



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ  
UNIVERSITY of the PELOPONNESE

Εργαστήριο Στρατηγικής Διοίκησης,  
Διαχείρισης Ποιότητας  
& Ανθρωποκεντρικών Τεχνολογιών

ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ  
**forum**  
η γνώση  
είναι δύναμη consulting

Τομέας Έρευνας & Μελετών



**Οι παράγοντες των μοντέλων, αφορούν στα παρακάτω θέματα**

- 1** Ηγεσία - Διοίκηση του Οργανισμού
- 2** Στρατηγική & Προγραμματισμός του Οργανισμού
- 3** Ανθρώπινο Δυναμικό (Εκπαίδευση, Κίνητρα, Ενδυνάμωση, Στόχοι & Ανατροφοδότηση, Διοίκησης μέσω στόχων)
- 4** Πόροι (Τεχνολογία, Τεχνογνωσία, Υποδομές, Οικονομικοί Πόροι, Πληροφόρηση κλπ) και Συνεργασίες με άλλους φορείς στην Ελλάδα και το Εξωτερικό.
- 5** Διοικητικές Διαδικασίες (Κύριες & Υποστηρικτικές) βάσει των οποίων λειτουργεί ο Οργανισμός
- 6** Δείκτες μέτρησης των επιδόσεων του Οργανισμού

## Έρευνα - Συμβουλευτική Υποστήριξη

# Εφαρμογή Ευρωπαϊκού Μοντέλου Διοίκησης & του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης

για την Συνεχή βελτίωση της Λειτουργίας των υπηρεσιών

## Φορέων Γενικής Κυβέρνησης & ΟΤΑ

Επικεφαλής Έρευνας: Θ. Κριεμάδης - Καθηγητής Πανεπιστημίου Πελοποννήσου με την ερευνητική του Ομάδα, σε συνεργασία με τον Όμιλο Εταιρειών Forum Consulting

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Δημόσιας Διοίκησης (European Institute for Public Administration) και το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα Διοίκησης Ποιότητας (European Foundation for Quality Management) έχουν δημιουργήσει το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Διοίκησης (EFQM Excellence Model) και το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης των Ευρωπαϊκών Οργανισμών και Επιχειρήσεων (Common Assessment Framework) που έχουν γίνει ευρέως αποδεκτά από όλο τον Ευρωπαϊκό Δημόσιο Τομέα, τις Ευρωπαϊκές Επιχειρήσεις και τους Μη Κερδοσκοπικούς Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς καθώς προωθούν τις αρχές και πρακτικές της Διοικητικής Επιστήμης και ιδιαίτερα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Διοίκησης και το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης έχουν ως στόχο να λειτουργήσουν ως καταλύτης για μια πλήρη διαδικασία βελτίωσης εντός της οργάνωσης, την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών για τους Πολίτες και την αύξηση της ικανοποίησης των Πολιτών.

## Χρησιμότητα Έρευνας - Συμβουλευτικής Υποστήριξης

Το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Διοίκησης και το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ) εφαρμόζονται πλέον στους δημόσιους οργανισμούς και τις επιχειρήσεις των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης περισσότερο από είκοσι χρόνια. Επιπρόσθετα, η ποιότητα λειτουργίας των οργανώσεων είναι σημαντική για την ανταγωνιστικότητα στις οικονομικές δραστηριότητες και την κοινωνική ευημερία.

Σε ένα πλαίσιο γεμάτο αυξανόμενες απαιτήσεις και συχνά μειωμένους πόρους, οι οργανώσεις των κρατών μελών της ΕΕ πρέπει να γίνουν πιο αποτελεσματικές και αποδοτικές. Ακόμη και σε περιόδους δημοσιονομικών περιορισμών και λιτότητας, η χρήση του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Διοίκησης και του ΚΠΑ αποτελεί έναν τρόπο βελτίωσης της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της οργάνωσης.

Η χρησιμότητα της έρευνας αυτής είναι μεγάλη για τις Υπηρεσίες του Φορέα σας αφού βάσει των αποτελεσμάτων της έρευνας, θα διαμορφωθεί Σχέδιο Βελτίωσης της λειτουργίας των Υπηρεσιών. Επίσης, θα διευκολυνθεί η μεταφορά των καλών πρακτικών (goodpractices) και της τεχνογνωσίας σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό (μέσω της Ημερίδας που θα πραγματοποιηθεί αμέσως μετά το τέλος της έρευνας με σκοπό τη διάχυση των αποτελεσμάτων σε όλα τα στελέχη).

## Σκοπός

Η προτεινόμενη έρευνα έχει ως σκοπό της να εξετάσει το βαθμό στον οποίο εφαρμόζονται οι παράγοντες των δύο προαναφερόμενων μοντέλων διοίκησης στις Υπηρεσίες των Φορέων.

Η έρευνα θα μελετήσει τις Υπηρεσίες του Φορέα ως προς τις απαιτήσεις των μοντέλων, θα εντοπίσει τα ισχυρά σημεία και τα σημεία προς βελτίωση των Υπηρεσιών και θα προτείνει Σχέδιο Βελτίωσης με απώτερο στόχο την αύξηση της αποτελεσματικότητας, αποδοτικότητας και ποιότητας των Υπηρεσιών.

Παράλληλα, θα προωθήσει τις αρχές και πρακτικές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας σε όλα τα στελέχη, μέσω της ειδικής Επιστημονικής Ημερίδας που θα πραγματοποιηθεί.

## Διαδικασία Υλοποίησης Έρευνας & Χρονοδιάγραμμα

Η έρευνα θα πραγματοποιηθεί στο σύνολο των διοικητικών στελεχών του Φορέα σας.

Θα χρησιμοποιηθεί ερωτηματολόγιο (CAF-Common Assessment Framework) που βασίζεται στο Ευρωπαϊκό Μοντέλο Διοίκησης και το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης, προσαρμοσμένο έτσι ώστε να είναι περιεκτικό και να μπορεί να απαντηθεί γρήγορα από τους συμμετέχοντες. Κατόπιν, θα γίνει συλλογή των ερωτηματολογίων, στατιστική επεξεργασία και συγγραφή των αποτελεσμάτων της έρευνας καθώς και σύνταξη του Σχεδίου Βελτίωσης.

Τέλος, θα πραγματοποιηθεί παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας και του Σχεδίου Βελτίωσης σε ειδική Επιστημονική Ημερίδα που θα διοργανωθεί σε χώρο που θα υποδείξει η διοίκηση του οργανισμού. Απαιτείται χρονικό διάστημα 4 μηνών για να επιτευχθούν οι στόχοι της έρευνας στις Υπηρεσίες του Φορέα σας και να ολοκληρωθεί το Σχέδιο Βελτίωσης.

## Επικεφαλής Έρευνας - Συμβουλευτικής Υποστήριξης:

**Θάνας Κριεμάδης, Ph.D., M.I.B.A., M.A.**

Καθηγητής Στρατηγικού Σχεδιασμού Οργανισμών και Επιχειρήσεων, Πρόεδρος του Τμήματος Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας

Πρόεδρος της Επιτροπής Καινοτομίας και Επιχειρηματικότητας, Διευθυντής Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Δημόσια Διοίκηση και Ψηφιακός Μετασχηματισμός»

Διευθυντής Εργαστηρίου «Στρατηγική Διοίκηση, Διαχείριση Ποιότητας και Ανθρωποκεντρικών Τεχνολογιών»

Πρώην Αν. Πρύτανης Οικονομικών και Υποδομών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου. Πιστοποιημένος Σύμβουλος Lean Six Sigma Black Belt

π. Αξιολογητής του Ευρωπαϊκού Βραβείου Επιχειρηματικής Αριστείας, (EFQM Excellence Award), π. Επιθεωρητής Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2015, Πιστοποιημένος Σύμβουλος Certified Systemic Analyst Professional