



ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΥΡΥΘΗΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ

Δρ. Λάμπρος Τσούργιαννης

Γενικός Δ/ντης Εσωτερικής Λειτουργίας
Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης





Νόμος 3429/2005 (ΦΕΚ – 314 Α/27-12-2005): Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί (Δ.Ε.Κ.Ο.).

Άρθρο 4: Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας και εσωτερικός έλεγχος

[Αρχή Τροποποίησης]«1. Οι δημόσιες επιχειρήσεις, οι οργανισμοί, καθώς και τα νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου που είναι φορείς Γενικής Κυβέρνησης με προϋπολογισμό που υπερβαίνει το όριο της υπουργικής απόφασης της παρ. 2 του άρθρου 147 του ν. 4270/2014 (Α' 143), καταρτίζουν εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας. Ο εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας καταρτίζεται με απόφαση του διοικητικού συμβουλίου ή του οργάνου διοίκησης των προαναφερόμενων φορέων και δημοσιεύεται σε περίληψη στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.». - ΑΝΤΙΚ. ΤΗΣ ΠΑΡ. 1 ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 4 ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡ. 1 ΤΟΥ ΑΡΘ. 31 ΤΟΥ Ν. 4465/17, ΦΕΚ-47 Α/4-4-17 [Τέλος Τροποποίησης]

[Αρχή Τροποποίησης]«2. Ο εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας περιλαμβάνει τουλάχιστον:

α) τη διάρθρωση των υπηρεσιών των φορέων της παραγράφου 1, τα αντικείμενά τους, καθώς και τη σχέση των υπηρεσιών μεταξύ τους και με τη διοίκηση. Μεταξύ των υπηρεσιών πρέπει υποχρεωτικά να προβλέπεται υπηρεσία εσωτερικού ελέγχου,

β) τις διαδικασίες αξιολόγησης της απόδοσης των διευθυντικών στελεχών,

γ) τον Κανονισμό Προσωπικού, ο οποίος καταρτίζεται σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.». - ΑΝΤΙΚ. ΤΗΣ ΠΑΡ. 2 ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 4 ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡ. 2 ΤΟΥ ΑΡΘ. 31 ΤΟΥ Ν. 4465/17, ΦΕΚ-47 Α/4-4-17 – ΕΙΧΕ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΘΕΙ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡ. 3 ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 33 ΤΟΥ Ν. 3697/08, ΦΕΚ-194 Α/25-9-08[Τέλος Τροποποίησης]

Τι είναι;



Ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας (ΕΚΛ) είναι ένα σύνολο:

- κανόνων,
- διαδικασιών και
- κατευθυντήριων οδηγιών

που καθορίζουν τον τρόπο λειτουργίας μιας δημόσιας υπηρεσίας.

Ο ΕΚΛ περιλαμβάνει:

- τις πολιτικές που αφορούν τη διοικητική οργάνωση,
- τις αρμοδιότητες των υπαλλήλων,
- τη διαχείριση των πόρων,
- τη λήψη αποφάσεων,
- τη διαφάνεια και τη διαδικασία εξυπηρέτησης των πολιτών



Στόχοι και Σκοποί



Διασφάλιση της
Αποτελεσματικότητας

Ο ΕΚΛ θεσπίζει διαδικασίες που βοηθούν στην καλύτερη οργάνωση των εργασιών και της ροής των πληροφοριών. Ενισχύει τη δυνατότητα της υπηρεσίας να ανταποκρίνεται γρήγορα και με ακρίβεια στις υποχρεώσεις της, διασφαλίζοντας ότι οι πόροι χρησιμοποιούνται αποδοτικά και μεθοδικά.

Διαφάνεια και Λογοδοσία

Με τη θέσπιση συγκεκριμένων διαδικασιών και κανόνων, ο ΕΚΛ προάγει τη διαφάνεια και εξασφαλίζει ότι κάθε απόφαση και δράση μπορεί να ελεγχθεί και να αξιολογηθεί. Αυτή η διαφάνεια μειώνει τις πιθανότητες αθέμιτων πρακτικών και επιτρέπει την υπευθυνότητα των υπαλλήλων και των προϋσταμένων.

Συμμόρφωση με τη
Νομοθεσία

Ο ΕΚΛ συμβαδίζει με το ευρύτερο νομικό πλαίσιο της χώρας, διασφαλίζοντας ότι η δημόσια υπηρεσία λειτουργεί σύμφωνα με τους νόμους και τις κανονιστικές ρυθμίσεις που διέπουν τη δημόσια διοίκηση.

Συνεχής Βελτίωση και
Ανάπτυξη

Οι κανονισμοί αυτοί ενθαρρύνουν τη συνεχή βελτίωση της υπηρεσίας, μέσα από διαδικασίες αξιολόγησης και ανατροφοδότησης, διασφαλίζοντας ότι η υπηρεσία μπορεί να προσαρμόζεται σε νέες ανάγκες και να βελτιώνει τις λειτουργίες της.

Ασφάλεια και Δίκαιη
Εργασία

Ο ΕΚΛ περιλαμβάνει διατάξεις που προστατεύουν τα δικαιώματα των εργαζομένων, εξασφαλίζοντας ένα ασφαλές και δίκαιο εργασιακό περιβάλλον. Προσδιορίζει επίσης τις υποχρεώσεις των εργαζομένων και το πλαίσιο συμπεριφοράς τους.

Γιατί εφαρμόζεται στις Δημόσιες Υπηρεσίες;



- Προάγει τη συνέπεια και την επαγγελματική διαχείριση των εργασιών που σχετίζονται με τη δημόσια διοίκηση, ελαχιστοποιώντας τις καθυστερήσεις και την αβεβαιότητα.
- Διασφαλίζει την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πολίτες με διαφανείς και δίκαιες διαδικασίες.
- Υποστηρίζει τη διαχείριση των πόρων με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, μειώνοντας τη σπατάλη και τις άσκοπες δαπάνες.
- Ενισχύσει την εμπιστοσύνη των πολιτών, δείχνοντας ότι οι υπηρεσίες λειτουργούν με βάση κανόνες και όχι αυθαίρετες αποφάσεις, γεγονός που αυξάνει τη λογοδοσία και τη νομιμοποίηση των δημοσίων φορέων.
- Ουσιαστικά, ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας είναι το θεμέλιο που διασφαλίζει ότι οι δημόσιες υπηρεσίες λειτουργούν προς όφελος των πολιτών, με υπευθυνότητα, αποτελεσματικότητα και σεβασμό στη δημόσια αποστολή τους.



Γιατί εφαρμόζεται στις Περιφέρειες



Οι κανονισμοί λειτουργίας παίζουν καθοριστικό ρόλο για την εύρυθμη λειτουργία των Περιφερειών, καθώς:

- **Οριοθετούν τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες** μέσα από τις οποίες οι Περιφέρειες ασκούν τα καθήκοντά τους, διευκρινίζοντας τα καθήκοντα των υπαλλήλων και τις διαδικασίες υλοποίησης των έργων.
- **Διασφαλίζουν τη διαφάνεια και τη λογοδοσία** σε κάθε επίπεδο λήψης αποφάσεων και εκτέλεσης έργων, μειώνοντας τις πιθανότητες διαφθοράς και καταχρήσεων.
- **Προάγουν την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα**, καθώς η τήρηση συγκεκριμένων κανονισμών επιτρέπει την ορθότερη κατανομή των πόρων και την αποφυγή επικαλύψεων και καθυστερήσεων.
- **Καλλιεργούν την εμπιστοσύνη των πολιτών**, εφόσον μέσω των κανονισμών διασφαλίζεται ότι οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι δίκαιες, ισότιμες και ανταποκρίνονται στις ανάγκες της τοπικής κοινωνίας.

Με άλλα λόγια, οι κανονισμοί λειτουργίας είναι το θεμέλιο για μια οργανωμένη και υπεύθυνη περιφερειακή διοίκηση, που λειτουργεί προς όφελος των πολιτών και του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου.



Οι Περιφέρειες λειτουργούν βάσει βασικών αρχών που διασφαλίζουν την αποτελεσματική διοίκηση, τη διαφάνεια και τη λογοδοσία προς τους πολίτες.

Οι βασικές αρχές λειτουργίας τους είναι οι εξής:

1. Διαφάνεια

Οι Περιφέρειες οφείλουν να λειτουργούν με ανοιχτό τρόπο, διασφαλίζοντας ότι οι αποφάσεις και οι διαδικασίες τους είναι κατανοητές και προσβάσιμες στους πολίτες.

2. Αποκέντρωση και Αυτοδιοίκηση

Οι Περιφέρειες έχουν διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια, σύμφωνα με το Σύνταγμα, και επιδιώκουν να λαμβάνουν αποφάσεις όσο το δυνατόν πιο κοντά στους πολίτες, λαμβάνοντας υπόψη τις τοπικές ανάγκες.

3. Αποτελεσματικότητα και Αποδοτικότητα

Οι Περιφέρειες οργανώνονται με στόχο να εκτελούν τις αρμοδιότητές τους γρήγορα και με ακρίβεια, χρησιμοποιώντας τους διαθέσιμους πόρους με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Βασικές Αρχές Λειτουργίας Περιφερειών (2/2)



4. Λογοδοσία

Οι Περιφέρειες οφείλουν να λογοδοτούν στους πολίτες για τις ενέργειές τους και τη διαχείριση των πόρων, παρέχοντας πλήρη ενημέρωση σχετικά με τα πεπραγμένα και τα αποτελέσματα των δράσεών τους.

5. Νομιμότητα

Η λειτουργία των Περιφερειών πρέπει να είναι σύμφωνη με τη νομοθεσία και το Σύνταγμα. Όλες οι αποφάσεις και οι δράσεις τους πρέπει να τηρούν το νομικό πλαίσιο που διέπει την τοπική αυτοδιοίκηση.

6. Συμμετοχή και Διαβούλευση

Οι Περιφέρειες ενθαρρύνουν τη συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, ιδιαίτερα για ζητήματα που αφορούν την τοπική κοινωνία.

7. Ισονομία και Δικαιοσύνη

Οι Περιφέρειες οφείλουν να διαχειρίζονται τις υποθέσεις τους με αμεροληψία και δικαιοσύνη, εξασφαλίζοντας ίση μεταχείριση για όλους τους πολίτες.



- ❖ Οργανωτικές Δομές και Καθήκοντα
- ❖ Διαδικασίες και Κανονισμούς Εργασίας
- ❖ Αντιμετώπιση Παραπόνων και Εξυπηρέτηση Πολιτών
- ❖ Δεοντολογία και Συμπεριφορά Προσωπικού
- ❖ Κυρώσεις και Διαδικασίες Ελέγχου Συμμόρφωσης
- ❖ Εκπαίδευση και Συνεχής Βελτίωση

Οργανωτικές Δομές και Καθήκοντα



- **Δομή της Υπηρεσίας:**

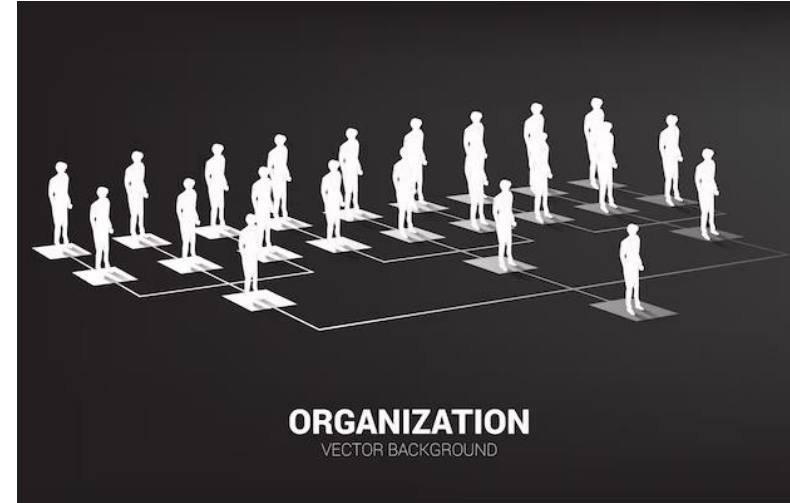
Περιγραφή των κύριων δομών και πώς αυτές συνεργάζονται

- **Ρόλοι και Ευθύνες Υπαλλήλων:**

Αναφορά στα καθήκοντα του κάθε ρόλου.

- **Συνεργασία μεταξύ Τμημάτων:**

Διαδικασίες για την αποφυγή επικαλύψεων και τη βελτιστοποίηση της αποδοτικότητας.





Έργο της Γ.Δ.Ε.Λ.

1. Το έργο της Διεύθυνσης υλοποιείται, στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της, από τους υπηρετούντες σ' αυτήν υπαλλήλους.
2. Η υλοποίηση του έργου της Γ.Δ.Ε.Λ. πραγματοποιείται, σύμφωνα με τους τιθέμενους, για τη Διοίκηση, ποσοτικούς και ποσοστιαίους στόχους, στα πλαίσια του εκάστοτε ετήσιου Επιχειρησιακού Σχεδίου της Περιφέρειας.
3. Το έργο της Γ.Δ.Ε.Λ. συνίσταται στην επίτευξη των επιχειρησιακών της στόχων, όπως εξάγονται από τις αρμοδιότητες που αυτή φέρει μέσω των οργανικών της μονάδων, όπως αυτές περιγράφονται στις διατάξεις των άρθρων 8 έως 13 του υπό στοιχεία ΠΔ 144/2010 (ΦΕΚ Β' 4738) «Οργανισμός της Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης», ήτοι:
 1. στην παρακολούθηση της ορθής και ενιαίας εφαρμογής από τις Κεντρικές και τις Περιφερειακές Υπηρεσίες της νομοθεσίας για θέματα:
 - (1) Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης,
 - (2) Εξυπηρέτησης του πολίτη,
 - (3) Προσωπικού και Συλλογικών Οργάνων καθώς και
 - (4) της οικονομικής διαχείρισης,



2. στην υποβολή προτάσεων για την εύρυθμη λειτουργία της Περιφέρειας και την ενσωμάτωση της νομοθεσίας στο εσωτερικό κανονιστικό πλαίσιο, καθώς και για την αξιολόγηση των επιπτώσεων από την εφαρμογή της και
3. στην εκπόνηση ειδικών επιχειρησιακών σχεδίων ανά τομέα (επιχειρησιακά σχέδια), καθώς και στην ανίχνευση εκπαιδευτικών αναγκών στα μέσα και τις διαδικασίες λειτουργίας του φορέα.

Γενικές λειτουργίες της Γ.Δ.Ε.Λ.

1. Η Γενική Διεύθυνση Εσωτερικής Λειτουργίας είναι αρμόδια για το συντονισμό και την παρακολούθηση της λειτουργίας όλων των οργανικών μονάδων που υπάγονται σε αυτή, την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας τους και την αντιμετώπιση των προβλημάτων και των υποθέσεων αρμοδιότητάς τους.
2. Καθοδηγεί την ανάπτυξη και υποστήριξη της εύρυθμης και αποδοτικής λειτουργίας των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών του φορέα και των περιφερειακών υπηρεσιών του φορέα.
3. Παρακολουθεί δράσεις για το σύνολο των υπηρεσιών της περιφέρειας με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, καθώς και συντονίζει την εισήγηση οργανωτικών μέτρων που είναι αναγκαία για τη βελτίωση της απόδοσης των υπηρεσιών της Περιφέρειας.



4. Μεριμνά για την απρόσκοπτη διοικητική υποστήριξη των υπηρεσιών της Περιφέρειας
5. Καθοδηγεί και συντονίζει τις διαδικασίες για κατάρτιση, τροποποίηση και παρακολούθηση εκτέλεσης του προϋπολογισμού της Περιφέρειας, του απολογισμού και κάθε οικονομικής κατάστασης και την αξιοποίηση της υπάρχουσας περιουσίας τόσο σε τοπικό όσο και σε περιφερικό επίπεδο.
6. Καταρτίζει προτάσεις στόχων (ποσοτικών, μη ποσοτικών είτε υφιστάμενων είτε νέων), ύστερα από συνεργασία όλων των Διευθύνσεων της Γενικής Διεύθυνσης, κατά λόγο αρμοδιότητας, βάσει, ενδεικτικά, των αποτελεσμάτων προηγούμενων ετών, των αποτελεσμάτων τρέχοντος έτους και των νέων υποχρεώσεων.
7. Οριστικοποιεί τους στόχους ύστερα από τη σύμφωνη γνώμη της Διοίκησης.
8. Συντονίζει την κατάρτιση και αποστολή διαβιβαστικού εγγράφου, ως προς την κατανομή των στόχων του ετήσιου Επιχειρησιακού Σχεδίου στις αρμόδιες για την υλοποίηση Υπηρεσίες.
9. Συμμετέχει στην καταγραφή των δεικτών επικινδυνότητας, βάσει των αναλύσεων και πληροφοριών που έχουν στη διάθεσή τους τα αρμόδια Τμήματα.
10. Συντονίζει τις Διευθύνσεις της οργανικής της δομής, ήτοι:
 1. Δ/σης Διαφάνειας και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ΠΑΜΘ
 2. Δ/σης Εξυπηρέτησης του Πολίτη ΠΑΜΘ
 3. Δ/σης Διοίκησης ΠΑΜΘ
 4. Δ/σης Οικονομικού ΠΑΜΘ
 5. Δ/σης Διοικητικού Οικονομικού Περιφερειακής Ενότητας Δράμας.
 6. Δ/σης Διοικητικού Οικονομικού Περιφερειακής Ενότητας Καβάλας.
 7. Δ/σης Διοικητικού Οικονομικού Περιφερειακής Ενότητας Ξάνθης.
 8. Δ/σης Οικονομικού Περιφερειακής Ενότητας Έβρου.



Καθήκοντα του Προϊσταμένου της Γ.Δ.Ε.Λ.

1. Τα καθήκοντα του Προϊσταμένου της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικής Λειτουργίας της Π.Α.Μ.Θ. είναι τα παρακάτω:
 1. Η ευθυγράμμιση των στρατηγικών σκοπών της Γενικής Διεύθυνσης με την αποστολή/σκοπό της Π.Α.Μ.Θ.
 2. Ο συντονισμός των Προϊσταμένων των οργανικών μονάδων που υπάγονται στη Γενική Διεύθυνση για την επίτευξη των επιχειρησιακών τους στόχων.
 3. Η παροχή εμπεριστατωμένων εισηγήσεων στον Περιφερειάρχη μετά από ανάλυση δεδομένων και αξιολόγηση κινδύνων, καθώς και η διαμόρφωση εναλλακτικών επιλογών, βάσει της ανάλυσης του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος λειτουργίας της Περιφέρειας.
 4. Η διασφάλιση συνθηκών οριζόντιας συνεργασίας μεταξύ των Γενικών Διευθύνσεων της Π.Α.Μ.Θ., καθώς και η συνεργασία με τις Αυτοτελείς Υπηρεσίες αυτής, με Υπηρεσίες του Υπουργείου Εσωτερικών και με Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.
 5. Η ανάληψη πρωτοβουλιών για τη διαχείριση κρίσεων.
 6. Η διαχείριση και αξιοποίηση του προσωπικού, ώστε να επιτυγχάνονται οι θεσπισμένοι στόχοι.
 7. Η πρόταση για την έγκριση των Περιγραμμάτων Θέσεων Εργασίας των υποκείμενων οργανικών μονάδων και η εισήγηση για τυχόν τροποποιήσεις αυτών.



8. Η εισήγηση της ετήσιας στοχοθεσίας και η παρακολούθησή της βάσει των θεσπισμένων δεικτών απόδοσης, καθώς και η συνεχής βελτίωση του τρόπου λειτουργίας των οργανικών μονάδων με την υποβολή προτάσεων οργανωτικού και επιχειρησιακού ανασχεδιασμού.

9. Η αξιολόγηση του προσωπικού σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

10. Η εκπροσώπηση της Γενικής Διεύθυνσης, όπου απαιτείται.

11. Η υποβολή περιοδικών ή έκτακτων εκθέσεων προόδου, όπως καθορίζονται από τον Περιφερειάρχη της Π.Α.Μ.Θ. ή προκύπτουν, στα πλαίσια του Εσωτερικού Κανονισμού της Περιφέρειας ή ειδικών διατάξεων και οι οποίες αφορούν στις αρμοδιότητες, στους στόχους και στις δράσεις των υπηρεσιών που υπάγονται στη Γενική Διεύθυνση.

2. Επιπρόσθετα καθήκοντα που απορρέουν από αρμοδιότητες που περιγράφονται σε ειδικότερη κείμενη νομοθεσία ή σε ειδικότερες σχετικές κανονιστικές διατάξεις διατηρούνται σε ισχύ.



- **Πρωτόκολλα Διαχείρισης Εργασιών:**

Τρόποι με τους οποίους ορίζονται και εκτελούνται οι καθημερινές διαδικασίες.

- **Χρονικά Όρια και Προθεσμίες:**

Τι προβλέπεται για την έγκαιρη ολοκλήρωση των αιτήσεων και υπηρεσιών.

- **Διαδικασία Αξιολόγησης και Ανατροφοδότησης:**

Πώς γίνεται η αξιολόγηση των εργαζομένων και ποια είναι η σημασία τους



1. Αίτημα και Ανάγκη Προμήθειας
2. Έγκριση και Ένταξη στον Προϋπολογισμό
3. Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης.
4. Σύνταξη πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος ή διακήρυξης διαγωνισμού
5. Διαγωνιστική διαδικασία και επιλογή αναδόχου.
6. Σύναψη σύμβασης - Απόφαση Ανάθεσης
7. Παραλαβή προϊόντων / υπηρεσιών και έλεγχος ποιότητας
8. Έκδοση Τιμολογίου (από προμηθευτή) και έλεγχος νομιμότητας δαπάνης από Περιφέρεια
9. Ενταλματοποίηση και Πληρωμή



- **Υποδοχή Παραπόνων:**

Τι διαδικασία ακολουθείται για την καταγραφή και διαχείριση παραπόνων.

- **Εξυπηρέτηση Πολιτών:**

Ο ρόλος του προσωπικού και οι κανόνες για τη βελτίωση της εμπειρίας των πολιτών.

Παράδειγμα Διαδικασίας Καταγραφής και Διαχείρισης Παραπόνων

1. Υποβολή Παραπόνου
2. Αρχική Καταγραφή και Επιβεβαίωση Λήψης
3. Κατηγοριοποίηση Παραπόνου
4. Ανάθεση σε Υπεύθυνο Διαχείρισης
5. Διερεύνηση και Αξιολόγηση του Παραπόνου
6. Λήψη Διορθωτικών Ενέργειών
7. Απάντηση στον Πολίτη
8. Καταγραφή και Αξιολόγηση των Αποτελεσμάτων
9. Δημοσίευση Αναφορών και Συνεχής Βελτίωση
10. Η ανάλυση των παραπόνων χρησιμοποιείται για την αναθεώρηση και βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών



- **Κώδικας Δεοντολογίας:**
- Ποιες είναι οι βασικές κατευθυντήριες γραμμές.
- **Συμπεριφορά και Δεοντολογία στη Λειτουργία:**

Πώς διασφαλίζεται ο σεβασμός και η ηθική ακεραιότητα.

• •

Βασικές Κατευθυντήριες Γραμμές του Κώδικα Δεοντολογίας

1. Ακεραιότητα και Εντιμότητα
2. Διαφάνεια και Λογοδοσία
3. Αμεροληψία και Ισονομία
4. Επαγγελματισμός και Αφοσίωση
5. Σεβασμός προς τους Πολίτες και τους Συναδέλφους
6. Τήρηση της Νομιμότητας

Διασφάλιση Σεβασμού και Ηθικής Ακεραιότητας

1. Συνεχής Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση
2. Εσωτερικοί Έλεγχοι και Παρακολούθηση
3. Προβλέψεις Πειθαρχικών Κυρώσεων
4. Διαδικασίες Καταγγελίας
5. Πολιτική Καταπολέμησης της Διαφθοράς



- **Διαδικασία Κυρώσεων:** Περιγραφή των συνεπειών για παραβάσεις του κανονισμού.
- **Έλεγχος Συμμόρφωσης:** Μηχανισμοί που διασφαλίζουν την τήρηση του κανονισμού.

Διαδικασίες για την Τήρηση των Κανονισμών

- 1.Εσωτερικοί Έλεγχοι
- 2.Επιθεωρήσεις Ποιότητας
- 3.Αυτοαξιολόγηση Υπηρεσιών
- 4.Προγραμματισμένες Επιθεωρήσεις και Αιφνιδιαστικοί Έλεγχοι
- 5.Επιθεωρήσεις Συμμόρφωσης (Compliance Checks)
- 6.Συλλογή και Αξιολόγηση Αναφορών
- 7.Χρήση Δεικτών Απόδοσης (KPIs)
- 8.Προγράμματα Εκπαίδευσης και Ενημέρωσης

Παραδείγματα Επιθεωρήσεων και Ελέγχων

Επιθεώρηση σε Τμήμα Οικονομικών Υπηρεσιών

Ελέγχονται οι διαδικασίες τιμολόγησης, δαπανών και διαχείρισης προϋπολογισμού. Εξασφαλίζεται η τήρηση των κανόνων οικονομικής διαχείρισης και ότι οι δαπάνες είναι σύμφωνες με τον προϋπολογισμό και τους κανονισμούς.

Έλεγχος Προμηθειών

Σε ένα τμήμα προμηθειών μπορεί να γίνει έλεγχος για τη διασφάλιση της διαφάνειας στις διαδικασίες ανάθεσης, παραλαβής και πληρωμής προμηθειών. Έλεγχος μπορεί επίσης να διενεργηθεί για την πιστοποίηση ότι δεν υπάρχουν περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων.

Επιθεώρηση Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών

Αξιολογείται η απόδοση των υπαλλήλων στην εξυπηρέτηση των πολιτών, ο χρόνος αναμονής και η αποτελεσματικότητα στην αντιμετώπιση αιτημάτων.



- **Εκπαίδευση Προσωπικού:**

Δράσεις που λαμβάνονται για την ενημέρωση και την εκπαίδευση των υπαλλήλων.

- **Αξιολόγηση και Ανατροφοδότηση:**

Πώς ενσωματώνεται η συνεχής βελτίωση στις διαδικασίες της υπηρεσίας.



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας είναι ένα πλαίσιο κανόνων και οδηγιών που ρυθμίζει το πώς λειτουργεί μια δημόσια υπηρεσία.

Ορίζει τι πρέπει να κάνουν οι υπάλληλοι, ποιες διαδικασίες πρέπει να ακολουθούνται, και πώς να επιτυγχάνεται ο στόχος της υπηρεσίας.

Βοηθάει στα εξής:

- **Διαφάνεια:** Διασφαλίζει ότι όλα γίνονται με καθορισμένες διαδικασίες, δίνοντας σαφήνεια στον τρόπο λειτουργίας.
- **Αποδοτικότητα:** Οργανώνει τις διαδικασίες για να επιτυγχάνονται τα αποτελέσματα με γρήγορο και αξιόπιστο τρόπο.
- **Ποιότητα στην Εξυπηρέτηση Πολιτών:** Διατηρεί σταθερή ποιότητα στην εξυπηρέτηση, έτσι ώστε οι πολίτες να λαμβάνουν αξιόπιστες υπηρεσίες.
- **Λογοδοσία:** Διευκολύνει τον έλεγχο της απόδοσης, ώστε το προσωπικό να είναι υπεύθυνο για τις ενέργειές του.
- **Ηθική Συμπεριφορά:** Προάγει την επαγγελματική συμπεριφορά και την τήρηση ηθικών αξιών στους υπαλλήλους.

Συνολικά, ο κανονισμός είναι απαραίτητος για να διασφαλίζει την ομαλή λειτουργία, τη συνέπεια και την υψηλή ποιότητα στις δημόσιες υπηρεσίες.



Ευχαριστώ!

Λάμπρος Τσούργιαννης

