

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Η Διοικητική Απλούστευση στο πλαίσιο της Εθνικής Πολιτικής Διοικητικών Διαδικασιών και ο νέος ρόλος του ανθρώπινου δυναμικού στη Δημόσια Διοίκηση

ΧΑΡΙΚΛΕΙΑ ΠΑΡΠΕΡΗ

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2024



ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Η Διοικητική Απλούστευση στο πλαίσιο της Εθνικής Πολιτικής Διοικητικών Διαδικασιών και ο νέος ρόλος του ανθρώπινου δυναμικού στη Δημόσια Διοίκηση

Διπλωματική εργασία η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος

ΧΑΡΙΚΛΕΙΑ ΠΑΡΠΕΡΗ

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2024

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © **Χαρίκλεια Παρπέρη, 2024**

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της Διπλωματικής Εργασίας από το Πανεπιστήμιο Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραιτήτως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

Ονοματεπώνυμο Φοιτήτριας: Χαρίκλεια Παρπέρη

Τίτλος Διπλωματικής Εργασίας: «Η Διοικητική Απλούστευση στο πλαίσιο της Εθνικής Πολιτικής Διοικητικών Διαδικασιών και ο νέος ρόλος του ανθρώπινου δυναμικού στη Δημόσια Διοίκηση »

Η παρούσα Διπλωματική Εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις ……από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Εξεταστική Επιτροπή:

Πρώτος επιβλέπων: Μωϋσής Σιδηρόπουλος

Υπογραφή:

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Παναγιώτης Λιαργκόβας

Υπογραφή:

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπή: Μάριος Ψυχάλης

Υπογραφή:

Υπεύθυνη Δήλωση

Εγώ, η Χαρίκλεια Παρπέρη, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο « Η Διοικητική Απλούστευση στο πλαίσιο της Εθνικής Πολιτικής Διοικητικών Διαδικασιών και ο νέος ρόλος του ανθρώπινου δυναμικού στη Δημόσια Διοίκηση », αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

Η Δηλούσα

Χαρίκλεια Παρπέρη

Περίληψη

Αυτή η διατριβή διερευνά το μετασχηματιστικό πεδίο της Διοικητικής Απλούστευσης, εξετάζοντας τις διάφορες επιπτώσεις της στη δημόσια διοίκηση, την ικανοποίηση των πολιτών και την οικονομική ενδυνάμωση. Η έρευνα ξεκινά με την εξέταση του πλαισίου, στη συνέχεια διερευνά τρόπους μείωσης της γραφειοκρατίας, απλούστευσης του οργανισμού και ενσωμάτωσης της ψηφιακής διακυβέρνησης. Αποδεικνύει συγκεκριμένα οφέλη στις διοικητικές λειτουργίες. Ο ρόλος του ανθρώπινου δυναμικού είναι κρίσιμος, καθώς η ευθυγράμμιση της στρατηγικής του είναι απαραίτητη για την επιτυχή εκτέλεση. Οι παγκόσμιες μελέτες περιπτώσεων καταδεικνύουν την ευελιξία της πολιτικής, υπογραμμίζοντας επιτυχημένα παραδείγματα όπως η εξαιρετική ηλεκτρονική διακυβέρνηση της Εσθονίας και η αποτελεσματική επιχειρηματική ρύθμιση της Αυστραλίας. Ο εντοπισμός προκλήσεων, όπως η αντίθεση στην αλλαγή και τα δημοσιονομικά όρια, υπογραμμίζει την περίπλοκη και πολύπλευρη φύση της εφαρμογής της πολιτικής. Τα ερευνητικά ερωτήματα διερευνούν τη θεμελιώδη φύση της Διοικητικής Απλούστευσης, τη μεταβαλλόμενη σημασία της για το ανθρώπινο δυναμικό και τη σύνθετη σύνδεσή της με την εμπιστοσύνη, την ικανοποίηση και τους οικονομικούς δείκτες. Οι συνεισφορές στον τομέα των υποτροφιών για τη δημόσια διοίκηση αποτελούνται από μια εμπεριστατωμένη και εκτενή πηγή πληροφοριών για μελετητές, υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και επαγγελματίες. Αυτές οι συνεισφορές τονίζουν τη σημασία του εργατικού δυναμικού στην εφαρμογή αλλαγών πολιτικής που οδηγούν σε μετασχηματισμό. Οι συστάσεις πολιτικής προτείνουν την εφαρμογή στρατηγικής διαχείρισης αλλαγών και τη στρατηγική κατανομή πόρων για την υπέρβαση των εμποδίων. Η διατριβή τονίζει την αναγκαιότητα διεξαγωγής διαχρονικής έρευνας για την αξιολόγηση των μακροπρόθεσμων επιπτώσεων, ιδιαίτερα στα ευάλωτα άτομα. Υποστηρίζει τη συνεχή συνεργασία για την ανάπτυξη ευέλικτων λύσεων στον συνεχώς μεταβαλλόμενο τομέα της δημόσιας διοίκησης.

Abstract

This thesis explores the transformational domain of Administrative Simplification, examining its various effects on public administration, citizen satisfaction, and economic empowerment. The research starts by examining the context, then explores ways to reduce bureaucracy, simplify the organization, and integrate digital governance. It demonstrates concrete benefits in administrative operations. The role of human resources is crucial, as their strategy alignment is essential for successful execution. Global case studies demonstrate the policy's flexibility, highlighting successful examples such as Estonia's outstanding e-governance and Australia's effective business regulation. The identification of challenges, such as opposition to change and budgetary limits, highlights the intricate and complex nature of policy implementation. The research questions explore the fundamental nature of Administrative Simplification, its changing significance for human resources, and its complex connection with trust, satisfaction, and economic indicators. The contributions to the field of public administration scholarship consist of a thorough and extensive source of information for scholars, policymakers, and practitioners. These contributions emphasize the significance of the workforce in implementing policy changes that lead to transformation. Policy recommendations propose implementing strategic change management and allocating resources strategically to overcome obstacles. The thesis emphasizes the necessity of conducting longitudinal research to evaluate the long-term effects, particularly on vulnerable people. It advocates for continued collaboration to develop flexible solutions in the ever-changing field of public administration.

Περιεχόμενα_

Περίληψη *1*

Abstract *2*

1.1 Ιστορικό και πλαίσιο Διοικητικής Απλούστευσης **5**

1.2 Σημασία και συνάφεια της μελέτης **6**

1.3 Σκοπός και στόχοι της μελέτης **7**

1.4 Ερευνητικά ερωτήματα **8**

1.5 Δομή **9**

Κεφάλαιο 2: Η διοικητική απλούστευση και τα στοιχεία της *10*

2.1 Ορισμός και επεξήγηση **10**

2.2 Μείωση της γραφειοκρατίας και εξάλειψη των διοικητικών βαρών **11**

2.3 Παθογένεια της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης **13**

2.4 Οργανωτική απλούστευση **14**

2.5 Διοικητικές Ρυθμίσεις **15**

2.6 Ψηφιακή Διακυβέρνηση και Αυτοματοποίηση Διοικητικών Διαδικασιών **17**

2.7 Διοικητική Σύγκλιση με Ευρωπαϊκές Δημόσιες Διοικήσεις **20**

2.8 Τρέχουσα κατάσταση της διοικητικής απλούστευσης στην Ελλάδα **22**

2.9 Σύνοψη κεφαλαίου **23**

Κεφάλαιο 3: Ο Ρόλος του Ανθρώπινου Δυναμικού *25*

3.1 Εισαγωγή στο ρόλο του ανθρώπινου δυναμικού στη Διοικητική Απλούστευση **25**

3.2 Σχεδιασμός ανθρώπινου δυναμικού για τη δημόσια διοίκηση **26**

3.3 Πρόσληψη και επιλογή εργαζομένων στις δημόσιες υπηρεσίες **28**

3.4 Εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων στις δημόσιες υπηρεσίες **29**

3.5 Αναβάθμιση των εργαζομένων στις δημόσιες υπηρεσίες για τη νέα πολιτική **31**

3.6 Προκλήσεις και ευκαιρίες στην εφαρμογή αλλαγών **34**

3.7 Μελέτες περιπτώσεων ή παραδείγματα που καταδεικνύουν το ρόλο του ανθρώπινου δυναμικού **36**

3.8 Σύνοψη κεφαλαίου 38

Κεφάλαιο 4: Επίτευξη εμπιστοσύνης, ικανοποίησης και οικονομικής ενίσχυσης 39

4.1Οικοδόμηση εμπιστοσύνης και ικανοποίησης των πολιτών μέσω της Διοικητικής Απλοποίησης 39

4.2 Ενίσχυση της οικονομίας με αλλαγές πολιτικής 40

4.3 Μελέτες περιπτώσεων ή παραδείγματα επιτυχημένης εφαρμογής 42

4.4 Μέτρηση του αντίκτυπου στην εμπιστοσύνη, την ικανοποίηση και τους οικονομικούς δείκτες 44

4.5 Προκλήσεις και εμπόδια 47

Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα 50

Βιβλιογραφία 52

Ελληνική 52

Ξενόγλωσση 53

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή

1.1 Ιστορικό και πλαίσιο Διοικητικής Απλούστευσης

Στη σύγχρονη εποχή η αποτελεσματική λειτουργία της δημόσιας διοίκησης έχει σημαντική σημασία στη διαμόρφωση του κοινωνικοοικονομικού ιστού μιας χώρας. Η καθιέρωση και η εκτέλεση διοικητικών διαδικασιών έπαιξαν ιστορικά θεμελιώδη ρόλο στον τομέα της δημόσιας διοίκησης. Αυτές οι διαδικασίες χρησιμεύουν ως ουσιαστικοί μηχανισμοί για την αποτελεσματική υλοποίηση των κυβερνητικών προγραμμάτων και τη διασφάλιση της παροχής υπηρεσιών στο ευρύ κοινό. Ωστόσο, αυτές οι ίδιες διαδικασίες έχουν συχνά αντιμετωπιστεί με έλεγχο λόγω της περίπλοκης φύσης τους, της έλλειψης αποτελεσματικότητας και των επαχθών κανονιστικών απαιτήσεων (Gobba, 2020). Η εμφάνιση της έννοιας της Διοικητικής Απλούστευσης θεωρείται ως μια μετασχηματιστική δύναμη στον τομέα της δημόσιας διοίκησης, δεδομένου του σκηνικού που επικρατεί.

Η πρωτοβουλία πολιτικής που είναι γνωστή ως Διοικητική Απλούστευση αποτελεί βασικό στοιχείο του Εθνικού Προγράμματος για την Απλούστευση των Διαδικασιών (ΕΠΑΔ). Είναι μια εξέχουσα δημόσια πολιτική που καθοδηγείται από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Το πρόγραμμα αυτό στοχεύει να αντιμετωπίσει τις μόνιμες δυσκολίες που παρουσιάζουν περίπλοκες διοικητικές διαδικασίες (Kocher&Chigurupati, 2021). Ο πρωταρχικός στόχος της Διοικητικής Απλούστευσης είναι η βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης με την απλοποίηση και τον εξορθολογισμό των διαφόρων διαδικασιών. Αυτή η πρωτοβουλία επιδιώκει να ελαχιστοποιήσει τα γραφειοκρατικά εμπόδια και τελικά να προωθήσει την ικανοποίηση και την εμπιστοσύνη των πολιτών.

Η ανάγκη για διοικητική απλούστευση πηγάζει από την αναγνώριση ότι οι περίπλοκες διοικητικές διαδικασίες μπορούν να έχουν δυσμενείς επιπτώσεις στην ευημερία των ατόμων και στην ευρύτερη οικονομία (Chigurupati&Kocher, 2021). Η παρουσία σύνθετων διοικητικών συστημάτων μπορεί να αποθαρρύνει τα άτομα από την ενεργό συμμετοχή σε δημόσιες υπηρεσίες, οδηγώντας σε αισθήματα δυσαρέσκειας και μείωση της εμπιστοσύνης προς τα κυβερνητικά ιδρύματα. Επιπλέον, η υπερπληθώρα διοικητικών υποχρεώσεων έχει τη δυνατότητα να εμποδίσει την οικονομική επέκταση μέσω της δημιουργίας περιττών γραφειοκρατικών διαδικασιών και της παρεμπόδισης των εμπορικών λειτουργιών.

Αυτή η μελέτη ενσωματώνει μια ολοκληρωμένη στρατηγική που περιλαμβάνει διάφορες πτυχές, όπως τον εξορθολογισμό των οργανωτικών δομών, την εφαρμογή πρακτικών ψηφιακής διακυβέρνησης, την αυτοματοποίηση των διοικητικών διαδικασιών

και τη συμμόρφωση με τα ευρωπαϊκά πρότυπα δημόσιας διοίκησης. Κατά τη διάρκεια αυτής της διπλωματικής εργασίας, θα διεξαχθεί μια εις βάθος εξέταση για την ανάλυση των διαφορετικών συνιστωσών και πτυχών της Διοικητικής Απλοποίησης, με στόχο την πλήρη κατανόηση αυτής της κρίσιμης στρατηγικής.

1.2 Σημασία και συνάφεια της μελέτης

Η μελέτη έχει τεράστια σημασία και συνάφεια στο σύγχρονο τοπίο της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα. Η διοικητική απλούστευση, η οποία χρησιμεύει ως θεμελιώδης συνιστώσα του Εθνικού Προγράμματος για την Απλούστευση των Διαδικασιών (ΕΠΑΔ), σηματοδοτεί μια σημαντική αλλαγή παραδείγματος στη λειτουργία των κυβερνητικών φορέων. Αυτή η εργασία έχει μεγάλη σημασία για πολλούς λόγους (Travietal., 2018).

Αρχικά, η Διοικητική Απλούστευση αφορά ένα επίμονο θέμα στο ελληνικό σύστημα δημόσιας διοίκησης. Για αρκετές δεκαετίες, πολίτες και εταιρείες έχουν εκφράσει τη δυσαρέσκειά τους για τον περίπλοκο και αναποτελεσματικό χαρακτήρα των διοικητικών διαδικασιών. Μέσω της διαδικασίας αποκάλυψης περίπλοκων συστημάτων και βελτιστοποίησης διαδικασιών, η εφαρμογή της Διοικητικής Απλοποίησης υπόσχεται ουσιαστική αύξηση των καθημερινών εμπειριών των ατόμων και καλλιέργεια μιας ατμόσφαιρας που ευνοεί περισσότερο τις εμπορικές λειτουργίες. Κατά συνέπεια, αυτό έχει τη δυνατότητα να αυξήσει τα συνολικά επίπεδα ικανοποίησης και να ενσταλάξει μεγαλύτερη πίστη στους κυβερνητικούς θεσμούς.

Επιπλέον, η αποτελεσματική εφαρμογή της Διοικητικής Απλούστευσης έχει την ικανότητα να ενισχύσει την ελληνική οικονομία. Η παρουσία περίπλοκων διοικητικών πρωτοκόλλων έχει χρησιμεύσει συχνά ως εμπόδιο στην άσκηση επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και παρεμπόδισε την προώθηση της οικονομικής ευημερίας. Ο στόχος της πολιτικής για την ελάφρυνση του διοικητικού φόρτου χρησιμεύει στην προώθηση της οικονομικής δραστηριότητας, στην παροχή κινήτρων για επενδύσεις και, ενδεχομένως, στην τόνωση της ανάπτυξης θέσεων εργασίας, συμβάλλοντας έτσι σημαντικά στη συνολική οικονομική ευημερία.

Επίσης, η έρευνα αυτή έχει σημασία στο ευρύτερο πλαίσιο της δημόσιας διοίκησης και της διαμόρφωσης πολιτικών. Προσφέρει πληροφορίες σχετικά με τους μηχανισμούς της αλλαγής και της μεταρρύθμισης μέσα στους δημόσιους θεσμούς. Οι γνώσεις που προέρχονται από την ελληνική εμπειρία μπορούν να προσφέρουν σημαντική καθοδήγηση σε άλλα έθνη που αντιμετωπίζουν συγκρίσιμα εμπόδια και επιδιώκουν να εκσυγχρονίσουν τα συστήματα δημόσιας διοίκησης.

1.3 Σκοπός και στόχοι της μελέτης

Ο πρωταρχικός σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να παρέχει μια ολοκληρωμένη διερεύνηση της Διοικητικής Απλούστευσης, μιας κομβικής πολιτικής πρωτοβουλίας στον τομέα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Αυτή η πολιτική, ενσωματωμένη στο Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών (ΕΠΑΔ), αντιπροσωπεύει μια θεμελιώδη αλλαγή στον τρόπο με τον οποίο η κυβέρνηση λειτουργεί και αλληλεπιδρά με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η παρούσα μελέτη στοχεύει να ρίξει φως στις πολύπλευρες διαστάσεις της Διοικητικής Απλοποίησης, τη σημασία της και τον ρόλο που διαδραματίζει στην αναμόρφωση του ελληνικού διοικητικού τοπίου.

Στόχοι:

- Διερεύνηση της κατάστασης της Δημόσιας Διοίκησης: Ο πρώτος στόχος είναι να εξεταστεί η κατάσταση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης τα τελευταία χρόνια, εντοπίζοντας τις προκλήσεις, τις πολυπλοκότητες και τις αναποτελεσματικότητες που κατέστησαν αναγκαία την επιδίωξη της Διοικητικής Απλοποίησης. Αυτή η έρευνα θα χρησιμεύσει ως θεμελιώδης κατανόηση του πλαισίου μέσα στο οποίο λειτουργεί η πολιτική.
- Εξέταση των εργαλείων και των έργων για τη διοικητική απλούστευση: Για την επίτευξη αυτού του στόχου, η μελέτη θα εμβαθύνει στα εργαλεία και τα έργα που σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν ως μέρος της Διοικητικής Απλούστευσης. Αυτό περιλαμβάνει μια διερεύνηση της οργανωτικής απλοποίησης, της ψηφιακής διακυβέρνησης, της αυτοματοποίησης των διοικητικών διαδικασιών και της ευθυγράμμισης με τα ευρωπαϊκά πρότυπα δημόσιας διοίκησης.
- Ανάλυση του ρόλου του ανθρώπινου δυναμικού: Δεδομένου του καταλυτικού ρόλου του ανθρώπινου δυναμικού στη δημόσια διοίκηση, βασικός στόχος είναι η ανάλυση των αλλαγών που απαιτούνται όσον αφορά τον σχεδιασμό του ανθρώπινου δυναμικού, την πρόσληψη και επιλογή, την κατάρτιση και την αναβάθμιση των εργαζομένων στις δημόσιες υπηρεσίες. Η κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι ανθρώπινοι πόροι προσαρμόζονται και οδηγούν στη Διοικητική Απλοποίηση είναι ζωτικής σημασίας.
- Ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης: Ένας άλλος κρίσιμος στόχος είναι να διερευνηθεί πώς η διοικητική απλούστευση συμβάλλει στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης των πολιτών. Αυτό περιλαμβάνει τη διερεύνηση των τρόπων με τους οποίους η πολιτική βελτιώνει την εμπειρία των

πολιτών και, κατ' επέκταση, ενισχύει τους δεσμούς μεταξύ της κυβέρνησης και των ψηφοφόρων της.

- Ενίσχυση της Οικονομίας: Τέλος, μέσα από αυτή τη μελέτη επιδιώκεται να γίνει κατανοητό πώς η διοικητική απλούστευση ενθαρρύνει την οικονομική ανάπτυξη. Αυτό περιλαμβάνει την εξέταση του τρόπου με τον οποίο η μείωση του διοικητικού φόρτου και ο εξορθολογισμός των διαδικασιών μπορούν να τονώσουν τις οικονομικές δραστηριότητες, να προσελκύσουν επενδύσεις και να συμβάλουν στην οικονομική ευημερία της χώρας.

1.4 Ερευνητικά ερωτήματα

Για να καθοδηγήσει τη διερεύνηση και ανάλυση της Διοικητικής Απλούστευσης στο πλαίσιο της Εθνικής Πολιτικής Διοικητικών Διαδικασιών και του εξελισσόμενου ρόλου του ανθρώπινου δυναμικού στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, η παρούσα μελέτη αντιμετωπίζει τα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα:

1. Τι είναι η διοικητική απλούστευση; Αυτό το θεμελιώδες ερώτημα επιδιώκει να ορίσει και να διασαφηνίσει την έννοια της διοικητικής απλούστευσης, θέτοντας τις βάσεις για μια συνολική κατανόηση αυτής της πρωτοβουλίας πολιτικής.
2. Πώς η Διοικητική Απλοποίηση μειώνει τη γραφειοκρατία και εξαλείφει τον διοικητικό φόρτο; Αυτή η ερώτηση εμβαθύνει στους βασικούς στόχους της πολιτικής και εξετάζει πώς στοχεύει να μετριάσει τις γραφειοκρατικές περιπλοκές στην ελληνική δημόσια διοίκηση.
3. Ποιος είναι ο ρόλος του ανθρώπινου δυναμικού στο νέο τοπίο και ποιες αλλαγές απαιτούνται για την επίτευξη των στόχων αυτής της εθνικής πολιτικής; Το συγκεκριμένο ερώτημα εστιάζει στον κεντρικό ρόλο των ανθρώπινων πόρων στη δημόσια διοίκηση και επιδιώκει να προσδιορίσει τις προσαρμογές που απαιτούνται στις προσλήψεις, την κατάρτιση και την ανάπτυξη για την υποστήριξη των στόχων της Διοικητικής Απλοποίησης.
4. Πώς συμβάλλει η Διοικητική Απλοποίηση στην αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης των πολιτών και πώς ενισχύει την οικονομία; Αυτή η ερώτηση εξετάζει τον ευρύτερο κοινωνικό και οικονομικό αντίκτυπο της Διοικητικής Απλοποίησης, διερευνώντας πώς προωθεί μεγαλύτερη εμπιστοσύνη, ικανοποίηση των πολιτών και οικονομική ανάπτυξη.

1.5 Δομή

Η διατριβή ακολουθεί ένα καλά οργανωμένο πλαίσιο που αποτελείται από πέντε κύρια κεφάλαια, καθένα από τα οποία συμβάλλει στην ενδελεχή διερεύνηση της Διοικητικής Απλοποίησης και των επιπτώσεών της στο ελληνικό σύστημα δημόσιας διοίκησης. Το Κεφάλαιο 1, με τίτλο «Εισαγωγή», θέτει τα θεμέλια για το θέμα της Διοικητικής απλούστευσης. Αυτό το επιτυγχάνει προσφέροντας μια ολοκληρωμένη επισκόπηση του θέματος, συμπεριλαμβανομένης της ιστορικής εξέλιξης και του πλαισίου του. Επιπλέον, το κεφάλαιο διερευνά τη σημασία και την καταλληλότητα της Διοικητικής Απλοποίησης, ενώ παράλληλα σκιαγραφεί τους συγκεκριμένους στόχους και ερευνητικούς στόχους που θα επιδιωχθούν σε όλη τη διάρκεια της μελέτης. Το Κεφάλαιο 2 διερευνά τις διάφορες συνιστώσες της Διοικητικής Απλοποίησης, που περιλαμβάνει τον εξορθολογισμό των γραφειοκρατικών διαδικασιών, την απλοποίηση των οργανωτικών δομών και την εναρμόνιση με τα ευρωπαϊκά πρότυπα. Στο Κεφάλαιο 3, διεξάγεται μια εις βάθος εξέταση για τη συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού σε αυτή τη μετασχηματιστική διαδικασία, εμβαθύνοντας στις απαραίτητες τροποποιήσεις στις προσλήψεις, την κατάρτιση και την ανάπτυξη για την αποτελεσματική υποστήριξη αυτής της γενικής εθνικής στρατηγικής. Το Κεφάλαιο 4 εμβαθύνει στην εξέταση του αντίκτυπου της πολιτικής στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης μεταξύ των πολιτών, καθώς και του ρόλου της στην ενίσχυση της οικονομίας. Το Κεφάλαιο 5, με τίτλο "Συμπεράσματα", χρησιμεύει ως μια περιεκτική επισκόπηση των πρωταρχικών ανακαλύψεων, εξετάζει τα ερευνητικά ερωτήματα και προσφέρει προτάσεις πολιτικής για μελλοντικές προσπάθειες. Πρωταρχικός στόχος της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να προσφέρει μια διεξοδική ανάλυση της Διοικητικής Απλοποίησης και των επιπτώσεών της στη δημόσια διοίκηση της Ελλάδας. Αυτή η έρευνα υιοθετεί μια συστηματική μεθοδολογία για την επίτευξη συνολικής κατανόησης του θέματος.

Κεφάλαιο 2: Η διοικητική απλούστευση και τα στοιχεία της

2.1 Ορισμός και επεξήγηση

Το πρόγραμμα Διοικητικής Απλούστευσης στοχεύει στη ριζική μεταρρύθμιση του συστήματος της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, ανασχεδιάζοντας και εξορθολογίζοντας τις διοικητικές λειτουργίες του (Moore et al., 2021). Η διοικητική απλούστευση, στην ουσία της, ενσωματώνει μια συλλογική προσπάθεια που στοχεύει στον μετριασμό των περιπλοκών και των αναποτελεσματικών διαδικασιών που παραδοσιακά χαρακτηρίζουν τις κυβερνητικές διαδικασίες. Το κίνητρο πίσω από αυτήν την πρωτοβουλία πηγάζει από την αναγνώριση ότι οι περίπλοκες και αναποτελεσματικές διοικητικές διαδικασίες μπορούν να δημιουργήσουν σημαντικά εμπόδια τόσο σε άτομα όσο και σε επιχειρήσεις, οδηγώντας σε αισθήματα δυσαρέσκειας, παρατεταμένους χρόνους αναμονής και αυξημένα λειτουργικά έξοδα.

Από πρακτική άποψη, η Διοικητική Απλούστευση αναφέρεται στη διαδικασία απλούστευσης και εξορθολογισμού των γραφειοκρατικών διαδικασιών (Pistan & Milenković, 2021). Ο πρωταρχικός στόχος είναι η ενίσχυση της ευκολίας, της αποτελεσματικότητας και της διαφάνειας των αλληλεπιδράσεων μεταξύ ατόμων και κυβερνητικών φορέων. Αυτό συνεπάγεται την τροποποίηση και ενοποίηση των διοικητικών πρωτοκόλλων και κατευθυντήριων γραμμών, την κατάργηση των περιττών διαδικασιών και την ενσωμάτωση ψηφιακών τεχνολογιών για τη μηχανοποίηση και την επιτάχυνση των λειτουργιών. Πρωταρχικός στόχος αυτής της πρωτοβουλίας πολιτικής είναι να αμβλύνει τα γραφειοκρατικά εμπόδια που αποτέλεσαν τροχοπέδη ιστορικά στην αποτελεσματική λειτουργία της δημόσιας διοίκησης. Σκοπός της είναι να ενισχύσει την παροχή υπηρεσιών και να καλλιεργήσει μια ατμόσφαιρα που προωθεί τις απρόσκοπτες και ασφαλείς αλληλεπιδράσεις μεταξύ κρατικών φορέων και πολιτών ή επιχειρήσεων.

Επιπλέον, η έννοια της διοικητικής απλοποίησης είναι στενά διασυνδεδεμένη με τον πρωταρχικό στόχο της ψηφιακής διακυβέρνησης και την ενσωμάτωση εξελιγμένων τεχνολογιών στις διοικητικές διαδικασίες (Potěšil et al., 2021). Κάθε προσπάθεια θα πρέπει να εστιάσει στη χρήση ψηφιακών εργαλείων και πλατφορμών για τη βελτίωση των διαδικτυακών συναλλαγών, την παροχή άμεσης πρόσβασης σε πληροφορίες και τη μείωση της ανάγκης για φυσική παρουσία. Συνεπακόλουθα, αυτό σημαίνει βελτίωση της προσβασιμότητας των κρατικών υπηρεσιών, προώθηση και άνοιγμα προς τη λογοδοσία, με αποτέλεσμα να δημιουργηθεί ένα ψηφιακό αρχείο, τέτοιο το οποίο θα μπορεί να

ελέγχεται και να παρακολουθείται (Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης | Απλούστευση Διαδικασιών, n.d.).

2.2 Μείωση της γραφειοκρατίας και εξάλειψη των διοικητικών βαρών

Ένας από τους πρωταρχικούς στόχους της Διοικητικής Απλοποίησης είναι η μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών και, κατά συνέπεια, η εξάλειψη των διοικητικών προκλήσεων που πλήττουν επίμονα το ελληνικό σύστημα της δημόσιας διοίκησης. Η γραφειοκρατία, γνωστή για τα πολύπλοκα πρωτόκολλά της, την υπερβολική τεκμηρίωση και τις ιεραρχικές δομές λήψης αποφάσεων, έχει τη δυνατότητα να εμποδίσει την αποτελεσματικότητα και την ευελιξία της δημόσιας διοίκησης. Οι προαναφερθείσες περιπλοκές συχνά οδηγούν σε παρατεταμένες καθυστερήσεις, κλιμακούμενες δαπάνες και δυσαρέσκεια μεταξύ των ατόμων που ασχολούνται με τη δημόσια διοίκηση.

Η έννοια της διοικητικής απλούστευσης αναγνωρίζει την ανάγκη υιοθέτησης μιας πιο ευέλικτης και προσανατολισμένης στον πολίτη προσέγγισης. Η προτεινόμενη προσέγγιση περιλαμβάνει την απλοποίηση των διοικητικών λειτουργιών μέσω της διαδικασίας εξορθολογισμού (Halili & Kukovič, 2022). Αυτό συνεπάγεται τη διεξαγωγή συνολικής αξιολόγησης των τρεχουσών διαδικασιών προκειμένου να εντοπιστούν τα περιττά στάδια, να εξαλειφθεί η εξωτερική τεκμηρίωση και να ενοποιηθούν οι κανονισμοί εάν είναι εφικτό. Στόχος είναι ο εξορθολογισμός και η επίσπευση των επαφών με κυβερνητικούς θεσμούς, μειώνοντας τόσο την πολυπλοκότητα όσο και τον απαιτούμενο χρόνο.

Ένα κρίσιμο στοιχείο για τη μείωση της γραφειοκρατίας περιλαμβάνει την υιοθέτηση και την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών. Η έννοια της Διοικητικής Απλούστευσης προωθεί την αξιοποίηση της αυτοματοποίησης στις διοικητικές διαδικασίες, όταν κρίνεται σκόπιμο. Η διαδικασία ψηφιοποίησης όχι μόνο διευκολύνει την ταχύτητα των συναλλαγών, αλλά μειώνει επίσης την πιθανότητα σφαλμάτων και ανακριβειών, ενισχύοντας έτσι τη συνολική αποτελεσματικότητα (Silveira et al., 2022). Η χρήση διαδικτυακών πλατφορμών δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες και τις επιχειρήσεις να επωφελούνται εύκολα από τις κρατικές υπηρεσίες, επιτρέποντάς τους να υποβάλλουν ηλεκτρονικά αιτήσεις και να λαμβάνουν εγκρίσεις, εξαλείφοντας έτσι την ανάγκη για αυτοπρόσωπη παρουσία των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες. Η χρήση ψηφιακών τεχνολογιών χρησιμεύει όχι μόνο στη μείωση της διάρκειας που αφιερώνεται στα διοικητικά καθήκοντα, αλλά και στην ελάφρυνση του διοικητικού φόρτου εργασίας που αντιμετωπίζει το προσωπικό της δημόσιας διοίκησης, δίνοντας τη δυνατότητα να ιεραρχηθούν θέσεις εργασίας που συμβάλλουν με μεγαλύτερη αξία.

Η εξάλειψη των διοικητικών φραγμών είναι ζωτικής σημασίας τόσο για τους πολίτες όσο και για τις επιχειρήσεις. Η παρουσία ενός δυσκίνητου γραφειοκρατικού συστήματος έχει τη δυνατότητα να εμποδίσει τις επιχειρηματικές επιδιώξεις και να εμποδίσει την πρόοδο της οικονομικής ανάπτυξης. Η υλοποίηση πρωτοβουλιών για τη διοικητική απλούστευση στοχεύει στην ελάφρυνση του διοικητικού φόρτου που επιβαρύνει τις επιχειρήσεις, καλλιεργώντας έτσι ένα κλίμα που ευνοεί περισσότερο τη λειτουργία των επιχειρήσεων (Potěšil et al., 2021). Η εφαρμογή αυτού του μέτρου οδηγεί σε μείωση των δαπανών και του χρόνου που απαιτείται για την κανονιστική συμμόρφωση, ενώ παράλληλα ενισχύεται το συνολικό επιχειρηματικό περιβάλλον στην Ελλάδα. Κατά συνέπεια, αυτό το φαινόμενο έχει τη δυνατότητα να προσελκύσει επενδύσεις κεφαλαίου και να ενθαρρύνει τις επιχειρηματικές δραστηριότητες, τονώνοντας έτσι την οικονομική επέκταση και τη δημιουργία ευκαιριών απασχόλησης. Μάλιστα, σε έκθεση του ΟΟΣΑ σχετικά με τη μέτρηση και μείωση των διοικητικών βαρών σε 13 κλάδους στην Ελλάδα, διαπιστώθηκε ότι, το 2006,το διοικητικό κόστος έφτανε στο 6,8% του Α.Ε.Π. της χώρας και πως η μείωση του διοικητικού κόστους κατά 25% θα οδηγούσε σε ωφέλιμη αύξηση του Α.Ε.Π. σε ποσοστό έως και 2,4%, μέχρι το 2025. Παράλληλα, σύμφωνα με μεθόδους αναγνωρισμένες σε διεθνές επίπεδο, το διοικητικό κόστος των επιχειρήσεων στους 13 τομείς υπολογίζεται περίπου ότι αγγίζει τα €3,28 δισ. (OECD, 2014).

Οι βασικές ιδέες της διοικητικής απλούστευσης, όπως έχει ήδη αναφερθεί, περιλαμβάνουν τον εξορθολογισμό της γραφειοκρατίας και την εξάλειψη του διοικητικού φόρτου. Τα τελευταία χρόνια, έχει παρατηρηθεί σημαντική πρόοδος στην εφαρμογή των ρυθμιστικών εργαλείων διαχείρισης από τον ΟΟΣΑ. Συγκεκριμένα, τη δεκαετία του 2000 ελάχιστες κρατικές διοικήσεις ήταν σε θέση να γνωρίζουν τις πιθανές επιπτώσεις των κανονιστικών αυτών ρυθμίσεων ή την έννοια του διοικητικού βάρους (Εθνική πολιτική διοικητικών διαδικασιών, n.d.). Αξίζει να γίνει αναφορά και στο τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους (Standard Cost Model – SCM), το οποίο κρίνεται ως κατάλληλο για τη εκτίμηση των προτάσεων διοικητικής απλούστευσης, αλλά και των πιθανών συνεπειών διοικητικής φύσεως της όποιας νέας νομοθετικής πρότασης (Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών, 2022).

Αυτή η στρατηγική αναγνωρίζει ότι η εγκαθίδρυση μιας αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης με επίκεντρο τους πολίτες είναι κρίσιμος παράγοντας για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της ευτυχίας στο ευρύ κοινό (Brachi, 2005). Η διοικητική απλούστευση διευκολύνει τη δημιουργία ενός πιο αποτελεσματικού και προσαρμόσιμου συστήματος δημόσιας διοίκησης που αντιμετωπίζει αποτελεσματικά τις απαιτήσεις της ελληνικής κοινωνίας και οικονομίας, εξορθολογίζοντας τις διαδικασίες, αγκαλιάζοντας τις

ψηφιακές εξελίξεις και μετριάζοντας τις διοικητικές πολυπλοκότητες για άτομα και επιχειρήσεις.

2.3 Παθογένεια της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης

Η έννοια της «παθογένειας» στο πλαίσιο του ελληνικού συστήματος δημόσιας διοίκησης αναφέρεται στην ικανότητα των γραφειοκρατικών διαδικασιών και των διοικητικών διαδικασιών να λειτουργούν ως επιζήμιοι παράγοντες, με αποτέλεσμα αναποτελεσματικότητα και εμπόδια εντός του δημόσιου συστήματος (Silveira et al., 2022). Η εν λόγω λέξη περιλαμβάνει τα ιστορικά εμπόδια και την πολυπλοκότητα που ήταν εγγενή στην ελληνική δημόσια διοίκηση, οδηγώντας σε συναισθήματα εκνευρισμού και δυστυχίας τόσο σε άτομα όσο και σε εταιρείες.

Η τοξικότητα του ελληνικού συστήματος δημόσιας διοίκησης μπορεί να αποδοθεί σε διάφορους παράγοντες, όπως η αφθονία της γραφειοκρατίας, οι περίπλοκες διαδικασίες και η έλλειψη διαφάνειας. Επιπλέον, θα μπορούσε να αναφερθεί και η πολυνομία και η κακή νομοθέτηση, οι οποίες εύκολα μπορούν αν επιφέρουν όξυνση της γραφειοκρατίας. Χαρακτηριστικά αναφέρουμε, από το 2001 έως το 2015 θεσπίστηκαν 1478 νόμοι, δηλαδή περίπου 100 ανά έτος (Dianeosis - οργανισμός έρευνας & ανάλυσης, 2016).

Η παρουσία γραφειοκρατικών διαδικασιών έχει συχνά οδηγήσει σε αναποτελεσματικότητα και εμπόδια, δυσκολεύοντας την ικανότητα ατόμων και επιχειρήσεων να επωφεληθούν από τις κρατικές υπηρεσίες ή να λάβουν βασικές άδειες (Silveira et al., 2022). Η σημαντική ποσότητα τεκμηρίωσης και η απαίτηση να περάσει κανείς από διάφορα επίπεδα λήψης αποφάσεων μπορεί να οδηγήσει σε αναποτελεσματικότητα, κλιμακούμενες δαπάνες και αίσθημα αδυναμίας μεταξύ των εξυπηρετούμενων πολιτών.

Μία από τις πιο αξιοσημείωτες εκφράσεις αυτής της ασθένειας ήταν οι παρατεταμένες και περίπλοκες διοικητικές διαδικασίες, ιδιαίτερα σε τομείς όπως η αδειοδότηση εταιρειών, η φορολογική τήρηση και η παροχή δημόσιας υπηρεσίας (Custovic, 2010). Η περίπλοκη φύση αυτών των προκλήσεων λειτούργησε αποτρεπτικά για τις ξένες επενδύσεις, εμπόδισε την οικονομική πρόοδο και έπαιξε ρόλο στη διαμόρφωση μιας κακής άποψης για την ελληνική δημόσια διοίκηση.

Επιπλέον, η απουσία διαφάνειας και λογοδοσίας στις διοικητικές διαδικασίες έχει επιδεινώσει το πρόβλημα της παθογένειας. Η έλλειψη κατανόησης των διοικητικών επιλογών και η αδυναμία έγκαιρης απόκτησης πληροφοριών από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις υπονομεύει την εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση και τους θεσμούς της (Moore et al., 2021).

Χαρακτηριστικά, ο δείκτης «κυβερνητική αποτελεσματικότητα» χρησιμοποιείται συχνά για την αξιολόγηση της συνολικής απόδοσης της κυβέρνησης και της δημόσιας διοίκησης (Home | Worldwide Governance Indicators, n.d.). Η κυβερνητική αποτελεσματικότητα της μπορεί να οριστεί ως η ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών, η ικανότητα της δημόσιας διοίκησης και η ανεξαρτησία της από τις πολιτικές επιρροές. Σύμφωνα με στοιχεία του 2018, οι χώρες της Σκανδιναβίας έχουν αυξημένες επιδόσεις, σε αντίθεση με τη Βουλγαρία, την Ελλάδα και τη Ρουμανία, που παρουσίασαν πολύ χαμηλότερη αποτελεσματικότητα (Moretti et al., 2021).

Η πολιτική προσπάθεια της Διοικητικής Απλούστευσης αναγνωρίζει τον επιζήμιο χαρακτήρα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και επιδιώκει να αντιμετωπίσει άμεσα και να ξεπεράσει αυτές τις δυσκολίες. Ο στόχος είναι να περιοριστούν οι αρνητικές επιπτώσεις της παθογένειας με την εφαρμογή μέτρων όπως ο εξορθολογισμός και η απλούστευση των γραφειοκρατικών διαδικασιών, η μείωση της πολυπλοκότητας των κανόνων και η βελτίωση της διαφάνειας μέσω της ψηφιακής διακυβέρνησης. Ο στόχος της πολιτικής είναι να βελτιώσει τη φιλικότητα προς τον χρήστη, την προσβασιμότητα και την αποτελεσματικότητα των διοικητικών λειτουργιών.

2.4 Οργανωτική απλούστευση

Η οργανωτική απλούστευση αποτελεί κρίσιμο στοιχείο της Διοικητικής Απλούστευσης, η οποία συνεπάγεται σημαντικό μετασχηματισμό στη δομή και τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα. Η εφαρμογή αυτού του σχεδίου είναι ζωτικής σημασίας, καθώς επιδιώκει να μετριάσει τις περιπλοκές και τις αναποτελεσματικότητα που καθορίζουν παραδοσιακά την οργανωτική δομή των κυβερνητικών υπηρεσιών και τμημάτων (Silveira et al., 2022).

Στη συμβατική διαμόρφωση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, οι φορείς λειτουργούσαν συχνά σε απομονωμένα διαμερίσματα, που χαρακτηρίζονταν από διακριτούς κανονισμούς, πρωτόκολλα και ιεραρχικές δομές (Pistan & Milenković, 2021). Η υιοθέτηση μιας κατακερματισμένης προσέγγισης είχε ως αποτέλεσμα την επικάλυψη των προσπαθειών, τις διασπασμένες διαδικασίες λήψης αποφάσεων και την έλλειψη συντονισμού μεταξύ των κυβερνητικών φορέων. Το προαναφερθέν ζήτημα όχι μόνο εμπόδισε την αποτελεσματική λειτουργία του διοικητικού συστήματος αλλά είχε ως αποτέλεσμα εμπόδια και υπερβολικές καθυστερήσεις στην παροχή υπηρεσιών τόσο σε ιδιώτες όσο και σε επιχειρήσεις (Potěšil et al., 2021).

Η οργανωτική απλούστευση προσπαθεί να αντιμετωπίσει αυτές τις ανησυχίες μέσω της διαδικασίας επανασχεδιασμού και εξορθολογισμού του πλαισίου των κυβερνητικών

φορέων. Αυτό συνεπάγεται την άρση των γραφειοκρατικών εμποδίων, την προώθηση της διυπηρεσιακής συνεργασίας και τη βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών λήψης αποφάσεων (Patterson & Vaux, 2005). Ένας από τους πρωταρχικούς στόχους είναι να μειωθούν οι επικαλύψεις, τόσο από πλευράς εργασίας όσο και προσώπων, προκειμένου να δημιουργηθούν πιο εξορθολογισμένοι και αποτελεσματικοί οργανισμοί.

Αυτή η μέθοδος συχνά συνεπάγεται τη συγχώνευση ή την ενοποίηση διαφορετικών οντοτήτων και τμημάτων που επιδεικνύουν συγκρίσιμες λειτουργίες ή στόχους. Ο στόχος είναι να δημιουργηθούν πιο συνεκτικές και διασυνδεδεμένες οντότητες που να είναι σε θέση να παρέχουν υπηρεσίες με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα (Potěšil et al., 2021). Επιπρόσθετα, διευκολύνει μια πιο ευδιάκριτη οριοθέτηση καθηκόντων, ενισχύοντας έτσι την κατανόηση για άτομα και επιχειρήσεις σχετικά με την κατάλληλη αρχή προσέγγισης για συγκεκριμένες απαιτήσεις.

Παράλληλα, η έννοια της οργανωτικής απλοποίησης περιλαμβάνει τις θεμελιώδεις ιδέες της αποκέντρωσης και της τοπικής διοίκησης. Με την παροχή αυξημένης εξουσίας λήψης αποφάσεων στις τοπικές αρχές, αυτή η προσέγγιση όχι μόνο τηρεί τα ιδανικά της επικουρικότητας, αλλά διευκολύνει επίσης την εγγύτητα των κρατικών υπηρεσιών με τα άτομα που εξυπηρετούν. Αυτό έχει τη δυνατότητα να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα και την ευελιξία των υπηρεσιών σε κοινοτικό επίπεδο.

Η υιοθέτηση μετρήσεων απόδοσης και διαδικασιών λογοδοσίας είναι ένα κρίσιμο συστατικό αυτού του οργανωτικού μετασχηματισμού (Medicine et al., 2010). Οι κρατικές οντότητες αναπτύσσουν σαφή πρότυπα και βασικούς δείκτες απόδοσης (KPI) προκειμένου να αξιολογήσουν και να μετρήσουν την αποτελεσματικότητά τους. Αυτό διευκολύνει την υιοθέτηση ενός μοντέλου διακυβέρνησης που βασίζεται σε εμπειρικά στοιχεία, διευκολύνοντας έτσι τις συνεχείς βελτιώσεις και την ευελιξία.

2.5 Διοικητικές Ρυθμίσεις

Η έννοια της Διοικητικής Απλούστευσης περιλαμβάνει μια σημαντική πτυχή που αναφέρεται ως διοικητικές ρυθμίσεις, οι οποίες διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στη μετατροπή της δυναμικής του συστήματος δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα (Custovic, 2010). Οι διοικητικές ρυθμίσεις περιλαμβάνουν την εφαρμογή διαρθρωτικών τροποποιήσεων και διαδικαστικών βελτιώσεων που στοχεύουν στην ενίσχυση της αποτελεσματικότητας, της ανταπόκρισης και της διαφάνειας των κυβερνητικών υπηρεσιών και διαδικασιών (Εθνικό πρόγραμμα απλούστευσης διαδικασιών, n.d.).

Ένας από τους πρωταρχικούς στόχους των διοικητικών ρυθμίσεων είναι ο μετριασμός των απολύσεων και η βελτιστοποίηση των διοικητικών διαδικασιών. Αυτό συχνά συνεπάγεται τη διαδικασία ανασχεδιασμού των ροών εργασίας, με στόχο την αναβάθμιση της εκτέλεσης εργασιών, μεγιστοποιώντας την απόδοση και ελαχιστοποιώντας τον πλεονασμό. Επιπλέον, στόχος τους είναι να εξορθολογίσουν τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, ελαχιστοποιώντας έτσι τον αριθμό των επιπέδων έγκρισης και των γραφειοκρατικών εμποδίων που καθορίζουν συμβατικά τη δημόσια διοίκηση. Ο πρωταρχικός στόχος είναι η ενίσχυση της αποτελεσματικότητας της παροχής κρατικών υπηρεσιών, διευκολύνοντας ταχύτερες και ομαλότερες αλληλεπιδράσεις μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και κρατικών φορέων.

Ταυτόχρονα, είναι σύνηθες οι διοικητικές ρυθμίσεις να περιλαμβάνουν προσπάθειες που αποσκοπούν στην ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας. Η προσβασιμότητα των διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης έχει βελτιωθεί, επιτρέποντας στους πολίτες να κατανοούν το υποκείμενο σκεπτικό πίσω από τις διοικητικές επιλογές και να λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με τις κυβερνητικές διαδικασίες. Αυτή η πρακτική όχι μόνο καλλιεργεί μια αντίληψη εμπιστοσύνης, αλλά προάγει και την ενεργό εμπλοκή και συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία διακυβέρνησης.

Η έμφαση στην ψηφιακή διακυβέρνηση τονίζεται ως στοιχείο των διοικητικών ρυθμίσεων. Η ενσωμάτωση τεχνολογιών αιχμής και ψηφιακών εργαλείων διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στον εκσυγχρονισμό των διοικητικών λειτουργιών. Η εφαρμογή των ψηφιακών τεχνολογιών στην παροχή υπηρεσιών, που φαίνεται από τη χρήση ηλεκτρονικών υποβολών αιτήσεων και ηλεκτρονικών εγκρίσεων, προσφέρει όχι μόνο μεγαλύτερη ευκολία στους καταναλωτές, αλλά χρησιμεύει και στον μετριασμό της πιθανότητας σφαλμάτων και καθυστερήσεων (Ηλεκτρονική διακυβέρνηση archives, n.d.)

Επιπλέον, το πεδίο των διοικητικών ρυθμίσεων περιλαμβάνει σημαντική έμφαση στη χρήση προσεγγίσεων που βασίζονται σε δεδομένα για την ενημέρωση των διαδικασιών λήψης αποφάσεων. Συμμετέχοντας στη συστηματική συλλογή και εξέταση δεδομένων, τα κυβερνητικά όργανα μπορούν να βελτιώσουν την κατανόηση των προτύπων, να αξιολογήσουν την αποτελεσματικότητά τους και να καταλήξουν σε κρίσεις που βασίζονται σε εμπειρικά γεγονότα. Αυτή η μεθοδολογία έχει ως αποτέλεσμα μια πιο εστιασμένη και αποτελεσματική κατανομή των πόρων, αποφέροντας τελικά πλεονεκτήματα τόσο για τα άτομα όσο και για τις επιχειρήσεις.

Στο ευρύτερο πλαίσιο, οι διοικητικές ρυθμίσεις χρησιμεύουν ως εκδήλωση της αφοσίωσης στην καλλιέργεια μιας κουλτούρας διαρκούς βελτίωσης στο ελληνικό σύστημα δημόσιας διοίκησης. Η πρακτική συνεπάγεται τη συνεπή αξιολόγηση των διαδικασιών, σε

συνδυασμό με την ετοιμότητα για προσαρμογή και ανάπτυξη υπό το φως των μεταβαλλόμενων απαιτήσεων και εμποδίων.

2.6 Ψηφιακή Διακυβέρνηση και Αυτοματοποίηση Διοικητικών Διαδικασιών

Η εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης και η αυτοματοποίηση των διοικητικών διαδικασιών διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην έννοια της Διοικητικής Απλούστευσης στην Ελλάδα. Αυτές οι πρωτοβουλίες σηματοδοτούν μια σημαντική αλλαγή προς ένα πιο αποτελεσματικό, διαφανές και εστιασμένο στους πολίτες σύστημα δημόσιας διοίκησης.

Ψηφιακή Διακυβέρνηση

Η ψηφιακή διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση εξελιγμένων τεχνολογιών και ψηφιακών εργαλείων στις κυβερνητικές λειτουργίες με στόχο τη βελτίωση της παροχής δημόσιων υπηρεσιών, την προώθηση της διαφάνειας και τη βελτιστοποίηση των διοικητικών διαδικασιών (Medicine et al., 2010). Αυτή η πρωτοβουλία σηματοδοτεί μια απομάκρυνση από τις συμβατικές προσεγγίσεις που βασίζονται σε χαρτί και αγκαλιάζει την ψηφιακή εποχή, ενισχύοντας έτσι την προσβασιμότητα και την ανταπόκριση των κυβερνητικών υπηρεσιών για την κάλυψη των απαιτήσεων των ατόμων και των επιχειρήσεων.

Η υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρείται ζωτικό μέρος της ψηφιακής διακυβέρνησης. Αυτές οι ψηφιακές πλατφόρμες διευκολύνουν τη διαδικτυακή δέσμευση πολιτών και επιχειρήσεων με κυβερνητικούς οργανισμούς, μειώνοντας έτσι την ανάγκη για προσωπικές επισκέψεις σε κρατικούς χώρους (Chung et al., 2006). Αυτό όχι μόνο ενισχύει την ευκολία, αλλά οδηγεί επίσης σε σημαντικές μειώσεις τόσο σε χρόνο όσο και σε έξοδα. Τα άτομα έχουν τη δυνατότητα να επωφελούνται εύκολα από ένα ευρύ φάσμα κρατικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, φορολογικών υποβολών και αιτημάτων αδειών, από την άνεση των κατοικιών ή των τόπων της επιχείρησής τους.

Επιπλέον, η ψηφιακή διακυβέρνηση προωθεί την υιοθέτηση ασφαλών και τυποποιημένων συστημάτων ψηφιακής ταυτοποίησης. Αυτό όχι μόνο βελτιώνει την ασφάλεια, αλλά και βελτιστοποιεί τις σχέσεις με κρατικούς φορείς (Potěšil et al., 2021). Η χρήση μιας ενοποιημένης ψηφιακής ταυτότητας τόσο από πολίτες όσο και από επιχειρήσεις επιτρέπει την βελτιστοποιημένη πρόσβαση σε διάφορες υπηρεσίες, με αποτέλεσμα τη μεγαλύτερη ευκολία των χρηστών και τη μειωμένη ανάγκη για πλεονάζουσες υποβολές δεδομένων (Halili & Kukovič, 2022).

Η ψηφιακή διακυβέρνηση περιλαμβάνει τη δημιουργία κεντρικών πλατφορμών Διαδικτύου που παρέχουν ποικίλες κυβερνητικές υπηρεσίες. Αυτές οι πλατφόρμες

λειτουργούν ως ολοκληρωμένοι κόμβοι, δίνοντας τη δυνατότητα στους χρήστες να εντοπίσουν και να επωφεληθούν από διάφορες υπηρεσίες που προσφέρονται από πολλές κρατικές οντότητες σε μια ενιαία περιοχή. Αυτό εξορθολογίζει τη διαδικασία απόκτησης κρατικών υπηρεσιών και μειώνει το βάρος των ατόμων και των οργανισμών για τη διαπραγμάτευση περίπλοκων διοικητικών πλαισίων (Brachi, 2005).

Πίνακας 1 Δράσεις Διοικητικής Απλούστευσης ανά τομέα πολιτικής (*Εθνικό πρόγραμμα απλούστευσης διαδικασιών*, n. d.)

Δράσεις Διοικητικής Απλούστευσης ανά τομέα πολιτικής	Αριθμός Δράσεων
Γεωργία & Κτηνοτροφία	5
Εκπαίδευση	6
Δικαιοσύνη	11
Περιουσία & φορολογία	4
Κράτος-Διοίκηση-Οργάνωση	12
Επιχειρηματική Δραστηριότητα	40
Πολίτης & Καθημερινότητα	28
Εργασία & Ασφάλιση	7
Οικογένεια	24
Πολιτισμός -Αθλητισμός	1
Υγεία & Πρόνοια	13

Ενδεικτικά, με βάση τον ανωτέρω Πίνακα 1, ο οποίος παρουσιάζει τον αριθμό των δράσεων Διοικητικής Απλούστευσης ανά τομέα πολιτικής, μερικές από τις δράσεις της Διοικητικής Απλούστευσης είναι (Εθνικό πρόγραμμα απλούστευσης διαδικασιών, n.d.):

- Επιχειρηματική δραστηριότητα
  Ένα σημαντικό μέτρο διοικητικής απλούστευσης στον τομέα της επιχειρηματικής δραστηριότητας περιλαμβάνει την ενοποίηση και την απλούστευση των διαδικασιών αδειοδότησης. Η ελληνική κυβέρνηση έχει καταβάλει προσπάθειες για τον εξορθολογισμό των διοικητικών εμποδίων για τους επιχειρηματίες και τις επιχειρήσεις στην προσπάθειά τους να αποκτήσουν άδειες. Αυτό περιλαμβάνει τη διαδικασία μετατροπής των διαδικασιών αίτησης σε ψηφιακή μορφή, η οποία επιτρέπει την ταχύτερη επεξεργασία και μειώνει τον χρόνο και την προσπάθεια που απαιτείται για την αδειοδότηση.

- Πολίτης & Καθημερινή Ζωή
  Μια σημαντική δραστηριότητα στη σφαίρα του πολίτη και της καθημερινής ζωής είναι η απλούστευση των διαδικασιών για την απόκτηση των απαραίτητων εγγράφων. Ενδεικτικά, η διαδικασία για την απόκτηση δελτίων ταυτότητας ή αδειών διαμονής έχει αναθεωρηθεί για να μειωθεί ο όγκος της γραφειοκρατίας και να επιταχυνθεί η έκδοση εγγράφων. Οι διαδικτυακές πλατφόρμες και τα περίπτερα αυτοεξυπηρέτησης έχουν εφαρμοστεί για τη βελτίωση της ευκολίας και της προσβασιμότητας για τους πολίτες.

- Κράτος-Διοίκηση-Οργανισμός
  Ένα κρίσιμο βήμα στον τομέα της κρατικής διοίκησης και οργάνωσης είναι η αναδιοργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών. Η ελληνική κυβέρνηση έχει εφαρμόσει μέτρα για τον εξορθολογισμό και τη συγκέντρωση των διοικητικών λειτουργιών, ελαχιστοποιώντας έτσι τις επικαλύψεις και ενισχύοντας την αποτελεσματικότητα της παροχής δημόσιας υπηρεσίας. Στόχος αυτής της αναδιάρθρωσης είναι η δημιουργία κεντρικών κέντρων εξυπηρέτησης που παρέχουν ολοκληρωμένη βοήθεια σε άτομα, βελτιώνοντας έτσι την πρόσβασή τους στις υπηρεσίες και αυξάνοντας την ταχύτητα απόκρισης.

- Οικογένεια
  Τα διοικητικά μέτρα απλούστευσης που αφορούν τις οικογενειακές υποθέσεις περιλαμβάνουν την ψηφιοποίηση των διαδικασιών για τα οικογενειακά επιδόματα και παροχές. Η κυβέρνηση έχει εφαρμόσει διαδικτυακές πλατφόρμες που επιτρέπουν στις οικογένειες να υποβάλλουν αίτηση και να επιβλέπουν διάφορα προγράμματα οικονομικής βοήθειας. Η ψηφιοποίηση όχι μόνο μειώνει τον διοικητικό φόρτο εργασίας για τις οικογένειες, αλλά εγγυάται επίσης ταχεία και ακριβή κατανομή των πληρωμών.

- Δικαιοσύνη
  Ένα αξιοσημείωτο μέτρο στον τομέα της δικαιοσύνης είναι η εφαρμογή διαδικτυακών εργαλείων για την αρχειοθέτηση και τον εντοπισμό υποθέσεων. Αυτή η καινοτομία δίνει τη δυνατότητα στα άτομα να ξεκινήσουν νομικές διαδικασίες, να υποβάλλουν έγγραφα και να παρακολουθούν την εξέλιξη των

υποθέσεων τους μέσω ψηφιακών καναλιών. Αυτό όχι μόνο βελτιώνει την προσβασιμότητα του δικαστικού συστήματος αλλά ενισχύει επίσης τη συνολική αποτελεσματικότητα των νομικών διαδικασιών.

Αυτοματοποίηση Διοικητικών Διαδικασιών

Η αυτοματοποίηση των διοικητικών διαδικασιών διαδραματίζει επίσης ζωτικό ρόλο στην εφαρμογή της Διοικητικής Απλούστευσης (Rozczynski, 2022). Αυτή η στρατηγική στοχεύει στην ελαχιστοποίηση της ανάγκης για ανθρώπινες παρεμβάσεις και στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της επεξεργασίας αιτημάτων. Αυτό επιτυγχάνεται με τη χρήση τεχνολογικών επιτευγμάτων, όπως η ενσωμάτωση της αυτοματοποίησης ροής εργασιών, η ανάλυση δεδομένων και η χρήση τεχνητής νοημοσύνης.

Ο αυτοματισμός διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο και στον μετριασμό των ανθρώπινων λαθών, μειώνοντας έτσι την πιθανότητα ανακριβειών στις διοικητικές διαδικασίες. Επιπλέον, επιταχύνει τη διεκπεραίωση των αιτήσεων και εγκρίσεων, μετριάζοντας έτσι τις καθυστερήσεις και τις αναποτελεσματικότητες (Rozczynski, 2022). Για παράδειγμα, η χρήση αυτοματοποιημένων διαδικασιών έγκρισης αδειών έχει τη δυνατότητα να μειώσει σημαντικά τη διάρκεια που απαιτείται για τις επιχειρήσεις να ξεκινήσουν τις δραστηριότητές τους, συμβάλλοντας έτσι σε αξιοσημείωτη συμβολή στη συνολική οικονομική επέκταση.

Επιπλέον, η διαδικασία ψηφιοποίησης και αυτοματοποίησης των διοικητικών διαδικασιών έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία ψηφιακού αρχείου, το οποίο διευκολύνει την προώθηση της διαφάνειας και της λογοδοσίας (Matei & Chesaru, 2015). Η καταγραφή όλων των δραστηριοτήτων και αποφάσεων εντός διοικητικών διαδικασιών διευκολύνει την παρακολούθηση και τον έλεγχο των διαδικασιών, με συνεπακόλουθη συνεργασία των δημόσιων φορέων και υπηρεσιών. Αυτό όχι μόνο ενισχύει την εμπιστοσύνη, αλλά και εξουσιοδοτεί τις κυβερνητικές οντότητες να εφαρμόζουν βελτιώσεις που βασίζονται σε στοιχεία.

2.7 Διοικητική Σύγκλιση με Ευρωπαϊκές Δημόσιες Διοικήσεις

Η σύγκλιση των ελληνικών δημόσιων διοικήσεων με τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις αποτελεί κρίσιμο στοιχείο της Διοικητικής Απλούστευσης στην Ελλάδα (Chung et al., 2006). Αυτή η προοπτική αντικατοπτρίζει την αφοσίωση του έθνους να εναρμονίσει τις διοικητικές διαδικασίες και πρακτικές του με εκείνες που παρατηρούνται από τους Ευρωπαίους ομότιμους. Η διαδικασία σύγκλισης όχι μόνο διευκολύνει την ανάπτυξη μιας

συλλογικής ταυτότητας και αλληλεγγύης, αλλά διευκολύνει επίσης την ευθυγράμμιση των κανόνων και των βέλτιστων μεθοδολογιών σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση. Η όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη εφαρμογή των ενωσιακών και εθνικών πολιτικών, αλλά και η αυξημένη απόδοση των εθνικών διοικήσεων στην προσαρμοστικότητα και ανταπόκριση στις ενωσιακές προσδοκίες, αναφορικά με τη μείωση της γραφειοκρατίας και την αύξηση της διαφάνειας, είναι ικανές να επιφέρουν εξοικονόμηση τεράστιων χρηματικών ποσών σε ετήσια βάση τόσο για τους Ευρωπαίους πολίτες, όσο και τις επιχειρήσεις (Press Corner, n.d.).

Η διαδικασία της διοικητικής σύγκλισης συνεπάγεται την υιοθέτηση και προσαρμογή πολιτικών, διαδικασιών και κανονισμών ώστε να ευθυγραμμιστούν με τις οδηγίες και τους κανόνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η δημιουργία ευθυγράμμισης είναι υψίστης σημασίας για τη διασφάλιση της συμβατότητας και την προώθηση της συνεργασίας μεταξύ της Ελλάδας και άλλων κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Παρατηρείται η διαδικασία εξορθολογισμού των διασυνοριακών ανταλλαγών, διευκόλυνσης του εμπορίου και της μετανάστευσης και της δημιουργίας ενός συνεκτικού ευρωπαϊκού διοικητικού περιβάλλοντος

Μια αξιοσημείωτη πτυχή της διοικητικής σύγκλισης είναι η ενσωμάτωση κοινών διοικητικών προτύπων και πρακτικών. Αυτό περιλαμβάνει την ευθυγράμμιση της νομοθεσίας και των πρωτοκόλλων που αφορούν διάφορους τομείς, συμπεριλαμβανομένων του εμπορίου, των μεταφορών και των δημόσιων υπηρεσιών (Sakamoto, 2012). Η τυποποίηση αυτών των πρακτικών θα επιτρέψει στην Ελλάδα να συμμετέχει πιο αποτελεσματικά στην ευρωπαϊκή ενιαία αγορά, προωθώντας έτσι το εμπόριο και διευκολύνοντας τις οικονομικές λειτουργίες.

Επιπλέον, η διοικητική σύγκλιση δίνει σημαντική έμφαση στη σημασία της διαλειτουργικότητας των δεδομένων και της ανταλλαγής πληροφοριών. Με την υιοθέτηση τυποποιημένων μορφών δεδομένων και πρωτοκόλλων ανταλλαγής, η Ελλάδα μπορεί να δημιουργήσει ένα ισχυρό πλαίσιο επικοινωνίας μεταξύ των διοικητικών της συστημάτων και των συστημάτων των άλλων κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Sakamoto, 2012). Η σημασία αυτού του θέματος είναι ιδιαίτερα έντονη στο πλαίσιο της διασυνοριακής φορολογικής, τελωνειακής και κανονιστικής συμμόρφωσης.

Η ευθυγράμμιση των διοικητικών διαδικασιών με τα ευρωπαϊκά πρότυπα αποφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα για τα άτομα, τις επιχειρήσεις και το δημόσιο τομέα. Μπορεί να παρατηρηθεί ενισχυμένη αποτελεσματικότητα στις επαφές μεταξύ των δημόσιων αρχών και των πολιτών και των επιχειρήσεων, ιδίως στο πλαίσιο της διασυνοριακής δραστηριότητας (Huang et al., 2022). Η εξάρτηση από αξιόπιστες και προβλέψιμες

διοικητικές διαδικασίες ενισχύει την εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση και τονώνει την οικονομική πρόοδο.

Επιπλέον, η διαδικασία διοικητικής σύγκλισης προάγει μια κουλτούρα ευθύνης και διαφάνειας στη δημόσια διοίκηση της Ελλάδας (Matei & Chesaru, 2015). Η προώθηση της τήρησης των κανόνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την προστασία των δεδομένων και το απόρρητο δεν εξυπηρετεί μόνο τη διασφάλιση των ατομικών δικαιωμάτων, αλλά προάγει επίσης τις αρχές της χρηστής διακυβέρνησης. Η προαναφερθείσα ευθυγράμμιση διευκολύνει την Ελλάδα να εκπληρώσει τις απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τη διαφάνεια και τη λογοδοσία στον τομέα της δημόσιας διοίκησης.

2.8 Τρέχουσα κατάσταση της διοικητικής απλούστευσης στην Ελλάδα

Επί του παρόντος, η Διοικητική Απλούστευση αντιπροσωπεύει μια ουσιαστική και συνεχή μεταρρύθμιση στο εσωτερικό του συστήματος της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Η πολιτική έχει γνωρίσει σημαντικές προόδους, και παρόλο που εξακολουθούν να υπάρχουν εμπόδια, η πορεία είναι εμφανής: προς ένα πιο εξορθολογισμένο, χρηστοκεντρικό και υπεύθυνο διοικητικό πλαίσιο (Patterson & Vaux, 2005).

Ένα αξιοσημείωτο επίτευγμα στη σφαίρα της Διοικητικής Απλούστευσης είναι η σημαντική μείωση των γραφειοκρατικών εμποδίων και περιπλοκών. Αρκετές διαδικασίες έχουν βελτιστοποιηθεί, με αποτέλεσμα την εξάλειψη των περιττών βημάτων. Η διαδικτυακή διαθεσιμότητα των κρατικών υπηρεσιών έχει επεκταθεί, επιτρέποντας στους πολίτες και τις επιχειρήσεις να έχουν εύκολη πρόσβαση σε μια αυξανόμενη σειρά υπηρεσιών. Αυτή η ψηφιοποίηση υπηρεσιών όχι μόνο προσφέρει οφέλη εξοικονόμησης χρόνου, αλλά συμβάλλει επίσης στη βελτιστοποίηση των πόρων. Η προαναφερθείσα μετάβαση έχει αποδειχθεί πολύ συμφέρουσα σε διαδικασίες όπως, η υποβολή φορολογικής δήλωσης και η αδειοδότηση εταιρείας.

Η τρέχουσα κατάσταση της Διοικητικής Απλούστευσης χαρακτηρίζεται από την εξέχουσα εφαρμογή πρακτικών ψηφιακής διακυβέρνησης. Τα κυβερνητικά ιδρύματα χρησιμοποιούν προοδευτικά τις τεχνολογικές εξελίξεις για να μηχανοποιήσουν τις διοικητικές διαδικασίες και να δημιουργήσουν ψηφιακές πλατφόρμες για τη διευκόλυνση των πολιτών και των εταιρειών στην πρόσβαση σε υπηρεσίες. Η ελληνική κυβέρνηση έχει αναλάβει σημαντικές δαπάνες για την ενίσχυση της ηλεκτρονικής της υποδομής, καλλιεργώντας έτσι μια ψηφιακή κουλτούρα που είναι ζωτικής σημασίας για τον μετριασμό των γραφειοκρατικών διαδικασιών και την ελαχιστοποίηση της αναποτελεσματικότητας.

Η ενοποίηση των διοικητικών υπηρεσιών σε ολοκληρωμένες πλατφόρμες που βασίζονται στο Διαδίκτυο έχει διευκολύνει τη δυνατότητα των χρηστών να διασχίζουν κυβερνητικές διαδικασίες. Αυτά τα ολοκληρωμένα κέντρα εξυπηρέτησης διευκολύνουν την απλοποιημένη παροχή υπηρεσιών, ελαχιστοποιώντας έτσι την ανάγκη συνεργασίας με διαφορετικούς φορείς για διασυνδεδεμένες έρευνες. Αξίζει στο σημείο αυτό να αναφερθούν οι 3 πυλώνες της Εθνικής Πολιτικής Διοικητικών Διαδικασιών που θεσπίστηκε με το ν.4961/2022. Οι πυλώνες αυτοί είναι το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών (ΕΜΔΔ)- Μίτος, το Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών (Ε.Π.Α.Δ.) και το Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας (Noc, n.d.).

Η Ελλάδα έχει επιδείξει σημαντικές προόδους στον τομέα της διοικητικής σύγκλισης με τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις. Μέσω της εφαρμογής διοικητικών διαδικασιών που συμμορφώνονται με τα ευρωπαϊκά πρότυπα, το έθνος έχει ουσιαστικά ενισχύσει την ανταγωνιστικότητά του και έχει προωθήσει τη μεγαλύτερη ολοκλήρωση εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αυτό το φαινόμενο όχι μόνο διευκολύνει τις διασυνοριακές αλληλεπιδράσεις, αλλά επίσης τονώνει το εμπόριο και προωθεί την οικονομική πρόοδο.

Ωστόσο, είναι επιτακτική ανάγκη να αναγνωρίσουμε ότι εξακολουθούν να υπάρχουν εμπόδια που πρέπει να αντιμετωπιστούν (Brachi, 2005). Η διαδικασία μετάβασης προς τη διοικητική απλούστευση είναι μια συνεχής προσπάθεια που απαιτεί τακτική προσαρμογή και επιτήρηση. Είναι απαραίτητο να δοθεί προτεραιότητα στη βιωσιμότητα της στρατηγικής και να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά τυχόν παρατεταμένες επιπλοκές. Επιπλέον, απαιτείται να ενισχυθεί η ευαισθητοποίηση του κοινού και να παρέχεται ολοκληρωμένη εκπαίδευση σε άτομα και οργανισμούς σχετικά με τα πλεονεκτήματα που συνδέονται με αυτές τις τροποποιήσεις, προκειμένου να βελτιστοποιηθεί η αποτελεσματικότητα της στρατηγικής.

2.9 Σύνοψη κεφαλαίου

Σε αυτή τη διατριβή, το Κεφάλαιο 2 εξετάζει τις διάφορες σύνθετες πτυχές της Διοικητικής Απλούστευσης στην Ελλάδα. Αυτό το κεφάλαιο παρέχει μια διεξοδική ανάλυση των βασικών μερών που περιλαμβάνουν την υπό εξέταση στρατηγική μετασχηματισμού, διευκρινίζοντας τα θεμελιώδη στοιχεία της και τις επιπτώσεις για το ελληνικό σύστημα δημόσιας διοίκησης.

Το κεφάλαιο ξεκινά παρουσιάζοντας έναν συνοπτικό ορισμό και αποσαφήνιση της Διοικητικής Απλοποίησης, τονίζοντας τη λειτουργία της ως θεραπείας στις περίπλοκες και αναποτελεσματικές γραφειοκρατικές διαδικασίες που ταλαιπωρούν ιστορικά την ελληνική

δημόσια διοίκηση. Η δήλωση τονίζει τον στόχο της πολιτικής για τη βελτίωση της φιλικότητας προς τον χρήστη, της αποτελεσματικότητας και της διαφάνειας των διοικητικών διαδικασιών.

Το μέρος που αφορά τη μείωση της γραφειοκρατίας και την εξάλειψη του διοικητικού φόρτου εμβαθύνει στην έννοια της Διοικητικής Απλούστευσης, που στοχεύει στον εξορθολογισμό και την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών. Αυτή η προσέγγιση δίνει έμφαση στην εξάλειψη των περιττών σταδίων και στην ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας για τη διευκόλυνση της ταχείας ολοκλήρωσης των εργασιών. Η σημασία της ελαχιστοποίησης της γραφειοκρατίας έγκειται στην ικανότητά της να βελτιώνει τη συνολική εμπειρία των πολιτών και των επιχειρήσεων, να ελαχιστοποιεί την αναποτελεσματικότητα και να τονώνει την οικονομική ανάπτυξη.

Αυτό το κεφάλαιο εξετάζει κριτικά την παθολογία της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Τονίζει τις δυσκολίες που παρουσιάζουν οι περίπλοκες διοικητικές διαδικασίες, τα παρατεταμένα χρονοδιαγράμματα και η έλλειψη διαφάνειας, τα οποία παραδοσιακά επηρεάζουν τον τομέα της δημόσιας διοίκησης. Η χρήση της Διοικητικής Απλούστευσης αναγνωρίζεται ως η λύση για την αποτελεσματική αντιμετώπιση αυτών των προβληματικών καταστάσεων.

Επιπλέον, το κεφάλαιο διερευνά την έννοια της οργανωτικής απλούστευσης, τονίζοντας την ανάγκη για άρση των γραφειοκρατικών εμποδίων, προώθηση της συνεργασίας και βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών λήψης αποφάσεων. Επιπλέον, υπογραμμίζει τη σημασία της ψηφιακής διακυβέρνησης και της αυτοματοποίησης των διοικητικών διαδικασιών, οι οποίες ενισχύουν την ευκολία, την αποτελεσματικότητα και τη διαφάνεια των συναλλαγών με κυβερνητικούς φορείς (Huang et al., 2022).

Το κεφάλαιο συνεχίζει εξετάζοντας το φαινόμενο της διοικητικής σύγκλισης στις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις. Αυτή η δήλωση υπογραμμίζει την αφοσίωση της Ελλάδας στην εναρμόνιση των διοικητικών διαδικασιών της με τα ευρωπαϊκά πρότυπα, διευκολύνοντας έτσι τις διασυνοριακές δεσμεύσεις, ενισχύοντας την οικονομική επέκταση και αυξάνοντας τη διαφάνεια και την υπευθυνότητα.

Κεφάλαιο 3: Ο Ρόλος του Ανθρώπινου Δυναμικού

3.1 Εισαγωγή στο ρόλο του ανθρώπινου δυναμικού στη Διοικητική Απλούστευση

Ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης θεωρείται κρίσιμος στόχος για τη μετάβαση σε μια νέα περίοδο που χαρακτηρίζεται από την παγκοσμιοποίηση, τον ανταγωνισμό, τις ραγδαίες εξελίξεις στην ψηφιακή τεχνολογία, τις οικονομικές και γεωπολιτικές προκλήσεις και τα πρόσφατα γεγονότα, όπως η πανδημία του ιού covid-19. Για να επιτευχθεί η μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα σε αυτό το πλαίσιο, είναι απαραίτητο να επέλθουν αλλαγές στη δομή και τις λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης, καθώς και να προωθηθεί η ανάπτυξη μιας σύγχρονης οργανωτικής κουλτούρας εντός του δημόσιου τομέα. Ο ρόλος του ανθρώπινου δυναμικού στην προσπάθεια αυτή είναι αναμφισβήτητος. Τόσο οι ερευνητές της δημόσιας διοίκησης όσο και οι επιστήμονες της διοίκησης του ιδιωτικού τομέα αναγνωρίζουν τη συσχέτιση μεταξύ της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού και της αποτελεσματικότητας της παροχής υπηρεσιών (ΕΘΝΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ για τη διοικητική μεταρρύθμιση 2017-2019).

Η αποτελεσματικότητα της Διοικητικής Απλοποίησης στην Ελλάδα εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την κρίσιμη συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού στο σύστημα δημόσιας διοίκησης (Mathis et al., 2017). Ο ρόλος του ανθρώπινου δυναμικού είναι καθοριστικός σε κάθε οργανισμό και γίνεται ιδιαίτερα σημαντικός στο πλαίσιο της Διοικητικής Απλοποίησης. Σε αυτό το πλαίσιο, οι λειτουργίες, οι ικανότητες και η προσαρμοστικότητα των ανθρώπινων πόρων παίρνουν ύψιστη σημασία.

Αυτό το κεφάλαιο εμβαθύνει σε μια συνολική εξέταση της αλληλεπίδρασης μεταξύ του ανθρώπινου δυναμικού και των δραστικών αλλαγών που επιφέρει η Διοικητική Απλοποίηση. Τα άτομα που αποτελούν το εργατικό δυναμικό της δημόσιας διοίκησης διαδραματίζουν κεντρικό ρόλο στην εκτέλεση και την επίτευξη των στόχων πολιτικής (Christiansen, 1997). Η ικανότητα των ατόμων να προσαρμόζονται σε νέες προσεγγίσεις, να αγκαλιάζουν τις ψηφιακές εξελίξεις και να περιηγούνται αποτελεσματικά στο δυναμικό πεδίο της δημόσιας υπηρεσίας είναι καθοριστικοί παράγοντες.

Η εισαγωγική ενότητα παρέχει τη βάση για μια συνολική εξέταση των τροποποιήσεων που απαιτούνται λόγω της Διοικητικής Απλούστευσης στον τομέα του ανθρώπινου δυναμικού. Αυτό απαιτεί την επαναξιολόγηση του σχεδιασμού των ανθρώπινων πόρων, την πρόοδο των διαδικασιών πρόσληψης και επιλογής και την ανάγκη για συνεχή εκπαίδευση και ανάπτυξη. Στην επόμενη ενότητα, στόχος μας είναι να

αποκτήσουμε μια εικόνα του ρόλου του ανθρώπινου δυναμικού ως παράγοντα αλλαγής, διευκολύνοντας την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας, της διαφάνειας και των πολιτοκεντρικών αξιών στο ελληνικό σύστημα δημόσιας διοίκησης, όπως υποστηρίζεται από τη Διοικητική Απλοποίηση (Mathisetal., 2017). Η πολύπλοκη αλληλεπίδραση μεταξύ της εφαρμογής των πολιτικών και της προσαρμογής των ανθρώπινων πόρων αναδεικνύεται στο επίκεντρο της εξέτασης αυτής της δυναμικής σχέσης.

3.2 Σχεδιασμός ανθρώπινου δυναμικού για τη δημόσια διοίκηση

Αρκετές εμπειρικές μελέτες στον τομέα των επιχειρήσεων και της οργανωτικής διαχείρισης έχουν καταδείξει σταθερά τον σημαντικό ρόλο της διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων. Η διαχείριση των ανθρώπινων πόρων περιλαμβάνει τις μεθόδους και τις πολιτικές που είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική διαχείριση όλων των θεμάτων των εργαζομένων σε έναν οργανισμό ή μια επιχείρηση, όπως ο προγραμματισμός προσλήψεων, η κατάρτιση, η αξιολόγηση, η εκτίμηση, η αμοιβή και η ανάπτυξη (Dessler, 2012).

Η ανάληψη του σχεδιασμού του ανθρώπινου δυναμικού έχει ιδιαίτερη σημασία στη σφαίρα της δημόσιας διοίκησης, ιδίως υπό το φως των μετασχηματιστικών επιπτώσεων της Διοικητικής Απλοποίησης στην παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών στην Ελλάδα. Αυτή η πολύπλοκη διαδικασία συνεπάγεται τον συγχρονισμό του εργατικού δυναμικού με τους στρατηγικούς στόχους της πολιτικής, διασφαλίζοντας την παρουσία κατάλληλων εργαζομένων που διαθέτουν τις απαραίτητες ικανότητες για τη διευκόλυνση σημαντικών αλλαγών. Η Ελλάδα κατέλαβε την 37η θέση μεταξύ 38 κρατών στην αξιολόγηση InCiSE (International Civil Service Effectiveness) για το 2019, η οποία αξιολογεί τις επιδόσεις της δημόσιας διοίκησης σε 12 διακριτούς τομείς. Οι χώρες αυτές είναι μέλη του ΟΑΣΑ. Με βάση την αξιολόγηση που δόθηκε, οι κατηγορίες που έλαβαν χαμηλή βαθμολογία περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τις δεξιότητες των εργαζομένων, το επίπεδο ψηφιοποίησης και τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού (Έκθεση Πισσαρίδη, 2020).

Η έναρξη του στρατηγικού σχεδιασμού του ανθρώπινου δυναμικού συνεπάγεται τη διεξοδική αξιολόγηση της υπάρχουσας κατάστασης του εργατικού δυναμικού στον τομέα της δημόσιας διοίκησης. Αυτό συνεπάγεται την εξέταση και αξιολόγηση των δεξιοτήτων, ικανοτήτων και προσόντων που διαθέτει το υπάρχον προσωπικό (Boselieetal., 2021). Η πλήρης κατανόηση των πλεονεκτημάτων και των περιορισμών του υπάρχοντος εργατικού δυναμικού είναι ζωτικής σημασίας για τη λήψη καλώς ενημερωμένων αποφάσεων σε όλη τη φάση του σχεδιασμού.

Η εφαρμογή της ψηφιακής τεχνολογίας και μιας προσέγγισης με επίκεντρο τον πολίτη, όπως τονίζεται από τη Διοικητική Απλοποίηση, χρειάζεται μια προοπτική άποψη στον σχεδιασμό του ανθρώπινου δυναμικού (Goodmanetal., 2015). Η πρόβλεψη των μελλοντικών απαιτήσεων δεξιοτήτων αποκτά κρίσιμη σημασία. Η παρούσα εργασία αφορά την πρόβλεψη των απαραίτητων δεξιοτήτων και γνώσεων που θα είναι κρίσιμες για την επιτυχή επίτευξη των στόχων της Διοικητικής Απλοποίησης. Αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν την ικανότητα σε ψηφιακά εργαλεία, την ανάλυση δεδομένων και την κατανόηση των μεταβαλλόμενων απαιτήσεων των δημόσιων υπηρεσιών. Η χρήση σύγχρονων στρατηγικών πρόσληψης που δίνουν προτεραιότητα στις κλιμακωτές ανάγκες στελέχωσης και ενσωματώνουν κίνητρα είναι ζωτικής σημασίας για την προσέλκυση προσωπικού υψηλής ειδίκευσης στο δημόσιο τομέα (ΕΘΝΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ για τη διοικητική μεταρρύθμιση 2017-2019).

Μια κρίσιμη πτυχή του σχεδιασμού του ανθρώπινου δυναμικού περιλαμβάνει την αξιολόγηση πιθανών ελλείψεων σε δεξιότητες στο τρέχον εργατικό δυναμικό (Goodmanetal., 2015). Η παρούσα εργασία είναι η αξιολόγηση της ασυμφωνίας μεταξύ του υπάρχοντος συνόλου δεξιοτήτων που διαθέτουν οι εργαζόμενοι και των δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες για την επίτευξη αποτελεσματικής Διοικητικής Απλοποίησης. Για να γεφυρωθούν αυτά τα κενά, οι πιθανές λύσεις μπορεί να περιλαμβάνουν την εφαρμογή εξειδικευμένων προγραμμάτων κατάρτισης, τη διευκόλυνση πρωτοβουλιών αναβάθμισης δεξιοτήτων ή τη στρατηγική στρατολόγηση ατόμων που διαθέτουν τις απαραίτητες δεξιότητες.

Επιπλέον, είναι επιτακτική ανάγκη ο σχεδιασμός του ανθρώπινου δυναμικού να επιδεικνύει ευελιξία και προσαρμοστικότητα, αναγνωρίζοντας τον διαρκώς μεταβαλλόμενο χαρακτήρα τόσο της δημόσιας διοίκησης όσο και της διοικητικής απλούστευσης. Η εγγενής ευελιξία των φορέων της δημόσιας διοίκησης τους επιτρέπει να αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά και γρήγορα τις έκτακτες δυσκολίες και να προσαρμόζονται στις αυξανόμενες απαιτήσεις δεξιοτήτων (Lauber, 2003). Επίσης, υποστηρίζει την ανάπτυξη ενός εργατικού δυναμικού που διαθέτει ευελιξία, ικανότητα να αγκαλιάζει την αλλαγή και επάρκεια στη χρήση της αναδυόμενης τεχνολογίας.

Ο αποτελεσματικός σχεδιασμός απαιτεί μια ζωτικής σημασίας συνεργασία μεταξύ ειδικών ανθρώπινων πόρων και υπευθύνων χάραξης πολιτικής. Είναι επιτακτική ανάγκη για τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής να μεταφέρουν αποτελεσματικά τους στρατηγικούς στόχους της Διοικητικής Απλοποίησης, προσφέροντας πολύτιμες γνώσεις για τα ακριβή σύνολα δεξιοτήτων που είναι απαραίτητα για την επιτυχή εφαρμογή της (Fitzmaurice, 1998). Στη συνέχεια, οι ειδικοί του ανθρώπινου δυναμικού διαθέτουν την

ικανότητα να μετατρέπουν αυτές τις διατάξεις σε εφαρμόσιμες τακτικές, που περιλαμβάνουν τον προσδιορισμό των αναγκών κατάρτισης, τη διαμόρφωση προσεγγίσεων πρόσληψης και την καλλιέργεια ενός εργασιακού περιβάλλοντος που είναι σύμφωνο με τους στόχους που περιγράφονται στην πολιτική.

3.3 Πρόσληψη και επιλογή εργαζομένων στις δημόσιες υπηρεσίες

Η διαδικασία πρόσληψης και επιλογής ατόμων για θέσεις δημόσιας υπηρεσίας έχει μεγάλη σημασία για τον καθορισμό της σύνθεσης του προσωπικού που είναι υπεύθυνο για την εφαρμογή της Διοικητικής Απλοποίησης στην ελληνική δημόσια διοίκηση (Fitzmaurice, 1998). Η εφαρμογή της στρατηγικής επιφέρει σημαντικές αλλαγές, καθιστώντας την πρόσληψη νέου προσωπικού μια στρατηγική προσπάθεια που στοχεύει στην προσαρμογή των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων των ατόμων με τις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις της δημόσιας υπηρεσίας.

Οι τακτικές πρόσληψης θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένες ώστε να αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά οι μοναδικές απαιτήσεις της διοικητικής απλούστευσης. Το ζητούμενο είναι η δημιουργία περιγραφών θέσεων εργασίας που αποτυπώνουν με ακρίβεια τις ψηφιακές δυνατότητες, την προσαρμοστικότητα και την προσανατολισμένη στις υπηρεσίες νοοτροπία που είναι ζωτικής σημασίας για την επίτευξη επιτυχίας στον εξελισσόμενο τομέα της δημόσιας διοίκησης (Insani et al., 2021). Η εστίαση δεν είναι μόνο στην τεχνική επάρκεια, αλλά και σε χαρακτηριστικά όπως η δημιουργικότητα, η κριτική σκέψη και η αφοσίωση στην παροχή υπηρεσιών που δίνουν προτεραιότητα στις ανάγκες της κοινότητας.

Η σημασία της διεύρυνσης του πεδίου εφαρμογής και της διασφάλισης της περιεκτικότητας των πρωτοβουλιών πρόσληψης αποκτά επίσης ιδιαίτερη βαρύτητα (Townley, 1997). Η έννοια της διοικητικής απλούστευσης απαιτεί την παρουσία ενός προσωπικού που είναι ταυτόχρονα διαφοροποιημένο και προσαρμόσιμο, με την ικανότητα να αντιμετωπίζει αποτελεσματικά ένα ευρύ φάσμα σύνθετων ζητημάτων. Οι στρατηγικές στρατολόγησης θα πρέπει να επιδιώκουν άτομα από διάφορα υπόβαθρα, καλλιεργώντας έτσι μια ατμόσφαιρα χωρίς αποκλεισμούς που αντικατοπτρίζει τις διαφορετικές απαιτήσεις του πληθυσμού.

Η ενσωμάτωση της τεχνολογίας στη διαδικασία πρόσληψης αναδεικνύεται ως διακριτικό χαρακτηριστικό (Garrick, 1998). Η χρήση ψηφιακών πλατφορμών για τους σκοπούς της αναγγελίας θέσεων εργασίας, της υποβολής αιτήσεων και των αρχικών αξιολογήσεων ενισχύει την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας, αυξάνοντας έτσι την

προσβασιμότητά της σε ένα ευρύτερο φάσμα πιθανών αιτούντων (Boselie et al., 2021). Οι αυτοματοποιημένες τεχνολογίες έχουν τη δυνατότητα να βοηθήσουν στη διαδικασία αρχικής εξέτασης, επαληθεύοντας έτσι εάν οι αιτούντες διαθέτουν τις βασικές ικανότητες που είναι απαραίτητες για θέσεις εντός της σφαίρας της Διοικητικής Απλοποίησης.

Η διαδικασία επιλογής υφίσταται τελειοποίηση προκειμένου να συνάδει με τις αρχές και τις αξίες της Διοικητικής Απλοποίησης. Η διαδικασία αξιολόγησης περιλαμβάνει όχι μόνο την τεχνική εμπειρογνωμοσύνη, αλλά υπογραμμίζει επίσης την ικανότητα του αιτούντος για καινοτομία, την ικανότητα προσαρμογής στις μεταβαλλόμενες συνθήκες και την κατανόηση των θεμελιωδών αρχών της εξυπηρέτησης με επίκεντρο τον πολίτη (Dirani et al., 2020). Οι αξιολογήσεις συμπεριφοράς μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη μέτρηση χαρακτηριστικών όπως η ομαδική εργασία, η επικοινωνία και η επίλυση προβλημάτων, τα οποία είναι απαραίτητα στο πλαίσιο μιας δυναμικής δημόσιας διοίκησης.

Επιπλέον, η διαδικασία επιλογής δίνει μεγάλη έμφαση στη διαφάνεια και την αμεροληψία. Η διαφανής άρθρωση των κριτηρίων επιλογής, οι μεθοδολογίες αξιολόγησης και η ολοκληρωμένη διαδικασία όχι μόνο ενισχύουν την εμπιστοσύνη μεταξύ των αιτούντων, αλλά και εγγυώνται ότι η επιλογή βασίζεται στην αξία (Insani et al., 2021). Η διαφάνεια διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στη διατήρηση των θεμελιωδών αρχών της αποτελεσματικής διακυβέρνησης και στην καλλιέργεια εμπιστοσύνης στην αμεροληψία των δημόσιων διοικητικών διαδικασιών.

Αφού επιλεγούν τα στελέχη, οι διαδικασίες ενσωμάτωσης προσαρμόζονται ώστε να εμπλέκονται πλήρως τα νεοπροσλαμβανόμενα άτομα στις ιδέες και τους στόχους της Διοικητικής Απλούστευσης. Τα προγράμματα κατάρτισης περιλαμβάνουν όχι μόνο τα τεχνικά στοιχεία, αλλά περιλαμβάνουν επίσης μια ευρύτερη προοπτική για την εξυπηρέτηση με επίκεντρο τον πολίτη, την αποτελεσματική χρήση ψηφιακών εργαλείων και μια ολοκληρωμένη αντίληψη του αυξανόμενου ρόλου της δημόσιας διοίκησης στο πλαίσιο της Διοικητικής Απλούστευσης. Οι πρακτικές αυτές είναι γνήσιες και αφορούν την πρόσληψη και την προώθηση των ατόμων με τα περισσότερα προσόντα. Οι μέθοδοι αυτές ενισχύουν την επάρκεια των δημοσίων υπαλλήλων και ενισχύουν τα κίνητρά τους για την επίτευξη υψηλότερων επιδόσεων (Έκθεση Πισσαρίδη, 2020).

3.4 Εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων στις δημόσιες υπηρεσίες

Οι παγκόσμιες αλλαγές που συντελούνται σήμερα συνδέονται με την παγκοσμιοποίηση του κεφαλαίου, τον ψηφιακό μετασχηματισμό και την απορρύθμιση των

αγορών. Οι αλλαγές αυτές υποχρεώνουν τους δημόσιους οργανισμούς να προσαρμοστούν σε αυτό το εξελισσόμενο τοπίο (Khefacha&Belkacem, 2016) και μάλιστα επιβάλλουν τη μετάβαση προς την καλλιέργεια ικανοτήτων "σκέψης ανώτερης τάξης" (Collins, 2014). Η ευελιξία και η προσαρμογή αποτελούν κρίσιμα χαρακτηριστικά για την επιβίωση ενός οργανισμού σε αυτό το πλαίσιο. Τα στοιχεία αυτά περιλαμβάνουν όχι μόνο τους οικονομικούς πόρους και τις τεχνολογικές μεθόδους, αλλά και την ικανότητα της διοίκησης του οργανισμού να αξιοποιεί αποτελεσματικά το ανθρώπινο δυναμικό μέσω της κατάλληλης και μεθοδικής εκπαίδευσης.

Η εκπαίδευση και η ανάπτυξη των εργαζομένων στις δημόσιες υπηρεσίες καθίστανται κρίσιμοι παράγοντες για την αποτελεσματική εφαρμογή της Διοικητικής Απλοποίησης στην ελληνική δημόσια διοίκηση (Waheed et al., 2013). Η προαναφερθείσα πολύπλοκη διαδικασία είναι ζωτικής σημασίας για την παροχή στο εργατικό δυναμικό με τις απαραίτητες δεξιότητες, γνώσεις και νοοτροπία για την αποτελεσματική διαπραγμάτευση των περιπλοκών ενός αναδιαρθρωμένου διοικητικού περιβάλλοντος.

Τα προγράμματα κατάρτισης αναπτύσσονται ειδικά για να ανταποκριθούν στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις των θέσεων του δημόσιου τομέα στο πλαίσιο της Διοικητικής Απλούστευσης. Στον πυρήνα αυτής της πρωτοβουλίας βρίσκεται η ανάπτυξη του ψηφιακού γραμματισμού, ο οποίος στοχεύει να εγγυηθεί την ικανότητα των υπαλλήλων του δημόσιου τομέα να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά εξελιγμένες τεχνολογίες (Dirani et al., 2020). Τα εργαστήρια, τα μαθήματα και τα καθηλωτικά εκπαιδευτικά προγράμματα έχουν σχεδιαστεί με σκοπό να μεταδώσουν επάρκεια στα ψηφιακά εργαλεία, στην ανάλυση δεδομένων και στις περιπλοκές της ψηφιακής διακυβέρνησης.

Επιπλέον, οι πρωτοβουλίες κατάρτισης υπερβαίνουν την απλή τεχνική επάρκεια και περιλαμβάνουν μια ολοκληρωμένη κατανόηση της υπηρεσίας που δίνει προτεραιότητα στις ανάγκες και τα συμφέροντα των πολιτών (Johnston, 2001). Οι επαγγελματίες του δημόσιου τομέα απαιτείται να ολοκληρώσουν μαθήματα που δίνουν προτεραιότητα στις έννοιες της διαφάνειας, της ανταπόκρισης και της αποτελεσματικότητας. Οι ενότητες όχι μόνο διευκολύνουν την απόκτηση πληροφοριών αλλά και καλλιεργούν μια κουλτούρα αριστείας υπηρεσιών, σύμφωνα με τις αρχές της Διοικητικής Απλοποίησης.

Η εκπαιδευτική διαδικασία αποδεικνύει την προσαρμοστικότητα αναγνωρίζοντας τη διαρκώς μεταβαλλόμενη φύση της δημόσιας διοίκησης (Waheed et al., 2013). Η οργανωτική κουλτούρα περιλαμβάνει τη συνεχή μάθηση, ενσωματώνοντας τακτικές ενημερώσεις και μαθήματα ανανέωσης για να ενημερώνονται οι επαγγελματίες του δημόσιου τομέα για τις πιο πρόσφατες τεχνικές ανακαλύψεις, νομοθετικές αλλαγές και βέλτιστες πρακτικές στον τομέα της Διοικητικής Απλοποίησης.

Μια κρίσιμη πτυχή της εκπαίδευσης περιλαμβάνει την απόδοση της δέουσας βαρύτητας στην ανάπτυξη των softskills (Waheed et al., 2013). Οι επαγγελματίες του δημόσιου τομέα λαμβάνουν εκπαίδευση στην επικοινωνία, την ομαδική εργασία και την επίλυση προβλημάτων, που είναι απαραίτητες δεξιότητες για την αποτελεσματική επαφή τόσο με τους πολίτες όσο και με τους συναδέλφους. Η ανάπτυξη αυτών των softskills συνδέεται στενά με τον πρωταρχικό στόχο της βελτίωσης της εμπειρίας των πολιτών και της καλλιέργειας μιας ευνοϊκής άποψης για τη δημόσια διοίκηση.

Οι προσπάθειες ανάπτυξης καλύπτουν περισσότερα από απλά συμβατικά προγράμματα κατάρτισης, καθώς περιλαμβάνουν και τρόπους εξέλιξης σταδιοδρομίας και εξειδίκευσης. Στους υπαλλήλους του δημόσιου τομέα παρέχονται πολλές δυνατότητες επαγγελματικής εξέλιξης, όπως πρωτοβουλίες καθοδήγησης, προγράμματα ανάπτυξης ηγεσίας και πρόσβαση σε πόρους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (Townley, 1997). Το προαναφερθέν φαινόμενο δεν χρησιμεύει μόνο στη βελτίωση της επαγγελματικής εξέλιξης των ατόμων, αλλά παίζει επίσης σημαντικό ρόλο στην καλλιέργεια ενός εργατικού δυναμικού που διαθέτει την απαραίτητη τεχνογνωσία και προσαρμοστικότητα για την αποτελεσματική πλοήγηση των προσεχών εμποδίων στη σφαίρα της δημόσιας διοίκησης.

Η ενσωμάτωση εξωτερικών εταίρων, ακαδημαϊκών ιδρυμάτων και ειδικών του κλάδου καθίσταται απαραίτητη για τη διαδικασία κατάρτισης και ανάπτυξης (Μακρυδημήτρης, 2012). Η εξωτερική συνεργασία έχει κρίσιμο ρόλο στην έκθεση των επαγγελματιών των δημοσίων υπηρεσιών σε ένα ευρύ φάσμα προοπτικών, βέλτιστων πρακτικών και νέων ιδεών (Townley, 1997). Η ενσωμάτωση πραγματικών γνώσεων στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα ενισχύει την ποιότητά του και προωθεί μια κουλτούρα συνεχούς βελτίωσης.

Οι τεχνικές αξιολόγησης ενσωματώνονται στη διαδικασία εκπαίδευσης προκειμένου να αξιολογηθεί η αποτελεσματικότητά της και να εντοπιστούν τομείς που απαιτούν βελτίωση. Η χρήση βρόγχων ανάδρασης, αξιολογήσεων και μετρήσεων απόδοσης επιτρέπει στους εκπαιδευτές να προσαρμόζουν τα προγράμματα σύμφωνα με τις ειδικές απαιτήσεις των εργαζομένων στις δημόσιες υπηρεσίες. Αυτό διασφαλίζει ότι η εκπαίδευση είναι σύμφωνη με τους στόχους της Διοικητικής Απλοποίησης και συμβάλλει στη συνολική αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης.

3.5 Αναβάθμιση των εργαζομένων στις δημόσιες υπηρεσίες για τη νέα πολιτική

Η εισαγωγή της Διοικητικής Απλούστευσης σηματοδοτεί την έναρξη μιας σημαντικής περιόδου αλλαγής για τους υπαλλήλους του δημόσιου τομέα στην Ελλάδα,

που απαιτεί ενδελεχή ενίσχυση των ικανοτήτων, των στάσεων και των λειτουργικών τους μεθοδολογιών. Αυτή η στρατηγική προσπάθεια αναγνωρίζει ότι η αποτελεσματικότητα της πολιτικής συνδέεται στενά με την ευελιξία και την ικανότητα των προσώπων που είναι υπεύθυνα για την εφαρμογή της εντός του συστήματος δημόσιας διοίκησης (Boselie et al., 2021).

Η ενίσχυση της επάρκειας του προσωπικού δημόσιας υπηρεσίας απαιτεί σκόπιμη έμφαση στην απόκτηση νέων δεξιοτήτων και στην ενίσχυση των υφιστάμενων, με στόχο την ευθυγράμμιση των ικανοτήτων του με τις απαιτήσεις της διοικητικής απλούστευσης. Υπό το πρίσμα της επικρατούσας κίνησης προς την ψηφιακή διακυβέρνηση, τα προγράμματα κατάρτισης δίνουν σημαντική έμφαση στην καλλιέργεια και ενίσχυση των ψηφιακών δυνατοτήτων. Παρέχεται στους επαγγελματίες του δημόσιου τομέα καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο πλοήγησης στην πολυπλοκότητα της ανάπτυξης τεχνολογιών, της ανάλυσης δεδομένων και της αποτελεσματικής χρήσης ψηφιακών πλατφορμών προκειμένου να ενισχυθεί η αποτελεσματικότητα των διοικητικών διαδικασιών.

Είναι σημαντικό ότι η διαδικασία αναβάθμισης περιλαμβάνει περισσότερα από την απλή απόκτηση τεχνικής εμπειρογνωμοσύνης, καθώς στοχεύει επίσης στην καλλιέργεια μιας βαθιάς κατανόησης των θεμελιωδών εννοιών που διέπουν την πολιτική. Αυτό συνεπάγεται την πλήρη ένταξη των εργαζομένων του δημόσιου τομέα σε ένα πλαίσιο που δίνει προτεραιότητα στο άνοιγμα, την αποτελεσματικότητα και μια προσέγγιση με επίκεντρο τον πολίτη στην παροχή υπηρεσιών (Johnston, 2001). Οι εκπαιδευτικές ενότητες δίνουν σημαντική έμφαση στη σημασία της ανταπόκρισης στις απαιτήσεις των πολιτών, του εξορθολογισμού των γραφειοκρατικών διαδικασιών και της ενίσχυσης μιας νοοτροπίας που δίνει προτεραιότητα στις υπηρεσίες.

Η διαδικασία αναβάθμισης έχει σχεδιαστεί ειδικά για να εξυπηρετεί τις πολλές λειτουργίες που υπάρχουν στον τομέα της δημόσιας διοίκησης (Johnston, 2001). Το προσωπικό πρώτης γραμμής που αλληλεπιδρά άμεσα με το κοινό λαμβάνει ολοκληρωμένη εκπαίδευση που δίνει προτεραιότητα στην ανάπτυξη ικανών επικοινωνιακών δεξιοτήτων, τεχνικών επίλυσης συγκρούσεων και καλλιέργειας ενσυναίσθησης. Τα μεσαία στελέχη διαθέτουν ένα σύνολο ηγετικών ικανοτήτων που τους επιτρέπουν να οδηγούν αποτελεσματικά τις ομάδες τους μέσω των μετασχηματιστικών διαδικασιών που σχετίζονται με τη Διοικητική Απλοποίηση. Τα ανώτερα στελέχη λαμβάνουν στρατηγική κατάρτιση για να διασφαλίσουν ότι το όραμά τους είναι σύμφωνο με τους πρωταρχικούς στόχους της πολιτικής του οργανισμού, καλλιεργώντας έτσι ένα περιβάλλον που προωθεί την καινοτομία.

Βασικό συστατικό της διαδικασίας αναβάθμισης είναι η καλλιέργεια μιας κουλτούρας που δίνει προτεραιότητα και ενθαρρύνει τη διαρκή μάθηση. Αναγνωρίζοντας τη διαρκώς μεταβαλλόμενη φύση του διοικητικού τοπίου, τονίζεται ότι οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών ενθαρρύνονται ενεργά και παρέχεται βοήθεια στην επιδίωξή τους για συνεχή εκπαίδευση και επαγγελματική ανάπτυξη (Snell&Morris, 2019). Η αφοσίωση στη συνεχή μάθηση που επιδεικνύεται από άτομα στη δημόσια διοίκηση τους δίνει τη δυνατότητα να προσαρμοστούν αποτελεσματικά και να συμβάλουν στις συνεχώς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις του τομέα τους.

Επιπλέον, η διαδικασία αναβάθμισης χρησιμοποιεί συνεργατικές πλατφόρμες και δραστηριότητες που επικεντρώνονται στην ανταλλαγή πληροφοριών. Οι υπάλληλοι του δημόσιου τομέα ενθαρρύνονται συχνά να συμμετέχουν σε κοινότητες πρακτικής, οι οποίες τους παρέχουν ευκαιρίες να μοιραστούν πολύτιμες ιδέες, να συμμετάσχουν σε συζητήσεις σχετικά με τις δυσκολίες και να αποκτήσουν γνώσεις από τις εμπειρίες των συνομηλίκων τους. Η χρήση μιας συνεργατικής προσέγγισης όχι μόνο εξυπηρετεί την ενίσχυση της ατομικής μάθησης, αλλά διαδραματίζει επίσης σημαντικό ρόλο στην προώθηση της ανάπτυξης μιας συλλογικής νοημοσύνης στη σφαίρα της δημόσιας διοίκησης.

Τα προγράμματα καθοδήγησης καθίστανται επίσης άκρως σημαντικά στη διαδικασία επαγγελματικής εξέλιξης, ιδίως όσον αφορά την αντιμετώπιση της διαφοράς μεταξύ έμπειρων επαγγελματιών και ατόμων που εισέρχονται στην αγορά εργασίας. Τα έμπειρα άτομα στον τομέα της δημόσιας υπηρεσίας διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο ως μέντορες, προσφέροντας καθοδήγηση στους συναδέλφους τους στην πλοήγηση στις περιπλοκές της Διοικητικής Απλοποίησης. Επιπλέον, προσφέρουν πολύτιμες πρακτικές προοπτικές που προέρχονται από τα προσωπικά τους επαγγελματικά ταξίδια (Christiansen, 1997).

Επιπλέον, η συμπερίληψη εξωτερικών συνεργασιών και συμβούλων διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στο έργο βελτίωσης (Christiansen, 1997). Με την ενεργή συμμετοχή εμπειρογνωμόνων του κλάδου, του ακαδημαϊκού κόσμου και εξειδικευμένων παρόχων κατάρτισης, ένα ευρύ φάσμα προοπτικών και βέλτιστων πρακτικών ενσωματώνεται στο πρόγραμμα κατάρτισης. Η ενσωμάτωση εξωτερικών προοπτικών ενισχύει τη διαδικασία αναβάθμισης, εξοπλίζοντας έτσι τους επαγγελματίες του δημόσιου τομέα με σύγχρονες γνώσεις και νέες μεθοδολογίες.

Οι μέθοδοι αξιολόγησης ενσωματώνονται στη διαδικασία αναβάθμισης προκειμένου να αξιολογηθεί η αποτελεσματικότητά της και να υποδειχθούν τομείς που χρήζουν βελτίωσης. Και στο συγκεκριμένο κομμάτι, η χρήση συνεχών βρόγχων ανατροφοδότησης και αξιολογήσεων δίνει την δυνατότητα και την ευελιξία στους

εκπαιδευτές και τους μέντορες να τροποποιούν αποτελεσματικά και να προσαρμόζουν τα προγράμματα αναβάθμισης ως απάντηση στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες του δημόσιου τομέα κατά την εφαρμογή της Διοικητικής Απλοποίησης.

3.6 Προκλήσεις και ευκαιρίες στην εφαρμογή αλλαγών

Η προσπάθεια της ελληνικής δημόσιας διοίκησης να επιτύχει τη Διοικητική Απλούστευση χαρακτηρίζεται από σημαντικά εμπόδια καθώς και από δυνατότητες βαθιάς αλλαγής. Η αποτελεσματική πλοήγηση σε αυτήν την πολυπλοκότητα απαιτεί την υιοθέτηση μιας στρατηγικής προσέγγισης που αναγνωρίζει τις εγγενείς πολυπλοκότητες που σχετίζονται με την αναδιάρθρωση των γραφειοκρατικών συστημάτων, ενώ ταυτόχρονα αγκαλιάζει τη δυνατότητα ευνοϊκών μετασχηματισμών (ΕΘΝΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ για τη διοικητική μεταρρύθμιση 2017-2019).

Ένα από τα κύρια εμπόδια είναι η εγγενής απροθυμία να δεχτεί κανείς την αλλαγή που συχνά χαρακτηρίζει καθιερωμένες γραφειοκρατικές διαδικασίες (Mathis et al.,2017). Οι επαγγελματίες του δημόσιου τομέα, οι οποίοι είναι συνηθισμένοι σε συμβατικές μεθόδους λειτουργίας, μπορεί πρώτα να βιώσουν δυσφορία ή διστακτικότητα όταν πρόκειται να υιοθετήσουν νέες τεχνολογίες, επανακαθορισμένες διαδικασίες και τροποποιημένη οργανωτική κουλτούρα. Για την επιτυχή αντιμετώπιση αυτής της αντίστασης, είναι επιτακτική ανάγκη να εφαρμοστούν αποτελεσματικές τεχνικές διαχείρισης αλλαγών που δίνουν έμφαση σε βασικά στοιχεία όπως η επικοινωνία, η δέσμευση των ενδιαφερομένων και η σταδιακή εξοικείωση των εργαζομένων με τα πλεονεκτήματα και τους στόχους που συνδέονται με τη Διοικητική Απλοποίηση.

Οι οικονομικοί περιορισμοί είναι ένα ακόμα ένα αξιοσημείωτο εμπόδιο (Dirani et al., 2020). Η επιτυχής εφαρμογή των προτεινόμενων βελτιώσεων στη διοικητική απλούστευση απαιτεί σημαντικές δαπάνες σε τεχνολογία, κατάρτιση και οργανωτική αναδιάρθρωση. Η αποτελεσματική διαχείριση περιορισμένων χρηματοοικονομικών πόρων απαιτεί μια στρατηγική προσέγγιση για την ιεράρχηση προτεραιοτήτων, τη βελτιστοποίηση της χρήσης των υφιστάμενων πόρων και τη δυνητική διερεύνηση ευκαιριών εξωτερικής χρηματοδότησης ή συνεργασιών για τη διασφάλιση της μακροπρόθεσμης εφαρμογής της πολιτικής (Dirani et al., 2020).

Ο συντονισμός και η συνεργασία μεταξύ διαφορετικών τμημάτων παρουσιάζουν εμπόδια και ευκαιρίες. Η διαδικασία της διοικητικής απλούστευσης συχνά συνεπάγεται τη συγχώνευση διαφόρων κυβερνητικών φορέων που διαθέτουν διακριτά καθήκοντα και

δομές (Snell&Morris, 2019). Προκειμένου να επιτευχθεί ευθυγράμμιση μεταξύ αυτών των θεσμών και των στόχων της πολιτικής, είναι απαραίτητο να αντιμετωπιστούν τα υπάρχοντα εμπόδια που δημιουργούνται από ιστορικές διαιρέσεις, να προωθηθούν οι προσπάθειες συνεργασίας και να δημιουργηθούν αποτελεσματικές γραμμές επικοινωνίας. Το δυναμικό έγκειται στη δημιουργία μιας πιο συνεκτικής και ολοκληρωμένης κυβερνητικής δομής ικανής να παρέχει υπηρεσίες με αυξημένη αποτελεσματικότητα και ανταπόκριση (Johnston, 2001).

Ο γρήγορος ρυθμός τεχνολογικής προόδου παρουσιάζεται ταυτόχρονα και ως πρόβλημα και ως ευκαιρία (Ρωσσίδης, 2014). Ο στρατηγικός σχεδιασμός είναι απαραίτητος για τη διευκόλυνση της προσαρμογής των εργαζομένων στις δημόσιες υπηρεσίες και του ευρύτερου κοινού στις τεχνολογικές εξελίξεις που περιλαμβάνουν την ψηφιακή διακυβέρνηση και την αυτοματοποίηση, οι οποίες αποτελούν τη βάση της Διοικητικής Απλοποίησης (Snell&Morris, 2019). Αυτή η δυσκολία υπογραμμίζει την αναγκαιότητα ολοκληρωμένων εκστρατειών κατάρτισης και ευαισθητοποίησης (Lauber, 2003). Ταυτόχρονα, υπάρχει δυνατότητα αξιοποίησης αυτών των τεχνολογικών καινοτομιών για τη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών, τη βελτιστοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών και την καλλιέργεια της δημιουργικότητας στη σφαίρα της δημόσιας διοίκησης.

Τα ζητήματα της διασφάλισης της ένταξης και της προσβασιμότητας συνδέονται στενά με τη δυνατότητα δημιουργίας μιας δημόσιας διοίκησης που δίνει προτεραιότητα στις ανάγκες και τη συμμετοχή όλων των πολιτών. Ο στόχος της διοικητικής απλούστευσης είναι η ενίσχυση του επιπέδου διαφάνειας και προσβασιμότητας για όλα τα μέλη της κοινωνίας (Απλούστευση διαδικασιών archives, n.d.). Ωστόσο, η εφαρμογή τακτικών που στοχεύουν ειδικά στην προσέγγιση ποικίλων δημογραφικών ομάδων, συμπεριλαμβανομένων ατόμων με ανεπαρκή ψηφιακό γραμματισμό ή περιθωριοποιημένων περιοχών, είναι απαραίτητη για να διασφαλιστεί ότι αυτά τα πλεονεκτήματα είναι χωρίς αποκλεισμούς. Η δυνατότητα παρέχεται με τη χρήση της τεχνολογίας για την αντιμετώπιση αυτών των ανισοτήτων, ενισχύοντας έτσι την προσβασιμότητα και τη δικαιοσύνη των κρατικών υπηρεσιών (Fitzmaurice, 1998).

Η διοικητική απλούστευση στοχεύει στην αντιμετώπιση της βασικής δυσκολίας μιας πολιτισμικής μετάβασης προς μια νοοτροπία προσανατολισμένη στα αποτελέσματα. Η μετάβαση από γραφειοκρατίες που βασίζονται σε διαδικασίες, στην παροχή υπηρεσιών που δίνει προτεραιότητα στα αποτελέσματα απαιτεί έναν θεμελιώδη μετασχηματισμό στην κουλτούρα ενός οργανισμού (Lauber, 2003). Αυτή η πολιτισμική αλλαγή δεν περιλαμβάνει μόνο άτομα που απασχολούνται σε δημόσιες υπηρεσίες, αλλά και μέλη της

κοινότητας που μπορεί να είναι εξοικειωμένα με τις συμβατικές διοικητικές διαδικασίες. Το βασικό ζήτημα έγκειται στη δημιουργία ενός πολιτιστικού πλαισίου που χαρακτηρίζεται από υπευθυνότητα, δημιουργικότητα και ανταπόκριση, το οποίο χρησιμεύει στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης του κοινού στην αποτελεσματικότητα των κυβερνητικών υπηρεσιών.

Η δυναμική φύση των ρυθμιστικών πλαισίων, τόσο σε εθνικό επίπεδο όσο και εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, παρουσιάζει μια σειρά από πολυπλοκότητες και πιθανά πλεονεκτήματα. Η διασφάλιση της συμμόρφωσης των διοικητικών λειτουργιών με τα ευρωπαϊκά πρότυπα κατά την ταυτόχρονη διαπραγμάτευση εγχώριων ρυθμιστικών πλαισίων απαιτεί αυστηρή τήρηση νομικών ζητημάτων. Το αποτέλεσμα εξαρτάται από τη θέσπιση εναρμονισμένων και τυποποιημένων διαδικασιών που προωθούν τις διασυνοριακές ανταλλαγές και ενισχύουν τη θέση της Ελλάδας στην ευρωπαϊκή διοικητική σφαίρα.

3.7 Μελέτες περιπτώσεων ή παραδείγματα που καταδεικνύουν το ρόλο του ανθρώπινου δυναμικού

Η ανάλυση των εμπειρικών περιπτωσιολογικών μελετών παρέχει συγκεκριμένες παρατηρήσεις σχετικά με τη σημαντική συμβολή του ανθρώπινου δυναμικού στην εκτέλεση της Διοικητικής Απλοποίησης. Τα προαναφερθέντα παραδείγματα χρησιμεύουν για να υπογραμμιστεί η βαθιά επιρροή της στρατηγικής διαχείρισης ανθρώπινων πόρων στην αναδιάρθρωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών και στην καλλιέργεια μιας πιο βελτιωμένης και προσανατολισμένης στον πολίτη δημόσιας διοίκησης (Christiansen, 1997).

Η δημιουργία ενός ολοκληρωμένου πλαισίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Εσθονία χρησιμεύει ως υποδειγματική μελέτη περίπτωσης (Miserciu, 2021). Ο ψηφιακός μετασχηματισμός επηρεάστηκε σημαντικά από τη συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού. Υπό το πρίσμα της αναγνώρισης της κυβέρνησης της σημασίας ενός ικανού εργατικού δυναμικού, πραγματοποιήθηκαν σημαντικές επενδύσεις σε πρωτοβουλίες κατάρτισης που στοχεύουν στον εξοπλισμό των υπαλλήλων του δημόσιου τομέα με βασικές ψηφιακές δεξιότητες. Η εφαρμογή αυτής της προορατικής στρατηγικής εγγυήθηκε ότι το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού ήταν αποτελεσματικά συνδεδεμένο με τις απαιτήσεις ενός τεχνολογικά προηγμένου διοικητικού περιβάλλοντος (Miserciu, 2021). Ως εκ τούτου, η Εσθονία παρουσιάζει βελτιωμένες διοικητικές διαδικασίες, φιλικές προς τον χρήστη ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό ικανό στη χρήση της τεχνολογίας για την ενίσχυση της κυβερνητικής αποτελεσματικότητας.

Οι προσπάθειες Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (HRD) που εφαρμόζονται από το Δημόσιο Κολλέγιο στη Σιγκαπούρη χρησιμεύουν ως ένα αξιοσημείωτο παράδειγμα καλλιέργειας μιας κουλτούρας συνεχούς μάθησης. Αναγνωρίζοντας τη διαρκώς εξελισσόμενη φύση της δημόσιας διοίκησης, η κυβέρνηση της Σιγκαπούρης πραγματοποίησε σημαντικές επενδύσεις στην Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού (HRD) με στόχο να ενισχύσει τις δεξιότητες και τις γνώσεις των υπαλλήλων στις δημόσιες υπηρεσίες μέσω πρωτοβουλιών αναβάθμισης δεξιοτήτων και αναβάθμισης δεξιοτήτων (Miserciu, 2021). Αυτό το πρόγραμμα όχι μόνο παρείχε στους εργαζόμενους σύγχρονες δεξιότητες, αλλά ενθάρρυνε επίσης μια κουλτούρα που χαρακτηρίζεται από προσαρμοστικότητα και καινοτομία. Η συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού στην καθοδήγηση αυτών των έργων χρησιμεύει ως παράδειγμα του πώς η σκόπιμη έμφαση στη μάθηση και την ανάπτυξη μπορεί να αυξήσει τις ικανότητες των υπαλλήλων των δημοσίων υπηρεσιών για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των μεταβαλλόμενων απαιτήσεων της Διοικητικής Απλούστευσης (Modugno et al., 2022).

Η Ολλανδία είναι άλλη μια περίπτωση ως παράδειγμα προς μίμηση της διυπηρεσιακής συνεργασίας που ενισχύεται μέσω της αξιοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού. Η ολλανδική κυβέρνηση, αναγνωρίζοντας την ανάγκη για συνέπεια στα διοικητικά πρωτόκολλα, ξεκίνησε μια προσπάθεια συνεργασίας σε πολλά τμήματα (Modugno et al., 2022). Η διευκόλυνση της συνεργασίας επηρεάστηκε σημαντικά από τη συμμετοχή επαγγελματιών ανθρώπινου δυναμικού, οι οποίοι συνέβαλαν με την ανάπτυξη προγραμμάτων κατάρτισης που κάλυπταν πολλά τμήματα, τη δημιουργία πλατφορμών ανταλλαγής γνώσεων και την προώθηση μιας συνεργατικής οργανωτικής κουλτούρας. Αυτή η μελέτη αποτελεί παράδειγμα της δυνατότητας του σωστά τοποθετημένου ανθρώπινου δυναμικού να χρησιμεύσει ως καταλύτες για την εξάλειψη των οργανωτικών φραγμών και την προώθηση μιας πιο συνεκτικής και εξορθολογισμένης δημόσιας διοίκησης.

Τέλος, η σημασία του ανθρώπινου δυναμικού στην εκτέλεση της πολιτικής αποδεικνύεται από τα έργα ψηφιακού μετασχηματισμού που έχει αναλάβει το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα (Modugno et al., 2022). Το Υπουργείο, αναγνωρίζοντας τον πρωταρχικό ρόλο που διαδραματίζει το προσωπικού του, πραγματοποίησε στρατηγικές επενδύσεις σε ολοκληρωμένα προγράμματα κατάρτισης με στόχο τη βελτίωση του ψηφιακού γραμματισμού. Η εφαρμογή του σχεδιασμού του ανθρώπινου δυναμικού διευκόλυνε την τοποθέτηση εργαζομένων με κατάλληλα προσόντα στον οργανισμό. Ως αποτέλεσμα αυτής της συλλογικής προσπάθειας, η Ελλάδα γνώρισε την αποτελεσματική εφαρμογή των ψηφιακών τεχνολογιών σε διάφορες διοικητικές

διαδικασίες, με αποτέλεσμα τη μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών και τη βελτίωση της προσβασιμότητας των υπηρεσιών για τους πολίτες της.

3.8 Σύνοψη κεφαλαίου

Το Κεφάλαιο 3 διερευνά την κεντρική σημασία του ανθρώπινου δυναμικού στο πλαίσιο της Διοικητικής Απλοποίησης στην ελληνική δημόσια διοίκηση. Το κείμενο ξεκινά με μια εισαγωγική ενότητα που υπογραμμίζει τη σημασία του προσωπικού του δημόσιου τομέα ως βασικών ενδιαφερομένων για την αποτελεσματική εφαρμογή της πολιτικής. Το κεφάλαιο παρέχει μια ολοκληρωμένη εξέταση του σχεδιασμού του ανθρώπινου δυναμικού, αναγνωρίζοντας τη στρατηγική του φύση στην ευθυγράμμιση του εργατικού δυναμικού με τους μετασχηματιστικούς στόχους της Διοικητικής Απλοποίησης. Η δήλωση υπογραμμίζει τη σημασία της υιοθέτησης μιας προορατικής προσέγγισης που λαμβάνει υπόψη τις μελλοντικές απαιτήσεις δεξιοτήτων και επιδιώκει να γεφυρώσει τυχόν υφιστάμενα κενά στην αγορά εργασίας.

Οι διαδικασίες πρόσληψης και επιλογής εξετάζονται στενά ως κρίσιμα στοιχεία, με ιδιαίτερη έμφαση στην ανάγκη προσέλκυσης μιας ευρείας ομάδας ταλαντούχων ατόμων που διαθέτουν ψηφιακές δεξιότητες και αφοσίωση στην παροχή υπηρεσιών που δίνουν προτεραιότητα στις ανάγκες των πολιτών. Η αφήγηση δίνει σημαντική έμφαση στην ενσωμάτωση της τεχνολογίας στη διαδικασία πρόσληψης, με ταυτόχρονη εστίαση στη διατήρηση της διαφάνειας και της δικαιοσύνης σε όλες τις διαδικασίες επιλογής.

Το επίκεντρο της προσοχής είναι οι προσπάθειες κατάρτισης και ανάπτυξης, οι οποίες υπογραμμίζουν την παροχή απαραίτητων τεχνικών και ήπιων δεξιοτήτων στους επαγγελματίες του δημόσιου τομέα. Αυτές οι δεξιότητες τους δίνουν τη δυνατότητα να διαχειριστούν αποτελεσματικά τις πολλές προκλήσεις που σχετίζονται με τη Διοικητική Απλοποίηση. Το κεφάλαιο δίνει έμφαση στα δυναμικά και ευέλικτα χαρακτηριστικά της εκπαίδευσης, τα οποία διευκολύνουν τη συνεχή μάθηση και ενθαρρύνουν τη συνεργασία μέσω εξωτερικών συνεργασιών και προγραμμάτων καθοδήγησης.

Ο στρατηγικός στόχος της αναβάθμισης των εργαζομένων στις δημόσιες υπηρεσίες περιλαμβάνει προσπάθειες για την εκ νέου εξειδίκευση και την αναβάθμισή τους προκειμένου να ευθυγραμμιστούν οι δυνατότητές τους με τις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις της Διοικητικής Απλοποίησης. Αυτό συνεπάγεται την υιοθέτηση μιας συνολικής προσέγγισης που ενσωματώνει την τεχνολογική τεχνογνωσία με τη βαθιά κατανόηση των εννοιών πολιτικής και την αφοσίωση στην παροχή υπηρεσιών που δίνουν προτεραιότητα στις ανάγκες των πολιτών.

Κεφάλαιο 4: Επίτευξη εμπιστοσύνης, ικανοποίησης και οικονομικής ενίσχυσης

4.1Οικοδόμηση εμπιστοσύνης και ικανοποίησης των πολιτών μέσω της Διοικητικής Απλοποίησης

Η διοικητική απλούστευση λειτουργεί ως καταλύτης για την προώθηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης μεταξύ των πολιτών μεταμορφώνοντας θεμελιωδώς τις σχέσεις τους με τις δημόσιες υπηρεσίες (Konstantinidis&Oikonomidou, 2019). Οι θεμελιώδεις έννοιες της διαφάνειας, της αποτελεσματικότητας και της πολιτοκεντρικότητας που αποτελούν τη βάση της Διοικητικής Απλούστευσης διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην αποκατάσταση και την ενίσχυση της σύνδεσης μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών της.

Η ενισχυμένη διαφάνεια είναι μια βασική μέθοδος με την οποία η διοικητική απλούστευση ενισχύει την εμπιστοσύνη. Μέσω της απλοποίησης των διοικητικών διαδικασιών και της παροχής εύκολα προσβάσιμων πληροφοριών, οι πολίτες κατανοούν καλύτερα τη λειτουργία της κυβέρνησης (Im&Lee, 2012). Οι διαφανείς διαδικασίες, οι ρητά μεταδιδόμενες κατευθυντήριες γραμμές και η βολική διαθεσιμότητα δεδομένων καλλιεργούν μια ατμόσφαιρα διαφάνειας και υπευθυνότητας, που είναι βασικοί παράγοντες για την προώθηση της εμπιστοσύνης.

Το επίπεδο ικανοποίησης συνδέεται στενά με τον βαθμό ευκολίας που έχουν οι πολίτες στην πρόσβαση και τη χρήση των κρατικών υπηρεσιών. Η διοικητική απλούστευση που επιτυγχάνεται με την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών και τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών, εξαλείφει τα περιττά γραφειοκρατικά εμπόδια (Song&Lee, 2016). Τα άτομα αντιμετωπίζουν ταχείς χρόνους απόκρισης, μειωμένη γραφειοκρατία και βελτιστοποιημένες διαδικασίες υποβολής αιτήσεων. Αυτές οι βελτιώσεις ενισχύουν σημαντικά τις αξιολογήσεις ικανοποίησης καθώς τα άτομα βλέπουν τις κρατικές υπηρεσίες ως πιο ανταποκρινόμενες, αποτελεσματικές και προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους (Im&Lee, 2012).

Η χρήση έξυπνων ψηφιακών πλατφορμών είναι ζωτικής σημασίας για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης. Οι διαδικτυακές πλατφόρμες και εφαρμογές προσφέρουν στους πολίτες γρήγορη και εύκολη πρόσβαση σε ποικίλες υπηρεσίες από την άνεση του σπιτιού τους (Alawnehetal., 2013). Η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών διευκολύνει την ικανότητα των πολιτών να αλληλεπιδρούν απρόσκοπτα με την

διοίκηση, είτε ζητούν άδειες, είτε αποκτούν πρόσβαση σε κρίσιμα έγγραφα, είτε εμπλέκονται με κυβερνητικά γραφεία.

Επιπλέον, η Διοικητική απλούστευση συνηγορεί υπέρ μιας προσέγγισης με επίκεντρο τον πολίτη, δίνοντας προτεραιότητα στις ανάγκες και τις εμπειρίες των πολιτών στην παροχή υπηρεσιών (Alawnehetal., 2013). Ο εξορθολογισμός των διοικητικών λειτουργιών δεν είναι μόνο μια προσπάθεια βελτίωσης της διαδικασίας. Είναι μια αφοσίωση στην παροχή υπηρεσιών που συνάδουν με τις προσδοκίες και τις προτιμήσεις των πολιτών. Η αλλαγή προς την ιεράρχηση των επιθυμιών και των ανησυχιών των κατοίκων είναι κρίσιμη για την εδραίωση εμπιστοσύνης, καθώς οι πολίτες θεωρούν την κυβέρνηση ως ένα πραγματικά αφοσιωμένο όργανο στην επίλυση των αναγκών και των προβλημάτων τους.

Η συνέπεια και η αξιοπιστία στην παροχή υπηρεσιών ενισχύουν επιπλέον την εμπιστοσύνη και την ευχαρίστηση. Ο στόχος της Διοικητικής Απλοποίησης είναι να καθιερώσει ομοιομορφία και να βελτιστοποιήσει τις διαδικασίες, ελαχιστοποιώντας έτσι την πιθανότητα λαθών ή καθυστερήσεων (Grimmelikhuijsen, 2012). Οι πολίτες που αντιμετωπίζουν ένα τακτικό και αξιόπιστο διοικητικό περιβάλλον είναι περισσότερο διατεθειμένοι να έχουν εμπιστοσύνη στην ικανότητα της κυβέρνησης να παρέχει υπηρεσίες με συνέπεια και ταχύτητα.

Οι μηχανισμοί συμμετοχής του κοινού και ανατροφοδότησης αποτελούν ουσιαστικά στοιχεία της Διοικητικής Απλούστευσης, δίνοντας τη δυνατότητα στους πολίτες να συμβάλλουν ενεργά στην ενίσχυση των δημόσιων υπηρεσιών (Song&Lee, 2016). Η κυβέρνηση επιδεικνύει αφοσίωση στη συμπερίληψη και την ανταπόκριση ζητώντας ενεργά γνώμη, εξετάζοντας προσεκτικά ζητήματα και ενσωματώνοντας την ανατροφοδότηση στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Αυτή η στρατηγική συνεργασίας καλλιεργεί ένα αίσθημα συμμαχίας μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη και την ικανοποίηση.

4.2 Ενίσχυση της οικονομίας με αλλαγές πολιτικής

Η διοικητική απλούστευση όχι μόνο μεταμορφώνει τη δυναμική μεταξύ πολιτών και κράτους, αλλά χρησιμεύει επίσης ως ισχυρός καταλύτης για την ενίσχυση της οικονομίας (Kring&Gallagher, 2019). Η στρατηγική βελτιώνει σημαντικά την οικονομική απόδοση, ενθαρρύνει την επιχειρηματικότητα και προσελκύει επενδύσεις απλοποιώντας τις διοικητικές διαδικασίες, ελαχιστοποιώντας τις γραφειοκρατικές επιπλοκές και δημιουργώντας ένα περιβάλλον φιλικό προς τις επιχειρήσεις.

Η διοικητική απλούστευση ενισχύει την οικονομία με την τόνωση της επιχειρηματικότητας και της επιχειρηματικής δραστηριότητας (Kring&Gallagher, 2019). Οι απλοποιημένες και επιταχυνόμενες διαδικασίες αδειοδότησης, οι λιγότεροι κανονιστικοί περιορισμοί και η ψηφιοποίηση των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τις επιχειρήσεις ενισχύουν ένα πιο πλεονεκτικό περιβάλλον για τους επιχειρηματίες. Αυτό ευνοεί τη δημιουργία νέων επιχειρήσεων, επιταχύνει τον ρυθμό των οικονομικών συναλλαγών και ενισχύει τον συνολικό δυναμισμό του επιχειρηματικού περιβάλλοντος.

Ο εξορθολογισμός των γραφειοκρατικών διαδικασιών αποτελεί βασικό στοιχείο της Διοικητικής απλούστευσης που επηρεάζει άμεσα την οικονομική αποτελεσματικότητα. Οι σύνθετες διοικητικές διαδικασίες μπορεί να είναι επίπονες και απαιτούν ένταση πόρων για τις επιχειρήσεις (Bashmakov, 1999). Η πολιτική εξορθολογίζει αυτές τις διαδικασίες, επιτρέποντας την ανακατανομή πολύτιμου χρόνου και πόρων προς βασικά καθήκοντα της εταιρείας. Η βελτιωμένη λειτουργική αποτελεσματικότητα όχι μόνο αποφέρει πλεονεκτήματα για μεμονωμένες επιχειρήσεις αλλά ενισχύει επίσης συλλογικά την παραγωγικότητα της οικονομίας.

Η πολιτική έχει επίσης μια κεντρική λειτουργία στην προσέλκυση επενδύσεων. Οι επενδυτές συνήθως ελκύονται από περιβάλλοντα που παρουσιάζουν διαφάνεια, προβλεψιμότητα και αποτελεσματικότητα (Bashmakov, 1999). Η εφαρμογή της Διοικητικής Απλοποίησης, με την εστίασή της σε αυτές τις αρχές, ενθαρρύνει ένα πιο ελκυστικό περιβάλλον για επενδύσεις. Ο εξορθολογισμός των διαδικασιών έγκρισης και η άρση των περιττών ρυθμιστικών περιπλοκών βελτιώνουν το επιχειρηματικό περιβάλλον, αυξάνοντας την ελκυστικότητα της χώρας τόσο για τους τοπικούς όσο και για τους διεθνείς επενδυτές.

Επιπλέον, η διοικητική απλούστευση οδηγεί σε εξοικονόμηση πόρων για τις επιχειρήσεις. Η μείωση των διοικητικών ταλαιπωριών έχει ως αποτέλεσμα μειωμένα λειτουργικά έξοδα για τις επιχειρήσεις, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να δαπανούν πόρους με πιο στρατηγικό τρόπο (Hardyetal., 2019). Η σχέση κόστους-αποτελεσματικότητας των επιχειρήσεων στην παγκόσμια αγορά βελτιώνει την ανταγωνιστικότητά τους, ενισχύοντας έτσι την οικονομική ανθεκτικότητα και τη βιωσιμότητα της χώρας.

Η επιρροή της πολιτικής στις διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων αποτελεί μια πρόσθετη ευκαιρία για την ενίσχυση της οικονομίας. Μέσω του εξορθολογισμού και της ενίσχυσης των διαδικασιών προμηθειών, η κυβέρνηση μπορεί να εγγυηθεί ενισχυμένη δημοσιονομική αποτελεσματικότητα, να μειώσει την πιθανότητα διαφθοράς και να προσφέρει θεμιτό ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων που συναγωνίζονται για δημόσιες συμβάσεις (Zadaetal., 2021). Η διαφάνεια και η ισότητα στη διαδικασία των

προμηθειών ενισχύουν ολόκληρη την οικονομική οικολογία και καλλιεργούν την εμπιστοσύνη στις εταιρικές σχέσεις κυβέρνησης-επιχειρήσεων.

Η διοικητική απλούστευση προωθεί επίσης την οικονομική πολυμορφία ενθαρρύνοντας τη δημιουργία νέων τομέων και επιχειρήσεων (Maino&Laurens, 2007). Οι αποτελεσματικές διαδικασίες διευκολύνουν την πλοήγηση σε ρυθμιστικά περιβάλλοντα για επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε αναπτυσσόμενους τομείς, όπως η τεχνολογία και η καινοτομία. Η ικανότητα της χώρας να προσαρμόζεται στις μεταβαλλόμενες οικονομικές τάσεις της επιτρέπει να εκμεταλλεύεται νέες ευκαιρίες και να διατηρεί την ανταγωνιστικότητα σε μια ταχέως μεταβαλλόμενη παγκόσμια αγορά.

4.3 Μελέτες περιπτώσεων ή παραδείγματα επιτυχημένης εφαρμογής

Η ανάλυση περιπτωσιολογικών μελετών επιτυχούς εφαρμογής προσφέρει χρήσιμες πληροφορίες για το πώς η Διοικητική Απλοποίηση μπορεί να παράγει συγκεκριμένα πλεονεκτήματα σε πολλούς τομείς. Αυτές οι περιπτώσεις υπογραμμίζουν τη σημαντική επιρροή της πολιτικής για την ενίσχυση της ικανοποίησης του κοινού, την ενίσχυση της εμπιστοσύνης και την ενίσχυση της οικονομικής ανάπτυξης.

Εσθονία: Αριστεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Εσθονία αναγνωρίζεται ευρέως ως παγκόσμιος ηγέτης στην αποτελεσματική εφαρμογή της διοικητικής απλούστευσης, ειδικά μέσω του ισχυρού πλαισίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησής της (Kalvet, 2012). Η διαδικασία ψηφιοποίησης των κρατικών υπηρεσιών έχει βελτιστοποιήσει τις διοικητικές διαδικασίες, με αποτέλεσμα τη μείωση της φυσικής τεκμηρίωσης και τη βελτίωση της διαθεσιμότητας των υπηρεσιών για τους πολίτες. Η εφαρμογή του προγράμματος e-residency, το οποίο δίνει τη δυνατότητα σε άτομα που δεν είναι κάτοικοι να χρησιμοποιούν τις εσθονικές υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου, καταδεικνύει την ικανότητα του προγράμματος να προάγει την εμπιστοσύνη με τη δημιουργία μηχανισμών παροχής υπηρεσιών που δίνουν προτεραιότητα στις ανάγκες των χρηστών και λειτουργούν με υψηλή απόδοση. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός όχι μόνο αύξησε την ικανοποίηση των πολιτών, αλλά και καθιέρωσε την Εσθονία ως ελκυστικό κόμβο για ψηφιακούς επιχειρηματίες και επενδυτές.

Σιγκαπούρη: Απρόσκοπτες δημόσιες υπηρεσίες

Η αφοσίωση της Σιγκαπούρης στη διοικητική απλούστευση είναι εμφανής στη συνολική προσέγγισή της στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών (Gunapaletal., 2016). Οι δραστηριότητες Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού του Κολλεγίου Δημόσιας Υπηρεσίας

έχουν παράσχει στους εργαζόμενους στις δημόσιες υπηρεσίες τις απαραίτητες ικανότητες για να διασχίσουν αποτελεσματικά τις περίπλοκες πτυχές της σύγχρονης διακυβέρνησης. Η ενσωμάτωση της τεχνολογίας σε διάφορες πτυχές των δημόσιων υπηρεσιών μέσω της εφαρμογής του σχεδίου Smart Nation έχει βελτιώσει σημαντικά την ευτυχία των πολιτών. Η επιτυχία της Σιγκαπούρης μπορεί να αποδοθεί στη συνολική στρατηγική της για την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών, η οποία περιλαμβάνει ψηφιοποιημένες υπηρεσίες υγείας και εξορθολογισμένες διαδικασίες εγγραφής εταιρειών. Αυτή η προσέγγιση εξασφαλίζει μια απρόσκοπτη και αποτελεσματική εμπειρία δημόσιας υπηρεσίας.

Ελλάδα: Ψηφιακός Μετασχηματισμός στην Επιχειρηματική Δραστηριότητα

Η Ελλάδα έχει σημειώσει σημαντική πρόοδο στον εξορθολογισμό των διοικητικών διαδικασιών που σχετίζονται με εμπορικές δραστηριότητες μέσω της εφαρμογής της Διοικητικής Απλοποίησης (Karagiannakietal., 2017). Η εφαρμογή των διαδικασιών ψηφιακής αδειοδότησης έχει μειώσει σημαντικά τα διοικητικά εμπόδια για τους ιδιοκτήτες επιχειρήσεων. Για παράδειγμα, η εισαγωγή μιας διαδικτυακής πλατφόρμας για εγγραφές και αδειοδότηση επιχειρήσεων έχει επιταχύνει τη διαδικασία δημιουργίας νέων επιχειρήσεων. Αυτή η αποτελεσματική μέθοδος ενισχύει την οικονομική απόδοση εξοικονομώντας χρόνο και πόρους, ενώ παράλληλα προωθεί την εμπιστοσύνη μεταξύ των ιδιοκτητών επιχειρήσεων μέσω ενός πιο διαφανούς και ανταποκρινόμενου ρυθμιστικού περιβάλλοντος.

Αυστραλία: Περικοπή της γραφειοκρατίας για τις επιχειρήσεις

Η Αυστραλία έχει εφαρμόσει αποτελεσματικά τη Διοικητική Απλοποίηση, όπως αποδεικνύεται από τις προσπάθειές της να μειώσει τις γραφειοκρατικές διαδικασίες για τις επιχειρήσεις (Hussey, 2020). Η εφαρμογή του πλαισίου «Regulation Impact Statement» εγγυάται ότι οι προτεινόμενοι κανονισμοί τυγχάνουν σχολαστικής αξιολόγησης, λαμβάνοντας υπόψη τις επιπτώσεις τους στις επιχειρήσεις και την οικονομία. Η εφαρμογή αυτής της μεθοδικής προσέγγισης είχε ως αποτέλεσμα την εξάλειψη των περιττών κανονισμών και των γραφειοκρατικών εμποδίων. Οι προληπτικές προσπάθειες της Αυστραλίας για τον εξορθολογισμό των ρυθμιστικών διαδικασιών είχαν ως αποτέλεσμα τη δημιουργία ενός πιο ευνοϊκού επιχειρηματικού κλίματος, ενισχύοντας την οικονομική επέκταση και ενισχύοντας τον δεσμό εμπιστοσύνης μεταξύ της κυβέρνησης και του εταιρικού τομέα.

Ηνωμένο Βασίλειο: Ψηφιακός Μετασχηματισμός στις Δημόσιες Υπηρεσίες

Το ταξίδι ψηφιακού μετασχηματισμού του Ηνωμένου Βασιλείου αναδεικνύει την επίδραση της Διοικητικής Απλοποίησης στην ευτυχία των πολιτών. Η Κυβερνητική Ψηφιακή Υπηρεσία (GDS) και παρόμοιες πρωτοβουλίες έχουν εκσυγχρονίσει με επιτυχία την παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της φιλικότητας προς τον χρήστη και της αποτελεσματικότητας (Ozols&MeyerhoffNielsen, 2018). Η ενσωμάτωση διαδικτυακών πλατφορμών για διάφορες υπηρεσίες, όπως η φορολογική κατάθεση και τα ραντεβού στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης, όχι μόνο έχει εξορθολογίσει τις διοικητικές διαδικασίες αλλά και έχει ενισχύσει σημαντικά την ικανοποίηση των πολιτών. Η εστίαση στη διαφάνεια, τη φιλικότητα προς τον χρήστη και την επίκεντρο του πολίτη αναδεικνύει την ικανότητα της διοικητικής απλούστευσης να ενισχύσει την εμπιστοσύνη και να βελτιώσει την ικανοποίηση του κοινού.

Αυτές οι περιπτωσιολογικές μελέτες καταδεικνύουν την προσαρμοστικότητα της Διοικητικής Απλοποίησης και την ικανότητά της να παράγει ευνοϊκά αποτελέσματα σε πολλά περιβάλλοντα. Οι ιστορίες επιτυχίας καταδεικνύουν ότι η εφαρμογή μιας στρατηγικής και συνολικής προσέγγισης για τον εξορθολογισμό των διοικητικών διαδικασιών μπορεί να οδηγήσει σε ενισχυμένη δημόσια ευτυχία, οικοδόμηση εμπιστοσύνης και οικονομική ανάπτυξη. Αυτό περιλαμβάνει την επίτευξη αριστείας ψηφιακής διακυβέρνησης και τη μείωση των γραφειοκρατικών εμποδίων για τις επιχειρήσεις.

4.4 Μέτρηση του αντίκτυπου στην εμπιστοσύνη, την ικανοποίηση και τους οικονομικούς δείκτες

Η αξιολόγηση της επιρροής της Διοικητικής Απλοποίησης στην εμπιστοσύνη, την ικανοποίηση και τους οικονομικούς δείκτες είναι ζωτικής σημασίας για την κατανόηση της αποτελεσματικότητας της στρατηγικής στην αναδιάρθρωση της διακυβέρνησης και την προώθηση της οικονομικής επέκτασης (Hansen, 2012). Χρησιμοποιούνται ακριβείς προσεγγίσεις μέτρησης για την αξιολόγηση τόσο ποιοτικών όσο και ποσοτικών βελτιώσεων, προσφέροντας πληροφορίες για τα μετασχηματιστικά αποτελέσματα των προγραμμάτων Διοικητικής Απλοποίησης.

Μετρήσεις οικοδόμησης εμπιστοσύνης

Η εμπιστοσύνη είναι μια πολύπλοκη και πολύπλευρη πτυχή της διακυβέρνησης. Οι έρευνες και οι δημοσκοπήσεις είναι χρήσιμα εργαλεία για την αξιολόγηση των διακυμάνσεων στα επίπεδα εμπιστοσύνης των πολιτών. Ερωτήματα σχετικά με την αντιληπτή σαφήνεια, ταχύτητα και γενική αποτελεσματικότητα των κυβερνητικών υπηρεσιών παρέχουν μετρήσιμες πληροφορίες σχετικά με την εδραίωση εμπιστοσύνης. Ένα υποδειγματικό παράδειγμα είναι το EdelmanTrust Barometer, το οποίο αξιολογεί την εμπιστοσύνη σε διάφορους θεσμούς, που περικλείουν την κυβέρνηση (Hansen, 2012). Τα αποτελέσματα της δημοσκόπησης δείχνουν ότι η διοικητική απλούστευση προάγει ένα αυξημένο επίπεδο εμπιστοσύνης μεταξύ των κατοίκων και της κυβέρνησης.

Έρευνες Ικανοποίησης

Η ικανοποίηση των πολιτών είναι μια βασική μέτρηση που σχετίζεται άμεσα με την επιτυχία της Διοικητικής Απλοποίησης. Η τακτική διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης, τόσο διαδικτυακά όσο και εκτός σύνδεσης, επιτρέπει τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με ορισμένες υπηρεσίες και διοικητικές διαδικασίες (Hsu, 2008). Η NetPromoterScore (NPS) είναι μια μέτρηση που χρησιμοποιείται συνήθως και ποσοτικοποιεί το συνολικό επίπεδο ικανοποίησης και αφοσίωσης. Η αύξηση του NPS και άλλων δεικτών ικανοποίησης υποδηλώνει ότι οι πολίτες αναγνωρίζουν βελτιώσεις στην απλότητα, την αποτελεσματικότητα και τη διαθεσιμότητα των κρατικών υπηρεσιών, επιβεβαιώνοντας την ευεργετική επίδραση της Διοικητικής Απλοποίησης στην ικανοποίηση των πολιτών.

Οικονομικοί Δείκτες

Οι οικονομικοί δείκτες χρησιμεύουν ως κρίσιμα σημεία αναφοράς για την αξιολόγηση του αντίκτυπου της πολιτικής στην οικονομική ενίσχυση. Οι κρίσιμοι δείκτες όπως η αύξηση του Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος (ΑΕΠ), ο αριθμός των εγγραφών επιχειρήσεων και η εισροή άμεσων ξένων επενδύσεων (ΑΞΕ) παρακολουθούνται προσεκτικά. Το ευνοϊκό επιχειρηματικό περιβάλλον που δημιουργήθηκε με τη διοικητική απλούστευση μπορεί να πιστωθεί για την αύξηση του αριθμού των νέων επιχειρήσεων, τα αυξημένα επίπεδα ΑΞΕ και τις καλές τάσεις στην αύξηση του ΑΕΠ. Οι αναλύσεις κόστους-οφέλους χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση της οικονομικής αποτελεσματικότητας των αλλαγών πολιτικής, λαμβάνοντας υπόψη πτυχές όπως οι μειώσεις κόστους για τις επιχειρήσεις και την κυβέρνηση (Habibov&Afandi, 2015).

Μείωση Διοικητικού Βάρους

Η διοικητική απλούστευση συχνά στοχεύει στη μείωση του διοικητικού φόρτου για τις επιχειρήσεις. Η ποσοτικοποίηση του χρόνου και των πόρων που εξοικονομούν οι επιχειρήσεις όταν τηρούν τα ρυθμιστικά πρότυπα προσφέρει απτή απόδειξη της επιρροής της πολιτικής. Κάνοντας μελέτες χρονοσειρών, μπορεί κανείς να εκτιμήσει τον βαθμό στον οποίο έχουν μειωθεί τα γραφειοκρατικά εμπόδια, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των επιχειρήσεων κατά την περίοδο μετά την εφαρμογή σε σύγκριση με την περίοδο πριν από την εφαρμογή (Hsu, 2008).

Μετρήσεις Ψηφιοποίησης

Η έκταση της ψηφιοποίησης που επιτυγχάνεται μέσω της απλούστευσης διαχείρισης μπορεί να ποσοτικοποιηθεί μέσω μετρήσεων που σχετίζονται με την υιοθέτηση διαδικτυακών υπηρεσιών, τον αριθμό των ψηφιακών συναλλαγών και τη δέσμευση των χρηστών με ψηφιακές πλατφόρμες (Morroneetal., 2009). Η αυξανόμενη υιοθέτηση ψηφιακών υπηρεσιών υποδηλώνει ότι τόσο τα άτομα όσο και οι επιχειρήσεις αποδέχονται και χρησιμοποιούν όλο και περισσότερο τις βελτιωμένες και εύκολα διαθέσιμες μεθόδους συνεργασίας με την κυβέρνηση.

Μετρήσεις Απασχόλησης και Αγοράς Εργασίας

Η οικονομική ενίσχυση αντανακλάται συχνά στους δείκτες της απασχόλησης και της αγοράς εργασίας. Η παρακολούθηση των διακυμάνσεων στα ποσοστά απασχόλησης, η δημιουργία νέων θέσεων εργασίας και το επίπεδο δέσμευσης του εργατικού δυναμικού προσφέρει πολύτιμες πληροφορίες για τις ευρύτερες οικονομικές συνέπειες της Διοικητικής απλούστευσης (Morroneetal., 2009). Η ύπαρξη θετικής συσχέτισης μεταξύ της εκτέλεσης των πολιτικών και των βελτιώσεων στους δείκτες της αγοράς εργασίας δείχνει ότι η πολιτική διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη δημιουργία ευνοϊκού περιβάλλοντος για οικονομική επέκταση.

Μετρήσεις Καινοτομίας και Επιχειρηματικότητας

Η διοικητική απλούστευση συχνά προωθεί την καινοτομία και την επιχειρηματικότητα. Μετρήσεις όπως η ποσότητα των νέων επιχειρήσεων, οι αιτήσεις για διπλώματα ευρεσιτεχνίας και οι επενδύσεις στην έρευνα και την ανάπτυξη χρησιμεύουν ως μέτρα για την επίδραση της πολιτικής για την ενίσχυση μιας ευνοϊκής ατμόσφαιρας για την καινοτομία και την επιχειρηματικότητα (Lau&Sholihin, 2005). Η αυξημένη δραστηριότητα που παρατηρείται σε αυτές τις περιοχές δείχνει ότι η διοικητική

απλούστευση προωθεί μια πιο ζωντανή και προσανατολισμένη στην καινοτομία οικονομία.

4.5 Προκλήσεις και εμπόδια

Η προσπάθεια επίτευξης της διοικητικής απλούστευσης, αν και έχει δυνατότητες για σημαντικές βελτιώσεις, είναι επιρρεπής σε μια σειρά από δυσκολίες και εμπόδια που μπορούν να εμποδίσουν την επίτευξη των στόχων της (Lau&Sholihin, 2005). Το κύριο εμπόδιο είναι η εδραιωμένη αντίσταση στην αλλαγή εντός των γραφειοκρατικών οργανώσεων. Τα υπάρχοντα πρότυπα, πρωτόκολλα και οργανωτικά περιβάλλοντα μπορεί να αποτελούν σημαντικό εμπόδιο, καθώς οι υπάλληλοι του δημόσιου τομέα και οι ενδιαφερόμενοι συχνά παρουσιάζουν αντίσταση στην υιοθέτηση νέων ψηφιακών τεχνολογιών ή πιο αποτελεσματικών μεθόδων. Για να ξεπεραστεί αυτή η αδράνεια, είναι απαραίτητο να γίνει μια σκόπιμη και εστιασμένη προσπάθεια να δημιουργηθεί μια κουλτούρα που δίνει σημασία και προσαρμόζεται στην καινοτομία.

Ένα σημαντικό εμπόδιο προκύπτει λόγω της έλλειψης ικανοτήτων και κατάρτισης στο εργατικό δυναμικό του δημόσιου τομέα. Η αποτελεσματικότητα της Διοικητικής Απλοποίησης συνδέεται στενά με τις αρμοδιότητες των ατόμων εντός αυτών των συστημάτων. Η έλλειψη επαρκούς ψηφιακού γραμματισμού και τα κενά δεξιοτήτων μπορεί να εμποδίσει την επιτυχή εφαρμογή ψηφιακών πλατφορμών και αυτοματοποιημένων διαδικασιών (Habibov&Afandi, 2015). Για να αντιμετωπιστεί αυτή η διαφορά, είναι επιτακτική η εφαρμογή εκτεταμένων προγραμμάτων κατάρτισης. Ωστόσο, η αποτελεσματικότητα αυτών των πρωτοβουλιών μπορεί να παρεμποδιστεί, διευρύνοντας έτσι το χάσμα μεταξύ των ατόμων που είναι πρόθυμα να δεχτούν την αλλαγή και άλλων που δυσκολεύονται να προσαρμοστούν.

Η διοικητική απλούστευση έχει ένα σημαντικό τεχνολογικό εμπόδιο λόγω της παρουσίας παλαιών συστημάτων και υποδομών. Πολλά κυβερνητικά συστήματα βασίζονται σε απαρχαιωμένη τεχνολογία, με αποτέλεσμα προκλήσεις συμβατότητας με τις σύγχρονες ψηφιακές εναλλακτικές λύσεις (Habibov&Afandi, 2015). Η εφαρμογή νέας τεχνολογίας απαιτεί σημαντικές δαπάνες για την αναβάθμιση των υποδομών και τον προσεκτικό σχεδιασμό για να διασφαλιστεί η ομαλή μετάβαση. Αυτό το τεχνικό εμπόδιο δυσκολεύει την ταχεία εφαρμογή αποτελεσματικών διοικητικών διαδικασιών.

Η παρουσία περιορισμένων οικονομικών πόρων αποτελεί σημαντικό εμπόδιο για την αποτελεσματική εκτέλεση της Διοικητικής Απλοποίησης (Lau&Sholihin, 2005). Η πολιτική απαιτεί συχνά σημαντικές οικονομικές επενδύσεις για τεχνολογικές βελτιώσεις,

προγράμματα κατάρτισης και τη δημιουργία ψηφιακών πλατφορμών. Προκειμένου να διατηρηθεί η μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα μιας πολιτικής, οι κυβερνήσεις πρέπει να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τους προϋπολογισμούς τους εξετάζοντας προσεκτικά τους οικονομικούς περιορισμούς, δίνοντας προτεραιότητα στις πρωτοβουλίες και αναζητώντας δημιουργικές μεθόδους χρηματοδότησης.

Η αποτελεσματικότητα της Διοικητικής Απλοποίησης βασίζεται στην ενεργό συμμετοχή των πολιτών στη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών. Ωστόσο, ένα σημαντικό εμπόδιο προκύπτει λόγω των διαφόρων βαθμών ψηφιακού γραμματισμού εντός του πληθυσμού. Συγκεκριμένα δημογραφικά στοιχεία, ειδικά εκείνα που κατοικούν σε αγροτικές ή περιθωριοποιημένες περιοχές, ενδέχεται να έχουν προκλήσεις κατά τη χρήση διαδικτυακών πλατφορμών (Morroneetal., 2009). Για να διασφαλιστεί η ένταξη, είναι απαραίτητο να εφαρμοστούν συγκεκριμένα μέτρα για να καλυφθεί το χάσμα στην πρόσβαση σε ψηφιακούς πόρους, διασφαλίζοντας έτσι ότι άτομα από κάθε υπόβαθρο μπορούν να επωφεληθούν από εξορθολογισμένες διοικητικές διαδικασίες.

Η εφαρμογή της διοικητικής απλούστευσης περιπλέκεται περαιτέρω από τη συμπερίληψη ζητημάτων απορρήτου και ασφάλειας δεδομένων. Η διαδικασία μετατροπής των κρατικών υπηρεσιών σε ψηφιακές μορφές εγείρει ανησυχίες σχετικά με τη διαφύλαξη των προσωπικών πληροφοριών (Hansenetal., 2002). Η εφαρμογή ισχυρών πρωτοκόλλων ασφάλειας δεδομένων και η διαφανής ενημέρωση του κοινού σχετικά με αυτά τα μέτρα είναι ουσιαστικής σημασίας για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης στην ασφάλεια των διαδικτυακών συναλλαγών. Είναι σημαντικό να δοθεί προτεραιότητα στην αντιμετώπιση αυτών των ανησυχιών προκειμένου να καλλιεργηθεί η εμπιστοσύνη του κοινού στη χρήση διαδικτυακών πλατφορμών για διοικητικές διαδικασίες.

Η παρουσία πολιτικών και γραφειοκρατικών αναταραχών προσθέτει ένα στοιχείο αβεβαιότητας στη συνεχιζόμενη εφαρμογή της Διοικητικής Απλοποίησης. Οι μεταβάσεις ηγεσίας, οι αλλαγές στις πολιτικές ατζέντες ή η διοικητική αναδιοργάνωση ενδέχεται να διακόψουν την ομαλή εφαρμογή μιας πολιτικής (Hansenetal., 2002). Η διασφάλιση μιας συνεχούς και αταλάντευτης προσήλωσης στους στόχους της Διοικητικής Απλοποίησης απέναντι σε αυτές τις εξελίξεις είναι ένα διαρκές έργο που απαιτεί στρατηγική προσμονή.

Η αποτελεσματικότητα της πολιτικής εξαρτάται επίσης από την ικανότητά της να είναι χωρίς αποκλεισμούς και να καλύπτει όλους τους τομείς της κοινωνίας. Οι μη προνομιούχοι ή περιθωριοποιημένοι πληθυσμοί ενδέχεται να αντιμετωπίσουν εμπόδια στην απόκτηση πρόσβασης, γεγονός που μπορεί να επιδεινώσει τις προϋπάρχουσες ανισότητες. Για να επιτευχθεί μια πλήρης εφαρμογή, είναι απαραίτητο να ληφθούν προληπτικά μέτρα για την αντιμετώπιση των ειδικών απαιτήσεων των ποικίλων

κοινοτήτων και τη μείωση τυχόν πιθανών αποκλίσεων στην υιοθέτηση απλοποιημένων διοικητικών διαδικασιών.

Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα

Η διατριβή διαπίστωσε ότι η διοικητική απλούστευση είχε σημαντική επίδραση στη δημόσια διοίκηση, στην ικανοποίηση των πολιτών και στην οικονομική ενίσχυση. Η έρευνα για τον εξορθολογισμό της γραφειοκρατίας, την απλούστευση της οργανωτικής δομής και την εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης έδειξε συγκεκριμένες βελτιώσεις στην αποτελεσματικότητα, τη διαφάνεια και την προσβασιμότητα στις διοικητικές διαδικασίες. Η ανάδειξη του ανθρώπινου δυναμικού ως θεμελιώδους λίθου σε αυτή τη μετάβαση υπογραμμίζει τη σημασία του στρατηγικού σχεδιασμού, της κατάρτισης και της ανάπτυξης για την ευθυγράμμιση του εργατικού δυναμικού με τους στόχους της Διοικητικής Απλοποίησης.

Οι περιπτωσιολογικές μελέτες από διάφορες περιοχές παγκοσμίως παρουσίασαν εμπειρικά στοιχεία της ευελιξίας και της αποτελεσματικότητας της πολιτικής σε διαφορετικές περιστάσεις. Ενδεικτικά παραδείγματα από την Εσθονία, τη Σιγκαπούρη, την Ελλάδα, την Αυστραλία και το Ηνωμένο Βασίλειο έδειξαν ότι η στρατηγική εφαρμογή της Διοικητικής Απλοποίησης μπορεί να οδηγήσει σε βελτιωμένη ικανοποίηση των πολιτών, εμπιστοσύνη και οικονομική πρόοδο. Τα προβλήματα που αναφέρθηκαν, όπως η αντίθεση στην αλλαγή, οι οικονομικοί περιορισμοί και οι ανησυχίες σχετικά με το απόρρητο των δεδομένων, υπογραμμίζουν την πολυπλοκότητα της διαδικασίας εφαρμογής της πολιτικής. Τα ερωτήματα και οι στόχοι της έρευνας επικεντρώθηκαν στην κατανόηση των θεμελιωδών πτυχών της Διοικητικής Απλοποίησης, του μεταβαλλόμενου ρόλου των ανθρώπινων πόρων και της περίπλοκης σύνδεσης μεταξύ πολιτικής και εμπιστοσύνης, ικανοποίησης και οικονομικών δεικτών. Η ανάλυση αυτών των παραγόντων βοήθησε στην ανάπτυξη μιας λεπτομερούς κατανόησης της πολύπλοκης επιρροής της πολιτικής στη διακυβέρνηση και στο ευρύτερο κοινωνικο-οικονομικό περιβάλλον.

Οι συνεισφορές στον τομέα της δημόσιας διοίκησης και πολιτικής είναι πολυάριθμες και ποικίλες. Αυτή η διατριβή παρέχει μια εκτενή αναφορά για μελετητές, πολιτικούς και επαγγελματίες, παρουσιάζοντας μια διεξοδική εξέταση της Διοικητικής Απλοποίησης ως καταλύτη για μετασχηματισμό. Η ενσωμάτωση θεωρητικών πλαισίων, εμπειρικών στοιχείων που προέρχονται από περιπτωσιολογικές μελέτες και η αναγνώριση των εμποδίων δημιουργεί μια ολοκληρωμένη βάση για μελλοντικές έρευνες στο θέμα. Η εστίαση στο ανθρώπινο δυναμικό ως παράγοντες αλλαγής φέρνει μια σημαντική πτυχή στη συζήτηση για τη δημόσια διοίκηση, υπογραμμίζοντας τον κρίσιμο ρόλο του εργατικού δυναμικού στην εφαρμογή των πολιτικών.

Οι συστάσεις πολιτικής που προκύπτουν από αυτήν την έρευνα συνάδουν με τις επισημανθείσες δυσκολίες. Για να αντιμετωπιστεί η αντίθεση στην αλλαγή, οι αρχές θα πρέπει να διαθέσουν πόρους για την εφαρμογή ολοκληρωμένων πρακτικών διαχείρισης της αλλαγής, προκειμένου να επιτραπεί μια πιο απρόσκοπτη μετάβαση. Για να ξεπεραστούν οι περιορισμοί του προϋπολογισμού, θα μπορούσε κανείς να κατανείμει στρατηγικά πόρους δίνοντας προτεραιότητα σε προγράμματα που προσφέρουν σημαντικά αποτελέσματα. Για να διασφαλιστεί το απόρρητο και η ασφάλεια των δεδομένων, είναι απαραίτητο να δημιουργηθούν ισχυρά πλαίσια και να χρησιμοποιηθούν αποτελεσματικές τακτικές επικοινωνίας που ενσταλάζουν την εμπιστοσύνη του κοινού στις ψηφιακές αλληλεπιδράσεις.

Η μελλοντική έρευνα στο θέμα θα πρέπει να δώσει προτεραιότητα στη διεξαγωγή διαχρονικών μελετών για την αξιολόγηση των μόνιμων επιπτώσεων της Διοικητικής Απλοποίησης. Η εξέταση της εξελισσόμενης συσχέτισης μεταξύ των τροποποιήσεων της πολιτικής και των επιπέδων εμπιστοσύνης, ικανοποίησης και οικονομικών δεικτών μεταξύ των πολιτών σε μια χρονική περίοδο μπορεί να δώσει πολύτιμες γνώσεις. Επιπλέον, είναι επιτακτική η διεξαγωγή περαιτέρω έρευνας που διερευνά τις κοινωνικοοικονομικές προεκτάσεις της πολιτικής για τις περιθωριοποιημένες ή ευάλωτες κοινότητες, προκειμένου να διασφαλιστεί η ένταξη στη διαδικασία μετασχηματισμού. Η συνεργασία μελετητών, υπευθύνων χάραξης πολιτικής και επαγγελματιών θα είναι ουσιαστική για τη βελτίωση και την προσαρμογή των λύσεων διοικητικής απλούστευσης για την αντιμετώπιση των μεταβαλλόμενων απαιτήσεων της σύγχρονης διακυβέρνησης. Προκειμένου να πλοηγηθείτε στις περιπλοκές της δημόσιας διοίκησης σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, είναι σημαντικό να προσαρμόζεστε συνεχώς και να αναζητάτε ενεργά καινοτόμες λύσεις.

Βιβλιογραφία

Ελληνική

- *Απλούστευση διαδικασιών archives*. (n.d.). Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών. Retrieved 13 December 2023, from https://www.secdigital.gov.gr/projects/aploysteysi-diadikasion/
- *Γενική γραμματεία ψηφιακής διακυβέρνησης | απλούστευση διαδικασιών*. (n.d.). Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών. Retrieved 29 November 2023, from https://www.secdigital.gov.gr/projects/dioikitiki-aploysteysi/
- *Εθνική πολιτική διοικητικών διαδικασιών*. (n.d.). Retrieved 29 November 2023, from https://diadikasies.gov.gr/
- Εθνική Στρατηγική για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση 2017-2019. (2023, December 13). Retrieved from https://www.ypes.gr/ethniki-stratigiki-gia-ti-dioikitiki-metarrythmisi-2017-2019
- *Εθνικό πρόγραμμα απλούστευσης διαδικασιών*. (n.d.). Retrieved 29 November 2023, from https://diadikasies.gov.gr/epad
- Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων . Διαθέσιμο στο: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:31996Y0801(03)&from=IT
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Δημόσια Διοίκηση στην Ευρώπη-28
- *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση archives*. (n.d.). Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών. Retrieved 29 November 2023, from https://www.secdigital.gov.gr/projects/ilektroniki-diakyvernisi/
- Μακρυδημήτρης, Α., Πραβίτα, Μ. (2012) *Δημόσια Διοίκηση.* Αθήνα: εκδ. Σάκκουλα.
- Ρωσσίδης, Ι. (2014) *Εφαρμογές του Επιχειρησιακού Μάνατζμεντ στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση.* Αθήνα: εκδ. Σταμούλη.
- Σχέδιο Ανάπτυξης για την Ελληνική Οικονομία – Έκθεση Επιτροπής Πισσαρίδη | Ελληνική Κυβέρνηση. (2020, December 07). Retrieved from https://www.government.gov.gr/schedio-anaptixis-gia-tin-elliniki-ikonomia
- Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης: https://www.secdigital.gov.gr/projects/dioikitiki-aploysteysi/

Ξενόγλωσση

- Alawneh, A., Al-Refai, H., &Batiha, K. (2013). Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan. *Government Information Quarterly, 30*(3), 277–288. https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.03.001
- Bashmakov, I. (1999). Strengthening the economy through climate change policies. In C. J. Jepma& W. van der Gaast (Eds.), *On the Compatibility of Flexible Instruments* (pp. 17–30). Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/978-94-011-4687-6_2
- Boselie, P., Van Harten, J., & Veld, M. (2021). A human resource management review on public management and public administration research: Stop right there…before we go any further…. *Public Management Review, 23*(4), 483–500. https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1695880
- Brachi, F. (2005). *Semplificazioneamministrativa e diffusionedell'imprenditorialità*. https://www.tesionline.it/tesi/economia/semplificazione-amministrativa-e-diffusione-dell-imprenditorialit%C3%A0/16988
- Chigurupati, A., & Kocher, B. (2021). Challenges and opportunities for administrative simplification in US health care. *Health Services Research, 56*(4), 578–580. https://doi.org/10.1111/1475-6773.13692
- Christiansen, J. R. (1997). Administrative simplification and the forced march into the digital future. *Health Lawyer, 10*, 1. https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/healaw10&id=127&div=&collection=
- Chung, K., Chung, D., & Joo, Y. (2006). Overview of administrative simplification provisions of hipaa. *Journal of Medical Systems, 30*(1), 51–55. https://doi.org/10.1007/s10916-006-7404-1
- Collins, R. (2014). Skills for the 21st Century: Teaching Higher-Order Thinking. Curriculum&Leadership Journal, 12, 10.
- Custovic, A. (2010). *Institutional reform in land administration: Does simplification create transparency?*[Info:eu-repo/semantics/masterThesis]. https://essay.utwente.nl/92491/
- Dessler, G. (2012). *Human resource management (Arab world edition) with mymanage.*
- *Dianeosis—Οργανισμός έρευνας & ανάλυσης*. (n.d.). Dianeosis. Retrieved 29 November 2023, from https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2016/07/polynomia_teliko_keimeno.pdf

- Dirani, K. M., Abadi, M., Alizadeh, A., Barhate, B., Garza, R. C., Gunasekara, N., Ibrahim, G., &Majzun, Z. (2020). Leadership competencies and the essential role of human resource development in times of crisis: A response to Covid-19 pandemic. *Human Resource Development International*, *23*(4), 380–394. https://doi.org/10.1080/13678868.2020.1780078
- Directorate-General for Structural Reform Support (European Commission), ICF, Moretti, C., Mackie, I., & Stimpson, A. (2021). *Public administrations in the EU Member States: 2020 overview*. Publications Office of the European Union. https://data.europa.eu/doi/10.2887/793815
- Fitzmaurice, J. M. (1998). A new twist in US health care data standards development: Adoption of electronic health care transactions standards for administrative simplification. *International Journal of MedicalInformatics*, *48*(1), 19–28. https://doi.org/10.1016/S1386-5056(97)00104-4
- Garrick, J. (1998). *Informal learning in the workplace: Unmasking human resource development*. Routledge. https://doi.org/10.4324/9780203028926
- Gobba, R. M. (2020). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, *4*(3), 179–197. https://doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069
- Goodman, D., French, P. E., &Battaglio, R. P. (2015). Determinants of local government workforce planning. *The American Review of Public Administration*, *45*(2), 135–152. https://doi.org/10.1177/0275074013486179
- Grimmelikhuijsen, S. (2012). Linking transparency, knowledge and citizen trust in government: An experiment. *International Review of Administrative Sciences*, *78*(1), 50–73. https://doi.org/10.1177/0020852311429667
- Gunapal, P. P. G., Kannapiran, P., Teow, K. L., Zhu, Z., Xiaobin You, A., Saxena, N., Singh, V., Tham, L., Choo, P. W. J., Chong, P.-N., Sim, J. H. J., Eu Li Wong, J., Ong, B. K. C., Soh, E. F., Foo, H. J., & Heng, B. H. (2016). Setting up a regional health system database for seamless population health management in Singapore. *Proceedings of SingaporeHealthcare*, *25*(1), 27–34. https://doi.org/10.1177/2010105815611440
- Habibov, N., & Afandi, E. (2015). Pre- and post-crisis life-satisfaction and social trust in transitional countries: An initial assessment. *Social Indicators Research*, *121*(2), 503–524. https://doi.org/10.1007/s11205-014-0640-8

- Halili, R., & Kukovič, S. (2022). Organizational and structural approaches on administrative simplification: The case of kosovo. *Administrative Sciences*, *12*(1), 18. https://doi.org/10.3390/admsci12010018
- Hansen, M. H., Morrow, J. L., & Batista, J. C. (2002). The impact of trust on cooperative membership retention, performance, and satisfaction: An exploratory study. *The International Food and Agribusiness Management Review*, *5*(1), 41–59. https://doi.org/10.1016/S1096-7508(02)00069-1
- Hansen, T. (2012). Understanding trust in financial services: The influence of financial healthiness, knowledge, and satisfaction. *Journal of Service Research*, *15*(3), 280–295. https://doi.org/10.1177/1094670512439105
- Hardy, B., Hill, H. D., & Romich, J. (2019). Strengthening social programs to promote economic stability during childhood. *Social Policy Report*, *32*(2), 1–36. https://doi.org/10.1002/sop2.4
- *Home | worldwide governance indicators*. (n.d.). [Text/HTML]. World Bank. Retrieved 29 November 2023, from https://www.worldbank.org/en/publication/worldwide-governance-indicators
- Hsu, S.-H. (2008). Developing an index for online customer satisfaction: Adaptation of american customer satisfaction index. *Expert Systems with Applications*, *34*(4), 3033–3042. https://doi.org/10.1016/j.eswa.2007.06.036
- Huang, X., Meng, X., Chen, M., & Liu, X. (2022). The impact of administrative simplification on outward foreign direct investment: Evidence from a quasi-natural experiment in China. *The Journal of International Trade & Economic Development*, *31*(3), 375–393. https://doi.org/10.1080/09638199.2021.1981983
- Hussey, C. (2020). *How red tape stops business and job creation* (Australia) [Report]. Institute of Public Affairs. https://apo.org.au/node/307898
- Ilias Konstantinidis, M. O., & Maria Oikonomidou, I. K. (2019). The impact of organizational learning and procedures on citizens' satisfaction in greek public administration. *ПубличниПолитики.BG / Public Policy.Bg*, *10*(4). https://ejpp.eu/index.php/ejpp/article/view/331
- Im, T., & Lee, S. J. (2012). Does management performance impact citizen satisfaction? *The American Review of Public Administration*, *42*(4), 419–436. https://doi.org/10.1177/0275074011408589
- Insani, I., Warsono, H., Kismartini, K., & Astuti, R. (2021, March 5). *Impact of bureaucratic simplification on policy analyst functional positions in indonesia*.

Proceedings of the 5th International Conference on Indonesian Social and Political Enquiries, ICISPE 2020, 9-10 October 2020, Semarang, Indonesia. https://eudl.eu/doi/10.4108/eai.9-10-2020.2304722

- Johnston, M. B. (2001). Hipaa administrative simplification privacy, security, and transaction standards. *Health Lawyer*, *14*, 9. https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/healaw14&id=35&div=&collection=
- Kalvet, T. (2012). Innovation: A factor explaining e-government success in Estonia. *ElectronicGovernment, an International Journal*, *9*(2), 142. https://doi.org/10.1504/EG.2012.046266
- Karagiannaki, A., Vergados, G., & Fouskas, K. (2017). The impact of digital transformation in the financial services industry: Insights from an open innovation initiative in fintech in greece. *MCIS 2017 Proceedings*. https://aisel.aisnet.org/mcis2017/2
- Khefacha, I. & Belkacem, L.(2016). "Technology-based ventures and sustainable development: Cointegrating and causal relationships with a panel data approach," The Journal of International Trade & Economic Development, Taylor & Francis Journals, vol. 25(2), pages 192-212, March.
- Kocher, B., & Chigurupati, A. (2021). Economic incentives for administrative simplification. *JAMA*, *326*(17), 1681–1682. https://doi.org/10.1001/jama.2021.18292
- Kring, W. N., & Gallagher, K. P. (2019). Strengthening the foundations? Alternative institutions for finance and development. *Development and Change*, *50*(1), 3–23. https://doi.org/10.1111/dech.12464
- Lau, C. M., &Sholihin, M. (2005). Financial and nonfinancial performance measures: How do they affect job satisfaction? *The British Accounting Review*, *37*(4), 389–413. https://doi.org/10.1016/j.bar.2005.06.002
- Lauber, J. G. (2003). Hipaa administrative simplification: How the privacy rule affects municipal ambulance service providers. *The UrbanLawyer*, *35*(2), 317–351. https://www.jstor.org/stable/27895434
- Maino, R., & Laurens, B. (2007). *China: Strengthening monetary policy implementation* (SSRN Scholarly Paper 959761). https://papers.ssrn.com/abstract=959761

- Matei, A., &Chesaru, O. M. (2015). Administrative simplification in the context of the global economic crisis. The case of romania. *Procedia Economics and Finance*, *26*, 637–642. https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00802-3
- Mathis, R. L., Jackson, J. H., Valentine, S. R., & Meglich, P. A. (2017). *Human resource management*. Cengage Learning. https://thuvienso.hoasen.edu.vn/handle/123456789/10305
- Medicine, I. of M. (US) R. on E.-B., Yong, P. L., Saunders, R. S., & Olsen, L. (2010). Administrative simplification. In *The Healthcare Imperative: Lowering Costs and Improving Outcomes: Workshop Series Summary*. National Academies Press (US). https://www.ncbi.nlm.nih.gov/sites/books/NBK53909/
- Miserciu, I. (2021). Shared management in the european context of simplification. *Internal Auditing & Risk Management*, *62*(2s), 20–31. https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=1031005
- Modugno, G., Bertoni, M., & Rosa, B. D. (2022). The simplification of public administration: A managerial perspective. *NašeGospodarstvo/OurEconomy*, *68*(1), 64–76. https://doi.org/10.2478/ngoe-2022-0006
- Moore, K., Mullins, A., Pogones, S., Solis, E., & Cantrell, B. (2021). The quest for administrative simplification: What's being done. *Family Practice Management*, *28*(4), 8–11. https://www.aafp.org/pubs/fpm/issues/2021/0700/p8.html
- Morrone, A., Tontoranelli, N., &Ranuzzi, G. (2009). *How good is trust? : Measuring trust and its role for the progress of societies*. OECD. https://doi.org/10.1787/220633873086
- *Noc*. (n.d.). Noc.Panteion.Gr. Retrieved 29 November 2023, from https://noc.panteion.gr/
- OECD.(2014). *Measurement and reduction of administrative burdens in Greece ... - OECD*. Retrieved 29 November 2023 from https://www.oecd.org/regreform/measurement-and-reduction-of-administrative-burdens-in-greece.htm).
- Ozols, G., & Meyerhoff Nielsen, M. (2018). *Connected government approach for customer-centric public service delivery: Comparing strategic, governance and technological aspects in latvia, denmark and the united kingdom*. http://collections.unu.edu/view/UNU:7347
- Patterson, T., & Vaux, G. (2005). It's a snip: Simplification or the shedding of administrative responsibility? *Journal of Poverty and Social Justice*, *13*(1), 21–27. https://doi.org/10.51952/BUZG5636

- Pistan, C., & Milenković, M. (2021). Administrative simplification in the western balkans: Cases of croatia and serbia. *DPCE Online*, *47*(2), 2061–2089. http://www.dpceonline.it/index.php/dpceonline/article/view/1343
- Potěšil, L., Rozsnyai, K., Olszanowski, J., & Horvat, M. (2021). Simplification of administrative procedure on the example of the czech republic, poland, slovakia, and hungary(V4 countries). *Administrative Sciences*, *11*(1), 9. https://doi.org/10.3390/admsci11010009
- *Press corner*. (n.d.). [Text]. European Commission - European Commission. Retrieved 29 November 2023, from https://ec.europa.eu/commission/presscorner/home/en
- Rozczynski, B. (2022). Simplification and electronisation of administrative procedure in the visegrad group countries—A sociological and legal approach. *Central European Public* https://cepar.fu.uni-lj.si/index.php/CEPAR/article/view/566/544
- Sakamoto, D. (2012). Administrative simplification, simplified for hawai‘i. *Hawai'i Journal of Medicine & Public Health*, *71*(4 Suppl 1), 56–59. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3347729/
- Silveira, J. T., Fidalgo de Freitas, T., Fabião, G., & Assis Raimundo, M. (2022). The simplification of procedures in portuguese administrative law. *Administrative Sciences*, *12*(1), 9. https://doi.org/10.3390/admsci12010009
- Snell, S., & Morris, S. (2019). *Managing human resources*. Cengage Learning. https://thuvienso.hoasen.edu.vn/handle/123456789/9281
- Song, C., & Lee, J. (2016). Citizens' use of social media in government, perceived transparency, and trust in government. *Public Performance&Management Review*, *39*(2), 430–453. https://doi.org/10.1080/15309576.2015.1108798
- Townley, B. (1997). Foucault, power/knowledge, and its relevance for human resource management. In *PostmodernManagementTheory*. Routledge.
- Travi, A., Occhetti, D., & Gambino, N. (2018). Administrative simplification as an instrument for coping with the economic crisis. In F. Merloni& A. Pioggia (Eds.), *European Democratic Institutions and Administrations: Cohesion and Innovation in Times of Economic Crisis* (pp. 241–263). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-72493-5_11
- Waheed, S., Zaim, A., & Zaim, H. (2013). Talent management in four stages. *The USV Annals of Economics and Public Administration*, *12*(1(15)), 130–137. http://www.annals.seap.usv.ro/index.php/annals/article/view/464

- Zada, M., Zada, S., Ali, M., Zhang, Y., Begum, A., Han, H., Ariza-Montes, A., & Vega-Muñoz, A. (2021). Development of local economy through the strengthening of small-medium-sized forest enterprises in kpk, pakistan. *Sustainability*, *13*(19), 10502. https://doi.org/10.3390/su131910502