



Περιφέρεια Ηπείρου
Region of Epirus

Μία πρόταση για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τις Περιφέρειες της Ελλάδας

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

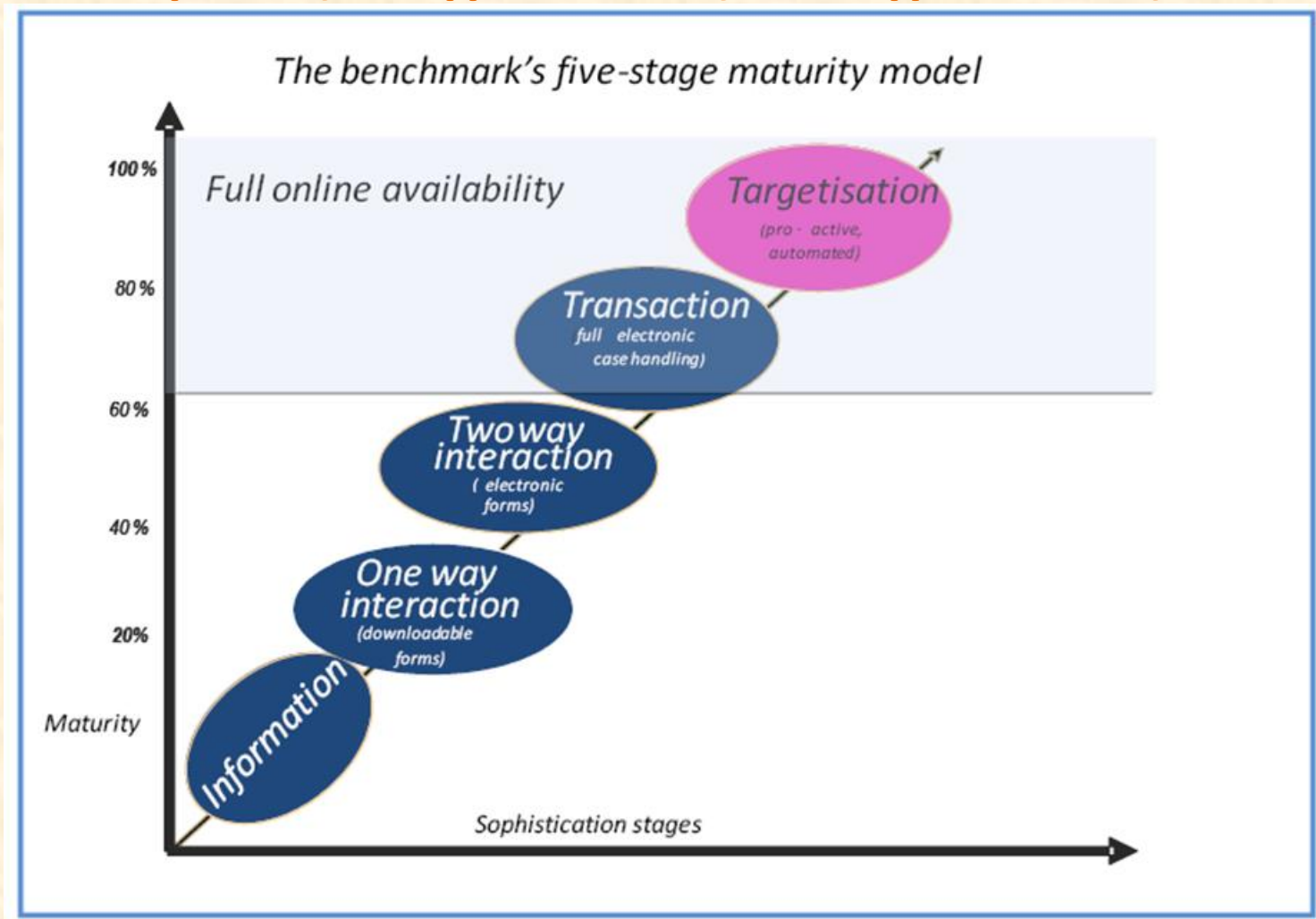
1^ο Συνέδριο Πληροφορικών των Περιφερειών της Ελλάδας
Ηράκλειο, Κρήτη, 28 Νοεμβρίου 2019

Ποια είναι η κατάσταση σήμερα

- Δεν υπάρχουν αποτυπωμένες και τεκμηριωμένες με συστηματικό και δομημένο τρόπο οι διοικητικές διαδικασίες καθώς και οι υπηρεσίες που παρέχονται προς τους πολίτες.
- Οι Περιφέρειες της Ελλάδας δεν παρέχουν σχεδόν καμία υπηρεσία με ηλεκτρονική ωριμότητα μεγαλύτερη ή ίση του 3^{ου} επιπέδου.



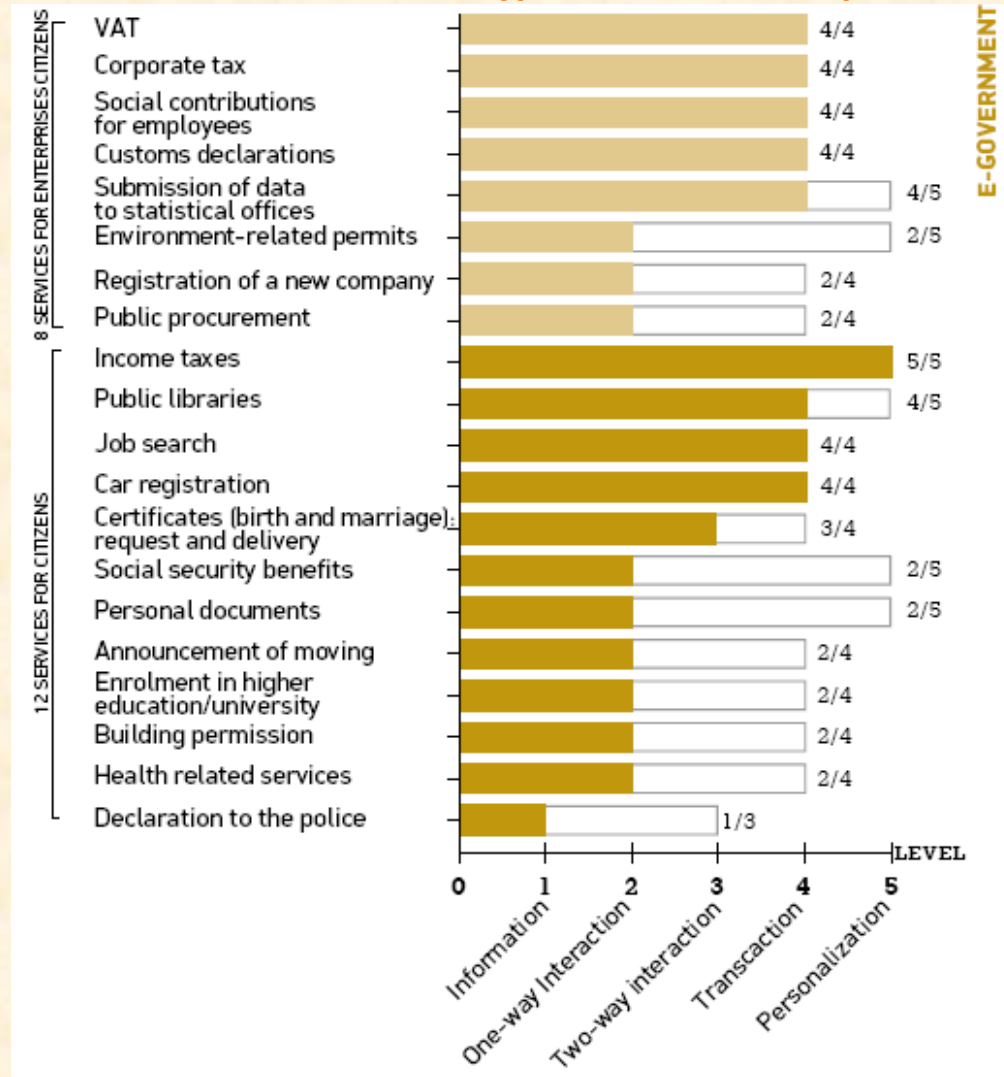
Τα επίπεδα ηλεκτρονικής ωριμότητας μιας Δημόσιας Υπηρεσίας



Πηγή: Smarter, Faster, Better e Government. 8th e Government Benchmark Measurement, 8th Benchmark Measurement, November 2009, Prepared by Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTi for European Commission, Directorate General for Information Society and Media



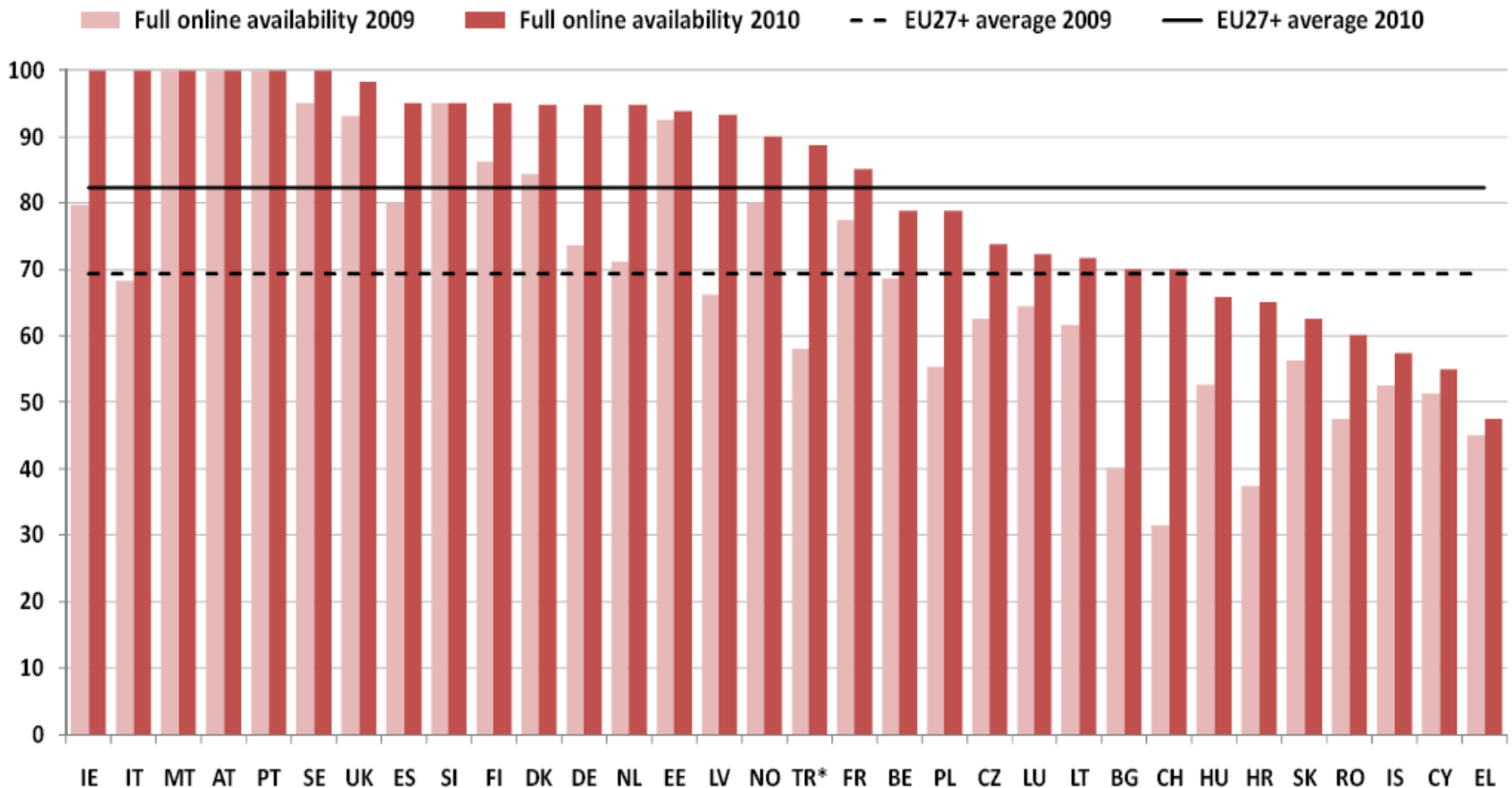
Το επίπεδο ωριμότητας τω 20 βασικών Δημοσίων Υπηρεσιών στην Ελλάδα



Πηγή: Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action, 9th Benchmark Measurement, December 2010, Prepared by Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTi for European Commission, Directorate General for Information Society and Media



Κατάταξη των χωρών της Ευρώπης σύμφωνα με τον δείκτη «Πλήρη Διαθεσιμότητα μέσω του Διαδικτύου»

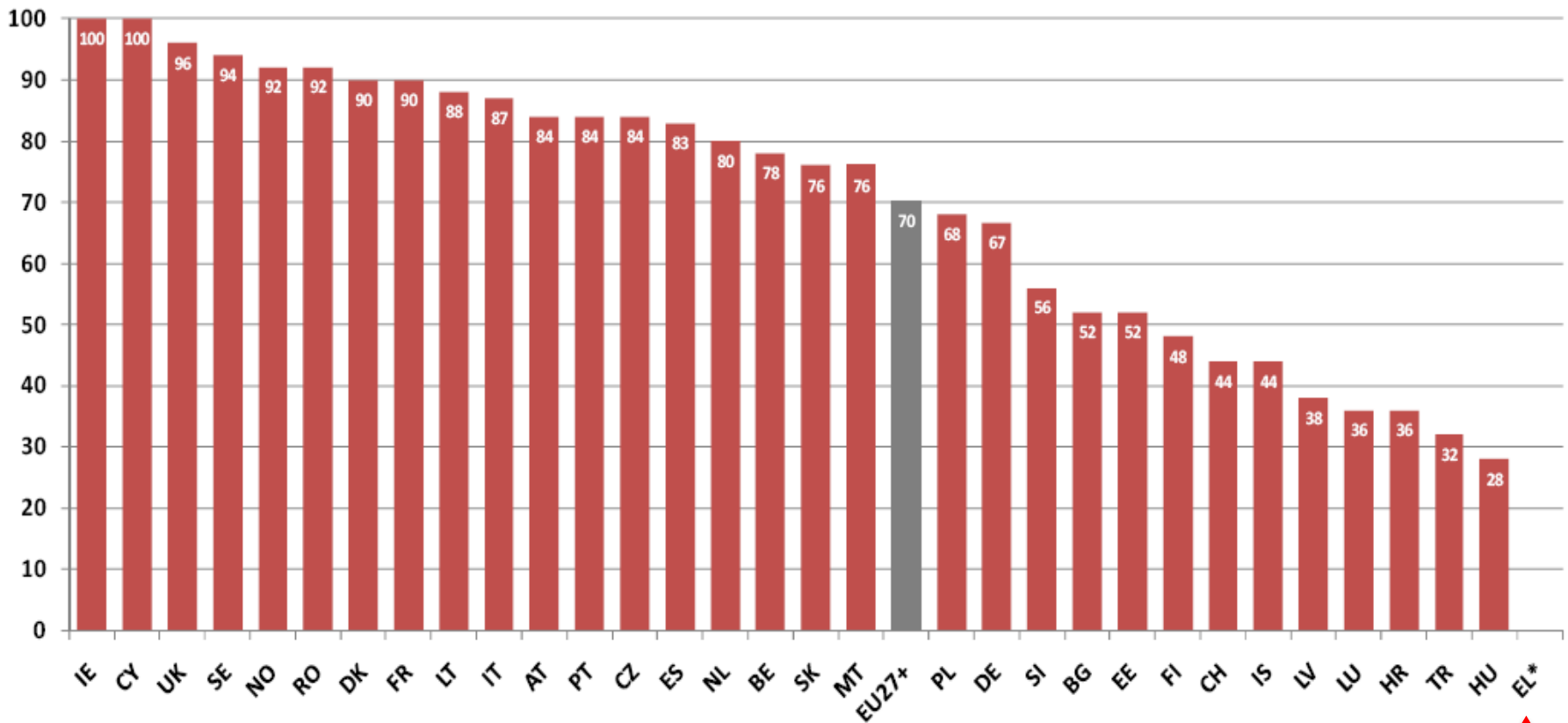


* Survey not implemented in 2009. The score of 2007 is used in the graph.

Πηγή: Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action, 9th Benchmark Measurement, December 2010, Prepared by Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTi for European Commission, Directorate General for Information Society and Media



Κατάταξη των χωρών της Ευρώπης σύμφωνα με το δείκτη «βαθμός ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας της διαδικασίας διεξαγωγής των δημοσίων προμηθειών» (2010)



* Greece is not included in the benchmark because its platform is not operative yet.

Πηγή: Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action, 9th Benchmark Measurement, December 2010, Prepared by Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTi for European Commission, Directorate General for Information Society and Media



Επιχειρησιακά Προγράμματα για έργα πληροφορικής και έργα διοικητικής μεταρρύθμισης

Τα κυριότερα Επιχειρησιακά Προγράμματα για έργα πληροφορικής και έργα διοικητικής μεταρρύθμισης, από το 2000 μέχρι το 2013, ήταν τα εξής:

- το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», το οποίο υλοποιήθηκε από το 2000 μέχρι το 2006 (με προθεσμία ολοκλήρωσης και αποπληρωμής των ενταγμένων δράσεων του την 31/12/2008), με προϋπολογισμό 2,676 δισεκατομμύρια Ευρώ,
- το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση», το οποίο υλοποιήθηκε από το 2007 μέχρι το 2013, με προϋπολογισμό 711.764.706 Ευρώ που μαζί με τις εκχωρήσεις από τα Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα ανέρχεται στο ποσό των 1.214.716.986 Ευρώ,
- το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση», το οποίο υλοποιήθηκε από το 2007 μέχρι το 2013, με προϋπολογισμό 631 εκατομμύρια Ευρώ.
- Επομένως, ο συνολικός προϋπολογισμός των συγχρηματοδοτούμενων Επιχειρησιακών Προγραμμάτων για τη χρονική περίοδο από το 2000 μέχρι το 2013 ήταν 4.521.716.986 Ευρώ, δηλαδή περίπου κατά μ.ο. περίπου 323 εκατομμύρια Ευρώ για τα εν λόγω 14 έτη.



Γιατί αρκετά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτυγχάνουν;

- Η έλλειψη επαρκούς κεντρικού συντονισμού. Τα έργα αυτά εντάχθηκαν σε διάφορα επιχειρησιακά προγράμματα (τομεακά ή περιφερειακά) με αποτέλεσμα να μην υπάρχει πάντα συνέργεια και συμπληρωματικότητα.
- Δεν υπήρχε μακροπρόθεσμος κεντρικός σχεδιασμός που να υλοποιείται με συνέπεια, να ελέγχεται η ανταποδοτικότητα των υλοποιημένων έργων και να εξασφαλίζεται η αξιοποίηση και η βιωσιμότητά τους.
- Στα περισσότερα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν υπήρχε πρόβλεψη για δράσεις ανασχεδιασμού των διαδικασιών και διαχείρισης της αλλαγής.

Γιατί αρκετά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτυγχάνουν; (2)

- Επιπλέον, ένας ακόμη σημαντικός παράγοντας της αποτυχίας των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ήταν η ελλιπής έως ανύπαρκτη εμπλοκή των οργανικών μονάδων πληροφορικής του δημοσίου τομέα σε όλη τη διάρκεια του σχεδιασμού και της υλοποίησης των εθνικών στρατηγικών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Προτάσεις για τη δημιουργία ενός μοντέλου ηλεκτρονικής αναδιοργάνωσης των Περιφερειών

- Η δημιουργία ενός δικτύου το οποίο θα αποτελείται από τις οργανικές μονάδες πληροφορικής των Περιφερειών και το οποίο θα έχει καθοριστικό ρόλο στη δημιουργία και την υλοποίηση της εθνικής στρατηγικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Προτάσεις για τη δημιουργία ενός μοντέλου ηλεκτρονικής αναδιοργάνωσης των Περιφερειών (2)

- Η χρηματοδότηση των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και διοικητικής μεταρρύθμισης από ένα επιχειρησιακό πρόγραμμα το οποίο θα επιβλέπεται από μια κεντρική υπηρεσία συντονισμού.
- Έμφαση σε εργαλεία Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (όπως για παράδειγμα το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης)
- Ανασχεδιασμός διαδικασιών και δημοσίων υπηρεσιών και διαχείριση αλλαγής.

Προτάσεις για τη δημιουργία ενός μοντέλου ηλεκτρονικής αναδιοργάνωσης των Περιφερειών (3)

- Η δημιουργία μητρώου που θα περιέχει επαρκή τεκμηρίωση για τα παραδοτέα των υλοποιημένων έργων.
- Η δημιουργία μητρώου με τα μοντέλα των διοικητικών διαδικασιών.
- Η αξιοποίηση των ευρωπαϊκών προτύπων διαλειτουργικότητας, π.χ. European Interoperability Framework, European Interoperability Architecture, Core Vocabularies, κ.α.

Προτάσεις για τη δημιουργία ενός μοντέλου ηλεκτρονικής αναδιοργάνωσης του ελληνικού δημοσίου τομέα (4)

- Έμφαση στην πολιτοκεντρικότητα, στην εξατομικευμένη και την προληπτική παροχή δημοσίων υπηρεσιών (proactive and no-stop government).
- Αξιοποίηση των υπαρχόντων πληροφοριακών συστημάτων εθνικής εμβέλειας (όπως για παράδειγμα η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ERMIS).

Προτάσεις για τη δημιουργία ενός μοντέλου ηλεκτρονικής αναδιοργάνωσης του ελληνικού δημοσίου τομέα (5)

- Παραγωγή υψηλής ποιότητας περιεχομένου, το οποίο θα είναι επικαιροποιημένο ώστε οι πολίτες να το εμπιστεύονται και να το χρησιμοποιούν.
- Αξιολόγηση από τους τελικούς ωφελούμενους, δηλαδή τους πολίτες.
- Η συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση και την παροχή δημοσίων υπηρεσιών.

Πρόταση για την παροχή Δημοσίων Υπηρεσιών από τις Περιφέρειες

Τα στάδια υλοποίησης της πρότασης:

- 1ο στάδιο: αποτύπωση των διοικητικών διαδικασιών με συστηματικό και δομημένο τρόπο
- 2ο στάδιο: μοντελοποίηση, ανασχεδιασμός και απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών
- 3ο στάδιο: Εφαρμογή ενός ενιαίου πληροφοριακού συστήματος



1ο στάδιο: αποτύπωση των διοικητικών διαδικασιών

- Η υλοποίηση του Οδηγού του Πολίτη όλων των Περιφερειών της Ελλάδας αξιοποιώντας ευρωπαϊκά πρότυπα.
- Στο στάδιο αυτό δεν απαιτείται η πραγματοποίηση κάποιας δαπάνης γιατί η τεχνογνωσία έχει αποκτηθεί από την δημιουργία του Οδηγού του Πολίτη της Περιφέρειας Ηπείρου.
- Με την ολοκλήρωση του πρώτου σταδίου τα οφέλη θα είναι πολλά, για παράδειγμα η δυνατότητα ομογενοποίησης και προτυποποίησης των διαδικασιών και εντύπων.
- Μπορεί να γίνει από κοινού με τη συνεργασία όλων των Περιφερειών.
- Ακόμη, μπορούν να ληφθούν υπόψη τα αποτελέσματα του έργου του Ε.Π. ΚτΠ του Γ' ΚΠΣ με τίτλο: «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας». Ωστόσο πλέον ίσως απαιτείται επικαιροποίηση και εναρμόνιση με τα ευρωπαϊκά πρότυπα.
<http://www.e-gif.gov.gr/portal/page/portal/egif>



2ο στάδιο: μοντελοποίηση, ανασχεδιασμός και απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών

- Δημιουργία ομάδων εργασίας, οι οποίες θα αποτελούνται από δημοσίους υπαλλήλους, οι οποίοι γνωρίζουν καλά το επιχειρησιακό αντικείμενο, αλλά και από ειδικούς στη μοντελοποίηση και ανασχεδιασμό των διοικητικών διαδικασιών.
- Εδώ μπορούν να ληφθούν υπόψη και τα αποτελέσματα των έργων:
 - του έργου του Ε.Π. «Διοικητική Μεταρρύθμιση» του ΕΣΠΑ με τίτλο: «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΤΩΡΑ» Υποέργο 1 της Πράξης με τίτλο «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Τώρα» με κωδικό MIS 376307 (Προϋπολογισμός: 7.302.510,00 €, Καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών: 12/04/2013).
 - του έργου του Ε.Π. «Διοικητική Μεταρρύθμιση» του ΕΣΠΑ με τίτλο: Σχέδιο Δράσης μοντελοποίησης της ηλεκτρονικής Αυτοδιοίκησης και της ηλεκτρονικής Αποκεντρωμένης Διοίκησης (Προϋπολογισμός: 258.000,00 €, Καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών: 04/08/2011).

2ο στάδιο: μοντελοποίηση, ανασχεδιασμός και απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών (2)

- Το παραγόμενο αποτέλεσμα του 2^{ου} σταδίου θα είναι μια συλλογή των μοντέλων των ανασχεδιασμένων και απλοποιημένων διοικητικών διαδικασιών των Περιφερειών της Ελλάδας, καθώς και ένα σύνολο προτάσεων νομοθετικού περιεχομένου ώστε να δημιουργηθεί το νομοθετικό πλαίσιο σύμφωνα με το οποίο θα λειτουργούν οι απλοποιημένες διοικητικές διαδικασίες.
- Στην απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών μπορεί να περιλαμβάνεται η μείωση των βημάτων για την ολοκλήρωση της διαδικασίας ή η μείωση όσο το δυνατό περισσότερο των απαραίτητων δικαιολογητικών που πρέπει να προσκομίσει ο πολίτης.
- Έτσι, τώρα θα είμαστε έτοιμοι για να εισάγουμε όλες αυτές τις διοικητικές διαδικασίες σε ένα πληροφοριακό σύστημα.

3ο στάδιο: Εφαρμογή ενός ενιαίου πληροφοριακού συστήματος

- Οι ανασχεδιασμένες και απλοποιημένες Δημόσιες Υπηρεσίες ενσωματώνονται σε ένα Πληροφοριακό Σύστημα. Αυτό το πληροφοριακό σύστημα μπορεί να είναι η υφιστάμενη Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ERMIS.
- Ακόμη ίσως θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν τα αποτελέσματα των παρακάτω έργων του Ε.Π. «Διοικητική Μεταρρύθμιση» του ΕΣΠΑ:
 - «Υπηρεσίες υλοποίησης ενιαίας ηλεκτρονικής διαχείρισης ροών εργασίας και ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης» (Προϋπολογισμός: 8.683.953,75 €, Καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών: 10/09/2013)
 - «Υπηρεσίες λειτουργίας Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις» (Προϋπολογισμός: 3.375.120,00 €, Καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών: 10/05/2013)

3ο στάδιο: Εφαρμογή ενός ενιαίου πληροφοριακού συστήματος (2)

- Το παραγόμενο αποτέλεσμα του 3^{ου} και τελευταίου σταδίου θα είναι η ενσωμάτωση σε ένα πληροφοριακό σύστημα όλων των διοικητικών διαδικασιών των Περιφερειών, ώστε οι πολίτες να εξυπηρετούνται ηλεκτρονικά από ένα σημείο με τον πιο εύκολο και φιλικό τρόπο.

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**

