



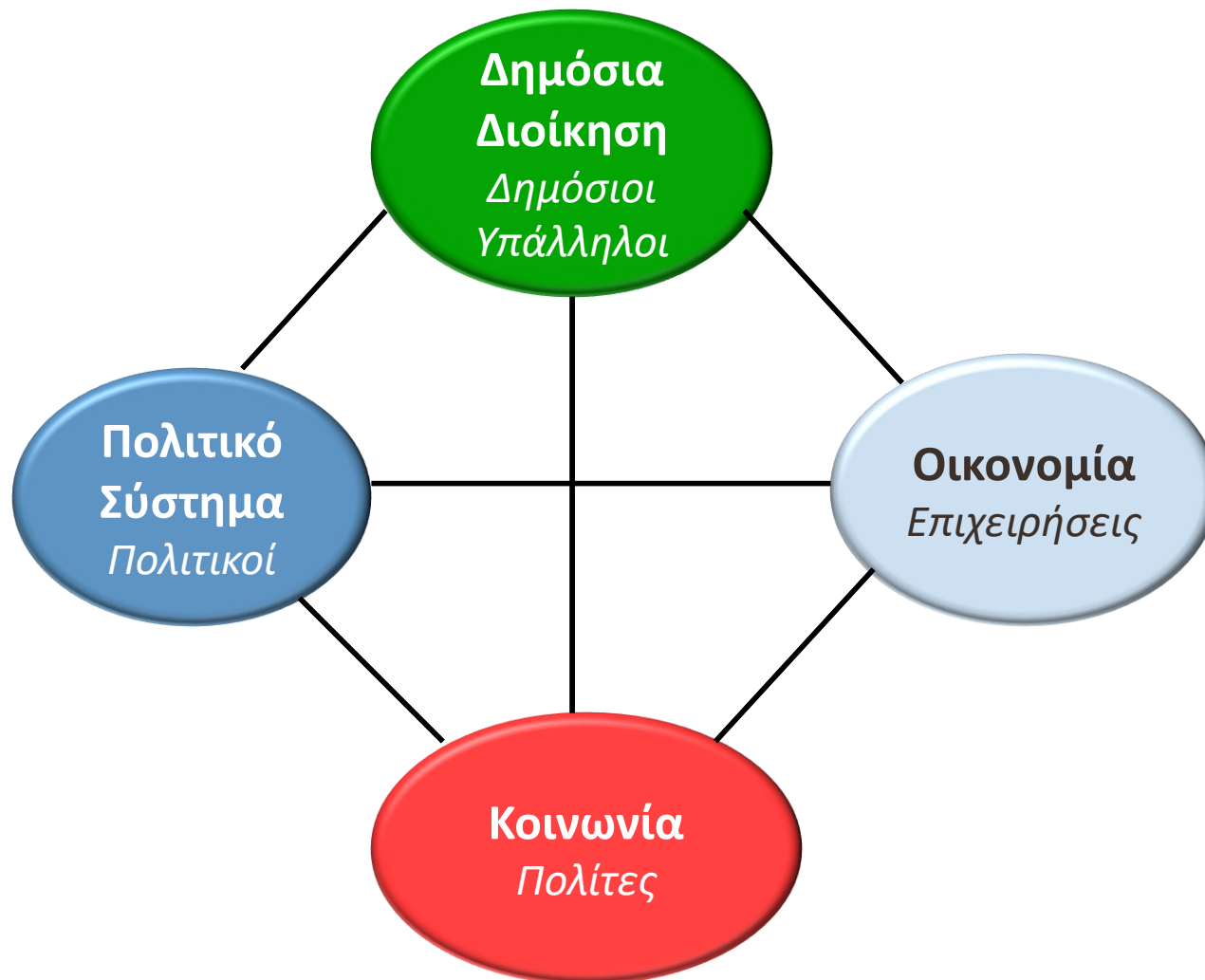
# Μια Νέα Αφήγηση για τη Μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης

Παναγιώτης Μαϊστρος

Οκτώβριος 2015

Η Νέα Αφήγηση για τη Μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης στηρίζεται στην αντίληψη (concept) ότι το διοικητικό σύστημα της χώρας συνδέεται λειτουργικά με το πολιτικό, το οικονομικό και το κοινωνικό σύστημα ή με άλλα λόγια ότι εντάσσεται στο ευρύτερο «Συστημικό Τετράγωνο» που συνδέει:

## ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ – ΠΟΛΙΤΙΚΗ – ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ – ΚΟΙΝΩΝΙΑ



# Ποια είναι σήμερα η κατάσταση της Δημόσιας Διοίκησης; (σύμφωνα με την Ανάλυση SWOT του Ε.Π. «Διοικητική Μεταρρύθμιση» 2007–2013)

**Έλλειψη οράματος & στοχοθετημένου στρατηγικού & επιχειρησιακού σχεδιασμού**

**Αδυναμία προσαρμογής των δομών στις εξελισσόμενες ανάγκες, επικαλύψεις αρμοδιοτήτων μεταξύ υπουργείων & αποσπασματική αποκέντρωση αρμοδιοτήτων**

**Ανεπαρκής άσκηση σύγχρονου μάνατζμεντ** (αδυναμίες στοχοθεσίας, μέτρησης αποτελεσμάτων & αξιολόγησης της αποδοτικότητας & της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, απουσία περιγραφών θέσεων εργασίας κλπ.)

**Διοικητικά βάρη και πολύπλοκο κανονιστικό πλαίσιο** με γραφειοκρατικές, ασαφείς, αντιφατικές, περιττές & απαρχαιωμένες ρυθμίσεις

**Υστέρηση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση** (υστέρηση στην ανάπτυξη συστημάτων back office, έλλειψη διαλειτουργικότητας, ανεπαρκής ψηφιοποίηση περιεχομένου)

**Απουσία ολοκληρωμένης πολιτικής ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού**, ανεπαρκής σύνδεση της επιμόρφωσης με τις ανάγκες του δημόσιου οργανισμού, έλλειψη εξειδικευμένων στελεχών & απουσία κινήτρων για την προσέλκυσή τους

**Ανεπαρκής συντονισμός** (περιχαράκωση αρμοδιοτήτων, δυσχέρεια ενδοϋπηρεσιακής ή διυπηρεσιακής συνεργασίας)

## Ποια είναι τα σημαντικότερα προβλήματα που καταλογίζονται σήμερα στη Δημόσια Διοίκηση;

**Η απουσία συντονισμού του κυβερνητικού έργου και η «τιμαριοποίηση» των Υπουργείων**

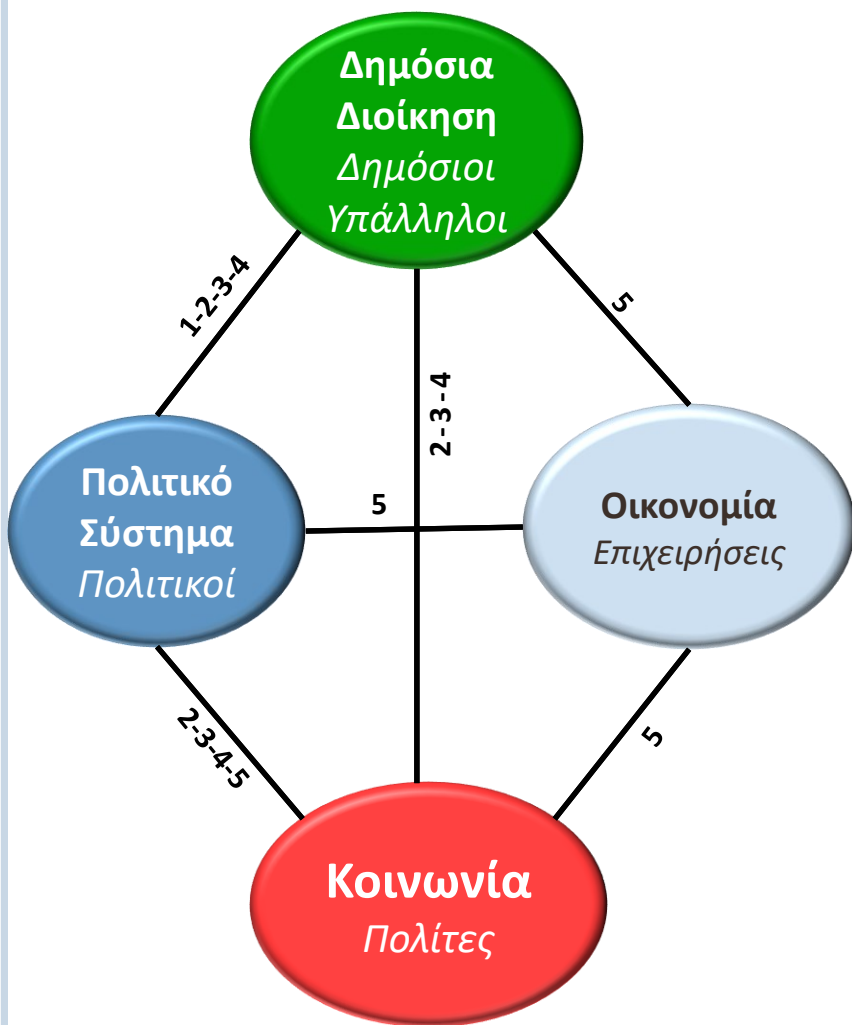
**Το δομικό πρόβλημα της Δημόσιας Διοίκησης** (η πελατειακή διόγκωση ορισμένων υπηρεσιών & η άνιση κατανομή του προσωπικού) που συνέβαλε και στο δημοσιονομικό πρόβλημα της χώρας

**Η νομομανία και η προσήλωση στους νομικούς κανόνες και όχι στο ποιοτικό & ποσοτικό αποτέλεσμα**

**Το λειτουργικό πρόβλημα των δημοσίων υπηρεσιών** (οι πολύπλοκες & γραφειοκρατικές λειτουργίες)

**Η απουσία επαρκούς διαφάνειας και λογοδοσίας και η διαφθορά στο δημόσιο τομέα**

# Τα προβλήματα της Δημόσιας Διοίκησης είναι ενδογενή ή είναι πρωτίστως συστημικά;



1. Η απουσία του συντονισμού της Δημόσιας Διοίκησης οφείλεται κυρίως στο Πολιτικό σύστημα

2. Οι πελατειακές σχέσεις (μεταξύ Πολιτικών–Πολιτών–Δημοσίων υπαλλήλων) οδηγούν στην παραβίαση των κανόνων και επομένως **στην παρατυπία & την παρανομία ή/και στη διόγκωση του προσωπικού των δημοσίων υπηρεσιών**

3. Η έλλειψη εμπιστοσύνης των Πολιτών προς τη Δημόσια Διοίκηση & την Πολιτική & η εύλογη ευθυνοφοβία των Δημοσίων υπαλλήλων οδηγούν **στη γραφειοκρατία**

4. Το πατερναλιστικό σύστημα αξιών & σχέσεων Κοινωνίας–Δημόσιας Διοίκησης–Πολιτικής οδηγεί **στη νομομανία** («επιτρέπεται μόνο ό,τι γράφει ο νόμος»)

5. Η σημερινή μορφή διαμόρφωσης των σχέσεων Πολιτικής–Οικονομίας–Δημόσιας Διοίκησης–Κοινωνίας οδηγούν **στη διαπλοκή & τη διαφθορά**

# Οι προηγούμενες διοικητικές μεταρρυθμίσεις, κατά τον κανόνα, δεν έχουν βελτιώσει αποτελεσματικά τη Δημόσια Διοίκηση. Γιατί ;

1<sup>ο</sup>

Επειδή έχουν γενικούς & αόριστους στόχους: το δημόσιο συμφέρον & τη βελτίωση της διοικητικής ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης

2<sup>ο</sup>

Επειδή δεν επιχειρούν να αλλάξουν τις σχέσεις της, αλλά προσπαθούν να την αλλάξουν μόνον εσωτερικά, δηλαδή: τις δομές, τις αρμοδιότητες & τις λειτουργίες της, τις τυπικές γνώσεις & την καταστατική θέση του ανθρώπινου δυναμικού της, την υποδομή & τον εξοπλισμό των γραφείων της

3<sup>ο</sup>

Επειδή επιχειρούν τις αλλαγές μόνο με νόμους, προεδρικά διατάγματα, υπουργικές αποφάσεις & εγκυκλίους

## ..... Ορισμένες δομικές και λειτουργικές μεταρρυθμίσεις είναι οι εξαιρέσεις του κανόνα .....

Το Πρόγραμμα «ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΣ» για τη συνένωση των μικρών Ο.Τ.Α. επειδή εξασφάλισε ισχυρή πολιτική βούληση, σαφές Κανονιστικό πλαίσιο & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εφαρμογής: οργάνωση, καταρτισμένο επιστημονικό προσωπικό, μηχανολογικό & ηλεκτρονικό εξοπλισμό, συμβουλευτική υποστήριξη & «επωνυμοποίηση» (με brand name)

Η συγκρότηση των αιρετών Περιφερειών με τον «ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗ» επειδή προικοδοτήθηκαν με τη διαχείριση των Περιφερειακών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων (Π.Ε.Π.), που είναι σήμερα τα σημαντικότερα προγράμματα περιφερειακής ανάπτυξης

Το Δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», η ηλεκτρονικοποίηση ορισμένων λειτουργιών και η έναρξη ψηφιοποίησης των δεδομένων του Δημόσιου τομέα

## ..... και οι συστημικές μεταρρυθμίσεις που έχουν κοινωνικά καταξιωθεί.....

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) με στόχο την αδιαμεσολάβητη εξυπηρέτηση των πολιτών, συγκροτημένα ως Δίκτυο, εξοπλισμένα με καταρτισμένο επιστημονικό προσωπικό, με οργάνωση, τεχνική υποδομή, συνεχή υποστήριξη & «επωνυμοποίηση» (με brand name)

Το Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού (Α.Σ.Ε.Π.) με ισχυρή πολιτική βούληση & σαφές Κανονιστικό πλαίσιο για τη πρόσληψη των δημοσίων υπαλλήλων μετά από μοριοδότηση των τυπικών προσόντων τους

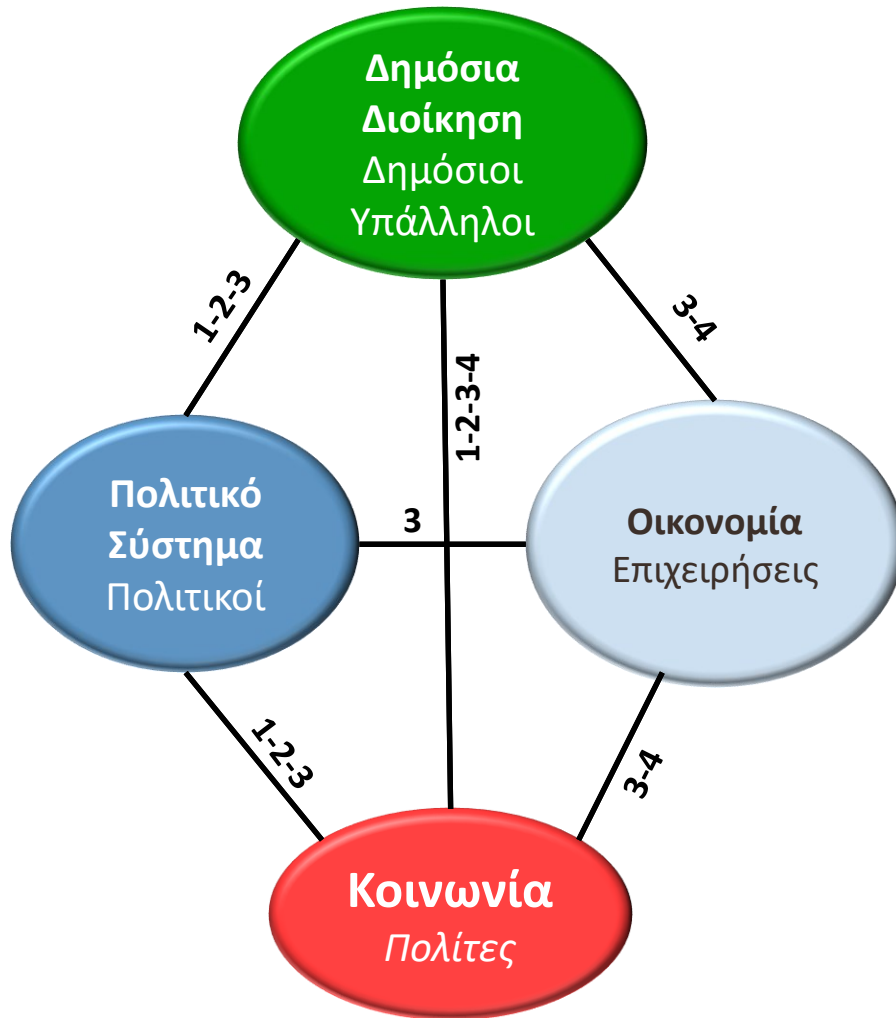
Ο Συνήγορος του Πολίτη & οι λοιπές Ανεξάρτητες Αρχές

Ο λειτουργικός εκσυγχρονισμός μεγάλων ΔΕΚΟ & η εισαγωγή τους στο χρηματιστήριο αξιών



# Γιατί έχουν διατηρήσιμα αποτελέσματα οι συστημικές μεταρρυθμίσεις ;

## Επειδή



1. **τα Κ.Ε.Π.** έχουν παρέμβει στις σχέσεις Δημόσιας Διοίκησης–Πολιτών–Πολιτικών

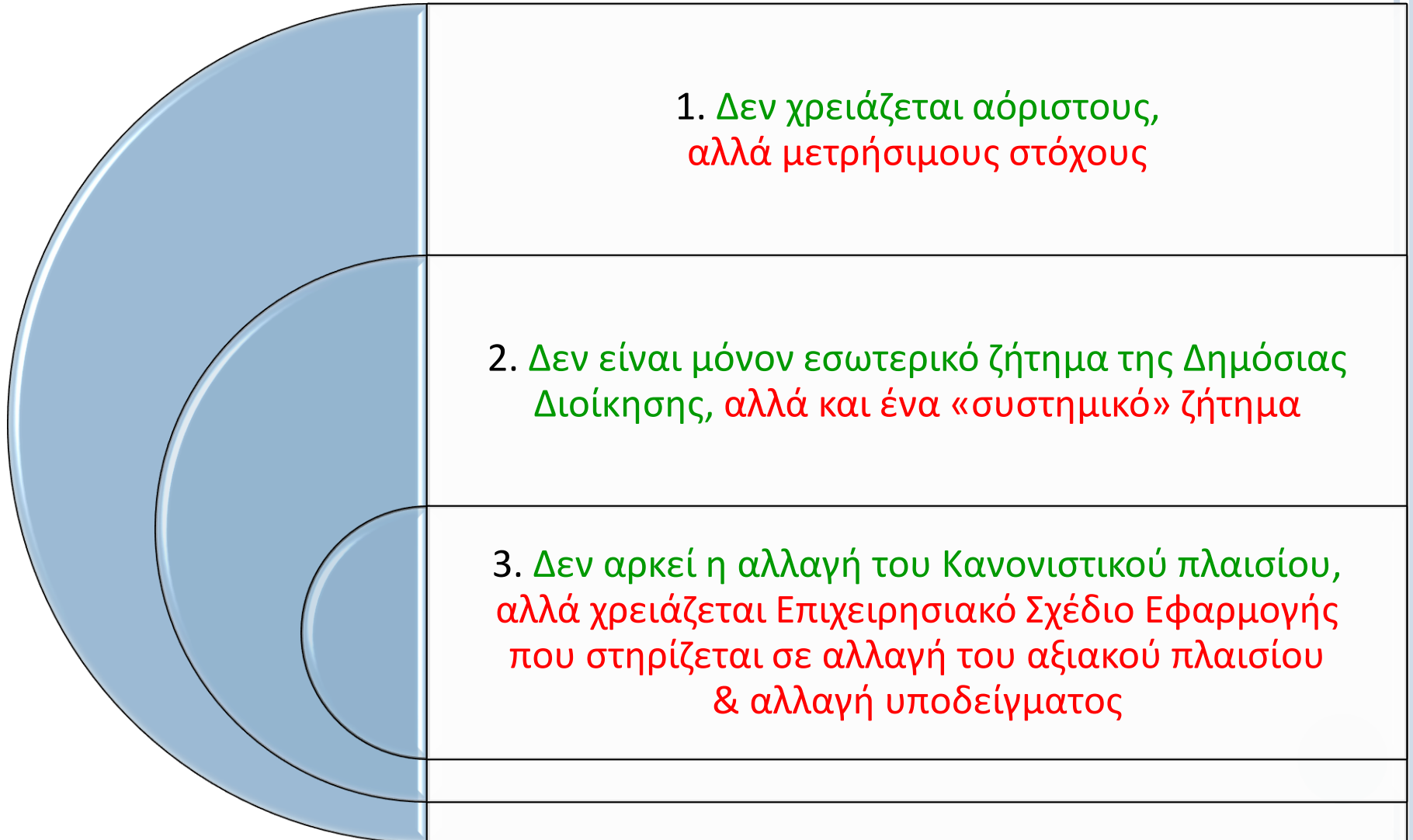
2. **το Α.Σ.Ε.Π.** έχει βελτιώσει τις σχέσεις Δημόσιας Διοίκησης–Πολιτών–Πολιτικών

3. **ο Συνήγορος του Πολίτη & οι Ανεξάρτητες Αρχές** έχουν βελτιώσει τις σχέσεις Δημόσιας Διοίκησης–Πολιτών–Πολιτικών & τις σχέσεις Δημόσιας Διοίκησης–Κοινωνίας–Οικονομίας–Πολιτικής

4. **οι αλλαγές στις ΔΕΚΟ** έχουν συμβάλει στην αλλαγή των σχέσεων Δημόσιας Διοίκησης – Κοινωνίας – Οικονομίας

# Ποια είναι η Νέα Οπτική και η Καινούργια Πρόταση;

## Η Μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης



..... Άλλωστε για το κτίσιμο ή τη δημιουργία ή την αλλαγή μιας δομής .....  
..... ενός κτιρίου, ενός υπολογιστή, ενός φαρμάκου, μιας επιχείρησης .....  
δεν αρκεί:



να γράψουμε αυτό που θέλουμε να γίνει (σε ένα νόμο)

να παρουσιάσουμε τους στόχους μας (στην εισηγητική έκθεση του νόμου)

να το εγκρίνουν οι υπεύθυνοι (ο προϊστάμενος & το αρμόδιο νομοθετικό σώμα)

να ενημερώσουμε τους πολίτες (με ένα δελτίο τύπου)

να εντελλόμαστε αυτό να εφαρμοστεί (με μια εγκύκλιο)



# .....αλλά χρειάζεται:



1<sup>ο</sup>  
Να προσδιορίσουμε  
αυτό που πρέπει να  
γίνει και τους  
**μετρήσιμους στόχους**  
που θέλουμε να  
πετύχουμε

2<sup>ο</sup>  
Να διαμορφώσουμε  
**τις σχέσεις του με το**  
**περιβάλλον** στο οποίο  
θα «κτιστεί» και με τα  
**«δίκτυα»** που θα  
συνδεθεί

3<sup>ο</sup>  
Να στηριχθούμε σε  
**ένα υπόδειγμα** και να  
υπογράψουμε μια  
σύμβαση με έναν  
«εργολάβο» που θα  
**διασφαλίσει τους**  
**οικονομικούς & τους**  
**ανθρώπινους πόρους**  
**& την οργάνωση** που  
απαιτεί το «κτίσιμο» ή  
η αλλαγή που θέλουμε



# Πώς εκφράζεται στη νέα προγραμματική περίοδο 2014 – 2020 η Μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης;

ως «Βελτίωση της αποτελεσματικής  
δημόσιας διοίκησης», που είναι ο  
11<sup>ος</sup> Θεματικός Στόχος &

ως «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση»,  
που είναι τμήμα του  
2<sup>ου</sup> Θεματικού Στόχου

**Για την ικανοποίηση των Στόχων αυτών εκπονήθηκε  
Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
«Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα» (Ε.Π.Μ.Δ.Τ.).**

Για την εφαρμογή του Ε.Π.Μ.Δ.Τ. χρειάζεται  
«Επιχειρησιακό Σχέδιο (Ε.Σ.) των έργων διοικητικής  
μεταρρύθμισης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης  
2014 – 2020»



# Το Αξιακό Πλαίσιο του Επιχειρησιακού Σχεδίου 2014 - 2020

Αντί του αδύναμου & πελατειακού Κράτους, συγκρότηση του **ισχυρού & επιτελικού Κράτους** που έχει τη διοικητική ικανότητα της διαμόρφωσης **των κανόνων λειτουργίας του ανταγωνισμού** στην οικονομία & του ελέγχου της εφαρμογής τους & της προώθησης στην κοινωνία της **ισονομίας, των ίσων ευκαιριών & της θετικής διάκρισης υπέρ των αδύνατων κοινωνικών ομάδων**

Προώθηση της **Πολυεπίπεδης Διακυβέρνησης** με στόχο τη **λειτουργική ενοποίηση** των τεσσάρων επιπέδων της Δημόσιας Διοίκησης, με σεβασμό της συνταγματικά κατοχυρωμένης διοικητικής & οικονομικής αυτοτέλειάς τους & **ενίσχυση της εταιρικής σχέσης, της επικουρικότητας & της εγγύτητας παροχής των υπηρεσιών στους πολίτες**, ώστε να διασφαλίζεται η ίδια ποιότητα, προσβασιμότητα & καθολικότητά τους


Ενίσχυση των αρχών της σύγχρονης διοίκησης (management): **πρόβλεψη & προγραμματισμός, αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας & της αποδοτικότητας, δικτύωση (networking) & συμβασιοποίηση (contractualisation)**

Σύγχρονες πολιτικές προσωπικού με χειραφέτηση από τις «πελατειακές» σχέσεις, **σεβασμό της αξιοπρέπειας, διαφάνεια, κίνητρα, αξιολόγηση, αξιοκρατία & βράβευση της αριστείας**

Θέσπιση του **εσωτερικού ελέγχου (internal audit)** των Δημοσίων φορέων & **διεύρυνση του κοινωνικού ελέγχου**, μετά από ουσιαστική **κοινωνική λογοδοσία** (που ταιριάζει και με τις αρχές της εταιρικής διακυβέρνησης)

# Παραδειγματικά Πρότυπα για το Επιχειρησιακό Σχέδιο

Αξιοποιούμε τη θεσμική μνήμη μας & χρησιμοποιούμε ως Παραδειγματικά Πρότυπα για το Σχέδιο Δράσης, τα προγράμματα υποστήριξης της εφαρμογής των επιτυχημένων δημόσιων πολιτικών & μεταρρυθμίσεων της Μεταπολίτευσης & την εμπειρία από τις αποτυχίες του πολιτικού & του διοικητικού συστήματος της χώρας στην ίδια περίοδο:



Ένταξη στην ΕΟΚ, ΕΣΥ, ΕΚΔΔΑ, ΑΣΕΠ, Αναπτυξιακοί Θεσμοί της Τ.Α. και ΕΕΤΑΑ, ΣΥΖΕΥΞΙΣ, «Καποδίστριας», ΜΟΔ, ΚΕΠ, Ανεξάρτητες Αρχές, Εκσυγχρονισμός ΔΕΚΟ, «Κλεισθένης», Ένταξη στην ΟΝΕ, ΤΑΧΙΣ, «ΕΡΜΗΣ», Κοινοτικά Πλαίσια Στήριξης (1<sup>ο</sup>, 2<sup>ο</sup>, 3<sup>ο</sup> ΚΠΣ & ΕΣΠΑ), «Καλλικράτης», Ε.Π. «Διοικητική Μεταρρύθμιση», «ΔΙΑΥΓΕΙΑ»,..... Μνημόνια .....

# 1<sup>ο</sup> βήμα: Οι 10 ΟΡΙΖΟΝΤΙΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ Ε.Σ. 2014 – 2020

Η βελτίωση του επιχειρησιακού σχεδιασμού & του συντονισμού του κυβερνητικού έργου

Η βελτίωση της παραγωγής πολιτικών & ρυθμίσεων & η διασφάλιση της παρακολούθησης & της εφαρμογής τους

Η Πολυεπίπεδη Διακυβέρνηση & η διαλειτουργικότητα όλων των συστημάτων της Δ.Δ. (σε εθνικό – περιφερειακό – τοπικό επίπεδο)

Η βελτίωση της διοίκησης (management) & η ενίσχυση της θεσμικής μνήμης της Δημόσιας Διοίκησης

Η βελτίωση των δομών & των λειτουργιών της Δημόσιας Διοίκησης

Η βελτίωση της διαχείρισης & η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης

Η βελτίωση της διαφάνειας, της διαβούλευσης, της λογοδοσίας & του ελέγχου των Δημοσίων φορέων

Η επιτάχυνση στην απόδοση της Δικαιοσύνης

Η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στις Επιχειρήσεις

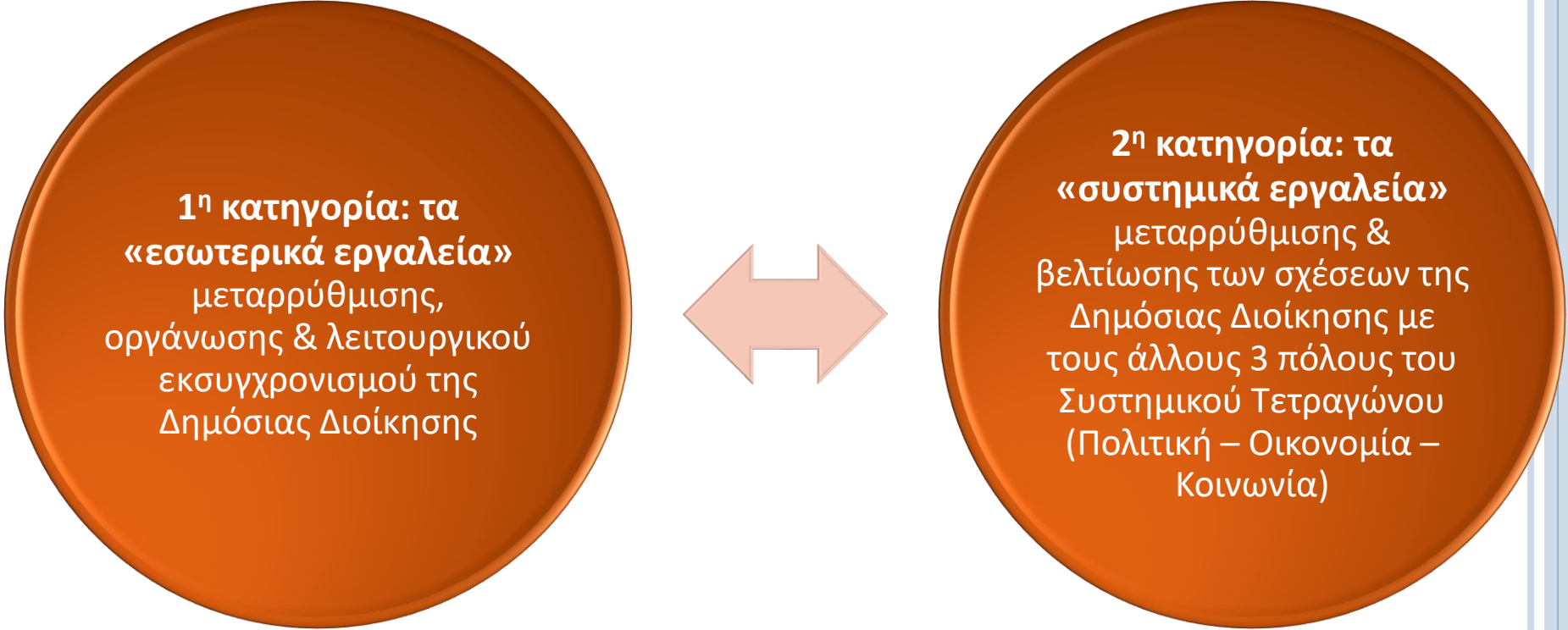
Η βελτίωση της εξυπηρέτησης των Πολιτών





## 2ο βήμα: Επιλέγουμε τα εργαλεία του Επιχειρησιακού Σχεδίου (Ε. Σ.) 2014 - 2020

Τα εργαλεία του Σ.Δ. κατατάσσονται σε 2 κατηγορίες :



**1<sup>η</sup> κατηγορία: τα  
«εσωτερικά εργαλεία»**  
μεταρρύθμισης,  
οργάνωσης & λειτουργικού  
εκσυγχρονισμού της  
Δημόσιας Διοίκησης

**2<sup>η</sup> κατηγορία: τα  
«συστημικά εργαλεία»**  
μεταρρύθμισης &  
βελτίωσης των σχέσεων της  
Δημόσιας Διοίκησης με  
τους άλλους 3 πόλους του  
Συστημικού Τετραγώνου  
(Πολιτική – Οικονομία –  
Κοινωνία)

Κάθε εργαλείο έχει τη μορφή συγκροτημένης δομής ή έργου (project)  
και περιέχει «δράσεις» & «δείκτες»



# 1. Τα «εσωτερικά εργαλεία» μεταρρύθμισης, οργάνωσης & λειτουργικού εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης

1.α. Οργάνωση της Πολυεπίπεδης Διακυβέρνησης [στόχος 3]

1.β. Νέοι Οργανισμοί Εσωτερικής Υπηρεσίας των δημοσίων φορέων – Βελτιστοποίηση της κατανομής του ανθρώπινου δυναμικού [στόχος 5]

1.γ. Οργάνωση των Επιτελικών Λειτουργιών [στόχοι 1, 2, 4, 5]

1.δ. Οργάνωση & λειτουργικός εκσυγχρονισμός των δομών & των λειτουργιών εφαρμογής των συγχρηματοδοτούμενων δράσεων [στόχοι 4, 5, 6]

1.ε. Βελτίωση της διοίκησης (management) - Ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού – Αναβάθμιση του ΕΚΔΔΑ [στόχος 6]

1.στ. Ενοποίηση των ελεγκτικών μηχανισμών & ανάπτυξη συστημάτων εσωτερικού ελέγχου [στόχος 7]

1.ζ. Εκσυγχρονισμός & οργάνωση των υπηρεσιών της Δικαιοσύνης [στόχος 8]

1.η. Οργάνωση & λειτουργικός εκσυγχρονισμός των Περιφερειών & των Δήμων [στόχοι 3, 5]

1.θ. Εισαγωγή Μεθόδων και Εργαλείων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης [όλοι οι στόχοι]

1.ι. Οργάνωση & λειτουργικός εκσυγχρονισμός των υπηρεσιών προς τις Επιχειρήσεις [στόχος 9]

1.κ Οργάνωση & λειτουργικός εκσυγχρονισμός των υπηρεσιών προς τους Πολίτες – «Πολυκαναλική» παροχή των υπηρεσιών [στόχος 10]



# Το περιεχόμενο ορισμένων «εσωτερικών εργαλείων»

1.α. **Οργάνωση της Πολυεπίπεδης Διακυβέρνησης** με διασφάλιση της αποτελεσματικής διαθεσμικής & διαβαθμιδικής συνεργασίας μεταξύ των τεσσάρων επιπέδων διακυβέρνησης (Κεντρικής Διοίκησης, Αποκεντρωμένης Διοίκησης, Περιφερειών και Δήμων) & της διαλειτουργικότητας των συστημάτων τους

1.γ. **Οργάνωση των Επιτελικών Λειτουργιών** (αναπτυξιακός προγραμματισμός & χωροταξικός σχεδιασμός, επιχειρησιακός σχεδιασμός, καλή νομοθέτηση, δημοσιονομική διαχείριση, διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, ηλεκτρονική διακυβέρνηση)

## 1.θ. **Εισαγωγή Μεθόδων και Εργαλείων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

(ολοκλήρωση «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» και «ΕΡΜΗΣ», ενιαία διαχείριση των πόρων, ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων – ψηφιοποίηση διεργασιών, ενοποίηση μητρώων και βάσεων δεδομένων, ενιαίο σύστημα αυθεντικοποίησης, αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, διασφάλιση της «πολυκαναλικής» παροχής των υπηρεσιών)

1.ι. **Οργάνωση και λειτουργικός εκσυγχρονισμός των υπηρεσιών προς τις Επιχειρήσεις**, ειδικότερα των δημόσιων λειτουργιών που αφορούν την αδειοδότηση των έργων, την αδειοδότηση των επαγγελματιών & των επιχειρήσεων, την ανάθεση & εκτέλεση των δημοσίων συμβάσεων, το φορολογικό σύστημα των επιχειρήσεων, το σύστημα αναπτυξιακών / επενδυτικών κινήτρων, τα συστήματα ελέγχου & εποπτείας της άσκησης των επαγγελματιών & της λειτουργίας των επιχειρήσεων, το σύστημα υποστήριξης & εποπτείας των εξαγωγών, το σύστημα υποστήριξης της έρευνας & της καινοτομίας

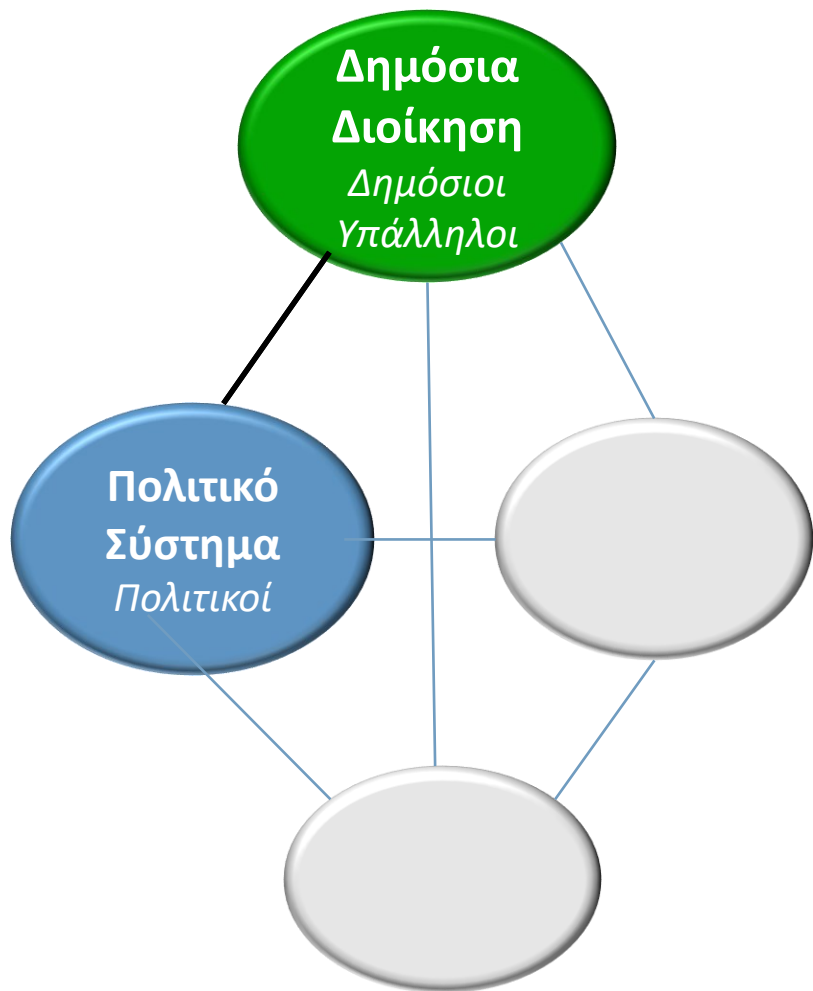
Τα «**συστημικά εργαλεία**» μεταρρύθμισης & βελτίωσης των σχέσεων της Δημόσιας Διοίκησης με τους άλλους τρεις πόλους του Συστημικού Τετραγώνου

Τα «**συστημικά εργαλεία**» διακρίνονται στις ακόλουθες υποκατηγορίες:



Όλα τα εργαλεία εντάσσονται για διαχειριστικούς λόγους στις επενδυτικές προτεραιότητες του 2<sup>ου</sup> & του 11<sup>ου</sup> Θεματικού Στόχου του Ε.Π.Μ.Δ.Τ.

## 2.1. Τα «**συστημικά εργαλεία**» που αφορούν κυρίως τις σχέσεις Δημόσιας Διοίκησης – Πολιτικής



Σημείωση: Τα εργαλεία με χρώμα ■ είναι δομή & τα εργαλεία με χρώμα ■ είναι έργο (project)

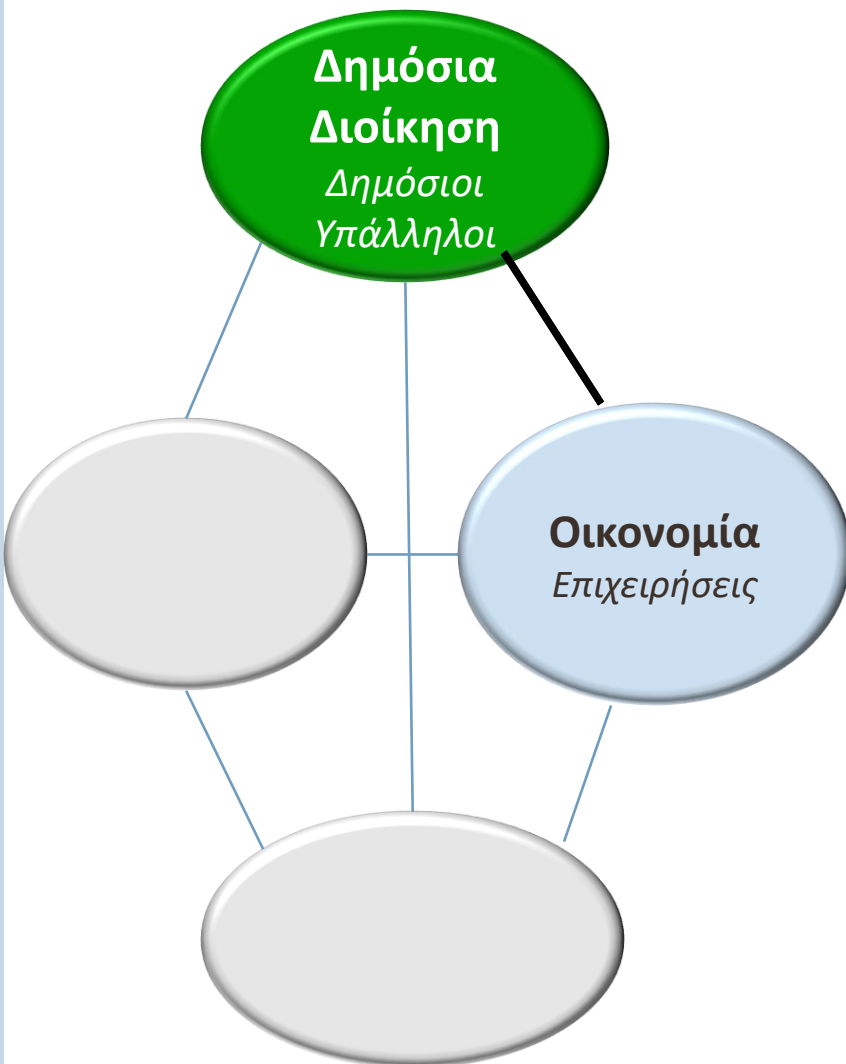
2.1.α. Βελτίωση των οργάνων & οργάνωση των λειτουργιών επιχειρησιακού σχεδιασμού & συντονισμού του κυβερνητικού έργου [στόχος 1]

2.1.β. Οργάνωση των συστημάτων παραγωγής πολιτικών & ρυθμίσεων & συγκρότηση μηχανισμού παρακολούθησης & εφαρμογής τους [στόχος 2]

2.1.γ. Συγκρότηση νέου Ανωτάτου Συμβουλίου Δημοσίων Υπηρεσιών (νέου ΑΣΔΥ) [στόχοι 4, 6]

2.1.δ. Συγκρότηση νέου σώματος ανωτάτων διευθυντικών στελεχών (managers) [στόχοι 4, 6]

## 2.2. Τα «**συστημικά εργαλεία**» που αφορούν κυρίως τις σχέσεις Δημόσιας Διοίκησης – Οικονομίας



2.2.α. Συγκρότηση κοινού Οργάνου Διαβούλευσης [στόχος 7]

2.2.β. Πρόγραμμα υποστήριξης του έργου 2.1.β. για τη βελτίωση των επιπτώσεων στην ανταγωνιστικότητα [στόχοι 2, 9]

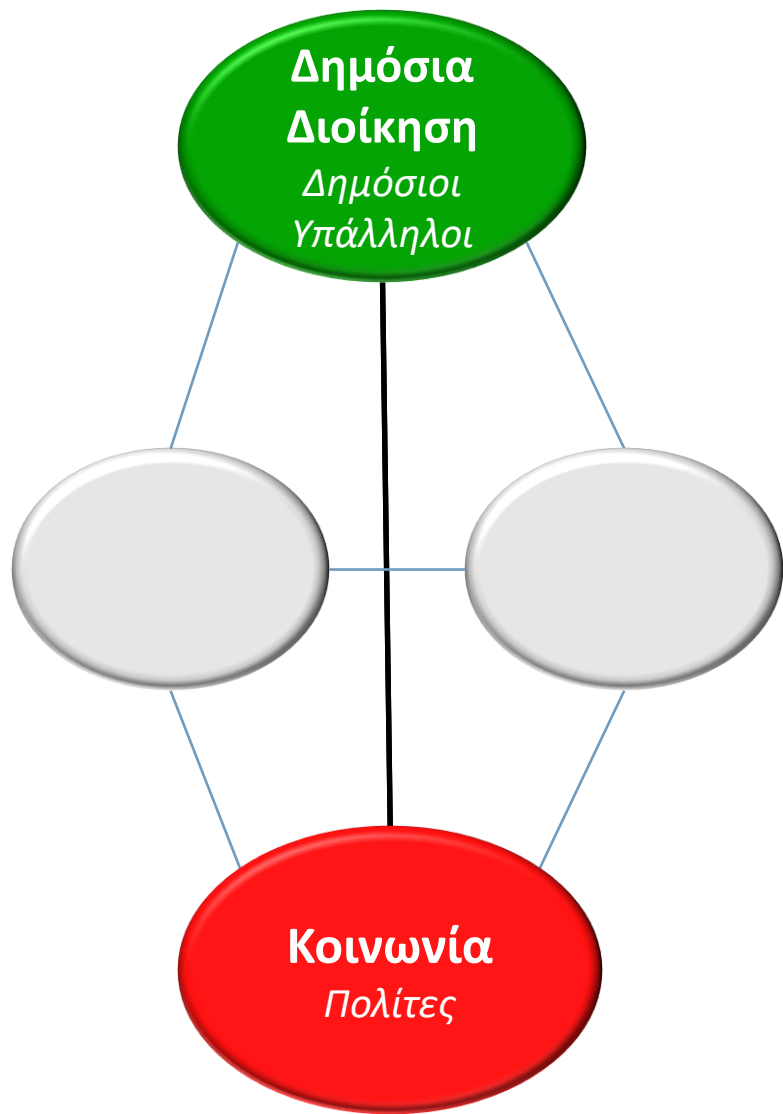
2.2.γ. Πρόγραμμα υποστήριξης του έργου 1.ι. για τη μείωση του διοικητικού βάρους & την ενίσχυση της Επιχειρηματικότητας – «Πολυκαναλική» παροχή των υπηρεσιών [στόχος 9]

2.2. δ. Ενίσχυση του Παρατηρητηρίου Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος [στόχοι 4, 5, 6, 9]

2.2. ε. Κεντρική Αδειοδοτική Αρχή για τις Στρατηγικές Επενδύσεις [στόχος 9]

2.2.στ. Βελτίωση κανονιστικού πλαισίου θεσμών συνεργασίας δημοσίου – ιδιωτικού τομέα & προγράμματα υποστήριξης της εφαρμογής του

## 2.3. Τα «**συστημικά εργαλεία**» που αφορούν κυρίως τις σχέσεις Δημόσιας Διοίκησης – Κοινωνίας



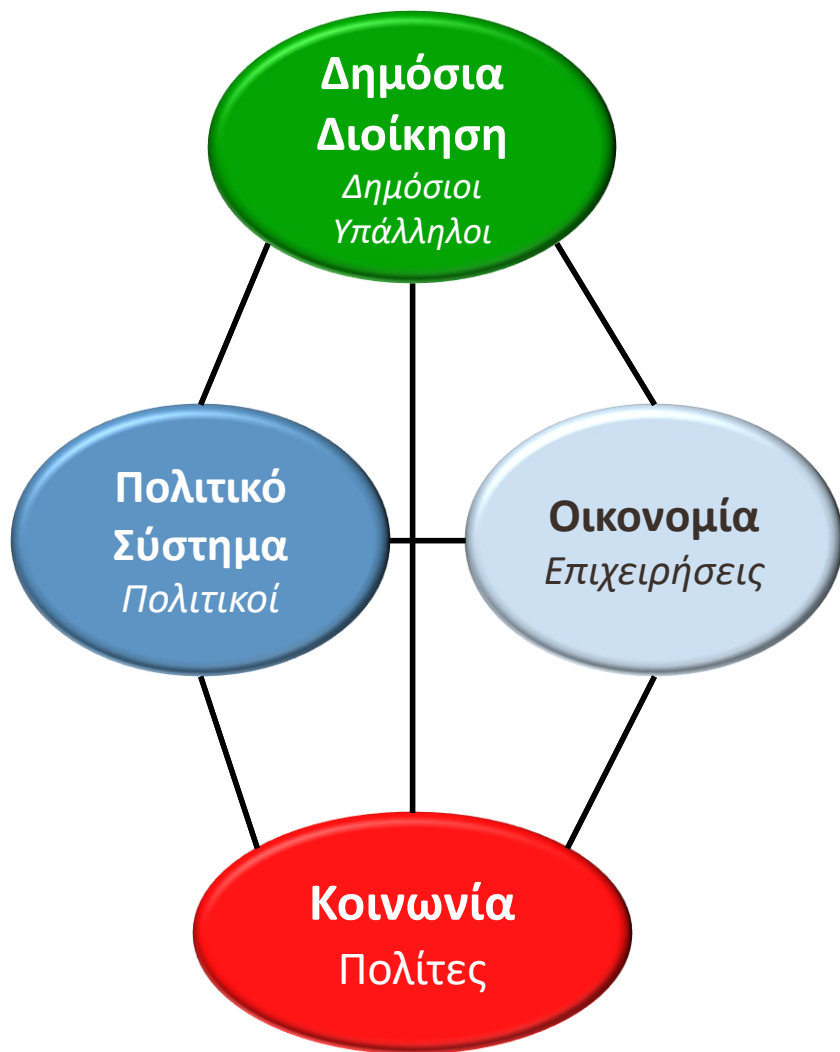
2.3.α. **Αναβάθμιση των ΚΕΠ & συγκρότηση διυπουργικού Επιτελικού Οργάνου υποστήριξής τους** [στόχος 10]

2.3.β. **Οργάνωση και λειτουργικός εκσυγχρονισμός των δομών & των λειτουργιών διαφάνειας, λογοδοσίας & επικοινωνίας με τους Πολίτες** [στόχοι 4, 5, 6, 10]

2.3.γ. **Πρόγραμμα διασφάλισης της ανοιχτής πρόσβασης των Πολιτών στη δημόσια πληροφορία & της συμμετοχής τους στη διαμόρφωση των πολιτικών & των ρυθμίσεων** [στόχοι 2, 10]

2.3.δ. **Πρόγραμμα Ψηφιακού Αλφαριθμητισμού** [στόχος 10]

## 2.4. Τα «**συστημικά εργαλεία**» που αφορούν συνολικά τις σχέσεις Δημόσιας Διοίκησης – Πολιτικής – Οικονομίας – Κοινωνίας



2.4.α. Πρόγραμμα υποστήριξης & ανάδειξης της καινοτομίας στον Δημόσιο τομέα [όλοι οι στόχοι]

2.4.β. Δημιουργία ενιαίου σημείου πρόσβασης στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα – Ανοιχτή διάθεση δημόσιας πληροφορίας (στόχοι 3,7,9 και 10)

2.4.γ. Πρόγραμμα διεύρυνσης της αμφίδρομης επικοινωνίας των Πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση & την Πολιτική (με στόχο τη διεύρυνση της εμπιστοσύνης τους προς αυτούς) – Πρόγραμμα δημοσιότητας του Ε.Σ. [στόχοι 7, 10]

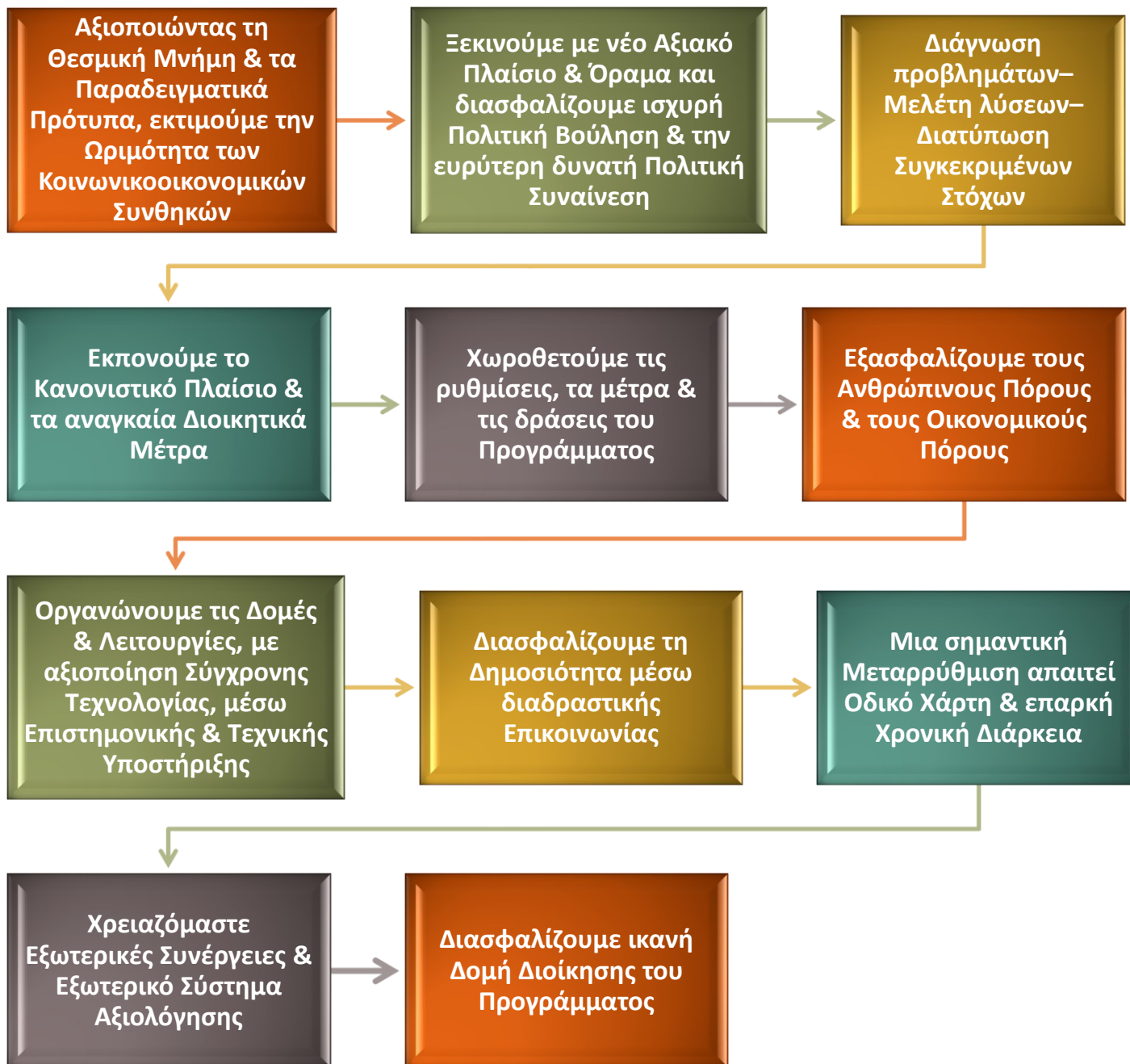
2.4.δ. Έργο ενοποίησης της διαχείρισης των σχέσεων Κράτους – Πολιτών – Επιχειρήσεων [στόχοι 7, 9, 10]




# Η «Πυραμίδα» της Μεταρρυθμιστικής Τεχνικής (Reform Engineering)



# Πώς «κτίζουμε» την «Πυραμίδα» της Μεταρρυθμιστικής Τεχνικής



A 3D golden stick figure is shown from the side, holding a large, circular magnifying glass. The figure is rendered in a metallic gold color with a reflective surface. The magnifying glass is also golden and has a textured handle. The figure's right hand is on its hip, and its left hand is gripping the handle of the magnifying glass. The lens of the magnifying glass is positioned to the right and slightly above the figure, framing the text.

**Σας ευχαριστώ για  
την προσοχή σας  
και τη μεγάλη  
υπομονή σας!!!**