

Ημερίδα Τμήματος Δημόσιας Υπηρεσίας και Προσωπικού (ΤΔΔΠ) –

**Κυπριακής Ακαδημίας Δημόσιας Διοίκησης (ΚΑΔΔ),  
24 Φεβρουαρίου 2023, με θέμα:**

**«Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού στο νέο περιβάλλον  
της Δημόσιας Υπηρεσίας»**

Στα πλαίσια μεταρρυθμίσεων που προωθούνται στο δημόσιο τομέα σε συνεχή βάση, μέσω του Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού (ΤΔΔΠ), προχωρεί σε δράσεις που σχετίζονται τόσο με αλλαγές στην οργάνωση και λειτουργία των δημόσιων οργανισμών όσο και σε σχέση με την ανάπτυξη και διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού. Στόχος η δημιουργία μιας σύγχρονης και αποτελεσματικής δημόσιας υπηρεσίας που να επιτελεί με επάρκεια και επαγγελματισμό το έργο της, εξυπηρετώντας με τον πιο καλύτερο δυνατό τρόπο τη χώρα και τους πολίτες.

Η μεταρρυθμιστική προσπάθεια εντατικοποιήθηκε με την αξιοποίηση του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, μέσω του οποίου το ΤΔΔΠ εφαρμόζει μια σειρά σημαντικών μεταρρυθμίσεων που αποσκοπούν στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας υπηρεσίας και περιλαμβάνονται στο Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας 2021-2026 (Βασικός Άξονας 3.4: «Εκσυγχρονισμός δημόσιας υπηρεσίας και τοπικής αυτοδιοίκησης, αποτελεσματική δικαιοσύνη και μέτρα καταπολέμησης της διαφθοράς»).

Στα πλαίσια υλοποίησης των μεταρρυθμίσεων, σημαντικό υποστηρικτικό ρόλο διαδραματίζουν οι εκπαιδευτικές δράσεις που τις συνοδεύουν και που υλοποιούνται από την Κυπριακή Ακαδημία Δημόσιας Διοίκησης (ΚΑΔΔ) του ΤΔΔΠ, μέρος των οποίων περιλαμβάνονται και στο συγχρηματοδοτούμενο έργο «Μαθησιακή Υποστήριξη Διοικητικών Αλλαγών στη Δημόσια Υπηρεσία», στα πλαίσια του οποίου διοργανώνεται και η σημερινή Ημερίδα. Οι προτεραιότητες της ΚΑΔΔ κατευθύνονται και προσαρμόζονται επίσης και από τις στρατηγικές προτεραιότητες των Υπουργείων / Υφυπουργείων / Ανεξάρτητων Υπηρεσιών και είτε απορρέουν από το Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας είτε τους ίδιους τους στρατηγικούς στόχους των εν λόγω φορέων.

Το νέο σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης των δημοσίων υπαλλήλων που καθορίζει συγκεκριμένο πλαίσιο δεξιοτήτων/ ικανοτήτων, εργασιακών συμπεριφορών και αξιών, ανάλογα με το επίπεδο ευθύνης της κάθε θέσης, τα αναθεωρημένα Σχέδια Υπηρεσίας, η υιοθέτηση ευέλικτων μορφών απασχόλησης, η διάγνωση εκπαιδευτικών αναγκών μέσω συγκεκριμένης μεθοδολογίας και η μετατροπή τους σε μαθησιακές δράσεις, οι ευκαιρίες κινητικότητας των υπαλλήλων, καθώς και ο υπό εξέλιξη ευρύτερος ψηφιακός μετασχηματισμός, αποτελούν σημαντικές μεταρρυθμιστικές/ εκσυγχρονιστικές ενέργειες και δημιουργούν ένα νέο εργασιακό περιβάλλον που αναμένεται ότι θα επιτρέπει στους δημόσιους υπαλλήλους να δρουν και να αποδίδουν καλύτερα.

Με γνώμονα δύο βασικούς Στρατηγικούς Στόχους ήτοι, τη διαμόρφωση σύγχρονων πολιτικών διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού για μια ευέλικτη και αποδοτική δημόσια υπηρεσία και την αναβάθμιση της ποιότητας και της προσβασιμότητας των δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται στον πολίτη, το ΤΔΔΠ υλοποιεί σειρά δραστηριοτήτων ορισμένες από τις οποίες παρουσιάζονται στη σημερινή Ημερίδα και συνοψίζονται στις πιο κάτω.

## 1. Μεταρρυθμιστικές δράσεις στο πλαίσιο του Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (ΣΑΑ)

### Νέες διαδικασίες πλήρωσης των ανελικτικών θέσεων της Δημόσιας Υπηρεσίας

Με το Νόμο περί Αξιολόγησης Υποψηφίων για Προαγωγή, Διατμηματική Προαγωγή και Πρώτο Διορισμό και Προαγωγή στη Δημόσια Υπηρεσία (Ν.2(Ι)/2022), που ψηφίστηκε τον Ιανουάριο 2022, εισάγεται νέο πλαίσιο για την αξιολόγηση και επιλογή υποψηφίων για πλήρωση των ανελικτικών θέσεων της δημόσιας υπηρεσίας, το οποίο τίθεται σε ισχύ από 1.1.2024. Σκοπός της εν λόγω νομοθεσίας είναι να προσφέρει εργαλεία για αξιολόγηση και επιλογή των καταλληλότερων υποψηφίων σε μεσοδιευθυντικές και διευθυντικές θέσεις της δημόσιας υπηρεσίας, οι οποίοι θα μπορούν να ανταποκριθούν επαρκώς στα καθήκοντα και ευθύνες της κάθε θέσης, με βάση τις αρχές της διαφάνειας και της αντικειμενικότητας.

### Νέο σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης των δημόσιων υπαλλήλων

Μέσα από το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο, το οποίο τέθηκε σε ισχύ από 1.1.2023, καθορίζεται ένα πλαίσιο δεξιοτήτων/ικανοτήτων, εργασιακών συμπεριφορών και αξιών, ανάλογα με το επίπεδο ευθύνης της κάθε θέσης, βάσει των οποίων αναμένεται να γίνεται η αξιολόγηση των υπαλλήλων τόσο για σκοπούς υποβοήθησης της ανάπτυξης των ικανοτήτων τους όσο και για σκοπούς προαγωγής. Ειδικότερα, με τη ψήφιση των περί Δημόσιας Υπηρεσίας (Αξιολόγηση Υπαλλήλων) Κανονισμών (Κ.Δ.Π. 28/2022) εισάγονται νέα κριτήρια αξιολόγησης και αναλυτικό πλαίσιο ικανοτήτων/δεξιοτήτων, ανάλογα με το ιεραρχικό επίπεδο των υπαλλήλων ως εξής:

- Ιεραρχικό Επίπεδο 1 - διευθυντικό και μεσο-διευθυντικό προσωπικό: η αξιολόγηση διενεργείται για υποβοήθηση της ανάπτυξης των ικανοτήτων των υπαλλήλων για σκοπούς βελτίωσης της απόδοσής τους με περιγραφική και όχι αριθμητική βαθμολογία. Οι θέσεις του επιπέδου αυτού μπορούν να διεκδικηθούν και από εξωτερικούς υποψηφίους με βασικό κριτήριο επιλογής την αξιολόγηση στα Εξεταστικά Κέντρα.
- Ιεραρχικό Επίπεδο 2 - υπάλληλοι σε θέσεις εισδοχής και υπάλληλοι με εποπτικά καθήκοντα σε θέσεις κατώτερου μισθολογικού επιπέδου από αυτό της κλίμακας Α13(ii): η αξιολόγηση είναι αριθμητική, με κλίμακα βαθμολόγησης από το 1-10 και θα λαμβάνεται υπόψη τόσο για σκοπούς ανάπτυξης όσο και για προαγωγή.

### Ευέλικτες μορφές απασχόλησης στο δημόσιο τομέα

Το ΤΔΔΠ, στα πλαίσια μελέτης που διεξάγει σε συνεργασία με ανάδοχη εταιρεία, εξετάζει αριθμό ευέλικτων μορφών απασχόλησης που μπορούν δυναμικά να εφαρμοστούν στην κυπριακή δημόσια υπηρεσία, με στόχο την προώθηση εισηγήσεων για διαμόρφωση σχετικής πολιτικής εντός του 2023. Για κάθε μορφή ευέλικτης απασχόλησης, έχουν καταγραφεί οι όροι και προϋποθέσεις εφαρμογής της, οι αναγκαίες δικλείδες ασφαλείας και οι μηχανισμοί ελέγχου που χρειάζεται να υπάρχουν, αφού μελετήθηκαν οι πρακτικές που εφαρμόζονται σε 5 ευρωπαϊκές χώρες, πραγματοποιήθηκαν συζητήσεις με εμπλεκόμενους φορείς και λήφθηκαν οι απόψεις του προσωπικού της δημόσιας υπηρεσίας, μέσω ερωτηματολογίου.

Ενίσχυση της διοικητικής ικανότητας του ΤΔΔΠ και των επιτελικών Διευθύνσεων Διοίκησης και Ανθρώπινου Δυναμικού στα Υπουργεία / Υφυπουργεία

Το ΤΔΔΠ, στο πλαίσιο υλοποίησης των μεταρρυθμίσεων που περιλήφθηκαν στο Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, και συγκεκριμένα της Μεταρρύθμισης 1 «Ενίσχυση της διοικητικής ικανότητας και βελτίωση των διαδικασιών και της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης για καλύτερη χάραξη και εφαρμογή πολιτικής», του Άξονα 3.4, προωθεί αριθμό δράσεων που στοχεύουν στην:

- (α) Ενίσχυση του επιτελικού/ στρατηγικού ρόλου του ΤΔΔΠ στη διαμόρφωση και παρακολούθηση της υλοποίησης πολιτικών που αφορούν στη δημόσια διοίκηση και στη διαχείριση θεμάτων ανθρώπινου δυναμικού, και
- (β) Ενίσχυση της διοικητικής ικανότητας των Διοικήσεων των Υπουργείων/ Υφυπουργείων στην εφαρμογή των πολιτικών διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού μέσα από την ορθολογική οργάνωσή τους και την παροχή κατάλληλων εργαλείων και υλικού για καθοδήγηση, εκπαίδευση και κατάρτιση του προσωπικού τους.

Σχετικά, καταρτίστηκε Σχέδιο Δράσης, με συγκεκριμένες ενέργειες και χρονοδιαγράμματα, για την περίοδο 2022-2025, η υλοποίηση του οποίου βρίσκεται σε εξέλιξη.

## 2. Επιμόρφωση δημόσιων υπαλλήλων

### Μαθησιακή Υποστήριξη Μεταρρυθμίσεων και Πλαίσιο Διαχείρισης της Μάθησης

Το ΤΔΔΠ, μέσω της Κυπριακής Ακαδημίας Δημόσιας Διοίκησης (ΚΑΔΔ), αποτελεί τον κεντρικό φορέα για διαμόρφωση και εφαρμογή πολιτικής μάθησης στη δημόσια υπηρεσία. Στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της, η ΚΑΔΔ συμβάλλει και στην υλοποίηση εκσυγχρονιστικών, βελτιωτικών αλλαγών και μεταρρυθμίσεων μέσω της υλοποίησης μαθησιακών παρεμβάσεων. Οι προτεραιότητες της στην παρούσα χρονική στιγμή επικεντρώνονται στους ακόλουθους άξονες:

- i. Μαθησιακή Υποστήριξη Μεταρρύθμισης της Δημόσιας Υπηρεσίας, ιδιαίτερα σε σχέση με την εφαρμογή του νέου συστήματος αξιολόγησης της απόδοσης των δημοσίων υπαλλήλων και την εκπαίδευση των ερευνητών λειτουργών για διερεύνηση πειθαρχικών παραπτωμάτων δημοσίων υπαλλήλων.
- ii. Μαθησιακές Δραστηριότητες για εφαρμογή διοικητικών αλλαγών στη δημόσια υπηρεσία, με τη βοήθεια συγχρηματοδοτούμενου έργου, που περιλαμβάνει μεταξύ άλλων, εκπαιδεύσεις στη διαχείριση έργων, διαχείριση αλλαγών, διαχείριση της μάθησης, ενίσχυση ψηφιακών δεξιοτήτων και προώθηση της ηλεκτρονικής μάθησης (e-learning) με 26 νέα ηλεκτρονικά μαθήματα, συνολικής διάρκειας 60 ωρών, το περιεχόμενο των οποίων αντικατοπτρίζει όλες τις πτυχές της λειτουργίας ενός σύγχρονου δημόσιου οργανισμού. Στα πλαίσια του έργου αναπτύχθηκε και το Πλαίσιο Διαχείρισης της Μάθησης με στόχο την ενίσχυση της αποκεντρωμένης διαχείρισης της μάθησης στο δημόσιο τομέα αλλά και τη διάγνωση αναγκών από τους ίδιους τους δημόσιους οργανισμούς (μέσω των Πυρήνων Μάθησης), στη βάση των στρατηγικών τους στόχων, με τη βοήθεια συγκεκριμένης ενιαίας μεθοδολογίας.
- iii. Μαθησιακή υποστήριξη στρατηγικών προτεραιοτήτων των Υπουργείων/Υφυπουργείων στο πλαίσιο του Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (ΣΑΑ), όπως η ενίσχυση του εσωτερικού ελέγχου με τη σύσταση και ειδική εκπαίδευση Μονάδων Ελέγχου Υπουργείων/ Υφυπουργείων, η εκπαίδευση δημοσίων υπαλλήλων στην κυβερνοασφάλεια.
- iv. Μαθησιακή υποστήριξη για την εφαρμογή του Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP)

### 3. Νέο Επαγγελματικό Σχέδιο Συνταξιοδοτικών Ωφελημάτων

Στο πλαίσιο υλοποίησης σχετικής Απόφασης του Υπουργικού Συμβουλίου (Αρ. 81.387/13.9.2016) και μετά από διάλογο με τις Συνδικαλιστικές Οργανώσεις, με στόχο την επίτευξη συμφωνίας ως προς τις παραμέτρους που θα διέπουν το διέπουν, έχει εισαχθεί νέο Επαγγελματικό Σχέδιο Συνταξιοδοτικών Ωφελημάτων.

Το Σχέδιο θεσμοθετήθηκε και τέθηκε σε ισχύ με την ψήφιση, στις 16.12.2022, του περί Επαγγελματικού Σχεδίου Συνταξιοδοτικών Ωφελημάτων της Κρατικής Υπηρεσίας και του Ευρύτερου Δημόσιου Τομέα περιλαμβανομένων και των Αρχών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Διατάξεις Γενικής Εφαρμογής) Νόμου του 2022 (Ν. 210(I)/ 2022) και καλύπτει τους μόνιμους νεοεισερχόμενους υπαλλήλους και συμβασιούχους της κρατικής υπηρεσίας και του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Το Σχέδιο διέπεται από τις βασικές πρόνοιες του Κυβερνητικού Σχεδίου Συντάξεων που διέπουν την καταβολή συνταξιοδοτικών ωφελημάτων από την 1.1.2013 και μετά.

Ο σχεδιασμός του νέου Επαγγελματικού Σχεδίου Συνταξιοδοτικών Ωφελημάτων, εδράζεται στη φιλοσοφία λειτουργίας Ταμείων Προνοίας κι αυτό γιατί βασίζεται στη δημιουργία Ειδικού Ταμείου από το οποίο θα χρηματοδοτείται το Σχέδιο Συντάξεων. Το Ειδικό Ταμείο θα τυχάνει διαχείρισης από τον Υπουργό Οικονομικών και θα χρηματοδοτείται στη βάση εκατέρωθεν αποκοπών, δηλαδή, θα συγχρηματοδοτείται από τους δικαιούχους και τον εργοδότη.

### 4. Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη

Το ΤΔΔΠ, ως αρμόδιο για τη σύσταση και ανάπτυξη του θεσμού των ΚΕΠ, προωθεί σε συστηματική βάση δράσεις και ενέργειες για τη βελτίωση της ποιότητας της εξυπηρέτησης των πολιτών. Στο πλαίσιο της στρατηγικής στοχοθέτησης του ΤΔΔΠ για την αναβάθμιση της ποιότητας και της προσβασιμότητας των δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες, εντάσσονται, κάθε χρόνο, νέες υπηρεσίες στις υπηρεσίες των ΚΕΠ, ενώ παράλληλα, προωθούνται έργα για τη βελτίωση / ανάπτυξη του θεσμού. Στο πλαίσιο αυτό, αξιοποιούνται οι δυνατότητες της σύγχρονης τεχνολογίας και εφαρμόζονται, για παράδειγμα, νέα συστήματα για τη διαχείριση της σειράς εξυπηρέτησης των πολιτών, επιτόπου σε όλα τα ΚΕΠ, καθώς και για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση. Το 2022, ξεκίνησε πιλοτικά και η παροχή υπηρεσιών μέσω τηλεδιάσκεψης, για μία υπηρεσία (ταυτοποίηση προφίλ Κυπρίων πολιτών στο CY-LOGIN) και, εντός του 2023, προγραμματίζεται η επέκταση της εξυπηρέτησης μέσω τηλεδιάσκεψης και σε άλλες υπηρεσίες.

Στα ΚΕΠ εφαρμόζεται Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας με βάση το πρότυπο ISO 9001, μέσω του οποίου διασφαλίζεται η ομοιόμορφη εξυπηρέτηση των πολιτών και εσωτερική λειτουργία. Για την εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας είναι απαραίτητη, μεταξύ άλλων, η συλλογή και τήρηση στοιχείων ικανοποίησης των πολιτών, περιλαμβανομένης και της διεξαγωγής Έρευνας Ικανοποίησης Πολιτών σε τριετή βάση. Τα αποτελέσματα της μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών αξιοποιούνται για τον καθορισμό δράσεων βελτίωσης της λειτουργίας του θεσμού και της εμπειρίας εξυπηρέτησης σε όλα τα ΚΕΠ.

Τα ΚΕΠ σήμερα προσφέρουν 100 υπηρεσίες, ενώ προγραμματίζονται να ενταχθούν πρόσθετες εντός του 2023.

ΤΔΔΠ/ Φεβρουάριος 2023

Στοιχεία Επικοινωνίας: 22601507, [papd@papd.mof.gov.cy](mailto:papd@papd.mof.gov.cy)