



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ
ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΕΡΕΥΝΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ**

Ταχ. Δ/νση: Βασ. Σοφίας 15
106 74, Αθήνα

Πληροφορίες: Παναγιώτης Πασσάς,
Ρουθ Βόγκλη,
Νίκος Παπαηλιού

Τηλέφωνα: 213 1313328,
213 1313398,
213 1313327,

Fax : 210 3389195

e-mail:
panagiotis.passas@ypesdda.gov.gr
r.vogli@ypesdda.gov.gr
n.papailiou@ypesdda.gov.gr

Αθήνα, 23 Ιανουαρίου 2008

Αριθμ. Πρωτ.:
ΔΙΠΑ/Φ.10/οικ. 2813

ΠΡΟΣ :

*Όπως ο πίνακας
αποδεκτών*

*Αποστολή με ηλεκτρονικό
ταχυδρομείο*

**ΘΕΜΑ: Καθορισμός Δεικτών Μέτρησης Αποτελεσματικότητας
και Αποδοτικότητας**

Σε συνέχεια προηγούμενων εγκυκλίων μας και αναφορικά με το αντικείμενο του θέματος, σας γνωστοποιούμε τα εξής:

Με τις διατάξεις του άρθρου 1, παρ. 2 του ν.3230/04 (ΦΕΚ 44/Α/11-2-2004), καθιερώθηκε η μέτρηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης. Σκοπός της μέτρησης είναι η αξιολόγηση των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, η ενίσχυση της διαφάνειας, η πληρέστερη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων και γενικότερα η βελτίωση της αποτελεσματικότητας των δημοσίων υπηρεσιών προς όφελος των πολιτών.

Σύμφωνα με το ως άνω άρθρο και νόμο, **αποτελεσματικότητα** θεωρείται η επίτευξη συγκεκριμένων και προκαθορισμένων στόχων και **αποδοτικότητα** η μεγιστοποίηση των αποτελεσμάτων από τις δράσεις της Διοίκησης με δεδομένους πόρους. Αποτελεσματικότητα είναι, συνεπώς, η ικανότητα της

Δημόσιας Διοίκησης να εκπληρώνει τους προγραμματισθέντες στόχους και αποδοτικότητα ή ικανότητα να επιτυγχάνει στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό τους στόχους αυτούς με το μικρότερο δυνατό κόστος.

Για την αποτίμηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας χρησιμοποιούνται **δείκτες μέτρησης**. Όπως αναφέρεται στις διατάξεις του άρθρου 5, παρ. 2 του ν.3230/2004, οι δείκτες μέτρησης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας χωρίζονται σε δύο κυρίως κατηγορίες: Γενικούς και ειδικούς.

Ως γενικοί δείκτες ορίζονται εκ του νομοθέτη ο χρόνος ανταπόκρισης στα αιτήματα πολιτών, το ποσοστό ικανοποίησης των παραπόνων που υποβάλλονται, η εφαρμογή νέων τεχνολογιών, το κόστος διαχείρισης και η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών. Συμπληρωματικά, για κάθε υπηρεσιακή μονάδα μπορεί να εφαρμόζονται ειδικοί δείκτες που αντιστοιχούν στο είδος των παρεχομένων από αυτές υπηρεσιών.

Σύμφωνα με το άρθρο 5, παρ. 4 του ν. 3230/2004, με κοινή απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών και του αρμόδιου κατά περίπτωση Υπουργού εξειδικεύονται περαιτέρω οι γενικοί και ορίζονται οι ειδικοί δείκτες, καθορίζεται ο τρόπος της μέτρησης, η περιοδικότητα της μέτρησης και κάθε άλλο αναγκαίο θέμα.

Επισημαίνουμε ότι στο δικτυακό τόπο της Γ.Γ.Δ.Δ.& Η.Δ. www.gspa.gr, στη διαδρομή Δημόσια Διοίκηση/ Εκσυγχρονισμός/ Διεύθυνση Ποιότητας και Αποδοτικότητας, βρίσκεται, εκτός των άλλων σχετικών θεμάτων, ενδεικτικός πίνακας δεικτών μέτρησης ανά τομέα πολιτικής προς διευκόλυνση των Υπηρεσιών. Τονίζουμε ωστόσο ότι έμφαση πρέπει να δοθεί στη χρήση δεικτών μέτρησης οι οποίοι αφορούν:

- Στην απλούστευση διαδικασιών,
- στη μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών/πελατών,
- στην τήρηση των προθεσμιών διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών / πελατών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες,
- στην αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών
- στον αριθμό των καταγγελιών πολιτών για κακοδιοίκηση είτε στην ίδια την Υπηρεσία είτε σε άλλη (Συνήγορο του Πολίτη κ.λπ.),
- στις εκθέσεις και τα πορίσματα των Σωμάτων Επιθεωρητών- Ελεγκτών, ή του Συνηγόρου του Πολίτη καθώς και στο βαθμό υλοποίησης των προτάσεών τους,
- στην εφαρμογή των περί προσβασιμότητας και εξυπηρέτησης των ατόμων με αναπηρία διατάξεων κ.λπ.

Στο σημείο αυτό επισημαίνεται για μια ακόμα φορά ότι για τον σχεδιασμό και υλοποίηση θεμάτων Ποιότητας, οι οργανικές μονάδες των Υπουργείων και των Περιφερειών, καθώς και οι εποπτευόμενοι τους φορείς, θα πρέπει να **συνεργάζονται με τις αρμόδιες**

Διευθύνσεις/ Τμήματα Ποιότητας & Αποδοτικότητας των Υπουργείων και των Περιφερειών αντίστοιχα.

Κατόπιν των ανωτέρω και με στόχο την έκδοση των προβλεπόμενων Κ.Υ.Α. για τον καθορισμό δεικτών, παρακαλούνται οι αποδέκτες της παρούσας εγκυκλίου **να αποστείλουν μέχρι την 15^η Μαρτίου 2008**, στη Διεύθυνση Ποιότητας και Αποδοτικότητας της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, **Σχέδια Υπουργικών Αποφάσεων** με τα οποία καθορίζονται δείκτες μέτρησης αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας ανά τομέα πολιτικής. Στα εν λόγω Σχέδια Κ.Υ.Α. θα πρέπει να συμπεριληφθούν και δείκτες που αφορούν τυχόν εποπτευόμενα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου.

Οι Διευθύνσεις Διοικητικού/ Προσωπικού των Υπουργείων, Γενικών & Ειδικών Γραμματειών και Περιφερειών παρακαλούνται να κοινοποιήσουν την παρούσα εγκύκλιο στις Διευθύνσεις Διοικητικού/ Προσωπικού ή/ και στις Μονάδες που, κατά περίπτωση, ασχολούνται με θέματα ποιότητας & αποδοτικότητας των Ν.Π.Δ.Δ. που εποπτεύουν.

Για διευκρινίσεις σχετικά με το περιεχόμενο της παρούσας εγκυκλίου, οι Μονάδες Ποιότητας & Αποδοτικότητας ή οι άλλες αρμόδιες, κατά περίπτωση, μονάδες, μπορούν να απευθύνονται στη Διεύθυνση Ποιότητας και Αποδοτικότητας της Γ.Γ.Δ.Δ. & Η.Δ. του Υπουργείου Εσωτερικών.

Ο Υφυπουργός

Χρήστος Ζώης

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ

1. Όλα τα Υπουργεία
 - α) Διευθύνσεις / Τμήματα Ποιότητας & Αποδοτικότητας
 - β) Διευθύνσεις Διοικητικού / Προσωπικού
2. Όλες τις Γενικές και Ειδικές Γραμματείες
Διευθύνσεις Διοικητικού / Προσωπικού
3. Όλες τις Περιφέρειες
 - α) Τμήματα Ποιότητας & Αποδοτικότητας
 - β) Διευθύνσεις Διοικητικού/ Προσωπικού

ΚΟΙΝ:

1. Γραφείο κ. Πρωθυπουργού
2. Γραφεία κ.κ. Υπουργών και Υφυπουργών
3. Γραφεία κ.κ. Γενικών και Ειδικών Γραμματέων
Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών
4. Γραφεία κ.κ. Γενικών Γραμματέων Περιφερειών
5. Γραφεία κ.κ. Νομαρχών
6. Όλες τις Ανεξάρτητες Αρχές,
Διευθύνσεις Διοικητικού / Προσωπικού
7. Α.Δ.Ε.Δ.Υ.

Εσωτερική Διανομή :

1. Γραφείο κ. Υπουργού
2. Γραφεία κ.κ. Υφυπουργών
3. Γραφεία κ.κ. Γενικών και Ειδικών Γραμματέων
4. Γραφεία κ.κ. Γενικών Διευθυντών
5. Γραφεία κ.κ. Διευθυντών
6. Γραφείο Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων
7. Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Επεξεργασίας Στοιχείων
(προκειμένου να αναρτηθεί η παρούσα εγκύκλιος στην ιστοσελίδα της Γ.Γ.Δ.Δ.Η.Δ. στη διαδρομή Δημόσια Διοίκηση > Εκσυγχρονισμός > Διεύθυνση Ποιότητας και Αποδοτικότητας > Σύστημα Στοχοθεσίας / Δείκτες Μέτρησης Αποδοτικότητας & Αποτελεσματικότητας)