



Περιφέρεια Ηπείρου
Region of Epirus

Ο «Οδηγός του Πολίτη» της Περιφέρειας Ηπείρου

Αλέξανδρος Χ. Γέροντας

Διπλ. Ηλεκτρολόγος Μηχανικός & Τ.Υ. (Meng), MSc, MBA
Αν. Προϊστάμενος του Τμ. Πληροφορικής της Π.Ε. Πρέβεζας
της Διεύθυνσης Διαφάνειας & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
της Περιφέρειας Ηπείρου

1^ο Συνέδριο Πληροφορικών των Περιφερειών της Ελλάδας
Ηράκλειο, Κρήτη, 28 Νοεμβρίου 2019

Ευρωπαϊκά Βραβεία Δημόσιας Διοίκησης 2015

- Ο «Οδηγός του Πολίτη» της Περιφέρειας Ηπείρου έγινε το 2015 το πρώτο Ελληνικό έργο περιφερειακής εμβέλειας που έχει διακριθεί στα Ευρωπαϊκά Βραβεία Δημόσιας Διοίκησης του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Δημόσιας Διοίκησης.

European Public Sector Award 2015

**The Public Sector as Partner
for a Better Society**



Τι είναι ο «Οδηγός του Πολίτη»;

The Citizen's Guide of the Region of Epirus

Submitted by the Region of Epirus

EPSA2015150



Region of Epirus

Pirou Square 1
45221 Ioannina
Greece
www.php.gov.gr

Contact person

Tatiana Kalogianni

Deputy Governor of the Region of Epirus
t.kalogianni@php.gov.gr

Alexandros Gerontas

Project Manager
a.gerontas@php.gov.gr

The Citizen's Guide of the Region of Epirus is a structured mapping of the administrative procedures, which have as a common characteristic the provision of a service to citizens. The relevant website, www.politis.gov.gr, is based on Free/Open Source software.

This Guide is the first part of a larger plan which aims at the administrative reform of the Region of Epirus. This could be extended to all Regions and to the rest of the public administration in Greece. It is based on the idea that the operation of a public body can be analysed to a set of procedures. The ultimate goal is to enable the citizens to be served through the use of the internet.

There are two types of administrative procedures: internal and front-end ones, which deal with the citizens and their needs. The Citizen's Guide focuses on the latter, including interaction with the region's citizens, but its methodology could easily be extended to include and facilitate the internal

Πηγή: http://www.epsa2015.eu/files/site/EPsa2015_Publication_updated.pdf



Τι είναι ο «Οδηγός του Πολίτη»;

(συνέχεια)

- Είναι μια δομημένη αποτύπωση των **εξωστρεφών** διοικητικών διαδικασιών της Περιφέρειας Ηπείρου, δηλαδή εκείνων οι οποίες προσφέρουν κάποια υπηρεσία στους πολίτες.
- Στηρίχθηκε σε ένα ad-hoc μοντέλο περιγραφής δημοσίων υπηρεσιών.
- Σημείωση: Στη βιβλιογραφία με τον όρο «δημόσια υπηρεσία» - ΔΥ (public service) εννοείται μία διοικητική διαδικασία η οποία προσφέρει κάποια υπηρεσία στους πολίτες.

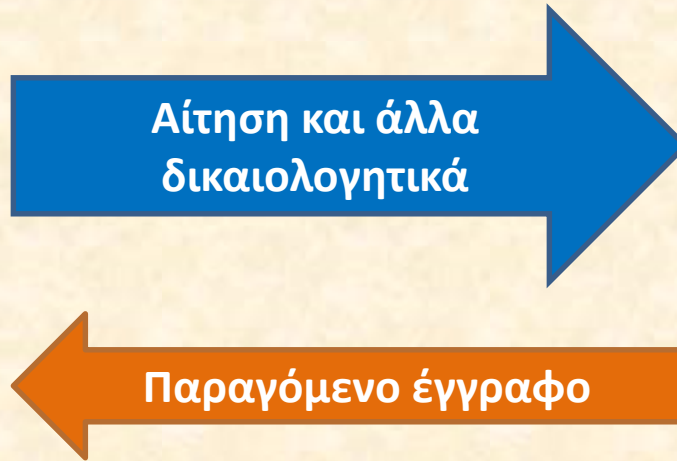
Προβλήματα διοικητικών διαδικασιών

- Η πολυπλοκότητα των διοικητικών διαδικασιών,
- το δαιδαλώδες και ευμετάβλητο νομοθετικό πλαίσιο αλλά και οι διαφορετικές ερμηνείες αυτού με αποτέλεσμα την ανομοιογένεια στην διαπεραίωση των διοικητικών διαδικασιών,
- η επικάλυψη αρμοδιοτήτων,
- η άμεση συναλλαγή των πολιτών με τους δημοσίους λειτουργούς,
- η έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, κ.α.

Η δημόσια διοίκηση ως μαύρο κουτί



ΠΟΛΙΤΗΣ



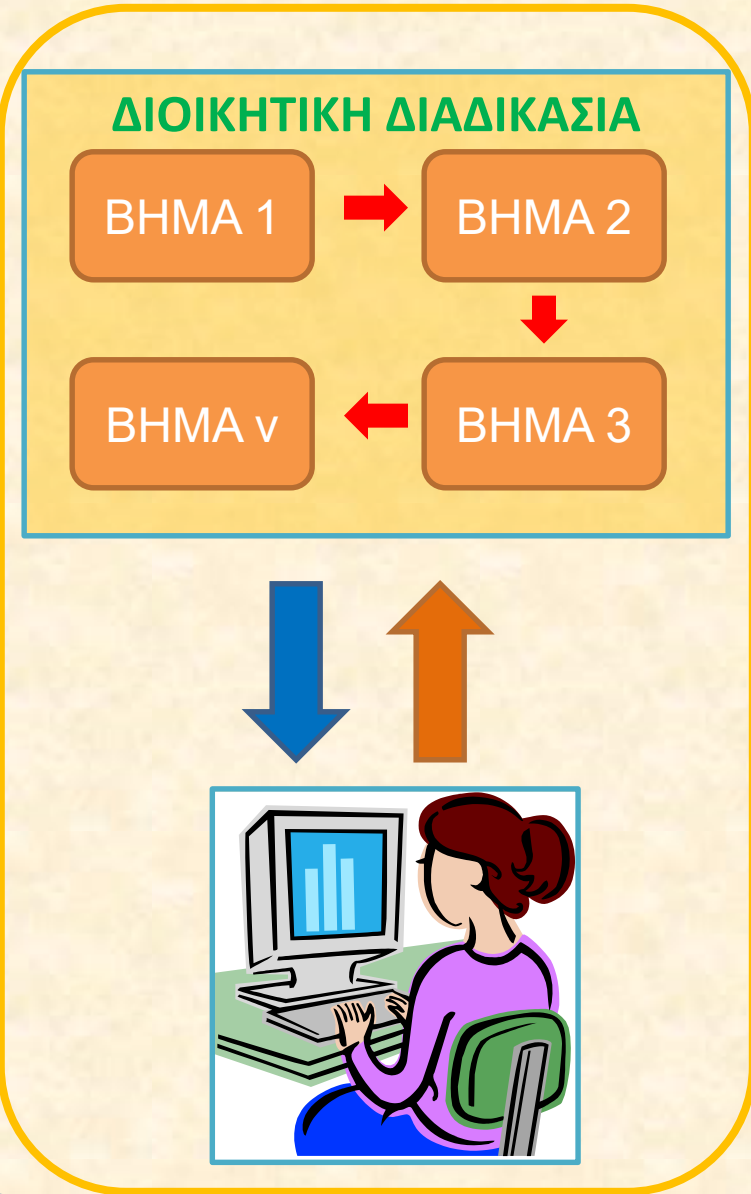
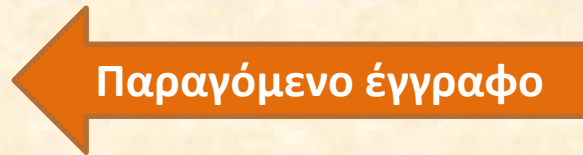
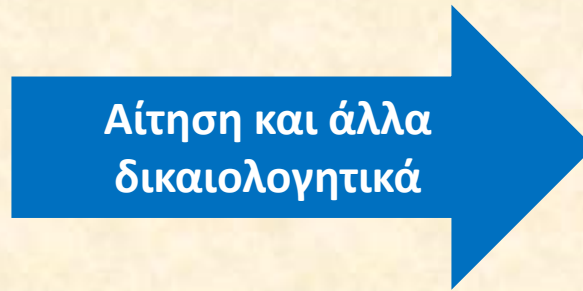
ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Συνήθως οι πολίτες βιώνουν την ποιότητα της εξυπηρέτησής τους από τη δημόσια διοίκηση με βασική παράμετρο την επαγγελματική αρτιότητα του υπαλλήλου που χειρίζεται την αίτησή τους. Σε αρκετές περιπτώσεις είναι δύσκολο να ενημερωθούν για το πως μπορούν να αποκομίσουν μία υπηρεσία από έναν δημόσιο οργανισμό.

Η «ανοιχτή» δημόσια διοίκηση



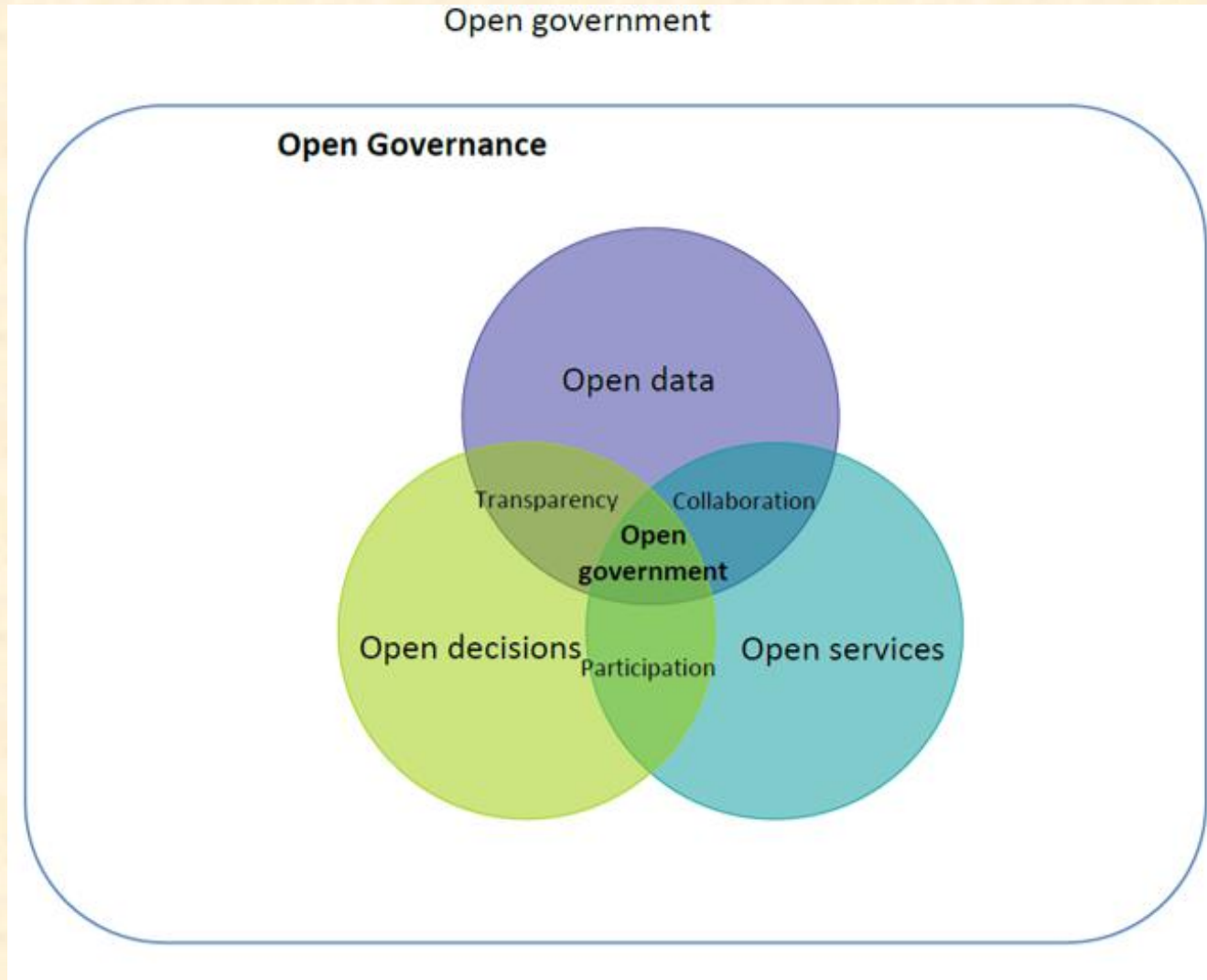
ΠΟΛΙΤΗΣ



Η εξυπηρέτηση των πολιτών από τη δημόσια διοίκηση με φιλικό, οικονομικό και διαφανές τρόπο μέσω του διαδικτύου αξιοποιώντας μοντελοποιημένες και ανασχεδιασμένες (απλοποιημένες) διοικητικές διαδικασίες



Μοντέλο «ανοιχτής» δημόσιας διοίκησης



Πηγή: EUROPEAN COMMISSION, (2013) A vision for public services

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/vision-public-services>



Το μοντέλο του Οδηγού του Πολίτη (20 Ιουλίου 2011)

1. Όνομα διαδικασίας
2. Αρμόδια Οργανική Μονάδα της Περιφέρειας Ηπείρου
3. Συναρμόδια Οργανική Μονάδα της Περιφέρειας Ηπείρου
4. Συναρμόδιες Οργανικές Μονάδες εκτός της Περιφέρειας Ηπείρου
5. Κόστος (για τον πολίτη/επιχείρηση)
6. Απαιτούμενος χρόνος διεκπεραίωσης
7. Νομικό πλαίσιο
8. Περιγραφή διαδικασίας
9. Απαιτούμενα δικαιολογητικά
 - Τίτλος
 - Πρέπει να κατατεθεί με την αίτηση
 - Μπορεί να αναζητηθεί υπηρεσιακά (π.Χ. μέσω των Κ.Ε.Π.)
 - Στοιχείο Ταυτοποίησης (π.χ. Α.Δ.Τ., Α.Φ.Μ., Α.Μ.Κ.Α.)
10. Αναλυτική περιγραφή των βημάτων για την διαπεραίωση της διαδικασίας



Το μοντέλο του Οδηγού του Πολίτη

(συνέχεια)

11. Περιγραφή τρόπων (μερικής ή ολικής) ηλεκτρονικής διαπεραίωσης
12. Παραγόμενα έγγραφα
13. Χρόνος λήξης ισχύος των παραγόμενων εγγράφων
14. Διαδικασία ανανέωσης των παραγόμενων εγγράφων
15. Πηγές Πληροφόρησης Ενημέρωσης (για τον πολίτη/επιχείρηση)
16. Μέσα προσφυγής – παραπόνων
17. Παρατηρήσεις – επεξηγήσεις
18. Προτάσεις για την απλοποίηση της διαδικασίας
19. Στοιχεία του αρμόδιου υπαλλήλου
20. Κωδικός διαδικασίας
(Δεν συμπληρώνεται)

Η αρχική φόρμα καταγραφής



Το απλοποιημένο μοντέλο

1. Όνομα διαδικασίας
2. **Κατηγορία**
3. Περιγραφή
(Περιγράφουμε τη διαδικασία και επίσης περιγράφουμε αναλυτικά τα βήματα για τη διεκπεραίωσή της)
4. Δικαιολογητικά
5. Νομικό πλαίσιο
6. Κόστος
7. Χρόνος διεκπεραίωσης
8. Παραγόμενο(α) έγγραφο(α)
9. Χρόνος ισχύος
10. Διαδικασία ανανέωσης
11. Αρμόδιες Υπηρεσίες
(Συμπληρώνουμε τα στοιχεία της αρμόδιας υπηρεσίας για κάθε Περιφερειακή Ενότητα)
 - Άρτα:
 - Θεσπρωτία:
 - Ιωάννινα:
 - Πρέβεζα:
12. Άλλες Πηγές Πληροφόρησης
13. Παρατηρήσεις
14. Αρχεία

Η συνοπτική φόρμα καταγραφής



Οι κατηγορίες των διοικητικών διαδικασιών

- Στον Οδηγό του Πολίτη υιοθετήθηκε μία υβριδική κατηγοριοποίηση.
- Στο πρώτο επίπεδο οι διοικητικές διαδικασίες κατηγοριοποιήθηκαν σύμφωνα με τη Γενική Διεύθυνση από την οποία διεκπεραιώνονται.
- Στο δεύτερο και στο τρίτο επίπεδο οι κατηγορίες δημιουργήθηκαν bottom-up, δηλαδή αφού συλλέχθηκαν οι περιγραφές των διοικητικών διαδικασιών στη συνέχεια ομαδοποιήθηκαν σε υποκατηγορίες.
- Η κατηγοριοποίηση αυτή επιλέχθηκε ώστε να μην απαιτείται από τους πολίτες γνώση της διοικητικής δομής της Περιφέρειας Ηπείρου.



Άλλα μοντέλα Δημοσίων Υπηρεσιών

- Μοντέλο που υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του έργου με τίτλο «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» (Greek eGIF). Αξιοποίησε ως βάση το πρότυπο Dublin Core.

<http://www.e-gif.gov.gr/portal/pls/portal/docs/1/744027.PDF>

- Κυρώθηκε με την Υπουργική Απόφαση ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989 (ΦΕΚ 1301/Β'/12-04-2012).



- Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε το 2013 το Core Public Service Vocabulary, το οποίο αποτελεί το προτεινόμενο πρότυπο για τη μοντελοποίηση ΔΥ.

<https://joinup.ec.europa.eu/catalogue/distribution/cpsv-documentation-doc>

- Το 2016 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε το CPSV-AP.
<https://joinup.ec.europa.eu/solution/core-public-service-vocabulary-application-profile/about>



Αξιοποίηση του «Οδηγού του Πολίτη» ως βάση για τη διοικητική ανασυγκρότηση

- Βήμα 1: Δομημένη αποτύπωση των διοικητικών διαδικασιών και των μεταδεδομένων τους
 - Είναι η εργασία που έγινε στον Οδηγό του Πολίτη.
- Βήμα 2: Μοντελοποίηση και Ανασχεδιασμός (Reengineering) των διοικητικών διαδικασιών από μεικτές ομάδες αποτελούμενες από δημοσίους υπαλλήλους (domain experts) και ειδικούς στον ανασχεδιασμό διαδικασιών, αξιοποιώντας προτάσεις πολιτών (co-creation)
 - Στο στάδιο αυτό μπορούν να προκύψουν προτάσεις νομοθετικού περιεχομένου για την περαιτέρω απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών, συνυπολογίζοντας και αξιοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρουν οι σύγχρονες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών.

Αξιοποίηση του «Οδηγού του Πολίτη» ως βάση για τη διοικητική ανασυγκρότηση (συνέχεια)

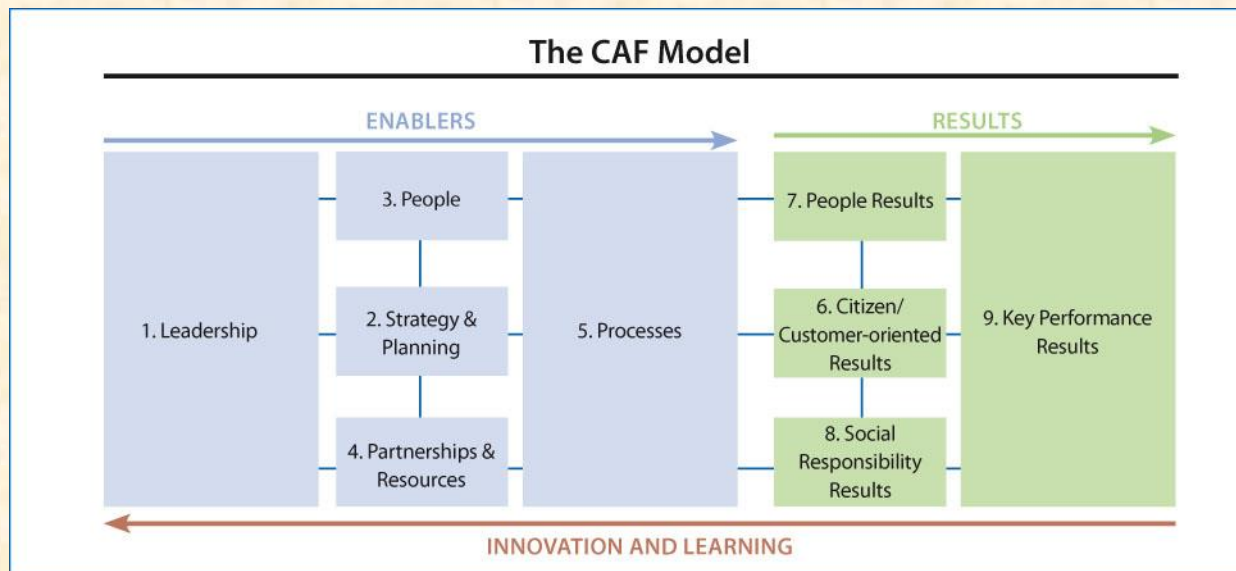
- Βήμα 3: Εισαγωγή των ανασχεδιασμένων διοικητικών διαδικασιών σε εθνικό CRM. Αξιοποίηση του ίδιου CRM για όλες τις Αιρετές Περιφέρειες, πετυχαίνοντας οικονομία κλίμακας.
 - Θα υποστηρίζεται ο πολίτης ώστε να εξυπηρετείται ηλεκτρονικά με όσο το δυνατό πιο εύκολο τρόπο.
 - Στο εν λόγω πληροφοριακό σύστημα μπορεί να περιλαμβάνεται και ο ηλεκτρονικός φάκελος του πολίτη, ο οποίος μπορεί να περιέχει όλα τα διοικητικά έγγραφα που έχουν εκδοθεί για τον κάθε πολίτη, ψηφιακά υπογεγραμμένα, ώστε να μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν.

Πρόταση προς την ΕΝΠΕ



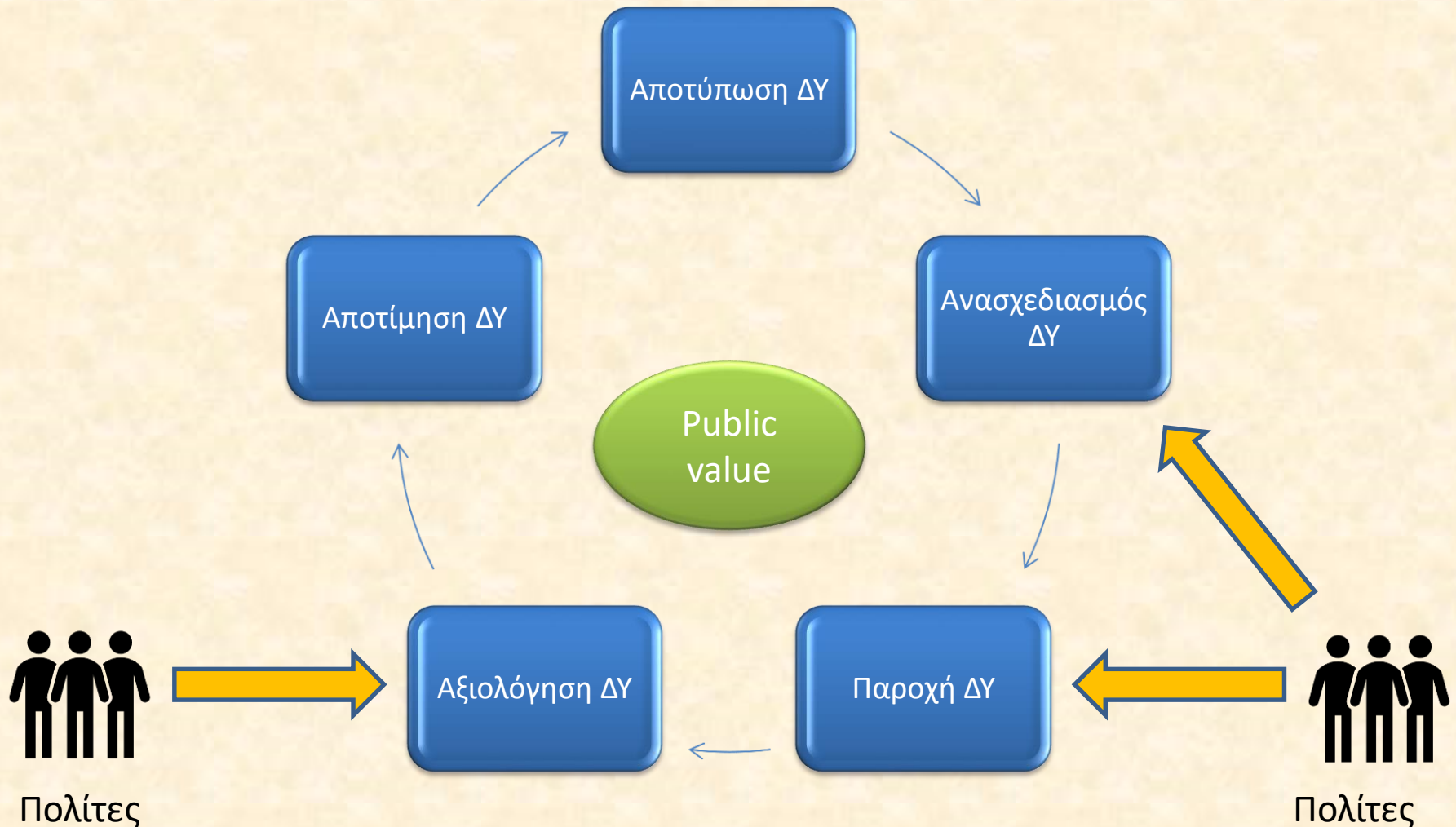
Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

- Μεθοδολογίες και εργαλεία Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (Common Assessment Framework)
<https://www.eipa.eu/portfolio/european-caf-resource-centre/>



- Διοίκηση μέσω στόχων (νόμος 3230, ΦΕΚ Α' 44/11.2.2004)
- Πιστοποίηση Οργανισμών – Περιγραφή Θέσεων Εργασίας
- Αέναη πορεία προς την Αριστεία

Η «άεναη» πορεία προς την αριστεία με συνοδοιπόρους τους πολίτες



Αποτίμηση της μέχρι τώρα πορείας

- Ο Οδηγός του Πολίτη της Περιφέρειας Ηπείρου είναι το αποτέλεσμα καλής συνεργασίας δημοσίων υπαλλήλων.
- Δείχνει ότι ο δημόσιος τομέας έχει δυνατότητες, έχει κρυμμένες δυνάμεις.
- Ωστόσο, οι δυσκολίες είναι αρκετές:
 - η έλλειψη ανθρωπίνων πόρων,
 - η έλλειψη ενδυνάμωσης των φορέων αλλαγής,
 - η έλλειψη δικτύων ψηφιακού μετασχηματισμού.



Το μέλλον

- Να ξεκινήσουμε από την αρχή έναν νέο κύκλο προσπαθειών.
- Να δικτυωθούμε, να ενώσουμε τις δυνάμεις μας με τις άλλες Περιφέρειες.
- Να καλέσουμε το Υπουργείο για βοήθεια και συνεργασία.
- Να προσπαθήσουμε να κρατήσουμε ζωντανό το όραμα για συνεισφορά στην ευημερία των πολιτών μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Να προσπαθήσουμε να καλέσουμε τους πολίτες ως συνοδοιπόρους μας σε αυτή τη πορεία.



Σας ευχαριστώ για τον χρόνο σας!

Αλέξανδρος Χ. Γέροντας

a.gerontas@php.gov.gr

alexgeronta@gmail.com

European Public Sector Award 2015

**The Public Sector as Partner
for a Better Society**

