



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

**ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ
& ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
ΤΜΗΜΑΤΑ Α, Β**

Αθήνα 2/4/ 2009

Αριθ. Πρωτ:1036162/ 198/ ΔΠ&Α

ΠΟΛ. 1047

Ταχ. Δ/ση: Ερμού 23-25
Ταχ. Κωδ: 101 84, Αθήνα
Πληροφ.: Β. Αλεξοπούλου
Α. Μίτσουλη
Τηλέφωνα: 210-3222593
210-3253748
Fax: 210-3253748

ΠΡΟΣ: ΩΣ Π.Δ.

**Θέμα: Εισαγωγή Συστήματος διοίκησης μέσω στόχων - Καθορισμός
Δεικτών μέτρησης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας
των Υπηρεσιών στον Τομέα Οικονομικών του Υπουργείου
Οικονομίας και Οικονομικών**

I. Γενικά:

Είναι γνωστό ότι, η αποστολή της δημόσιας διοίκησης πρέπει να διαμορφώνεται σύμφωνα με την αρχή του σεβασμού και της εξυπηρέτησης του πολίτη και να έχει κυρίαρχο προσανατολισμό όχι μόνο την διεκπεραίωση των θεσμικά καθορισμένων αρμοδιοτήτων αλλά και την παροχή υπηρεσιών ποιότητας, όπως υπαγορεύονται από τη σύγχρονη διοικητική επιστήμη και τις τάσεις που κυριαρχούν στον ευρωπαϊκό και διεθνή χώρο.

Σύμφωνα με αυτή την αντίληψη και των οριζόμενων από την Ευρωπαϊκή Ένωση για τον εκσυγχρονισμό και ταυτόχρονα την αναδιοργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης, θεσμοθετήθηκε μέσω του ν. 3230/03 η εφαρμογή στις Υπηρεσίες του Δημόσιου τομέα των Αρχών Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Ειδικότερα, καθιερώθηκε η διοίκηση μέσω στόχων, καθώς και η μέτρηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των Υπηρεσιών του Δημόσιου Τομέα βάσει δεικτών μέτρησης.

II. Νομικό πλαίσιο:

1. Με τις διατάξεις του άρθρου 1, παρ. 2 του ν.3230/04 (ΦΕΚ 44/Α/11-2-2004), καθιερώθηκε η μέτρηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της Δημόσιας

Διοίκησης. Σκοπός της μέτρησης είναι η αξιολόγηση των Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, η ενίσχυση της διαφάνειας, η πληρέστερη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων και γενικότερα η βελτίωση της αποτελεσματικότητας των δημοσίων υπηρεσιών προς όφελος των πολιτών.

2. Με το άρθρο 6 του ίδιου νόμου προβλέπεται ότι με Προεδρικό Διάταγμα συνιστώνται στα Υπουργεία μονάδες ποιότητας και αποδοτικότητας. **Με το Π.Δ. 156/2007 συστάθηκε στη Κ.Υ του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών, (Τομέας Οικονομικών), Διεύθυνση Ποιότητας και Αποδοτικότητας**, η οποία υπάγεται στη Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης, αλλά στην αρμοδιότητα της έχει το σύνολο των Υπηρεσιακών Μονάδων του τομέα Οικονομικών, δηλαδή Φορολογική & Τελωνειακή διοίκηση, ΓΛΚ, ΓΓΠΣ και το Γενικό Χημείο του Κράτους (στο οποίο λειτουργεί σχετικό τμήμα ποιότητας και ορίζεται ανάλογη συνεργασία).

Η Διεύθυνσή Ποιότητας και Αποδοτικότητας είναι αρμόδια για τη μέτρηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας, την εκτίμηση των αποτελεσμάτων και τη διατύπωση συγκεκριμένων προτάσεων για τη βελτίωση των Υπηρεσιακών Μονάδων του τομέα Οικονομικών του Υπουργείου.

3. Επίσης σύμφωνα με το **άρθρο 1 του ν.3230/04**, αποσαφηνίζονται οι έννοιες *αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα* και ορίζονται ως εξής:

Αποτελεσματικότητα είναι η ικανότητα της Δημόσιας Διοίκησης να εκπληρώνει τους προγραμματισθέντες στόχους και

Αποδοτικότητα είναι η ικανότητα να επιτυγχάνει στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό τους στόχους αυτούς με το μικρότερο δυνατό κόστος.

4. Περαιτέρω, σύμφωνα με το **άρθρο 3 του ίδιου νόμου καθιερώνεται η διοίκηση να γίνεται μέσω στόχων και συγκεκριμένα:**

α) **Η πολιτική ηγεσία** καθορίζει και κατανέμει τους **στρατηγικούς στόχους** για κάθε επόμενο έτος.

β) **Η υπηρεσιακή ηγεσία** σε κάθε ιεραρχικό επίπεδο **καθορίζει στόχους** οι οποίοι περιβάλλονται με τον τύπο απόφασης μέχρι το τέλος κάθε έτους, για να ισχύσουν κατά το επόμενο έτος

γ) **Για την αποτίμηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας χρησιμοποιούνται δείκτες μέτρησης.**

Όπως αναφέρεται στις διατάξεις του άρθρου 5 του ίδιου νόμου, οι δείκτες μέτρησης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας **χωρίζονται σε δύο κυρίως κατηγορίες:**

- α) Γενικοί δείκτες και
- β) Ειδικοί δείκτες

Οι Γενικοί δείκτες ορίζονται εκ του νομοθέτη ως:

- ο χρόνος ανταπόκρισης στα αιτήματα πολιτών,
- το ποσοστό ικανοποίησης των παραπόνων που υποβάλλονται,
- η εφαρμογή νέων τεχνολογιών,
- το κόστος διαχείρισης και η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών.

Οι Ειδικοί Δείκτες ορίζονται συμπληρωματικά, για κάθε Υπηρεσιακή Μονάδα και πρέπει να αντιστοιχούν στο είδος των παρεχομένων από αυτές υπηρεσιών.

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

III. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑ ΤΟΝ Ν. 3230/03

Για την εφαρμογή του συστήματος «διοίκησης μέσω στόχων και μέτρησης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών μέσω συγκεκριμένων δεικτών», το θεσμικό πλαίσιο καθορίζει **ετήσιο πλάνο δράσης της Διοίκησης**, στο οποίο περιλαμβάνονται οι παρακάτω ενέργειες :

1. **Ετήσιος καθορισμός στρατηγικών στόχων του φορέα:** Με απόφαση του ο Υπουργός ή το όργανο Διοίκησης κάθε φορέα γνωστοποιεί και κατανέμει στις οικείες υπηρεσίες τους στρατηγικούς στόχους για το επόμενο έτος
2. **Ανάλυση των στρατηγικών στόχων** από τους Γενικούς Δ/ντές ή Δ/ντές και **ενημέρωση** των υφιστάμενων αυτών.
3. **Εξειδίκευση και επιμερισμός των στόχων ανά Διεύθυνση και Τμήμα** κατόπιν συνεργασίας Δ/ντών και Τμηματάρχων.
4. **Κατάρτιση συγκεκριμένου προγράμματος δράσης των μονάδων σε κάθε ιεραρχικό επίπεδο.** Στο πρόγραμμα αυτό, αναλύονται οι στόχοι κάθε μονάδας σε συγκεκριμένες ενέργειες, τίθεται το χρονοδιάγραμμα για την υλοποίηση τους και προσδιορίζεται η συμβολή κάθε υπαλλήλου στην επίτευξη των στόχων του τμήματος και κάθε τμήματος στο στόχο της Δ/νσης.
5. **Έκδοση απόφασης στοχοθεσίας κάθε Γενικής Δ/νσης ή Δ/νσης**, που εκδίδεται από το αρμόδιο όργανο διοίκησης και προσυπογράφεται από Γεν. Δ/ντές ή Δ/ντές (όπου δεν υφίστανται Γεν. Δ/νσεις) το αργότερο έως 20 Δεκεμβρίου κάθε έτους και κοινοποιείται σε όλο το προσωπικό του φορέα. Σε αυτήν καθορίζονται: ο βαθμός προτεραιότητας κάθε στόχου, οι δείκτες μέτρησης των αποτελεσμάτων και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησής τους.
6. **Έκδοση κοινής απόφασης των υπουργών Εσωτερικών και Οικονομίας & Οικονομικών με την οποία καθορίζονται οι γενικοί και ειδικοί δείκτες μέτρησης της απόδοσης κάθε υπηρεσιακής μονάδας**, αναλόγως των παρεχόμενων από αυτήν υπηρεσιών. Οι προτάσεις για την θέσπιση των δεικτών απόδοσης των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών, θα υποδειχθούν στην υπό έκδοση υπουργική απόφαση κατόπιν συνεργασίας της Δ/νσης μας με τις καθ' ύλην αρμόδιες Δ/νσεις του τομέα Οικονομικών του ΥΠ.Ο.Ο.
7. **Παρακολούθηση** από τους Προϊσταμένους των Οργανικών Μονάδων σε τακτά χρονικά διαστήματα, που δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερα του τριμήνου, της **πορείας υλοποίησης** των στόχων και των αποτελεσμάτων των δεικτών μέτρησης.
8. **Αναθεώρηση και επανακαθορισμός των στόχων είτε τροποποίηση του ετήσιου χρονοδιαγράμματος υλοποίησής τους**, εφόσον επισημανθεί απόκλιση μεταξύ επιθυμητών και πραγματικών αποτελεσμάτων, είτε εφόσον προκύψουν νέες ανάγκες ή δεδομένα.

9. Αξιοποίηση της ετήσιας έκθεσης απολογισμού δράσης των Υπηρεσιών που εκδίδεται ετησίως από την Διεύθυνση Ποιότητας και Αποδοτικότητας του ΥΠΟ.Ο. με την διατύπωση **προτάσεων βελτίωσης της λειτουργίας** τους.

IV. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ Ν.3230/2004 στο ΥΠΟΙΟ

Για την πρώτη εφαρμογή του συστήματος μέτρησης απόδοσης των Υπηρεσιών του τομέα Οικονομικών του ΥΠΟΙΟ, σχεδιάζεται να ακολουθηθεί η παρακάτω μεθοδολογία δράσης:

1. Αποτύπωση της αποστολής και των επιχειρησιακών στόχων κάθε Γενικής Διεύθυνσης, που εντάσσονται στα πλαίσια των στρατηγικών στόχων του ΥΠΟΙΟ.

Κάθε Γενική Διεύθυνση καλείται να αποτυπώσει την αποστολή της (όπως προκύπτει από την περιγραφή των αρμοδιοτήτων της) και τους επιχειρησιακούς στόχους που επιδιώκει να πετύχει για την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη πραγματοποίηση της αποστολής της στα πλαίσια του στρατηγικού στόχου του ΥΠΟΙΟ που της αναλογεί.

2. Περιγραφή της αποστολής και των επιμέρους/βασικών στόχων που αναλαμβάνει κάθε Διεύθυνση και των δράσεων που πραγματοποιεί για την επίτευξη των στόχων της.

Κάθε Διεύθυνση καλείται να ορίσει και να περιγράψει :

- α) Την αποστολή της** (δηλαδή τις αρμοδιότητες της και τις επιδιώξεις της στα πλαίσια των επιχειρησιακών στόχων της Γενικής Δ/σης στην οποία ανήκει)
- β) Τους στόχους που η ίδια θέτει** σε κάθε επιμέρους δράση της (οι οποίοι θα προκύψουν από τις αρμοδιότητες της, λαμβανομένου υπόψη του στρατηγικού στόχου του ΥΠΟΙΟ που την αφορά και του επιχειρησιακού στόχου της Γενικής Δ/σης στην οποία ανήκει).
- γ) Τις δράσεις (ενέργειες)** που αναλαμβάνει για την πραγματοποίηση της αποστολής και των στόχων της, οι οποίες κατανέμονται στα τμήματα της κατά την αρμοδιότητα αυτών.
- δ) Τις αρμοδιότητες** των θέσεων εργασίας για τους υπαλλήλους που απασχολεί για κάθε δράση της.
- ε) Τον δείκτη απόδοσης** για κάθε επιμέρους δράση της, δηλαδή το ενδεικτικό μέτρο που θα χρησιμοποιεί για τον προσδιορισμό του επιπέδου των αποτελεσμάτων της κάθε δράσης. (Για τα χαρακτηριστικά που πρέπει να συγκεντρώνουν οι δείκτες απόδοσης γίνεται ειδική μνεία στο συνημμένο παράρτημα).

- στ) Τα στοιχεία που πρέπει να συγκεντρώνονται και τη διαδικασία συλλογής τους** ώστε ο δείκτης απόδοσης κάθε δράσης να αποτυπώνει αξιόπιστα, μετρήσιμα και συγκρίσιμα αποτελέσματα
- ζ) Την αριθμητική αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης για κάθε δείκτη απόδοσης** (σύμφωνα με τα σημερινά διαθέσιμα στοιχεία εφόσον υπάρχουν) και τον στόχο (αριθμητικά) που επιδιώκει για το τρέχον έτος .
- η) Το χρονοδιάγραμμα για την εκπλήρωση κάθε στόχου της** που θα της επιτρέπει να αξιολογεί την απόδοση των τμημάτων (μέσα από την παρακολούθηση των δεικτών απόδοσης κάθε επιμέρους δράσης, από τους οποίους θα λαμβάνει κατευθύνσεις για διορθωτικές ενέργειες).
- θ) Έναν συνδυασμό μετρήσεων αποτελεσμάτων (δεικτών) από τις επιμέρους δράσεις (ενέργειες) της**, από τους οποίους θα μπορεί να οριστεί ένας μοναδικός δείκτης απόδοσης για την συνολική δράση της.
- ι) Πως θα παρακολουθεί το χρονοδιάγραμμα εκπλήρωσης των στόχων της.** Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των δεικτών απόδοσης, θα αξιολογεί τη συμβολή των υπαλλήλων και θα παρεμβαίνει δίνοντας τις απαιτούμενες κατευθύνσεις σε αυτούς για την επίτευξη των στόχων.

3. Μηχανογραφική υποστήριξη του Συστήματος Διοίκησης μέσω στόχων και επεξεργασίας στοιχείων για την ανάδειξη αριθμητικών αποτελεσμάτων των δεικτών απόδοσης

Για την πραγματοποίηση του στόχου μέτρησης των ποσοτικών και ποιοτικών αποτελεσμάτων κάθε Υπηρεσίας σύμφωνα με τους δείκτες απόδοσης που θα οριστούν για κάθε μια Διεύθυνση, είναι απαραίτητο να αναπτυχθεί μηχανογραφική εφαρμογή από την ΓΓΠΣ που θα υποστηρίζεται από ομάδα υπαλλήλων της .

Η συγκεκριμένη εφαρμογή θα κληθεί να εξυπηρετήσει :

- Τη συλλογή ή άντληση στοιχείων σχετικών με τα αποτελέσματα των δεικτών μέτρησης που θα οριστούν για κάθε υπηρεσιακή μονάδα.
- Την επεξεργασία των στοιχείων με στόχο την εξαγωγή συμπερασμάτων για κάθε αντικείμενο δράσης και για την γενικότερη λειτουργία κάθε μονάδας σε χρονικά προσδιορισμένα διαστήματα και ετησίως .
- Την ροή πληροφοριών από τις Περιφερειακές προς τις Δ/σεις της Κ.Υ., με τελικό αποδέκτη την Δ/ση μας.

4. Ορισμός δυο υπαλλήλων-εκπροσώπων κάθε Διεύθυνσης για την εφαρμογή του συστήματος.

Οι κεντρικές Διευθύνσεις πρέπει άμεσα να ορίσουν δυο υπεύθυνους υπαλλήλους εκπροσώπους τους, με γνώση και εμπειρία του αντικειμένου της Δ/σης στο σύνολο του, οι οποίοι σε συνεργασία με την Διεύθυνση μας και την Ομάδα Έργου της ΓΓΠΣ,

θα συντονίσουν και θα προετοιμάσουν την εφαρμογή του συστήματος στην Μονάδα που υπηρετούν.

5. Ενημερωτικές ημερίδες προϊσταμένων – εκπαίδευση για την εφαρμογή του νέου συστήματος.

Για την αποτελεσματικότερη εφαρμογή και την περαιτέρω αποσαφήνιση του συστήματος διοίκησης μέσω στόχων και δεικτών απόδοσης, πρόκειται να διοργανωθούν με την συνεργασία της ΣΕΥΥΟ :

1. Ενημερωτικές ημερίδες για τους προϊσταμένους Γενικών Διευθύνσεων, Διευθύνσεων και Τμημάτων με στόχο την ενημέρωση των συμμετεχόντων στο νέο θεσμικό πλαίσιο στις αρμοδιότητες τους στην διαδικασία στοχοθεσίας και στην παρακολούθηση υλοποίησης των στόχων της υπηρεσιακής μονάδας στην οποία προΐστανται, στις μεθόδους μέτρησης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών με την καθιέρωση των ενδεδειγμένων κατά περίπτωση δεικτών, και γενικότερα την ευαισθητοποίηση τους στον νέο ρόλο που καλούνται να επιτελέσουν με βάση το νέο σύστημα.
2. Προγράμματα εκπαίδευσης, κατ' αρχήν των υπαλλήλων – εκπροσώπων που θα οριστούν από κάθε Διεύθυνση και στη συνέχεια για όλους τους υπαλλήλους, για την εφαρμογή του νέου συστήματος.

Θέτουμε υπόψη σας ότι η αξιολόγηση των κρατικών δράσεων βάση δεικτών απόδοσης, αποτελεί ταυτόχρονα το εργαλείο της δημοσιονομικής μεταρρύθμισης που προωθεί το ΥΠΟΙΟ για την μετάβαση στο νέο σύστημα δημοσιονομικής διαχείρισης μέσω του «Προϋπολογισμού Προγραμμάτων Απόδοσης». Στο πλαίσιο αυτό, οι φορείς πρόκειται να αποτυπώνουν:

- α) τους βασικούς τους στόχους σε επίπεδο προγραμμάτων και δράσεων,
- β) τις βασικές ενέργειες που θα επιτελούν για την επίτευξη των στόχων τους βάση της χρηματοδότησης τους και
- γ) θα προτείνουν δείκτες αξιολόγησης των αποτελεσμάτων τους.

Αυτονόητο είναι, ότι οι δείκτες απόδοσης θα παρέχουν την αναγκαία πληροφόρηση ώστε να διευκολύνεται η λήψη αποφάσεων για την ορθότερη κατανομή και αξιοποίηση των δημόσιων πόρων κατά την κατάρτιση του προϋπολογισμού, με στόχο τον εξορθολογισμό των δημόσιων δαπανών, τον περιορισμό εκείνων με χαμηλή αποδοτικότητα και τον αποτελεσματικότερο έλεγχο της δημόσιας διαχείρισης.

V. Χρονοδιάγραμμα εφαρμογής του συστήματος

Το σύστημα ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΕΣΩ ΣΤΟΧΩΝ θα εφαρμοστεί σταδιακά στον Τομέα Οικονομικών του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών. Η εφαρμογή του, θα αρχίσει από τις Κεντρικές Διευθύνσεις με στόχους και δείκτες για τα εποπτευόμενα αντικείμενα ευθύνης τους που υλοποιούνται μέσω των περιφερειακών υπηρεσιών, με στόχο να επεκταθεί στην όλη λειτουργία του συνόλου των αρμοδιοτήτων τόσο των κεντρικών όσο και των Περιφερειακών Μονάδων σε χρονικό ορίζοντα διετίας.

Συνεπώς, οι Γενικές Διευθύνσεις, τα εποπτευόμενα ΝΠΔΔ και τα συλλογικά όργανα αρμοδιότητας του Τομέα Οικονομικών προς τους οποίους απευθύνεται το παρόν, καλούνται να μεριμνήσουν με ευθύνη τους για την εφαρμογή των διαδικασιών που περιγράφονται παραπάνω στις Διευθύνσεις ή στον τομέα ευθύνης τους, εντός δυο μηνών από την υπογραφή του παρόντος.

Ειδικότερα, κάθε Δ/ση πρέπει να προσδιορίσει τους στόχους της, να καθορίσει τους δείκτες απόδοσης των δράσεων της και να υποδείξει τα στοιχεία εκείνα που επιδέχονται συλλογή και επεξεργασία για την ανάδειξη μέτρου σε κάθε δείκτη απόδοσης.

Σε κάθε περίπτωση όπου είναι εφικτό, να αποτυπώσει αριθμητικά τον δείκτη μέτρησης προσδιορίζοντας την υφιστάμενη κατάσταση κατά το χρόνο έναρξης, σε κάθε δείκτη που θα καθορίσει, προκειμένου να είναι συγκρίσιμα τα μεγέθη αυτού στο τέλος του πρώτου έτους και να είναι δυνατή η εξαγωγή αποτελεσμάτων.

Επιπλέον, να ορίσει αριθμητικούς στόχους δείκτες σε κάθε δράση – στόχο οι οποίοι θα είναι εφαρμοστέοι για το 2010. Τέλος, να ορίσει τους υπαλλήλους –εκπροσώπους της που θα συντονίσουν τις ενέργειες σε συνεργασία με την Δ/ση μας και την ΓΓΠΣ. Όλες οι ενέργειες θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί από τις Διευθύνσεις εντός του διμήνου, με αποδέκτη κάθε Γενική Διεύθυνση ή το όργανο Διοίκησης του ΝΠΔΔ ή του συλλογικού οργάνου κατά περίπτωση, που θα αναλάβουν την αποστολή τους στην Διεύθυνση μας για την επεξεργασία, σύνταξη και προώθηση της κοινής Υπουργικής Απόφασης των κ. κ. Υπουργών ΥΠΟΙΟ & ΥΠΕΣΔΑ που θα καθιερώσει δείκτες για τις υπηρεσίες του ΥΠΟΙΟ.

Επισημαίνουμε ότι, σύμφωνα με το Ν.3230/ 2004, η διαδικασία καθορισμού της στοχοθεσίας ολοκληρώνεται το δίμηνο Νοέμβριο – Δεκέμβριο του προηγούμενου έτους για κάθε επόμενο έτος, ενώ ως χρόνος καθορισμού των δεικτών ορίζεται το πρώτο δίμηνο κάθε έτους, με στόχο την έκδοση των σχετικών υπουργικών αποφάσεων στις ενδεδειγμένες προθεσμίες κάθε φορά. Οι διαδικασίες που θα ακολουθούνται ετησίως μετά την πρώτη εφαρμογή του συστήματος θα συντονίζονται από την Δ/ση μας με σχετικές εγκυκλίου.

Τα αποτελέσματα των δεικτών απόδοσης θα παρακολουθούνται από την κάθε Δ/ση και την Δ/ση μας, η οποία έχει την κατά νόμο αρμοδιότητα για την επεξεργασία των αποτελεσμάτων των μετρήσεων και την υποβολή σε ετήσια βάση σχετικών αποτελεσμάτων αξιολόγησης και απολογισμού δράσης των Υπηρεσιών. Οι εκθέσεις αυτές θα υποβάλλονται στον Υπουργό Οικονομίας και Οικονομικών και θα κοινοποιούνται στην Δ/ση Ποιότητας και Αποδοτικότητας του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

Είμαστε στη διάθεση σας για κάθε διευκρίνιση και πληροφορία σχετικά με την εφαρμογή των προαναφερομένων.

Για τη διευκόλυνση των Υπηρεσιών, παραθέτουμε παράρτημα με διευκρινήσεις, οδηγίες, πίνακες, ενδεικτικούς στόχους, δείκτες και υποδείγματα που εκτιμούμε ότι θα βοηθήσουν αποτελεσματικά κατά την πρώτη εφαρμογή του συστήματος διοίκησης μέσω στόχων.

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Η Προϊσταμένη Γραμματείας

Ο ΓΕΝ. ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ
ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΣΚΟΡΔΑΣ