



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ,
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ
ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΕΡΕΥΝΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ**

Ταχ. Δ/ση: Βασ. Σοφίας 15
106 74, Αθήνα
Πληροφορίες: Παναγιώτης Πασσάς,
Ερασμία Παπαθανάκου,
Νικόλαος Παπαηλιού
Τηλέφωνα: 210 3393332
210 3393327
Fax : 210 3393329

Αθήνα, 5 Απριλίου 2006

**Αριθμ.Πρωτ.:
ΔΙΠΑ/Φ.4/οικ.7323**

**Αποστολή με
ηλεκτρονικό ταχυδρομείο**

ΠΡΟΣ :

**Όπως ο πίνακας
αποδεκτών**

**Θέμα: Μεθοδολογία καθορισμού Δεικτών Μέτρησης της
Αποτελεσματικότητας και Αποδοτικότητας της Διοίκησης (ν.3230/2004).**

1. Με την αριθμ. ΔΙΠΑ/Φ.4/οικ.26397/27.12.2005 εγκύκλιο του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ), σας έχουμε ενημερώσει ότι με τις διατάξεις των άρθρων 1-4, του ν. 3230/2004 (ΦΕΚ 44 Α', 11.2.2004), καθιερώθηκε στις υπηρεσίες του Δημοσίου, τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) καθώς και τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) α' και β' βαθμού το σύστημα **Διοίκησης μέσω Στόχων**, με το οποίο επιδιώκεται η αποτελεσματικότερη λειτουργία των Δημοσίων Υπηρεσιών και η ανταπόκριση του ανθρώπινου δυναμικού στις σύγχρονες ανάγκες και τα νέα πρότυπα διοίκησης.

2. Με τις διατάξεις του άρθρου 1, παρ. 2 του ως άνω νόμου, καθιερώθηκε η **μέτρηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης**. Σκοπός της μέτρησης είναι η αξιολόγηση των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης προς όφελος του πολίτη, της οικονομίας και της κοινωνίας.

Ειδικότερα, με τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της Διοίκησης επιδιώκεται:

- η πληρέστερη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων
- η εξυπηρέτηση του πολίτη καθώς και η αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των αναγκών του από τη Δημόσια Διοίκηση
- η εμπέδωση της εμπιστοσύνης του πολίτη προς τη Δημόσια Διοίκηση
- η ενίσχυση της διαφάνειας στη Διοικητική δράση
- η ενίσχυση της Διοικητικής λογοδοσίας και ευθύνης.

3. Με την παρούσα εγκύκλιο παρέχονται οι αναγκαίες διευκρινίσεις σχετικά με την εφαρμογή των σχετικών διατάξεων. Συγκεκριμένα, στις παρ. 4-10 της παρούσας εγκυκλίου προσδιορίζονται οι βασικές έννοιες της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας, ενώ παράλληλα παρατίθενται οι βασικές κατηγορίες των δεικτών. Στην παρ. 11 αναλύεται η μέθοδος σχεδιασμού των δεικτών με την παράθεση δύο (2) πινάκων οι οποίοι περιλαμβάνουν (I) τα κριτήρια για τον έλεγχο και το σχεδιασμό δεικτών μέτρησης και (II) τα ενδεικτικά σφάλματα καθώς και τον τρόπο αντιμετώπισής τους κατά το σχεδιασμό των εν λόγω δεικτών. Στις παρ. 12-13 αναφέρεται το πεδίο εφαρμογής των διατάξεων περί των δεικτών μέτρησης, ενώ οι παρ. 14-16 αναφέρονται στις εξουσιοδοτήσεις του ν.3230/2004 για την έκδοση Αποφάσεων, προκειμένου να εφαρμοστεί το σύστημα δεικτών μέτρησης. Στις παρ. 17-19 προσδιορίζονται οι αρμόδιες μονάδες για το σχεδιασμό και την επιλογή των δεικτών μέτρησης. Τέλος, στις παρ. 20-24 παρέχονται γενικού τύπου οδηγίες αναφορικά με την εφαρμογή των δεικτών μέτρησης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας καθώς και με τη σύνδεσή τους με τη Στοχοθεσία στη Δημόσια Διοίκηση.

Α. Αποσαφήνιση βασικών εννοιών

4. Σύμφωνα με το άρθρο 1, παρ. 2 του ν. 3230/2004, **αποτελεσματικότητα** θεωρείται η επίτευξη συγκεκριμένων και προκαθορισμένων στόχων και **αποδοτικότητα** η μεγιστοποίηση των αποτελεσμάτων από τις δράσεις της Διοίκησης με δεδομένους πόρους. **Αποτελεσματικότητα** είναι δηλαδή η ικανότητα της Δημόσιας Οργάνωσης να εκπληρώνει τους προγραμματισθέντες στόχους και **αποδοτικότητα** η ικανότητα της Οργάνωσης να επιτυγχάνει στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό τους στόχους αυτούς με το μικρότερο δυνατό κόστος.

5. Για την μέτρηση της επίδοσης μιας Δημόσιας Οργάνωσης θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τόσο το κριτήριο της αποτελεσματικότητας όσο και αυτό της αποδοτικότητας, καθώς οι δύο έννοιες αλληλοσυμπληρώνονται. Θα πρέπει δηλαδή μια Δημόσια Οργάνωση να είναι τόσο αποτελεσματική όσο και αποδοτική, καθώς δεν αρκεί να είναι αποτελεσματική κατασπαταλώντας τους διαθέσιμους πόρους ή αποδοτική επιτυγχάνοντας αποτελέσματα που αποκλίνουν από τους προδιαγεγραμμένους σκοπούς ή στόχους της.

6. Η μέτρηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας βοηθά στον προσδιορισμό του βαθμού απόκλισης μεταξύ προγραμματισθέντων σκοπών και

στόχων και των αποτελεσμάτων. Συμβάλλει επίσης στην καταγραφή του βαθμού προόδου που έχει επιτευχθεί σε σχέση με το στρατηγικό σκοπό και τους επιμέρους επιχειρησιακούς στόχους οι οποίοι τίθενται από τη Δημόσια Οργάνωση, και με αυτόν τον τρόπο δίνει τη δυνατότητα

- ❖ να εντοπίζονται οι δυσκολίες επίτευξης των στόχων αυτών και
- ❖ να γίνονται έγκαιρα οι απαραίτητες βελτιωτικές κινήσεις.

7. Επισημαίνεται ότι η μέτρηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας **δεν αποτελεί μηχανισμό επιβολής ποινών ή εργαλείο πειθαρχικής διαδικασίας**. Η εν λόγω μέτρηση αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο διοίκησης των Δημοσίων Οργανώσεων καθώς συμβάλλει στην

- αξιοποίηση της επαναπληροφόρησης, δηλαδή της αντιστοίχισης των διοικητικών εκροών και αποτελεσμάτων προς τις ανάγκες των πολιτών και των κοινωνικών αιτημάτων
- ομαλή, συστηματική και με κανονικότητα συλλογή αξιόπιστων και αξιοποιήσιμων δεδομένων
- ορθολογική διαμόρφωση Δημοσίων πολιτικών και τη λήψη των ανάλογων αποφάσεων.
- βελτίωση της προγραμματικής ικανότητας και του οργανικού σχεδιασμού της Διοίκησης κάθε τύπου Δημόσιας Οργάνωσης.

8. Σύμφωνα με το άρθρο 1, παρ. 2 του ν. 3230/2004, για την αποτίμηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας χρησιμοποιούνται δείκτες μέτρησης. Όπως αναφέρεται στις διατάξεις του άρθρου 5, παρ. 2 του ίδιου νόμου, οι δείκτες μέτρησης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας χωρίζονται σε δύο κυρίως κατηγορίες: **Γενικούς και ειδικούς**.

9. Οι **γενικοί** δείκτες αφορούν

- στο χρόνο ανταπόκρισης στα αιτήματα των πολιτών
- στο ποσοστό ικανοποίησης των παραπόνων που υποβάλλονται
- στην εφαρμογή νέων τεχνολογιών
- στο κόστος διαχείρισης και
- στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

10. Επίσης, σύμφωνα με την παρ. 3 του ως άνω άρθρου και νόμου, για κάθε υπηρεσιακή μονάδα μπορεί να εφαρμόζονται **ειδικοί** δείκτες οι οποίοι αντιστοιχούν στο είδος των παρεχόμενων από αυτές υπηρεσιών.

B. Σχεδιασμός των δεικτών

11. Οι δείκτες μέτρησης θα πρέπει να προσδιορίζονται από κάθε Δημόσια Οργάνωση. Για τη διευκόλυνση των Υπηρεσιών, παρατίθενται, υπό μορφή πίνακα:

- i. Κατάλογος κριτηρίων για τον έλεγχο και το σχεδιασμό δεικτών μέτρησης
- ii. Κατάλογος ενδεικτικών σφαλμάτων και τρόπος αντιμετώπισής τους κατά το σχεδιασμό δεικτών μέτρησης.

Πίνακας Ι: Κατάλογος κριτηρίων για τον έλεγχο και το σχεδιασμό δεικτών μέτρησης

Σαφής και ακριβής καθορισμός των δεικτών (τι ακριβώς μετράνε οι δείκτες)	✓
Σαφής και ακριβής περιγραφή του περιεχομένου των προς χρήση δεικτών	✓
Άμεση και ουσιαστική συσχέτιση μεταξύ των δεικτών μέτρησης και της αποστολής της Δημόσιας Οργάνωσης	✓
Μέτρηση από τους συγκεκριμένους δείκτες των σημαντικών παραμέτρων του αποτελέσματος	✓
Εύκολη και άμεση κατανόηση του περιεχομένου των δεικτών από τους μετόχους της Διοικητικής Δράσης	✓
Αποφυγή χρήσης δεικτών που μπορεί να διαστρεβλωθούν/ παρερμηνευθούν (π.χ. προς όφελος του προσωπικού).	✓
Καθορισμός κόστους συγκέντρωσης των στοιχείων	✓
Ισορροπία μεταξύ του αριθμού των δεικτών και της ικανότητας της Οργάνωσης να περιγράψει και να παρακολουθεί τους δείκτες. (Η προσπάθεια να συμπεριληφθούν στη μέτρηση εξαντλητικά όλες οι δραστηριότητες οδηγεί σε μία πολύπλοκη και άκαμπτη διαδικασία μέτρησης).	✓
Αποφυγή τυχόν επικάλυψης κάποιου δείκτη ή στοιχείων αυτού από άλλους δείκτες.	✓
Δυνατότητα συγκέντρωσης αξιόπιστων στοιχείων για τους συγκεκριμένους δείκτες.	✓
Παροχή συνολικής εικόνας μέτρησης από τους δείκτες. (Μέσω των χρησιμοποιούμενων δεικτών πρέπει να προσεγγίζονται και αποτελέσματα που έχουν τυχόν αρνητικές διαστάσεις. Για παράδειγμα, ένας φορέας στην προσπάθειά του να επιτύχει εισπράξεις φόρων, ίσως προξενήσει δυσφορία σε μερίδα πολιτών. Εφόσον επιλεγεί ένας τέτοιος δείκτης, προκειμένου να προκύψει ολοκληρωμένη εικόνα, θα πρέπει να συνυπολογισθούν και δείκτες όπως ο αριθμός των παραπόνων των πολιτών/ πελατών).	✓

Πίνακας II: Κατάλογος ενδεικτικών σφαλμάτων και τρόπος αντιμετώπισής τους κατά το σχεδιασμό δεικτών μέτρησης.

A/A	ΣΦΑΛΜΑΤΑ	ΤΡΟΠΟΣ ΑΠΟΦΥΓΗΣ ΣΦΑΛΜΑΤΩΝ
1	Σχεδιάζονται δείκτες για τις ευκολότερα μετρήσιμες διαδικασίες και όχι για εκείνες που έχουν την μεγαλύτερη αξία. Για παράδειγμα, επιλέγονται προς μέτρηση δραστηριότητες ρουτίνας και όχι δραστηριότητες που σχετίζονται με την απόδοση της Δημόσιας Οργάνωσης σε ερευνητικά ή καινοτόμα έργα.	Η Δημόσια Οργάνωση πρέπει να επικεντρώνεται σε κύριους στόχους δηλαδή στους κοινωνικά αναγκαίους και σημαντικούς, καθώς και στις διαδικασίες που συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων αυτών.
2	Λόγω της πίεσης για άμεση υψηλή απόδοση στα τρέχοντα θέματα, συχνά χρησιμοποιούνται δείκτες που μετρούν βραχυπρόθεσμους στόχους.	Καθορίζονται τόσο βραχυπρόθεσμοι όσο και μακροπρόθεσμοι στόχοι
3	Επικέντρωση σε οικονομικές μετρήσεις σε βάρος των ποιοτικών. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε αποπροσανατολισμό της μετρούμενης απόδοσης και να παραμεληθούν κύριοι τομείς της μέτρησης, όπως είναι η ικανοποίηση των αναγκών του πολίτη.	Απαραίτητη εξισορρόπηση και εξειδίκευση τόσο σε ποσοτικούς όσο και σε ποιοτικούς στόχους.
4	Διαστρέβλωση των στοιχείων για τη βελτίωση της μέτρησης, με αποτέλεσμα η υπηρεσία να φαίνεται περισσότερο αποδοτική από ό,τι πράγματι είναι.	Τα στρεβλά συμπεράσματα μπορούν να ελαχιστοποιηθούν με επαλήθευση των στοιχείων των μετρήσεων καθώς και με την εμπλοκή, κατά το σχεδιασμό των δεικτών, εκείνων των στελεχών της Δημόσιας Οργάνωσης τα οποία έχουν καλή γνώση του αντικειμένου.
5	Υπερβολική εξειδίκευση των δεικτών, η οποία οδηγεί σε αποτελέσματα ενδιαφέροντα όχι όμως πάντα χρήσιμα και αναγκαία.	Η επικέντρωση στους κύριους στόχους της Δημόσιας Οργάνωσης μπορεί να μειώσει τον κίνδυνο του να σχεδιάζονται απλώς «ελκυστικοί» και όχι χρήσιμοι δείκτες.

6	Δεν λαμβάνονται υπόψη οι απαιτήσεις και τα ενδιαφέροντα όλων των μετόχων.	Ο προσδιορισμός των μετόχων, η σαφής πληροφόρηση καθώς και η χρήση στρατηγικών επικοινωνίας μπορούν να συμβάλλουν στον εύστοχο σχεδιασμό των δεικτών σε σχέση με την κατανόηση των αναγκών των μετόχων.
7	Σύγκριση ανόμοιων στοιχείων μέτρησης, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε αναξιόπιστα αποτελέσματα.	Συγκρίνονται όμοια στοιχεία ανά έτος.
8	Οι δείκτες δεν αναθεωρούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα, συνεπώς δεν ανταποκρίνονται στις εσωτερικές και εξωτερικές αλλαγές. Έτσι, καθίστανται ξεπερασμένοι και πιθανόν να οδηγήσουν τη Δημόσια Οργάνωση σε λάθος κατεύθυνση.	Η Δημόσια Οργάνωση θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει στον αρχικό σχεδιασμό των δεικτών ένα σύστημα αξιολόγησής τους. Επίσης, θα πρέπει να προχωρά σε τακτή αναθεώρηση των μεμονωμένων δεικτών και να τους επικαιροποιεί.

Γ. Πεδίο εφαρμογής

12. Οι διατάξεις του ν. 3230/2004, αναφορικά με τους δείκτες μέτρησης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας, εφαρμόζονται στις δημόσιες υπηρεσίες και τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.). Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 8 του ως άνω νόμου, με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, καθορίζονται οι Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού στους οποίους εφαρμόζονται οι διατάξεις περί δεικτών μέτρησης. Η Απόφαση αυτή εκδίδεται κατόπιν γνώμης της Κεντρικής Ένωσης Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδος (Κ.Ε.Δ.Κ.Ε.) ή αντιστοίχως της Ένωσης Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων Ελλάδος (Ε.Ν.Α.Ε.). Η γνώμη παρέχεται εντός διμήνου, αφότου ζητηθεί, διαφορετικά η Απόφαση εκδίδεται και χωρίς τη γνώμη αυτή. Στην εν λόγω Υπουργική Απόφαση, εξειδικεύονται το περιεχόμενο, οι στόχοι, οι δείκτες και η διάρκεια της μέτρησης της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας.

13. Στο σημείο αυτό επισημαίνεται η δυνατότητα που παρέχουν οι διατάξεις του άρθρου 8, παρ.2 του ν.3230/2004 στους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού να χρησιμοποιούν επιπλέον δείκτες με βάση τις επικρατούσες ιδιαίτερες τοπικές συνθήκες. Οι εν λόγω δείκτες καθορίζονται με απόφαση του νομαρχιακού, δημοτικού ή κοινοτικού συμβουλίου του οικείου Ο.Τ.Α. και δεν μπορούν να αναιρούν ούτε να διαφοροποιούν τις ρυθμίσεις της Υπουργικής Απόφασης της προηγούμενης παραγράφου.

Δ. Εξουσιοδοτήσεις του ν.3230/2004 για έκδοση Αποφάσεων

14. Σύμφωνα με το άρθρο 3, παρ. 3 του ν. 3230/2004, η Στοχοθεσία κάθε Δημόσιας Οργάνωσης περιβάλλεται τον τύπο Απόφασης, που εκδίδεται από το κατά περίπτωση αρμόδιο όργανο διοίκησης (βλ. και σχετική εγκ. ΥΠΕΣΔΔΑ, ΔΙΠΑ/Φ.4/οικ.26397/27.12.2005). Στην Απόφαση Στοχοθεσίας, πέραν των άλλων, καθορίζονται και οι δείκτες μέτρησης των αποτελεσμάτων.

15. Σύμφωνα με το άρθρο 5, παρ. 4 του ν. 3230/2004, με κοινή απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και του αρμόδιου Υπουργού εξειδικεύονται περαιτέρω οι γενικοί και ορίζονται οι ειδικοί δείκτες, καθορίζεται ο τρόπος της μέτρησης, η περιοδικότητα της μέτρησης και κάθε άλλο αναγκαίο θέμα.

16. Βάσει των ανωτέρω, η Απόφαση για τη Στοχοθεσία προηγείται της Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΚΥΑ) που προβλέπεται με το άρθρο 5, παρ. 4 του ν. 3230/2004, ενώ η μη έκδοση της εν λόγω ΚΥΑ δεν αποκλείει την έκδοση και εφαρμογή της Απόφασης για τη Στοχοθεσία του άρθρου 3, παρ. 3 του ν. 3230/2004. Τα ανωτέρω επισημαίνονται προκειμένου να αποφευχθεί η οποιαδήποτε καθυστέρηση στην εφαρμογή του Συστήματος Διοίκησης με Στόχους.

Ε. Αρμόδιες Μονάδες για το σχεδιασμό και την επιλογή των δεικτών μέτρησης

17. Αρμόδιες για τον εν γένει σχεδιασμό και την επιλογή των δεικτών μέτρησης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας στις Δημόσιες Υπηρεσίες και τα ΝΠΔΔ είναι οι μονάδες Ποιότητας και Αποδοτικότητας και όπου αυτές δεν υφίστανται οι Διευθύνσεις Διοικητικού / Προσωπικού.

18. Όσον αφορά στους ΟΤΑ α' και β' βαθμού, για τους οποίους εκδίδεται Απόφαση του Υπουργού ΕΣΔΔΑ, και στους οποίους εφαρμόζονται οι διατάξεις περί δεικτών μέτρησης, με απόφαση των δημοτικών, κοινοτικών και νομαρχιακών συμβουλίων, ορίζεται ή συνιστάται η υπηρεσιακή μονάδα που είναι αρμόδια για την εφαρμογή της διαδικασίας μέτρησης της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας (άρθρο 8, παρ.1 & 3, ν.3230/2004).

19. Οι υπηρεσιακές μονάδες της προηγούμενης παραγράφου συντάσσουν εκθέσεις αποτελεσμάτων των επί μέρους μετρήσεων και, σε ετήσια βάση, έκθεση απολογισμού της δράσης τους. Οι προαναφερθείσες εκθέσεις υποβάλλονται στο αρμόδιο όργανο Διοίκησης (Νομάρχη, Δήμαρχο, Πρόεδρο Κοινότητας) και κοινοποιούνται, αντίστοιχα, στο νομαρχιακό, δημοτικό ή κοινοτικό συμβούλιο, εντός ενός μηνός από την υποβολή τους. Επίσης, οι ανωτέρω εκθέσεις διαβιβάζονται στην Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. και την Ε.Ν.Α.Ε., κατά περίπτωση, στη Γενική Διεύθυνση Τοπικής Αυτοδιοίκησης, καθώς και στη Διεύθυνση Ποιότητας και Αποδοτικότητας του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (άρθρο 8, παρ. 4, ν.3230/2004).

ΣΤ. Δείκτες Μέτρησης και Στοχοθεσία

20. Η χρήση των δεικτών μέτρησης αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας κατά την εφαρμογή Δημοσίων πολιτικών αποτελεί μηχανισμό ενίσχυσης της διορθωτικής ικανότητας της Δημόσιας Οργάνωσης. Η εισαγωγή δεικτών μέτρησης συνδέεται άμεσα με τη Διοίκηση μέσω Στόχων, καθώς η χρήση των δεικτών συμβάλλει στην παρακολούθηση της προόδου εφαρμογής του στρατηγικού προγράμματος. Κάθε σύστημα μέτρησης πρέπει να δίνει έμφαση στους στόχους που τίθενται καθώς και στην αξιολόγηση της προόδου που επιτυγχάνεται μέσα από τη μέτρηση των δεικτών που αντιστοιχούν στον κάθε στόχο.

21. Με αφορμή ερωτήματα που έχουν περιέλθει στην Υπηρεσία μας, σας γνωρίζουμε ότι **είναι δυνατή η πιλοτική εφαρμογή των διατάξεων του ν. 3230/2004** που αφορούν στην καθιέρωση **Συστήματος Διοίκησης μέσω Στόχων** καθώς και στη χρησιμοποίηση των **Δεικτών Μέτρησης της Αποδοτικότητας και Αποτελεσματικότητας της Διοίκησης**. Η διαδικασία που θα ακολουθηθεί είναι αυτή που προβλέπεται από τις σχετικές διατάξεις του ως άνω νόμου και διευκρινίζεται στις σχετικές εγκυκλίους της Υπηρεσίας μας, με τη διαφορά ότι η όλη διαδικασία είναι δυνατόν να μην επεκτείνεται στο σύνολο ενός φορέα αλλά να αφορά μόνο συγκεκριμένες οργανικές μονάδες αυτού (π.χ. σε επίπεδο είτε μιας ή περισσότερων Γενικών Διευθύνσεων, είτε σε επίπεδο συγκεκριμένων Διευθύνσεων).

22. Με βάση τα ανωτέρω, παρακαλούμε να προβείτε στις απαραίτητες ενέργειες ώστε να εφαρμοστούν οι σχετικές διατάξεις περί μέτρησης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της Διοίκησης μέσω των δεικτών μέτρησης.

23. Η παρούσα εγκύκλιος **καθώς και ενδεικτικός κατάλογος δεικτών μέτρησης** βρίσκονται στο δικτυακό τόπο της Υπηρεσίας μας, www.gsra.gr, στη διαδρομή **Δημόσια Διοίκηση/ Εκσυγχρονισμός/ Διεύθυνση Ποιότητας και Αποδοτικότητας**. Για διευκρινίσεις επί του περιεχομένου της εγκυκλίου, οι ενδιαφερόμενες Υπηρεσίες θα απευθύνονται στη Διεύθυνση Ποιότητας και Αποδοτικότητας του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

24. Οι Διευθύνσεις Διοικητικού/ Προσωπικού των Υπουργείων, Γενικών και Ειδικών Γραμματειών, των Περιφερειών, σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις/ Τμήματα Ποιότητας και Αποδοτικότητας, όπου υφίστανται, καθώς και η Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας ΟΤΑ του ΥΠΕΣΔΔΑ παρακαλούνται να κοινοποιήσουν την παρούσα εγκύκλιο στις Διευθύνσεις Διοικητικού/ Προσωπικού των φορέων που εποπτεύουν.

Ο Υπουργός

Προκόπιος Παυλόπουλος

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ

1. Όλα τα Υπουργεία
α) Διευθύνσεις/Τμήματα Ποιότητας και Αποδοτικότητας
β) Διευθύνσεις Διοικητικού/ Προσωπικού
2. Όλες τις Γενικές και Ειδικές Γραμματείες
Διευθύνσεις Διοικητικού/ Προσωπικού
3. Όλες τις Ανεξάρτητες Αρχές
Διευθύνσεις Διοικητικού/ Προσωπικού
4. Όλες τις Περιφέρειες
Διευθύνσεις Διοικητικού/ Προσωπικού
5. Όλες τις Ν.Α.
Διευθύνσεις Διοικητικού/ Προσωπικού
6. ΥΠΕΣΔΔΑ
Διεύθυνση Οργάνωσης & Λειτουργίας ΟΤΑ

ΚΟΙΝ:

1. Γραφείο κ. Πρωθυπουργού
2. Γραφεία κ.κ. Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών
3. Γραφεία κ.κ. Γενικών και Ειδικών Γραμματέων Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών
4. Γραφεία κ.κ. Γενικών Γραμματέων Περιφερειών
5. Γραφεία κ.κ. Νομαρχών
6. Α.Δ.Ε.Δ.Υ.
7. Π.Ο.Ε. Ο.Τ.Α.

Εσωτερική Διανομή :

1. Γραφείο κ. Υπουργού
2. Γραφεία κ.κ. Υφυπουργών
3. Γραφεία κ.κ. Γενικών Γραμματέων
4. Γραφεία κ.κ. Γενικών Διευθυντών
5. Γραφεία κ.κ. Διευθυντών
6. Γραφείο Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων
7. Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Επεξεργασίας Στοιχείων (προκειμένου να εισαχθεί η παρούσα εγκύκλιος στην ιστοσελίδα της ΓΓΔΗΔ στη διαδρομή Δημόσια Διοίκηση / Εκσυγχρονισμός/ Διεύθυνση Ποιότητας και Αποδοτικότητας)