ante Conditionality
✓ESF/ERDF Programming (TO11)
looking back...
✓ What is Good Governance?
✓ Measuring Governance?
✓ How to build Trust?
✓ Innovation for All?
✓ How to manage Change
EIPA
The Public Sector as Partner for a Better Society

EIPA
EPSA 2015
The Public Sector as Partner for a Better Society
MARGA PROHL
VICTOR BEKKERS
FLORIAN HAUSER

EIPA
Learning to Build
EPSA 2015
The Public Sector as Partner for a Better Society