

# ΤΟ ΚΟΙΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

ως εργαλείο ανάδειξης και αξιοποίησης των καλών  
πρακτικών της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης  
στο Δήμο Ηρακλείου Κρήτης



# ΚΟΙΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

**Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ)** είναι ένα εργαλείο διοίκησης ολικής ποιότητας, που έχει επηρεαστεί από το Πρότυπο Αριστείας του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος για τη Διοίκηση Ποιότητας (European Foundation Quality Management - EFQM) και το πρότυπο του Γερμανικού Πανεπιστημίου Διοικητικών Επιστημών Speyer.

- αφορά μόνο δημόσιους Οργανισμούς
- αποτελεί μια **ολιστική ανάλυση** της οργανωτικής απόδοσης του Οργανισμού, προσεγγίζοντάς τον από διαφορετικές οπτικές ταυτόχρονα.

**Σκοπός** του είναι η προώθηση ανταλλαγών και η οργάνωση συνεργασιών στο πεδίο:

- των διοικητικών καινοτομιών και
- της παροχής δημοσίων υπηρεσιών στους πολίτες

Η πρώτη πιλοτική του έκδοση παρουσιάστηκε το 2000 και στη συνέχεια αναθεωρήθηκε το 2002

## Σύμφωνα με το ΚΠΑ:

τα άριστα αποτελέσματα ως προς την οργανωτική απόδοση, τους πελάτες / πολίτες και την κοινωνία εξαρτώνται από:

- την ηγεσία,
- τη στρατηγική και τον προγραμματισμό,
- το ανθρώπινο δυναμικό,
- τις συνεργασίες και τους πόρους
- και τις διοικητικές διαδικασίες.

## Στόχος του Κ.Π.Α.

Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (Κ.Π.Α.) συνιστά μια διαδικασία αυτό - αξιολόγησης της Δημόσιας Διοίκησης και στοχεύει:

- α) στον εντοπισμό των «δυνατών» και «αδύνατων» σημείων της διοίκησης και
- β) στη σύνταξη πρότασης δέσμης μέτρων για τη **βελτίωση** της λειτουργίας της με στόχο την εξυπηρέτηση του πολίτη.

# Μοντέλο ΚΠΑ

Το ΚΠΑ είναι ένα γενικό εργαλείο που κατά την εφαρμογή του μπορεί να προσαρμοστεί, ανάλογα με τη φύση κάθε Δημόσιου Οργανισμού, χωρίς όμως να τροποποιούνται τα 9 κριτήρια, τα 28 υποκριτήρια όπως και το σύστημα αξιολόγησης.

## Δομή

Η δομή του ΚΠΑ απαρτίζεται από κριτήρια **Προϋποθέσεων** και κριτήρια **Αποτελεσμάτων**, όπως απεικονίζεται παρακάτω:

# Το Μοντέλο ΚΠΑ





**Δήμος Ηρακλείου - Νέα εποχή**

# Στρατηγική του Δήμου Ηρακλείου

Δύο πολύ σημαντικοί πυλώνες της στρατηγικής του Δήμου Ηρακλείου :

1. Διοίκηση Ολικής ποιότητας, για όλες της Υπηρεσίες του Δήμου, σύμφωνα με τα πρότυπα:
  - ISO 9001:2008
  - Κ.Π.Α. (2<sup>ο</sup> Εθνικό βραβείο Ποιότητας Δημοσίων Υπηρεσιών 2009)
2. Ψηφιακή Στρατηγική, με τέσσερεις άξονες, ψηφισμένη από το Δημοτικό Συμβούλιο (2004)

# Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης στο Δήμο Ηρακλείου

# Το πρώτο βήμα...

- Δέσμευση της πολιτικής και της διοικητικής Ηγεσίας για την εφαρμογή Συστήματος Ολικής Ποιότητας – Κ.Π.Α.
- Συγκρότηση Ομάδας Αυτοαξιολόγησης:
  - τα μέλη της Ομάδας συμμετέχουν εθελοντικά,
  - αντιπροσωπευτική - στο μέτρο του δυνατού.
- Εφαρμογή του Κ.Π.Α σε όλες τις Δ/νσεις (10) του Δήμου, χωρίς τη συνεργασία εξωτερικού συμβούλου, με λογισμικό της Ομάδας κατά την επεξεργασία των στοιχείων.

# Αξιολόγηση – Βαθμολογία

Η Ομάδα αξιολόγησης αφού:

- επεξεργάστηκε τα ερωτηματολόγια και τις απόψεις των Διευθυντών, προϊσταμένων των υπηρεσιών,
- συγκέντρωσε το τεκμηριωτικό υλικό,
- ανέλυσε τα παραπάνω, καταλήγοντας στη βαθμολογία κάθε διεύθυνσης ανά κριτήριο / υπο-κριτήρια,
- κατέληξε στον τελικό Μ.Ο. όπως προέκυψε από τις επιμέρους βαθμολογίες όλων των κριτηρίων και υπο-κριτηρίων όλων των διευθύνσεων.

# Σκοπός βαθμολόγησης

Η βαθμολόγηση στοχεύει στο να αναδείξει :

α) **το επίπεδο λειτουργίας** του Οργανισμού ανά Κριτήριο αξιολόγησης, με βάση τις διακριτές φάσεις: Προγραμματισμός, Εκτέλεση, Έλεγχος, Ανάδραση του «Κύκλου Ποιότητας» (Plan, Do, Check, Act),

β) **το βαθμό της διοικητικής αλλαγής**, όπως θα φανεί κατά το δεύτερο κύκλο εφαρμογής του ΚΠΑ, εφόσον εφαρμόζεται σε τακτά διαστήματα,

γ) **τα δυνατά και αδύνατα σημεία** των υπηρεσιών, σύμφωνα με τη βαθμολόγηση,

δ) τη σπουδαιότητα της **συγκριτικής μάθησης** για την ανταλλαγή εμπειριών διοικητικής βελτίωσης, μέσα από τη διάχυση των αποτελεσμάτων των εφαρμογών κι άλλων ομοειδών υπηρεσιών.

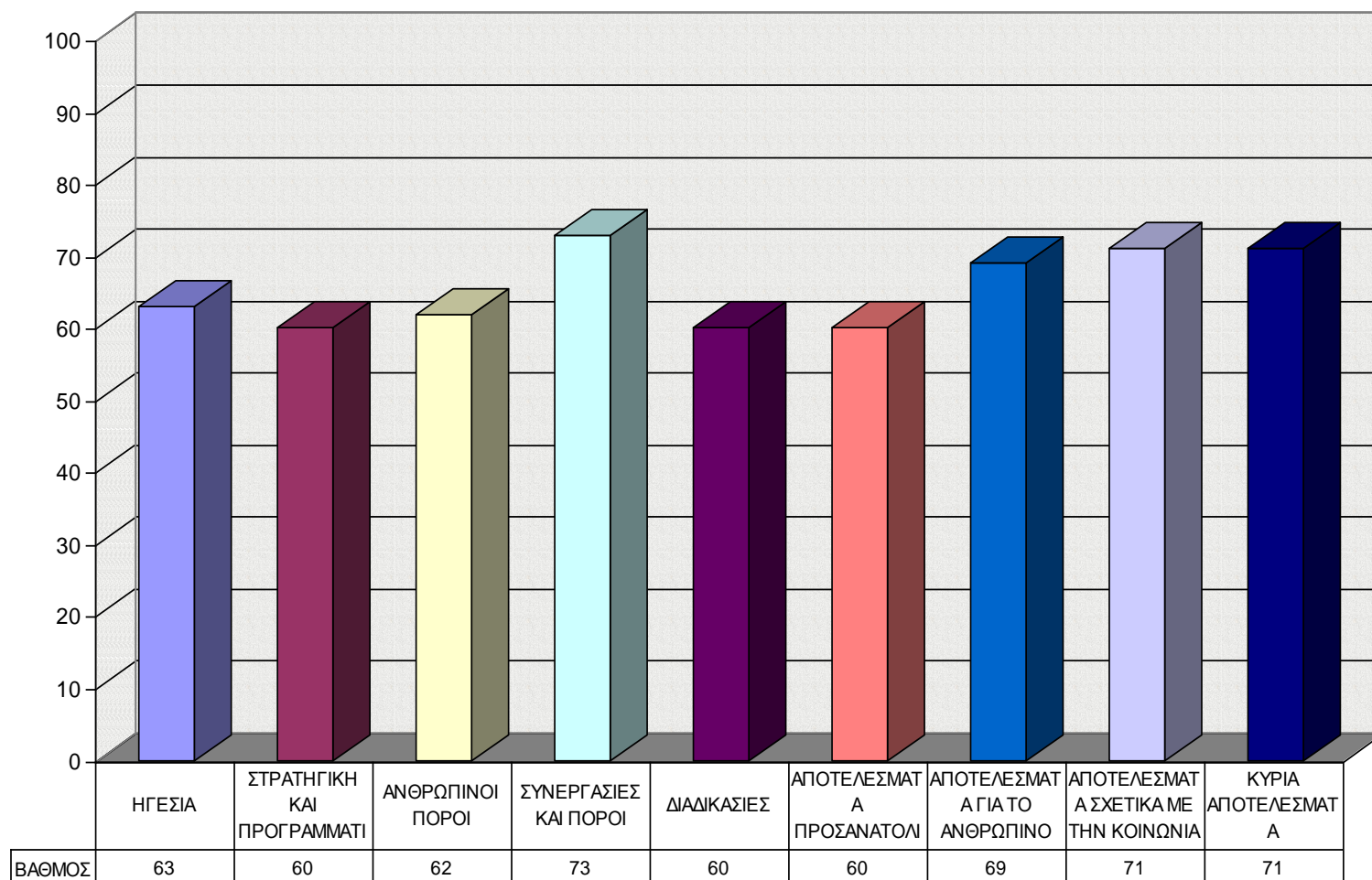
# Έκθεση Αξιολόγησης- Μέτρα Βελτίωσης

Ως τελικό στάδιο η Ομάδα συνέταξε:

- την έκθεση αξιολόγησης, αποτυπώνοντας την υπάρχουσα κατάσταση του Οργανισμού και
- την πρόταση μέτρων βελτίωσης της διοικητικής οργάνωσης, προσδιορίζοντας ταυτόχρονα ρεαλιστικούς στόχους, κατά σειρά προτεραιότητας.



## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΚΠΑ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ





# Καλές πρακτικές μέσω ΚΠΑ

Το Κ.Π.Α εστιάζει στις καλές πρακτικές, ενισχύοντας και προωθώντας τη διάχυσή τους.

- Η ψηφιακή Στρατηγική, αναδείχτηκε ως καλή πρακτική στο Δήμο Ηρακλείου, κατά την εφαρμογή του ΚΠΑ.



# Ψηφιακή Στρατηγική: 4 άξονες

## 1. Rights To Access

Έργα υποδομής (Οπτικές ίνες, ασύρματο δίκτυο, τοπικά κέντρα πρόσβασης) → Δωρεάν, γρήγορη πρόσβαση,

## 2. e-Services

163 υπηρεσίες, 1<sup>ου</sup> και 2<sup>ου</sup> επιπέδου

30 υπηρεσίες, 3<sup>ου</sup> επιπέδου,

e-payments, 4<sup>ου</sup> επιπέδου,

# Ψηφιακή Στρατηγική: 4 άξονες... συνέχεια

## 3. Digital Content

- Ψηφιακή Δημοτική Βιβλιοθήκη και ψηφιακά ιστορικά αρχεία (Βενετσιάνικο και Τουρκικό, ψηφιοποίηση παλιών εφημερίδων και φωτογραφιών),
- Ηλεκτρονική ξενάγηση στο Ηράκλειο,

## 4. Democracy

e-voting, e-fora, e-newsletters, αποφάσεις συλλογικών οργάνων κ.α.

Αιτήματα Ροές αιτημάτων

Διαχ. Αιτημάτων >> Αιτήματα >> Εργασίες

Εμφάνιση εργασιών Εμφάνιση αιτημάτων Αίτημα πολίτη

Εργασίες αιτημάτων RSS εργασιών αιτημάτων

Αποστολέας

Υπευθ. διεκπ/ωσης

Κατάσταση -- Επιλέξτε --

Ταξινόμηση Αρ. Εργασίας Φθίνουσα

Θέμα

Τρόπος επικοινωνίας -- Επιλέξτε --

Ληγμένα

Εκκρεμή

Όλου του δήμου

Αναζήτηση Καθαρισμός Εκτύπωση

Κριτήριο	Από	Έως
Ημ. Δημιουργίας	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ημ. Λήξεως	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Αρ. Πρωτοκόλλου	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Αρ. Αίτησης	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Αρ. Εργασίας	<input type="text"/>	<input type="text"/>

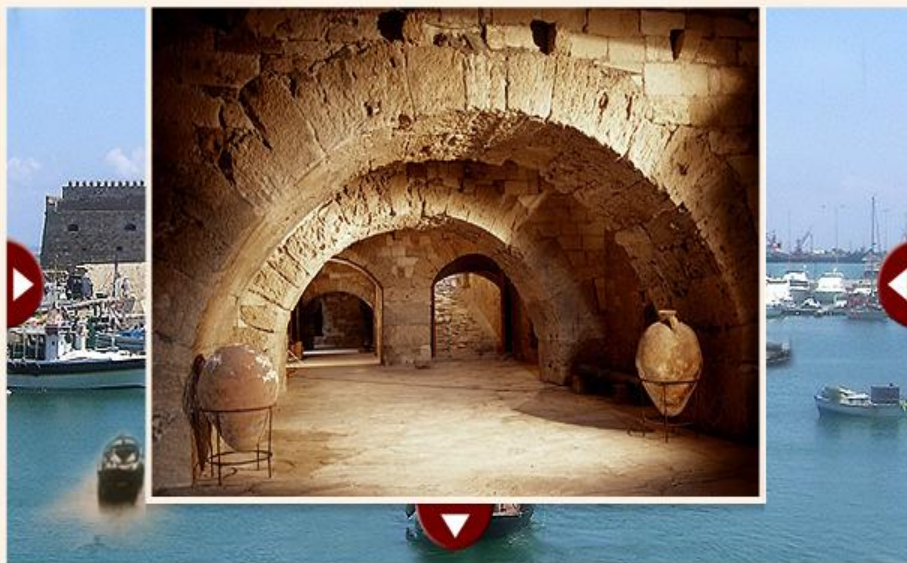
Κωδ.	Βήμα Πρωτόκολλο	Θέμα	Αιτών - Αποστολέας	Παραλήπτες	Ημερομηνία	Κατάσταση	Υπεύθ. διεκ/σης	Φάκ.	Παραλ. εγγράφ.
217041/ 219929	1/1 107707/2010 Ολοκληρωμένο 24/08/2010 14:14:07	ΕΔ10-ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ ΟΓΑ ΟΚ ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ	αιτών: ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΝΙΚΟΛΟΠΟΥΛΟΣ	Προς: ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	αποστολής: 24/08/2010 14:14:07	Σε εξέλιξη	ΒΟΡΓΙΑ ΝΤΙΝΑ	<input type="checkbox"/>	
217040/ 219928	1/1 107706/2010 Ολοκληρωμένο 24/08/2010 14:13:41	ΑΝΟΙΓΜΑ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ ΜΕΡΙΔΑΣ	αιτών: ΠΑΠΑΔΟΒΑΣΙΛΑΚΗΣ ΜΑΡΙΟΣ	Χρεώσεις: ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	αποστολής: 24/08/2010 14:13:41	Σε εξέλιξη	ΒΟΡΓΙΑ ΝΤΙΝΑ	<input type="checkbox"/>	
217039/ 219927	1/1 107705/2010 Ολοκληρωμένο 24/08/2010 14:13:13	ΕΔ11- ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ	αιτών: ΕΥΘΑΛΙΑ ΧΑΙΡΕΤΗ	Προς: ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	αποστολής: 24/08/2010 14:13:14	Σε εξέλιξη	ΒΟΡΓΙΑ ΝΤΙΝΑ	<input type="checkbox"/>	

Municipality of Heraklion  
a city through the ages

ελληνικά English



virtual tour



ELEPHERIAS SQ. LIONS SQ. 25th AUGUST ST. THE PORT LAKKOS-AG.TRIADA

# Έμπνευση και δημιουργοί

## Έμπνευση...

Η καλή πρακτική, είναι αποτέλεσμα μιας παραγωγικής συνεργασίας μεταξύ της Δημοτικής Αρχής και των υπηρεσιών, λαμβάνοντας επίσης υπόψη:

- e-Europe,
- την «ψηφιακή εποχή»,
- τη νέα κατάσταση στη Δημόσια Διοίκηση, βασισμένη στο Total Quality Management ,
- την εμπειρία από τα δίκτυα όπως Euro cities, Euro towns, Balkan cities,
- τη χρηματοδότηση από το Γ΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης.

## Δημιουργοί:

Τμήμα Πληροφορικής και συνεργάτες (Πανεπιστήμιο Κρήτης, ΙΤΕ κ.α)

## Κύρια αποτελέσματα:

- ανοικτή κοινωνία χωρίς ανισότητες,
- ελεύθερη πρόσβαση στη γνώση και την έκφραση μέσα από την ευρεία χρήση του Διαδικτύου,
- δημιουργία του IKAROS-net, με στόχο την ανταλλαγή των εμπειριών και τεχνογνωσίας μεταξύ των μελών της (Κρήτη και Νότιο Αιγαίο),
- χάρτης υποχρεώσεων των δημοτικών αρχών έναντι των πολιτών στην «Κοινωνία της Γνώσης»,
- αποκέντρωση των υπηρεσιών μέσω των Ηλεκτρονικών Τοπικών Διαμερισμάτων - Ηλεκτρονική παροχή των υπηρεσιών,

## Κύρια αποτελέσματα ... συνέχεια

- διεύρυνση των ηλεκτρονικών διαδικασιών,
- ομαδική εργασία σε συνεργασία με τους εταίρους,
- διοίκηση μέσω στόχων και αποτελεσμάτων,
- Οδηγός Εξυπηρέτησης του Δημότη,
- ηλεκτρονικά αιτήματα, πιστοποιημένοι χρήστες,
- ασφαλές Intranet,
- δημόσια πολιτική προσανατολισμένη στον πολίτη / πελάτη,



# Ενδυνάμωση του ψηφιακού Δήμου μέσω του ΚΠΑ

Το ίδιο το Κ.Π.Α προτείνει ένα μοντέλο διοίκησης ολικής ποιότητας, ενισχύοντας την :

- παραγωγή καινοτομιών,
- τεχνολογία,
- αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού,
- απλοποίηση των διαδικασιών,
- ηλεκτρονική πρόσβαση,
- δημοκρατική συμμετοχή,
- μεγαλύτερη διαφάνεια,



# Ενδυνάμωση του ψηφιακού Δήμου μέσω του ΚΠΑ συνέχεια...

- περισσότερη έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση,
- ανταγωνιστική παρουσία του Δήμου σε περιφερειακό, εθνικό και διεθνές επίπεδο,
- διεύρυνση και ποιοτική αναβάθμιση των συνεργασιών,
- ενεργό συμμετοχή και εμπλοκή των πολιτών / πελατών και των κοινωνικών τους οργανώσεων,
- ορθολογικότερη χρήση των πόρων,
- ενίσχυση της περιβαλλοντικής πολιτικής.



# Οφέλη για τις ομάδες - στόχους :

Μια σειρά θετικών επιπτώσεων προκύπτουν από τη συνέργεια μεταξύ ΚΠΑ και ΤΠΕ:

1. για τον **πολίτη/ πελάτη** ως προς την εξυπηρέτηση, την ποιότητα ζωής, την προώθηση της τοπικής οικονομίας,
2. για τον **Δήμο, Εσωτερικά (πολιτική & διοικητική ηγεσία – υπάλληλοι)**: καλύτερη λειτουργία και ενδυνάμωση, μέσα από καλύτερες υπηρεσίες, ποιοτικότερο έργο, αποδοτικότερη αξιοποίηση πόρων, στοχευμένες αποφάσεις, αναβαθμισμένο περιβάλλον εργασίας κ.α,
3. για την **πόλη**, με την ενίσχυσή της μέσα από το διαδίκτυο, τις ψηφιακές υποδομές, την προσέλκυση επισκεπτών, επιχειρήσεων κ.α.
4. για τον **επισκέπτη** μέσα από ένα ελκυστικό περιβάλλον που θα συναντά όλα τα παραπάνω.

# Δίκτυο ΚΠΑ Κρήτης

Ως αποτέλεσμα της επιτυχούς εφαρμογής του νέου εργαλείου ποιότητας αλλά και στα πλαίσια της διάχυσης των καλών πρακτικών που αναδεικνύονται κατά τη διαδικασία αυτή, ο Δήμος Ηρακλείου πρωτοστάτησε με τη δημιουργία δικτύου στην Κρήτη, που αποτελείται από 24 Καποδιστριακούς Δήμους και το ΥΠΕΣ ως ισότιμο μέλος.

Το δίκτυο αυτό καλείται σήμερα, μέσα από τους νέους καλλικρατικούς δήμους, να κερδίσει το στοίχημα της ποιότητας με βάση τα νέα δεδομένα.

# συνεχής βελτίωση ...

Η διαδικασία εφαρμογής του Κ.Π.Α στο Δήμο Ηρακλείου, έχει επιφέρει ήδη πολλαπλά οφέλη και αυτό αφορά :

- τόσο στη δέσμη μέτρων βελτίωσης της εικόνας και του έργου του Δήμου, όσο και
- στην ανάδειξη των ΤΠΕ ως κύριο μοχλό ανάπτυξης του Δήμου στο νέο περιβάλλον εθνικό – διεθνές.

Η στήριξη των υπαλλήλων θα αποτελεί τη μεγαλύτερη απόδειξη ότι :

- δεν ήταν μια τυπική γραφειοκρατική διαδικασία, αλλά
- ένα πολύτιμο εργαλείο στην πορεία του Δήμου να ανταποκριθεί στις καινούριες προκλήσεις που η ίδια η κοινωνία και οι πολίτες της θέτουν.



# Ευχαριστίες !

Ευχαριστούμε:

- την πολιτική ηγεσία του Δήμου Ηρακλείου για την συνεχή συμπαράστασή της
- τη Διεύθυνση Ποιότητας & Αποδοτικότητας του Υπ. Εσωτερικών για τη βοήθεια και την άψογη συνεργασία

Ευχαριστούμε όλους εσάς για την προσοχή σας .

Πληροφορίες : [dk@heraklion.gr](mailto:dk@heraklion.gr)

Τηλ. Επικοινωνίας : 2810 399 192

Αρ. τηλεομοιοτυπίας: 2810 399 175

Συντονίστρια Κ.Π.Α. : Καραμπατζάκη Δέσποινα,  
ΠΕ Πληροφορικής

