

Το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (ΙΝ.ΕΠ.) του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Κ.Δ.Δ.Α.) διοργανώνει, κατά την τρέχουσα επιμορφωτική περίοδο σειρά πιστοποιημένων επιμορφωτικών προγραμμάτων που απευθύνονται στα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης – NextGenerationEU. Τα προγράμματα προέκυψαν μετά από ανίχνευση εκπαιδευτικών αναγκών, επεξεργασία σχεδίων ανάπτυξης δεξιοτήτων και αιτήματα των Φορέων, αποσκοπούν στην αποτελεσματική υποστήριξη της υλοποίησης των δημοσίων πολιτικών και εντάσσονται σε επτά θεματικούς τομείς.

Στον θεματικό τομέα «ΕΝΙΑΙΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ», διοργανώνεται επιμορφωτικό πρόγραμμα με τίτλο:

«ΕΝΙΑΙΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ: ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ 1ο ΕΠΙΠΕΔΟ»

ΟΜΑΔΑ – ΣΤΟΧΟΣ :

Υπάλληλοι των κατηγοριών ΠΕ, ΤΕ, ΔΕ και ΥΕ τομέα που υπάγονται στην παρ. 1 του άρθρου 2 του ν.4765/2021 (Α' 6). Το Ενιαίο Πλαίσιο Δεξιοτήτων λαμβάνεται υπόψη στους φορείς αυτούς κατά τον σχεδιασμό και την υλοποίηση, ιδίως των διαδικασιών επιλογής προσωπικού, επιλογής προϊσταμένων, αξιολόγησης, εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού τους.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ : Υπάλληλοι κατηγορίας/ εκπαιδευτικής βαθμίδας ΠΕ, ΤΕ, ΔΕ, ΥΕ

ΣΚΟΠΟΣ:

Σκοπός του επιμορφωτικού προγράμματος είναι να συμβάλλει στον εμπλουτισμό των γνώσεων, δεξιοτήτων και στάσεων όλων των δημοσίων υπαλλήλων, προκειμένου να επιδεικνύουν ειλικρινές και αυξημένο ενδιαφέρον για τον πολίτη και για την κατανόηση των αναγκών του, να μεριμνούν για την εξυπηρέτηση του πολίτη με ταχύτητα, ευγένεια και συνέπεια, να διευκολύνουν τον πολίτη στις συναλλαγές και επαφές του με τη δημόσια διοίκηση και να του παρέχουν κατάλληλες συμβουλές και υποστήριξη, ώστε η ικανοποίησή του να διατηρείται σε υψηλά επίπεδα. Επισημαίνεται ότι στο

επιμορφωτικό πρόγραμμα η έννοια του πολίτη αναφέρεται και στον πολίτη αλλά και στον αποδέκτη/χρήστη της υπηρεσίας που προσφέρει ο κάθε υπάλληλος στο δημόσιο.

Μετά την παρακολούθηση του επιμορφωτικού προγράμματος οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι σε θέση να:

- ✓ περιγράφουν και αναλύουν την έννοια της πολιτοκεντρικής δημόσιας διοίκησης και να επιχειρηματολογούν σχετικά με τη συμβολή της στην ποιοτική εξυπηρέτηση του πολίτη
- ✓ υποστηρίζουν τη σημασία της ανάπτυξης ειλικρινούς και αυξημένου ενδιαφέροντος του υπαλλήλου για τον πολίτη και την κατανόηση των αναγκών του ώστε η ικανοποίησή του να διατηρείται σε υψηλά επίπεδα
- ✓ υποστηρίζουν τη σημασία της εξυπηρέτησης του πολίτη με ταχύτητα, ευγένεια και συνέπεια ώστε η ικανοποίησή του να διατηρείται σε υψηλά επίπεδα
- ✓ υποστηρίζουν τη σημασία της διευκόλυνσης του πολίτη στις συναλλαγές και επαφές του με τη δημόσια διοίκηση ώστε η ικανοποίησή του να διατηρείται σε υψηλά επίπεδα
- ✓ Διευκόλυνση του πολίτη στις συναλλαγές και επαφές του με τη δημόσια διοίκηση– Καλές πρακτικές
- ✓ υποστηρίζουν τη σημασία της παροχής κατάλληλων συμβουλών και υποστήριξης στον πολίτη στις συναλλαγές και επαφές του με τη δημόσια διοίκηση ώστε η ικανοποίησή του να διατηρείται σε υψηλά επίπεδα
- ✓ συζητούν εποικοδομητικά σχετικά με τις δυνατότητες αξιοποίησης της αξιολόγησης της εξυπηρέτησης των πολιτών ως μέσο βελτίωσης της ποιότητάς της, αντλώντας επιχειρήματα και από τα αποτελέσματα μελετών μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δημοσίου
- ✓ ανταποκρίνονται σε βασικές ερωτήσεις σχετικά με το περιεχόμενο της δεξιότητας «Προσανατολισμός στον Πολίτη», τις βασικές διαστάσεις της, καθώς και σχετικά με βασικά εργαλεία και καλές πρακτικές που αφορούν την βελτίωση της δεξιότητας και την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ώστε η ικανοποίηση των πολιτών να διατηρείται σε υψηλά επίπεδα

ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ: 21 ώρες σύγχρονη εκπαίδευση

ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ :

- ✓ Έναρξη του Προγράμματος – Παρουσίαση του ΕΚΔΔΑ και του Χρηματοδοτικού Προγράμματος Ε.Π. "Μεταρρύθμιση του Δημοσίου Τομέα" στο οποίο εντάσσεται το επιμορφωτικό πρόγραμμα.
- ✓ Πολιτοκεντρική Δημόσια Διοίκηση - Ποιοτική εξυπηρέτηση πολιτών

- ✓ Ειλικρινές και αυξημένο ενδιαφέρον του υπαλλήλου για τον πολίτη και την κατανόηση των αναγκών του – Καλές πρακτικές
- ✓ Εξυπηρέτηση του πολίτη με ταχύτητα, ευγένεια και συνέπεια – Καλές πρακτικές
- ✓ Διευκόλυνση του πολίτη στις συναλλαγές και επαφές του με τη δημόσια διοίκηση – Καλές πρακτικές
- ✓ Παροχή κατάλληλων συμβουλών και υποστήριξης στον πολίτη – Καλές πρακτικές
- ✓ Η αξιολόγηση της εξυπηρέτησης των πολιτών ως μέσο βελτίωσης της ποιότητάς της
- ✓ Εργαστήριο
- ✓ Αξιολόγηση Γνώσεων/Δεξιοτήτων/Γραπτή Εξέταση

Προκειμένου οι συμμετέχοντες/χουσες να λάβουν Βεβαίωση Πιστοποίησης θα πρέπει να έχουν παρακολουθήσει ανελλιπώς το πρόγραμμα και να έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς την προβλεπόμενη διαδικασία αξιολόγησης γνώσεων και δεξιοτήτων.

Τα στελέχη που επιθυμούν να συμμετέχουν στο ανωτέρω εκπαιδευτικό πρόγραμμα καλούνται, εφόσον δεν είναι ήδη εγγεγραμμένα, να εγγραφούν προηγουμένως στην ηλεκτρονική υπηρεσία συμμετοχής σε επιμορφωτικά προγράμματα του ΕΚΔΔΑ, <https://online.ekdd.gr/OnlineWeb>, να επιλέξουν και να αιτηθούν από τον Τομέα «**ΕΝΙΑΙΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ**» το πρόγραμμα με τίτλο «**ΕΝΙΑΙΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ: ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ 1o ΕΠΙΠΕΔΟ**»

Η ανωτέρω δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης – NextGenerationEU.