



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ

Γενική Διεύθυνση Μεταρρυθμιστικής Πολιτικής &

Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τμήμα Διαφάνειας, Ανοικτής Διακυβέρνησης

και Καινοτομίας

Ταχ. Δ/ση : Βασιλίσσης Σοφίας 15

Ταχ. Κώδικας : 106-74, Αθήνα

Email : innovation@yap.gov.gr

Αθήνα, 25 Ιουλίου 2017

Αρ.Πρωτ.:24942

ΠΡΟΣ: Όπως στον πίνακα αποδεκτών/
κοινοποιήσεων**Θέμα: Καινοτομία στο Δημόσιο Τομέα.**

Τονίζοντας την δυνατότητα ουσιαστικής συνδρομής του συνόλου των φορέων του δημοσίου τομέα στην εφαρμογή καινοτόμων πρακτικών και υπηρεσιών, με στόχο τόσο να μεγιστοποιηθούν τα προσδοκώμενα οφέλη στην οικονομική ανάπτυξη και ευημερία όσο και την επίτευξη εξοικονομήσεων πόρων στη λειτουργία των ιδίων των δημοσίων υπηρεσιών και λαμβάνοντας ιδίως υπόψη τις ιδιαίτερα δυσχερείς οικονομικές συνθήκες που διανύει η Χώρα, θεωρούμε ότι κάθε βήμα προς την ενίσχυση της οικονομίας της γνώσης, της καινοτομίας και της κατοχύρωσης της διαφάνειας στη σχέση Κράτους και Κοινωνίας των Πολιτών αποκτά ιδιαίτερη σημασία.

Η καινοτομία στον δημόσιο τομέα αφορά σε σημαντικές βελτιώσεις στη δημόσια διοίκηση και στις υπηρεσίες της. Με βάση τους ορισμούς που εγκρίθηκαν για τον επιχειρησιακό τομέα (Εγχειρίδιο του Όσλο¹) και την προσαρμογή τους στο έργο Μέτρησης Δημόσιας Καινοτομίας (Measuring Public Innovation-MEPIN) από τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ)², **η καινοτομία του δημόσιου τομέα μπορεί να οριστεί ως η εφαρμογή από φορείς/οργανισμούς του δημόσιου τομέα νέων ή σημαντικά βελτιωμένων λειτουργιών, υπηρεσιών ή προϊόντων³.** Η καινοτομία του δημόσιου τομέα περιλαμβάνει σημαντικές βελτιώσεις στις υπηρεσίες που η Διοίκηση έχει την ευθύνη να παρέχει, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που παρέχονται από τρίτους. Καλύπτει τόσο το περιεχόμενο των εν λόγω υπηρεσιών όσο και τα μέσα που χρησιμοποιούνται για την παροχή τους. Μεταξύ των χωρών μελών του ΟΟΣΑ παρατηρούνται διάφοροι τύποι καινοτομίας, πολλές από τις οποίες δημιουργούν υπηρεσίες που είναι πιο επικεντρωμένες στον χρήστη, είναι πιο ξεκάθαρες και αντιμετωπίζουν αποτελεσματικότερα τη ζήτηση των χρηστών των υπηρεσιών. Η καινοτομία μπορεί να αλλάξει τόσο την παροχή των δημοσίων υπηρεσιών με τη βελτίωση των χαρακτηριστικών τους όσο και τη ζήτηση τους εισάγοντας νέους τρόπους για να δηλώσουν την ανάγκη και την παροχή τους.

Σήμερα, οι ολοένα και πιο εξελιγμένες ανάγκες πολιτών και επιχειρήσεων καθώς και οι νέες προκλήσεις λόγω δημοσιονομικών πιέσεων απαιτούν καινοτόμες προσεγγίσεις από τον δημόσιο τομέα. Ωστόσο, η γνώση σχετικά με την καινοτομία του δημόσιου τομέα και τα αποτελέσματά της, το κόστος και απαιτούμενο περιβάλλον μέσα στο οποίο θα μπορούσε να ευδοκιμήσει, είναι κατακερματισμένα. Η καινοτομία του δημόσιου τομέα σπανίως καταγράφεται σε κρατικούς προϋπολογισμούς, ρόλους και διαδικασίες, και υπάρχει περιορισμένη επίγνωση του συνόλου των διαθέσιμων εργαλείων από τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής για την επιτάχυνσή της.

Πολλές χώρες μέλη του ΟΟΣΑ έχουν υιοθετήσει διάφορες προσεγγίσεις σε εθνικό επίπεδο για την προώθηση της καινοτομίας στον δημόσιο τομέα. Κυμαίνονται από την ανάπτυξη στρατηγικών καινοτομίας στο σύνολο της κυβέρνησης που αφορούν το ρόλο του δημόσιου τομέα ως καινοτόμου

¹ Το Εγχειρίδιο του Όσλο για τη μέτρηση της καινοτομίας (http://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/oslo-manual_9789264013100-en;jsessionid=44gkse22s0o62.x-oecd-live-02) ορίζει τέσσερις τύπους καινοτομίας: καινοτομία προϊόντος, καινοτομία διαδικασίας, καινοτομία μάρκετινγκ και οργανωτική καινοτομία.

² (<https://www.oecd.org/site/innovationstrategy/>)

³«... the implementation by a public-sector organisation of new or significantly improved operations or products.»

για τη δημιουργία δομών (π.χ. [Φινλανδία](#)) έως την ενίσχυση μεμονωμένων οργανώσεων σχετικών με την προώθηση διαδικασιών καινοτομίας (π.χ. Δανία). Υπάρχουν επίσης στρατηγικές και σχέδια δράσης για την καινοτομία στις δημόσιες υπηρεσίες όπως στην [Αυστραλία](#), τα οποία επιτρέπουν τον έλεγχο και την αξιολόγηση των δυνατοτήτων βελτίωσης της παροχής υπηρεσιών σε πραγματικές συνθήκες εργασίας⁴ καθώς και προτεινόμενους δείκτες για την μέτρησή της καινοτομίας στο Δημόσιο⁵.

Μερικές καινοτόμες προσεγγίσεις στην παροχή δημοσίων υπηρεσιών που καταγράφηκαν σε έρευνα του ΟΟΣΑ το 2012⁶ περιλαμβάνουν:

- Τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας (ΤΠΕ) - ΗΠΑ και Μεξικό,
- Συνεργασίες με πολίτες και την κοινωνία των πολιτών - ΗΠΑ, Καναδάς και Ηνωμένο Βασίλειο,
- Συμπράξεις με τον ιδιωτικό τομέα (ΣΔΙΤ) - Αυστραλία, Γαλλία, Γερμανία, Δημοκρατία της Νότιας Κορέας και Ηνωμένο Βασίλειο,
- Λύσεις για τη βελτίωση των συνθηκών πρόσβασης στις παρεχόμενες υπηρεσίες - Καναδάς.

Η πιο πρόσφατη μελέτη του ΟΟΣΑ για την καινοτομία στο Δημόσιο αφορά στη σχετική πολιτική της [Σουηδίας](#) για το 2016.

Το «Ορίζοντας 2020» ([“Horizon 2020”-H2020](#)) είναι το πρόγραμμα Έρευνας και Καινοτομίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης⁷, η οποία διαθέτει σχεδόν 80 δις € από κοινοτικές επιχορηγήσεις και ιδιωτικές επενδύσεις για την περίοδο 2014-2020 με στόχο την ενθάρρυνση καινοτομιών παίρνοντας ιδέες «από το εργαστήριο στην αγορά»⁸. Το πρόγραμμα αυτό αποτελεί το χρηματοδοτικό μέσο για την εφαρμογή της [Ένωσης Καινοτομίας](#), μιας πρωτοβουλίας της Ευρωπαϊκής στρατηγικής «Europe 2020» με στόχο την προώθηση της οικονομικής ανάπτυξης, τη δημιουργία θέσεων εργασίας και την ανταγωνιστικότητα. Με το συνδυασμό της έρευνας και της καινοτομίας το H2020 έχει ως στόχο να άρει τα εμπόδια στην καινοτομία και να καταστήσει ευκολότερη για το δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα τη συνεργασία στην παροχή καινοτόμων υπηρεσιών και προϊόντων. Σημειώνεται ότι το Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης-ΥΠΕΣΔΑ (πρώην Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης-ΥΔΜΗΔ) συμμετέχει στο H2020 με το έργο «YourDataStories»⁹ ως βασικός συνεργάτης διαμόρφωσης της αρχιτεκτονικής σχεδιασμού και βασικός πιλότος λειτουργίας του.

⁴ Η Κυβέρνηση της Αυστραλίας (Αυστραλιανή Επιτροπή Δημοσίων Υπηρεσιών) το 2012 διεξήγαγε πιλοτική έρευνα ευρείας κλίμακας για την μέτρηση της καινοτομίας στις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας. Τα αποτελέσματα της επιτυχούς έρευνας παρουσιάζονται στο <https://innovation.govspace.gov.au/2013/08/02/wrapping-up-the-australian-public-sector-innovation-indicators-apsii-project/>.

⁵ (<https://innovation.govspace.gov.au/files/2011/08/APSII-Consultation-Paper.pdf>)

⁶ (<https://www.oecd.org/sti/outlook/e-outlook/stipolicyprofiles/competencestoinnovate/public-sectorinnovation.htm>)

⁷ Στην Ελλάδα, εθνικά σημεία επαφής υπάρχουν στην Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας του Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων. Άλλα σημεία επαφής υπάρχουν στο Δίκτυο ΠΡΑΞΙΣ, στο Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας Κρήτης (ΙΤΕ), στο Εθνικό Κέντρο Έρευνας και Τεχνολογικής Ανάπτυξης Θεσσαλονίκης, στο Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών (ΕΙΕ), στο Ελληνικό Ινστιτούτο Παστέρ και στο Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ).

⁸ «lab to the market»

⁹ Στο έργο συμμετέχουν στελέχη του Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης και συνεργάζονται με ελληνικούς και ευρωπαϊκούς δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς (<http://yourdatastories.eu/>)

¹⁰ Ο πληθοπορισμός είναι ένα συγκεκριμένο μοντέλο προμήθειας και παροχής αγαθών ή υπηρεσιών στο οποίο τα άτομα ή οι οργανισμοί χρησιμοποιούν τη συνεισφορά εξωτερικών χρηστών για να αποκτήσουν τις απαραίτητες υπηρεσίες, ιδέες ή πόρους. Ο πληθοπορισμός με τη μορφή διαγωνισμών ιδεών ή διαγωνισμών καινοτομίας παρέχει στους οργανισμούς έναν τρόπο να μάθουν πέρα από τα προσφερόμενα της «βάσης μυαλών» των εργαζομένων τους. Για περισσότερες πληροφορίες και σχετικές καλές πρακτικές προτείνονται ενδεικτικά τα παρακάτω άρθρα: i) [Deloitte: Unlocking the power of crowdsourcing for the public sector](#), ii) [Georgetown University Press: Crowdsourcing in the Public Sector](#), iii) [Copenhagen Business School](#) (σε συνεργασία με την IBM και το University of Southern California): [Using Crowdsourcing In Government](#).

Η μεθοδολογία του πληθοπορισμού (Crowdsourcing¹⁰) και γενικότερα η ανοικτή καινοτομία αποτελούν επίσης, μεταξύ άλλων, δύο σύγχρονες προσεγγίσεις που έρχονται να αντιμετωπίσουν τη ραγδαία μεταβολή των συνθηκών με τη συνεχή προσαρμογή των οργανισμών και επιχειρήσεων στο νέο περιβάλλον. Μεταξύ άλλων οι μεθοδολογίες αυτές έχουν ήδη εφαρμοστεί με επιτυχία και στην Ελλάδα με τη διεξαγωγή διαγωνισμών καινοτομίας με ανοικτά δεδομένα (hackathons) από το ΥΠΕΣΔΑ (06.05.2014 και 13.04.2016), το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (18-19.07.2015), Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού (13-15.07.2016) κ.α.

Μετά τα ανωτέρω και για την καλύτερη οργάνωση του πεδίου της καινοτομίας στη Δημόσιο Τομέα, κατά την άσκηση σχετικών αρμοδιοτήτων του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης [ΠΔ 99/2014 (ΦΕΚ 166/Α'/20.08.2014)- άρθ.11, παρ.3, περ. δ καθώς και άρθ.12, παρ.1, περ. α)] παρακαλούμε όπως:

1. μας αποστείλετε σημεία επαφής, με στόχο την προώθηση της καινοτομίας στο Δημόσιο (σύνταξη εθνικού σχεδίου δράσης, συμμετοχή της κοινωνίας των πολιτών, θέσπιση διαγωνισμών, προσδιορισμός του απαραίτητου θεσμικού, οργανωσιακού και επιχειρησιακού πλαισίου, κτλ.),
2. συμπληρώσετε το επισυναπτόμενο ερωτηματολόγιο¹¹ για τη συλλογή πληροφοριών και την καταγραφή των προερχόμενων από το δημόσιο τομέα καινοτομιών (σύμφωνα με τον ορισμό που παρέχεται στην παρούσα εγκύκλιο) που έχουν ήδη υλοποιηθεί ή υλοποιούνται επί του παρόντος ή σχεδιάζεται να υλοποιηθούν,
3. άμεσα ενημερώσετε το σύνολο των υπηρεσιών, φορέων, οργανισμών, εταιριών και παντός είδους νομικών προσώπων που βρίσκονται στην αρμοδιότητά σας. Η αποστολή των σημείων επαφής και του συμπληρωμένου ερωτηματολογίου στην ηλεκτρονική διεύθυνση innovation@ypa.gov.gr, παρακαλείσθε να έχει ολοκληρωθεί έως και την 31^η Αυγούστου 2017.

Η Υπουργός

Όλγα Γεροβασίλη

¹¹ Η κατάρτιση του επισυναπτόμενου ερωτηματολογίου έχει βασιστεί, μεταξύ άλλων, σε αντίστοιχο πόνημα ερευνητικής ομάδας του Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia.

Πίνακας αποδεκτών:

- A.**
1. Όλα τα Υπουργεία
Γραφεία Υπουργών
 2. Όλες οι Γενικές και Ειδικές Γραμματείες
Γραφεία Γενικών/Ειδικών Γραμματέων
 3. Όλες οι Αποκεντρωμένες Διοικήσεις
(Με την παράκληση να κοινοποιήσουν την παρούσα στους ΟΤΑ
Α' βαθμού της χωρικής αρμοδιότητάς τους)
 4. Όλες οι Περιφέρειες
 5. Όλοι οι Δήμοι

B. Γραφεία Προέδρων:

1. Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ), enimerosi@asep.gr
2. Αρχή Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση (ΑΔΙΠ), adipsecretariat@hqa.gr
3. Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ), info@adae.gr
4. Αρχή Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας και Ελέγχου των Δηλώσεων Περιουσιακής Κατάστασης, gr-fiu@hellenic-fiu.gr
5. Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ), contact@dpa.gr
6. Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), info@eett.gr
7. Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ), ncrtv@otenet.gr
8. Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ), data.dissem@statistics.gr
9. Ενιαία Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΑΑΔΗΣΥ), eaadhsy@eaadhsy.gr
10. Επιτροπή Ανταγωνισμού (ΕΠΑΝΤ), gmylonakis@epant.gr
11. Επιτροπή Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων (ΕΕΕΠ), info@gamingcommission.gov.gr
12. Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ), info@rae.gr
13. Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων (ΡΑΣ), info@ras-el.gr
14. Συνήγορος του Καταναλωτή, grammateia@synigoroskatanaloti.gr
15. Συνήγορος του Πολίτη, bili@synigoros.gr

Εσωτ. Διανομή:

1. Γραφείο Υπουργού
2. Γραφείο Γενικού Γραμματέα
3. κκ Προϊστάμενοι Γενικών Διευθύνσεων
4. κκ Προϊστάμενοι Διευθύνσεων



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ

Γενική Διεύθυνση Μεταρρυθμιστικής Πολιτικής & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τμήμα Διαφάνειας, Ανοικτής Διακυβέρνησης και Καινοτομίας

Ερωτηματολόγιο για τη Καινοτομία στον Δημόσιο τομέα.**Στοιχεία Φορέα**

Ονομασία.....
 Διεύθυνση.....
 Πόλη.....
 Ιστοσελίδα.....

Σημείο Επαφής

Επώνυμο.....
 Όνομα.....
 Θέση.....
 Τηλέφωνο επικοινωνίας.....
 E-mail.....

Τύπος Φορέα

- ☐ Υπουργείο
☐ Αποκεντρωμένη Διοίκηση
☐ ΟΤΑ Α' βαθμού
☐ ΟΤΑ Β' βαθμού
☐ Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου
☐ Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου
☐ Άλλο

Προσωπικό

Σύνολο εργαζομένων του φορέα.....

Σύνολο εργαζομένων της αρμόδιας για την καινοτομία μονάδας.....

Επίπεδο εκπαίδευσης στελεχών που εμπλέκονται στο έργο καινοτομίας

- ☐ Κυρίως ΔΕ/ΥΕ
☐ Κυρίως ΠΕ/ΤΕ
☐ Όλα τα ανωτέρω

Παρουσίαση του έργου καινοτομίας

Τίτλος.....

1. Εφόσον συμμετείχατε σε σχετικό διαγωνισμό, σε ποια κατηγορία ανήκετε;

- ☐ Συμμετέχων
☐ Νικητής βραβείου

Παρακαλούμε περιγράψτε (τίτλος του διαγωνισμού, διοργανωτής, χρόνος διενέργειας κλπ):

.....

2. Κατηγορία έργου (επιλέξτε όσα απαιτείται)

- ☐ καινοτομία προϊόντος,
☐ καινοτομία εσωτερικής διαδικασίας
☐ καινοτομία σε υπηρεσία προς πολίτες/επιχειρήσεις
☐ καινοτομία μάρκετινγκ
☐ οργανωτική καινοτομία

3. Έτος έναρξης εφαρμογής.....

4. Έτος έναρξης σχεδιασμού της καινοτομίας.....

5. Πόσος χρόνος χρειάστηκε για τη διαδικασία υλοποίησης του έργου (λχ διαγωνιστικές διαδικασίες, επιλογή αναδόχων, εξέταση πιθανών προσφυγών κλπ);.....

6. Ποιές ήταν οι ανάγκες που προώθησαν την καινοτομία στον φορέα σας; (δυνατότητα επιλογής περισσότερων της μιας ανάγκης)

- ☐ συγκράτηση του κόστους
☐ διευκόλυνση του πολίτη/επιχείρησης
☐ έλλειψη οικονομικών πόρων
☐ έλλειψη ανθρώπινων πόρων
☐ έλλειψη υποδομών
☐ νέα νομοθεσία
☐ αναδιοργάνωση του φορέα
☐ νέες ανάγκες της κοινωνίας
☐ επιθυμία για αύξηση παραγωγικότητας
☐ εισαγωγή στις ΤΠΕ

☐ επιθυμία για την προώθηση των δικτύων

☐ Άλλο:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. Πριν από την έναρξη αυτής της πρωτοβουλίας, υπήρξε έλεγχος εάν υπάρχουν παρόμοια έργα τα οποία έχουν ήδη υλοποιηθεί κάπου αλλού;

- ☐ ναι
- ☐ όχι
- ☐ δεν γνωρίζω

8. Αν ναι, ποια αποτέλεσαν πηγή έμπνευσης; (καλή πρακτική, έργο, βιβλιογραφία, κτλ.)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. Πώς μελετήθηκαν αυτές οι προτάσεις/πηγές;

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. Χρειάστηκαν πρόσθετοι οικονομικοί ή άλλοι πόροι (λχ χρόνος, προσωπικό κλπ) για την υλοποίηση που δεν είχαν αρχικά προϋπολογιστεί αλλά προέκυψαν στην πορεία (λχ λόγω προσαρμογών σε νέα νομοθεσία, κακό σχεδιασμό, αστοχία υλικού/υποδομών, καθυστέρηση προμηθευτή κλπ);

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Αν είναι εφικτό να ποσοτικοποιηθεί σημειώστε το κατά την εκτίμησή σας πρόσθετο κόστος:.....

11. Πώς χρηματοδοτήθηκε το έργο;

- ☐ Τακτικός προϋπολογισμός
- ☐ Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων
- ☐ Άλλα ευρωπαϊκά/διεθνή προγράμματα
- ☐ Άλλος τρόπος χρηματοδότησης (πχ ίδια έσοδα/χορηγίες κ.α)

11.Α. Παρακαλούμε περιγράψτε τον ακριβή τρόπο χρηματοδότησης.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

12. Ήταν απαραίτητο να δημιουργήσετε οποιαδήποτε νέα συνεργασία με άλλους φορείς ή να χρησιμοποιήσετε μια υπάρχουσα, προκειμένου να προωθηθεί η ανάπτυξη/ο σχεδιασμός του έργου;

- ☐ ναι
- ☐ όχι
- ☐ δεν γνωρίζω

13. (Να συμπληρωθεί αν απαντήσατε «ναι» στην ερώτηση 12). Ποια ήταν η συνεισφορά του κάθε εταίρου;

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

14. Συνεργαστήκατε με οποιαδήποτε δίκτυα ή οργανισμούς που προωθούν και διαχέουν καινοτομίες;

- ☐ ναι
- ☐ όχι
- ☐ δεν γνωρίζω

15. (να συμπληρωθεί αν απαντήσατε «ναι» στην ερώτηση 14). Αυτά τα δίκτυα/οργανισμοί είναι...

- ☐ Δημόσιοι φορείς
- ☐ Ευρωπαϊκοί/διεθνείς οργανισμοί
- ☐ Ιδιωτικοί φορείς

Παρακαλούμε επιλέξτε όσα χρειάζεται

- ☐ πανεπιστήμια/ερευνητικά κέντρα
- ☐ μη κερδοσκοπικά ιδρύματα
- ☐ οργάνωση της κοινωνίας των πολιτών

Άλλο:.....

16. Πέραν του σχεδιασμού μήπως κάποια από αυτά τα ιδρύματα υποστήριξαν και την υλοποίηση του έργου σας;

- ☐ ναι
- ☐ όχι
- ☐ δεν γνωρίζω

17. Σε ποιο οργανωτικό επίπεδο ιεραρχίας λαμβάνονται οι αποφάσεις για το έργο;

- ☐ Επικεφαλής φορέα
- ☐ Προϊστάμενος Γενικής Διεύθυνσης/Διεύθυνσης
- ☐ Προϊστάμενος Τμήματος/Γραφείου

Άλλο:

18. Πόσοι υπάλληλοι του φορέα απασχολήθηκαν στην υλοποίηση του έργου σας;

.....

19. Πόσοι εξωτερικοί σύμβουλοι/συνεργάτες απασχολήθηκαν στην υλοποίηση του έργου σας;

.....

20. Ποιες υπηρεσίες του φορέα σας εμπλέκονται στο σχεδιασμό της καινοτομίας;

.....

21. Ποιες υπηρεσίες του φορέα σας εμπλέκονται στην υλοποίηση της καινοτομίας;

.....

22. Το έργο ανακοινώθηκε στο εσωτερικό του οργανισμού σας;

- ☐ ναι
☐ όχι

23. (να συμπληρωθεί αν απαντήσατε «ναι» στην ερώτηση 22) Τι είδους εργαλεία έχουν χρησιμοποιηθεί για τη διάδοση του έργου στο εσωτερικό του οργανισμού σας;

- ☐ Εσωτερικό ενημερωτικό σημείωμα
☐ Περιοδική έκδοση φορέα
☐ Αφίσες σε κοινόχρηστους χώρους
☐ Intranet
☐ Άμεσες επαφές (συνεντεύξεις, συναντήσεις)

Άλλο:

.....

24. Έχετε υπόψη σας διαδικασίες παροχής χρηματικών κινήτρων για τη καινοτομία από την Κεντρική Διοίκηση;

- ☐ ναι
☐ όχι

25. (να συμπληρωθεί αν απαντήσατε «ναι» στην ερώτηση 24) Πως ενημερωθήκατε σχετικά με τα ως άνω χρηματικά κίνητρα;

.....

ΒΙΟΣΙΜΩΤΗΤΑ ΚΑΙ ΚΥΚΛΟΣ ΖΩΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ

26. Είναι αυτή η καινοτομία ακόμα σε λειτουργία;

- ☐ ναι
☐ όχι

Αν είναι ακόμα σε λειτουργία...

27. Για πόσα χρόνια ήδη λειτουργεί;

- ☐ 1 έτος
☐ 2 έτη
☐ 3 έτη
☐ 4 έτη
☐ 5 έτη
☐ περισσότερα από 5 έτη

28. Η καινοτομία αυτή έχει καθιερωθεί ως η συνήθης/κύρια πρακτική για την εκτέλεση της εργασίας;

- ☐ ναι
☐ όχι

29. (να συμπληρωθεί αν απαντήσατε «ναι» στην ερώτηση 28). Πότε έγινε αυτή η καινοτομία συνήθης/κύρια πρακτική;

- ☐ μέσα σε ένα έτος από την υλοποίησή της
☐ μετά από 1 έτος
☐ μετά από 2 έτη
☐ μετά από 3 έτη
☐ Δεν γνωρίζω

30. Έχει αυτή η καινοτομία εν τω μεταξύ αλλάξει ή βελτιωθεί;

- ☐ ναι
☐ όχι

31. (να συμπληρωθεί αν απαντήσατε «ναι» στην ερώτηση 30). Πώς ακριβώς άλλαξε/βελτιώθηκε και για ποιο λόγο;

.....

32. Θα συνεχίσετε το έργο τα απόμεινα χρόνια;

- ☐ ναι
☐ όχι

Αν δεν είναι σε λειτουργία...

33. Ποιοι είναι οι λόγοι για την αποτυχία της;
 (δυνατότητα επιλογής περισσότερων του ενός λόγου)

- ☐ έλλειψη εξειδικευμένων ανθρώπινων πόρων
☐ έλλειψη ειδικών οικονομικών πόρων
☐ η καινοτομία δεν ευθυγραμμίζεται με την οργανωτική στρατηγική
☐ έλλειψη συμμετοχής/υποστήριξης από τον επικεφαλής του φορέα σας
☐ έλλειψη γνώσης
☐ αντίσταση των εργαζομένων στην αλλαγή
☐ κακή αξιολόγηση/μειωμένη χρήση από τους χρήστες (πολίτες, επιχειρήσεις, υπάλληλοι)

Άλλο:

.....

34. Πόσο λειτούργησε η καινοτομία;

- ☐ λιγότερο από 1 έτος
☐ μεταξύ 1 και 3 ετών
☐ περισσότερο από 3 έτη

35. Οι αποφάσεις για την καινοτομία στο φορέα σας λαμβάνονται κυρίως κεντρικά (επικεφαλής φορέα) ή αποκεντρωμένα (επίπεδο Δ/νσεων ή Τμημάτων);

- ☐ κεντρικά
☐ αποκεντρωμένα

ΔΙΑΧΥΣΗ

36. Ποια κοινά/στόχους ενημέρωσε η διοίκηση σας για την καινοτομία;

- ☐ Φορείς δημοσίου τομέα
- ☐ Φορείς και επιχειρήσεις ιδιωτικού τομέα
- ☐ Πολίτες
- ☐ Οργανώσεις Κοινωνίας των Πολιτών
- ☐ Άλλο/ συμπληρώστε

- ☐ Κανένα

37. Ποια εργαλεία χρησιμοποιήθηκαν για τη διάχυση της καινοτομίας;

- ☐ Φυλλάδιο
- ☐ Ιστοσελίδα
- ☐ Διαφημιστική καμπάνια
- ☐ Δραστηριότητες του Γραφείου Τύπου
- ☐ Συνέδρια χρηματοδοτούμενα από ιδίους πόρους
- ☐ Συνέδρια χρηματοδοτούμενα από άλλους
- ☐ Ημερίδες ενημέρωσης
- ☐ Οργάνωση και συμμετοχή σε εκδηλώσεις
- ☐ Συμμετοχή σε εξωτερικά δίκτυα
- ☐ Άλλο:

38. Η προώθηση/δημοσιοποίηση ήταν...

- ☐ επιλογή του φορέα σας
- ☐ επιβεβλημένη από εξωτερικούς παράγοντες (πχ. κοινοτικούς ή εθνικούς κανονισμούς, κτλ.)

39. Ως αποτέλεσμα της διάχυσης της καινοτομίας σας, υιοθετήθηκε από κάποιον άλλον φορέα/οργανισμό;

- ☐ ναι
- ☐ όχι
- ☐ δεν γνωρίζω

40. (να συμπληρωθεί αν απαντήσατε «ναι» στην ερώτηση 39). Η καινοτομία που υιοθετήθηκε από τον άλλον οργανισμό, βρίσκεται ακόμα σε λειτουργία;

- ☐ ναι
- ☐ όχι
- ☐ Δεν γνωρίζω

41. (να συμπληρωθεί αν απαντήσατε «ναι» στην ερώτηση 40). Πού υιοθετήθηκε η καινοτομία σας;

- ☐ σε τοπικό επίπεδο
- ☐ σε περιφερειακό επίπεδο
- ☐ σε εθνικό επίπεδο
- ☐ σε υπερεθνικό επίπεδο
- ☐ σε γειτονική περιοχή
- ☐ σε μη γειτονική περιοχή
- ☐ σε οργανισμό/φορέα που παρέχει παρόμοιες υπηρεσίες
- ☐ σε οργανισμό/φορέα που παρέχει διαφορετικές υπηρεσίες

42. Ακόμα και αν δεν προωθήσατε/δημοσιοποιήσατε την καινοτομία σας, ξέρετε αν υιοθετήθηκε από κάποιον άλλον φορέα/οργανισμό;

- ☐ ναι
- ☐ όχι
- ☐ δεν γνωρίζω

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

43. Ανέπτυξε ο φορέας σας σύστημα αξιολόγησης για τη μέτρηση των αποτελεσμάτων του έργου;

Αν ναι περιγράψτε:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

44. Ποια ήταν τα κύρια οφέλη της καινοτομίας για τον φορέα σας;

- ☐ Οικονομίες κλίμακας
- ☐ εκπαίδευση/αύξηση δεξιοτήτων στελεχών
- ☐ βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών
- ☐ βελτίωση του χρόνου διεκπεραίωσης των υποθέσεων

Παρακαλούμε περιγράψτε:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

45. Ποιες ήταν οι δυσκολίες κατά την υλοποίησή της;

- ☐ έλλειψη εξειδικευμένων ανθρώπινων πόρων
- ☐ έλλειψη οικονομικών πόρων
- ☐ έλλειψη συμμετοχής/υποστήριξης από τον επικεφαλής του φορέα σας
- ☐ έλλειψη υποστήριξης από τους εργαζόμενους
- ☐ αντίδραση από ομάδες ενδιαφέροντος (περιβαλλοντικό, κοινωνικό, πολιτικό επίπεδο)

Παρακαλούμε περιγράψτε:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

46. Πώς τις ξεπεράσατε;

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

47. Υπάρχει κάτι που υπολείπεται για την ολοκληρωτική υιοθέτησή της καινοτομίας από τον φορέα σας;

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

48. Έγινε αξιολόγηση της καινοτομίας ως προς την επίδραση σε πολίτες

- ☐ ναι
- ☐ όχι

ή επιχειρήσεις;

- ☐ ναι
- ☐ όχι

49. (να συμπληρωθεί αν απαντήσατε «ναι» στην ερώτηση 48). Ποια εργαλεία χρησιμοποιήσατε;

- ☐ Δημιουργία Γραφείου για πληροφορίες και παράπονα
- ☐ "Κουτί υποδείξεων"
- ☐ Ερωτηματολόγιο
- ☐ Ηλεκτρονική αλληλογραφία
- ☐ Συνεντεύξεις

Άλλο:

.....

.....

.....
.....
.....
.....

50. Πώς αξιολογεί ο φορέας σας τα παρακάτω;

Παρακαλείσθε να αξιολογήσετε κάθε ερώτηση με βαθμό μεταξύ 1 και 5.

Ως αποτέλεσμα της καινοτομίας επετεύχθη.....

βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στον τομέα δράσης/πολιτικής

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

αύξηση της ικανοποίησης των χρηστών

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

μείωση κόστους

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

αύξηση παραγωγικότητας

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

απλούστευση διαδικασιών

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Παρακαλείσθε να προσθέσετε προτάσεις, συμβουλές, σχόλια.

Επίσης μπορείτε να επισυνάψετε συνοδευτικό υλικό (έγγραφα, φυλλάδια, κτλ.)

Σας ευχαριστούμε.