

ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ 18.07**ΣΤΟΧΟΣ 1: ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΜΕΣΩ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ****ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ:**

Το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού (ΤΔΔΠ) είναι υπεύθυνο για τη διαμόρφωση και τη διασφάλιση της εφαρμογής πολιτικών διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού στο δημόσιο και ευρύτερο δημόσιο τομέα. Το Τμήμα είναι επίσης υπεύθυνο για τη διαμόρφωση του πλαισίου λειτουργίας της δημόσιας υπηρεσίας, παρέχοντας υποστήριξη στους δημόσιους οργανισμούς και καταρτίζοντας τις αναγκαίες κατευθυντήριες γραμμές για την αποδοτική οργάνωση και λειτουργία αυτών των οργανισμών, ως επίσης και για την προώθηση μέτρων για βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στον πολίτη. Οι κύριες ομάδες στις οποίες απευθύνονται οι υπηρεσίες που παρέχει το ΤΔΔΠ περιλαμβάνουν τους εσωτερικούς «πελάτες» (δηλαδή τα Υπουργεία/Υφυπουργεία/Τμήματα/Υπηρεσίες, κρατικούς οργανισμούς και αρχές τοπικής αυτοδιοίκησης, υπαλλήλους, συντεχνίες, Βουλή των Αντιπροσώπων κλπ.) και τους εξωτερικούς «πελάτες» (δηλαδή το κοινό).

Ως αποτέλεσμα των αλληπάλληλων κρίσεων, τόσο σε οικονομικό όσο και -πιο πρόσφατα- σε υγειονομικό επίπεδο, που αντιμετώπισε η κυπριακή οικονομία τα προηγούμενα χρόνια, αναδείχθηκαν τα λειτουργικά προβλήματα διοίκησης του κράτους. Ως εκ τούτου, κρίθηκε απαραίτητη η προώθηση ευρύτερων μεταρρυθμίσεων στο δημόσιο τομέα, οι οποίες αφορούν, μεταξύ άλλων, διαρθρωτικές αλλαγές στην οργάνωση και λειτουργία των δημόσιων οργανισμών, καθώς και στην ανάπτυξη και διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού τους, στοχεύοντας στη δημιουργία μιας σύγχρονης και αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης, που να επιτελεί με επάρκεια και επαγγελματισμό το έργο της και να εξυπηρετεί με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο τη χώρα και τους πολίτες της.

Ειδικότερα, όσον αφορά στην αντιμετώπιση των επιπτώσεων από την πανδημία του COVID-19 μέσα από το έκτακτο και προσωρινό μέσο χρηματοδότησης της ανάκαμψης και εξόδου της Ευρωπαϊκής Ένωσης από την κρίση, με την επωνυμία Επόμενη Γενιά ΕΕ (Next Generation EU), πυρήνα του οποίου αποτελεί ο Μηχανισμός Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, το ΤΔΔΠ εφαρμόζει μια σειρά σημαντικών μεταρρυθμίσεων που περιλήφθηκαν στο Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας 2021-2026 (ΣΑΑ) και αποσκοπούν στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας υπηρεσίας (Άξονας 3.4). Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο του ΣΑΑ το ΤΔΔΠ υλοποιεί τα εξής:

- Ενίσχυση της διοικητικής ικανότητας και του στρατηγικού ρόλου του ΤΔΔΠ και την ενίσχυση της διοικητικής ικανότητας των Διοικήσεων των Υπουργείων/ Υφυπουργείων

για καλύτερη εφαρμογή πολιτικών διεύθυνσης ανθρώπινου δυναμικού και δημόσιας διοίκησης (Έργο 1, Μεταρρύθμιση 1)

- Ρύθμιση ευέλικτων μορφών απασχόλησης στη δημόσια υπηρεσία (Μεταρρύθμιση 2)
- Εισαγωγή νέου πλαισίου για την αξιολόγηση και τη διαδικασία επιλογής υποψηφίων για την πλήρωση κενών ανελκτικών θέσεων στη δημόσια υπηρεσία και νέων κανονισμών για την αξιολόγηση της απόδοσης των υπαλλήλων (Μεταρρύθμιση 3)

Σημειώνεται ότι, στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειας για αναβάθμιση της διοικητικής ικανότητας και ενίσχυση της απόδοσης του ιδίου του Τμήματος, έχει επίσης διενεργηθεί εντός του 2016 μελέτη αναδιοργάνωσης από εξωτερικούς εμπειρογνώμονες στο πλαίσιο της οποίας υποβλήθηκαν εισηγήσεις για σχεδιασμό αποτελεσματικών και αποδοτικών λειτουργιών στους τομείς της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού και της μάθησης/ ανάπτυξης και την ανάπτυξη της διοικητικής ικανότητας του ΤΔΔΠ, ως κεντρικού και επιτελικού φορέα παροχής υπηρεσιών ανθρώπινου δυναμικού στους οργανισμούς του δημοσίου. Στο πλαίσιο του Έργου 1, Μεταρρύθμιση 1, Άξονας 3.4, ΣΑΑ, μεταξύ άλλων, το ΤΔΔΠ επανεξετάζει, επικαιροποιεί και θα εφαρμόσει σταδιακά εισηγήσεις των πορισμάτων της εν λόγω μελέτης.

Συνοπτικά, οι προκλήσεις που θα έχει να αντιμετωπίσει το ΤΔΔΠ μέσα από το στρατηγικό σχέδιο της επόμενης διετίας περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Κινητικότητα του ανθρώπινου δυναμικού για κάλυψη των αναγκών στελέχωσης στον δημόσιο και ευρύτερο δημόσιο τομέα.
- Εφαρμογή ενός Νέου Συστήματος Αξιολόγησης της απόδοσης των δημοσίων υπαλλήλων και ενός ολοκληρωμένου συστήματος διορισμών και προαγωγών, στο πλαίσιο προώθησης της εφαρμογής σύγχρονων μεθόδων/εργαλείων για αξιολόγηση και επιλογή του καταλληλότερου για την κάθε θέση υποψήφιου και της αλλαγής κουλτούρας στη δημόσια υπηρεσία ως προς τη διαχείριση της απόδοσης, την ανέλιξη και τις προαγωγές, σύμφωνα με τον περί Δημόσιας Υπηρεσίας (Τροποποιητικό) Νόμο του 2022, τον περί Αξιολόγησης Υποψηφίων για Προαγωγή, Διατμηματική Προαγωγή και Πρώτο Διορισμό και Προαγωγή στη Δημόσια Υπηρεσία Νόμο του 2022 και τους περί Δημόσιας Υπηρεσίας (Αξιολόγηση Υπαλλήλων) Κανονισμούς του 2022 (ΚΔΠ 28/2022), παράλληλα με την έγκαιρη και κατάλληλη εκπαίδευση των αξιολογητών, αλλά και ενημέρωση των αξιολογούμενων δημοσίων υπαλλήλων.
- Συγκράτηση της απασχόλησης και του μισθολογίου στον ευρύτερο δημόσιο τομέα.
- Αποτελεσματικές οργανωτικές δομές και απλοποιημένες διαδικασίες.
- Ρύθμιση και εκσυγχρονισμός του νόμου και των όρων απασχόλησης Εργοδοτούμενων Αορίστου Χρόνου (ΕΑΧ) και Εργοδοτούμενων Ορισμένου Χρόνου (ΕΟΧ) στα πλαίσια και της Ευρωπαϊκής νομοθεσίας, του περί Εργοδοτούμενων με εργασία ορισμένου χρόνου (Απαγόρευση Δυσμενούς Μεταχείρισης) Νόμου του 2003 (98(Ι)2003).
- Ρύθμιση της εφαρμογής νέων ευέλικτων μορφών απασχόλησης στη δημόσια υπηρεσία.

- Διευθυντικές/διοικητικές ικανότητες και ικανότητες/δεξιότητες του προσωπικού, συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού ΤΔΔΠ και του προσωπικού στις Διοικήσεις των Υπουργείων/Υφυπουργείων που χειρίζεται θέματα ανθρώπινου δυναμικού.
- Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πολίτες.

Για σκοπούς εφαρμογής των δραστηριοτήτων που παρουσιάζονται πιο κάτω για αντιμετώπιση των προκλήσεων, το ΤΔΔΠ χρησιμοποιεί τα ακόλουθα εργαλεία:

- Διαμόρφωση και εφαρμογή του κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου για τη διαχείριση των πολιτικών ανθρώπινου δυναμικού και τη διαχείριση των εργασιακών σχέσεων.
- Εκπαίδευση, ανάπτυξη και ενίσχυση της διοικητικής ικανότητας.
- Ανάθεση συμβάσεων σε εξωτερικούς εμπειρογνώμονες στο πλαίσιο παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ :

1. Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Διαμόρφωση σύγχρονων πολιτικών διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού για μια ευέλικτη και αποδοτική δημόσια υπηρεσία και παροχή καθοδήγησης στους δημόσιους οργανισμούς για την αποτελεσματική εφαρμογή των πολιτικών αυτών στο πλαίσιο εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης, όπως προβλέπεται, μεταξύ άλλων ακολουθούμενων πολιτικών, και στο ΣΑΑ. Ειδικότερα:

- Διαμόρφωση και εκσυγχρονισμός των πολιτικών πλήρωσης θέσεων μέσω της βελτίωσης του υφιστάμενου πλαισίου διορισμών και υιοθέτηση ενός νέου συστήματος προαγωγών, χρησιμοποιώντας σύγχρονες μεθόδους/εργαλεία για αξιολόγηση και επιλογή του καταλληλότερου για την κάθε θέση υποψηφίου, εκσυγχρονισμός των όρων απασχόλησης στο δημόσιο τομέα, εφαρμογή σύγχρονου συστήματος αξιολόγησης της απόδοσης των υπαλλήλων σε όλη τη δημόσια υπηρεσία από το 2023, σύμφωνα με τους περί Δημόσιας Υπηρεσίας (Αξιολόγηση Υπαλλήλων) Κανονισμούς του 2022 (ΚΔΠ 28/2022), και προώθηση ενός σύγχρονου πλαισίου εργασιακών σχέσεων (μέρος των εν λόγω δράσεων εμπίπτει στη Μεταρρύθμιση 3 του Άξονα 3.4, ΣΑΑ).
- Για σκοπούς εφαρμογής του νέου πιο πάνω συστήματος διορισμών και προαγωγών στη δημόσια υπηρεσία, θα τύχουν αναθεώρησης μέχρι το τέλος του 2023 περί τα 250 Σχέδια Υπηρεσίας των θέσεων της δημόσιας υπηρεσίας που επηρεάζονται από τον περί Αξιολόγησης Υποψηφίων για Προαγωγή, Διατμηματική Προαγωγή και Πρώτο Διορισμό και Προαγωγή στη Δημόσια Υπηρεσία Νόμο.
- Ενοποίηση και εκσυγχρονισμός των περί Δημόσιας Υπηρεσίας (Χορήγηση Αδειών) Κανονισμών και ενσωμάτωση σε αυτούς διατάξεων που περιλαμβάνονται σε οριζόντιες νομοθεσίες.

- Ανάπτυξη και εφαρμογή πολιτικής για τον εξορθολογισμό του κρατικού μισθολογίου (απολαβές και συντάξεις) και παρακολούθηση / εφαρμογή της πολιτικής για συγκράτηση της απασχόλησης στον δημόσιο τομέα.
- Προώθηση εκσυγχρονιστικών δράσεων σε σχέση με τις δομές, οργάνωση, προγραμματισμό αναγκών στελέχωσης των δημόσιων οργανισμών (μέρος των εν λόγω δράσεων εμπίπτει στο Έργο 1 της Μεταρρύθμισης 1 του Άξονα 3.4, ΣΑΑ).
- Περαιτέρω προώθηση της κινητικότητας, μέσω των εργαλείων/ μηχανισμών που έχουν υιοθετηθεί τα τελευταία χρόνια στο πλαίσιο διευκόλυνσης της διαχείρισης και καλύτερης αξιοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού (μηχανισμός εσωτερικής αγοράς εργασίας, ανάθεση καθηκόντων, αποσπάσεις μόνιμου προσωπικού εντός της δημόσιας υπηρεσίας, καθώς και μεταξύ οργανισμών της δημόσιας υπηρεσίας και οργανισμών δημοσίου δικαίου και αντίστροφα τόσο για μόνιμο προσωπικό όσο και για εργοδοτούμενους αορίστου χρόνου, ευχέρεια των Γενικών Διευθυντών για μετακινήσεις των μελών του εναλλάξιμου προσωπικού εντός των Υπουργείων/Υφυπουργείων τους, κ.ά.).
- Εκσυγχρονισμός του θεσμικού πλαισίου που αφορά στην απασχόληση εργοδοτούμενων ορισμένου και αορίστου χρόνου στη δημόσια υπηρεσία και συγκεκριμένα τροποποίηση του περί της Διαδικασίας Πρόσληψης Εργοδοτούμενων Αορίστου και Εργοδοτούμενων Ορισμένου Χρόνου στη Δημόσια Υπηρεσία Νόμου του 2016 (Ν. 70(Ι) 2016). Στόχος του εκσυγχρονισμού είναι με το νέο νομοθετικό πλαίσιο να περιοριστεί αυστηρά η πρόσληψη εργοδοτούμενων ορισμένου χρόνου για κάλυψη αναγκών προσωρινής φύσεως (έναντι κενών θέσεων και για αντικατάσταση υπαλλήλων που απουσιάζουν με μακροχρόνια άδεια απουσίας, εποχιακές ανάγκες κτλ.),
- Ανάπτυξη της διοικητικής υποδομής και ικανότητας του ΤΔΔΠ ως κεντρικού φορέα παροχής υπηρεσιών ανθρώπινου δυναμικού στον δημόσιο τομέα και χάραξης, διαμόρφωσης και παρακολούθησης πολιτικών δημόσιας διοίκησης και, παράλληλα, ενίσχυση της διοικητικής ικανότητας των Διοικήσεων των Υπουργείων/ Υφυπουργείων, για αποτελεσματική και αποδοτική διαχείριση θεμάτων ανθρώπινου δυναμικού και άλλων οριζόντιων θεμάτων, με τη σταδιακή σύσταση Διευθύνσεων Διοίκησης και Ανθρώπινου Δυναμικού σε Υπουργεία. Προς την κατεύθυνση αυτή, βρίσκεται σε εξέλιξη η υλοποίηση συγκεκριμένων δράσεων που περιλαμβάνονται στο «Σχέδιο Δράσης για την Αποτελεσματική Διαχείριση Θεμάτων Ανθρώπινου Δυναμικού στη Δημόσια Διοίκηση, για την περίοδο 2022-2025» που εγκρίθηκε από το Υπουργικό Συμβούλιο (Απόφαση Υπουργικού Συμβουλίου 92.818 και ημερ. 30/03/2022). Η εν λόγω δράση εμπίπτει στο Έργο 1 της Μεταρρύθμισης 1 του Άξονα 3.4, ΣΑΑ.
- Μετά την ολοκλήρωση σχετικής μελέτης για την εφαρμογή ευέλικτων μορφών απασχόλησης στην κυπριακή δημόσια υπηρεσία προωθούνται στο Υπουργικό Συμβούλιο εισηγήσεις για λήψη απόφασης και προώθησης, στη συνέχεια, των αναγκαίων ενεργειών για υλοποίηση εντός χρονοδιαγράμματος πριν από το τέλος του 2024. Η εν λόγω δράση εμπίπτει στη Μεταρρύθμιση 2 του Άξονα 3.4, ΣΑΑ.

- Συμβολή στην ανάπτυξη ή/και εισαγωγή πληροφοριακών συστημάτων που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό/ την αποτελεσματική διοίκηση και ειδικότερα:
 - (α) Εξασφάλιση ενός πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού (HRMS) σε αναπλήρωση του κενού που προέκυψε από την απόφαση για διακοπή του έργου ΖΕΥΣ.
 - (β) Επέκταση του Συστήματος Αυτοματοποίησης Γραφείου (eOASIS) στη δημόσια υπηρεσία.

2. Μάθηση & Ανάπτυξη

- Ενδυνάμωση και ανάπτυξη των γνώσεων και των ικανοτήτων/δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού στη δημόσια υπηρεσία μέσω των κατάλληλων εκπαιδευτικών δράσεων, ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στα καθήκοντα και ευθύνες τους και να συμβάλουν αποτελεσματικά στη διαμόρφωση και υλοποίηση των στρατηγικών τους στόχων και άλλων μεταρρυθμίσεων, ως η στρατηγική επιδίωξη του Πλαισίου Διαχείρισης της Μάθησης (σχετική η Εγκύκλιος αρ. 1731, ημερ. 4.4.23). Ειδικότερα, μέσω του Πλαισίου προωθούνται τα ακόλουθα:
 - Εφαρμογή κοινών διαδικασιών και μεθοδολογιών διαχείρισης της μάθησης στη δημόσια υπηρεσία (διάγνωση αναγκών και προγραμματισμός) και καθορισμός σχετικών ρόλων, όπως αυτών του κεντρικού φορέα (ΚΑΔΔ) και των αποκεντρωμένων δομών διαχείρισης της μάθησης στους δημόσιους οργανισμούς, π.χ. πυρήνες μάθησης.
 - Ενίσχυση της αποκεντρωμένης διαχείρισης της μάθησης, περιλαμβανομένης της θεσμοθέτησης της διαδικασίας εξασφάλισης αποκεντρωμένων κονδυλίων μάθησης από τα Υπουργεία/Υφυπουργεία/Ανεξάρτητες Υπηρεσίες για τις μαθησιακές δράσεις εξειδικευμένης θεματολογίας που τους αφορούν (προγραμματισμός στη βάση τριετίας).
 - Ο σχεδιασμός και υλοποίηση δραστηριοτήτων γενικής/οριζόντιας θεματολογίας από την ΚΑΔΔ ως ο κεντρικός φορέας μάθησης στη δημόσια υπηρεσία, στη βάση της διάγνωσης αναγκών των οργανισμών (προγραμματισμός στη βάση τριετίας) καθώς και στο πλαίσιο υποστήριξης άλλων μεταρρυθμίσεων και δράσεων, αναλόγως οδηγιών, προτεραιοτήτων και διαθέσιμων πόρων.
- Για την επόμενη τριετία, προγραμματίζονται οι πιο κάτω δράσεις από την ΚΑΔΔ:
 - Προώθηση της ηλεκτρονικής μάθησης στον δημόσιο τομέα διαμέσου του σχεδιασμού ασύγχρονων ηλεκτρονικών προγραμμάτων σε διάφορες θεματικές που άπτονται της λειτουργίας ενός σύγχρονου οργανισμού
 - Παροχή μαθησιακής υποστήριξης μεταρρυθμίσεων και διοικητικών αλλαγών.
 - Παροχή μαθησιακών δραστηριοτήτων βασικής και ειδικής κατάρτισης.

- Ανάπτυξη και ενίσχυση των δεξιοτήτων του προσωπικού στις Διοικήσεις των Υπουργείων/Υφυπουργείων που χειρίζονται θέματα ανθρώπινου δυναμικού, περιλαμβανομένου του προσωπικού στις υπό σύσταση Διευθύνσεις Διοίκησης και Ανθρώπινου Δυναμικού σε Υπουργεία, και του ΤΔΔΠ για αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη διαχείριση θεμάτων ανθρώπινου δυναμικού μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων. (Έργο 1, Μεταρρύθμιση 1, Άξονας 3.4, ΣΑΑ)
- Εκπαίδευση των αξιολογητών και αξιολογούμενων δημόσιων υπαλλήλων για ενίσχυση των γνώσεων, δεξιοτήτων και στάσεων τους στο πλαίσιο εφαρμογής του Νέου Συστήματος Αξιολόγησης της απόδοσης στη Δημόσια Υπηρεσία, σύμφωνα με τον περί Δημόσιας Υπηρεσίας (Τροποποιητικό) Νόμο του 2022 και τους περί Δημόσιας Υπηρεσίας (Αξιολόγηση Υπαλλήλων) Κανονισμούς του 2022 (ΚΔΠ 28/2022). (Μεταρρύθμιση 3, Άξονας 3.4, ΣΑΑ)
- Εκπαίδευση σε θέματα Κυβερνοασφάλειας στο πλαίσιο της Εθνικής Στρατηγικής Κυβερνοασφάλειας σε συνεργασία με το Υφυπουργείο Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής (η δράση χρηματοδοτείται από το ΣΑΑ, μέσω του Υφυπουργείου)
- Εκπαίδευση στη νομοπαρασκευαστική διαδικασία
- Ομαδοποίηση των συνολικών (οριζόντιων) αναγκών που έχουν συλλεγεί από όλη τη δημόσια υπηρεσία και σχεδιασμός/υλοποίηση εκπαιδευτικών δράσεων στις επί μέρους θεματικές που θα καθοριστούν.
- Ανάπτυξη της διοικητικής ικανότητας και του ρόλου της Κυπριακής Ακαδημίας Δημόσιας Διοίκησης για ώστε να ανταποκρίνεται όσο το δυνατό πιο αποτελεσματικά στο έργο της.

ΣΤΟΧΟΣ 2: ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΣΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ

ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ:

Η ανάγκη για πιο αποδοτική και αποτελεσματική παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες είναι υψίστης σημασίας σε όλα τα σύγχρονα κράτη. Η αδυναμία της παραδοσιακής, γραφειοκρατικής δημόσιας διοίκησης να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στις ανάγκες των πολιτών, έχει οδηγήσει στην αναζήτηση νέων μεθόδων όσον αφορά τη δομή και τη λειτουργία του δημόσιου τομέα. Παράλληλα, σημειώνεται και ο στρατηγικός στόχος που τέθηκε στο ΣΑΑ για την «ενίσχυση της ανθεκτικότητας της οικονομίας και του δυναμικού της χώρας για οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντικά βιώσιμη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη και ευημερία», στο πλαίσιο του οποίου ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης αποτελεί βασικό άξονα, καθώς δυνητικά αναμένεται να συμβάλει αποφασιστικά στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων μεσοπρόθεσμα.

Στο πλαίσιο αυτό, έχει αναπτυχθεί ο θεσμός των Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη, (ΚΕΠ), ο οποίος λειτουργεί σήμερα με 9 συνολικά ΚΕΠ, σε κάθε μεγάλη πόλη και στην περιφέρεια. Παράλληλα, αξιοποιείται και η δυνατότητα των ΚΕΠ στην Τεχνολογία Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ICT), με την υλοποίηση έργων με παγκύπρια λειτουργία, όπως το ενιαίο τηλεφωνικό κέντρο των ΚΕΠ στο πλαίσιο του νέου Ενιαίου Δικτύου Τηλεφωνίας για το δημόσιο, την παροχή ορισμένων υπηρεσιών μέσω βιντεοκλήσης/τηλεδιάσκεψης και τη λειτουργία ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Σειράς Προτεραιότητας, το οποίο, περιλαμβάνει και τη δυνατότητα διευθέτησης ραντεβού μέσω διαδικτύου και εφαρμογής κινητού τηλεφώνου.

Το ΚΕΠ είναι ένας χώρος ο οποίος συστεγάζει εκατό και πλέον δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται από διάφορα Υπουργεία, Τμήματα και Υπηρεσίες και απαλλάσσει τον πολίτη από την υποχρέωση να μετακινείται από το ένα Τμήμα στο άλλο ή να διακινεί έγγραφα μεταξύ δύο ή περισσότερων Υπηρεσιών. Το ωράριο λειτουργίας όλων των ΚΕΠ είναι συνεχόμενο, από τις 8:00 το πρωί μέχρι τις 5:00 το απόγευμα, για καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Παρά τη μικρή γεωγραφική έκταση του νησιού και την ανισομερή κατανομή του πληθυσμού στα αστικά κέντρα και την επαρχία, οι θετικές επιδράσεις στην καθημερινότητα των πολιτών από την εφαρμογή και επέκταση του θεσμού των ΚΕΠ ήταν σημαντική. Από την ίδρυση του πρώτου Κέντρου (Δεκ. 2005) μέχρι τα τέλη Δεκ. 2022, τα ΚΕΠ παρείχαν συνολικά περίπου 12,6 εκ. υπηρεσίες προς τους πολίτες καθώς και 4,9 εκ. υπηρεσίες πληροφόρησης τηλεφωνικώς. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με στοιχεία του 2022 τα ΚΕΠ προσέφεραν 831,593 συνολικά υπηρεσίες, ήτοι, κατά μέσο όρο, περίπου 3,326 υπηρεσίες σε ημερήσια βάση, καθώς και 710,392 υπηρεσίες πληροφόρησης τηλεφωνικώς, ήτοι, κατά μέσο όρο, 2,842 ημερησίως. Σύμφωνα με έρευνα ικανοποίησης πολιτών που διεξήχθη την περίοδο από 14.09.2020 μέχρι 25.09.2020 (θα διεξαχθεί εκ νέου εντός του 2023), διαπιστώνεται ότι η συντριπτική πλειοψηφία των πολιτών (97%) δηλώνει υψηλό βαθμό ικανοποίησης από τα ΚΕΠ.

Συνοπτικά, οι προκλήσεις που πρέπει να αντιμετωπιστούν είναι οι εξής:

- Παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών προς το κοινό.
- Αντιμετώπιση των εμποδίων για «άνοιγμα» των δημόσιων δεδομένων.
- Βελτίωση της ικανοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Στο πλαίσιο της υλοποίησης των δραστηριοτήτων που αναφέρονται πιο κάτω, προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι προκλήσεις που παρουσιάζονται, το ΤΔΔΠ χρησιμοποιεί τα ακόλουθα μέσα/εργαλεία πολιτικής:

- Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη.
- Διαμόρφωση και εφαρμογή του κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου για τη διαχείριση των πολιτικών ανθρώπινου δυναμικού.
- Εκπαίδευση, ανάπτυξη και ενίσχυση της διοικητικής ικανότητας.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ :

3: Υπηρεσίες που παρέχονται στους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις

Βελτίωση της λειτουργίας και επέκταση των ΚΕΠ και προώθηση άλλων πρωτοβουλιών για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ειδικότερα:

- Επέκταση του θεσμού των ΚΕΠ και βελτίωση της λειτουργίας του, περιλαμβανομένης και της συνέχισης της εφαρμογής Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2015 στη βάση του οποίου έχουν πιστοποιηθεί τα ΚΕΠ παγκύπρια.
- Παροχή ολοκληρωμένης και έγκαιρης πληροφόρησης προς τους πολίτες/επιχειρήσεις για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν για τις συναλλαγές τους με τη δημόσια υπηρεσία σε σχέση με τις παρεχόμενες από τα ΚΕΠ υπηρεσίες και για τη βελτίωση της τηλεφωνικής εξυπηρέτησής τους (ενιαίο, παγκύπριο Τηλεφωνικό Κέντρο των ΚΕΠ (22309100)). .
- Εφαρμογή ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Σειράς Προτεραιότητας και Εξυπηρέτησης στα ΚΕΠ παγκύπρια, από τον Ιανουάριο 2022, στο πλαίσιο βελτίωσης της εμπειρίας εξυπηρέτησης του πολίτη και της αναβάθμισης της διοίκησης και εσωτερικής λειτουργίας των Κέντρων.
- Περαιτέρω επέκταση του Συστήματος, με δυνατότητα διευθέτησης ραντεβού απευθείας από τους πολίτες για εξυπηρέτηση στα ΚΕΠ, μέσω διαδικτύου και εφαρμογής κινητών τηλεφώνων. .
- Παροχή εναλλακτικών τρόπων εξυπηρέτησης των πολιτών από τα ΚΕΠ αξιοποιώντας τη σύγχρονη τεχνολογία, όπως εξυπηρέτηση μέσω βιντεοκλήσης/τηλεδιάσκεψης, χωρίς φυσική παρουσία, για συγκεκριμένες υπηρεσίες.
- Περαιτέρω επέκταση των παρεχόμενων από τα ΚΕΠ υπηρεσιών.
- Διευκόλυνση της πρόσβασης των πολιτών και των επιχειρήσεων στις πληροφορίες του δημοσίου μέσω της περαιτέρω ανάπτυξης και διαχείρισης μιας σύγχρονης Διαδικτυακής Πύλης Ανοικτών Δεδομένων, όπου φιλοξενούνται υψηλής αξίας και σε μηχαναγνώσιμους μορφότυπους σύνολα δεδομένων.
- Εμπλουτισμός των δεδομένων που φιλοξενούνται στην Πύλη data.gov.cy με τη σταδιακή ένταξη σε αυτή των ΝΠΔΔ, περιλαμβανομένων των αρχών τοπικής αυτοδιοίκησης.
- Ανάληψη πρωτοβουλιών για προώθηση της περαιτέρω χρήσης των πληροφοριών του δημοσίου τομέα μέσω δράσεων δημοσιότητας οι οποίες περιλαμβάνουν συμμετοχή και οργάνωση συνεδρίων / εκδηλώσεων / διαγωνισμών.
-

ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗΣ – ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Στόχος (Σ) / Δραστηριότητα (Δ)	Δείκτης Επίδοσης (Σ) / Απόδοσης (Δ)	Αποτελέσματα Δείκτη	Περιγραφή
Σ1: Ενίσχυση της αποδοτικής λειτουργίας της δημόσιας υπηρεσίας μέσω προώθησης σύγχρονων πολιτικών διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού	ΔΕ1: Αντίληψη του προσωπικού για την αποδοτικότητα, αποτελεσματικότητα και επάρκεια των πολιτικών και εργαλείων Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΔΑΔ) που έχουν στη διάθεσή τους	Επίδοση 2020: (α) 25.2% (β) 26.0% Επίδοση 2017: (α) 32% (β) 22% Η επόμενη έρευνα θα διεξαχθεί κατόπιν εφαρμογής νέων συστημάτων/ πολιτικών, που έχουν πρόσφατα υιοθετηθεί, καθώς και εγκατάστασης νέων εργαλείων και παρέλευσης επαρκούς χρόνου για εφαρμογή και εξαγωγή συμπερασμάτων.	Οι δύο κύριοι δείκτες μέτρησης της επίδοσης αφορούν: (α) Το ποσοστό (%) των διάφορων μεσοδιευθυντικών/ διευθυντικών στελεχών (Κλ. Α13 και άνω) που δηλώνουν «πολύ ικανοποιημένοι» ή «ικανοποιημένοι» από την επάρκεια των εργαλείων ΔΑΔ που είναι στη διάθεσή τους. (β) Το ποσοστό (%) των δημόσιων υπαλλήλων που συμφωνούν απόλυτα ή που συμφωνούν με τη δήλωση ότι «Οι πολιτικές ΔΑΔ στη δημόσια υπηρεσία προωθούν την ανάπτυξη των υπαλλήλων και συνεισφέρουν στην αύξηση της παραγωγικότητας». Ο δείκτης υπολογίζεται ως ποσοστό των ακόλουθων: -Αριθμητής: (α) Αριθμός των στελεχών (Κλ. Α13 ή και άνω) με θετική απάντηση και (β) Αριθμός των δημόσιων υπαλλήλων με θετική στάση. -Παρονομαστής: Συνολικός αριθμός των στελεχών που έλαβαν μέρος στην έρευνα.

	<p>ΔΕ2: Κρατικό Μισθολόγιο ως ποσοστό (%) του ΑΕΠ</p>	<p>Επίδοση 2022: 2388 εκ. / 27006 εκ. = 8,84%¹</p> <p>Επίδοση 2021: 2255 εκ. / 23437 εκ. = 9.62%²</p> <p>Επίδοση 2020: 2446 εκ. / 21618 εκ. = 11.32%</p> <p>Επίδοση 2019: 2323 εκ. / 23010 εκ. = 10,10%</p> <p>Επίδοση 2018: 2128,5 εκ. / 21613εκ. = 9.85%</p> <p>Επίδοση 2017: 2034,8 εκ. / 20245εκ. = 10,05%</p>	<p>Ο δείκτης μέτρησης επίδοσης υπολογίζεται ως ποσοστό (%) των ακόλουθων:</p> <p>-Αριθμητής: Το καθαρό ποσό του μισθολογίου της Κυβέρνησης υπολογιζόμενο στη βάση ESA 2010.</p> <p>-Παρονομαστής: Το ονομαστικό ΑΕΠ.</p>
--	--	--	--

¹ Από το 2021 στα στοιχεία για το κόστος του μισθολογίου της Κυβέρνησης έχουν αφαιρεθεί 257.7 εκ. ευρώ που αντιστοιχούν στη μισθοδοσία των αποσπασμένων δημόσιων υπαλλήλων στον Οργανισμό Κρατικών Υπηρεσιών Υγείας (ΟΚΥΠΥ). Στην περίπτωση που το κόστος αυτό παρέμενε ως μέρος του κρατικού μισθολογίου, ο δείκτης για το 2022 θα ανερχόταν στο 9,80%

² Από το 2021 στα στοιχεία για το κόστος του μισθολογίου της Κυβέρνησης έχουν αφαιρεθεί 241.4 εκ. ευρώ που αντιστοιχούν στη μισθοδοσία των αποσπασμένων δημόσιων υπαλλήλων στον Οργανισμό Κρατικών Υπηρεσιών Υγείας (ΟΚΥΠΥ). Στην περίπτωση που το κόστος αυτό παρέμενε ως μέρος του κρατικού μισθολογίου, ο δείκτης για το 2021 θα ανερχόταν στο 10,65%

<p>Δ01: Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού</p>	<p>ΔΑ01: Αριθμός του προσωπικού που μετακινήθηκε ως ποσοστό του συνολικού αριθμού των δημόσιων υπαλλήλων</p>	<p>Επίδοση 2022: 593/17373 = 3,4%³</p> <p>Επίδοση 2021: 648/17324 = 3.7%</p> <p>Επίδοση 2020: 770/17319 = 4.4%</p> <p>Επίδοση 2019: 491/17386 = 2.8%³</p> <p>Επίδοση 2018: 790/17232 = 4.6%</p> <p>Επίδοση 2017: 608/17118 = 3.6%</p>	<p>Ο δείκτης μέτρησης απόδοσης υπολογίζεται ως ποσοστό (%) των πιο κάτω:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Αριθμητής: Ο συνολικός αριθμός των δημόσιων υπαλλήλων που έχουν μετακινηθεί, μετατεθεί, μεταφερθεί, αποσπαστεί μεταξύ τμημάτων/ υπηρεσιών εντός του έτους. -Παρονομαστής: Ο συνολικός αριθμός των δημόσιων υπαλλήλων.
<p>Δ02: Μάθηση και Ανάπτυξη</p>	<p>ΔΑ02: Ποσοστό (%) των δημόσιων υπαλλήλων που συμμετείχαν σε τουλάχιστον 1 μαθησιακή δραστηριότητα της ΚΑΔΔ το χρόνο</p>	<p>Επίδοση 2022: 3768/17373 = 21,6%</p> <p>Επίδοση 2021: 1205 / 17324 = 6,9%</p> <p>Επίδοση 2020: 1024 / 17319 = 5,9%</p>	<p>Ο δείκτης μέτρησης απόδοσης υπολογίζεται ως % των ακόλουθων:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Αριθμητής: Ο αριθμός συμμετοχών σε δραστηριότητες της ΚΑΔΔ -Παρονομαστής: Ο συνολικός αριθμός των δημόσιων υπαλλήλων κατά το ίδιο έτος

³ Στους υπολογισμούς για το 2019 και το 2022 δεν περιλήφθηκαν περίπου 3000 αποσπάσεις μελών της δημόσιας υπηρεσίας στον ΟΚΥΠΥ, οι οποίες διενεργήθηκαν τα αντίστοιχα έτη.

		<p>Επίδοση 2019: 5006 / 17386 = 28,8%</p> <p>Επίδοση 2018: 4251 / 17232 = 24,67%</p>	
<p>Σ2: Αναβάθμιση της ποιότητας και της προσβασιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις</p>	<p>ΔΕ3: Η αντίληψη των πολιτών σχετικά με την προσβασιμότητα και την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών που προσφέρονται στους πολίτες μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)</p>	<p>Επίδοση 2020 Την περίοδο Σεπτεμβρίου 2020 πραγματοποιήθηκε έρευνα ικανοποίησης πολιτών από τα ΚΕΠ. Σε δείγμα 2.479 ερωτηματολογίων, αναφορικά με το δείκτη (α) και το δείκτη (β) τα ποσοστά είναι 97% και 92,5% αντίστοιχα.</p> <p>Η έρευνα θα διεξαχθεί εκ νέου εντός του 2023</p> <p>Δείκτης (γ) - Επίδοση 2022: 831,593 υπηρεσίες Επίδοση 2021: 768,767 υπηρεσίες</p>	<p>Οι τρεις κύριοι δείκτες μέτρησης της επίδοσης είναι:</p> <p>(α) Το % των πολιτών που έλαβαν μέρος στην έρευνα των ΚΕΠ και δηλώνουν ως «πολύ ικανοποιημένοι» ή «ικανοποιημένοι» από τα ΚΕΠ</p> <p>(β) Το % των πολιτών που έλαβαν μέρος στην έρευνα των ΚΕΠ και δηλώνουν ως «πολύ ικανοποιημένοι» ή «ικανοποιημένοι» από τον χρόνο αναμονής για την εξυπηρέτησή τους στα ΚΕΠ.</p> <p>(γ) Ο αριθμός των συναλλαγών που καταγράφονται το χρόνο σε όλα τα ΚΕΠ</p> <p>Ο δείκτης υπολογίζεται ως ποσοστό:</p> <p>-Αριθμητής: (α) Αριθμός των πολιτών που δηλώνουν «ικανοποιημένοι» ως «πολύ ικανοποιημένοι» από τα ΚΕΠ και (β) αριθμός των πολιτών που δηλώνουν «ικανοποιημένοι» ως «πολύ ικανοποιημένοι» από τον χρόνο αναμονής για την εξυπηρέτησή τους στα ΚΕΠ.</p> <p>-Παρονομαστής: Συνολικός αριθμός των πολιτών που έλαβαν μέρος στην έρευνα των ΚΕΠ.</p> <p>Η έρευνα διεξάγεται κάθε 3 χρόνια.</p> <p>Για τον τρίτο δείκτη (δείκτης (γ)) τα στοιχεία συλλέγονται κατ' έτος.</p>

		Επίδοση 2020: 748,384 υπηρεσίες	
Δ03: Υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις	ΔΑ03: Αριθμός Χρηστών της Εθνικής Διαδικτυακής Πύλης Ανοικτών Δεδομένων data.gov.cy	Επίδοση 2022: 134304 χρήστες ⁴ Επίδοση 2021: 211930 χρήστες Επίδοση 2020: 92942 χρήστες Επίδοση 2019: 101335 χρήστες Επίδοση 2018: 41148 χρήστες	Ο δείκτης απόδοσης αφορά τον αριθμό των χρηστών (Users) της Πύλης data.gov.cy που καταγράφονται κατ' έτος, σύμφωνα με το Matomo/Google Analytics.

⁴ Σημειώνεται ότι από τον Φεβρουάριο 2022 εφαρμόστηκαν οι νέες πρόνοιες του Κανονισμού για την προστασία δεδομένων (ΓΚΠΔ), οι οποίες είχαν ως αποτέλεσμα την υποεκτίμηση του πραγματικού αριθμού των επισκεπτών/χρηστών της πύλης.