

Iceland   
Liechtenstein  
Norway grants



# 9 ερωτήσεις

& μερικές απαντήσεις για το Πρόγραμμα  
Χρηστή Διακυβέρνηση, Θεσμοί, Διαφάνεια

## Ερώτηση 1: Πώς συμβάλλει το Πρόγραμμα στην ενίσχυση της Διαφάνειας στη Δημόσια Διοίκηση, δεδομένων των πεπιοθήσεων των πολιτών για τη διαφθορά που επικρατεί;

**Απάντηση:** Το Πρόγραμμα "Χρηστή Διακυβέρνηση, Θεσμοί, Διαφάνεια των ΕΕΑ Grants συμβάλλει στη διαφάνεια στη δημόσια διοίκηση μέσω θεσμικών παρεμβάσεων, όπως η δημιουργία πλαισίου προτάσεων για τη διαχείριση της σύγκρουσης συμφερόντων και την διάθεση εργαλείων εκπαίδευσης για δημόσιους λειτουργούς. Επίσης, η συνεργασία με διεθνείς οργανισμούς, όπως ο ΟΟΣΑ, επέτρεψε την εισαγωγή βέλτιστων πρακτικών στη διαφάνεια και τη λογοδοσία, προσφέροντας σημαντική εμπειρία και κατεύθυνση στην Εθνική Αρχή Διαφάνειας και στη Δημόσια Διοίκηση.

**Συμπερασματικά:** Το Πρόγραμμα παρέχει τα εργαλεία και την τεχνογνωσία που απαιτούνται για μια δημόσια διοίκηση που λειτουργεί με ακεραιότητα. Για παράδειγμα, η δημιουργία κατευθυντήριων γραμμών διαχείρισης σύγκρουσης συμφερόντων υποστηρίζει την ενίσχυση της λογοδοσίας στις διαδικασίες σε πολλές δημόσιες πολιτικές

**Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να δείτε**

Διαδικτυακά μαθήματα για Δημοσίους Υπαλλήλους στη Δημοτική Αστυνομία, στις Υπηρεσίες δόμησης κοκ.

[https://www.youtube.com/@nationaltransparencyauthority/videos?view=0&sort=dd&shelf\\_id=1](https://www.youtube.com/@nationaltransparencyauthority/videos?view=0&sort=dd&shelf_id=1)

Συνέδριο ΕΑΔ - ΟΟΣΑ: «Σύγκρουση Συμφερόντων & Ακεραιότητα στον Δημόσιο Τομέα»

<https://www.youtube.com/watch?v=iSvZ6Y52uds&t=47s>

## Ποιος είναι ο ρόλος του Προγράμματος στην υποστήριξη της ψηφιακής μετάβασης των δημόσιων υπηρεσιών και πώς συνδέεται με την αναβάθμιση του κράτους;

**Απάντηση:** Η ψηφιακή μετάβαση είναι θεμελιώδης για το Πρόγραμμα, που στηρίζει την αναβάθμιση των ΚΕΠ μέσω της πλατφόρμας e-ΚΕΠ. Αυτή η πλατφόρμα εξασφαλίζει γρηγορότερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση, μειώνοντας τους χρόνους αναμονής και παρέχοντας εύκολη πρόσβαση σε υπηρεσίες για τους πολίτες. Ήδη 7 εκατομύρια αιτήματα πολιτών έχουν επεξεργασθεί επιτυχώς, η διαλειτουργία βελτιώνεται, 200 διαδικασίες έχουν ανασχεδιασθεί και περίπου 3.000 υπάλληλοι των ΚΕΠ συμμετέχουν σε μια πανελλαδική κοινότητα πρακτικής όπου ανταλλάσσουν γνώσεις και εμπειρίες

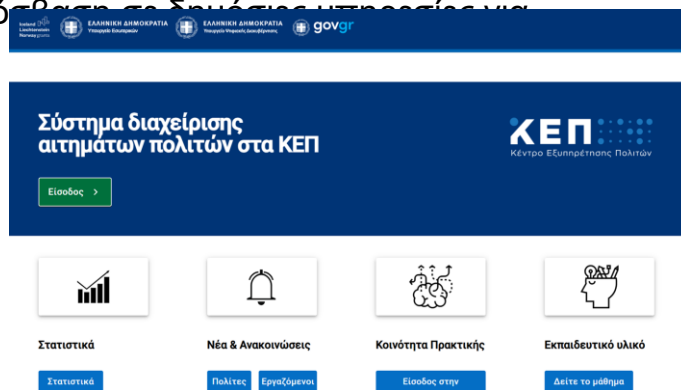
**Συμπερασματικά:** Το Πρόγραμμα αποτελεί σημαντικό βήμα για την ψηφιακή αναβάθμιση του δημόσιου τομέα. Η ενοποίηση των ΚΕΠ μέσω της πλατφόρμας e-ΚΕΠ διευκολύνει την πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες για χιλιάδες πολίτες σε καθημερινή βάση.

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να δείτε

Καθημερινά στατιστικά χρήσης <https://ekep.gov.gr/statistics/public>

Η νέα πλατφόρμα των e-ΚΕΠ και η κοινότητα πρακτικής

<https://ekep.gov.gr/>



The screenshot shows the top part of the e-KEP website. At the top, there are logos for the Hellenic Republic and the gov.gr portal. Below that, the main heading reads "Σύστημα διαχείρισης αιτημάτων πολιτών στα ΚΕΠ" (System for managing citizen requests at KEPs). To the right of this heading is the KEΠ logo, which stands for "Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών" (Citizen Service Center). A green "Είσοδος >" (Login) button is positioned below the heading. At the bottom of the screenshot, there is a navigation menu with four icons and their corresponding labels: "Στατιστικά" (Statistics) with a bar chart icon, "Νέα & Ανακοινώσεις" (News & Announcements) with a bell icon, "Κοινότητα Πρακτικής" (Practical Community) with a group of people icon, and "Εκπαιδευτικό υλικό" (Educational material) with a head and brain icon. Below each icon is a small blue button with the label: "Στατιστικά", "Πολίτες Εργαζόμενοι", "Είσοδος στην", and "Δείτε το μάθημα".

### **Ερώτηση 3: Ποια είναι τα συγκεκριμένα αποτελέσματα του Προγράμματος στην ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας στον δημόσιο τομέα;**

**Απάντηση:** Το Πρόγραμμα μέτρησε την αντίληψη για την αποτελεσματικότητα του συστήματος Ακεραιότητας με ειδικά μαθήματα προς τους δημοσίους υπαλλήλους και κατευθυντήριες γραμμές έχει επιτύχει η διαχείριση σύγκρουσης συμφερόντων να ανιχνεύεται πιο αποτελεσματικά και να ξέρουμε πώς να την αντιμετωπίσουμε ενισχύοντας τη λογοδοσία των δημόσιων λειτουργών. Οι συνεργασίες με φορείς, όπως ο ΟΟΣΑ, συμβάλλουν στην προώθηση προτύπων διαφάνειας που θα εφαρμόζονται στην πράξη μέσω της υιοθέτησης προτάσεων που προέκυψαν από σύγκριση και βέλτιστες πρακτικές. Η ευρεία διάχυση των αποτελεσμάτων στους δημοσίους λειτουργούς δημιουργεί μια κληρονομιά για την αύξηση της διαφάνειας και λογοδοσίας

**Συμπερασματικά:** Οι παρεμβάσεις αυτές καλλιεργούν μια κουλτούρα διαφάνειας στη δημόσια διοίκηση, ενδυναμώνοντας τη λογοδοσία στις αποφάσεις και ενέργειες των υπαλλήλων.

#### **Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να δείτε**

Το πρόσφατο συνέδριο με ευρεία συμμετοχή, στο οποίο συζητήθηκε το νέο πλαίσιο για τη σύγκρουση συμφερόντων στο Δημόσιο τομέα

<https://aead.gr/education/draseis-evesthitopoiisis/synedrio-ead-oosa-sygrousi-symferonton-ston-dimosio-tomea-shmera-avrio>

#### **Ερώτηση 4: Πώς το Πρόγραμμα ενισχύει την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών, ειδικά σε περιοχές με περιορισμένη πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες;**

**Απάντηση:** Η ίδρυση νέου γραφείου του Συνηγόρου του Πολίτη στη Θεσσαλονίκη το οποίο καταγράφεται στον ιδρυτικό του Νόμο του Συνηγόρου άνοιξε και λειτούργησε για πρώτη φορά με την χρηματοδότηση του Προγράμματος και σε συνδυασμό με τις περίπου 200 τοπικές επισκέψεις σε απομακρυσμένες περιοχές, το Πρόγραμμα ενισχύει την πρόσβαση των πολιτών σε κρίσιμες υπηρεσίες όπως του Συνηγόρου του Πολίτη, μιας ανεξάρτητης αρχής που ενισχύει την εμπέδωση του Κράτους Δικαίου στη χώρα. Με εργαστήρια και ημερίδες ευαισθητοποίησης ο Συνήγορος κατάφερε να ενισχύσει το ρόλο του σε όλη την Ελλάδα και να δώσει τη δυνατότητα μείωση της κακοδιοίκησης

**Συμπερασματικά:** Το Πρόγραμμα φέρνει τη διοίκηση πιο κοντά στους πολίτες, με πρακτικές λύσεις. Οι τοπικές επισκέψεις εξασφαλίζουν ότι οι πολίτες, ακόμα και σε απομακρυσμένες περιοχές, λαμβάνουν άμεση υποστήριξη για τα δικαιώματά τους

Ο “ψηφιακός” Συνήγορος του Πολίτη με νέες υποδομές και εφαρμογές είναι πάντα εκεί

#### **Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να δείτε\**

Την ειδική εφαρμογή για κινητα μπορείτε να κατεβάσετε για να αναφέρετε οποιοδήποτε θέμα σας απασχολεί (διαθέσιμη σε Android και iOS)

<https://play.google.com/store/apps/details?id=gr.synigoros.stpmobile>

Η καμπάνια ευαισθητοποίησης και οι συζητήσεις που έγιναν σε όλη την Ελλάδα

## **Ερώτηση 5: Πώς η συνεργασία του Προγράμματος με διεθνείς οργανισμούς, όπως ο ΟΟΣΑ, συμβάλλει στην εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών στη δημόσια διοίκηση;**

**Απάντηση:** Η συνεργασία με τον ΟΟΣΑ επιτρέπει την ενσωμάτωση διεθνών βέλτιστων πρακτικών στη διαφάνεια και λογοδοσία. Το Πρόγραμμα επέτρεψε αυτές τις κατευθυντήριες γραμμές να δημιουργηθούν από την ΕΑΔ και τον ΟΟΣΑ, ενισχύοντας τις δυνατότητες των δημόσιων υπηρεσιών να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τη διαφάνεια και ακεραιότητα ιδιαίτερα σε καταστάσεις σύγκρουσης συμφερότων σε πολλούς τομείς. Η διαμόρφωση πολιτικών με συγκεκριμένες προτάσεις αποτελεί σημαντικό βήμα προς την θεσμική υιοθέτηση

**Συμπερασματικά:** Η υιοθέτηση αυτών των πρακτικών ενισχύει την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών. Η συνεργασία της ΕΑΔ με τον ΟΟΣΑ είναι ένα σημαντικό βήμα για την ενίσχυση της διαφάνειας σε όλους τους τομείς της δημόσιας διοίκησης.

### **Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να δείτε\**

Τις μελέτες που έκανε ο ΟΟΣΑ σε συνεργασία με την Εθνική Αρχή Διαφάνειας, για την χαρτογράφηση του εθνικού συστήματος ακεραιότητας και τις προτάσεις του σε λειτουργικό και εθνικό επίπεδο

<https://aead.gr/xrimatodotika-ergaleia/ee-grants-2014-2021/paradotea-praxis-enishisis-tou-plaisiou-akeraiotita-diafania-katapolemisi-diafthoras>

## Ερώτηση 6: Πώς το Πρόγραμμα αντιμετωπίζει τις προκλήσεις της γραφειοκρατίας και της εξυπηρέτησης στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ);

- **Απάντηση:** Το e-ΚΕΠ διευκολύνει τη διασύνδεση περισσότερων από 1.000 ΚΕΠ σε μια ενιαία πλατφόρμα, μειώνοντας τη γραφειοκρατία και τον χρόνο αναμονής. Η σύνδεση με βασικά Μητρώα του Κράτους μειώνει τα βήματα και αυτοματοποιεί τη διαδικασία. Στην καρδιά του συστήματος βρίσκεται το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών - Μίτος», το επίσημο μητρώο διαδικασιών του Ελληνικού Δημοσίου, ένα ενιαίο σύστημα καταγραφής όλων των διαδικασιών του Δημοσίου, με αποτέλεσμα την άμεση προσαρμογή της τελικής υπηρεσίας παντού, όταν αυτή αλλάζει κεντρικά. Αυτή η αναβάθμιση βελτιώνει την εξυπηρέτηση των πολιτών και προσφέρει ένα ψηφιακό περιβάλλον για την ταχύτερη διεκπεραίωση αιτημάτων.
- **Συμπερασματικά:** Η ψηφιακή αναβάθμιση των ΚΕΠ μειώνει τα γραφειοκρατικά εμπόδια, καθιστώντας την πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες πιο άμεση και αξιόπιστη.

**Ερώτηση 7: Πώς το Πρόγραμμα συμβάλλει στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς τους δημόσιους θεσμούς;**

**Απάντηση:** Μέσα από την εισαγωγή εργαλείων διαφάνειας και την εκπαίδευση δημοσίων λειτουργών, το Πρόγραμμα στοχεύει στην ενίσχυση της αξιοπιστίας της δημόσιας διοίκησης. Οι βελτιώσεις στην εξυπηρέτηση των πολιτών, όπως το ψηφιακά ενοποιημένο περιβάλλον λειτουργίας των ΚΕΠ, προάγουν μια πιο διαφανή και άμεση διοίκηση ανεξαρτήτων του ψηφιακού εγγραμματοσμού των πολιτών, σε ένα αειφόρο, διασυνδεδεμένο σύστημα που εξελίσσεται όσο αλλάζουν οι ανάγκες

**Συμπερασματικά:** Οι πολίτες βλέπουν βελτιωμένες υπηρεσίες και μεγαλύτερη διαφάνεια, γεγονός που ενισχύει την εμπιστοσύνη στους δημόσιους θεσμούς.(good governance)



## Ερώτηση 9: Πώς το Πρόγραμμα αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των δράσεών του και ποια είναι τα κύρια επιτεύγματα μέχρι σήμερα;

- **Απάντηση:** Η αξιολόγηση των δράσεων πραγματοποιείται μέσω εκθέσεων προόδου ή και ερευνών πεδίου και συγκεκριμένων δεικτών επίδοσης. Ολοι δείκτες εκροών των δράσεων που έγιναν, επιτεύχθηκαν ή/και υπερκαλύφθηκαν όπως οι επισκέψεις του Συνηγόρου του Πολίτη σε όλη την Ελλάδα. Τα σημαντικότερα επιτεύγματα περιλαμβάνουν την ψηφιακή αναβάθμιση των ΚΕ, την εφαρμογή εκπαίδευσης και κατευθυντήριων γραμμών για τη διαφάνεια και λογοδοσία ιδίως σε καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων και την επέκταση της παρουσίας και ρολου του Συνηγόρου του Πολίτη σε όλη την Ελλάδα
- **Συμπερασματικά:** Οι παρεμβάσεις του Προγράμματος έχουν μετρήσιμο αντίκτυπο στην καθημερινή λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και την εξυπηρέτηση των πολιτών που θα ολοκληρωθεί με το κλείσιμο του Προγράμματος