



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ



Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

E-Government

**Στρατηγικός Σχεδιασμός &
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
2014 - 2019**

Κρήτη – Νοέμβριος 2015

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2014 - 2019



Αγαπητοί συνάδελφοι,
Αγαπητοί συνεργάτες,

Τα δεδομένα για την περιφερειακή αυτοδιοίκηση αλλά και για τη δημόσια διοίκηση γενικότερα, τα τελευταία χρόνια έχουν αλλάξει σημαντικά.

Μέσα από τις μεγάλες μεταρρυθμίσεις στην αυτοδιοίκηση και το κράτος, έχουν γίνει σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της απρόσκοπτης ενημέρωσης του πολίτη, αναφορικά με τις πράξεις των πολιτικών λειτουργών και των υπηρεσιακών φορέων.

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο για την Περιφέρεια Κρήτης η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι απλά ένας μεγαλεπήβολος στόχος. Το αντίθετο μάλιστα.

Στην καθημερινή μας λειτουργία, με οριζόντιες δράσεις και πρωτοβουλίες, που διαπερνούν το σύνολο της Περιφέρειας, υλοποιούμε ή σχεδιάζουμε νέες πρωτοβουλίες στον άξονα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Βασική μας πεποίθηση είναι ότι η επιλογή μας αυτή εξυπηρετεί πρώτα και πάνω από όλα τον πολίτη, ενώ παράλληλα δημιουργεί ένα σταθερό περιβάλλον για όλα τα υπηρεσιακά μας στελέχη, καθώς καλούνται να ενεργήσουν μέσα σε ένα συγκεκριμένο και προκαθορισμένο πλαίσιο.

Με αυτό το δεδομένο σας παρουσιάζουμε το Στρατηγικό & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα της Περιφέρειας Κρήτης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, στην τρέχουσα Προγραμματική Περίοδο 2015-2019.

Πρόκειται για μια πρωτοβουλία που απαιτεί φιλοδοξία και όραμα. Θέτει συγκεκριμένους και υλοποιήσιμους στόχους. Παράλληλα, προϋποθέτει τη συνέργεια όλων των εμπλεκομένων στη λειτουργία της Περιφέρειας, αιρετούς-υπαλλήλους και πολίτες.

Με βάση το συγκεκριμένο Στρατηγικό Σχεδιασμό η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μετατρέπεται σε ένα ουσιαστικό εργαλείο, όχι μόνο για την αναβάθμιση των υπηρεσιών μας, αλλά και για την περαιτέρω ενίσχυση της διαφάνειας σε όλο το εύρος της πολιτικής και υπηρεσιακής μας λειτουργίας.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Αγαπητοί συνεργάτες,
Φίλες και φίλοι,

Με την εφαρμογή του συγκεκριμένου προγράμματος ελπίζουμε ότι θα συνεχίσουμε με την ίδια επιτυχία τις προσπάθειες και την πορεία των προηγούμενων χρόνων, ώστε να καταστήσουμε την Περιφέρεια Κρήτης, ως το φορέα που διαχέει την υψηλή τεχνολογία και αποτελεί το παράδειγμα καλής πρακτικής και σε αυτόν τον τομέα.

Εκτός των όσων αναφέρθηκαν παραπάνω θεωρούμε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να συμβάλει και στην καλύτερη αξιοποίηση των πόρων, ανθρώπινων και υλικών. Μπορεί να διασφαλίσει την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και βέβαια να συνεισφέρει στην ανοικτή διακυβέρνηση και την κοινωνική διαβούλευση, παρέχοντας τη δυνατότητα στους πολίτες να συμμετέχουν ενεργά στη διαμόρφωση των δημοσίων πολιτικών.

Με την κατάθεση στο Περιφερειακό Συμβούλιο του συγκεκριμένου προγράμματος θέλω να ευχαριστήσω θερμά όσους συνέβαλαν στο σχεδιασμό και τη διαμόρφωσή του, με την ευχή ότι θα αποτελέσει ένα χρήσιμο εργαλείο για την επίτευξη των στόχων μας, την επόμενη περίοδο.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Πίνακας Περιεχομένων

Πρόλογος από τον Περιφερειάρχη Κρήτης _____ Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.

Ε.1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, e-Government	7
Ε.2. Η Βελτίωση των Παρεχομένων Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης	10
Ε.3. Η Σχέση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με τη Μείωση της Διαφθοράς και την παράλληλη Βελτίωση των Υπηρεσιών του Δημόσιου Τομέα	11
Ε.4. Εκτιμώμενοι Παράγοντες - Συνθήκες Εφαρμογής	15
Ε.5. Παράγοντες, οι οποίοι θα οδηγήσουν σε Αποτυχία	16
Ε.6. Παράγοντες οι οποίοι θα οδηγήσουν σε Επιτυχία – Μεθοδολογία Smart	18
Ε.7. Προσδοκώμενα Οφέλη και Πιθανά Κόστη	21
Ε.8. Στάδια Ωρίμανσης της Μελέτης – Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης	22
Ε.9. Στρατηγικοί Στόχοι του Σχεδίου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Π.Κ.	24

Κεφάλαιο 1 - Στρατηγικός Άξονας (1) _____ **25**

Εκσυγχρονισμός της Διοίκησης – Περιφέρεια Κρήτης	25
1.0. Εισαγωγή – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Διοικητική Μεταρρύθμιση	26
1.1. Ενοποίηση, Προτυποποίηση Διαδικασιών, Εντύπων & Εισηγήσεων Δ/νσεων	27
1.2. Ανθρώπινο Δυναμικό στην υπηρεσία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης _____ Μηχανογραφικοί Συνεργάτες σε κάθε Τμήμα και Διεύθυνση	27
1.3. Υπηρεσίες Helpdesk - Εφαρμογή Συστήματος Υποστήριξης Τεχνικών Αιτημάτων (Ticketing)	30
1.4. Διαχείριση Γνώσης και Εκπαίδευση Στελεχών Περιφέρειας – Συνεργασία με Ε.Κ.Δ.Α.Α. - Παραγωγή ενός Περιφερειακού Εκπαιδευτικού Μοντέλου	31
1.5. Διαχείριση Επικοινωνίας Διευθύνσεων και Στελεχών – Τηλεδιασκέψεις _____ Συνεργατική Πλατφόρμα Περιφέρειας Κρήτης – Προτάσεις Βελτίωσης	35
1.6. Νόμος 3230/2004 – ΦΕΚ 44Α – 11-02-2004, Περί «Καθιέρωσης του _____ Συστήματος Διοίκησης με Στόχους & Μέτρησης της Αποδοτικότητας»	38
1.7. Οργανωτικές Αλλαγές σε Επίπεδο Περιφέρειας Κρήτης & E-Government - Ο καθοριστικός ρόλος της Διοίκησης – Διεύθυνσης Εσωτ./κής Λειτουργίας	40

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Κεφάλαιο 2 – Στρατηγικός Άξονας (2) 41

Επανασύνδεση του Πολίτη με την Περιφέρεια Κρήτης 41

2.0. Εισαγωγή 42

2.1. Ψηφιοποιήσεις Αρχείων Υπηρεσιών της Π.Κ. & Δράσεις Ψηφιακής Σύγκλισης – Διεύθυνση Μεταφορών & Συγκοινωνιών – Λοιπές Δ/νσεις 43

2.1.1. Ψηφιοποιήσεις Αρχείων Υπηρεσιών της Π.Κ. & «Ανοιχτά Δεδομένα» 45

2.2. Σύστημα Γεωχωρικών Πληροφοριών – Crete G.I.S. – Τοπογραφία Π.Κ. 47

2.3. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς τον Πολίτη, e-Services – Ιστοσελίδα Π.Κ. 49

2.4. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς τον Πολίτη, Αιτήματα, SMS 53

Κεφάλαιο 3 – Στρατηγικός Άξονας (3) 54

Οριζόντιες Πρακτικές και Άξονες Υλοποίησης Στόχων 54

3.0. Εισαγωγή 55

3.1. Προμήθειες Ηλεκτρονικού - Μηχανογραφικού Εξοπλισμού – HAM 56

3.2. Προμήθεια - Εφαρμογή Υπαρχόντων Λογισμικών – Διαλειτουργικότητα 59

3.3. Συνολική Διαχείριση Εγγράφων και «Πάπυρος Millennium III» - Επέκταση της χρήσης του στο Σύνολο των Χρηστών της Π.Κ. 66

3.4. Χρήση Προηγμένων Ψηφιακών Υπογραφών - Μεγιστοποίηση Εφαρμογής 67

3.5. Επικοινωνία μέσα και έξω από την Π.Κ. - Πρότυπη Επιστολή & e-Mail 71

3.6. Προσβασιμότητα στις Διοικητικές Αποφάσεις, e-Democracy, e-Hot Spots 74

3.7. Εξοικονόμηση Πόρων, Ελαχιστοποίηση δαπανών Αναλωσίμων, Τελών κ.λπ 74

3.8. Συνεργασία με Εκπαιδευτικά ή / και Τεχνολογικά Ιδρύματα της Κρήτης 76

3.9. Ασφάλεια Συστημάτων ΤΠΕ – Security Management – Θεωρία και Πράξη 77

3.10. Κανονισμός Λειτουργίας Τ.Π.Ε. – Περιφέρειας Κρήτης 81

Κεφάλαιο 4 – Συμπεράσματα - Επίλογος 86

Οδηγός Εφαρμογής – Ενέργειες Επίτευξης των Στόχων 86

4.1. Καθορισμών Δράσεων, Επι μέρους Ενεργειών και Επίτευξης των Στόχων 87

4.2. Επίλογος – Επόμενα Βήματα 93



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Εισαγωγή

***Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Όραμα
& Φάσεις του Στρατηγικού - Διαχειριστικού Πλάνου***

Ε.1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, e-Government

Τα τελευταία χρόνια, μια σειρά σοβαρών διαρθρωτικών αλλαγών διαδραματίστηκαν στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, συνέπεια των αντίστοιχων αλλαγών που συντελέστηκαν και συντελούνται στις Δημόσιες Διοικήσεις, σε ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο. Οι αλλαγές αυτές έδρασαν και δρουν καταλυτικά, επηρεάζοντας σημαντικά το ρόλο, τη λειτουργία και τις καθημερινές πρακτικές της Διοίκησης. Παρά την πολυπλοκότητα των αιτίων που προκάλεσαν τις παραπάνω αλλαγές, θα μπορούσαμε εύκολα, να ξεχωρίσουμε τα σημαντικότερα από αυτά, τα οποία είναι η ταχύτατη εξάπλωση των Τ.Π.Ε. αλλά κι η καθολική επικράτηση του Internet, ως συνδυετικού παγκόσμιου ιστού.

Όμως, εκτός από τα προηγούμενα και πιθανότατα ήδη γνωστά αίτια, η Ευρωπαϊκή Ένωση, έθεσε στο σύνολό της, ένα στόχο γνωστό ως, «**Η Στρατηγική της Λισσαβόνας**», ο οποίος, εκτός των άλλων, προσβλέπει στο να προσδώσει στους ωφελούμενους την δυνατότητα της ηλεκτρονικής πρόσβασης στη Δημόσια Διοίκηση, «**απαιτώντας**» από την τελευταία να καταστεί **On Line**. Έτσι, δημιουργήθηκε η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) ως στόχος, καθορίζοντας παράλληλα το Ευρωπαϊκό Όραμα για τον εκσυγχρονισμό και την ενδυνάμωση των δημόσιων διοικήσεων των κρατών μελών, με την χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών. Καθώς αναφερθήκαμε στο όραμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τις Δημόσιες Διοικήσεις των κρατών μελών της, θα πρέπει να πούμε ότι αυτό δε διαφέρει σε διατύπωση από εκείνο των Ηνωμένων Πολιτειών το οποίο έχει αυτολεξεί καταγραφεί με την έκφραση: «*Καλύτερη δημόσια διοίκηση δια μέσου της καλύτερης χρήσης των πληροφοριών, του προσωπικού, των διαδικασιών και της τεχνολογίας αιχμής*».

Ένας απλός και παράλληλα κατανοητός ορισμός για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση την περιγράφει ως «*την χρήση της τεχνολογίας της πληροφορικής και των επικοινωνιών με σκοπό, την ενίσχυση της πρόσβασης και την παροχή των κάθε είδους κρατικών υπηρεσιών προς όφελος των πολιτών, των επιχειρήσεων, των συν-εταίρων και των εργαζομένων γενικότερα*». Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση διαθέτει, συνεπώς, την ικανότητα να δημιουργήσει ένα νέο τρόπο παροχής των κρατικών υπηρεσιών όπου όλοι οι δημόσιοι οργανισμοί θα προσφέρουν ένα εκσυγχρονισμένο, ολοκληρωμένο και απρόσκοπτο μοντέλο παροχής υπηρεσιών για τους πολίτες τους. Η σχέση αυτή δεν θα είναι πλέον απλώς μια μονόδρομη πρόταση «*εμείς, εναντίον τους*» αλλά θα βοηθήσει στην δημιουργία μίας εταιρικής όσο και συνεργατικής σχέσης μεταξύ των Διοικήσεων και των πολιτών τους (Silcock, 2001).

Σύμφωνα με τον προηγούμενο ορισμό, οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διαχωρίζονται τυπικά και ανάλογα με τους λήπτες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, σε σχήματα ηλεκτρονικής διοικητικής εξυπηρέτησης των πολιτών (G2C¹) ή των ιδιωτικών επιχειρήσεων (G2B²), καθώς και σε σχήματα ηλεκτρονικής διοικητικής συνεργασίας μεταξύ μιας Δημόσιας Υπηρεσίας και των υπαλλήλων – λειτουργών της (G2E³) ή μεταξύ αυτής και άλλων Δημοσίων Υπηρεσιών (G2G⁴).

¹ Government to Citizen services

² Government to Business services

³ Government to Employee services

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Ένας διαφορετικός διαχωρισμός των σχημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προκύπτει από το πεδίο εφαρμογής. Οι καθαυτές διοικητικές υπηρεσίες συχνά αναφέρονται με τον όρο Ηλεκτρονική Διοίκηση⁵, ενώ οι εξειδικευμένες υπηρεσίες σε τομείς δημόσιας μεν, όχι καθαυτής διοικητικής εξυπηρέτησης δε, διαφοροποιούνται ανάλογα με τον εκάστοτε τομέα σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημοσίων προμηθειών⁶, υγείας⁷, εκπαίδευσης⁸ κ.λπ. Σύμφωνα με αυτή τη θεματική ταξινόμηση, ιδιαίτερο πεδίο εφαρμογής αποτελούν τα σχήματα της ηλεκτρονικής διαβούλευσης⁹ και της ηλεκτρονικής δημοκρατίας¹⁰ (π.χ. Open Gov). Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ανεξάρτητα από το ποιος είναι ο πάροχος ή ο τελικός χρήστης, διακρίνονται επίσης στις παρακάτω (4) κατηγορίες ή επίπεδα, ανάλογα με το βαθμό ολοκλήρωσης της υπηρεσίας που μπορεί να τελεστεί/επιτευχθεί, ηλεκτρονικά.

- **Επίπεδο 1: Πληροφοριακές Υπηρεσίες (Πληροφόρηση¹¹)**. Παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό το οποίο αφορά στον τρόπο διεκπεραίωσης της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται αφορούν στα απαραίτητα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν για τη διοικητική πράξη, τους φορείς που εμπλέκονται στην ολοκλήρωση της υπηρεσίας, την αλληλουχία εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία, τον μέσο χρόνο ολοκλήρωσής της, κλπ.

- **Επίπεδο 2: Επικοινωνιακές Υπηρεσίες (Αλληλεπίδραση¹²)**. Παρέχουν, εκτός από το πληροφοριακό υλικό και το επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ) το οποίο είναι διαθέσιμο στους χρήστες που μπορούν να το «κατεβάσουν» στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και εν συνεχεία, να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα σε φυσικό πάντα επίπεδο.

- **Επίπεδο 3: Διαδραστικές Υπηρεσίες (Αμφίδρομη Διάδραση¹³)**. Εκτός από το εν γένει πληροφοριακό υλικό, προσφέρουν online φόρμες με σκοπό την συμπλήρωση και την ηλεκτρονική αποστολή τους. Δεδομένου ότι οι εν λόγω υπηρεσίες περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρους του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων τα οποία αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας προς το φορέα Δημόσιας Διοίκησης.

⁴ Government to Government services

⁵ e-Administration

⁶ e-Procurement

⁷ e-Health

⁸ e-Learning

⁹ e-Consultation

¹⁰ e-Democracy

¹¹ Information

¹² Interaction

¹³ Two-way interaction

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

- **Επίπεδο 4: Συναλλακτικές Υπηρεσίες (Συναλλαγή¹⁴).** Υποστηρίζουν την ολοκλήρωση των συναλλαγών της υπηρεσίας (π.χ. Πληρωμή Φόρου Εισοδήματος, ΦΠΑ, ΔΕΚΟ, Ειδικών Τελών, Ασφαλίσεων, κ.λπ.). Η δυνατότητα ολοκλήρωσης οικονομικών συναλλαγών συνεπάγεται τη δυνατότητα της πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη-ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Η online υποβολή στοιχείων από την πλευρά του χρήστη προϋποθέτει ύπαρξη μηχανισμού αναγνώρισης, ταυτοποίησης, αλλά και προστασίας των δεδομένων, τα οποία αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.
- **Επίπεδο 5: Προσωποποιημένες Συναλλακτικές Υπηρεσίες¹⁵.** Στο επίπεδο 5, ο χρήστης όχι μόνο συμπληρώνει την φόρμα online και εξυπηρετείται πλήρως ηλεκτρονικά, αλλά πολλά πεδία της φόρμας είτε έχουν συμπληρωθεί αυτόματα, είτε η φόρμα έχει ήδη μορφή προσαρμοσμένη στο προφίλ του – π.χ. η φορολογική δήλωση, όπου με την εισαγωγή του ΑΦΜ του χρήστη, κάποια στοιχεία είναι ήδη συμπληρωμένα (όνομα, επώνυμο, κ.λπ.) ή μια πληρωμή στη Δ.Ε.Η., όπου με έναν και μόνο ηλεκτρονικό κωδικό πληρωμής και τον λογαριασμό του γίνεται η συναλλαγή.

Τα επίπεδα 1 και 2 αποτελούν το στάδιο της **Δημοσίευσης Πληροφορίας και της απλής Αλληλεπίδρασης**, το επίπεδο 3 αποτελεί το στάδιο της **Αμφίδρομης Διάδρασης** και τα επίπεδα 4 και 5 αποτελούν τα στάδια **ολοκλήρωσης της συναλλαγής** του πολίτη - πελάτη με το Δημόσιο Τομέα.

Στην περίπτωση της Περιφέρειας Κρήτης, τα Επίπεδα 1 και 2 αποτελούν αυτονόητες δεσμεύσεις προς τους πολίτες της, το βασικό επίπεδο της «Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησής» της, το οποίο θα πρέπει να υλοποιηθεί από το βασικό εργαλείο της που είναι ο Δικτυακός της τόπος. Δυστυχώς, παρότι τα επίπεδα αυτά είχαν κατακτηθεί σε πολύ μεγάλο βαθμό από τις πρώην Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της Κρήτης, η μετάβαση στον «Καλλικράτη» και η εν συνεχεία αντικατάσταση των Ιστοσελίδων των Π.Ε. με την ενιαία – κεντρική ιστοσελίδα της Περιφέρειας Κρήτης, είχε ως αποτέλεσμα σημαντική αλλαγή διοικητικών διαδικασιών και ουσιαστικά απουσία από το Επίπεδο 2.

Εκτός των επιπέδων 1 και 2, το επίπεδο 3 είναι ένα κομβικό σημείο που πρέπει να κατακτηθεί γιατί αυτό περιλαμβάνει ουσιαστικά την πολιτική δέσμευση και την έναρξη της διαδικασίας υπό την οποία η Περιφέρεια Κρήτης θα ακολουθήσει τον δρόμο της Ηλεκτρονικής Διοίκησης. Το επίπεδο αυτό είναι απαραίτητο για την κατάκτηση και των επιπέδων 4 (πρωτίστως) και 5 (εν συνεχεία) που θα ολοκληρώσουν την προσπάθεια εκσυγχρονισμού και θα εξειδικεύσουν τις επόμενες δράσεις μας.

¹⁴ Transaction

¹⁵ Transaction, Customized e- Services



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Ε.2. Η Βελτίωση των Παρεχομένων Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης

Πέραν των τεχνολογικών εξελίξεων που προαναφέρθηκαν, η ανάγκη εξέλιξης και βελτίωσης της Δημόσιας Διοίκησης προήλθε από τους ίδιους τους πολίτες, οι οποίοι σε μια ταχύτατα διαφοροποιούμενη οικονομία, απαιτούν με διαρκώς αυξανόμενη ένταση, μία όλο και περισσότερο αποτελεσματική - και παράλληλα «φθηνή»- Δημόσια Διοίκηση, ανταποκρινόμενη στις ανάγκες τους.

Εξαιτίας της απαίτησης αυτής, συγκροτήθηκε ως όραμα και εν μέρει δημιουργήθηκε η Ανταποκριτική Δημόσια Διοίκηση, μία διοίκηση η οποία θα βασίζεται στο μοντέλο του Πολίτη – Πελάτη και θα έχει ως κυρίαρχο δόγμα της την αρχή «οι δημόσιες υπηρεσίες υπάρχουν και λειτουργούν για να εξυπηρετούν τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις της αρμοδιότητάς τους» σε αντίθεση με τις προηγούμενες και υφιστάμενες μορφές Δημόσιας Διοίκησης οι οποίες προήγαγαν το μοντέλο του διοικούντα δημόσιου λειτουργού με τον πολίτη διοικούμενό του (Welch et. al, 2005).

Η προσωπική μας άποψη συνίσταται στο ότι, πολύ γρηγορότερα θα ολοκληρωθούν οι τεχνολογικές εξελίξεις και πολύ αργότερα θα ολοκληρωθεί η αλλαγή παιδείας που απαιτείται για να περάσουμε στο μοντέλο της Ανταποκριτικής Δημόσιας Διοίκησης, τη Δημόσια Εξυπηρέτηση που οραματιζόμαστε. Για μια ακόμα φορά, διαρκούσης της προσπάθειας, ειδικά όσο αφορά στην Ελλάδα, θα αποδειχθεί ότι τα Υλικά και Λογισμικά «τμήματα και γρανάζια» αυτής της προσπάθειας, θα είναι έτοιμα πολύ γρηγορότερα από τις συνειδήσεις, οι οποίες όμως θα ολοκληρώσουν το όραμα.

Στην Δημόσια Διοίκηση γενικά, ο πολίτης δεν έχει να αντιμετωπίσει μόνο το φαινόμενο της Διαφθοράς αλλά κι εκείνο της κακοδιαχείρισης η οποία ακροθιγώς δε διώκεται ποινικά αλλά μπορεί με ασφάλεια να ειπωθεί ότι ευνοεί την πιθανότητα εμφάνισης φαινομένων Διαφθοράς. Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα δεν πάσχει μόνο από ενέργειες οι οποίες βρίσκονται πέραν του νόμου, αλλά και από τις κακές πρακτικές εντός των ορίων του, καθώς ο ίδιος ο Νόμος αδυνατεί να είναι εξαντλητικός ή κατασταλτικός σε όλα τα θέματα. Σε πλήθος περιπτώσεων κυριολεκτικής και μεταφορικής ταλαιπωρίας του πελάτη, ο τελευταίος είναι πιθανόν να έχει «απέναντί» του έναν απόλυτα νομότυπο υπάλληλο ο οποίος κραδαίνοντας μια εγκύκλιο με τα απαιτητά δικαιολογητικά για την διοικητική πράξη που ζητάει ο πελάτης, δεν θα κάνει τίποτα παραπάνω, από το να εφαρμόζει επακριβώς το νόμο ο οποίος σε κάποιες περιπτώσεις στερείται πνεύματος. Ο Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης, μοιραία αναρωτιέται «...πως είναι δυνατόν, με 800.000 άριστα αξιολογούμενους υπαλλήλους στο Ελληνικό Δημόσιο να έχουμε κακή, ή έστω μέτρια εξυπηρέτηση;».

Η θέσπιση του «Συστήματος Διοίκησης μέσω Στόχων» του Νόμου 3230/2004, παρότι ακόμη δεν έχει γίνει πλήρως αποδεκτό, αποτελεί ένα πολύ μεγάλο στοίχημα για τις Δημόσιες Υπηρεσίες, καθώς προσπαθεί να αποτελέσει ένα ακόμα κίνητρο βελτίωσης του Δημόσιου Τομέα. Η επιτυχία του οριοθετείται στο σημείο που οι τοπικές αυτοδιοικήσεις θα αποποιηθούν την άποψη ότι, «καθένας είναι απόλυτα ευχαριστημένος με την απόδοσή του, εφόσον δεν έχει θέσει μετρήσιμους στόχους». Η εφαρμογή ενός συστήματος στόχων που θα είναι σαφείς, μετρήσιμοι, ρεαλιστικοί, επιτεύξιμοι, χρονικά προσδιορισμένοι και φυσικά συμφωνημένοι από το κατώτατο έως το ανώτατο διοικητικό επίπεδο παρέχουν το όραμα και τον «πήχη» για την επιτυχία του εργαζόμενου, του προϊσταμένου, του διευθυντή και κατ' επέκταση, του Δημοσίου Οργανισμού. Φυσικά, το ίδιο ισχύει και στην αποτυχία.

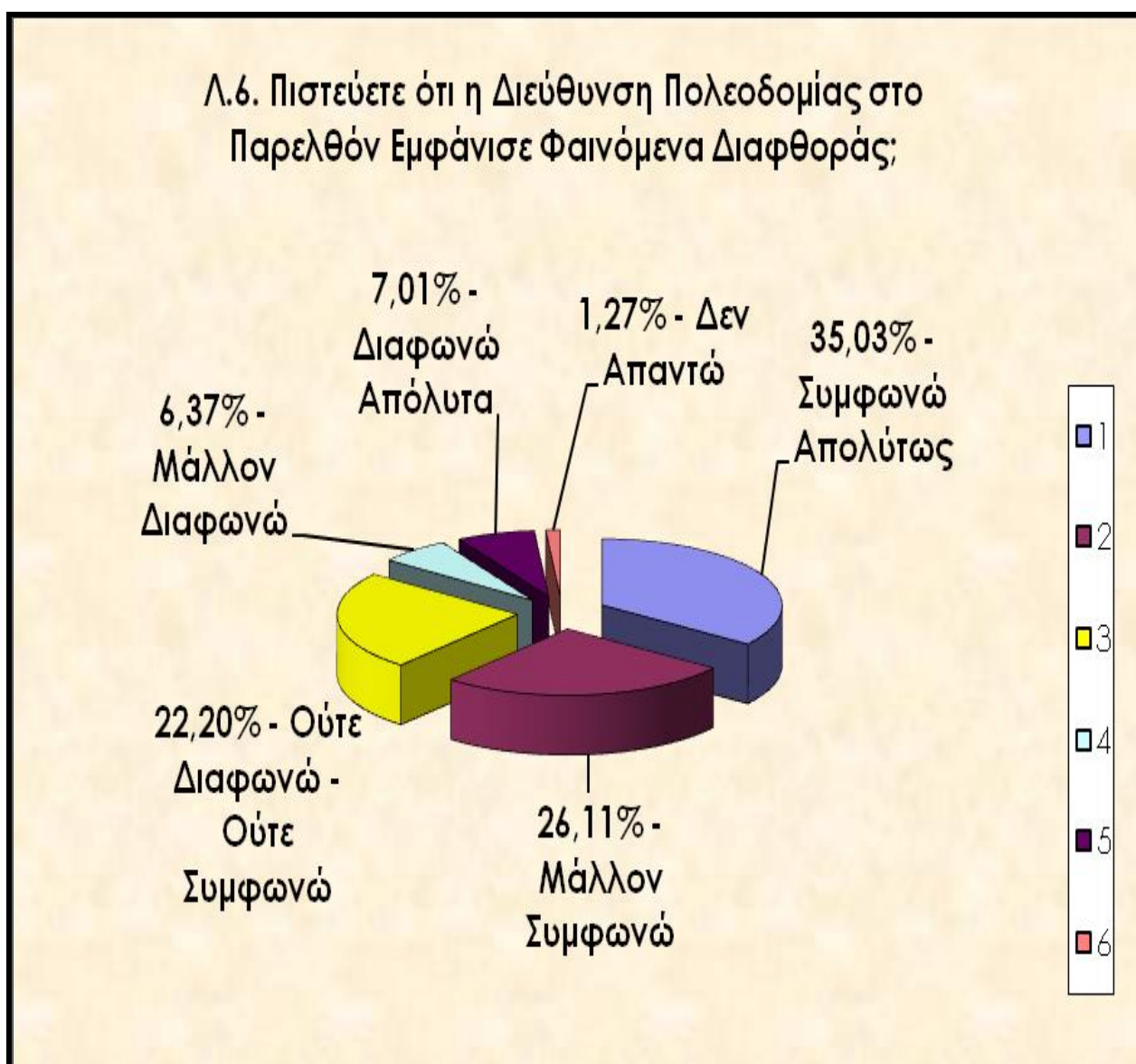
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Ε.3. Η Σχέση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με τη Μείωση της Διαφθοράς και την παράλληλη Βελτίωση των Υπηρεσιών του Δημόσιου Τομέα

Το εν λόγω διττό ερευνητικό ερώτημα αγγίζει πλέον τους «κόλπους» της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης. Σε αντίστοιχη διδακτορική διατριβή (Κώτσογλου, 2013) το ερώτημα τέθηκε στους ωφελούμενους, από την Πολεοδομία της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Χανίων, ιδιώτες Μηχανικούς, μετά την εφαρμογή δράσεων της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης την 4ετία 2007-10. Παρουσιάζοντας τα ερευνητικά στοιχεία που προέκυψαν να σημειώσουμε ότι λίγο πριν την εφαρμογή του πιλοτικού προγράμματός της, η υπηρεσία είχε δεχθεί εισαγγελική παρέμβαση, συνέπεια καταγγελίας ομάδας ιδιωτών Μηχανικών, οι οποίοι κατήγγειλαν διαφθορά, κακοδιοίκηση, συμφέροντα ημετέρων, κ.λπ.



Γράφημα 1-3: Ηλ. Διακυβέρνηση και Διάγνωση Φαινομένων Διαφθοράς πριν / μετά την Εφαρμογή της



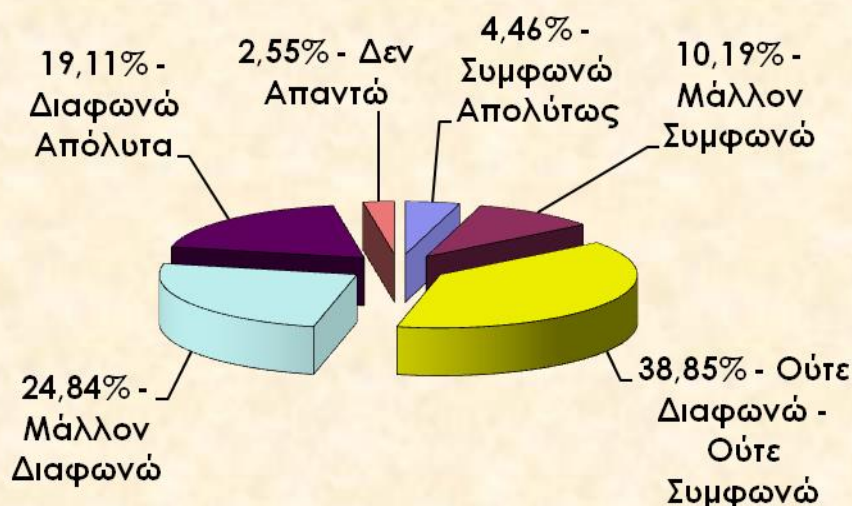
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

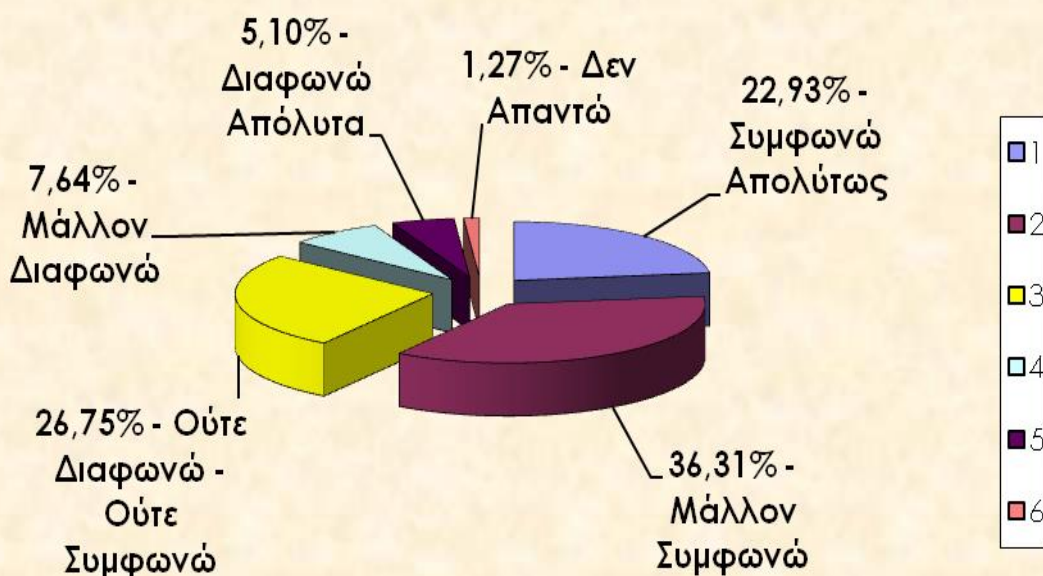
Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Λ.7. Πιστεύετε ότι η Διεύθυνση Πολεοδομίας στο Παρόν Εμφανίζει Φαινόμενα Διαφθοράς;



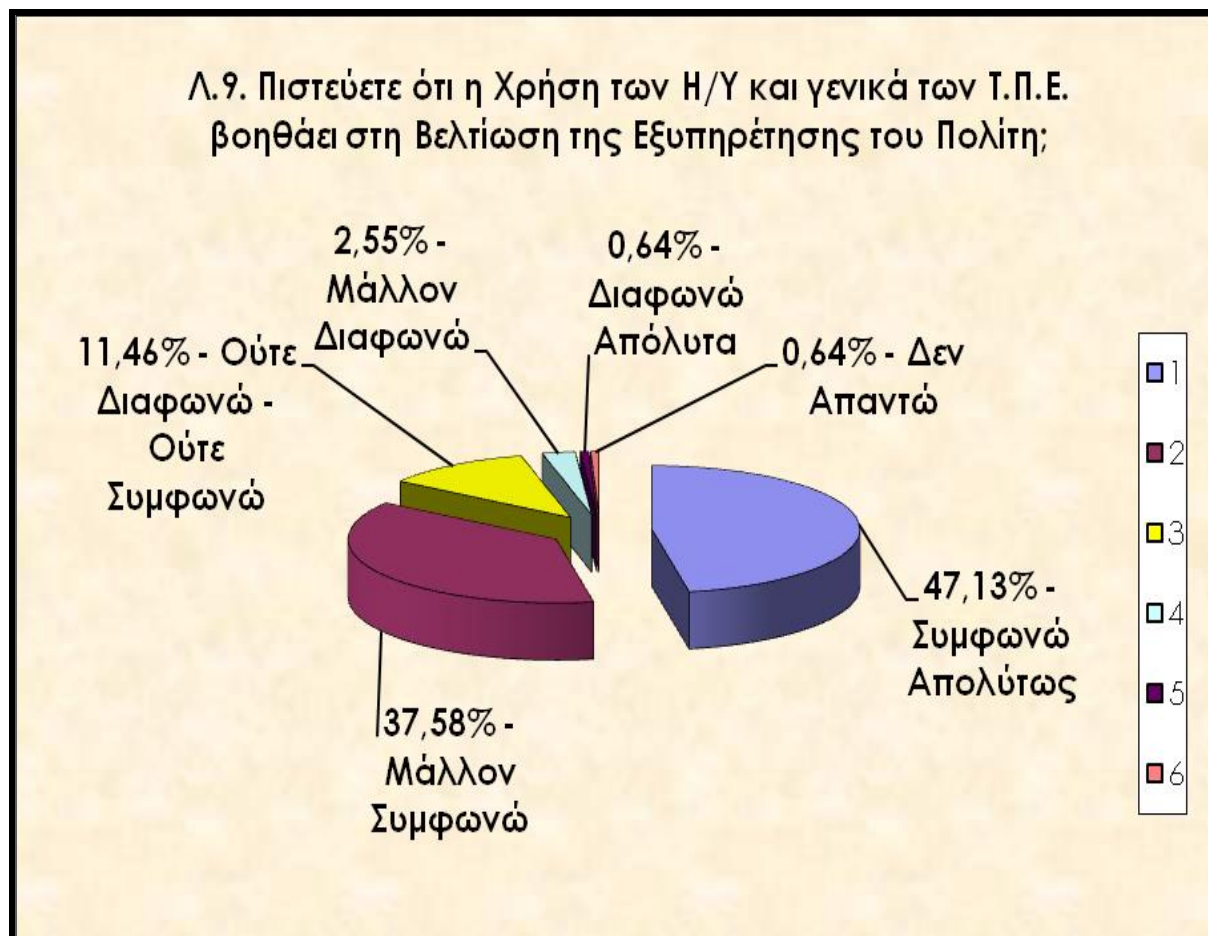
Λ.8. Πιστεύετε ότι η Χρήση των Η/Υ και γενικά των Τ.Π.Ε. βοηθάει στη μείωση των Φαινομένων Διαφθοράς;



Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019



Γράφημα 4: Ηλ. Διακυβέρνηση και η συμβολή της στην Βελτίωση της Εξυπηρέτησης του Πολίτη

Η προαναφερθείσα διδακτορική διατριβή έθεσε εντός του τίτλου της, τα ερευνητικά ερωτήματα τα οποία πραγματεύτηκε και τεκμηρίωσε, ήτοι εάν «*Η θεσμοθετημένη ή μη εφαρμογή των εργαλείων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-government), μπορεί να συμβάλλει αποτελεσματικά και αν ναι σε ποιο βαθμό, στην καταπολέμηση ή ακόμα και την εξάλειψη της διαφθοράς στη Δημόσια Διοίκηση και επίσης, εάν η εφαρμογή αυτής της καινοτομικής μορφής διακυβέρνησης, μπορεί παράλληλα να βελτιώσει την παρεχόμενη ποιότητα Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, προς τον Πολίτη - Πελάτη*».

Τα αποτελέσματα της έρευνας ήταν εξαιρετικά θετικά ως προς τα ερευνητικά ερωτήματα, αποδεικνύοντας emphatically ότι με παράλληλο τρόπο, η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών και η εφαρμογή των «εργαλείων» της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα μειώνει δραστικά ή θα εξαφανίζει τα φαινόμενα διαφθοράς αλλά και παράλληλα θα βελτιώνει το επίπεδο της εξυπηρέτησης των ωφελούμενων, τόσο σε επίπεδο Πολεοδομιών, όσο και εν γένει στο Δημόσιο.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2014 - 2019

Έτσι, η προαναφερθείσα ευχή και προσδοκία μας οριοθετείται στην παραίνεση προς την Ελληνική Πολιτεία, εν προκειμένω στην Περιφέρεια Κρήτης, η οποία οφείλει και πρέπει να συνεχίζει να ενισχύει και να ενθαρρύνει με όποιο τρόπο μπορεί και θεωρεί σκόπιμο, λαμβάνοντας υπόψη της τις αντίστοιχες καλές πρακτικές πλήθους άλλων χωρών, στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσπαθώντας συνεχώς για μια «Καλύτερη δημόσια διοίκηση δια μέσου της καλύτερης χρήσης των πληροφοριών, του προσωπικού, των διαδικασιών και της τεχνολογίας» όπως ακριβώς την οραματίσθηκε τόσο η Ευρωπαϊκή Ένωση στη Λισσαβόνα, όσο κι οι Ηνωμένες Πολιτείες.

Περιφέρεια Κρήτης 2014-2019

Όραμα & Δέσμευση

Η Περιφέρεια Κρήτης μέσα από την εφαρμογή των αρχών, των δυνατοτήτων και των παγκόσμια αναγνωρισμένων καλών πρακτικών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεσμεύεται για την μέγιστη δυνατή προσπάθειά της με όραμα μια καλύτερη, ανταποκριτική Δημόσια Διοίκηση τόσο προς τους πολίτες της Κρήτης όσο και τους εργαζομένους της, οραματιζόμενη σε παράλληλο επίπεδο τόσο την βελτιστοποίηση των από αυτήν παρεχομένων υπηρεσιών όσο και την εξαφάνιση των φαινομένων διαφθοράς στους κόλπους της. Η εκπεφρασμένη πολιτική δέσμευση μηδενικής ανοχής ως προς την Διαφθορά, θα επιδιώξουμε να υλοποιηθεί και στην πράξη, σε συνδυασμό με μια κοινωνία ανοιχτής πληροφορίας, για τον πολίτη, τον επισκέπτη, τον επιστήμονα, μέχρι και τον απλό, ανώνυμο ωφελούμενο της Περιφέρειας Κρήτης.

Οι στρατηγικοί στόχοι της Περιφέρειας Κρήτης που θα επιλεγούν, και οι επιχειρησιακές δράσεις που θα στοχεύσουν προς την ικανοποίηση των στόχων αυτών, θα είναι απόλυτα συμβατές τόσο με το Εθνικό Στρατηγικό Σχέδιο για τα έτη 2014-2019 αλλά και το αντίστοιχο Επιχειρησιακό Σχέδιο του **Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης** μέσα στο ίδιο χρονικό διάστημα.

Ε.4. Εκτιμώμενοι Παράγοντες - Συνθήκες Εφαρμογής

Μία από τις βασικές θέσεις αποτελεί η άποψή μας ότι, η προσπάθεια του να δομηθεί ένας νέος τρόπος λειτουργίας, η οποία θα στεφθεί με αποτυχία έχει ως αποτέλεσμα, αφενός μεν να καταρρακώνονται οι προτεινόμενες ενέργειες και να απαξιώνονται οι πιθανές θετικές συνέπειες της εφαρμογής τους, αφετέρου δε τα όποια αρνητικά σημεία της υφιστάμενης κατάστασης να ισχυροποιούνται σε εξαιρετικά μεγάλο βαθμό και να αποκτούν μεγαλύτερη συνεκτικότητα οι συνέπειές τους. Για το λόγο αυτό θα υιοθετηθούν οι παρακάτω βασικοί άξονες, δείγμα της προσοχής που δίνουμε, στον σχεδιασμό του στρατηγικού και διαχειριστικού πλάνου μας:

- α.** Να ληφθούν πρώτιστα υπόψη οι θέσεις, απόψεις και προτάσεις της Διοικητικής και Νομικής Υποστήριξης, αλλά και όλων των αιρετών της Περιφέρειας Κρήτης. Παράλληλα στην διαβούλευση θα συμμετέχουν όλα τα στελέχη της Πληροφορικής της Π.Κ. Με τον τρόπο αυτό, το Στρατηγικό Σχέδιο αλλά και η υλοποίησή του, θα αποτελεί την κοινή συνισταμένη των απόψεων τους και θα εκφράζει όλους εκείνους που βιώνουν καθημερινά την λειτουργία της Περιφέρειας.
- β.** Να εξεταστούν οι τρέχουσες εξελίξεις καθώς και οι εξαγγελθείσες χρηματοδοτήσεις κατά την νέα προγραμματική περίοδο από τα Περιφερειακό ή και τα Τομεακά προγράμματα. Έτσι, το Στρατηγικό και Διαχειριστικό πλάνο μας θα πρέπει να διαθέτει μια ελαστικότητα στην απόδοση σε σχέση και με πιθανές, –εντός κάποιων ορίων - επερχόμενες αλλαγές, ως προς τον τομέα αυτό.
- γ.** Να συνεκτιμηθούν, οι αρχές που προέρχονται από τον Εθνικό Σχέδιο Δράσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τα έτη 2014-2019. Έτσι θα υπάρξει, κατά το δυνατόν μεγαλύτερη συνάφεια με την αντίστοιχη Εθνική προσπάθεια κι η «νέα» αυτή διοικητική πραγματικότητα θα αποκτήσει μεγαλύτερη εγγύτητα, πράγμα που εν τέλει θα σημάνει, μεγαλύτερη αποδοχή από την Πολιτεία.
- δ.** Θα πρέπει να δημιουργηθεί ένα περιβάλλον μέσα στην Περιφέρεια Κρήτης τα βασικά στοιχεία του οποίου θα είναι:
 - Η πολιτική δέσμευση και η άσκηση ηγεσίας,
 - Το πλαίσιο και η δομή οργάνωσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης,
 - Οι ανθρώπινοι, οι οικονομικοί πόροι και οι τεχνολογικές επιλογές,
 - Η διαχείριση των δεδομένων (data) και
 - Η επικοινωνιακή προσέγγιση και η στήριξη των χρηστών.

Ε.5. Παράγοντες, οι οποίοι θα οδηγήσουν σε Αποτυχία

Προηγουμένως, παρουσιάσαμε τους βασικότερους παράγοντες οι οποίοι θα πρέπει να ληφθούν υπόψη για τον Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχεδιασμό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Περιφέρειας Κρήτης. Παρόλα αυτά, πριν προχωρήσουμε στους παράγοντες οι οποίοι μπορεί να εξασφαλίσουν την επιτυχή εφαρμογή ενός τέτοιου σχεδίου, καλό είναι να δούμε τους παράγοντες οι οποίοι ενδεχομένως να συνδράμουν αρνητικά, ωθώντας το σχέδιο σε μέτριες ή κακές αποδόσεις.

α. Η ελλιπής δέσμευση της ηγεσίας και υπηρεσίας για την επιτυχία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

β. Τα υπηρεσιακά στελέχη αντίκειται στις εκάστοτε διοικητικές αλλαγές, είτε γιατί δεν συμμετέχουν σε αυτές προσφέροντας παραγωγικά με τις απόψεις τους, είτε για άλλους λόγους – φόβος, έλλειψη φιλοδοξιών ή εν γένει εργασιακή αδράνεια - και αντιδρούν, με συνέπεια την αποτυχία του νέου συστήματος. Επίσης, πολύ συχνά, νοιώθουν ότι αυτές οι νέες οργανωτικές αλλαγές θα αποτελέσουν ένα είδος απομάκρυνσης ή απαξίωσής τους, ειδικά όταν οι αλλαγές σχετίζονται με καινοτόμα συστήματα, οπότε προτιμούν το «παραδοσιακό» και γνωστό, έστω κι αντιπαραγωγικό μοντέλο λειτουργίας. Απαιτείται αλλαγή συμπεριφοράς, μέσω πρακτικών Change Management.

γ. Η απλή μεταφορά των υπαρχόντων διαδικασιών σε ηλεκτρονικές, χωρίς να προηγηθεί ανασχεδιασμός διεργασιών (BPR). Ο κίνδυνος το «Μπάχαλο» να μετασχηματιστεί σε «e-baxalo». Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν επιτυγχάνεται χωρίς Διοικητική Μεταρρύθμιση και αντιστρόφως.

δ. Με τον πρόχειρο σχεδιασμό και χωρίς η καταπολέμηση της διαφθοράς να αποτελεί σταθερό συστατικό τους στοιχείο ή με την αποκλειστική «στενή» στόχευση στο άμεσο οικονομικό όφελος.

ε. Αδυναμία των ελεγκτικών μηχανισμών να αξιοποιήσουν τις υποδομές και τις δυνατότητες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αλλά και μειωμένη υπηρεσιακή βούληση επαναχρησιμοποίησης και ανατροφοδότησης της δημόσιας πληροφορίας. Ο Καλλικράτης στον τομέα αυτό μας γύρισε πίσω, αφού καλές πρακτικές οι οποίες είχαν λάβει χώρα δεν εξελίχθηκαν επαρκώς ή σταμάτησαν.

στ. Χαμηλή αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υποδομών, εκτενής κατακερματισμός των συστημάτων, υψηλή διασπορά και λειτουργικές επικαλύψεις των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου.

ζ. Υψηλό κόστος κτήσης και χρήσης των ηλεκτρονικών υποδομών, λόγω κυρίως έλλειψης κατάλληλων προγραμματικών συμφωνιών και αδειών που να καλύπτουν το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης. Υπερτροφικά έργα και υποδομές υπερβολικής διαχειριστικής δυσκολίας και ασύμφορης σχέσης κόστους- οφέλους. Μακροσκελείς διαγωνιστικές διαδικασίες που ξεπερνούν τον κύκλο ανανέωσης της τεχνολογίας, καταλήγοντας σε προμήθειες “παρωχημένων” προϊόντων.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

- η. Απουσία διαλειτουργικότητας και διασύνδεσης των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων.
- θ. Ελλιπής σχεδιασμός ή / και χρηματοδότηση σε όλο τον κύκλο ζωής των επιλεγμένων συστημάτων.
- ι. Ανύπαρκτοι ή αναποτελεσματικοί μηχανισμοί οριζόντιων σχημάτων διακυβέρνησης μεταξύ της Δημόσιας Διοίκησης. Απουσία κοινής αρχιτεκτονικής της δημόσιας Πληροφορικής, ενιαίων προτύπων και πολιτικών συμμόρφωσης για τη χρήση των ΤΠΕ.
- ια. Αναποτελεσματικότητα πλαισίου θεσμικής συνεργασίας με την αγορά και τα Τεχνολογικά ιδρύματα.
- ιβ. Πολυπλοκότητα θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου.
- ιγ. Απουσία παρακολούθησης, ελέγχου και ανατροφοδότησης.
- ιδ. Ασυνέχεια των υιοθετημένων πολιτικών σε κάθε κυβερνητική αλλαγή και επανάληψη ενεργειών.
- ιε. Έλλειψη επίγνωσης, τόσο σε διοικητικό όσο και σε μελετητικό επίπεδο, οι λεπτομέρειες ή και οι κίνδυνοι που θα ανακύψουν κατά την μετέπειτα εφαρμογή του συστήματος, π.χ. φόρτος εργασίας υπάλληλων παρακολούθησης. Έτσι, όταν αυτό υλοποιείται λαμβάνουν χώρα ενέργειες που δεν λήφθηκαν υπόψη ή δεν έχει σχεδιαστεί ένα πλαίσιο αντιμετώπισής τους, με αποτέλεσμα την επιστροφή στο «προηγούμενο» και γνωστό σύστημα διοίκησης και διαχείρισης της υπηρεσίας.

Όλα τα παραπάνω δεν αφορούν κατ' ανάγκη την Περιφέρεια Κρήτης, καταδεικνύουν όμως σε αρκετά μεγάλο βαθμό το γιατί η Ελλάδα παρουσιάζει υστέρηση στο 72% των δεικτών του Ευρωπαϊκού ψηφιακού θεματολογίου (Digital Scoreboard, Παρατηρητήριο για τη ΔΜ, ΚτΠ ΑΕ, 2012), που απηχούν στις χαμηλές επιδόσεις στη διείσδυση της ευρυζωνικότητας, την τακτική χρήση του διαδικτύου, τη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών και ηλεκτρονικών προμηθειών. Για παράδειγμα, 41,9% των πολιτών δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο, σύμφωνα με την τελευταία έκθεση αξιολόγησης της χώρας για την Ψηφιακή Ατζέντα της Ευρωπαϊκής Ένωσης το 2012.

Το 2012 η Ελλάδα πέτυχε το ανώτατο επίπεδο για επτά (7) από τις είκοσι (20) βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ΕΕ. Όμως, η επίδοσή της σε ποσοστό παροχής ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις εντός ΕΕ το 2010 την κατέταξε στην τελευταία θέση. Οι λόγοι αυτοί που εξετάζονται και αντιμετωπίζονται τόσο στο Στρατηγικό Σχέδιο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση όσο και στο αντίστοιχο Επιχειρησιακό Σχέδιο του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, θα μας απασχολήσουν στη συνέχεια.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Ε.6. Παράγοντες οι οποίοι θα οδηγήσουν σε Επιτυχία – Μεθοδολογία Smart

Αναφερθήκαμε στις αιτίες που μπορεί να οδηγήσουν στην αποτυχία του σχεδιασμού και της εφαρμογής του Στρατηγικού και Διαχειριστικού Σχεδίου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, δίνοντας πολύ μεγάλη σημασία στην συμμετοχή των Διευθυντών - και των εργαζομένων μέσω αυτών - σε αυτό, την συμβατότητα με το υφιστάμενο θεσμικό και νομικό πλαίσιο αλλά και την πολύ σοβαρή ανάλυση και καταγραφή όλων των παραγόντων, οι οποίοι αν δε ληφθούν υπόψη, ενδεχομένως να αποτελέσουν και τους λόγους αποτυχίας, μιας αποτελεσματικής εφαρμογής του.

Παράλληλα, αποδώσαμε πολύ μεγάλη σημασία στην δέσμευση όλων, ηγεσίας, στελεχών και υπαλλήλων, στο ότι το σύστημα που θα σχεδιαστεί με τη συμμετοχή όλων, θα «περιφρουρηθεί» με τέτοιο τρόπο, ώστε να εφαρμοσθεί και να δέχεται αλλαγές, οι οποίες θα έχουν αποκλειστικά διορθωτικό ή βελτιωτικό χαρακτήρα, ειδικά σε σχέση με την ομάδα των ωφελουμένων, των πολιτών.

Πέρα από την παραπάνω διάσταση η οποία θα βοηθήσει στην επιτυχία του Στρατηγικού και Διαχειριστικού Σχεδίου, προσθετικά, οι προτάσεις των στελεχών της Περιφέρειας, μπορούν να βοηθήσουν καταλυτικά στην επιτυχία του. Οι προτάσεις, με τις οποίες θα συμμετέχουν τα στελέχη, θα πρέπει να είναι άριστα τεκμηριωμένες και να έχουν τα παρακάτω, βασικά χαρακτηριστικά.

Η μεθοδολογία αυτή λέγεται «Στοχοθεσία SMART» και υιοθετεί ότι μία ομάδα στόχων για να επιτύχει, πρέπει να είναι:

- Specific
- Measurable
- Achievable, Attainable
- Realistic, Results Oriented, Relevant
- Time Bounded, Track able



Σαφής, Συγκεκριμένος, Κατανοήσιμος

Μετρήσιμος

Επιτεύξιμος, Εφικτός, Συμφωνημένος

Ρεαλιστικός, Αποτελεσματικός, Σχετικός

Χρονικά Προσδιορισμένος, Ιχνηλάσιμος

Σαφείς, Συγκεκριμένοι, Κατανοήσιμοι: Γενικόλογοι ή ασαφείς στόχοι όπως και προτάσεις, συνήθως αποτυγχάνουν. Ακόμα και εάν έχουν κάποιο βαθμό επιτυχίας αυτός πιθανά θα είναι μετριότατος και θα οφείλεται στην ατομική ικανότητα των εργαζομένων κι όχι του σχεδιασμού. Ένας σαφώς καθορισμένος στόχος έχει πολύ σημαντικές πιθανότητες να επιτύχει, αλλά οφείλει να απαντάει από μόνος του στο ερώτημα «τι πρέπει να κάνω για να πετύχω αυτό που θέλω;». Για να κάνουμε σαφέστατο ένα στόχο πρέπει να δώσουμε μία απάντηση στις παρακάτω ερωτήσεις:

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2014 - 2019

Τί; Τί θέλω να επιτύχω; Ποιός; Ποιός εμπλέκεται; Πότε; Ποιό είναι το χρονοδιάγραμμα της προσπάθειας; Πού; Ποιός είναι ο τόπος που θα εξελιχθεί η προσπάθεια; Πώς; Ποιοί είναι οι περιορισμοί και ποιές οι απαιτήσεις;

Μετρήσιμοι: Στόχοι, προτάσεις αλλά και προτεινόμενες διαδικασίες θα πρέπει να είναι μετρήσιμες. Το μη μετρήσιμο είναι μία από τις βασικές αιτίες αποτυχίας της Δημόσιας Διοίκησης, όταν αυτό συμβαίνει. Με την έλλειψή της, κακές ή μέτριες αποδόσεις αντιμετωπίζονται το ίδιο με τις καλύτερες ή άριστες, πράγμα που δίνει στους εργαζόμενους, την αίσθηση της πλήρους ισοπέδωσης της δικής τους προσπάθειας. Ξέχωρα από το παραπάνω, ένας στόχος πρέπει να έχει συγκεκριμένα κριτήρια και μέθοδο για τη μέτρηση της προόδου και την πορεία επίτευξής του. Θα πρέπει να απαντάει αποτελεσματικό σε ερωτήσεις όπως: **Πόσο; Πόσα; Πότε θα ξέρω ότι έχω πετύχει το στόχο μου;** Η μέθοδος μπορεί να είναι πολύ απλή, ή σύνθετη λογιστική.

Επιτεύξιμοι, Ατομικά και Συλλογικά Εφικτοί, Συμφωνημένοι: Οι στόχοι αλλά και οι λύσεις – προτάσεις οι οποίες θα τίθενται, πρέπει να είναι επιτεύξιμοι. Με λίγα λόγια ο προτείνων θα πρέπει να έχει σκεφθεί την πιθανή εφαρμογή της πρότασής του ή την αποτελεσματική επιτευξιμότητά της. Ένας στόχος μη επιτεύξιμος αποτελεί περισσότερο αντικίνητρο, παρά κίνητρο προς την επιτυχία.

Ρεαλιστικοί, Συσχετιζόμενοι με Αποτελέσματα, Σχετικοί: Δεν μπορούμε να προσβλέπουμε σε μια στοχοθεσία από την οποία θα απαιτήσουμε την άμεση λύση όλων των προβλημάτων – θεμάτων της Περιφέρειας Κρήτης ή και κάθε άλλου οργανισμού, πράγμα που αυτόματα θα την καθιστούσε μη επιτεύξιμη. Οι στόχοι και οι λύσεις που θα προτείνονται πρέπει να είναι ρεαλιστικές. Παράλληλα όμως, η συγκεκριμένη χρονική περίοδος είναι η κατάλληλη για μια σειρά παράλληλων θεσμικών αλλαγών, πάντα όμως κάτω από τον παραπάνω περιορισμό. Το ίδιο σκεπτικό λοιπόν υπάρχει και στον όλο Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Προγραμματισμό και δεν είναι άλλο από το να κάνουμε όσες περισσότερες βελτιωτικές αλλαγές, χωρίς όμως να χάσουμε το ρεαλισμό του όλου εγχειρήματος. Το πώς θα επιτύχουμε τους στόχους μας, θα είναι μία σημαντική πρόκληση.

Χρονικά Προσδιορισμένοι, Ενταγμένοι σε Χρονοδιάγραμμα, Ιχνηλάσιμοι: Όσο σοφά τεκμηριωμένες και να είναι κάποιες προτάσεις είναι εξαιρετικά δύσκολο να μιλήσουμε για αποτελεσματική εφαρμογή τους, εάν δεν είναι χρονικά καθορισμένες σε σχέση με την πορεία ολοκλήρωσής τους. Ειδικά σε περιπτώσεις επιχειρησιακών σχεδίων, τα οποία έχουν διάφορα στάδια όπως αρχικό σχεδιασμό, διαβούλευση, ανατροφοδότηση, τελική ανασκόπηση, εφαρμογή, ωρίμανση κ.λπ. η ύπαρξη ενός χρονοδιαγράμματος εφαρμογής είναι μια απαραίτητη προϋπόθεση για την ασφάλη και έγκαιρη υλοποίηση, ενός συστήματος το οποίο αναδιαρθρώνεται δυναμικά.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2014 - 2019

Όλα τα παραπάνω θα πρέπει να αποτελέσουν τους βασικούς άξονες πάνω στους οποίους θα πρέπει να στηρίζονται οι προτάσεις όλων όσοι συμβάλλουν με τις ιδέες τους παραγωγικά στη σύνθεση του Στρατηγικού και Διαχειριστικού Σχεδιασμού, καθιστώντας τον ουσιαστικά ως μελέτη – πρόταση της ίδιας της Περιφέρειας Κρήτης και όχι ενός ή μιας ομάδας ατόμων. Αξίες, συμπεριφορές και δεξιότητες οι οποίες θα προκύψουν από την εφαρμογή του προτεινόμενου συστήματος στόχων πρέπει να αποτελέσουν τα «θέλω» των ιδίων των συντελεστών της Περιφέρειας Κρήτης και σε καμία περίπτωση υποχρεωτικές κατά την γνώμη των μελετητών τροποποιήσεις οι οποίες «πρέπει» να γίνουν στο πλαίσιο μίας «μελέτης για τη μελέτη». Γι αυτό οι στόχοι θα πρέπει να καταστούν τελικά SMARTER, προσθέτοντας τα χαρακτηριστικά **Ethical** (Ηθικοί) και **Recorded** (Καταγεγραμμένοι).

Πέρα από όλα τα παραπάνω, εκείνο που μας παρέχει την αίσθηση ότι όλα θα πάνε καλά και θα επιτύχουμε στο σχεδιασμό μας, δεν είναι άλλο από την συμμετοχή τόσο της Πολιτικής Ηγεσίας όσο και της Διοικητικής Υποστήριξης. Όλα τα στελέχη και η ηγεσία της Διοικητικής Υποστήριξης σε συνεργασία με τα Στελέχη της Πληροφορικής έχουν αγκαλιάσει το εγχείρημα στο οποίο συμμετέχουν, προτείνουν και διαβουλεύονται και αυτός είναι ο βασικότερος παράγοντας επιτυχίας.



Σχέδιο 1. Η Πυραμίδα των Επιπέδων Σχεδιασμού της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Περ. Κρήτης.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Ε.7. Προσδοκώμενα Οφέλη και Πιθανά Κόστη

Οι θεωρητικές αναφορές – πιστεύουμε ότι έχει γίνει κατανοητό – ξεφεύγουν από τους σκοπούς του παρόντος Στρατηγικού και Διαχειριστικού Σχεδιασμού, εξάλλου κάτι τέτοιο δεν θα είχε καμία αξία σε ένα χώρο όπως η Περιφέρεια Κρήτης. Σε κάθε περίπτωση όμως, αναφερόμενοι στα πρακτικά «κέρδη» που δύνανται να προκύψουν από την εφαρμογή του Στρατηγικού και Διαχειριστικού Σχεδίου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ελπίζουμε να καρπωθούμε μερικά ή όλα από τα επόμενα οφέλη.

α. Προσδοκώμενα Οφέλη

- ✓ Η αναδιοργάνωση και ο εξορθολογισμός των διεργασιών της δημόσιας διοίκησης, η βελτίωση των συνθηκών εργασίας και η άμεσα θετική επένεργεια στο επίπεδο των υπηρεσιακών σχέσεων με την επίτευξη κοινών μέτρων αξιολόγησης. Η μείωση του κόστους των δημοσίων υπηρεσιών.
- ✓ Η βελτίωση της άμεσης επαφής των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες αλλά και η επέκταση της διαθεσιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών (24 ώρες – ανεξάρτητα από τον τόπο). Η προώθηση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας και της διαφάνειας.
- ✓ Η αύξηση της παραγωγικότητας της Περιφέρειας Κρήτης και των υπαλλήλων της με την εφαρμογή κριτηρίων αξιολόγησης που έχουν γίνει αποδεκτά σε Εθνικό και Ευρωπαϊκό επίπεδο.
- ✓ Μερική και συνολική μακροπρόθεσμα βελτιστοποίηση της εικόνας που έχει ο πολίτης σε σχέση με το «εν τοις πράγμασι» έργο της Περιφέρειας Κρήτης.
- ✓ Ευκαιρία να αναγνωριστεί η πρόοδος που έχει συντελεσθεί και να εντοπιστούν πεδία εξαιρετικά θετικών αλλά και μετριότατων ατομικών αποδόσεων. Η δυνατότητα ελέγχου και απόδοσης ευθυνών στη δημόσια διοίκηση.

β. Πιθανά Κόστη

Ο Στρατηγικός και Διαχειριστικός Σχεδιασμός για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και η λειτουργία την οποία προτείνει μέσω της στοχοθεσίας του, θεωρητικά δεν θα έχει κανένα κόστος – πέραν των άμεσων και έμμεσων οικονομικών βαρών - αφού η πιο αρνητική της εφαρμογή θα μας «επιστρέψει» απλώς στον σημερινό τρόπο εργασίας ή θα επιβραδύνει τις εξελίξεις στον τομέα αυτόν. Παρόλα αυτά, ως Περιφέρεια Κρήτης εκτιμούμε ότι το «κόστος» αξιοπιστίας και ικανότητας που θα δημιουργήσει η αποτυχία εφαρμογής ενός κοινά αποδεκτού και πάνω από όλα, συμφωνημένου πλαισίου λειτουργίας είναι τεράστιο και ως τέτοιο, θα μας απασχολήσει ιδιαίτερα.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Ε.8. Στάδια Ωρίμανσης της Μελέτης – Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης

Στάδιο 1ο – Αρχικές Συζητήσεις – Απόφαση – Συγγραφή Στρατηγικού & Διαχειριστικού Σχεδίου - Έγκριση από την Εκτελεστική Επιτροπή: Η φάση αυτή ξεκίνησε με την ανάθεση της εντολής του Περιφερειάρχη και τις αρχικές συναντήσεις που πραγματοποιήθηκαν μεταξύ του Εντεταλμένου Συμβούλου του Εκτελεστικού Γραμματέα και των Στελεχών Πληροφορικής (IT Managers), οι οποίοι είχαν και έχουν το όραμα που προαναφέραμε, ξεπερνώντας τα απλά υπαλληλικά τους καθήκοντα. Στη φάση αυτή αναλύθηκαν τα προβλήματα και οι προθέσεις και διαμερίφθηκε η κοινή θέληση όλων για την σύνταξη ενός Στρατηγικού και Επιχειρησιακού Σχεδιασμού ο οποίος θα βοηθήσει καταλυτικά στην επίτευξη των στόχων της Περιφέρειας ενώ διαπιστώθηκαν οι λόγοι που υποβαθμίζουν την ποιότητα εξυπηρέτησης του πολίτη αλλά και τις συνθήκες εργασίας. Η φάση αυτή ολοκληρώθηκε με την παρουσίαση του σχεδιασμού **Ομάδα Διοίκησης Έργου** και την κατ' αρχάς έγκρισή της. **Εκκίνηση Νοέμβριος 2014 - Ολοκλήρωση Σταδίου 1 - Τέλη Μαΐου 2015.**

Στάδιο 2ο – Διαβούλευση με τα Στελέχη Πληροφορικής, της Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης και την Νομική Υπηρεσία: Η 2η αυτή φάση συμφωνήθηκε κατά τη διάρκεια της πρώτης και θα περιλαμβάνει συναντήσεις και ανταλλαγές απόψεων οι οποίες θα πραγματοποιηθούν στην Περιφέρεια Κρήτης με την παρουσία των παραπάνω στελεχών, και κατά περίπτωση άλλων, που έχουν πολύ σημαντική συμμετοχή σε εξειδικευμένα θέματα (Πάπυρος, Χωρικά Δεδομένα, G.I.S. κ.λπ.). Οι συναντήσεις αυτές θα γίνουν κατόπιν ηλεκτρονικής και φυσικής επικοινωνίας στην οποία θα επεξηγηθεί η «Στοχοθεσία SMART», θα καταγραφούν οι προτάσεις – απόψεις των εμπλεκόμενων και έτσι θα γίνει με τον πιο αναλυτικό τρόπο η πρώτη καταγραφή της άποψης των στελεχών της Περιφέρειας, για την στοχοθεσία και την επίτευξή της. Ιδιαίτερη βαρύτητα στη φάση αυτή θα έχουν οι απόψεις των στελεχών της Μηχανογράφησης της Περιφέρειας Κρήτης και από τις (4) Π.Ε.

Το στάδιο αυτό είναι εξαιρετικά σημαντικό, γιατί περιλαμβάνει στην πράξη τη δέσμευση ότι ο σχεδιασμός και η στοχοθεσία που θα πραγματοποιηθούν θα προκύψουν κατά βάση από τις προτάσεις και τις απόψεις όλων των στελεχών της Περιφέρειας. Για το λόγο αυτό θα πρέπει όλοι να παρέχουν τις καλύτερες δυνατές (αντί)προτάσεις τους, με επιμέλεια και πάντα σύμφωνα με τα ποιοτικά κριτήρια τα οποία παρουσιάστηκαν στα τμήματα **1.4. - 1.7.** του παρόντος κεφαλαίου (στόχοι συγκεκριμένοι, σαφείς, μετρήσιμοι, επιτεύξιμοι, ρεαλιστικοί αλλά και χρονικά καθορισμένοι).

Ολοκλήρωση Σταδίου 2 – Τέλη Αυγούστου 2015.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2014 - 2019

Στάδιο 3ο – Δεύτερη (Οριστική) Καταγραφή Στρατηγικού και Διαχειριστικού Σχεδιασμού:

Απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία αυτού του σταδίου είναι η εξορθολογισμένη ανατροφοδότηση η οποία θα προέρχεται από το προηγούμενο στάδιο. Στο στάδιο αυτό θα δημιουργηθούν οι ομάδες εργασίας για την υλοποίηση και παρακολούθηση κάθε επιχειρησιακού στόχου. Επίσης απαραίτητη στο στάδιο αυτό είναι η πολύ καλή επικοινωνία με την ηγεσία της Περιφέρειας Κρήτης και τον Εκτελεστικό Γραμματέα για πιθανές θέσεις – προτάσεις αντικρουόμενες, αλλά και γιατί στο σημείο αυτό θα πρέπει να γίνει πράξη η ομαδοποίηση της μελέτης, δηλαδή η Περιφέρεια Κρήτης θα αντιμετωπιστεί ως ενιαίο επιχειρησιακό σύνολο, πράγμα που ενδεχομένως σημαίνει ότι οι απόψεις μίας Διεύθυνσης ίσως «θυσιαστούν» στο βωμό της ομαδικής εφαρμογής. Στο στάδιο αυτό περιλαμβάνεται και η παρουσίαση του Σχεδίου στην Εκτελεστική Επιτροπή της Περιφέρειας Κρήτης. **Ολοκλήρωση Σταδίου 3 – Οκτώβριος 2015.**

Στάδιο 4ο – Τελική Επικύρωση από το Περιφερειακό Συμβούλιο της Περιφέρειας Κρήτης– Δυνητική Ενημέρωση και Ανταλλαγή απόψεων με Κοινωνικούς Φορείς

Στο στάδιο αυτό και με δεδομένη την πλήρη εσωτερική συναίνεση, το Στρατηγικό και Διαχειριστικό Σχέδιο θα υποβληθεί στο Περιφερειακό Συμβούλιο, αφού προηγουμένως έχει διαβουλευθεί με τους Περιφερειακούς Συμβούλους όπου και θα λάβει την τελική του μορφή και την έγκριση του Π.Σ.

Στη συνέχεια, ο Εκτελεστικός Γραμματέας της Περιφέρειας Κρήτης, θα αποφασίσει και τη διάχυση της μελέτης σε δυνητικά εμπλεκόμενους φορείς (Υπουργείο Εσωτερικών & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Ε.Κ.Δ.Δ.Α., Τ.Ε.Ε., Μ.Μ.Ε.) ώστε να είναι απόλυτα ενήμεροι για την εφαρμογή της.

Ολοκλήρωση Σταδίου 4 – Νοέμβριος 2015, οπότε και ξεκινάει το τελικό στάδιο υλοποίησής του.

Στάδιο 5ο – Υλοποίηση του Διαχειριστικού Σχεδίου – Ανατροφοδότηση – Μέτρηση της Ικανοποίησης του Πολίτη: Μετά τη «νομιμοποίηση» του Στρατηγικού και Επιχειρησιακού Σχεδιασμού της Περιφέρειας Κρήτης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, θα ξεκινήσει η διαχείριση και υλοποίησή του με βάση τα χρονοδιαγράμματα ανά δράση και τακτικές συναντήσεις της Ομάδας Έργου και των Ομάδων του κάθε Στόχου. Παράλληλα με την εφαρμογή, θα υπάρχει συνεχής ανατροφοδότηση με τους χρήστες για προβλήματα που θα εμφανιστούν με σκοπό τη βελτιστοποίηση του συστήματος, ενώ θα υπάρξουν και προγραμματισμένες μετρήσεις ικανοποίησης του πολίτη.

Ολοκλήρωση Σταδίου 5 – Οκτώβριος 2019.

E9. Στρατηγικοί Στόχοι του Σχεδίου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Π.Κ.

Περιφέρεια Κρήτης 2014-2019

10 Στρατηγικοί Στόχοι

1. Εφαρμογή των αρχών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αλλά και παράλληλα Διοικητική Μεταρρύθμιση. Εκσυγχρονισμός & Ορθολογική Αναδιοργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης.
2. Συν-Κρητισμός σε κάθε μορφή συνεργασίας και συνέργειας των Περιφερειακών Ενοτήτων της Κρήτης. Κοινός τρόπος λειτουργίας, σκέψης, εφαρμογής και διοίκησης.
3. Εξωστρέφεια της Διοίκησης, των Διαδικασιών και των Συστημάτων προς όφελος του Πολίτη. Ελαχιστοποίηση της φυσικής παρουσίας των πολιτών στις υπηρεσίες της Π.Κ. όταν δεν είναι απαραίτητο.
4. Πελατοκεντρικότητα σε όλα τα επίπεδα, εξωτερικού και εσωτερικού πελάτη. Από το Μοντέλο Διοικούνται – Διοικούμενου στο μοντέλο της Ανταποκριτικής Διοίκησης. Αύξηση της επισκεψιμότητας στην Ιστοσελίδα της Περιφέρειας.
5. Αύξηση της Διαφάνειας και της Λογοδοσίας. Πλήρης Καταπολέμηση της Διαφθοράς, μηδενική ανοχή.
6. Ελαχιστοποίηση του Κόστους λειτουργίας και διαχείρισης, μεγιστοποίηση του παραγόμενου οφέλους.
7. Διαχείριση Γνώσης, Εκπαίδευσης και Επικοινωνίας του Ανθρώπινου Δυναμικού της Περιφέρειας Κρήτης.
8. Απλούστευση Διαδικασιών και Διοικητικών Βαρών για Πολίτες – Εργαζόμενους. Μηδενισμός μη ικανοποιημένων αιτημάτων βλαβών – αρωγής των χρηστών.
9. Λειτουργία Συστήματος Διοίκησης δια Στόχων. Διάκριση υψηλών και μετρίων αποδόσεων, επιβράβευση των πρώτων, εποικοδομητική ανατροφοδότηση των δεύτερων.
10. Επίτευξη ωριμότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε επίπεδο 2.0 – 3.0 κατά την τρέχουσα προγραμματική περίοδο και εστίαση στην αναδραστικότητα και την συνεργασία με τον Πολίτη μέσω αυτής.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Κεφάλαιο 1 - Στρατηγικός Άξονας (1)

Εκσυγχρονισμός της Διοίκησης – Περιφέρεια Κρήτης

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

1.0. Εισαγωγή – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Διοικητική Μεταρρύθμιση

Ο άξονας αυτός, περιλαμβάνει το σύνολο των ενεργειών οι οποίες θα πρέπει να επιτευχθούν με σκοπό να ενδυναμωθούν οι Τεχνολογίες της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών με σκοπό όμως όχι καθαυτή την τεχνολογική πλευρά, αλλά κατ' ουσία, την ενδυνάμωση της **Διοίκησης μέσω αυτών**.

Η υποστελέχωση είναι ένα από τα βασικότερα χαρακτηριστικά τα οποία θα κληθεί να αντιμετωπίσει ο Δημόσιος Τομέας και φυσικά η Περιφέρεια Κρήτης, οπότε ο «νέος» Δημόσιος Υπάλληλος των επόμενων δεκαετιών θα πρέπει να έχει τα χαρακτηριστικά ενός στελέχους το οποίο θα είναι άρτια εξοπλισμένο σε Μηχανογραφικό επίπεδο, τόσο σε υλικό όσο και σε λογισμικό και που θα καταφέρει να αντισταθμίσει την υποστελέχωση με την αύξηση της παραγωγικότητας και την προστιθέμενη αξία που θα καταφέρει να αντλήσει, από τις Τ.Π.Ε. και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Είναι σημαντικό στο σημείο αυτό, να γίνει αντιληπτό ότι η ονομασία του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ως τέτοια είναι ίσως μία από τις πιο εύστοχες αφού και οι δύο συνιστώσες της είναι ισοβαρείς αλλά και ισοδύναμες ως προς το τελικό αποτέλεσμα το οποίο επιχειρούν να πετύχουν. Είναι αδύνατο, ή ακριβέστερα, εξαιρετικά δύσκολο, να επιτύχει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση τους στόχους της εφόσον δεν υπάρξει η αντίστοιχη αρωγή από την πλευρά της Διοικητικής Μεταρρύθμισης. Αυτός είναι και ο λόγος που στις χώρες στις οποίες το διοικητικό νομοθετικό πλαίσιο δεν μετεξελέγχθηκε επαρκώς προς την πλευρά της απλούστευσης των διαδικασιών, οι επιπτώσεις ήταν αντίστοιχες και για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Εκτός της παράλληλης πορείας της με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η Διοικητική Μεταρρύθμιση πρέπει να έχει και άλλον ένα στόχο, τη μετάβαση από το Μοντέλο του «Διοικούντα – Διοικούμενου» στο Μοντέλο της «Ανταποκριτικής Διοίκησης» όπου ο Πολίτης θα εξυπηρετείται μέσα στο νομοθετικό πλαίσιο αντί να αντιμετωπίζεται, σχεδόν αμυνόμενος, εντός του.

Διακινδυνεύουμε στην εισαγωγή μας, μια απαισιόδοξη πρόβλεψη, ότι οι τεχνολογικές μεταρρυθμίσεις θα προηγηθούν των ανθρωπίνων και υπηρεσιακών συνειδήσεων και ευχόμαστε να διαψευσθούμε, εντούτοις είναι πιθανό ακόμα και το ενδεχόμενο οι δεύτερες να καθυστερήσουν ή και να κωλυσιεργήσουν τις πρώτες, ασκώντας ρόλο «τροχοπέδης» στη διαχείριση αυτής της αλλαγής.

Οι Διευθύνσεις Εσωτερικής Λειτουργίας ή Διοικητικών υπηρεσιών είναι εκείνες που θα πρέπει να διευκολύνουν με τον αποφασιστικό τους ρόλο την δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών για τη διοικητική αυτή μεταρρύθμιση η οποία θα προέλθει μέσα από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

1.1. Ενοποίηση, Προτυποποίηση Διαδικασιών, Εντύπων & Εισηγήσεων Δ/νσεων

Αποτελεί αυτονόητη ανάγκη μεταξύ των Διευθύνσεων ή / και άλλων Διοικητικών Μονάδων οι οποίες δούλευαν σε Νομαρχιακό επίπεδο, για χρόνια, με σχεδόν όμοιο, παρόμοιο, ανόμοιο ή και εντελώς διαφορετικό τρόπο. Αποτελεί επίσης προφανή Αυτοδιοικητική λογική μιας και είναι βέβαιο ότι η «Ομαδική Εργασία» και η επικοινωνία - και μόνον - μεταξύ αυτών των Διευθύνσεων θα επιφέρει την καλύτερη λύση σε όλα τα προβλήματα συνεννόησης, ενώ οι συμφωνημένες λύσεις σε έντυπα, εισηγήσεις και διαδικασίες θα επιφέρουν πιο ορθολογική αντιμετώπιση από τις Π.Ε. και τις αντίστοιχες επιτροπές – Οικονομική, Περιβάλλοντος – που εξετάζουν τα θέματα των υπηρεσιών, αντιμετωπίζοντας πολύ συχνά, εισηγήσεις που «πάσχουν», τόσο σε επίπεδο ουσίας, όσο και τύπου.

Η όλη προσπάθεια θα πρέπει να συνδεθεί με το **Εδάφιο των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών και της διεύθυνσης της Ιστοσελίδας της Π.Κ. (2.3.)** όπου η ανάρτησή τους θα παρέχει άμεση διαθεσιμότητα σε όλα τα στελέχη – χρήστες της Περιφέρειας Κρήτης, το **Εδάφιο της Προτυποποίησης των Εγγράφων της Π.Κ. (3.4.)**, ενώ παράλληλα ταυτίζεται σε επίπεδο στόχων και με το **Εδάφιο της Επικοινωνίας των Διευθύνσεων και των Στελεχών της Περιφέρειας Κρήτης (1.5.)**.

Θα αποτελέσει μια από τις αφετηρίες του εκσυγχρονισμού της Διοίκησης και θα δημιουργηθούν ομάδες έργου ανά διεύθυνση (Τεχνικές Υπηρεσίες, Τμήματα Προμήθειες κ.λπ.) όπου η δουλειά τους θα πρέπει να έχει προτυποποιηθεί το συντομότερο δυνατόν. Παράλληλα είναι προφανές ότι στην συγκεκριμένη δράση θα πρέπει να συμμετέχει η Γενική Διεύθυνση Εσωτερικής Λειτουργίας με την Γενική Διευθύντρια να προϊστάται και να συντονίζει τις ομάδες εργασίας που θα δημιουργηθούν και θα προταθούν στο **Κεφάλαιο 3**, των οριζόντιων - καλών πρακτικών, τις οποίες και θα υιοθετήσουμε.

Επιχειρησιακός Στόχος - 1 - Ενοποίηση Εντύπων & Διαδικασιών Δ/νσεων

Η Περιφέρεια Κρήτης, αντιλαμβάνεται το γεγονός ότι θα πρέπει να **ολοκληρώσει τον Συν-Κρητισμό** και στο επίπεδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Έτσι, θα πρέπει να ενοποιήσει έντυπα, εισηγήσεις, διαδικασίες και εν τέλει την αυτονόητη λογική **κοινής λειτουργίας μεταξύ των ομοειδών Διευθύνσεων ανάμεσα στις Π.Ε. της**. Για το σκοπό αυτό, η **Ομάδα Στόχου** θα δημιουργήσει Ομάδες Εργασίας, που θα έχουν ως στόχο την συλλογή των απαραίτητων δεδομένων μεταξύ των Διευθύνσεων των Π.Ε. και σε συναντήσεις, είτε δια ζώσης φυσικά, είτε με Τηλεδιασκέψεις, θα επιτύχει την «ενοποίηση» των Διευθύνσεων. Η διαδικασία συλλογής των δεδομένων και εφαρμογής θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί, **χωρίς κόστος**, ως το **τέλος του 2015** για τις διαδικασίες και τα έντυπα και έως τα μέσα του 2016 συνολικά.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

1.2. Ανθρώπινο Δυναμικό στην υπηρεσία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Μηχανογραφικοί Συνεργάτες σε κάθε Τμήμα και Διεύθυνση

Είναι προφανές, ότι όλες οι προτεινόμενες μεταρρυθμίσεις δεν είναι δυνατόν να γίνουν χωρίς το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό. Παράλληλα, είναι δεδομένο ότι τα Μηχανογραφικά Στελέχη της Περιφέρειας και των Περιφερειακών Ενοτήτων δεν πρόκειται να αυξηθούν ξαφνικά, αλλά και δεν μπορούμε σε καμία περίπτωση να προσβλέπουμε σε πιθανές νέες προσλήψεις, στο **Δημόσιο Τομέα**.

Από την άλλη, οι Διευθύνσεις Διαφάνειας και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τα Τμήματα Πληροφορικής και Υποστήριξης Συστημάτων είναι οι οργανικές μονάδες που αντιμετωπίζουν τις μεγαλύτερες προκλήσεις, σε Περιφερειακό αλλά και Εθνικό γενικότερα επίπεδο, με την έννοια ότι το αντικείμενό τους είναι πλέον «οριζόντιο» και άρα απαραίτητο σε κάθε οργανική μονάδα της Περιφέρειας Κρήτης (όπως και της Κεντρικής Διοίκησης). Έτσι αντιμετωπίζεται έντονα το πρόβλημα τόσο της εσωτερικής υπο-στελέχωσης των εν λόγω Διευθύνσεων – Τμημάτων όσο και της δυσκολίας «εξυπηρέτησης» των υπολοίπων τμημάτων. Τα στελέχη της Διεύθυνσης Διαφάνειας και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, στις προτάσεις τους για την βελτίωση της οργάνωσης των ΤΠΕ στην Περιφέρεια Κρήτης, ως πρώτη πρότασή τους θέτουν την ενίσχυση του έμψυχου δυναμικού τους (Π.Ε.Η., 04-04-2011, «ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ για την ΟΡΓΑΝΩΣΗ των ΤΠΕ στην Περιφέρεια Κρήτης») και αναφέρουν χαρακτηριστικά ότι, *«Χωρίς έμψυχο δυναμικό, οι οργανωτικοί στόχοι δεν είναι εφικτοί»*.

Έτσι, παραμένει το ερώτημα πώς θα συντονιστεί διοικητικά και υπηρεσιακά όλο αυτό το έργο. Η απάντηση, προέρχεται σε υπηρεσιακό επίπεδο από την έννοια του **«Μηχανογραφικού Συνεργάτη»**.

Ο Μηχανογραφικός συνεργάτης είναι ένα στέλεχος, μόνιμος υπάλληλος της Περιφέρειας Κρήτης ο οποίος εργάζεται ήδη, σε διοικητικό ή τεχνικό επίπεδο. Νέος σε ηλικία – το συνηθέστερο – ή πιο μεγάλος, διαθέτει ήδη μηχανογραφική δεινότητα, έχει εκπαιδευτικό προφίλ, είναι οργανωτικός και δοτικός προς τους συναδέλφους του και πάνω από όλα, έχει τη διάθεση να βοηθήσει στην προσπάθεια της Περιφέρειας Κρήτης για το στρατηγικό σχέδιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησής της.

Οι Μηχανογραφικοί συνεργάτες βρίσκονται ήδη σε κάθε υπηρεσία, είναι αναγνωρίσιμοι από το προφίλ τους και έτοιμοι να βοηθήσουν στο παραπάνω έργο. Είναι άνθρωποι που τους αρέσουν οι προκλήσεις, για αυτό το λόγο και έχουν εξελιχθεί στο επίπεδο της Μηχανογράφησης. Σε συνεργασία με τους Διευθυντές, τους Τμηματάρχες ή και του Συναδέλφους τους, θα απαλλαγούν από ένα μικρό φόρτο εργασίας, χωρίς εντούτοις να απεμπλακούν από τη φυσική θέση εργασίας τους και θα βοηθήσουν τους IT Managers αποτελώντας τους «αντιπροσώπους» τους σε κάθε Τμήμα/Διεύθυνση.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Οι Μηχανογραφικοί Συνεργάτες θα υλοποιούν τις αποφάσεις των ομάδων εργασίας στις οποίες θα συμμετέχουν, εφαρμόζοντας τις αποφασισμένες πολιτικές και παράλληλα εκπαιδεύοντας και βοηθώντας του συναδέλφους οι οποίοι θα έχουν την ανάγκη να ανταποκριθούν στις νέες τους αρμοδιότητες και δεξιότητες. Παράλληλα με τους υπηρεσιακούς παράγοντες θα υπάρξει η αντίστοιχη βοήθεια από όσους αιρετούς θέλουν να υπηρετήσουν το θεσμό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αφού δεν θα έχουμε την “πολυτέλεια” να λείπει κανείς, από αυτή την προσπάθεια.

Τέλος είναι βέβαιο, ότι σε κάθε Π.Ε. και συνολικά στην Περιφέρεια Κρήτης μπορούν να γίνουν «εσωτερικές μεταγραφές» στελεχών τα οποία παρότι έχουν ακαδημαϊκές γνώσεις και πτυχία Πληροφορικής εργάζονται σε Διοικητικές Μονάδες διαφορετικές από εκείνες της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και των Τμημάτων Πληροφορικής και Υποστήριξης Συστημάτων. Παρόλα αυτά, ένα τέτοιο σχέδιο εντάσσεται στις αρμοδιότητες των Διευθύνσεων Διοικητικών Υπηρεσιών και εκφεύγει των προτάσεων του παρόντος Στρατηγικού και Επιχειρησιακού Πλάνου. Σε κάθε περίπτωση θα είναι απευκαίριο ένα σενάριο που συχνά παρατηρείται σε υπηρεσίες με υψηλό φόρτο εργασίας (π.χ. Πολεοδομίες), όπου οι υπάλληλοι θέλουν να μετακινηθούν, για τον λόγο αυτό.

Είναι βέβαιο ότι θα υπάρξουν αντιδράσεις και αναστολές στην παραπάνω προσπάθεια, προερχόμενες κυρίως από Προϊστάμενους οι οποίοι θα θεωρήσουν τις δράσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως «σκέψεις πολυτελείας» και να δεν θα επιτρέπουν στους υπαλλήλους τους να αναλάβουν έργο Μηχανογραφικού Συνεργάτη, ούτε καν να το εκφράσουν, ως επιθυμία ή πρόταση.

Γι αυτό το λόγο η πολιτική βούληση της Περιφέρειας Κρήτης θα πρέπει να εκφραστεί μέσω μιας σειράς εσωτερικών εγκυκλίων οι οποίες θα ξεκινούν από την πιο υψηλή ιεραρχία και θα καταλήγουν σε σαφείς οδηγίες σχετικά με το ποιος εγκρίνει, ποιος αξιολογεί, ποιος έχει πρόσβαση, ποιος αναρτά και τον τρόπο που θα γίνεται. Το συγκεκριμένο σημείο, απαιτεί «ταχύτητα και τόλμη».

Επιχειρησιακός Στόχος – 2 - Ανθρώπινο Δυναμικό & Μηχ/κοί Συνεργάτες

Η Π.Κ. έχει επίγνωση των περιορισμών που θα εμφανιστούν στην υλοποίηση του Σχεδίου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αδυναμία προσλήψεων, υψηλό φόρτο εργασίας και αναστολές. Έτσι, ενθαρρύνει την έννοια του Μηχανογραφικού Συνεργάτη, ενός συναδέλφου με έφεση στις ΤΠΕ ο οποίος θα συμπαραταχθεί σε κάθε Τμήμα / Διεύθυνση με τα Μηχανογραφικά εξ αντικειμένου στελέχη. Οι Μ.Σ. θα έχουν καθήκοντα αρωγής, υποστήριξης και εκπαίδευσης προς τους συναδέλφους τους. Κόστος δεν θα υπάρξει ενώ το κέρδος τεράστιο. Θα λειτουργήσουν καθ’ όλη την διαχειριστική περίοδο. Η Π.Κ. θα πρέπει να εκδώσει και εφαρμόσει μια σειρά εγκυκλίων αναφορικά με το ποιος θα κάνει τι. Ο Στόχος είναι να ευρεθεί ένας Μηχανογραφικός Συνεργάτης ανά Τμήμα, από την αρμόδια Ομάδα Στόχου.

1.3. Υπηρεσίες Helpdesk - Εφαρμογή Συστήματος Υποστήριξης Τεχνικών Αιτημάτων (Ticketing)

Ως Σύστημα Υποστήριξης Τεχνικών Αιτημάτων (ticketing) θα καλούμε στο εξής ένα σύστημα καταχώρησης και διαχείρισης αιτημάτων για μηχανογραφικά προβλήματα των χρηστών τα οποία ανακύπτουν κατά την χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων του φορέα, τόσο στο Υλικό (π.χ. υπολογιστές, εκτυπωτές, τηλέφωνα, δίκτυα κ.τ.λ.), όσο και των προγραμμάτων λογισμικού τα οποία χρησιμοποιούνται, π.χ. Πρωτόκολλο, Μισθοδοσία, ΠΑΠΥΡΟΣ, Windows, Word, Excel, Outlook.

Μέσω ενός τέτοιου μηχανογραφικού συστήματος, οι χρήστες της κάθε Περιφερειακής Ενότητας της Περιφέρειας Κρήτης θα μπορούν να δηλώνουν τυχόν προβλήματα λειτουργικότητας των συστημάτων λογισμικού και εξοπλισμού τους, μόλις παρουσιαστούν, με στόχο τη σωστή οργάνωση, την βέλτιστη και άμεση εξυπηρέτησή τους, προσθέτοντας έτσι εργασιακή ασφάλεια και αξιοπιστία.

Κάθε αίτημα υποστήριξης (ticket) θα χαρακτηρίζεται από ένα μοναδικό αριθμό, ώστε να είναι δυνατή η διαδικασία ανάκτησης και επιθεώρησης των ενεργειών που ακολουθήθηκαν μέχρι την επίλυσή του. Παράλληλα, με την προτυποποίηση των κατηγοριών των αιτημάτων, θα είναι δυνατή η εξαγωγή στατιστικών στοιχείων για επόμενες εκπαιδευτικές δράσεις, που θα επιλεγούν από την Π.Κ.

Το εν λόγω Σύστημα Υποστήριξης φιλοδοξεί να αποτελέσει το πιο σημαντικό δομικό στοιχείο της παρεχόμενης υποστήριξης από τα τμήματα της Δ/νσης Διαφάνειας και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, προς όλες τις Υπηρεσίες της Περιφέρειας Κρήτης. Ένα τέτοιο σύστημα έχει δοκιμαστεί στην Π.Ε. Χανίων και θα μπορούσε να επεκταθεί σε χρήση σε όλη την Περιφέρεια Κρήτης.

Με έγγραφά του, το Τμήμα Σχεδιασμού και Υποστήριξης Συστημάτων της Διεύθυνσης Διαφάνειας & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει ζητήσει από την Διεύθυνση Εσωτερικής Λειτουργίας την εφαρμογή του συγκεκριμένου συστήματος, προτείνοντας παράλληλα στο Τμήμα Πληροφορικής της Π.Ε. Χανίων να δημιουργήσει ένα εγχειρίδιο χρήσης, υποστηρικτικό υλικό μέσω Video και εν τέλει να υποστηρίξει τηλεφωνικά, τουλάχιστον κατά το χρονικό διάστημα της προσαρμογής των χρηστών όλης της Περιφέρειας, την λειτουργία του συγκεκριμένου συστήματος ticketing (<http://www.chania.eu/ithelpdesk/>). Παρόλα αυτά, το εν λόγω σύστημα δεν λειτούργησε συνολικά στην Περιφέρεια Κρήτης και θα πρέπει να αναζητηθούν οι λόγοι γι αυτό. Ο πρώτος λόγος φαίνεται να προέρχεται από το γεγονός ότι στο Ηράκλειο, οι υπάλληλοι της Περιφερειακής Ενότητας καλούνται να αντιμετωπίσουν και τον όγκο εργασιών που απαιτεί η έδρα της Περιφέρειας Κρήτης. Με αίτιο την υποστελέχωση του Τμήματος Πληροφορικής, το «σύστημα ticketing» δεν υιοθετήθηκε.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Ο δεύτερος λόγος προέρχεται από την υφιστάμενη γενικότερη νοοτροπία ότι, τόσο οι λοιπές Διευθύνσεις της Περιφέρειας όσο και στελέχη τους έχουν μάθει στη λογική της επί τόπου και άμεσης ανταπόκρισης των Τμημάτων Υποστήριξης Συστημάτων, αφού κανείς δεν είναι διατεθειμένος να δεχτεί ότι όταν έχει κάποιο πρόβλημα στη χρήση του μηχανογραφικού του συστήματος θα πρέπει να πάρει ticket, αντί να πιέσει το συνάδελφο της «διπλανής πόρτας».

Εκείνο που θα πρέπει να γίνει κατανοητό από τους χρήστες είναι ότι για λόγους επιχειρησιακής ευφυΐας (business intelligence) κάθε φορά που έχουν σκοπό να καλέσουν ένα Τμήμα Υποστήριξης Συστημάτων θα πρέπει να ενημερώσουν το σύστημα και να πάρουν μοναδιαίο αριθμό, κλήσης Web.

Από την άλλη, εάν και εφόσον το πρόβλημα είναι οξύ και επείγον, μια τηλεφωνική κλήση θα μπορούσε να λειτουργήσει προσθετικά και υποστηρικτικά, θα πρέπει όμως να αποτελεί «κόκκινη γραμμή» εάν δεν έχει χρησιμοποιηθεί πριν το σύστημα ticketing και φυσικά θα εναπόκειται στην διακριτική ευχέρεια και την κρίση του Τμήματος Υποστήριξης, εάν δοθεί προτεραιότητα στην κλήση.

1.3.1. Σύμβαση με Modus - Άρθρο Α3 – Υπηρεσίες Help Desk (Κέντρο Αναφοράς Βλαβών)

Η παραπάνω εταιρεία έχει δεσμευθεί για τη δημιουργία εφαρμογής ticketing. Αυτό φαίνεται ως συμβατική υποχρέωσή της στο άρθρο Α3 (σελ. 8-9) «Υπηρεσίες helpdesk» – στη σελίδα 9 της υφιστάμενης σύμβασης που γίνεται ειδική αναφορά σε «Web εφαρμογή Αναγγελίας προβλήματος».

Εκεί αναφέρεται «Ειδική web εφαρμογή Αναγγελίας προβλήματος, στην οποία θα καταγράφονται τα πλήρη στοιχεία του προβλήματος και της λύσης, μαζί με τα στατιστικά τους (κατ' ελάχιστο και επιπρόσθετα των ανωτέρω στοιχείων ο χρόνος έναρξης και αποκατάστασης του προβλήματος / της βλάβης, η περιγραφή του και οι ενέργειες επίλυσης, καθώς κι ο υπεύθυνος, για την κάθε ενέργεια)».

Επιχειρησιακός Στόχος -3- Εφαρμογή Συστήματος Υποστήριξης(Ticketing)

Η Περιφέρεια Κρήτης και οι Διευθύνσεις Διαφάνειας & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Εσωτερικής Λειτουργίας θα συνεργαστούν με σκοπό την εφαρμογή «Συστήματος Τεχνικής Υποστήριξης και Αιτημάτων των Χρηστών» της Περιφέρειας. Η 1^η θα επιλέξει το σύστημα που θα εφαρμόσει και θα παράξει όλο το υποστηρικτικό υλικό ενώ η 2^η, δια των αρμοδιοτήτων της, θα το θέσει σε λειτουργία σε όλο τον οργανισμό της Π.Κ. Το κόστος για την εφαρμογή αυτή αναμένεται να είναι μηδενικό, ενώ η θέση σε λειτουργία θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί μέχρι το τέλος του 2015. Η εφαρμογή πρέπει να λειτουργεί καθ' όλη την διαχειριστική περίοδο και η Ομάδα Εργασίας που θα αναλάβει την υποστήριξή της θα πρέπει να φροντίσει, και για την απαραίτητη βελτιστοποίησή της.

1.4. Διαχείριση Γνώσης και Εκπαίδευση Στελεχών Περιφέρειας – Συνεργασία με Ε.Κ.Δ.Α.Α. - Παραγωγή ενός Περιφερειακού Εκπαιδευτικού Μοντέλου

Όλοι οι προαναφερθέντες στόχοι αλλά και όσοι θα ακολουθήσουν είναι βέβαιο ότι θα απαιτήσουν εκπαιδευτικές δράσεις, είτε εξατομικευμένες, είτε ομαδικές. Για τις πρώτες θα μεριμνήσουν οι IT Managers και οι ήδη έμπειροι χρήστες, με μια μεθοδολογία η οποία θα αναφερθεί και στη συνέχεια.

Για τις ομαδικές δράσεις το υφιστάμενο μοντέλο αφορά σε μια σειρά δράσεις που σχεδιάζει το Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Κρήτης ή το Ε.Κ.Δ.Α.Α. και στη συνέχεια δημοσιοποιεί το πρόγραμμα αυτών των δράσεων στους Ο.Τ.Α. Το πρόγραμμα δημοσιοποιείται σε όλες ή κάποιες από τις υπηρεσίες ανάλογα με το οριζόντιο ή το κάθετο αντικείμενό τους και τα στελέχη υποβάλλουν αιτήσεις συμμετοχής σε ένα τμήμα που ούτε τη σύνθεσή του γνωρίζουν, ούτε έχουν την δυνατότητα να πάρουν εξειδικευμένες γνώσεις ή δεξιότητες στο αντικείμενό τους. Συχνό είναι και το φαινόμενο κάποιοι να δηλώνουν συμμετοχή χωρίς να γνωρίζουν ακριβώς το περιεχόμενο του σεμιναρίου, γιατί φαίνεται ενδιαφέρον ή για τη μοριοδότηση, μερικές φορές ακόμη και γιατί συμμετέχει απλά κι ένας φίλος τους.

Το παραπάνω μοντέλο δεν φαίνεται να αποδίδει, ή τουλάχιστον να αποδίδει τα μέγιστα. Το Ε.Κ.Δ.Α.Α. γνωρίζοντας την προσπάθειά μας ως Περιφέρεια, μας έχει καλέσει να δημιουργήσουμε από κοινού ένα πρότυπο μοντέλο εκπαιδευτικών δράσεων, βασισμένο στις εκπαιδευτικές ανάγκες των στελεχών όπως θα καθοριστούν από τις Διευθύνσεις κι όχι μέσα από τυχαίες δηλώσεις στις προτάσεις του ΙΝ.ΕΠ. Ένα τέτοιο μοντέλο θα δώσει την δυνατότητα στην Περιφέρεια Κρήτης να στοχεύει σε μια συγκεκριμένη δέσμη εκπαιδευτικών δράσεων για τα στελέχη της, που θα έχουν την βέλτιστη απόδοση σε σχέση με τις απαιτήσεις αλλά και τις ανάγκες των καταρτιζομένων υπαλλήλων.

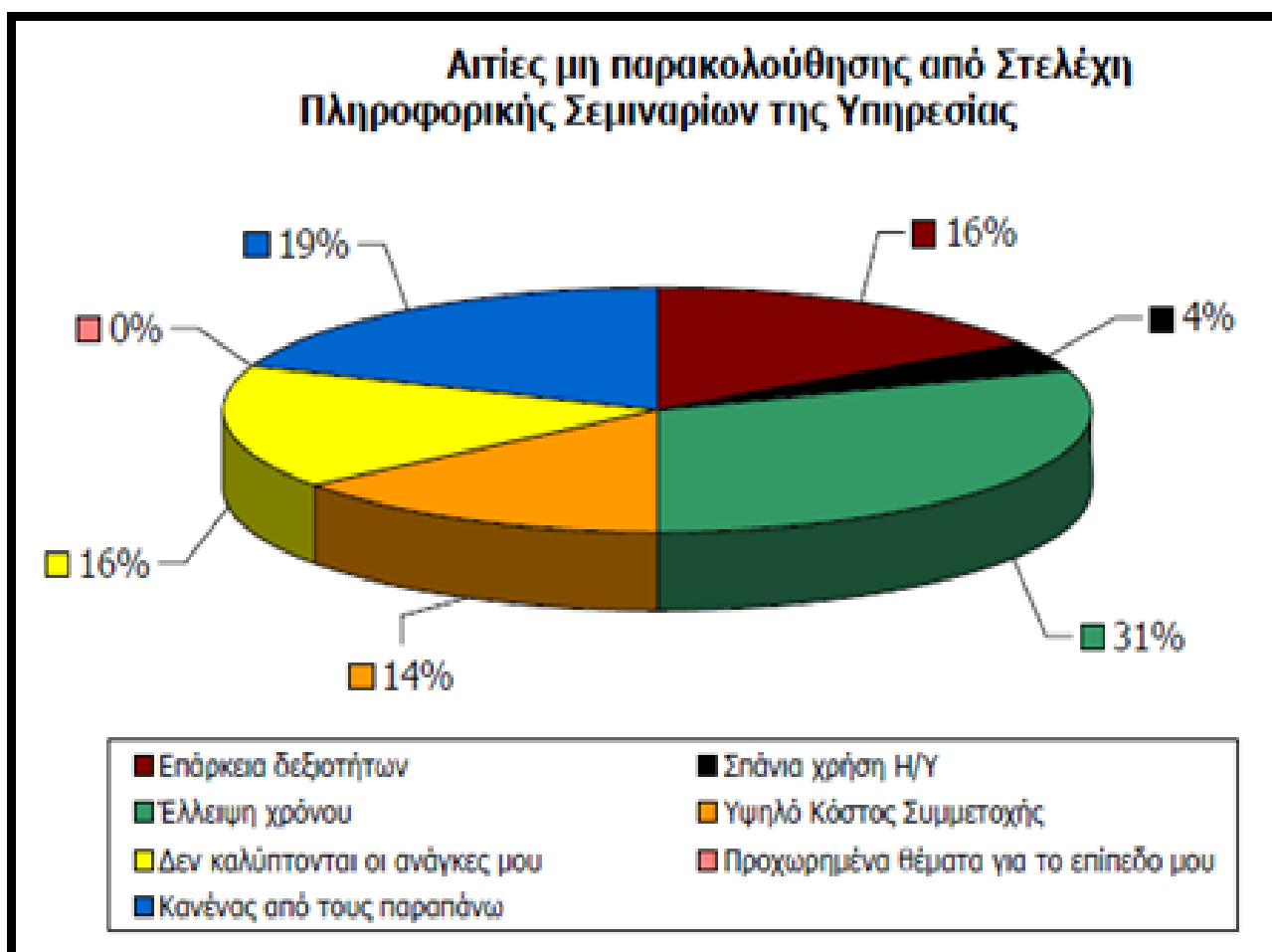
Ξεπερνώντας το γενικό εκπαιδευτικό μοντέλο για το οποίο συζητήσαμε πριν, είναι βέβαιο ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα απαιτήσει αυξημένες δεξιότητες στις ΤΠΕ. Οι έρευνες οι οποίες έχουν γίνει από το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, σε επίπεδο Γενικών Διευθυντών, Στελεχών Πληροφορικής και Χρηστών- Υπαλλήλων, έδωσαν μάλλον ανησυχητικά αποτελέσματα. Σε επίπεδο Γενικών Διευθυντών, οι έρευνες δείχνουν ότι οι δεξιότητές τους, συγκρινόμενες με εκείνες των απλών υπαλλήλων είναι σε όλα τα επίπεδα υποδεέστερες, γεγονός που επιδρά αρνητικά στο ρόλο της ηγεσίας τους. Δυστυχώς και για τα στελέχη πληροφορικής, τα αποτελέσματα είναι απογοητευτικά. Σε όλα τα επίπεδα, από την απλή χρήση του λογισμικού της υπηρεσίας, μέχρι και την υψηλότερη τεχνική υποστήριξη, τα στελέχη που υποτίθεται θα έπρεπε να θεωρούνται εξειδικευμένα είχαν μέσες τιμές εξαιρετικά χαμηλές σε απόδοση.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Η εικόνα αυτή οδηγεί στο συμπέρασμα ότι, ένα σοβαρό πρόβλημα της δημόσιας διοίκησης, ειδικά στο πεδίο εφαρμογής των ΤΠΕ, είναι η ποιότητα των στελεχών πληροφορικής και του βαθμού γνώσεων που έχουν στις αναγκαίες δεξιότητες ώστε να υποστηρίξουν τις ανάγκες των Υπηρεσιών στις οποίες ανήκουν. Όσο αφορά στην εκπαίδευση σε Ψηφιακές Τεχνολογίες, αποκαλύπτεται ότι υπάρχει ένα 3,0% «στελεχών πληροφορικής» που παραδέχονται ότι δεν έχουν καμία εκπαίδευση σε θέματα πληροφορικής, ούτε καν από μόνοι τους, πειραματιζόμενοι με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή. Ανάμεσα στους πέντε πιο σημαντικούς τομείς στους οποίους αισθάνονται τα ίδια τα στελέχη ότι χρειάζονται περισσότερη εκπαίδευση πρώτος είναι η **ασφάλεια συστημάτων**. Παρακάτω φαίνονται οι αιτίες της μη παρακολούθησης σεμιναρίων.



Από την άλλη πλευρά, δεχόμενου ότι υπάρχει μια τέτοια πραγματικότητα, το ερώτημα είναι πώς θα λάβουν τις κατάλληλες δεξιότητες οι Μηχανογραφικοί Συνεργάτες, οι οποίοι θα έχουν ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο στο Επιχειρησιακό Σχέδιο.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2014 - 2019

Το πεδίο της Εκπαίδευσης και της Διαχείρισης Γνώσης των στελεχών μιας Περιφέρειας και γενικότερα ενός οργανισμού έχει τεράστιο εύρος. Αν υιοθετήσουμε το γεγονός ότι το ΙΝ.ΕΠ. του Ε.Κ.Δ.Δ.Α. αναλαμβάνει ένα τμήμα μέσα από το Περιφερειακό Πλάνο Εκπαίδευσης το οποίο αναφέραμε πριν, το υπόλοιπο τμήμα θα πρέπει να σχεδιαστεί εντός των κόλπων της Περιφέρειας και να αφορά πρωτίστως το προσωπικό σε όλα του τα επίπεδα. Εκτός από τη συμμετοχή των χρηστών στις εκπαιδευτικές δράσεις του ΙΝ.ΕΠ. και της Περιφέρειας στο σχεδιασμό αυτών, μερικές σημαντικές πρωτοβουλίες που θα μπορούσε να αναλάβει η Περιφέρεια είναι οι επόμενες:

- α.** Συνεχής καταγραφή, μελέτη & ανάλυση των εκπαιδευτικών αναγκών και δημιουργία κουλτούρας.
- β.** Δημιουργία **Εκπαιδευτικού Κέντρου** με εξοπλισμό ΤΠΕ, για την διενέργεια Σεμιναρίων, Ημερίδων & Παρουσιάσεων. Στον ίδιο χώρο θα μπορούσε να στεγαστεί και βιβλιοθήκη τεχνολογιών, έντυπη ή ψηφιακή (e-learning) για την ανάγνωση – μελέτη ηλεκτρονικών εκδόσεων και ψηφιοποιημένων κειμένων. Ο χώρος αυτός, της e-μάθησης θα μπορούσε να είναι διαθέσιμος και στους πολίτες. Πιθανή πιστοποίηση των αιθουσών αυτών, ως παράρτημα του Κ.Ε.Κ. της Π.Ε.Ρ.
- γ.** Ανάπτυξη ηλεκτρονικών εργαλείων για online και offline εκμάθηση και αξιολόγηση γνώσεων με ερωτήσεις – απαντήσεις – προτάσεις - παραδείγματα σε ΤΠΕ ή και άλλα θέματα (π.χ. χειριστές), που μπορούν να ενσωματωθούν στο portal της ΠΚ, στη συνεργατική πλατφόρμα (βλ. τμήμα 3.2.) ή να αποτελέσουν ξεχωριστή ιστοσελίδα ανάλογα με την ομάδα στόχο των υπαλλήλων - χρηστών.

Επιχειρησιακός Στόχος – 4 – Περιφερειακό Εκπαιδευτικό Μοντέλο και Δημιουργία Εκπαιδευτικού Κέντρου - Έντυπη και Ψηφιακή Βιβλιοθήκη

Η Περιφέρεια Κρήτης σε συνεργασία με το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης (Ε.Κ.Δ.Δ.Α.) έχει αποδεχθεί πρόταση του τελευταίου για τον από κοινού ενός Περιφερειακού Εκπαιδευτικού Μοντέλου το οποίο θα απευθύνεται στις εκπαιδευτικές ανάγκες των καταρτιζομένων ως θα προσδιοριστούν από τις ίδιες της Διευθύνσεις της. Δράση χωρίς κόστη, με προσδιορισμό ανά έτος, έως και το 2019.

Παράλληλα, σε συνεργασία με το Τμήμα δια Βίου Μάθησης και τον αρμόδιο θεματικό Αντιπεριφερειάρχη, θα μπορεί να κοστολογήσει και πιστοποιήσει χώρους για την δημιουργία εκπαιδευτικών κέντρων, που θα χρησιμοποιούνται για Εκπαιδευτικές Δράσεις των χρηστών και του ΙΝ.ΕΠ., ενώ θα μπορεί να εξοπλιστεί ως έντυπη ή και ψηφιακή βιβλιοθήκη και να πιστοποιηθεί ως παράρτημα(τα), του Κ.Ε.ΚΑ.Π.Ε.Ρ.

1.5. Διαχείριση Επικοινωνίας Διευθύνσεων και Στελεχών – Τηλεδιασκέψεις Συνεργατική Πλατφόρμα Περιφέρειας Κρήτης – Προτάσεις Βελτίωσης

Έχει διαπιστωθεί, και σε ένα βαθμό αποτελεί απόρροια της εφαρμογής του «Καλλικράτη», ότι υπάρχει «χάσμα» επικοινωνίας μεταξύ των Γενικών Διευθύνσεων ή των Διευθύνσεων και του προσωπικού τους. Οι δεύτεροι, φυσιολογικά είναι αναλωμένοι στη συνεχή «εξυπηρέτηση» της καθημερινότητας, χωρίς κανένα στόχο αλλά και καμία δυνατότητα βελτίωσης των καθημερινών εργασιακών ροών τους.

Παράλληλα, συχνά οι Διευθυντές ακολουθούν την ίδια λογική της καθημερινότητας και χωρίς εφαρμογή των αρχών της «Ομαδικής Συν-Εργασίας» δημιουργούν και ισχυροποιούν μια πυραμίδα «προϊσταμένου – υφισταμένων» όπου η «από πάνω προς τα κάτω» – και αντίστροφα - επικοινωνία απουσιάζει. Έτσι τόσο πιθανές απαιτήσεις του Προϊσταμένου όσο και πιθανές βελτιωτικές ιδέες του προσωπικού βάσης χάνονται στο πλαίσιο της καθημερινότητας, η οποία έχει την ισχύ να συνθλίβει τις εργασιακές πρωτοβουλίες βελτίωσης των εργασιακών ροών απ' όπου κι αν προέρχονται.

Η πεποίθησή μας, ως Περιφέρεια Κρήτης, είναι ότι η «Ομαδική Επικοινωνία» είναι η καλύτερη μορφή επικοινωνίας, γιατί «σπάει» την στείρα ιεραρχική Πυραμίδα, καθιστά σαφές ότι το σημαντικότερο κεφάλαιο μέσα στον οργανισμό είναι ο άνθρωπος, δίνει ικανοποίηση στον εργαζόμενο - συνάδελφο ότι συμμετέχει στις αποφάσεις του οργανισμού και έτσι τον καθιστά σύμμαχο σε κάθε προτεινόμενη αλλαγή στην οποία έχει συμμετάσχει. Παρόλα αυτά, η «Ομαδική Επικοινωνία» έχει κανόνες, που εφόσον δεν τηρηθούν, προσδίδει στη συνεργασία αρνητικό αντί για θετικό αποτέλεσμα. Απαιτεί συγκεκριμένη περιοδικότητα, ατζέντα θεμάτων γνωστή από πριν, συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο λειτουργίας, συναινετικό κλίμα, αποδεκτές νόρμες και φυσικά ηγέτη.

Αποτελεί στόχο της Διοίκησης της Περιφέρειας Κρήτης, οι Διευθυντές των υπηρεσιών να πραγματοποιούν τακτικές – μηνιαίες κατά προτίμηση – συναντήσεις με τα στελέχη τους, στις οποίες θα συζητούνται και θα επιλύονται τα διοικητικά ή άλλα θέματα, που θα έχουν τεθεί από τη διοίκηση ή τους συναδέλφους ως τη μέρα της συνάντησης - συνεδρίασης. Παράλληλα, για την υποστήριξη και διάχυση μιας τέτοια πρωτοβουλίας, θα δημιουργηθεί ένα Σύστημα Εσωτερικής Επικοινωνίας - πιθανότατα μέσω Intranet ή της συνεργατικής πλατφόρμας την οποία έχει προτείνει η Π.Ε. Ηρακλείου και θα αναλύσουμε στη συνέχεια του παρόντος- βάσει του οποίου οι Διευθυντές θα ενημερώνουν την διοίκηση της Περιφέρειας Κρήτης για την πρόοδό τους με αντίστοιχες εκθέσεις πάνω στα θέματα που επιλύθηκαν, απέτυχαν ή παραμένουν εκκρεμή. Η απουσία της μηνιαίας έκθεσης μιας Γενικής Διεύθυνσης ή Διεύθυνσης θα αποδεικνύει την έλλειψη επικοινωνίας εντός της.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2014 - 2019

Η παραπάνω διαδικασία θα πρέπει να συνδυαστεί με το Τμήμα της Διαχείρισης Γνώσης και Εκπαίδευσης, να σχεδιαστούν εκπαιδευτικές δράσεις με αντικείμενα την ηγεσία, την επικοινωνία, το «χτίσιμο ομάδας», την λήψη αποφάσεων, την επιβράβευση, την αποδοκιμασία και την παραγωγική ανατροφοδότηση, με σκοπό να εφοδιαστούν οι Διευθυντές, με τις αντίστοιχες δεξιότητες διοίκησης.

Ενισχυτικά προτείνεται να υιοθετηθεί ένα σύστημα **Συλλογής και Αξιοποίησης Ιδεών** βελτίωσης των εργασιακών ροών του προσωπικού, που πρότείνει ο κος Β. Ιωαννίδης και αποτελεί μια από τις βασικές αρχές της ομαδικής Εργασίας. Στην λογική βελτίωσης της Επικοινωνίας και η **Συνεργατική Πλατφόρμα**, πρόταση της Π.Ε.Η. (Μ. Γαβριλάκη, Α. Μίχος) όπου το λογισμικό θα προβάλλεται αυτόματα ως μια σύνοψη των κυριοτέρων εργασιών του χρήστη (βλ. Εκσυγχρονισμός Software, **3.2.**)

Παράλληλα με την εν λόγω δράση, θα πρέπει να μεγιστοποιηθεί η δυνατότητα Τηλεδιασκέψεων με σκοπό την αύξηση της παραγωγικότητας και την ελαχιστοποίηση των μετακινήσεων, των δαπανών και του κινδύνου των συμμετεχόντων στις συναντήσεις, ειδικά των Γενικών Διευθύνσεων που αφορούν σε όλη την Κρήτη. Η λύση αυτή μπορεί να επιτευχθεί είτε μέσω της προμήθειας εξοπλισμού ανά Περιφερειακή Ενότητα και θα παρουσιαστεί στο Κεφάλαιο 3, είτε σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Κρήτης, που διαθέτει ιδιαίτερα υψηλή τεχνογνωσία, στον συγκεκριμένο τομέα.

Επιχειρησιακός Στόχος - 5 - Διαχείριση Επικοινωνίας Γενικών Διευθύνσεων & Προσωπικού – Δημιουργία Συστήματος Τηλεδιασκέψεων – Συλλογή – Αξιοποίηση Ιδεών – Συνεργατική Πλατφόρμα

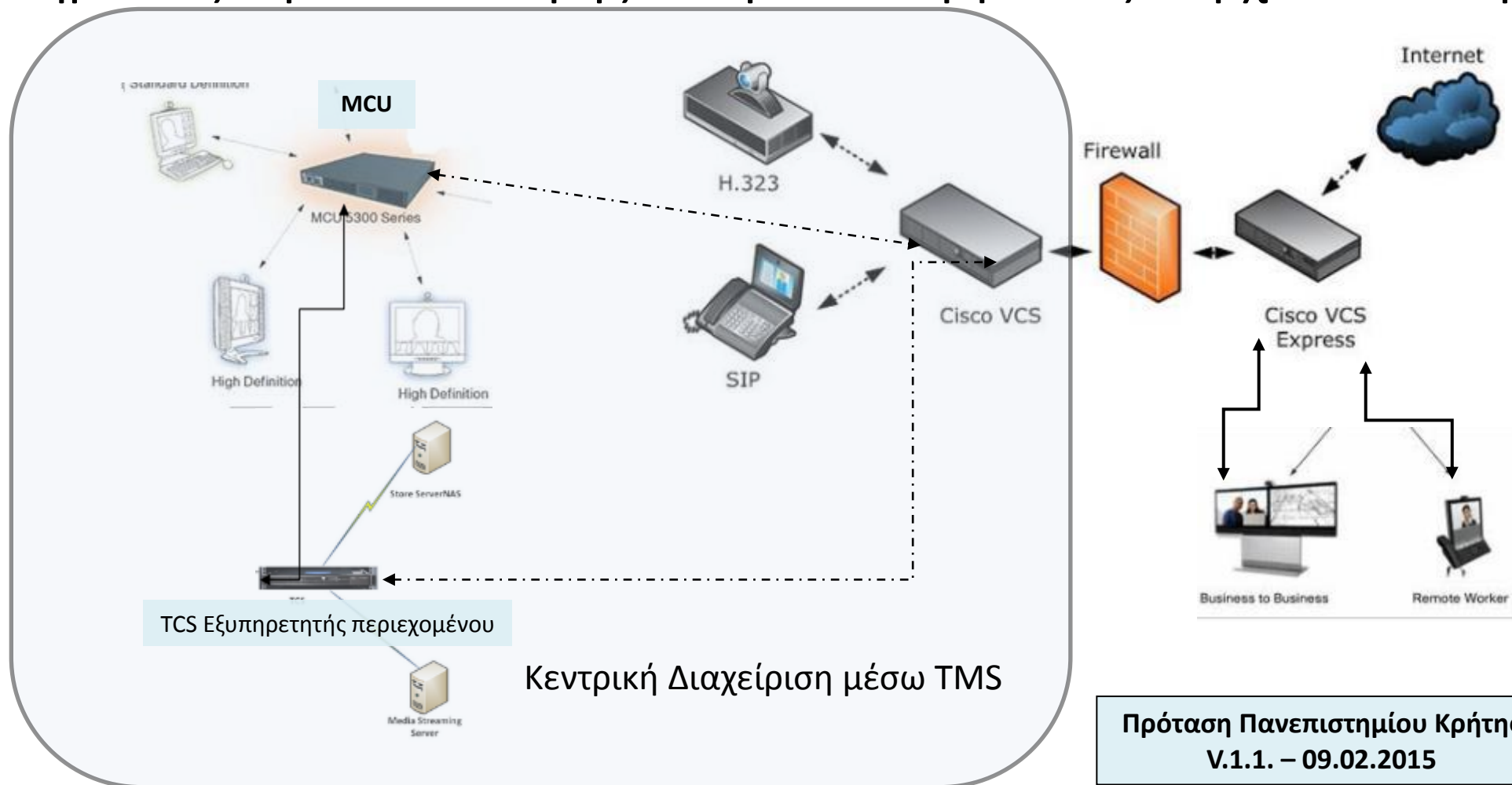
Η Περιφέρεια Κρήτης στοχεύει σε μια δομή τακτικής επικοινωνίας των Γενικών Διευθύνσεων ή Διευθύνσεών της με τα στελέχη και το προσωπικό αυτών. Στηριγμένη στις αρχές του “Team Building Management” η επικοινωνία αυτή θα γίνεται τακτικά, με φυσικό τρόπο ή Τηλεδιασκέψεις και θα συνοδεύεται από μια αντίστοιχη αναφορά προς την Διοίκηση των θεμάτων που επιλύθηκαν ή παραμένουν καθώς και εκείνα που έχουν προκύψει. Με τον τρόπο αυτό, η Διοίκηση θα λαμβάνει γνώση ότι υπάρχει μέριμνα για τα προβλήματα κάθε Διεύθυνσης και θα παρακολουθεί την πορεία εξέλιξής τους. Το σύστημα αυτό πρέπει να έχει εγκατασταθεί ως το τέλος του 2015, μαζί με τον αντίστοιχο σύστημα Intranet. Ο εξοπλισμός των Τηλεδιασκέψεων θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί έως το τέλος του 2016 με βάση τις ανάγκες που θα υποδείξουν οι Περιφερειακές Ενότητες της Κρήτης και δυνητικά το Πανεπιστήμιο Κρήτης σύμφωνα με την πρόταση συνεργασίας του.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Υπηρεσίες Τήλε-Διάσκεψης & Τήλε-Συνεργασίας - Αρχιτεκτονική



Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

1.6. Νόμος 3230/2004 – ΦΕΚ 44Α – 11-02-2004, Περί «Καθιέρωσης του Συστήματος Διοίκησης με Στόχους & Μέτρησης της Αποδοτικότητας»

Ο νόμος αυτός αποτέλεσε, τουλάχιστον ως προς την σύλληψή του, μια τομή στην Δημόσια Διοίκηση. Έχοντας ως πεδίο εφαρμογής του τις Δημόσιες Υπηρεσίες, τα Ν.Π.Δ.Δ. και την Αυτοδιοίκηση Α' & Β' βαθμού, αποτέλεσε ουσιαστικά τον καρπό των προσπαθειών αναμόρφωσης του Δημοσίου Τομέα, της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και της Διεύθυνσης Ποιότητας και Αποδοτικότητας του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης.

Η νομοθεσία αυτή, επενδύει στη Διοίκηση μέσω στόχων και στηρίζεται στην εφαρμογή ενός εργαλείου ποιότητας γνωστό ως «Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης», (ΚΠΑ). Στοχεύει δε, στην βελτιστοποίηση της οργανωτικής απόδοσης των Δημοσίων Υπηρεσιών, την παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες - πολίτες αλλά και την κοινωνία, στηριζόμενη σε μια ολιστική ανάλυση της οργάνωσης.

Πρόκειται για ένα μοντέλο Ολικής Ποιότητας στη Διοίκηση το οποίο, μέσω αυτό-αξιολόγησης, επιχειρεί να τελειοποιήσει την οργανωτική δομή των υπηρεσιών και οργανισμών γενικότερα και κατά συνέπεια την απόδοσή τους, αλλά και την εξυπηρέτηση του πολίτη. Ξέχωρα από τη νομική της πλευρά, η ανυπαρξία Διοίκησης με Στόχους είναι μια διάσταση την οποία θα μπορούσαμε να χαρακτηρίσουμε και ως «απειλή» στην περίπτωση της διοικητικής ηγεσίας. Η έλλειψη στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων, δεν επιτρέπει την μέτρηση της απόδοσης, παρά μόνον ποιοτικά. Με λίγα λόγια, καμία οργανική μονάδα, τμηματάρχης ή στέλεχος δεν είναι δεσμευμένος για το μέτρο απόδοσης και την αξιολόγησή του, ενώ οι ποιοτικοί στόχοι που τίθενται, π.χ. η υλοποίηση και η διεκπεραίωση έργων ή διοικητικών πράξεων, αξιολογούνται πάντα σε επίπεδο ομάδας κι όχι ατόμου.

Έτσι, τυπικά η ευθύνη είναι πάντα ομαδική ενώ υπάρχουν εξαιρετικά εμφανείς διαφορές ατομικής απόδοσης που δεν απορρέουν μόνο από τη διαφορά εμπειρίας, αλλά και από την έλλειψη προσωπικών κινήτρων και φιλοδοξιών των υπαλλήλων. Χρειάζεται στο σημείο αυτό απλούστατα να εφαρμοσθεί η νομοθεσία και τα συστήματα διοίκησης με στοχοθεσία. Μια τέτοια διαδικασία πρέπει οπωσδήποτε να τεθεί σε εφαρμογή και να υπάρξουν ατομικοί κι όχι μόνο ομαδικοί στόχοι με γνώμονα την καλύτερη κατανομή εργασίας, την απόδοση και την βέλτιστη εξυπηρέτηση του Πολίτη.

Με το σύστημα αυτό επιδιώκεται η αποτελεσματικότερη λειτουργία των Οργανισμών και η ανταπόκριση του ανθρώπινου δυναμικού στις σύγχρονες ανάγκες και τα νέα πρότυπα διοίκησης. Ως Διοίκηση μέσω Στόχων ορίζεται θεσμικά, η διαδικασία προσδιορισμού σαφών σκοπών, επιδιώξεων και επιδόσεων από τα ανώτατα ιεραρχικά επίπεδα της κάθε υπηρεσίας και στη συνέχεια, η καθοδική διάχυσή τους υπό μορφή εξειδικευμένων δράσεων σε κάθε κατώτερο, διοικητικό επίπεδο.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2014 - 2019

Η μεθοδολογία μπορεί να διαφέρει από οργανισμό σε οργανισμό, εντούτοις η προτεινόμενη είναι εξαιρετικά απλή, σε πολύ μεγάλο βαθμό αποδεκτή και γενικά όπου δοκιμάστηκε εξαιρετικά αποδοτική και αποτελεσματική. Σύμφωνα με αυτήν, τα αρμόδια όργανα διοίκησης, γνωστοποιούν και κατανέμουν προς τις υπηρεσίες, τους Στρατηγικούς Στόχους, για τα επόμενα διαχειριστικά έτη.

Οι προϊστάμενοι προχωρούν σε ανάλυση των στρατηγικών στόχων τους οποίους «διασπούν» σε λειτουργικούς στόχους και δείκτες απόδοσης και τους επικοινωνούν με τους υφιστάμενους τους. Τόσο οι Προϊστάμενοι όσο και Τμηματάρχες όλων των βαθμίδων, καθώς και οι υφιστάμενοι υπάλληλοι δεσμεύονται σε ετήσια βάση για την υλοποίηση των συγκεκριμένων ενεργειών και την επίτευξη των συγκεκριμένων ποσοτικών αλλά και ποιοτικών αποτελεσμάτων που «τοποθετήθηκαν».

Στη συνέχεια, κάθε υφιστάμενος καταλήγει μετά από δημιουργική συζήτηση στον καθορισμό και τη συμφωνία των αποδεκτών στόχων του με τον προϊστάμενό του με αποτέλεσμα, το άθροισμα των στόχων των υφιστάμενων να χαρακτηρίζει το σύνολο των στόχων κάθε οργανικής κι επιχειρησιακής μονάδας. Αντίστοιχα, το σύνολο των στόχων των προϊσταμένων θα δημιουργήσει το σύνολο των στόχων του Διευθυντή και κατά συνέπεια της υπηρεσίας. Το σύνολο των στόχων των υπηρεσιών θα καθορίσει τους στόχους της Περιφέρειας Κρήτης και κατ' επέκταση τους στόχους του Περιφερειάρχη.

Οι προαναφερθέντες στόχοι εξετάζονται συστηματικά κατά τη διάρκεια του έτους, ώστε να εφαρμοσθεί πιθανή αναπροσαρμογή τους και στο τέλος του χρόνου, ώστε να αξιολογηθούν και να αναδειχθούν ατομικές και τμηματικές αποδόσεις. Το παραπάνω σύστημα αξιολόγησης αποτελεί ένα πανευρωπαϊκά αποδεκτό σύστημα Δ.Ο.Π. (Διοίκησης Ολικής Ποιότητας) και είναι επιθυμητό να εφαρμοσθεί λόγω του νομοθετικού πλαισίου το οποίο το «περιβάλλει» (Νόμος 3230 / 2004), αλλά κυρίως, λόγω της διάθεσης της διοικητικής ηγεσίας της Περιφέρειας Κρήτης, για πλήρη λογοδοσία.

Πέρα από κάθε «υποχρεωτικότητα», ένα σύστημα διοίκησης δια στόχων αποτελεί μια διάσταση η οποία οδηγεί, υπό τη σωστή εφαρμογή, σε αύξηση της παραγωγικότητας. Έτσι, πρέπει να αποτελεί ένα επιθυμητό διοικητικό «εργαλείο» αφού και οι προϊστάμενοι θα μπορούν να μετρούν αλλά και οι υφιστάμενοι θα έχουν την δυνατότητα να μετρώνται και να αναδεικνύονται οι αποδόσεις τους. Η στοχοθεσία πρέπει να διαθέτει τα χαρακτηριστικά που αναφέρθηκαν στο Ε.6. για την μεθοδολογία SMART ενώ φυσικά θα πρέπει να «συνδεθεί» και με την εκάστοτε υφιστάμενη πολιτική αξιολόγησης.

Επιχειρησιακό Στόχος – 6 – Εφαρμογή Συστήματος Διοίκησης δια Στόχων

Η Περιφέρεια Κρήτης, θέτει ως στόχο της να συνθέσει και να αναθέσει σε Ομάδα Έργου η οποία θα οριστεί έως το τέλος του 2015, να προχωρήσει σε εναρμόνιση με τις αρχές της «Διοίκησης δια Στόχων», θέτοντας ατομικούς και υπηρεσιακούς στόχους για κάθε έτος ως το 2019, τους στόχους εν γένει της Περιφέρειας Κρήτης. Στόχος ο οποίος δεν προκαλεί κανένα κόστος και θα δημιουργήσει κέρδη για όλη τη διαχειριστική περίοδο.

1.7. Οργανωτικές Αλλαγές σε Επίπεδο Περιφέρειας Κρήτης & E-Government Ο καθοριστικός ρόλος της Διοίκησης – Διεύθυνσης Εσωτ/κής Λειτουργίας

Οι προαναφερθείσες διοικητικές αλλαγές – μεταρρυθμίσεις στο επίπεδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να εναρμονιστούν με τις οργανωτικές και διοικητικές αλλαγές οι οποίες έχουν επέλθει στο επίπεδο του οργανισμού της Περιφέρειας Κρήτης και στο νέο της οργανόγραμμα.

1.7.1. Απλούστευση Διοικητικών Διαδικασιών – Υποστήριξη του Συνόλου των Στόχων

Πέραν της παραπάνω αυτονόητης υποχρέωσης, θα πρέπει να γίνει προσπάθεια τροποποίησης και απλούστευσης των διαδικασιών όπου αυτό είναι εφικτό και σε κάθε Διεύθυνση καθ' όλη τη διάρκεια του στρατηγικού σχεδίου. **Χωρίς την απλούστευση διαδικασιών δεν επιτυγχάνονται εύκολα οι στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.** Δεν έχει νόημα η εφαρμογή ηλεκτρονικών διαδικασιών πάνω σε πεπαλαιωμένες γραφειοκρατικές διαδικασίες. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά στην τεχνολογία ως προς το πρώτο σκέλος της, αλλά ως προς το δεύτερο και ενδεχομένως σημαντικότερο αφορά στην αναμόρφωση της παροχής κυβερνητικών υπηρεσιών, μέσω της χρήσης της τεχνολογίας.

Ήδη, με βάση όλα όσα έχουν αναφερθεί στην εισαγωγή του παρόντος κεφαλαίου αλλά και γενικά του Στρατηγικού Σχεδιασμού, η Διεύθυνση Εσωτερικής Λειτουργίας είναι υπεύθυνη για τα παρακάτω:

- Επιλογή της **σειράς των προς ενοποίηση Διευθύνσεων** και τις **Προτεραιότητες Ενοποίησής** τους.
- Επιλογή των **Μηχανογραφικών Συνεργατών** σε συνεργασία με Διευθυντές αλλά και Τμηματάρχες.
- Υποστήριξη και παροχή κατευθύνσεων κι εγκυκλίων για την εφαρμογή του συστήματος **Ticketing**.
- Διαχείριση των **Ενεργειών Κατάρτισης** και της **Διαχείρισης της Επικοινωνίας** με τους Διευθυντές.
- Δημιουργία όλων των Ομάδων Έργου και κυρίως εκείνης για τη, **«Διοίκηση Μέσω Στοχοθεσίας»**.
- Ευαισθητοποίηση και ενημέρωση του συνόλου των υπαλλήλων για το πλαίσιο και την υλοποίηση – εφαρμογή των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, υποστήριξη τους για την εξέλιξη της διαδικασίας των αλλαγών, ώστε να επιτευχθεί η απαραίτητη κουλτούρα. **(Change Management)**.

Επιχειρησιακό Στόχος -7- Οργανωτικές Αλλαγές, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η Περιφέρεια Κρήτης έχει εμπειρία στο ότι συχνά το πέρασμα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλά μετατρέπει το μπάχαλο σε e-μπάχαλο. Ο στόχος εδώ είναι να απλουστευτούν κατά το δυνατόν οι διοικητικές διαδικασίες όπου αυτό είναι εφικτό. Θα αποφευχθεί η στείρα μετάβαση ενός γραφειοκρατικού συστήματος στο επίπεδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χωρίς να αλλάζει η ουσία. Αντίθετα, το πέρασμα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα γίνεται με τη μέγιστη δυνατή Πελατοκεντρικότητα και την φιλοσοφία του «ότι δεν απαγορεύεται, επιτρέπεται». Κάθε γκρίζα ζώνη, υπέρ του Πολίτη.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Κεφάλαιο 2 – Στρατηγικός Άξονας (2)

Επανασύνδεση του Πολίτη με την Περιφέρεια Κρήτης

2.0. Εισαγωγή

Ο δεύτερος αυτός άξονας του Στρατηγικού και Διαχειριστικού Πλάνου της Περιφέρειας Κρήτης διαφέρει σε σχέση με τον πρώτο. Ενώ στον πρώτο η άμεση ενίσχυση και ο εκσυγχρονισμός αναφέρεται άμεσα στην Διοίκηση της Περιφέρειας και έμμεσα μέσω αυτής της ενδυνάμωσης στον πολίτη, εδώ πλέον οι ενέργειες αναφέρονται άμεσα στον πολίτη μέσω της Διοίκησης και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Το πλέγμα των δράσεων που ακολουθούν, εμπεριέχει τον όρο «Πελατοκεντρικότητα», τη διάθεση δηλαδή της Διοίκησης να βελτιώσει την ενημέρωση και κυρίως την εξυπηρέτηση του κάθε Πολίτη της Κρήτης, μέσα από τις δράσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Σημαντικό ρόλο σε αυτόν τον άξονα δράσεων έχουν οι ψηφιοποιήσεις των δεδομένων των υπηρεσιών, ξεκινώντας από την ολοκλήρωση του αρχείου των αδειών οδήγησης της Διεύθυνσης Μεταφορών της Π.Ε. Ηρακλείου και συνεχίζοντας, όταν το επιτρέψουν οι συνθήκες, στις υπόλοιπες Π.Ε. της Κρήτης και σε άλλα αντικείμενα (άδειες οχημάτων) και σε άλλες Διευθύνσεις (π.χ. Βιομηχανία). Εξίσου σημαντικό ρόλο φαίνεται να λαμβάνει και η νέα νομοθεσία περί «Ανοικτών Δεδομένων», μια νομοθεσία η οποία αποτελεί υφιστάμενη πρακτική σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση, αφού η τεχνολογία δεν είναι πλέον πρόβλημα. Η Περιφέρεια Κρήτης, όπως και όλη η Τοπική Αυτοδιοίκηση δείχνει να είναι ακόμη μακριά από ένα τέτοιο στόχο, τον οποίο πρέπει να κατακτήσει.

Ο ανασχεδιασμός της Ιστοσελίδας της Περιφέρειας της Κρήτης ή η δημιουργία νέας θα είναι το βασικό αντικείμενο μιας από τις πιο βασικές ομάδες διοίκησης έργου που θα αναλάβει τη διαχείριση αυτού του εργαλείου, το οποίο θα ανεβάσει την Περιφέρεια Κρήτης ψηλά, στο επίπεδο εξυπηρέτησης του Πολίτη. Ένα φιλόδοξο σχέδιο το οποίο θα απαιτήσει σε πολύ μεγάλο βαθμό οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους, πολιτική δέσμευση και φυσικά την Διεύθυνση Εσωτερικής Λειτουργίας, ο ρόλος της οποίας θα είναι καταλυτικός, τόσο στον σχεδιασμό όσο και την υλοποίηση.

Ανάμεσα στις πολλές και πολύ-επίπεδες δυνατότητες της Ιστοσελίδας κομβικό σημείο θα αποτελέσει μια εφαρμογή, που λειτουργούσε σε επίπεδο Ν.Α. Λασιθίου, δίνοντας τη δυνατότητα στον πολίτη να υποβάλλει ηλεκτρονικά το αίτημά του και στη συνέχεια ενημερώνοντάς τον, μέσω αποστολής μηνυμάτων για την πορεία εξέλιξής του. Στο τέλος, ανάλογα με τη φύση του αιτήματος, ο χρήστης μπορεί να λάβει τις απαντήσεις και τα αντίστοιχα παραδοτέα έγγραφα του αιτήματός του, είτε ηλεκτρονικά (email, upload), είτε ταχυδρομικά, είτε δια ζώσης από την αρμόδια υπηρεσία, εφόσον το επιθυμεί. Περιπτωσιολογικά είναι μια εξαιρετική εφαρμογή, σημειολογικά όμως φανερώνει την επιθυμία της υπηρεσίας για Πελατοκεντρικότητα και γι αυτό, θα υποστηριχθεί πολύ.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

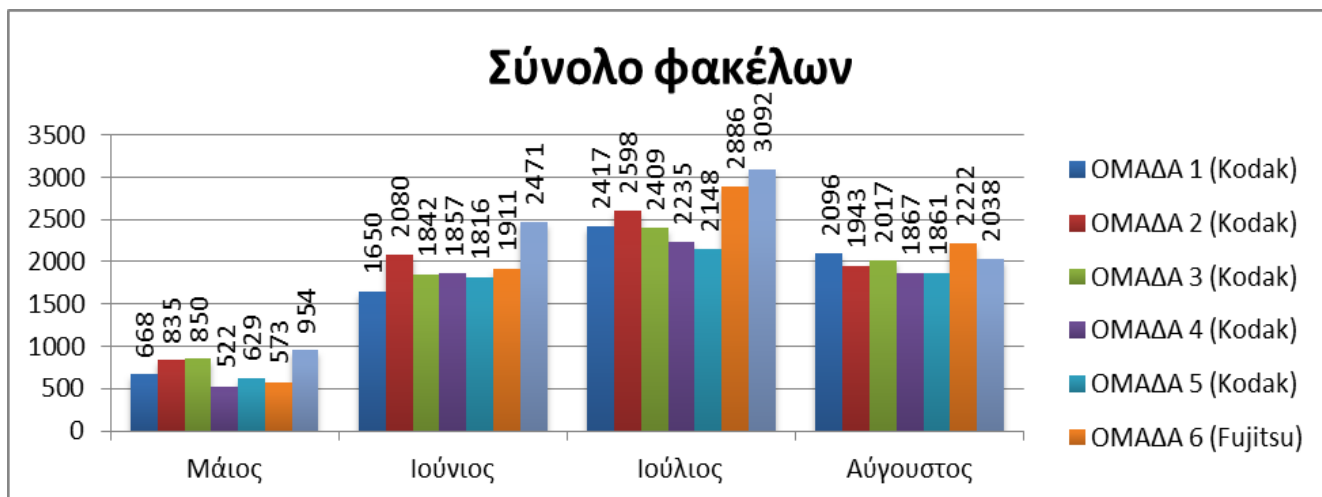
Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

2.1. Ψηφιοποιήσεις Αρχείων Υπηρεσιών της Π.Κ. & Δράσεις Ψηφιακής Σύγκλισης – Διεύθυνση Μεταφορών & Συγκοινωνιών – Λοιπές Δ/νσεις

Η «αρχή» σε αυτό το αχανές πεδίο έχει ήδη γίνει με την ψηφιοποίηση του μεγαλύτερου τμήματος του Αρχείου Αδειών Οδήγησης (Διπλωμάτων) της Διεύθυνσης Μεταφορών & Συγκοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, το οποίο αναμένονταν να ολοκληρωθεί με την επιτυχή ένταξη της αντίστοιχης πρότασής της Π.Κ. στη Πρόσκληση Νο 52 της Ψηφιακής Σύγκλισης, όπως αυτή αποφασίσθηκε από το Περιφερειακό Συμβούλιο στην 3^η του Συνεδρίαση της 9^{ης} Οκτωβρίου 2014, η οποία - δυστυχώς – εγκαταλείφθηκε, αφού το αρμόδιο υπουργείο, ακύρωσε όλη την προκήρυξη,

Το συγκεκριμένο έργο έχει ιδιαίτερη αξία σε σχέση με τις επόμενες ψηφιοποιήσεις και αυτό γιατί συνδυάζει αρκετά ενδιαφέροντα στοιχεία. Κατ' αρχήν, οι Διευθύνσεις Μεταφορών, μαζί με τις Πολεοδομίες, της δομές Υγείας και τις Οικονομικές Υπηρεσίες αποτελούν την πρώτη τετράδα στις στατιστικές της διαφθοράς. Έτσι, είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι η αρχική σύγκρουση με την τότε διοικητική ηγεσία της υπηρεσίας αλλά και το εποπτεύον Υπουργείο, μετατράπηκε σε απόλυτη αποδοχή, τόσο από τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης Μεταφορών και Συγκοινωνιών της Π.Ε. Ηρακλείου, όσο και από τις αντίστοιχες υπηρεσίες των άλλων Π.Ε. οι οποίες έχουν αποδεχθεί το σύστημα πριν αυτό ξεκινήσει. Αποτελεί θρίαμβο για μια υπηρεσία που δεν ήθελε να ψηφιοποιηθεί, πλέον να εκφράζει δυσaráρεσκεια και να ψηφιοποιεί άμεσα κάθε φάκελο που δεν έχει ψηφιοποιηθεί.

Εν συνεχεία, το αρχείο της Διεύθυνσης Μεταφορών κι ο κάθε φάκελος ξεχωριστά αποτελεί μια ιδιαίτερη περίπτωση, αφού συμπεριλαμβάνει πολλά και διαφορετικά μεγέθη χαρτιού, συνδετήρες, καρφίτσες και άλλα μεταλλικά στοιχεία, που καθιστούν τους φακέλους ιδιαίτερα απαιτητικούς στην ψηφιοποίηση. Ενδεχομένως μόνο ένα Πολεοδομικό αρχείο που θα απαιτούσε ψηφιοποίηση σχεδίων θα χαρακτηριζόταν πιο δύσκολο σε επίπεδο ψηφιοποίησης. Το επόμενο γράφημα, δείχνει πως η ομάδα ψηφιοποίησης απέκτησε ικανότητα μέσα από την εμπειρία των φακέλων της υπηρεσίας.



Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2014 - 2019

Η συνέχεια στο εν λόγω έργο περιλαμβάνει την ολοκλήρωση του Αρχείου Αδειών Οδήγησης της Π.Ε. Ηρακλείου. Τα επόμενα βήματα είναι η ψηφιοποίηση των Αρχείων Αδειών Οδήγησης της Π.Ε. Χανίων και η εκεί δημιουργία ενός δεύτερου κόμβου. Οι Π.Ε. Ηρακλείου και Χανίων θα αποτελέσουν κέντρα ψηφιοποίησης για τα Αρχεία Αδειών Οδήγησης των Π.Ε. Λασιθίου & Ρεθύμνου.

Στους στόχους της Περιφέρειας Κρήτης, μέσω της Πρόσκλησης 52 της Ψηφιακής Σύγκλισης, είναι και η δημιουργία μιας ηλεκτρονικής «πλατφόρμας» διαχείρισης των φακέλων που θα ψηφιοποιηθούν στο σύνολο των Π.Ε. της Κρήτης. Με τον απολογισμό της ψηφιοποίησης των Αδειών Οδήγησης στο σύνολο της Περιφέρειας Κρήτης, ο επόμενος στόχος, κατ' αναλογία, είναι η επέκταση της ψηφιοποίησης στις **Άδειες Κυκλοφορίας Οχημάτων**, ένα αρχείο αναλόγου μεγέθους και δυσκολίας.

Παράλληλα, θα βρισκόμαστε σε εγρήγορση για νέες προσκλήσεις της ψηφιακής σύγκλισης ή άλλων αναλόγων Τομεακών δράσεων για την ψηφιοποίηση και άλλων Διευθύνσεων όπως της Βιομηχανίας και Ανάπτυξης, των Τεχνικών Υπηρεσιών, των Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών καθώς και των Κοινωνικών Υπηρεσιών της Περιφέρειας. Τα προσδοκώμενα οφέλη από την ψηφιοποίηση τόσο της Διεύθυνσης Μεταφορών και Συγκοινωνιών όσο και των επόμενων δυνητικά ψηφιοποιούμενων υπηρεσιών θα είναι τεράστια και αξιολογούνται ως εξής:

- ✓ Πολύ μεγάλη **εξοικονόμηση σε χώρους αρχείων** με αποτέλεσμα, μείωση των δαπανών ενοικίων.
- ✓ **Βελτιστοποίηση χρόνου ανεύρεσης πληροφοριών** που μέχρι την ψηφιοποίηση ήταν εντελώς αδόμητες κι εκτεθειμένες και κατά συνέπεια, αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων μας.
- ✓ **Ελαχιστοποίηση καθυστερήσεων** και αποτυχημένων αναζητήσεων σε έγγραφα ή φακέλους, που αποτελούν θύλακες διαφθοράς αφού ο πολίτης είναι διαθέσιμος να χρηματίσει είτε τον ενδιαμέσο «επιχειρηματία» ή οποιονδήποτε άλλο, προς χάριν της ταχύτερης εξυπηρέτησής του.
- ✓ **Αξιοπιστία & ασφάλεια** στο ηλεκτρονικό αρχείο αφού διαθέτει χαρακτηριστικά ακεραιότητας, αυθεντικότητας και εμπιστευτικότητας τα οποία δε μπορεί να έχει, οποιοδήποτε φυσικό αρχείο.

Επιχειρησιακό Στόχος -8- Ψηφιοποιήσεις Διευθύνσεων Περιφέρειας Κρήτης

Το παράδειγμα της Διεύθυνσης Μεταφορών της Π.Ε.Η. αποτελεί μια αναγνωρισμένη καλή πρακτική έξω από τα εθνικά όρια. Θέλουμε να επεκταθεί και στις υπόλοιπες Π.Ε. για την εν λόγω Διεύθυνση ή και σε άλλες Διευθύνσεις της Π.Κ. Προς το παρόν, δεν είναι δυνατή η πρόβλεψη, κοστολόγηση ή η χρονική κατανομή για την ψηφιοποίηση άλλων Διευθύνσεων της Π.Κ. Αυτό θα γίνεται εφόσον εμφανίζονται συγχρηματοδοτούμενες δράσεις οι οποίες θα «κουμπώνουν» με τον παραπάνω στόχο ψηφιοποίησης. Όπου είναι δυνατόν κι ανάλογα με την Διεύθυνση θα γίνεται με ίδιους πόρους χωρίς κόστος. Το παρόν θα ανασκοπείται συνεχώς, κάθε φορά που θα υπάρχουν νεώτερα δεδομένα σχετικά με την ψηφιοποίηση αρχείων των Διευθύνσεων της Περιφέρειας Κρήτης για όλη τη διαχειριστική περίοδο 2014-2019.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2014 - 2019

2.1.1. Ψηφιοποιήσεις Αρχείων Υπηρεσιών της Π.Κ. & «Ανοιχτά Δεδομένα»

Στο πλαίσιο των ευρύτερων μεταρρυθμίσεων που προωθεί το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την ενίσχυση της **ανοικτής διακυβέρνησης**, της διαφάνειας και της δημόσιας λογοδοσίας, ψηφίστηκε ο Νόμος 4305/2014 (ΦΕΚ 237/Α') σχετικά με την «Ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα, και προσαρμογή της εθνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της οδηγίας 2013/37 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου». Στο Ν.4305 εισήχθηκε μία σειρά ρυθμίσεων όπου:

- ✓ Κατοχυρώνεται η αρχή της **εξ ορισμού ανοικτής διάθεσης και περαιτέρω χρήσης των εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα** (open by default), αντικαθιστώντας την ισχύουσα ρύθμιση, σύμφωνα με την οποία η πρόσβαση στην δημόσια πληροφορία προϋποθέτει αίτημα του ενδιαφερόμενου. Πλέον, το αίτημα θα προβλέπεται για την άσκηση του σχετικού δικαιώματος πρόσβασης και περαιτέρω χρήσης μόνον στις περιπτώσεις όπου δε θα καθίσταται δυνατή η διαδικτυακή ανάρτηση των συνόλων δεδομένων.
- ✓ Υλοποιείται η προσαρμογή της εθνικής νομοθεσίας στις προβλέψεις της οδηγίας 2013/37 ΕΕ, η οποία τροποποιεί την οδηγία 2003/98 για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα, με βάση την οποία εκδόθηκε ο Νόμος 3448/2006 (Α' 57): «Για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα και τη ρύθμιση θεμάτων της αρμοδιότητας του Υ.Δ.Μ.Η.Δ.».
- ✓ Ενισχύεται σημαντικά η διαφάνεια στον δημόσιο τομέα μέσω της ανάρτησης στο πρόγραμμα **«Διαύγεια»** των οικονομικών στοιχείων τα οποία αφορούν στην εκτέλεση των προϋπολογισμών των δημόσιων φορέων και των στοιχείων δαπανών μη κερδοσκοπικών φορέων που επιχορηγούνται καθ' οιονδήποτε τρόπο, από τους φορείς της Γενικής Κυβέρνησης.

Μέσα σε τρεις (3) μήνες από την έναρξη ισχύος του νόμου και **έως 31 Ιανουαρίου 2015** οι φορείς που υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής του νόμου, θα πρέπει να έχουν προβεί στην καταγραφή και αξιολόγηση των συνόλων, εγγράφων, πληροφοριών και κάθε είδους δεδομένων τα οποία βρίσκονται στην κατοχή τους. Από την καταγραφή θα πρέπει να προκύπτουν τα σύνολα δεδομένων που ο φορέας κατέχει, σε οποιαδήποτε μορφή, εντύπου ή ηλεκτρονικού αρχείου, ο μορφότυπος των συνόλων δεδομένων και οι τυχόν περιορισμοί στους οποίους υπόκεινται τα σύνολα δεδομένων.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2014 - 2019

Μέσα σε τρεις μήνες από την ολοκλήρωση της καταγραφής, και σε κάθε περίπτωση έως 30 Απριλίου 2015, κάθε φορέας εκδίδει αναρτητέα στο διαδίκτυο (στον διαδικτυακό τόπο του Προγράμματος «Διαύγεια» καθώς και στην ιστοσελίδα του) απόφαση στην οποία περιγράφονται τα στοιχεία και δεδομένα τα οποία καταγράφηκαν, βάσει της προηγούμενης παραγράφου. Στην απόφαση που εκδίδουν οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α' και Β' βαθμού περιλαμβάνονται κι όλα τα σύνολα των δεδομένων, τα οποία κατέχουν τα εποπτευόμενα από αυτούς νομικά πρόσωπα.

Η Περιφέρεια Κρήτης συμμετέχει ήδη σε Συγχρηματοδοτούμενα Ευρωπαϊκά Προγράμματα όπως το HOMER Project (Harmonizing Open data in the Mediterranean through better access and Reuse of public sector information) το οποίο υλοποιείται στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Πρωτοβουλίας MED, μέσω μιας σειράς Ευρωπαϊκών περιοχών κι έχει στόχο την εναρμόνιση των πολιτικών αξιοποίησης και πρόσβασης στις πληροφορίες του Δημοσίου Τομέα, για την ενίσχυση της προσβασιμότητας, της ανταγωνιστικότητας και της ανάπτυξης, δια της χρήσης δημοσίων και «ανοικτών» πληροφοριών.

Σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Κρήτης που έχει την κατάλληλη τεχνογνωσία και τα ανάλογα πρωτόκολλα, αποτελεί στόχο της Περιφέρειας Κρήτης, κάθε data set το οποίο θα ψηφιοποιείται να μετατρέπεται σε μορφή «Ανοικτών Δεδομένων» για τον συγκεκριμένο στόχο. Στο παραπάνω πλαίσιο θα πρέπει να διευρυνθεί η ανάλογη προγραμματική σύμβαση η οποία έχει υπογραφεί με το Πανεπιστήμιο Κρήτης και αφορά το Κέντρο Δεδομένων (Data Centre) και την εκεί «φιλοξενία» των δεδομένων του Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων για το οποίο θα αναφερθούμε στη συνέχεια (3.4).

Επιχειρησιακός Στόχος -9- Νομική Εναρμόνιση με τα «Ανοικτά Δεδομένα».

Αποτελεί στόχο της Περιφέρειας Κρήτης αναφορικά με την επικείμενη ενοποίηση των σετ δεδομένων (data sets) της Ευρωπαϊκής Ένωσης η εναρμόνιση με το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο για τα Ανοικτά Δεδομένα αλλά σε πλήρη συμβατότητα με την νομοθεσία Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων. Πέραν του Νόμου, είναι δυσάρεστο, τη στιγμή που στην Ελλάδα θεωρούμε ως επόμενο στόχο μας την δημιουργία νέων ψηφιακών δεδομένων, στην υπόλοιπη Ευρώπη και σε Περιφέρειες όπως της Ιταλίας, της Ισπανίας ακόμα και της Μάλτας ή της Σλοβενίας να διαθέτουν ήδη τετραψήφιο αριθμό σετ ψηφιακών δεδομένων,, τα οποία συνοδεύονται από μετά-δεδομένα, που κάτω από κοινά αποδεκτά πρωτόκολλα είναι ήδη έτοιμα να ενταχθούν σε ιστοσελίδες ή / και τράπεζες δεδομένων, μεταξύ διαφορετικών περιοχών της Ευρώπης. Ο στόχος δεν περιλαμβάνει κόστη αλλά ούτε και τέλη. Θα διαρκέσει σε όλη την περίοδο 2015-19.

2.2. Σύστημα Γεωχωρικών Πληροφοριών – Crete G.I.S. – Τοπογραφία Π.Κ.

Ήδη πριν από το 2010, είχαν ξεκινήσει ενέργειες για την δημιουργία Γεωγραφικών Πληροφοριακών Συστημάτων σε διάφορα μέρη της Κρήτης. Άλλα από αυτά σε πιο προχωρημένο και άλλα σε λιγότερο προχωρημένο επίπεδο, είχαν παραμείνει σε μια κατάσταση στασιμότητας λόγω του ότι η αρμοδιότητα δεν υπήρχε σε κάποιον οργανισμό. Η Ν.Α.Χ. είχε δημιουργήσει ανεξάρτητο «Γραφείο G.I.S.» το οποίο σε συνεργασία με τη Δασική Υπηρεσία, την Αρχαιολογία, τη Διεύθυνση Αγροτικής Ανάπτυξης, τον Ο.Α.Κ., την Πυροσβεστική, τις Τεχνικές Υπηρεσίες κ.α. φορείς τροφοδοτούσε και εξέλιξε ένα σύστημα G.I.S. για το Νομό Χανίων. Η μετάβαση στον Καλλικράτη και η προσχώρηση των Πολεοδομιών στους οικείου Δήμους, είχε ως αποτέλεσμα και η διαδικασία αυτή να ανασταλεί.

Αυτή τη στιγμή, στην Περιφέρεια υπάρχουν υλοποιημένα G.I.S. σε Χανιά, Ρέθυμνο, Λασιθί χωρίς να υπολογίζουμε Δήμους ή άλλους φορείς. Επίσης στο Ηράκλειο κατά καιρούς έχει συλλεχθεί υλικό - και ως Ν.Α.Η. - για GIS που ποτέ δεν ολοκληρώθηκε μέσα από δράσεις όπως π.χ. ΟΠΣΝΑ ΚτΠ, eEnviPer κ.ά. Είναι ευθύνη της Περιφέρειας να ανακαλύψει ποιες μεμονωμένες - κατακερματισμένες σήμερα - ενέργειες είχαν γίνει και να αναλάβει την πρωτοβουλία να τις «συγκολλήσει» ενώ παράλληλα να ξεκινήσει και την δημιουργία χαρτογράφησης των περιοχών στις οποίες ακόμα δεν έχει γίνει κάτι. Ήδη, αρκετοί Δήμοι των Περιφερειακών Ενοτήτων (π.χ. Αποκόρωνας) έχουν αρχίσει να ζητούν το G.I.S. το οποίο αναφέρεται στις περιοχές τους ή και άλλες.

Μια τέτοια προσπάθεια απαιτεί, αφενός μεν μια σοβαρή ομάδα εργασίας από την πλευρά της Περιφέρειας Κρήτης, αφετέρου τη συνεργασία των Δήμων που έχουν ήδη προχωρήσει μεμονωμένα σε τέτοιες διαδικασίες. Επίσης θα χρειαστούν συνεργασίες με φορείς όπως τα Τ.Ε.Ε. Ανατολικής και Δυτικής Κρήτης, το Πανεπιστήμιο ή το Πολυτεχνείο Κρήτης, ο Ο.Α.Κ. Α.Ε. και μια σειρά υπηρεσίες οι οποίες μπορούν να συνεισφέρουν με τις οντότητές τους όπως π.χ. δασικές, αρχαιολογικές, ύδρευση – άρδευση, ξηρογραφικές περιοχές, υδροφόροι ορίζοντες, οδοποιία, μονοπάτια, εκκλησίες, χλωρίδα, απαλλοτριώσεις, ΦΕΚ κ.λπ. Στους στόχους της Περιφέρειας Κρήτης, είναι να αναρτήσει το G.I.S. σε επίπεδο WEB και μαζί του, τους χάρτες της Γ.Υ.Σ.

Αυτή τη στιγμή τρέχει η δημιουργία περιβαλλοντικού πληροφοριακού κόμβου από το Πολυτεχνείο Κρήτης, καθώς και το CreteGis. Όλα αυτά πρέπει να αξιολογηθούν και να ενοποιηθούν σε μία πλατφόρμα αν είναι δυνατόν. Να συγκεντρωθούν στοιχεία από όλες τις υπηρεσίες μας, από τη Διεύθυνση Περιβάλλοντος, την Αγροτική, Τοπογραφική, τις Τεχνικές Υπηρεσίες, την Κτηνιατρική κτλ. Το CreteGis, αν διατηρηθεί, να λάβει αποκλειστικό περιεχόμενο, ενώ το υπόλοιπο υλικό θα μπορούσε να ενσωματωθεί στην βασική ιστοσελίδα της Π.Κ. ή / και στην ιστοσελίδα του Τουρισμού.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2014 - 2019

Είναι χαρακτηριστικό ότι ένα σύστημα G.I.S. σε μία ολοκληρωμένη μορφή του μπορεί να υποστηρίξει αποφάσεις όπως δημιουργία σχολείων, κοινόχρηστων χώρων κ.λπ. Σε μία από τις τελευταίες συζητήσεις με την Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας, ο Διευθυντής της προσπαθεί να χαρτογραφήσει τα σημεία εμφάνισης των κουνουπιών με σκοπό να τα καταπολεμήσει, στο μέλλον. Σε γενικές γραμμές, μόνο η φαντασία μπορεί να περιορίσει τις πιθανές εφαρμογές που μπορεί να υλοποιηθούν μέσω ενός συστήματος G.I.S., εντούτοις έχουμε ζητήσει από το Πολυτεχνείο Κρήτης και το αρμόδιο Τμήμα να μας υποβάλλει ένα σχέδιο προτάσεων για υιοθέτηση εφαρμογών όσο και μια πρόταση για υπογραφή προγραμματικής σύμβασης με σκοπό την δημιουργία της αντίστοιχης ιστοσελίδας. Σε γενικές γραμμές οι ενέργειες οι οποίες πρέπει να γίνουν στο επόμενο χρονικό διάστημα για να συγκεκριμενοποιηθούν ένα τέτοιο εξαιρετικά σημαντικό project, είναι οι επόμενες:

- α. Δημιουργία μιας Διοικητικής Δομής η οποία θα αναλάβει την υποστήριξη στο πλαίσιο της Διεύθυνσης Περιβάλλοντος και Χωρικού Σχεδιασμού, υπό το συντονισμό της Διευθύντριας, Δρ. Ελένης Χατζηγιάννη. Το Τμήμα G.I.S. θα μπορούσε να στεγαστεί στα Χανιά.
- β. Σχεδιασμός της δομής και κατάρτιση των τεχνικών χαρακτηριστικών, τα οποία θα πρέπει να διαθέτει ο ανάλογος Δικτυακός Τόπος που θα φιλοξενήσει το G.I.S. Crete, επίπεδα χρηστών, εφαρμογές, User Interface, Web Design, e-Government Compatibility, εκπαίδευση χρηστών κ.α.
- γ. Ανεύρεση των υφιστάμενων αλλά και μελλοντικών χωρικών δεδομένων που θα μπορούσαν να ενταχθούν σε αυτό το σύστημα. Ήδη έχει ξεκινήσει η ομάδα εργασίας την επικοινωνία της με τις Διευθύνσεις της Περιφέρειας Κρήτης (Δ.Τ.Υ., Αγροτική Ανάπτυξη, Αν. & Βιομηχανία κ.λπ.).
- δ. Εξέταση δυνητικής συνεργασίας με το αρμόδιο τμήμα – Ορυκτών Πόρων - του Πολυτεχνείου Κρήτης και υπογραφή της ανάλογης προγραμματικής σύμβασης, ειδικά σε σχέση και με το (β).

Επιχειρησιακό Στόχος 10 - Δημιουργία ενός Χωρικού Συστήματος G.I.S. Crete

Η Περιφέρεια Κρήτης στοχεύει στην ολοκλήρωση ενός συστήματος G.I.S. Crete, συνδέοντας όλες τις υφιστάμενες, μεμονωμένες, αλλά σημαντικές προσπάθειες μέσα από τις Π.Ε. ή τους Δήμους. Το Project θα γίνει μέσω της υφιστάμενης ομάδας εργασίας και της δυνητικής συνέργειας με άλλους φορείς (ΤΕΕ, Πολυτεχνείο Κρήτης). Η ομάδα στόχου, πρέπει να έχει ήδη εκπαιδευτεί και ξεκινήσει έως το τέλος του 2015 και το project θα συνεχίζεται ελπίζουμε για πάντα. Σημαντικά σημεία η Διοικητική δομή, η στελέχωση του Τμήματος και η (δυνητική) Ζετής προγραμματική σύμβαση με το Πολυτεχνείο Κρήτης που κοστίζει **130.000 € συνολικά** και περιλαμβάνει όλη την τεχνική στήριξη για την ιστοσελίδα και τις χωρικές εφαρμογές που θα επιλέξουμε. Η Ομάδα Στόχου θα προδιαγράψει τότε θα αρχίσει να παραδίδεται το Project, ενώ θα γίνει προσπάθεια χρηματοδότησης και μέσω συνχρηματοδοτούμενων δράσεων του ΣΕΣ.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

2.3. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς τον Πολίτη, e-Services – Ιστοσελίδα Π.Κ.

Η δικτυακή πύλη της Περιφέρειας Κρήτης είναι το βασικότερο «εργαλείο» βελτίωσης των παρεχομένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών της προς τον πολίτη. Είναι το τεχνολογικό τμήμα στην πορεία προς την Ανταποκριτική Διοίκηση, στην λογική του ότι υπάρχουμε και λειτουργούμε για να εξυπηρετούμε τον Πολίτη. Σε παράλληλη λειτουργία με την «ανθρώπινη πλευρά», φιλοδοξούμε μέσα από μια σειρά ενέργειες να βελτιστοποιήσουμε τις «ηλεκτρονικές υπηρεσίες» προς τον πολίτη.

Μια καλή αρχή για έναν επανασχεδιασμό της Δικτυακής Πύλης είναι να αντιληφθούμε πριν από όλα τις αδυναμίες της. Η δεδομένη όσο και απότομη μετάβαση στην Καλλικρατική Αρχιτεκτονική Διοίκησης είχε ως αποτέλεσμα την διακοπή μιας σειράς πρωτοβουλιών οι οποίες είχαν ξεκινήσει στις πρώην Νομαρχίες της Κρήτης. Η έλλειψη χρόνου και αρμοδιοτήτων στο χρονικό διάστημα πριν την 1-1-11 είχε ως αποτέλεσμα να βρεθούμε μπροστά στην επιβεβλημένη ανάγκη να ενοποιήσουμε συστήματα, διαδικασίες και λογικές χωρίς να έχουμε τον απαιτούμενο χρόνο. Σε μεγάλο βαθμό, τέσσερα (4) χρόνια μετά, αυτό δεν έχει επιτευχθεί και πρέπει να επισπεύσουμε τις προσπάθειές μας.

Η αντίστοιχη αδυναμία εμφανίστηκε και στο επίπεδο της δικτυακής πύλης της Περιφέρειας Κρήτης. Χαρακτηριστική δήλωση ενός εν των Μηχανογραφικών Προϊσταμένων είναι ότι «*έχουμε κάνει βήματα προς τα πίσω*», η ιστοσελίδα της Περιφέρειας είναι χειρότερη σε αρκετά σημεία σε σχέση με τις ιστοσελίδες των Νομαρχιών και πρέπει άμεσα να την ενδυναμώσουμε. Το συγκεκριμένο εγχείρημα θα απαιτήσει εξειδικευμένη ομάδα έργου και παράλληλα στοιχειοθέτηση πίνακα χαρακτηριστικών, εντούτοις, μερικές από τις απαραίτητες βελτιώσεις παρουσιάζονται στη συνέχεια.

Επίπεδο 1 – Δημοσίευση - Πληροφόρηση

- Θα πρέπει να περιγραφεί με κάθε λεπτομέρεια το Οργανόγραμμα της Περιφέρειας Κρήτης στο υπηρεσιακό επίπεδο και να αναρτηθεί το σύνολο των πληροφοριών σχετικά με κάθε οργανική μονάδα, Γενική Διεύθυνση, Διεύθυνση, Τμήμα, Γραφείο και θέση εργασίας, το όνομα του αρμόδιου υπαλλήλου, το τηλέφωνο, μια συνοπτική περιγραφή της ονομασίας της θέσης εργασίας.
- Το ίδιο θα πρέπει να γίνει σε επίπεδο αιρετών, Περιφερειακού Συμβουλίου, Επιτροπών της Περιφέρειας, Αρμοδιοτήτων των Αιρετών, Ομάδων και Νομικών Προσώπων που συμμετέχουν. Μάλιστα καλό είναι να έχει προηγηθεί η προτυποποίηση και να έχουν ενοποιηθεί λογαριασμοί Email, ονομασίες και υπογραφές. Έτσι, θα είναι εμφανές ποιος κάνει τί και πού μπορεί να βρεθεί.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

- Στο επίπεδο της Ανάρτησης , παρότι φαίνεται απλό, απαιτείται ανάθεση καθηκόντων, καταμερισμό και τμηματοποίηση ανά Π.Ε. Παρότι κάτι τέτοιο θα πρέπει να καθοριστεί από μια κάθετη ομάδα εργασίας η οποία θα πραγματευτεί όλο το σχέδιο αναβάθμισης της υπάρχουσας ή δημιουργίας μιας νέας ιστοσελίδα πρέπει να υπάρξει μια ομάδα ή ομάδες υπαλλήλων ανάλογα με το φόρτο και την πληροφορία, με στόχο την συγκέντρωση υλικού σε θεματικά αντικείμενα όπως Διαφάνεια, Προμήθειες, Διαγωνισμοί, Αποφάσεις, Ανακοινώσεις, Εκδηλώσεις Δελτία Τύπου κ.α. που τώρα αναρτώνται άτακτα από κάθε Διεύθυνση. Το ίδιο ισχύει και για κάθε θεματική ενότητα όπως Τουρισμός, Πολιτισμός, Υγεία, Πρόνοια, Βιομηχανία και κάθε άλλη υπηρεσία. Στα θέματα του Πολιτισμού θα μπορούσαν να βοηθήσουν πνευματικοί και ακαδημαϊκοί άνθρωποι της Κρήτης, αλλά και οι διάφορες ενώσεις και σύλλογοι που ασχολούνται με το αντικείμενο.
- Θα πρέπει ανά Διεύθυνση, να καταγραφεί το σύνολο των διοικητικών πράξεων και έτσι μέσα από την πληροφόρηση αυτή θα πρέπει να γίνει ξεκάθαρο το πλέγμα των αρμοδιοτήτων της Περιφέρειας προς τον πολίτη ή τις υπηρεσίες. Για κάθε διαδικασία θα πρέπει να υπάρξει επεξήγηση της διαδικασίας την οποία πρέπει να ακολουθήσει ο πολίτης, περιγραφή της και εκτίμηση μέσου χρόνου διεκπεραίωσης. Εφόσον πρόκειται για «δύσκολη» διαδικασία, σε κάποιες επιλεγμένες διοικητικές πράξεις, μικρά videos θα δίνουν στον πολίτη την δυνατότητα να ακούσει απ' τον ίδιο τον υπηρεσιακό παράγοντα, τον τρόπο με τον οποίο θα πρέπει να ενεργήσει.
- Ο Στόχος μέσα από το παραπάνω είναι η ενιαία λειτουργία σε όλες τις Δ/νσεις της Π.Κ. Δεν μας ενδιαφέρει τόσο η ανάρτηση ενός πλήθους εγγράφων/φορμών στον ιστότοπο της ΠΚ (που πιθανώς να προσφέρονται κι από άλλους δικτυακούς τόπους). Επιθυμούμε να αναμορφώσουμε – απλοποιήσουμε διαδικασίες προς όφελος της υπηρεσίας και της ταχύτερης εξυπηρέτησης των πολιτών (στο σημείο αυτό ο ρόλος της Διοίκησης είναι πάλι καθοριστικός) και να σχεδιάσουμε έξυπνα - καινοτόμα web services, που θα διευκολύνουν την καθημερινότητα υπαλλήλων ή πολιτών.
- Για τον πολίτη θα πρέπει να αναρτώνται υπηρεσίες όπως ραντεβού ΚΤΕΟ ή και άλλων υπηρεσιών, Διαχείριση Περιβαλλοντολογικών Μελετών, Ανάρτηση Αποφάσεων Περιφερειακού Συμβουλίου, αποτελέσματα εκλογών, Δημιουργία περιοχής Forum αποκαλούμενη «**Ηλεκτρονικό Στέκι**» για τους πολίτες κάθε ηλικίας. Τέλος, προς τον επισκέπτη, διαδραστικοί Χάρτες πόλεων, αρχαιολογικών χώρων, μονοπατιών Ε4, Ξεναγήσεις 3-D αρχαιολογικών χώρων, κ.ά. πληροφορίες.
- Καλό είναι να προβλεφθεί προσβασιμότητα και για ΑμΕΑ με δυνατότητες π.χ. φωνητικές οδηγίες, αναγνώστης κειμένων, περιορισμός animations, μικρότερες σε μήκος σελίδες 1-2 scrolls max, κ.α.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Επίπεδο 2 – Δημοσίευση - Επικοινωνία

- Στο σύνολο των παραπάνω διοικητικών πράξεων θα πρέπει να υπάρχουν διαθέσιμα για τον χρήστη όλα τα απαραίτητα έντυπα και οι αιτήσεις. Οι αιτήσεις που θα διατίθενται προς τον πολίτη θα πρέπει να είναι διαχειρίσιμες (να μπορεί να τις συμπληρώνει στα απαραίτητα πεδία) και παράλληλα κλειδωμένες (σε μορφή pdf) στα σημεία που δεν πρέπει να αλλαχθούν, χωρίς να επηρεάζουν έτσι την αισθητική αλλά και την ουσία των περιεχομένων στο έντυπο πληροφοριών.
- Στην ίδια λογική, σε ειδική περιοχή ελεγχόμενης πρόσβασης, οι υπηρεσίες θα πρέπει να έχουν τα δικά τους εσωτερικά έντυπα τα οποία θα προέλθουν από την ενοποιημένη λειτουργία των Διευθύνσεων που περιγράψαμε στο προηγούμενο κεφάλαιο, στο τμήμα (1.1.) της «Ενοποίησης».
- Στην παραπάνω λογική, κάθε Διεύθυνση πρέπει να έχει έναν «Πίνακα Ανακοινώσεων» στον οποίο θα αναρτώνται νομοθετικές ρυθμίσεις, εγκύκλιοι, ακόμα και νέα που αφορούν το σχετικό κλάδο και ο κάθε πολίτης που θα έχει εγγραφεί στην ιστοσελίδα θα μπορεί να λαμβάνει ηλεκτρονικά αυτά τα «νέα» με τη δυνατότητα που στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ονομάζεται News Letter.

Επίπεδο 3 – Αμφίδρομη Διάδραση – Αλληλεπίδραση

- Το επίπεδο αυτό είναι κομβικής σημασίας, μεγαλώνει τον βαθμό ολοκλήρωσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εντούτοις είναι αρκετά απαιτητικό σε τεχνικό αλλά κυρίως σε διοικητικό επίπεδο.
- Η διοικητική δυσκολία προέρχεται από το γεγονός ότι οι Διευθύνσεις θα πρέπει πλέον να κάνουν αποδεκτά και να δίνουν πρωτόκολλο εισερχομένου σε έγγραφα, αιτήσεις και δεδομένα τα οποία θα έρχονται μέσω διαδικτύου ή internet. Αυτό έχει θεσμοθετηθεί στα Κ.Ε.Π. αλλά και εδώ είναι βασικός ο ρόλος της **Διεύθυνσης Εσωτερικής Λειτουργίας** για να γίνει αποδεκτός αυτός ο τρόπος επικοινωνίας. Τέτοιες προτάσεις θα δούμε και στη συνέχεια στον εκσυγχρονισμό του Software, όπου το Τμήμα Πληροφορικής προτείνει εφαρμογή για λήψη τέτοιων δεδομένων από τις Δ.Τ.Υ. με σκοπό να μην είναι ανάγκη να περνάει ο ανάδοχος του έργου από την υπηρεσία για κατάθεση.

Επίπεδα 4 & 5 – Συναλλακτικά Ολοκληρωμένες (4) – Προσωποποιημένες (5) Συναλλαγές

- Χαρακτηρίζουν πλήρεις, επίπεδο (4) και προσωποποιημένες, επίπεδο (5) συναλλαγές. Έχουν ολοκληρωθεί σε πολύ μικρό βαθμό προς το παρόν, εξαιρουμένων του συστήματος Taxis, της εθνικής διαδικτυακής πύλης «Ερμής», των Τραπεζιτικών Οργανισμών και κάποιων φορέων του Δημοσίου όπως η Δ.Ε.Η. σε κάποιες διαδικασίες, κυρίως πληρωμές όπου αρκεί ένας κωδικός ηλεκτρονικής πληρωμής, ο λογαριασμός χρέωσης του ποσού, και όλα τα υπόλοιπα πεδία είναι συμπληρωμένα.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2014 - 2019

Γενικές Αρχές για την Ιστοσελίδα της Περιφέρειας Κρήτης

- Θα πρέπει να συγκροτηθεί μια Ομάδα Διοίκησης του Έργου, αποτελούμενη από έναν (1) Αιρετό, έναν (1) υπάλληλο με συνολική γνώση του φορέα (Εκτελεστικό Γραμματέα, Διευθυντή Εσωτερικής Λειτουργίας) και φυσικά, ένα (1) Στέλεχος Πληροφορικής, με τις κατάλληλες δεξιότητες.
- Θα πρέπει να υπάρξει ειδικός σχεδιασμός με σκοπό να υπάρξει μεγιστοποίηση των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών, αφού αυτό θα αποτελέσει στο μέλλον τον άξονα βελτιστοποίησής της. Ερωτήσεις και Απαντήσεις (Q & A's) για πολίτες ή / και υπαλλήλους σε συγκεκριμένες υπηρεσίες, ανάρτηση χαρτών και πινάκων πληροφοριών και υπηρεσίες μπορούν να βοηθήσουν αποτελεσματικά, σε μια προσπάθεια ολοκλήρωσης των παρεχομένων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.
- Με δεδομένο ότι ακόμα δεν έχουμε επιτύχει ούτε το επίπεδο 1 στις παρεχόμενες υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, δεν θα ήταν λογική στην παρούσα φάση μια μέτρηση της αύξησης της επισκεψιμότητας στην ιστοσελίδα της Περιφέρειας Κρήτης. Κάτι τέτοιο θα μπορεί να γίνει σε εύλογο χρονικό διάστημα, και λογικά μετά την εφαρμογή κάποιων ή όλων των παραπάνω μέτρων οπότε θα μπορούμε να αντιληφθούμε και το βαθμό ανταπόκρισης προς τον «Οδηγό του Πολίτη».
- Για την αιρετή Διοίκηση, η ιστοσελίδα μπορεί να συμβάλλει στη βελτίωση της επιχειρησιακής ευφυΐας της Περιφέρειας, διασυνδέοντας τα κάθετα αντικείμενα, Υγεία - Πρόνοια, Βιομηχανία, Αγροτική, Εμπόριο, Μεταφορές κ.λπ. με τα οριζόντια (Back office) ΟΠΣΝΑ για την προβολή συγκεντρωτικών στοιχείων και εξαγωγή στατιστικών συμπερασμάτων, ώστε να δημιουργηθεί ένα σύστημα **Business intelligence** και να υποστηριχθεί η βέλτιστη λήψη αποφάσεων (MIS) του φορέα.

Επιχειρησιακό Στόχος - 11 – Ενίσχυση – Βελτιστοποίηση Ιστοσελίδας Π.Κ.

Η Περιφέρεια Κρήτης, αναγνωρίζει ότι η επίτευξη των στόχων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και τα αποτελέσματα της αυτής (μείωση διαφθοράς & βελτιστοποίηση παρεχομένων υπηρεσιών) θα εξαρτηθούν σε μεγάλο βαθμό από την πληρότητα της Δικτυακής Πύλης της. Για το σκοπό αυτό, στοχεύει να επανασχεδιάσει και να βελτιστοποιήσει την ιστοσελίδα της, μετασχηματίζοντάς το σε Πύλη, με σκοπό την επίτευξη του μέγιστου δυνατού βαθμού της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, να δημιουργηθεί «Οδηγός Εξυπηρέτησης του Πολίτη» και να μεγιστοποιήσει την χρηστικότητα και την επισκεψιμότητα της. Η Ομάδα Εργασίας - Στόχου πρέπει να φροντίσει μέχρι το τέλος του 2016 να 'χει ολοκληρωθεί η Δικτυακή Πύλη της με ένα συνολικό – τελικό - κόστος της τάξης των **60.000 €**.

2.4. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς τον Πολίτη, Αιτήματα, SMS

Μετά από εισήγηση της Π.Ε Λασιθίου, θα θέλαμε, το σύστημα που διαθέτει-στο οποίο οι πολίτες μπορούν να καταθέτουν αιτήματα μέσω του διαδικτύου- να ενσωματωθεί, αφού προσαρμοσθεί κατάλληλα στην νέα ιστοσελίδα της Περιφέρειας Κρήτης. Το σύστημα χωρίζεται σε τρεις κατηγορίες.

- α) Παρέχει απλή πληροφορία για μία διαδικασία, διοικητική πράξη ή αρμοδιότητα της Περιφέρειας.
- β) Επιτρέπει την κατάθεση ενός αιτήματος από τον πολίτη και την ανταπόκριση από την αρμόδια υπηρεσία της Περιφέρειας, χωρίς την φυσική παρουσία του πρώτου. Ο πολίτης παραλαμβάνει τα έγγραφα που επιθυμεί με ταχυδρομείο, e-mail, ή με upload στο ίδιο το σύστημα όπου και ο ίδιος μπορεί να καταθέτει ενδεχομένως έγγραφα που θα του ζητηθούν και χωρίς να απαιτείται η μετακίνησή του.
- γ) Επιτρέπει ότι και το (β), αλλά απαιτείται η φυσική παρουσία του πολίτη στην αρμόδια υπηρεσία της Περιφέρειας Κρήτης, είτε λόγω του αιτήματος, είτε λόγω της ίδιας της διαδικασίας.

Καθ' όλη την διάρκεια της διαδικασίας και μέχρι την ολοκλήρωσή της, ο πολίτης ενημερώνεται μέσω SMS στο κινητό του για κάθε στάδιο στο οποίο βρίσκεται το αίτημά του. Επίσης, το κάθε αίτημα δημιουργεί αριθμό πρωτοκόλλου στον ΠΑΠΥΡΟ και με τον αριθμό αυτό παρακολουθείται η εξέλιξή του μέσω του Συστήματος Διαχείρισης και Διακίνησης Εγγράφων. Υπάρχουν ήδη καταγεγραμμένες πάμπολλες διαδικασίες σε επίπεδο Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης και λογικά οι περισσότερες θα αποτελούν «τρέχουσες αρμοδιότητες» και στο επίπεδο της Περιφέρειας Κρήτης.

Αποτελεί μία από τις περιγραφείσες δυνατότητες της ιστοσελίδας στο επίπεδο (2) και (3), αλλά και μία από τις πλέον σημαντικές ενδείξεις Πελατοκεντρικότητας. Σε κάθε περίπτωση είναι βέβαιο ότι διασφαλίζει μεγάλη εξωστρέφεια στα μηχανογραφικά συστήματα της Περιφέρειας Κρήτης.

Επιχειρησιακό Στόχος -12 - Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς τον Πολίτη, SMS

Παρότι ως δυνατότητα θα εγκολληθεί στην Ιστοσελίδα και αποτελεί μια ηλεκτρονική υπηρεσία των Επιπέδων 1, 2, 3 και 4, ανάλογα με το αίτημα, θα αποτελέσει διακριτικό και ξεχωριστό στόχο μας αφού αποτελεί μια ιδιαίτερη απόδειξη Πελατοκεντρικότητας. Χωρίς κόστος, ή ακριβέστερα με το κόστος της να εμπεριέχεται στο κόστος αναβάθμισης του Portal, θα αποτελέσει ιδιαίτερα καλή πρακτική για όλη τη διαχειριστική περίοδο, στα έτη 2015-2019. Πρόκειται για μια πρόταση η οποία προέρχεται από την Π.Ε. Λασιθίου όπου και εφαρμοζόταν ενώ θα συνδεθεί και τον Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων «ΠΑΠΥΡΟΣ III», το οποίο αναφέρουμε στον Στόχο 17.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Κεφάλαιο 3 – Στρατηγικός Άξονας (3)

Οριζόντιες Πρακτικές και Άξονες Υλοποίησης Στόχων

3.0. Εισαγωγή

Στον τρίτο αυτό άξονα περιλαμβάνονται δράσεις οι οποίες ανήκουν στην κατηγορία των οριζόντιων «καλών πρακτικών» για όλη την Περιφέρεια, καθώς και μια σειρά προτεινόμενων διαδικασιών που θα βοηθήσουν στην επίτευξη των ενεργειών, οι οποίες περιγράφηκαν στους προηγούμενους άξονες.

Κυρίαρχη θέση στο τμήμα αυτό έχει η διαδικασία της Αξιολόγησης του Εξοπλισμού της Περιφέρειας Κρήτης – Hardware Asset Management – η οποία θα πρέπει να επικαιροποιείται αφού παρέχει εξαιρετικά χρήσιμες πληροφορίες, σχετικά με το ποιά υπολογιστικά συστήματα είναι επαρκή, ποιά θέλουν αναβάθμιση και ποιά δεν μπορούν παρά να αποσυρθούν. Παράλληλα με αυτό, θα πρέπει να αναδειχθούν τα προβλήματα που υπάρχουν σε επίπεδο παλιών Servers, δικτύων, υποδομών κ.λπ.

Στο ίδιο μήκος κύματος η διαλειτουργικότητα των υφισταμένων συστημάτων Software, καθώς οι εφαρμογές οι οποίες υπολειτουργούν στην Περιφέρεια Κρήτης, παρά το υψηλό κόστος προμήθειάς τους. Ένας στόχος που δεν έχει καθοριστεί επακριβώς ακόμη περιλαμβάνει το «Ελεύθερο Λογισμικό», ένα θέμα το οποίο, παρότι φαίνεται να κερδίζει έδαφος, υποκρύπτει μία ανησυχία μεταξύ συμβατότητας ή προβλημάτων που φαίνεται να αντισταθμίζει τα μηδενικά κόστη κτήσης.

Στη τμήμα αυτό τοποθετούνται και μερικοί από τους πιο σημαντικούς στόχους της Περιφέρειας Κρήτης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση όπως η νέα έκδοση του ΠΑΠΥΡΟΥ ως το βασικό σύστημα διαχείρισης εγγράφων, μια έκδοση η οποία έχει εξαιρετικές οργανωτικές δυνατότητες εκτός των άλλων, η χρήση ψηφιακών υπογραφών και η εκπαίδευση των χρηστών στη νέα πραγματικότητα. Παράλληλα στοχοθετείται κι η ενοποίηση εγγράφων, επιστολών και mail, υπηρεσιακών και αιρετών.

Παράλληλα γίνεται αναφορά στα «εργαλεία» τα οποία θα πρέπει να σχεδιαστούν και υλοποιηθούν για τα Συλλογικά Όργανα με σκοπό την ωρίμανση του επιπέδου της e-Democracy και η πιθανή συνεργασία με τα Τεχνολογικά Ιδρύματα στα πεδία όπου αυτά εξειδικεύονται (Data Centers, Cloud Services, Teleconferences κ.λπ.). Στους επιχειρησιακούς στόχους της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τοποθετούνται και η πολιτική ασφαλείας, η οποία θα πρέπει να επιλεγεί με σκοπό την αποκλιμάκωση των συνεπειών μιας φυσικής ή ηλεκτρονικής καταστροφής καθώς και ο Μηχανογραφικός Κανονισμός γύρω από τις ΤΠΕ που θα πρέπει να ακολουθεί η Περιφέρεια Κρήτης.

Το κεφάλαιο αυτό κλείνει με την πολιτική μείωσης των δαπανών, ως μία από τις πιο θετικές συνέπειες, η οποία θα επιτευχθεί με μεγάλη πιθανότητα μέσω των παραπάνω μέτρων, μία παράμετρος η οποία έχει γίνει πραγματικότητα στις χώρες που προηγούνται στους δείκτες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και θα επιχειρήσουμε να γίνει και στην Περιφέρεια Κρήτης.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

3.1. Προμήθειες Ηλεκτρονικού - Μηχανογραφικού Εξοπλισμού – HAM

Οι παραπάνω άξονες καθώς και οι δράσεις οι οποίες περιλαμβάνονται σε αυτό το κεφάλαιο, θα απαιτήσουν αναβαθμισμένο εξοπλισμό, τόσο σε επίπεδο Η/Υ όσο και περιφερειακών (scanners, εκτυπωτές κ.λπ.). Στην ίδια λογική θα αναζητηθούν ανάγκες σε νέους Servers, FaxServers, υποδομές.

Η διαδικασία αυτή θα ξεκινήσει συστηματικά και σε συνεργασία με τα αντίστοιχα τμήματα των Π.Ε. της Περιφέρειας Κρήτης. Οι ανάγκες θα συγκεντρωθούν υπό μορφή καταίγισμου ιδεών, εντούτοις θα υπάρξει μια εκλογίκευση κάτω από την συνολικοποίηση των αναγκών. Η συνεργασία με τους Τμηματάρχες και τους ΙΤ κάθε Π.Ε. θα αποφέρει μια τελική λίστα εξοπλισμού, που θα προκηρυχθεί.

Θα υπάρξει ανάλυση αναγκών ανά θέση εργασίας, τμήμα και διεύθυνση ώστε να επιτευχθεί η άριστη λύση εξοπλισμού σε συνδυασμό και με τις οικονομικές δυνατότητες της Περιφέρειας Κρήτης. Η τελική προσπάθεια θα κατευθυνθεί στο να επιτευχθεί ο δείκτης 1/1 σε υπάλληλο και Η/Υ.

Η διαδικασία αυτή θα προκαλέσει και μια συνολική απογραφή σε κάθε Π.Ε. οπότε και συνολικά. Μέσα από την όλη διαδικασία θα επιχειρηθεί να υπάρξει βέλτιστη χρήση Η/Υ και περιφερειακών. Συστήματα που δεν αρκούν πλέον σε κάποιες θέσεις εργασίας, ενδεχομένως είναι άριστα σε θέσεις με λιγότερες απαιτήσεις. Η/Υ και περιφερειακά που δεν μας χρειάζονται – εφόσον υπάρχουν – θα κατευθυνθούν προς εκπαιδευτικά ιδρύματα, και άλλους φορείς, που ενδεχομένως τα χρειάζονται.

Η διαδικασία του Hardware Asset Management ολοκληρώθηκε στο προηγούμενο χρονικό διάστημα με ένα απλό αλλά εξαιρετικά πρακτικό Excel File στο οποίο περιλαμβάνονται πεδία όπως Γενική Διεύθυνση, Τμήμα, Γραφείο, Χρήστης κ.λπ. με σκοπό την κατάταξη και το φιλτράρισμα και στη συνέχεια πεδία στο οποίο ο χρήστης δηλώνει αν ο περιγραφόμενος εξοπλισμός (Η/Υ, εκτυπωτής, άλλο περιφερειακό) κατατάσσεται σε μια απ' τις κάτωθι κατηγορίες αξιολόγησης λειτουργικότητας:

- ✓ **Επαρκής, OK, (3)**
- ✓ **Εν μέρει ανεπαρκής, Προς Αναβάθμιση, (2)**
- ✓ **Εντελώς ανεπαρκής, Προς Απόσυρση και Αντικατάσταση (1).**

Η καταγραφή αυτή έχει ολοκληρωθεί (όταν γράφονταν αυτές οι γραμμές έλειπε η καταγραφή μόνο της Περιφερειακής Ενότητας Ρεθύμνου) και πλέον μπορεί να αναλάβει μια ομάδα εργασίας, η οποία θα αναλάβει να οριστικοποιήσει τις αγορές που θα γίνουν, ώστε τα εν μέρει ανεπαρκή συστήματα να αναβαθμιστούν και τα ανεπαρκή να αντικατασταθούν. Η ευθύνη της ομάδας είναι η μέγιστη ικανοποίηση όλων των χρηστών της Περιφέρειας, η αξιοπιστία αλλά και το ελάχιστο κόστος.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2014 - 2019

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	CPU	RAM	HARD DISK	MONITOR	OS	APPS	STATUS	ACTION	REMARKS
Εσωτερικής Λειτουργίας	Intel Pentium(R) 4 CPU 3,0Ghz	512 MB	80 GB	CRT	XP	Office 2003	1		Αποθήκη
Εσωτερικής Λειτουργίας	Intel Pentium(R) 4 CPU 3,2Ghz	3 GB	80 GB	17"	XP	Office 2003	3	3	
Εσωτερικής Λειτουργίας	Intel Pentium(R) 4 CPU 3,2Ghz	3 GB	80 GB	17"	XP	Office 2003	3	3	Περιβάλλον
Εσωτερικής Λειτουργίας	I5-4570 Processor Quad Core, 3.20GHz	6 GB	500 GB	22"	WIN 8	Office 2007	3	3	
Εσωτερικής Λειτουργίας	I5-4570 Processor Quad Core, 3.20GHz	6 GB	500 GB	22"	WIN 8	Office 2008	3	3	
Εσωτερικής Λειτουργίας	Intel Pentium(R) 4 CPU 3,2Ghz	3 GB	80 GB	17"	XP	Office 2009	3	2	Ταχύτητα Μνήμη

Παρότι δεν αποτελεί μια καθαυτή λύση Hardware Asset Management, είναι μια εξαιρετικά ευέλικτη και αξιόπιστη λύση για τη συγκεκριμένη περίοδο και σίγουρα το καλύτερο «πρώτο βήμα». Προτάσεις για εφαρμογές πιο πλήρεις και «αφιερωμένες» στο θέμα υπάρχουν, κυρίως από την Π.Ε. Ηρακλείου η οποία έχει κάνει εξαιρετική αξιολόγηση μεταξύ αυτών και θα πρότεινε την εφαρμογή της εταιρείας Manage Engine - <https://www.manageengine.com/products/service-desk/> - που περιέχει helpdesk και πολλά άλλα modules. Στην έκδοση Enterprise δεν απαιτείται η εγκατάσταση agent στα μηχανήματα, ενώ το διαχειριστικό περιβάλλον και η λειτουργικότητα κινούνται σε επαγγελματικό επίπεδο. Η εφαρμογής demo δίνει εικόνα των δυνατοτήτων της, εντούτοις στο εν λόγω θέμα υπάρχουν πάρα πολλές λύσεις κι όλα εξαρτώνται απ' το όριο των δικών μας απαιτήσεων. Πέρα των παραπάνω προτάσεων, θα πρέπει να αναζητηθούν οι διαδικασίες ώστε να επικαιροποιείται αυτή η πολύ σημαντική δουλειά κι αυτό με σκοπό να γνωρίζουμε ανά πάσα στιγμή το επίπεδο του εξοπλισμού μας και τις ανάγκες που έχουμε σε αναβαθμίσεις και αντικαταστάσεις. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει από την παραπάνω καταγραφή, να προκύψει μια αναφορά η οποία θα καταλήγει στις ενέργειες που θα γίνουν με σκοπό την αναβάθμιση και την κοστολόγηση του εξοπλισμού ώστε, μέσα στο 2015, να έχει ολοκληρωθεί μία βελτιστοποίηση του εξοπλισμού της Π.Κ.

Επιχειρησιακό Στόχος -13 – Hardware – Κοστολόγηση και Βελτιστοποίηση

Ο στόχος εδώ θα μπορούσε να ονομαστεί ως «επανεκκίνηση» σε επίπεδο τεχνολογικού εξοπλισμού της Περιφέρειας Κρήτης. Στα πλαίσια του τεχνολογικού εκσυγχρονισμού, η ομάδα εργασίας της Π.Κ. ανέλαβε να κοστολογήσει άμεσα το κόστος αναβάθμισης του υλικού, ξεκινώντας από τη βάση ικανοποίησης των αναγκών των χρηστών. Θα υπάρχει επικαιροποίηση του υλικού καθ' όλη τη διαχειριστική περίοδο. Με βάση την κοστολόγηση την οποία έκαναν οι Περιφερειακές Ενότητες, το ύψος του ποσού που θα χρειαστεί να προκηρύξουμε σε επίπεδο Περιφέρειας Κρήτης σε ένα συνολικό διαγωνισμό, θα ανέλθει στις **160.000 €**, και για τις (4) Π.Ε., της Π.Κ.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

3.1.1. Λοιπές Ανάγκες Τεχνικής Φύσεως (Hardware) – Servers – Δίκτυα - Εγκαταστάσεις

Οι Servers είναι ένα θέμα που έχουν θίξει οι Π.Ε., είτε από την ίδια, είτε από διαφορετική σκοπιά. Σύμφωνα με την Π.Ε. Ηρακλείου, η ανανέωση των servers σε hardware και software είναι ένα ζήτημα που απασχολεί έντονα το τελευταίο έτος. Η δυσκολία, για να πραγματοποιηθεί η μετάπτωση σε νέα συστήματα, έγκειται στο ότι απαιτείται μεγάλος όγκος εργασίας και αντίστοιχα μεγάλος χρόνος υλοποίησης. Προϋπόθεση, η ανάλογη βοήθεια, ώστε να ελαχιστοποιηθεί ο χρόνος που ένα κτήριο θα βρεθεί εκτός λειτουργίας. Σε κάθε περίπτωση, δύσκολα θα αποφύγουμε την αναστολή εργασιών για κάποιο χρονικό διάστημα. Αυτό είναι ένα σημείο που πρέπει να το εξετάσει η Διοίκηση. Η Π.Ε. Χανίων κάνει αναφορά στη λήξη υποστήριξης των Windows Server 2003, κρίνει δε αναγκαία την αντικατάσταση του λογισμικού και την αναβάθμισή του μηχανήματος θέτοντας και το θέμα του να εξεταστεί και η χρήση ελεύθερου λογισμικού για την οποία θα γίνει αναφορά και στη συνέχεια. Τέλος, η Π.Ε. Λασιθίου θέτει το ζήτημα αν μπορούν να μεταφερθούν οι εφαρμογές που έχουν δημιουργηθεί από τα ΟΠΣΝΑ και να κλείσουμε τις λεγόμενες ΝΤΟΥΛΑΠΕΣ με τους SERVERS που παραλήφθηκαν από την ΚτΠ. Έτσι, θα εξοικονομηθούν χρήματα - πόροι από ρεύμα και κλιματιστικά. Τέλος, τέθηκε από την Π.Ε. Ηρακλείου, το θέμα της αξιοποίησης του ανενεργού εξοπλισμού των Π.Ε. που προέκυψε από τη συνένωση των Νομαρχιών και την ενοποίηση των Πληροφοριακών Συστημάτων, προτείνοντας ότι ο εξοπλισμός αυτός μπορεί πλέον να αξιοποιηθεί για την φιλοξενία της νέας ιστοσελίδας και του e-mail server, καθώς και για την ρύθμιση αφιερωμένων εξυπηρετητών (dedicated servers) σε συγκεκριμένα καθήκοντα. Μια τέτοια αλλαγή – αξιοποίηση προϋποθέτει την συμβολή αναδόχων εταιρειών (π.χ. Unisystems) οι οποίες έχουν την ευθύνη για την στήριξη του εξοπλισμού. Προκειμένου να υλοποιηθούν τα παραπάνω, πρέπει να καταρτιστούν νέες συμβάσεις συντήρησης πέραν αυτών της Κ.τ.Π. Α.Ε. Με τον τρόπο αυτό, θα μπορέσουμε να ενεργοποιήσουμε υπηρεσίες που, αν και περιέχονται σε αυτόν τον εξοπλισμό, δεν χρησιμοποιούνται, αυτή την στιγμή. Στο ίδιο πνεύμα και στον παραπάνω επιχειρησιακό στόχο – 13 – θα πρέπει να ενσωματωθούν και διαδικασίες συντήρησης των Server Rooms – αίτημα της Π.Ε. Χανίων, το οποίο λογικά θα αντιμετωπίζουν και οι λοιπές Π.Ε. Παράλληλα θα πρέπει να συντηρηθούν δίκτυα τα οποία βρίσκονται σε κτίρια πέραν των Περιφερειακών Μεγάρων και τα οποία παρουσιάζουν προβλήματα, εντούτοις αφενός μεν δεν έχουν καταγραφεί επαρκώς, αφετέρου δεν έχουν κοστολογηθεί καθόλου. Μέχρι να γίνει κάτι τέτοιο δεν μπορούν να αποτελέσουν καταγεγραμμένους στόχους λόγω του ότι αποκλίνουν από τη μεθοδολογία SMART. Θα πρέπει να εξαιρεθούν και να δοθεί προτεραιότητα σε θέματα όπως η κακή κατάσταση των ηλεκτρομηχανολογικών, του Μεγάρου της Π.Ε.Η.

3.2. Προμήθεια - Εφαρμογή Υπαρχόντων Λογισμικών – Διαλειτουργικότητα

Αποτελεί μια από τις πιο σημαντικές πλευρές του Στρατηγικού – Επιχειρησιακού Σχεδιασμού με την έννοια ότι το hardware εξυπηρετεί τις ανάγκες του software και το software τις ανάγκες του χρήστη. Με την έννοια αυτή, μια εφαρμογή η οποία αξιοποιείται από τους χρήστες, είναι μια εφαρμογή η οποία, αφενός θα αυτοματοποιεί την δουλειά του χρήστη αυξάνοντας την παραγωγικότητα, τη διαφάνεια και την εξυπηρέτηση του πολίτη, ικανοποιώντας τους βασικούς σκοπούς της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αφετέρου θα βελτιώνεται συνεχώς, κάτω από τις υποδείξεις των χρηστών. Τέτοια είναι ο «**Πάπυρος**» για τον οποίο θα γίνει αναφορά στη συνέχεια του παρόντος.

Από την άλλη πλευρά εφαρμογές οι οποίες δεν αξιοποιούνται, αναδεικνύουν και διοικητικό θέμα αλλά και κίνδυνο μειωμένης παραγωγικότητας, έλλειμμα στο business intelligence και γενικά αδυναμία του φορέα να υποστηρίξει λογισμικό το οποίο έχει προμηθευτεί και παραλάβει. Αυτή η διάσταση του Change Management είναι ορατή στην Περιφέρεια Κρήτης όσο αφορά στα κάτωθι υπάρχοντα λογισμικά, για τα οποία πρέπει να γίνει έρευνα σχετικά με τη μη πλήρη αξιοποίησή τους.

- Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς τον Πολίτη, ΠΕΠ, Ιστοσελίδα Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου

Αποτέλεσε δέσμη δυνατοτήτων για την ιστοσελίδα της Π.Ε.Η., έργο το οποίο αφενός μεν παραλήφθηκε με επιτυχία, αφετέρου δε έγινε εκπαίδευση κατ' επανάληψη. Οι εφαρμογές βρίσκονται εγκατεστημένες στους Servers της Π.Ε.Η. ως και σήμερα. Ενδεικτικά αντικείμενα όπως:

Α) Υπηρεσίες Ανάδειξης και Προστασίας Περιβάλλοντος

1. Μελέτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων (ΜΠΕ)
2. Καταγγελίες πολιτών-επιχειρήσεων
3. Άδειες διάθεσης Λυμάτων
4. Διεκπεραίωση αιτημάτων πολιτών

Β) Παρακολούθηση, διαχείριση και δημοσιοποίηση αποφάσεων Περιφερειάρχη και Τ.Υ.Σ.Ο.

Γ) Υπηρεσίες Τεχνικού Ελέγχου Οχημάτων (ΚΤΕΟ)

Δ) Σύστημα παρακολούθησης – Διαχείρισης Αιτημάτων Πολιτών

Θα πρέπει να αναζητηθούν οι λόγοι για τους οποίους ένα τέτοιο σύστημα δεν υποστηρίχθηκε και απέτυχε. Οι στόχοι του είναι κοινói με τα τμήματα 2.3 και 2.4. αφού θα παρέχονταν ως e-Services.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

- **Εφαρμογή Τεχνικών Έργων (OTS) την οποία η πρώην Ν.Α.Η. είχε προμηθευτεί, από το 2005.**

Παρόλο που από το 2006 ολοκληρώθηκε η διασύνδεση των κτηρίων της πρώην ΝΑΗ μέσω Σύζευξης και άρθθηκαν οι όποιες τεχνικές δυσκολίες επικοινωνίας μεταξύ των συστημάτων Λογιστικής OTS και Τεχνικών Έργων, οι υπάλληλοι της Δ/σης Τεχνικών Υπηρεσιών αρνούνται να λειτουργήσουν την εφαρμογή. Συνήθεις αιτιολογίες είναι η έλλειψη χρόνου ή ότι η εφαρμογή «κάνει περισσότερα από όσα χρειαζόμαστε»! Όταν τους ζητάμε να καταγράψουν τις «άχρηστες» για αυτούς λειτουργίες και τα προς τροποποίηση σημεία προκειμένου να τα παραδώσουμε στην OTS και να απαιτήσουμε τις σχετικές διορθώσεις μας παραπέμπουν, στο μέλλον. Στο πλαίσιο αυτό θα αναζητηθεί η αιτία της μη χρήση του εν λόγω λογισμικού. Χρήστες από τις Π.Ε. λένε ότι έχουν κάνει προτάσεις που δεν εισακούστηκαν ποτέ. Αν είναι έτσι, θα πρέπει να ανασκοπηθούν ξανά με λεπτομέρεια από κάθε Π.Ε. και της OTS και να εξηγηθεί γιατί δεν χρησιμοποιείται το πρόγραμμα. Πρέπει να ενεργοποιηθεί ένα μοντέλο βελτιστοποίησης «αλά ΠΑΠΥΡΟΣ». Επίσης, πρέπει να γίνει σαφές το αποτέλεσμα και η προστιθέμενη αξία, που λαμβάνουν οι χρήστες. Αν δεν γίνει αυτό, δεν πρόκειται να χρησιμοποιηθεί.

- **Εφαρμογή Προμηθειών της OTS, 2008**

Εφαρμογή επίσης δική μας που συνδέεται με την εφαρμογή «Λογιστικής» της ίδιας εταιρείας, καθώς και εφαρμογή των «Παγίων» ως ενσωματωμένη διαδικασία στην εφαρμογή Λογιστικής. Με τα ίδια προβλήματα μη χρήσης. Πρέπει να αναζητηθούν και εάν είναι δυνατόν πρέπει να επιλυθούν.

3.2.1. Ελεύθερο Λογισμικό

Έχει ξεκινήσει όπως και σε όλο τον κόσμο η συζήτηση σε σοβαρό επίπεδο για την χρήση του. Μάλιστα δεν είναι λίγοι οι Δήμοι όπως π.χ. ο Δ. Χανίων που το χρησιμοποιεί. Η Π.Ε. Χανίων το έθεσε και πριν αναφορικά με την λήξη της υποστήριξης στα Windows Server, ενώ η Π.Ε. Ηρακλείου το θέτει σε γενικότερα βάση με προτάσεις όπως, QGis αντί ArcQis, Google SketchUp / Freecad / Qcad / TigerCad αντί Autocad, LibreOffice αντί MS Office. Θα πρέπει να εξεταστεί, αν αποτελέσει στόχο μας.

Επιχειρησιακός Στόχος - 14 - Χρήση Υπάρχοντος & Ελεύθερου Λογισμικού

Θα υπάρξει αναλυτικός έλεγχος και λεπτομερής ανάλυση και αξιοποίηση των εφαρμογών λογισμικού οι οποίες «κάθονται» στους Server μας. Είναι περιουσία της Περιφέρειας και είναι χρέος μας να τις αξιοποιήσουμε ή να προμηθευτούμε άλλες, εφόσον δεν έχουν τη δυνατότητα να καλύψουν τις αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στο μέλλον κάθε εφαρμογή θα πρέπει να έχει τη σύμφωνη γνώμη των δυνητικών χρηστών της. Στόχος χωρίς κόστη, αν δεν υπάρξουν αναβαθμίσεις, για όλη την περίοδο, 2015-19. Παράλληλα θα εξεταστεί από την Ομάδα Στόχου η χρήση μιας ελεύθερης έκδοσης Office (Libre, Open κλπ.) για να αποφύγουμε μόνιμα αυτά το

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2014 - 2019

3.2.2. Συνεργατική Πλατφόρμα Περιφέρειας Κρήτης

Αποτελεί πρόταση κατ' αποκλειστικότητα της Π.Ε. Ηρακλείου οπότε πρέπει να συζητηθεί και με τις άλλες Π.Ε. Αναφέρεται σε μια εφαρμογή τυποποιημένη για τους χρήστες της Περιφέρειας Κρήτης. Με την εκκίνηση του Η/Υ κάθε χρήστη, θα εκκινεί και το λογισμικό της **Συνεργατικής Πλατφόρμας**. Σ' ένα μοναδικό παράθυρο θα προβάλλεται η σύνοψη των κυριότερων ενεργειών του χρήστη, όπως:

- Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο, Μηνύματα,
- Project Management,
- Κοινά Έγγραφα, Σχέδια / Πρότυπα,
- Εφαρμογές Γραφείου,
- Γνωσιακή βάση,
- Ενημέρωση από Τμήματα Πληροφορικής, IT ticketing, alerts και εκκρεμότητες κτλ.

Απαραίτητα προϋπόθεση η συνεργασία με ένα σύγχρονο mailer που θα παρέχει αυτόματη δημιουργία λογαριασμών ταχυδρομείου, διαμοιραζόμενο ημερολόγιο εργασιών και επαφών, επαγγελματικό interface και διαχειριστικό εργαλείο για τους διαχειριστές. Με τον τρόπο αυτό, ο χρήστης θα έχει άμεσα διαθέσιμες τις πληροφορίες που χρειάζεται για την καθημερινή του εργασία.

Η Συνεργατική Πλατφόρμα αν αποτελέσει στόχο θα μπορούσε να υλοποιηθεί στο Cloud της Π.Κ. το οποίο είναι και αυτό μια από τις προτάσεις της Π.Ε. Ηρακλείου, ειδικά σε συνδυασμό ότι με την δημιουργία του θα μπορούσαν να «αξιοποιηθούν», οι Servers, που αυτήν τη στιγμή είναι ανενεργοί.

Επιχειρησιακός Στόχος - 15 - Συνεργατική Πλατφόρμα – Cloud Π.Κ. , κ.α.

Η Ομάδα Στόχου που θα αναλάβει την παρούσα δράση, θα πρέπει να μεριμνήσει ώστε ο διάλογος μεταξύ των Τμημάτων Πληροφορικής των Περιφερειακών Ενοτήτων της Κρήτης να καθορίσει το πλαίσιο για την δημιουργία αυτής της Συνεργατικής Πλατφόρμας, αν θα προέρχεται από ελεύθερο λογισμικό, και ποια θα είναι τα χαρακτηριστικά της. Επίσης θα πρέπει να αποσαφηνιστεί το κοστολόγιο και η χρονική κατανομή ολοκλήρωσής τους καθώς αποτελούν δράσεις που θα «υιοθετηθούν» για το σύνολο της περιόδου 2015-19. Με χρήση ελεύθερου λογισμικού ο στόχος αυτός **δεν θα έχει κόστος** και αυτό θα αποτελέσει στόχο της Ομάδας Στόχου και των προτάσεών της.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

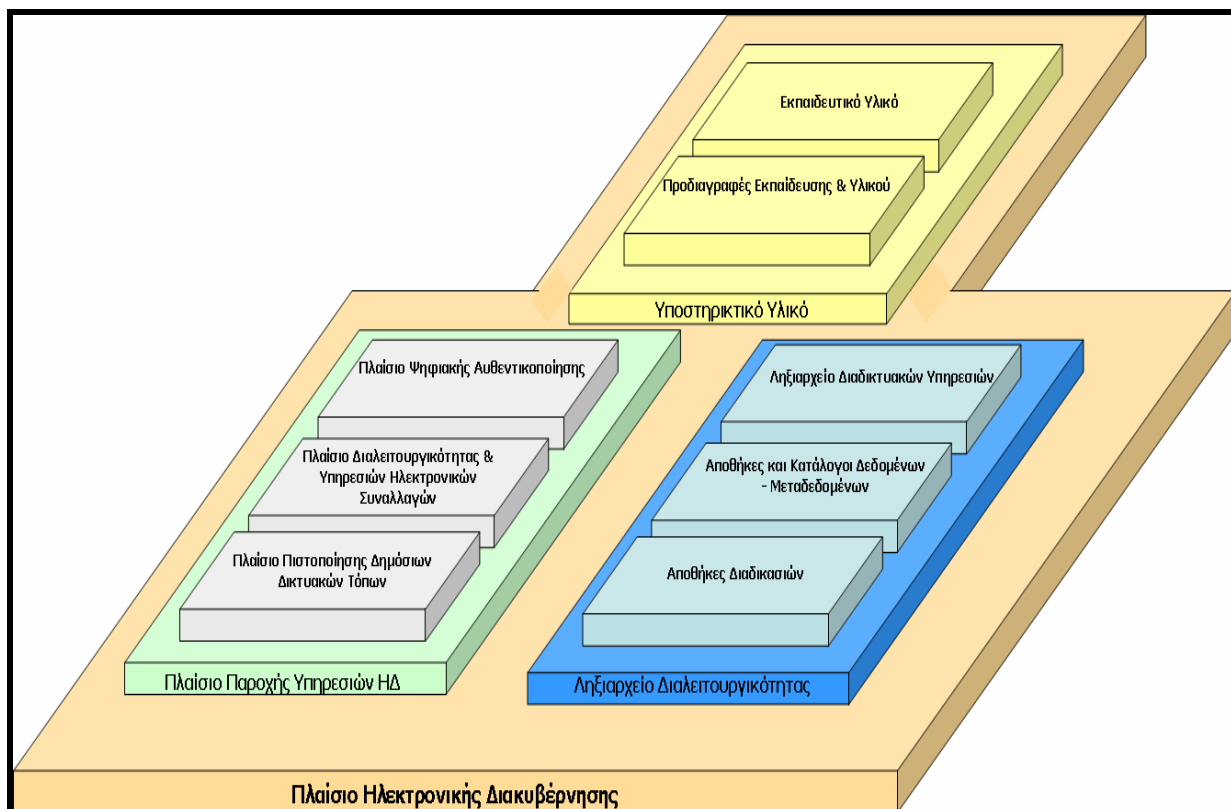
Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

3.2.3. Διαλειτουργικότητα Λογισμικού Π.Κ. στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ένα από τα πιο κρίσιμα σημεία και μια συνεχής «απειλή» για την σωστή λειτουργία του λογισμικού της Περιφέρειας Κρήτης και γενικά του Δημοσίου Τομέα. Από την ιδανική κατάσταση όπου ο «ΠΑΠΥΡΟΣ» θα αναρτά αυτόματα τα έγγραφα που θα του υποδειχθούν στην «ΔΙΑΥΓΕΙΑ» και όπου όλες γενικά οι εφαρμογές θα συνδέονται μεταξύ τους, στο αδιέξοδο όπου τα αποτελέσματα (output) της μιας εφαρμογής (π.χ. Προμήθειες) δεν γίνεται να συνδεθούν ως εισερχόμενα (input) με τα δεδομένα της άλλης (π.χ. Λογιστική, Πάγια κ.λπ.). Η Ελληνική πραγματικότητα το έχει ζήσει αυτό τα προηγούμενα χρόνια με τα πάνω από 100 δημοτολόγια που φτιάχτηκαν και δε συνδέθηκαν ποτέ.

Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών δημιουργήθηκε ως τμήμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με σκοπό τον καθορισμό των γενικότερων αρχών, προτύπων και προδιαγραφών που θα πρέπει να διέπουν την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων, με στόχο την υποστήριξη τόσο της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ τους όσο και της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών προς τους Πολίτες, τις Επιχειρήσεις ή άλλους Φορείς. Επίσης, το Πλαίσιο δεν παραβλέπει να καθορίσει τις γενικές αρχές που πρέπει να ακολουθούν οι φορείς σε οργανωτικό και επιχειρησιακό επίπεδο, προκειμένου να είναι σε θέση να συνεργάζονται και να ανταλλάσσουν έγγραφα / στοιχεία με άλλους φορείς για την παροχή τελικών υπηρεσιών σε πολίτες / επιχειρήσεις. Προϋπόθεση της Διαλειτουργικότητας είναι και η προτυποποίηση, τόσο για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ δημοσίων φορέων, όσο και για τα ανοικτά δεδομένα. Επίσης, η προτυποποίηση βοηθά στην εισαγωγή ψηφιοποιημένων δεδομένων στα Πληροφοριακά Συστήματα.



3.2.4. Χρήση των μεθόδων του Business Intelligence προς όφελος της Περιφέρειας Κρήτης

Τι είναι το Business Intelligence και ποιές μεθόδους χρησιμοποιεί

Ο όρος "Business Intelligence" (B.I. - Επιχειρηματική Ευφυΐα) αναφέρεται σε εφαρμογές, μεθόδους και τεχνολογίες που βοηθούν στην μετατροπή πρωτογενών δεδομένων σε χρήσιμες πληροφορίες με στόχο την αποτελεσματική διοικητική πληροφόρηση και την στήριξη λήψης στρατηγικών αποφάσεων. Οι ανάγκες της σύγχρονης εποχής απαιτούν γρήγορη και αποδοτική διαχείριση τεράστιου όγκου πληροφοριών και κάθε είδους δεδομένων. Η Επιχειρηματική Ευφυΐα στοχεύει σε αυτό, επιτρέποντας την κατάλληλη επεξεργασία της πληροφορίας και τον διαμοιρασμό της, έτσι ώστε όλα τα συμμετέχοντα μέρη να μπορούν άμεσα να λαμβάνουν τις καλύτερες δυνατές αποφάσεις.

Ο τεράστιος αυτός όγκος πληροφοριών κρύβει μέσα του "γνώση" ανεξερεύνητη, συσχετίσεις μεταξύ δεδομένων, αλληλουχίες, προβλέψεις στόχων και πολλά άλλα, «θαμμένα» μέσα στα δεδομένα που περιμένουν με κάποιον τρόπο να έρθουν στην επιφάνεια. Η γνώση αυτή είναι κρυμμένη, διότι τα δεδομένα εξ αρχής είναι οργανωμένα σε δομές που εξυπηρετούν συγκεκριμένους σκοπούς, αλλά μπορεί να έρθει στην επιφάνεια με τις ειδικές μεθόδους που χρησιμοποιεί η Επιχειρηματική Ευφυΐα.

Η Επιχειρηματική Ευφυΐα περιλαμβάνει ένα σύνολο από εφαρμογές και μεθοδολογίες ανάλυσης που έχουν σκοπό την ανάλυση και επεξεργασία δεδομένων και μάλιστα αυτών που αφορούν στη λειτουργία των οργανισμών. Τα λειτουργικά δεδομένα μετατρέπονται σε συνεπή, αξιόπιστη και επεξεργάσιμη πληροφορία για την παραγωγή αναφορών και διαδικασιών ανάλυσης. Έχοντας γρήγορη πρόσβαση σε πληροφορίες που διαφορετικά θα ήταν μη προσβάσιμες, πολλαπλασιάζονται οι δυνατότητες των στελεχών ενός οργανισμού (και ειδικότερα της Ανώτερης και Ανώτατης Διοίκησης) για αξιοποίηση των παρουσιαζόμενων στρατηγικών ευκαιριών ή προβλημάτων, και αντιμετώπιση των πιθανών δυσλειτουργιών στη λειτουργία του οργανισμού, αποκαλύπτοντας τις επιδράσεις διαφόρων διαδικασιών οργάνωσης και της επιρροής που ασκούν τελικά στον οργανισμό.

Για το λόγο αυτό, τα συστήματα Επιχειρησιακής Ευφυΐας ονομάζονται και Συστήματα Στήριξης Αποφάσεων (Decision Support Systems - DSS). Παραδείγματα εφαρμογών οι οποίες βοηθούν στην καλύτερη διαχείριση πληροφοριών είναι οι εφαρμογές εξόρυξης δεδομένων, εξόρυξης κειμένων, εργαλεία αναφορών κ.ά. Οι εφαρμογές αυτές χρησιμοποιούν εργαλεία όπως Κανόνες Συσχετισμών, Ανάλυση Αλληλουχίας, Ταξινόμηση, Ομαδοποίηση και Πρόβλεψη. Στο πλαίσιο αυτό λειτουργούν μεγάλο χρονικό διάστημα οι μεγάλες εμπορικές επιχειρήσεις, οι οποίες βελτιώνουν τα μοντέλα διοίκησής τους εκμεταλλευόμενες τις διαθέσιμες πληροφορίες και Συστήματα Στήριξης Αποφάσεων.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2014 - 2019

Πώς μπορεί ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων να χρησιμοποιηθεί στην Π.Κ.

Στην Περιφέρεια Κρήτης αυτή τη στιγμή διαθέτουμε μια πολύ μεγάλη βάση δεδομένων που περιέχει πληροφορίες οικονομικού ενδιαφέροντος αλλά και διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού, Δημοσίων Έργων, Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων κ.ά. Επίσης, υπάρχει μεγάλος όγκος πληροφορίας σε έγγραφα που έχουν παραχθεί και συνεχίζουν να παράγονται καθημερινά από τους υπαλλήλους μας.

Όλες αυτές οι πληροφορίες και τα δεδομένα μπορούν να συλλεχθούν, να κατηγοριοποιηθούν και να ταξινομηθούν κατάλληλα, προκειμένου να αποκαλυφθεί η «κρυμμένη» πληροφόρηση που έχουν ανάγκη οι αιρετοί, αλλά και τα στελέχη του φορέα προκειμένου να αναβαθμίσουν το έργο τους. Επιπρόσθετα, υπάρχουν και οι βάσεις δεδομένων των κάθετων έργων των ΟΠΣΝΑ (Βιομηχανία, Πολεοδομία, Υγεία - Πρόνοια, Εμπόριο & Α.Ε. και Αγροτική Ανάπτυξη & ΥΕΒ). Αυτές οι βάσεις δεδομένων φιλοξενούνται στα data centres της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε. στην Αθήνα. Θα μπορούσαμε να ζητήσουμε ολική - ή μερική έστω - πρόσβαση στα δεδομένα που παράγονται από την Περιφέρεια Κρήτης και να τα ενσωματώσουμε στα υπόλοιπα δεδομένα που διαθέτει ο φορέας.

Παρόλα αυτά, η δυσκολότερη διαδικασία είναι αυτή του αρχικού σχεδιασμού του συστήματος Β.Ι., δηλαδή ο τρόπος με τον οποίο θα «ρωτήσουμε» το σύστημα για να πάρουμε απαντήσεις. Οι σωστές και κατάλληλες για την κάθε περίπτωση ερωτήσεις προς το σύστημα είναι αυτές που καθορίζουν την απόδοση και την αποτελεσματικότητά του. Η πρόχειρη δημιουργία ενός σχεδίου κατά τη διάρκεια της ανάπτυξης του συστήματος είναι ανεύθυνη τακτική, καθώς θέτει σε κίνδυνο αυτή την μεγάλη επένδυση. Είναι αναγκαίο να καθοριστούν εξ αρχής οι βραχυπρόθεσμοι και μεσοπρόθεσμοι σκοποί του προγράμματος. Ποιούς στρατηγικούς στόχους του φορέα θα διευθύνει το πρόγραμμα, και με ποιά οργανωτική αποστολή - όραμα αυτό σχετίζεται. Η υπόθεση πρέπει να γίνει προσεκτικά για να αναλύει λεπτομερώς πώς η πρωτοβουλία αυτή θα βελτιώσει αποτελέσματα αλλά κι επιδόσεις.

Ακόμη, είναι απαραίτητο να καθοριστεί πολύ προσεκτικά ποιός θέλουμε να επωφεληθεί από την πρωτοβουλία και ποιός - και πώς - θα πληρώσει το κόστος της επένδυσης. Επίσης, ποιές υπηρεσίες του φορέα ή άλλοι δυνητικοί φορείς θα επωφεληθούν άμεσα από αυτή την πρωτοβουλία και ποια αναμένονται να είναι τα ποσοτικά αλλά και τα ποιοτικά οφέλη. Με τις κατάλληλες, όμως, ρυθμίσεις, ένα **Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων** μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη βελτίωση των οικονομικών περιθωρίων και την ελάττωση των δαπανών, την παροχή γρήγορης και ακριβούς ανατροφοδότησης σχετικά με το βαθμό επιτυχίας των αποφάσεων που πάρθηκαν και πλήρη πληροφόρηση σχετικά με θέματα υπολογισμού προμηθειών, εξασφαλίζοντας καλύτερη διαχείριση.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2014 - 2019

Να σημειωθεί ότι, καθώς το περιβάλλον του **Business Intelligence** εξελίσσεται με το χρόνο σε ένα σύνθετο περιβάλλον υποστήριξης λήψης αποφάσεων, καθίσταται απαραίτητη η ύπαρξη γερών «θεμελίων» και υποδομών σε όλα τα επίπεδα, που θα στηρίξουν την υποστήριξη και επέκτασή του.

Τέλος, θα πρέπει να εκτιμηθούν οι οικονομικές συνέπειες της εφαρμογής ενός **Συστήματος Υποστήριξης Αποφάσεων**. Είναι αναγκαίο να εκτιμηθεί το κόστος των υφιστάμενων λειτουργιών, η αύξηση του κόστους που συνδέεται με την υιοθέτηση του **Business Intelligence** και πόσο κινδυνεύει αυτή η πρωτοβουλία να αποτύχει. Η εν λόγω αξιολόγηση κινδύνου θα πρέπει να μετατραπεί σε οικονομική μέτρηση και να συμπεριληφθεί στο σχεδιασμό και στην λήψη απόφασης.

Δεδομένων λοιπόν των σημαντικότεων ωφελειών σε όλους τους τομείς δράσης ενός οργανισμού από την χρήση ενός προγράμματος **Business Intelligence**, είναι αναγκαία η προσεκτική επιλογή των εργαλείων και των μεθόδων που θα ακολουθηθούν, ώστε το **Business Intelligence** σύστημα που θα χρησιμοποιηθεί να ανταποκρίνεται με ακρίβεια στις ανάγκες, στις δυνατότητες και τους στόχους του οργανισμού για την επίτευξη των καλύτερων δυνατών αποτελεσμάτων της Περιφέρειας Κρήτης.

Επιχειρησιακός Στόχος - 16 - Επίτευξη Διαλειτουργικότητας του Λογισμικού της Περιφέρειας Κρήτης και Ανάπτυξη Συστήματος Υποστήριξης Αποφάσεων, Decision Support Systems, Business Intelligence

Η Διαλειτουργικότητα μεταξύ των εφαρμογών της Περιφέρειας Κρήτης αποτελεί μια από τις πιο σύνθετες προσκλήσεις σε Μηχανογραφικό Επίπεδο. Η επίτευξή της θα σημάνει την ανταλλαγή και σύνδεση δεδομένων μεταξύ των εφαρμογών, θα σταματήσει τις επαναλαμβανόμενες και πολλαπλές καταχωρήσεις και θα συνδέσει οργανικές μονάδες που αυτή τη στιγμή δουλεύουν ανεξάρτητα. Στο ίδιο πλαίσιο πάντα υπάρχουν ερωτήματα όπως π.χ. πιο θα είναι το Δημόσιο Έργο που είναι αυτή τη στιγμή πιο ώριμο σε περίπτωση που θα υπάρξουν έκτακτες χρηματοδοτήσεις ή ακόμα και υπό-χρηματοδοτήσεις. Τα ερωτήματα αυτά, που τίθενται από τον ίδιο τον Περιφερειάρχη ή την Ανώτατη Διοίκηση, θα μπορούσαν να απαντηθούν από ένα **Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων**. Σε κάθε περίπτωση, μια τέτοια επένδυση θα απαιτούσε πολύ μεγάλα κόστη τόσο σε διοικητικό όσο και οικονομικό επίπεδο. Στοχεύουμε να την περιορίσουμε στις **25.000 €**. Η Ομάδα Στόχου η οποία θα δημιουργηθεί θα μας πληροφορήσει με τα παραδοτέα της, για τα θετικά και τα αρνητικά μιας τέτοιας προοπτικής, με σκοπό να παρθεί η πλέον σωστή απόφαση.

3.3. Συνολική Διαχείριση Εγγράφων και «Πάπυρος Millennium III» - Επέκταση της χρήσης του στο Σύνολο των Χρηστών της Π.Κ.

Πρόκειται για μια από τις σημαντικότερες προκλήσεις της Περιφέρειας Κρήτης σε σχέση με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Ένα Σύστημα Ολοκληρωμένης Διαχείρισης Εγγράφων (Management Document System) εν πολλοίς καταδεικνύει την διάθεση ενός οργανισμού να αντιμετωπίσει την πρόκληση και να περάσει στην ψηφιακή εποχή, μέσω της συνολικής διαχείρισης των εγγράφων του.

Το δυσκολότερο τμήμα αποτελεί ο ανθρώπινος παράγοντας που αντίκειται στην διαδικασία αλλαγής προς την εποχή της ψηφιοποίησης, προσπαθώντας να παραμείνει στο παραδοσιακό σύστημα αντιγράφων σε χαρτί που κοστίζει σε παραγωγικό χρόνο διανομής και ενημέρωσης, κόστος σε πόρους, φωτοτυπίες και χαρτικά αλλά κυρίως σε οργάνωση και διαχείριση. Μερικά στατιστικά στοιχεία είναι αποκαλυπτικά ώστε να αποσαφηνίσουν το πρόβλημα στο Δημόσιο Τομέα γενικότερα.

- Σε έναν οργανισμό με πάνω από 100 υπαλλήλους, ένα έγγραφο χάνεται κάθε 6 – 12 δευτερόλεπτα.
- Το **80%** του χρόνου ενός Διευθυντή δαπανάται στη **συγκέντρωση** πληροφοριών προκειμένου να λάβει μία επιχειρηματική απόφαση (για αυτό θέλουμε ένα σύστημα διαχείρισης και ωρίμανσης των Δημοσίων Έργων).
- Το 95% της επιχειρησιακής πληροφορίας βρίσκεται σε αδόμητη μορφή.
- Σε Επιχειρήσεις **1.000 περίπου ανθρώπων** δαπανώνται πάνω από **10Μ€** ετησίως σε χειρονακτικούς χειρισμούς και διαχείριση εγγράφων.
- Σε μια επιχείρηση ο **μέσος άνθρωπος χάνει 6 εβδομάδες** το χρόνο **ψάχνοντας για πληροφορίες, που είναι σε λάθος μέρος.**
- **Πλέον του 25%** των επιχειρησιακών εγγράφων είναι τοποθετημένα **σε λάθος μέρος και δεν θα βρεθούν ποτέ.**
- Σύμφωνα με την εταιρεία IDC το **15 - 25%** του χρόνου γνώσης δαπανάται σε εργασίες σχετικές με την **αναζήτηση εγγράφων & πληροφοριών. Μόνο το 50%** αυτών των προσπαθειών **είναι επιτυχημένες...**

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Για να επιτύχουμε μια paperless Περιφέρεια, θα χρειαστεί η συν-στράτευση όλων των IT Managers της Περιφέρειας, εξατομικευμένη προσέγγιση στους Διοικητικούς Υπαλλήλους, ενθάρρυνση και επιμονή, αλλά κυρίως, η **πολιτική βούληση από την κεντρική διοίκηση της Περιφέρειας** και των Περιφερειακών Ενοτήτων που – δυστυχώς – και οι ίδιοι παραμένουν στο παραδοσιακό σύστημα αρχειοθέτησης και θα πρέπει να αποτελέσουν **διοίκηση δια του παραδείγματος** για να ξεπεράσουν το δικό τους *σήμερα*, προς χάριν του *αύριο* της Περιφέρειας και της Δημόσιας Διοίκησης γενικότερα.

Στα θετικά του εγχειρήματος το γεγονός ότι οι πρωτοπόροι χρήστες του «ΠΑΠΥΡΟΥ» είναι μια σειρά διοικητικοί υπάλληλοι από τις (4) Περιφερειακές Ενότητες οι οποίοι έχοντας αποσβέσει τους αρχικούς κραδασμούς του συστήματος βρίσκονται σε φάση βελτιστοποίησης του συστήματος διαχείρισης, έχοντας αιτηθεί και πετύχει πάνω από 15 σημεία βελτίωσης το τελευταίο δίμηνο. Αυτό είναι ένα χαρακτηριστικό επιτυχημένης εφαρμογής ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Οι παραπάνω υπάλληλοι είναι και οι πλέον έτοιμοι να περάσουν στο σύστημα «Ηλεκτρονικών Υπογραφών» το οποίο θα περιγράψουμε στη συνέχεια. Μερικά από τα πλεονεκτήματα από την χρήση ενός **Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων** όπως είναι το «ΠΑΠΥΡΟΣ III», φαίνονται παρακάτω:

- ✓ Εύκολη και γρήγορη αναζήτηση εγγράφων.
- ✓ Δραστική μείωση αποθηκευτικού χώρου.
- ✓ Έγκαιρη και αποτελεσματική λήψη αποφάσεων.
- ✓ Τήρηση κανόνων ασφαλείας & διαδικασιών.
- ✓ Εξοικονόμηση χρόνου & χρημάτων.
- ✓ Απομακρυσμένη πρόσβαση.
- ✓ Παρακολούθηση του κύκλου ζωής εγγράφων & υποθέσεων.

Επιχειρησιακό Στόχος – 17 – Ολοκληρωτική Χρήση Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων (Management Document System) ΠΑΠΥΡΟΣ III V2

Η Περιφέρεια Κρήτης, αντιλαμβανόμενη την προστιθέμενη αξία την οποία παρέχει ένα Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων καθώς και η χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών, δεσμεύεται πολιτικά και επιχειρησιακά να προχωρήσει στην επίτευξη του παραπάνω στόχου. Το κόστος θα είναι μόνο ο εξοπλισμός που περιγράφηκε στους προηγούμενους στόχους. Το σύνολο των χρηστών της Π.Κ. θα εκπαιδευτεί, **ως το τέλος του 2015**, ενώ θα γίνει προσπάθεια ώστε να εγκατασταθεί άμεσα η νέα έκδοση του ΠΑΠΥΡΟΥ η οποία παρουσιάστηκε στους χρήστες των Γραμματειών, αφήνοντας εξαιρετικές εντυπώσεις. Σημαντική εδώ η πολιτική δέσμευση όχι μόνο σε κεντρικό επίπεδο της Περιφέρειας Κρήτης αλλά και σε επίπεδο Π.Ε. και η οποία έχει ένα μόνο σύνθημα. **Θέλουμε να περάσουμε στην Ψηφιακή Εποχή;**

3.4. Χρήση Προηγμένων Ψηφιακών Υπογραφών-Μεγιστοποίηση Εφαρμογής

Αποτελεί επίσης μία από τις πιο σημαντικές προκλήσεις στο επίπεδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Περιφέρειας Κρήτης. Η δυσκολία εδώ είναι ακόμα πιο σύνθετη, αφού δεν είναι μόνο οι χρήστες οι οποίοι αντίκειται σε μία τέτοια αλλαγή, αλλά και η κοινωνία όλη, που έχει συνηθίσει στον «παραδοσιακό» τρόπο επικοινωνίας και δεν είναι θετική σε μία τέτοια καινοτομία.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα ότι ακόμα και οι πρώτοι ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί ακυρώθηκαν και επέστρεψαν στο παραδοσιακό μοντέλο εξαιτίας αντιδράσεων και φόβου μήπως δεν υπάρξουν αρκετοί προσφέροντες (προμήθειες, δακοκτονία κ.λπ.). Έτσι μπορεί κανείς να αντιληφθεί ότι σε αυτό το τμήμα, εκτός από την πολιτική βούληση χρειάζεται και μια γενικότερη κοινωνική συναίνεση.

Η «άλλη» πλευρά, εκείνη που απαιτεί την χρήση των ηλεκτρονικών υπογραφών πιέζει αντίστοιχα. Γενικές Διευθύνσεις που είναι κατακερματισμένες μέσα σε διαφορετικές Π.Ε. ή γεωγραφικά μήκη και πλάτη, Διευθύνσεις Τεχνικών Υπηρεσιών που επικοινωνούν με το αρμόδιο Υπουργείο και γενικά οργανικές μονάδες οι οποίες θέλουν να επικοινωνούν ηλεκτρονικά έχοντας εξασφαλίσει την Αυθεντικότητα, την Ακεραιότητα και την Εμπιστευτικότητα των μεταφερομένων δεδομένων, αποτελούν τους βασικότερους πόλους μέσα από τους οποίους η χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών καθίσταται απαραίτητη, και μάλιστα το συντομότερο δυνατόν, στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση.

Σε αυτήν ακριβώς τη λογική εντάσσεται και η από 28-04-2015, υπ' αριθμό Γ39682, εγκύκλιος του Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης η οποία καθιστά υποχρεωτική την αποστολή εγγράφων για δημοσίευση στο ΦΕΚ, με χρήση ΤΠΕ και προηγμένης ψηφιακής υπογραφής. Μερικά από τα οφέλη που προσφέρει η χρήση «προηγμένων» ψηφιακών υπογραφών, είναι τα εξής:

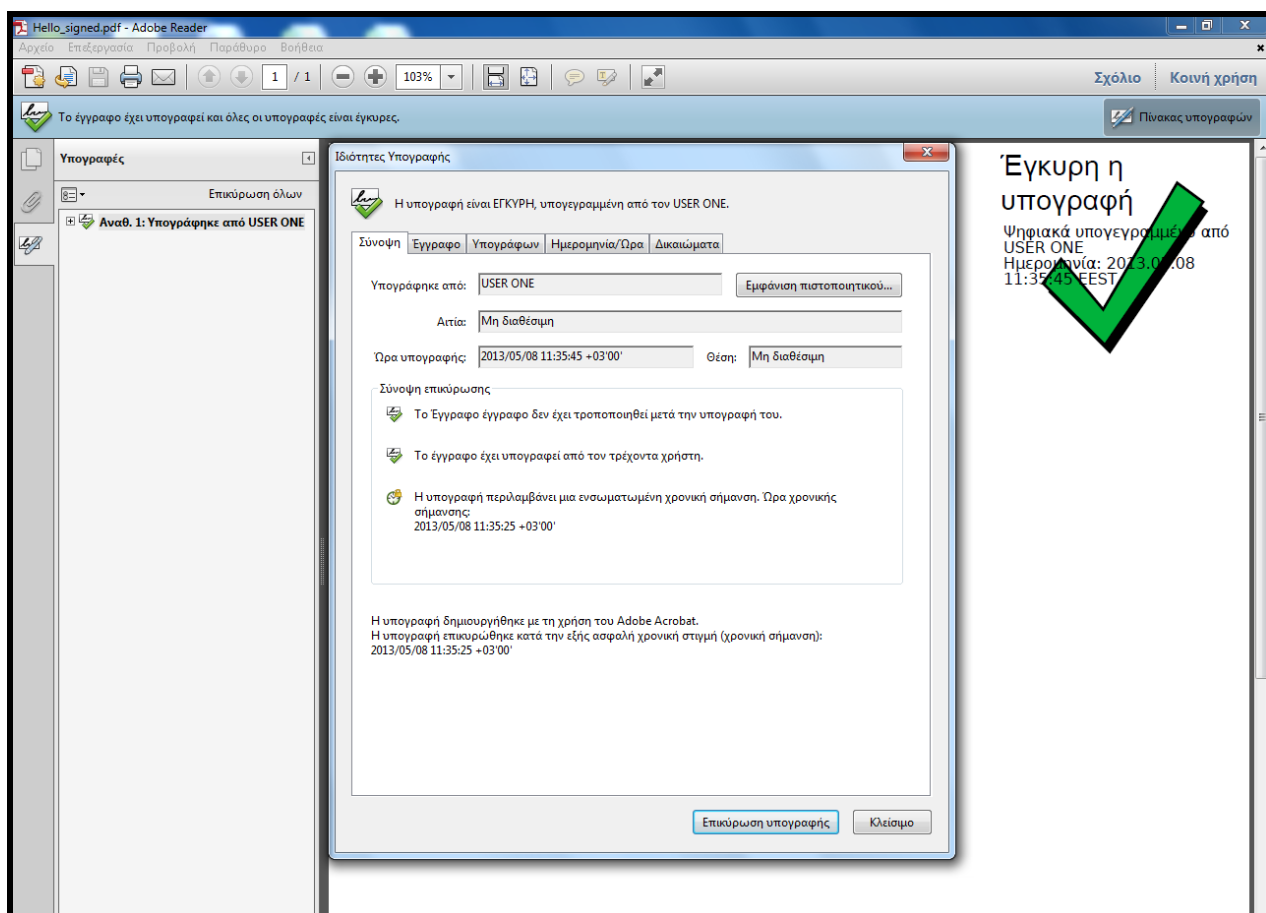
- ✓ Αντικατάσταση της ιδιόχειρης υπογραφής και σφραγίδας και αποκλειστική διακίνηση των εγγράφων σε ηλεκτρονική μορφή.
- ✓ Μείωση χρόνου διεκπεραίωσης των διοικητικών διαδικασιών.
- ✓ Μείωση των λειτουργικών εξόδων (χαρτί, courier, αναλώσιμα εκτυπωτών).
- ✓ Βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων.
- ✓ Βελτίωση της οικολογικής εικόνας της Περιφέρειας.
- ✓ Νέες προσφερόμενες υπηρεσίες στους Πολίτες και στις Επιχειρήσεις.

Έχουμε ήδη εξασφαλίσει ένα σημαντικό αριθμό – πάνω από 70 – δωρεάν ψηφιακών usb tokens από το αρμόδιο Υπουργείο, δείγμα της άριστης συνεργασίας μας αλλά και των προθέσεών μας ως Π.Κ. Παράλληλα, κάθε αίτημα Οργανικής μονάδας για την προμήθεια usb tokens, ικανοποιείται αμέσως.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019



Στο σημείο αυτό θα μπορούσε να γίνει αναφορά στο Σύστημα Διαχείρισης Κειμένων «ΠΑΠΥΡΟΣ III» το οποίο αναλύθηκε στο προηγούμενο εδάφιο και θα μπορούσε να συνδεθεί με τις προηγμένες ψηφιακές υπογραφές, σύμφωνα με το εξής σκεπτικό, το οποίο παρουσιάζουμε. Οι χρήστες του ΠΑΠΥΡΟΥ III, εκτός από το γεγονός ότι απέσβεσαν ένα πολύ μεγάλο τμήμα των αρχικών «κραδασμών» του συστήματος, είναι και εκείνοι οι οποίοι είναι έτοιμοι να υιοθετήσουν το θεσμό των προηγμένων ψηφιακών υπογραφών. Οι ίδιοι, σε συνεργασία με τους «Μηχανογραφικούς Συνεργάτες», θα είναι εκείνοι που θα βοηθήσουν και τους συναδέλφους τους. Εξαιρετικά σημαντική και σε αυτό το σημείο, είναι η σημασία και ο ρόλος της Διεύθυνσης Εσωτερικής Λειτουργίας της Π.Κ.

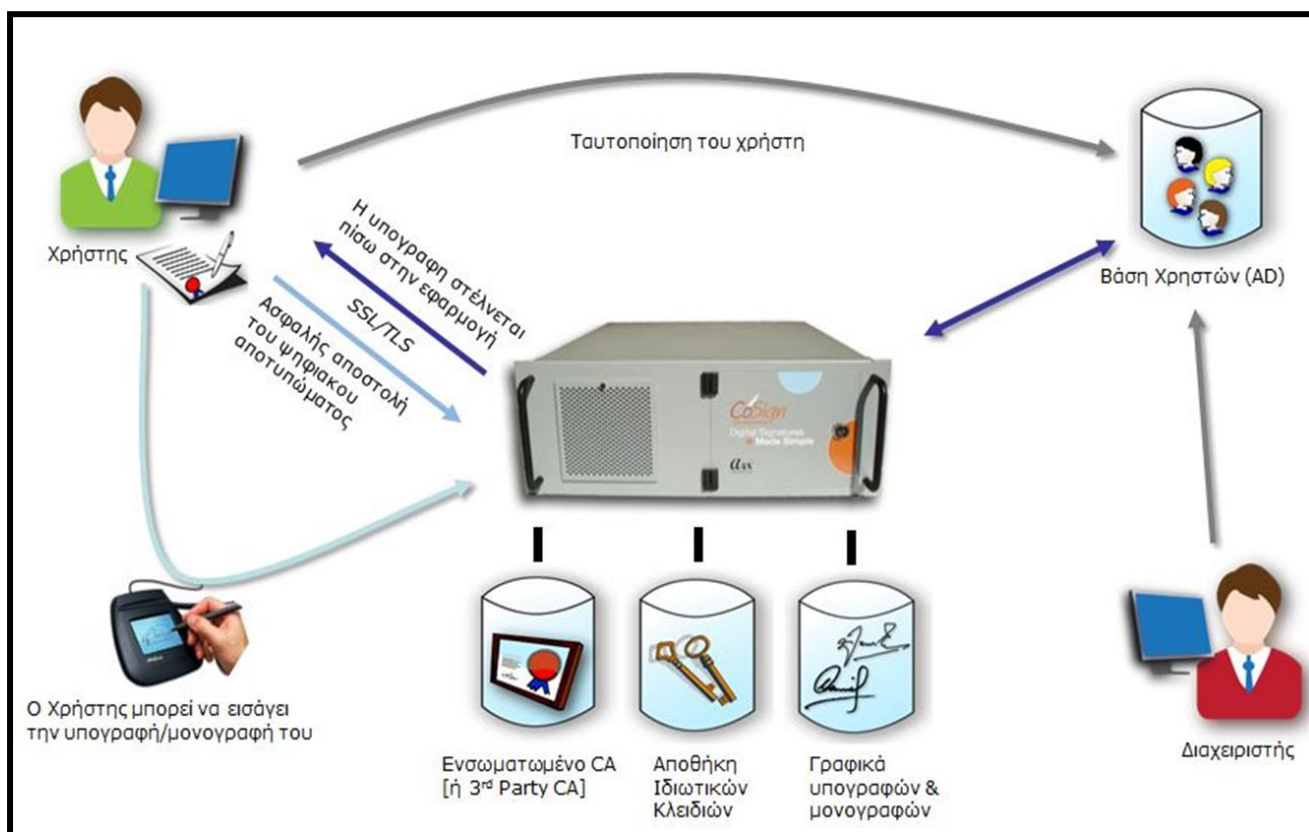
Επιχειρησιακός Στόχος -18- Χρήση Προηγμένων Ψηφιακών Υπογραφών

Η Περιφέρεια Κρήτης, δεσμεύεται πολιτικά κι επιχειρησιακά να προχωρήσει στην επίτευξη της υιοθέτησης των ψηφιακών υπογραφών. Κόστος, μόνο ο εξοπλισμός για τις συσκευές ψηφιακής υπογραφής που υπολογίζεται στις 50.000 €. Συνολικά οι χρήστες της Π.Κ. θα εκπαιδευτούν, ως το τέλος του 2015.

3.4.1. Εξ αποστάσεως Ηλεκτρονικές Υπογραφές

Οι εξ αποστάσεως ψηφιακές υπογραφές αποτελούν την τεχνολογική εξέλιξη, η οποία λύνει το πρόβλημα που προκαλεί η διαχείριση και η τεχνική υποστήριξη των έξυπνων καρτών ή των usb tokens, απελευθερώνοντας τον χρήστη από τους τεχνολογικούς περιορισμούς της τερματικής συσκευής που χρησιμοποιεί, επιτρέποντας την εύκολη κλιμάκωση της εφαρμογής των ψηφιακών υπογραφών, ανεξάρτητα του αριθμού των χρηστών, του φορέα ή / και της γεωγραφικής τους θέσης.

Η εξέλιξη αυτή υλοποιείται μέσω μίας Κεντρικής Αρχιτεκτονικής δημιουργίας ψηφιακών υπογραφών, η οποία αποτελείται από μία συσκευή υλικού (hardware appliance), που συνδέεται στο δίκτυο του εκάστοτε οργανισμού και αποθηκεύει κρυπτογραφημένα τα ιδιωτικά κλειδιά, τα πιστοποιητικά και τα δείγματα των υπογραφών όλων των χρηστών. Η συσκευή εκτελεί όλες τις λειτουργίες των ψηφιακών υπογραφών, χρησιμοποιώντας το ιδιωτικό κλειδί του υπογράφοντος με προστασία δύο (2) επιπέδων (2 factor authentication), το οποίο δεν «φεύγει» ποτέ από τη συσκευή.



Μια τέτοια συσκευή είναι το Cosign Central, εφοδιασμένη με όλες τις εγγυήσεις και τα πρωτόκολλα ασφαλείας, αναγνωρισμένη από το ΕΕΤΤ και σύμφωνα με τις σχετικές Ευρωπαϊκές Οδηγίες και τα εθνικά διατάγματα. Χρησιμοποιείται ήδη σε οργανισμούς όπως η Ελληνική Βουλή και το Ι.Κ.Α. αλλά το εάν θα αποτελέσει στόχο της Περιφέρειας Κρήτης θα αποφασισθεί το επόμενο χρονικό διάστημα.

3.5. Επικοινωνία μέσα και έξω από την Π.Κ. - Πρότυπη Επιστολή & e-Mail

Ένα από τα πιο βασικά «καθήκοντα» των εξερχομένων επιστολών αλλά και των mails είναι η διάχυση του ονόματος της Περιφέρειας Κρήτης. Τα τελευταία χρόνια, η Περιφέρεια Κρήτης έχει ξεκινήσει μια εξαιρετικά επιτυχημένη προσπάθεια διάχυσης του ονόματος της (branding) μέσα από τα διάσημα πλέον τηλεοπτικά spot της θεματολογίας Incredible Crete. Θεωρούμε επιβεβλημένο να υπάρχει ενιαία εικόνα τόσο σε επίπεδο mail όσο και σε επίπεδο επιστολών της Περιφέρειας Κρήτης.

Αναφορικά με τα mails, κατ' αρχήν θα πρέπει να επιτευχθεί η ομοιογένεια της ονομασίας των λογαριασμών (accounts). Συγκεκριμένα, κάθε Email Account θα έχει ως όνομα το επίθετο του κατόχου του και μόνον εφόσον υπάρχει συνωνυμία, θα ξεκινάει με το πρώτο γράμμα του μικρού ονόματος. π.χ. kotsoglou@crete.gov.gr ή kkotsoglou@crete.gov.gr.

Η διαδικασία αυτή πρέπει να γίνει χωρίς καμία εξαίρεση και για τους αιρετούς, αφού η επόμενη πενταετία θα πρέπει να χαρακτηριστεί από ομοιομορφία τόσο στα ονόματα των λογαριασμών όσο και στην μορφή των αποστέλλομενων μηνυμάτων. Η προτεινόμενη μορφή της προτεινόμενης υπογραφής του mail είναι η παρακάτω, επιμελημένη από τον κ. Στυλιανό Μπονάτο, της Π.Ε. Χανίων:

Κυριάκος Γ. Κώτσογλου
Μηχανικός Παραγωγής & Διοίκησης, PhD
Περιφερειακός Σύμβουλος Κρήτης
Εντεταλμένος Σύμβουλος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
Μέλος της Οικονομικής Επιτροπής Περιφέρειας Κρήτης
Διευθύνων Σύμβουλος της Αναπτυξιακής Χανίων Α.Ε.

☎ +30 28210 - 96214, 74440
☎ +30 28210 - 96215, 88240
Mob +30 6972669899-6946123078

✉ kotsoglou@crete.gov.gr
www.crete.gov.gr | incrediblecrete.gr



Όλοι οι χρήστες – υπηρεσιακοί αλλά και αιρετοί - θα πρέπει να αποκτήσουν ενιαίο όνομα λογαριασμού αλλά και υπογραφή, τόσο στα Ελληνικά όσο και στα Αγγλικά, εφόσον απαιτείται. Τα παλιά προσωπικά μας mail accounts μπορούν να παραμείνουν, αλλά να προωθούνται στα επίσημα υπηρεσιακά μας mail. Παράλληλα οι IT Managers θα δώσουν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το πώς δομείται σωστά το περιεχόμενο ενός mail. Ενδεικτικά, οπωσδήποτε θέμα, όχι πάνω από 80 χαρακτήρες ανά γραμμή, ξεκινάμε από τα σημαντικότερα, αφήνουμε γραμμή σε κάθε παράγραφο, δεν χρησιμοποιούμε greenglish ή συντομογραφίες (lol, br, 4u κ.λπ.), στα επαγγελματικά μας e-mails.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

Παράλληλα με το πρότυπο mail προτείνεται και η αντίστοιχη πρότυπη επιστολή τόσο για υπηρεσιακούς όσο και για αιρετούς. Η εν λόγω επιστολή ξέχωρα από την ομοιομορφία στην επικοινωνία, παρέχει και ένα εξαιρετικά «στιβαρό» και γρήγορο περιβάλλον που μπορεί να δώσει στους χρήστες την δυνατότητα σε χρόνο μηδέν να ξεκινούν και να ολοκληρώνουν μια υπηρεσιακή επιστολή, πράγμα που δεν γίνεται τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή, με συνέπειες στην ομοιομορφία των κειμένων αλλά και στην παραγωγικότητα των στελεχών. Ανεξάρτητα από την αρχή και το τέλος, το «εσωτερικό» του εγγράφου μπορεί να διαμορφωθεί ανάλογα με την Διεύθυνση και το στόχο του.

Η παραπάνω προτυποποίηση οφείλει να εξειδικευτεί περισσότερο σε σχέση με το εσωτερικό του εγγράφου και ανάλογα με τον σκοπό του. Για παράδειγμα, τα έντυπα των Διευθύνσεων Τεχνικών Υπηρεσιών που αιτούνται έγκριση διάθεσης πίστωσης ή παράτασης προθεσμίας ή έγκριση όρων διακήρυξης θα πρέπει να προτυποποιηθούν σε σχέση όχι μόνο με το παραπάνω περίβλημα, αλλά και το περιεχόμενο τους ώστε οι χρήστες να έχουν κοινή εικόνα, περιεχόμενο και αντιμετώπιση, σε συνάφεια και με το Στόχο (1) και την ενοποίηση των διαδικασιών, μεταξύ των Διευθύνσεων των Π.Ε.

Το πρότυπο έγγραφο παρουσιάζεται στην διπλανή σελίδα. Θα μπορεί φυσικά να βελτιώνεται συνεχώς κάτω από σωστές λειτουργικές και αισθητικές παρεμβάσεις, ενώ θα πρέπει να είναι διαθέσιμο για τους χρήστες – υπηρεσιακά στελέχη κεντρικά, στην Ιστοσελίδα της Περιφέρειας Κρήτης, τόσο για λόγους ευχρηστίας, όσο και για λόγους αυθεντικότητας, του Πρωτοτύπου της Π.Κ.

Επιχειρησιακός Στόχος - 19 - Προτυποποίηση Μηνυμάτων & Εγγράφων

Η Περιφέρεια Κρήτης, υιοθετεί τη λογική της ενιαίας εικόνας και της αισθητικής η οποία προέρχεται από την μορφή τόσο των μηνυμάτων όσο και των εξερχομένων εγγράφων της, δεσμεύεται επιχειρησιακά και πολιτικά, να προχωρήσει στην επίτευξη του παραπάνω στόχου. Όλοι οι χρήστες, υπηρεσιακοί και αιρετοί θα αποκτήσουν κοινά ονοματισμένους λογαριασμούς Email με κοινή μορφή υπογραφής. Παράλληλα, οι χρήστες που θα συγγράφουν έγγραφα, θα χρησιμοποιούν το Πρότυπο Έγγραφο. Το κόστος της στοχοθεσίας αυτής, περιορίζεται και πάλι μόνο στον εξοπλισμό που έχει περιγραφεί στα προηγούμενα τμήματα. Το σύνολο των χρηστών (και αιρετών) της Π.Κ. θα εκπαιδευτεί, ως το τέλος του 2015 με τη βοήθεια των Στελεχών Πληροφορικής αλλά και των Μηχανογραφικών Συνεργατών.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2014 - 2019



crete
THE ISLAND INSIDE YOU

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ...
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ...
ΤΜΗΜΑ ...

(Πόλη), ΧΧ-ΧΧ-201Χ
Αρ. Πρωτ. : ΧΧΧΧΧΧ

Ταχ/κή Διεύθυνση : Πλατεία Ελευθερίας 1
Ταχ/κός Κώδικας: 73100
Πληροφορίες: Νικόλαος Ραπτάκης, Ε.Γ.
Τηλέφωνο: 2813-400227
Fax: 2813-400....
Ηλεκ/κή Διεύθυνση : n.raptakis@crete.gov.gr
Ιστοσελίδες: www.crete.gov.gr
www.incrediblecrete.gr

Προς:

- Όλες τις Οργανικές Μονάδες της Περι. Κρήτης
- ...

Υπόψη:

- Διευθυντών – Τμηματαρχών

Κοινοποίηση:

- Όλοι οι Υπάλληλοι της Περιφέρειας Κρήτης

ΘΕΜΑ: Πρότυπο Εξερχόμενο Έγγραφο της Περιφέρειας Κρήτης

Σχετ.: (α)

...

Αξιότιμοι Κύριοι,

Περιεχόμενο Κειμένου, Calibri 11 points, ύψος γραμμών 1,5 και εναλλακτικά, Τουλάχιστον 16 points.
Τρόπος αντικατάστασης των πεδίων τα οποία προσδιορίζουν υπηρεσία, χειριστή και λοιπά στοιχεία.
Τρόπος με τον οποίο οφείλουμε να χρησιμοποιούμε τα υπογραμμισμένα, ή / και τα έντονα στοιχεία.
Εάν οι κοινοποιήσεις είναι λίγες πάνω δεξιά, ενώ αν είναι πολλές κάτω και αριστερά, ή άλλη σελίδα.
Το πρότυπο πρέπει να παραμένει αναλλοίωτο. Να γίνεται «αποθήκευση ως», για κάθε νέο έγγραφο.

...

Συνημμένα:

1.

2.

Κοινοποίηση:

1.

2. ...

Ο Περιφερειάρχης Κρήτης

Σταύρος Αρναουτάκης

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

3.6. Προσβασιμότητα στις Διοικητικές Αποφάσεις, e-Democracy, e-Hot Spots

Θα πρέπει να δημιουργηθούν εργαλεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με βάση τα οποία θα μπορούν, τόσο οι υπηρεσίες όσο και ο Πολίτης, να έχουν πρόσβαση στις αποφάσεις της Διοίκησης.

- **Ηλεκτρονικές Πλατφόρμες Συλλογικών Οργάνων:** Στο πλαίσιο αυτό, πρέπει να δημιουργηθούν ηλεκτρονικές σχεσιακές πλατφόρμες με τις οποίες η Οικονομική Επιτροπή, η Επιτροπή Περιβάλλοντος και φυσικά το Περιφερειακό Συμβούλιο να μπορούν να ομαδοποιούν, συνδέουν και συσχετίζουν αποφάσεις με σκοπό την παρακολούθηση της πορείας τους (έργα, παρατάσεις, διαγωνισμού κ.λπ.). Παράλληλα, θα μπορούν να εξαγάγουν στατιστικά στοιχεία, να φαίνεται η αποτύπωση των χρηματοδοτήσεων τους, η Περιφερειακή και Κεντρική Πολιτική, κ.λπ. Προτείνεται για το σκοπό αυτό η Επέκταση του «ΠΑΠΥΡΟΣ III» στην διαχείριση των αποφάσεων του Π.Σ. αλλά και των Επιτροπών της Π.Κ., όπως κι η Μηχανογράφηση των τελευταίων σύμφωνα με τα παραπάνω, προς την πλήρη διαύγεια για τον Πολίτη, αλλά και το Περιφερειακό Συμβούλιο.
- **Διαδικτυακές Αναμεταδόσεις:** Στην παραπάνω λογική διαφάνειας, θα πρέπει να εξεταστεί εάν θα υπάρξει διαδικτυακή αναμετάδοση των συνεδριάσεων των Περιφερειακών Συμβουλίων ή και των Επιτροπών της Π.Κ., με σκοπό την προώθηση της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας (e-Democracy).
- **Περιφερειακό Συμβούλιο χωρίς «Χαρτί» και μεταφορικά κόστη:** Βαδίζουμε σε μια λογική ενός paperless Περιφερειακού Συμβουλίου, όπου θα προσπαθήσουμε να μειώσουμε ως περιφέρεια πόρους και χρήματα, αλλά παράλληλα να σεβόμαστε και τις προσωπικές επιλογές κάθε αιρετού.
- **Προσαρμοσμένο Πρόγραμμα Εκλογών:** Στην ίδια λογική εντάσσεται και η διαδικασία ανάπτυξης λογισμικού για την διενέργεια και την οργάνωση εκλογών από την ίδια την Περιφέρεια Κρήτης. Τα συγχαρητήρια από τα Μ.Μ.Ε. μετά τις τελευταίες εθνικές εκλογές αποδεικνύουν το γεγονός ότι προχωράμε προς το σωστό δρόμο, στην συγκεκριμένη διαδικασία.
- **Επιλεγμένα Hot-spots:** Στην ύπαιθρο (π.χ. εκτός Δήμου Ηρακλείου) για την εξυπηρέτηση κυρίως επαγγελματιών, ειδικά πλησίον υποδομών κι αυτοκινητοδρόμων, αλλά και για απλούς Πολίτες.
- **Φωνητική Πύλη Περιφέρειας Κρήτης:** Θα πρέπει να ελεγχθεί μια τέτοια πιθανότητα για τις Π.Ε.

Επιχειρησιακός Στόχος -20- eDemocracy, Διοίκηση, Συνεδριάσεις, Hot Spots

Η Περιφέρεια Κρήτης στοχεύει στην πλήρη διαφάνεια των αποφάσεων των επιτροπών και του Π.Σ. Πέρα από τις θεσμοθετημένες διαδικασίες ανάρτησης της Διαύγειας, θα κατασκευαστούν ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τις διαδικασίες των Επιτροπών της καθώς και του Περιφερειακού Συμβουλίου. Η αναμετάδοση των συνεδριάσεων του Π.Σ. ή και των Επιτροπών, η καθετοποίηση και ιδιωτικοποίηση του λογισμικού των εθνικών και Αυτοδιοικητικών εκλογών, η διαδικασία ενός paperless Περιφερειακού Συμβουλίου και η δημιουργία internet spots στο ύπαιθρο είναι διαδικασίες οι οποίες θα πρέπει να κοστολογηθούν και να προγραμματιστούν - από την Ομάδα Στόχου - μέχρι το τέλος του 2018, οπότε και θα απαιτήσουν κόστη προερχόμενα από ίδιους πόρους είτε από συγχρηματοδοτούμενες δράσεις.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

3.7. Εξοικονόμηση Πόρων, Ελαχιστοποίηση δαπανών Αναλωσίμων, Τελών κ.λπ.

Όλες οι παραπάνω διαδικασίες, πέραν των αυτονόητων δαπανών σε υλικό και λογισμικό έχουν και έναν απώτερο σκοπό. Την ελαχιστοποίηση των δαπανών τόσο σε επίπεδο αναλωσίμων, ανταλλακτικών και Service, όσο και Τηλεπικοινωνιακών κ.α. τελών. Αυτό ενδεχομένως θα πρέπει να συνδυαστεί με το 3.1. όπου κάποιες από τις επιλογές εξοπλισμού δεν θα πρέπει να γίνουν με άξονα την χαμηλότερη τιμή, αλλά τα χαρακτηριστικά ποιότητας / αξία και ελάχιστου κόστους αναλωσίμων.

Επίσης, όπως έχει γίνει κατανοητό, θα επιχειρηθεί καθόλη τη διάρκεια της 5ετίας του στρατηγικού και διαχειριστικού πλάνου, να υιοθετηθούν όλες οι συγχρηματοδοτούμενες δράσεις της τρέχουσας και επόμενης προγραμματικής περιόδου με σκοπό να εκμεταλλευτούμε κάθε Ευρωπαϊκό «κονδύλι».

Γίνεται ξεκάθαρο από όλα τα προηγούμενα τμήματα ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση απαιτεί απλούστευση διαδικασιών και έτσι έμμεσα στοχεύει προς την μείωση των δαπανών, χρησιμοποιώντας και τον κυβερνοχώρο. Έτσι, σε κάθε περίπτωση οι προθέσεις μας κινούνται, εκτός από τον άξονα της αξιοποίησης των χρηματοδοτικών κονδυλίων, και προς την μείωση των δαπανών.

- **Συμβάσεις για Προμήθειες Αναλωσίμων:** Δημιουργία Βάσης Δεδομένων, με τις τρέχουσες και καλύτερες τιμές αναλωσίμων ειδών της αγοράς, με σκοπό σύγκριση κι επιλογή της φθηνότερης.
- **Συμβάσεις για Προμήθειες Ανταλλακτικών:** Συμβάσεις, αντίστοιχες με αυτές που γίνονται για τη γραφική ύλη, ώστε να είμαστε σε θέση να έχουμε άμεσα αναλώσιμα υλικά και ανταλλακτικά ώστε να ανταποκρινόμαστε σε βλάβες εξοπλισμού ΤΠΕ, ιδιαίτερα εάν αυτές οι βλάβες επείγουν.
- **Συμβάσεις για Outsourcing Υπηρεσιών:** Αφού δεν έχουμε την πολυτέλεια πρόσληψης μόνιμου και εξειδικευμένου προσωπικού, π.χ. συντήρηση εκτυπωτών, δικτύων, κτηρίων κτλ. Σε συνάφεια με τις προτάσεις όλων των Π.Ε. για συντήρηση δικτύων σε παλαιά κτίρια, Ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων για ασφάλεια, αναβάθμισης παλαιών Servers της ΚτΠ κ.α. Σ' αυτό το πλαίσιο μπορεί να ενταχθεί το αίτημα της Π.Ε.Η. για τα ΗΜ του κεντρικού κτιρίου.

Επιχειρησιακός Στόχος - 21 – Ελαχιστοποίηση Πόρων – Αξιοποίηση Σ.Ε.Σ.

Η Περιφέρεια Κρήτης στοχεύει στην ελαχιστοποίηση του κόστους εξοπλισμού, αναλωσίμων και υπηρεσιών, στη δραστική μείωση του κόστους τηλεπικοινωνιών καθώς και την πλήρη εκμετάλλευση των συγχρηματοδοτούμενων δράσεων, της τρέχουσας και της επόμενης, Προγραμματικής Περιόδου. Η Ομάδα Στόχου θα λειτουργεί χωρίς κόστος, τα έτη 2015-2019.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

3.8. Συνεργασία με Εκπαιδευτικά ή / και Τεχνολογικά Ιδρύματα της Κρήτης

Πέρα της υφιστάμενης συνεργασίας της Περιφέρειας Κρήτης με το Data Center του Πανεπιστημίου Κρήτης, καθώς και όλες τις άλλες υφιστάμενες συνεργασίες, αποτελεί εκπεφρασμένη πολιτική της Περιφέρειας Κρήτης η υιοθέτηση κάθε καλής πρακτικής προερχόμενης από το εσωτερικό ή το εξωτερικό, σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Μερικές από τις δράσεις τις οποίες έχει προτείνει το Πανεπιστήμιο Κρήτης και οι οποίες συνδέονται με αντίστοιχους Επιχειρησιακούς Στόχους της Περιφέρειας Κρήτης όσο αφορά στη Διαχειριστική Περίοδο 2015-2019 είναι οι παρακάτω:

1. Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Μάθησης [Τμήμα 1.4.- Στόχος 4 - Διαχείριση Γνώσης & Εκπαίδευσης]
2. Υπηρεσίες Τηλεδιάσκεψης & Τήλε-Συνεργασίας [Τμήμα 1.5, Στόχος 5- Διαχείριση Επικοινωνίας]
3. Πλατφόρμα Ανοικτών Δεδομένων [Τμήμα 2.1.1 - Στόχος 9 - Ψηφιοποιήσεις-Ανοικτά Δεδομένα]
4. Υπηρεσίες Κέντρου Δεδομένων [Τμήμα 3.7. – Στόχος 21 – Συνεργασία με Πανεπιστήμια και Τ.Ι.]
5. Αξιοποίηση Ανοικτού Λογισμικού [Τμήμα 2.1.1. - Στόχος 14 – Αξιοποίηση Ανοικτού Λογισμικού]
6. Συμβουλευτικές Υπηρεσίες Δικτύων [Τμήμα 3.7, Στόχος 21, Συνεργασία με Πανεπιστήμια & Τ.Ι.]

Κάθε μία από τις παραπάνω προτάσεις που «ανήκουν» στο Πανεπιστήμιο Κρήτης θα απαιτήσει τη δική της ανάλυση. Κάποιες από αυτές είναι ήδη συνδεδεμένες με επιχειρησιακούς στόχους, ενώ άλλες θα πρέπει να τεθούν σε βάση αξιολόγησης. Σε κάθε περίπτωση δεν είναι μόνο το Πανεπιστήμιο Κρήτης με το οποίο η Περιφέρεια Κρήτης μπορεί να συνεργαστεί, αλλά όλα τα Ακαδημαϊκά και Τεχνολογικά ιδρύματα, εντός και εκτός Κρήτης. Χαρακτηριστικές περιπτώσεις αποτελούν το Πολυτεχνείο Κρήτης όπου συνεργαζόμαστε στο έργο με τίτλο **«Δημιουργία περιβαλλοντικού πληροφοριακού κόμβου στην Ιστοσελίδα της Περιφέρειας Κρήτης»** για την δημιουργία ενός συστήματος χωρικών δεδομένων όλης της Κρήτης, το Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας Κρήτης για τα θέματα της Τουριστικής Προβολής μας, καθώς και η Εταιρεία Ελεύθερου Λογισμικού / Λογισμικού Ανοικτού Κώδικα, με την οποία ίσως συνεργαστούμε, για τον στόχο 2.1.1.

Επιχειρησιακός Στόχος - 22 – Συνεργασία με Εκπαιδευτικά – Τεχνολογικά Ιδρύματα – Πολυτεχνείο Κρήτης – Πανεπιστήμιο Κρήτης – ΤΕΙ Κρήτης - ΙΤΕ

Καθ' όλη την διάρκεια του στρατηγικού και διαχειριστικού σχεδίου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η Περιφέρεια Κρήτης θα είναι «ανοιχτή» σε κάθε πρόταση ή καλή πρακτική που θα προέρχεται από το εσωτερικό ή το εξωτερικό ερευνητικό πεδίο. Για το λόγο αυτό θα δέχεται κατά προτεραιότητα προτάσεις προγραμματικών συνεργασιών με τα παραπάνω ιδρύματα, προτάσεις τις οποίες θα φέρνει σε γνώση του Π.Σ. με σκοπό την κάθε φορά, να συζητείται η προτεινόμενη, μεταξύ μας συνεργασία. Η Ομάδα Στόχου, θα προτείνει έχοντας προϋπολογισμό 25.000 € καθ' όλη την περίοδο, **2015-2019**.

3.9. Ασφάλεια Συστημάτων ΤΠΕ – Security Management – Θεωρία και Πράξη

α. Πολιτική Ασφαλείας

Ως Πολιτική Ασφαλείας στις ΤΠΕ, θα υιοθετήσουμε τον ορισμό, «Μιας περιγραφής του συνόλου των κανόνων, των μέτρων και των διαδικασιών που καθορίζουν τα φυσικά, διαδικαστικά και προσωπικά μέτρα ασφάλειας, που λαμβάνονται για την Διοίκηση, την διανομή και την προστασία των Αγαθών».

Η Πολιτική Ασφαλείας περιγράφει ένα σύνολο θεμελιωδών αρχών, που καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο ο εκάστοτε οργανισμός προστατεύει την πληροφοριακή υποδομή του, έτσι ώστε να επιτυγχάνει συγκεκριμένους και καθορισμένους στόχους ασφάλειας. Σκοπός της Πολιτικής Ασφάλειας είναι να παράσχει στρατηγική καθοδήγηση στα στελέχη του οργανισμού για την προστασία των πληροφοριακών συστημάτων του. Η Πολιτική Ασφαλείας είναι άμεσα εξαρτημένη από τη φύση των δραστηριοτήτων του οργανισμού, το περιβάλλον λειτουργίας και τις κατευθύνσεις της Διοίκησης και του οργανισμού. Εκφράζει ρητά τη βούληση της Διοίκησης για τη διασφάλιση της λειτουργίας των ΤΠΕ που υποστηρίζουν τις δραστηριότητες του οργανισμού και παρουσιάζει τις βασικές επιλογές της για την προώθηση της ασφάλειας των Τ.Π.Ε., παρέχοντας οδηγίες, κανόνες και πρακτικές, για τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να αντιμετωπίζονται τα ζητήματα ασφάλειας τους.

β. Σχέδιο Ασφαλείας

Η φυσική συνέχεια και συνέπεια της Πολιτικής Ασφαλείας, είναι το **Σχέδιο Ασφαλείας**, μια μελέτη η οποία περιγράφει απαιτήσεις και ενέργειες για την διοίκηση της ασφάλειας των συστημάτων Τ.Π.Ε. ενός οργανισμού. Το Σχέδιο Ασφαλείας εγκολπώνει την Πολιτική Ασφαλείας και αποτελείται από τα:

- Πολιτική Ασφαλείας
- Περιγραφή της υφιστάμενης κατάστασης υποδομών και εξοπλισμού
- Απαιτήσεις Ασφαλείας – Αξιολόγηση Κινδύνων (Risk Analysis)
- Πλάνο Υλοποίησης του Σχεδίου
- Περιγραφή των Διαδικασιών συνεχούς επισκόπησης και αναθεώρησης του Σχεδίου
- Σχέδιο Έκτακτης ανάγκης και ανάκαμψης – Καταστροφή Υπολογιστικού Κέντρου

Γίνεται σαφές ότι το Σχέδιο Ασφαλείας δεν αποτελεί τίποτα λιγότερο από ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, το οποίο θα μπορούσε από μόνο του να αποτελεί ένα ολόκληρο Διαχειριστικό Σχέδιο με σκοπό την διαφύλαξη των ΤΠΕ, τόσο σε επίπεδο Περιφερειακών Ενοτήτων, όσο και Περιφέρειας.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2014 - 2019

γ. Η δύσκολη πραγματικότητα της Περιφέρειας Κρήτης και των Περιφερειακών Ενοτήτων της

Το παραπάνω αναντίρρητα σωστό - σε θεωρητικό επίπεδο - πλαίσιο, είναι βέβαιο ότι έρχεται σε σύγκρουση με την δύσκολη πραγματικότητα των Περιφερειακών Ενοτήτων και κατά συνέπεια της Περιφέρειας Κρήτης, με προβλήματα καθημερινότητας αλλά και υποδομών σε όλα τα επίπεδα όπως:

- Οικονομικοί Περιορισμοί
- Γεωγραφικός Πολυκερματισμός Π.Ε.
- Περιορισμένοι Χώροι, Επικαλύψεις Χρήσεων
- Κτιριακά Προβλήματα – Παλαιές υποδομές

Όλα τα παραπάνω απαιτούν εξαιρετικά υψηλά οικονομικά και διαχειριστικά κόστη, έτσι είναι επιβεβαιωμένο ότι η ασφάλεια των συστημάτων Τ.Π.Ε., ως μια από τις πιο σύνθετες δράσεις, οδηγεί συχνά ακόμα και σε συγκρούσεις που δημιουργούνται πάνω σε ζητήματα δαπανών και αποφάσεων, σχετικά με ενέργειες που θα επηρεάσουν τη φυσική λειτουργία του οργανισμού και την λειτουργικότητα των Τ.Π.Ε. Τη στιγμή που τα Τμήματα Πληροφορικής και τα στελέχη τους θεωρούν τα παραπάνω αυτονόητα για τη δημιουργία κουλτούρας ασφαλείας, η Διοίκηση, που προσπαθεί να εξασφαλίσει πόρους για τα απαραίτητα, τις θεωρεί ως ένα βαθμό «σκέψεις οικονομικής πολυτελείας» ή ακόμα και «διοικητικούς μπελάδες». Αν το μεταφέρουμε κοινωνιολογικά, είναι η περίπτωση της αλυσίδας του Maslow όπου κάποιος προσπαθεί να εξασφαλίσει της βιολογικές ανάγκες και εμείς του μιλάμε για ανάγκες ασφαλείας οι οποίες όμως βρίσκονται σε επόμενο στάδιο.

Το αποτέλεσμα συνήθως είναι η έλλειψη αποτελεσματικότητας στον περιορισμό των κινδύνων. Οι παραπάνω λόγοι οδηγούν σε καθόλου ή υπο-χρηματοδότηση της ασφαλείας των ΤΠΕ, η οποία είναι δυσανάλογη του κινδύνου και της ζημίας που κάποια περιστατικά ίσως προκαλέσουν. Μια ακόμα αλήθεια είναι, ότι όλοι μας προτιμάμε να χρηματοδοτήσουμε μία ανάγκη εξοπλισμού, π.χ. δράση 3.1. και ΗΑΜ, που θα δουλέψει αύριο, παρά να επενδύσουμε σε κάτι που ίσως συμβεί στο μέλλον, έστω κι αν το έχουμε δει να συμβαίνει κι έχουμε δεχθεί και τις συνέπειές του. Η δύναμη του σήμερα!

Είναι βέβαιο ότι τα παραπάνω, ως απόλυτα σωστή θεωρία αλλά και ως πραγματικότητα του σήμερα, δεν πρόκειται να διαφοροποιηθούν. Έτσι είναι πιθανή μια διαδικασία συνεχούς σύγκρουσης μεταξύ εγχειριδίων, εγγράφων και σε κάθε περίπτωση αναγνωρισμένων ορθών πρακτικών σε διεθνές επίπεδο και μιας σκληρής οικονομικής πραγματικότητας με αβέβαιο σήμερα και περισσότερο αβέβαιο αύριο. Πρέπει να βρεθούν οι κατάλληλες «ισορροπίες», οι οποίες, αφενός μεν, δεν θα απαιτούν όλους τους πόρους της Περιφέρειας σε επίπεδο ανθρώπων και κονδυλίων, αφετέρου δε, θα πρέπει να ικανοποιούν επαρκώς την ανάγκη της Κουλτούρας Ασφαλείας.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρεια Κρήτης 2014 - 2019

δ. Πολιτική Ασφαλείας Τ.Π.Ε. – Σχέδιο Ασφαλείας – Πολιτική του Εφικτού

- **Σχέδιο Ασφαλείας**

Θα πρέπει να συνταχθεί ένα Σχέδιο Ασφαλείας των Τ.Π.Ε. όπως προβλέπεται στο (β) του παρόντος. Το Σχέδιο αυτό θα πρέπει να έχει (5) τμήματα, ένα για κάθε Περιφερειακή Ενότητα και ένα για την κεντρική Δομή της Περιφέρειας Κρήτης. Καθένα από τα Σχέδια Ασφαλείας των Π.Ε. θα γίνει από τα «τοπικά» Τμήματα Πληροφορικής, ενώ, επειδή τα βάρη της διαχείρισης της κεντρικής δομής της Περιφέρειας Κρήτης τα αναλαμβάνει η Π.Ε. Ηρακλείου, το (5) παραδοτέο θα γίνει προσπάθεια όπως συνταχθεί από μια ομάδα εργασίας, η οποία θα καθοριστεί παρακάτω.

Τα επιμέρους Σχέδια και το κεντρικό Σχέδιο Ασφαλείας θα έχουν τη δομή που θα καθορίσουμε, με τους άξονες που παρουσιάσαμε, αλλά θα ανεξαρτητοποιηθούν από κάθε λογική γενικότητας και θα υιοθετήσουν τη μεθοδολογία SMART, εμφανή τόσο στο δικό μας Διαχειριστικό Σχέδιο, όσο και στο Εθνικό. Θα πρέπει να καταγραφούν όλοι οι στόχοι, να ιεραρχηθούν από πλευράς προτεραιότητας, να κοστολογηθούν επαρκώς και να προγραμματιστούν οργανωτικά και χρονικά.

Αξίζει εδώ μια ειδική αναφορά στην Π.Ε. Ηρακλείου με την έννοια ότι έχει ασχοληθεί επισταμένα με την Πολιτική Ασφαλείας αλλά και το Σχέδιο Ασφαλείας, με σαφή αναφορά στα κτήρια της Π.Ε.Η., αλλά και της Περιφέρειας Κρήτης και προτάσεις οι οποίες έχουν κατατεθεί από το 2012 και ένθεν, είτε για προληπτικούς, είτε για κατασταλτικούς λόγους. Σε θεωρητικό επίπεδο δεν θα ψέξουμε τα κείμενα, εντούτοις τους έλλειψε σε ένα βαθμό η πρακτική – εφαρμόσιμη διάσταση και αυτό είναι κάτι που πρέπει να λάβουμε υπόψη μας εάν θέλουμε να έχουμε, έστω και σε ένα βαθμό, επιτυχία. Όταν δεν υπάρχει περίπτωση να επιτύχεις το άριστο, καλό είναι να επιχειρείς και να στοχοθετήσεις το βέλτιστο, αλλά θα πρέπει να το καθορίσεις με τον πιο συγκεκριμένο τρόπο, απλούστατα, για να έχεις τη δυνατότητα μετά, να κάνεις θετικό απολογισμό.

- **Τεχνικά Ζητήματα**

Σε σχέση με θέματα υψηλής επικινδυνότητας τα οποία, όπως προαναφέραμε, θα πρέπει να έχουν ιεραρχηθεί στο επίπεδο των Σχεδίων Ασφαλείας, θα πρέπει να αναζητηθούν λύσεις, είτε προφύλαξης εκ των έσω (Computers Rooms, Racks, Disaster Recovery Sites), είτε με εξωτερική μίσθωση υπηρεσιών όπως αυτά που προβλέπονται στην ενότητα 3.7 και εκφράζονται με λύσεις, σαν τη φιλοξενία σε Data Centers του Πανεπιστημίου Κρήτης. Ο μηδενικός χρόνος “downtime” στο θέμα του «ΠΑΠΥΡΟΥ» και των εκεί φυλασσομένων δεδομένων, δείχνει ότι μερικά τμήματα της Πολιτικής Ασφαλείας θα πρέπει να αφήνονται στους ειδικούς και τους έμπειρους.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιφέρειας Κρήτης 2014 - 2019

- **Ζητήματα Προσωπικού – Συλλογικότητα της Ασφάλειας των Τ.Π.Ε.**

Η υπευθυνότητα για την ασφάλεια των ΤΠΕ πρέπει να διαχέεται σε όλα τα στελέχη. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να συμβάλλουν όλοι και να μην περιμένουμε «τα πάντα» από τους διαχειριστές, οι οποίοι είναι αδύνατο να τα καταφέρουν, εξαιτίας της πολυδιάστατης φύσης της ασφάλειας. Θα βασιστούμε τόσο στους Μηχανογραφικούς Συνεργάτες, όσο και σε εκπαιδευτικές δράσεις για τους απλούς χρήστες, με σκοπό οι τελευταίοι, χωρίς να χρειάζεται να αποκτήσουν εξειδικευμένες γνώσεις ή δικαιώματα εκτός της αρμοδιότητάς τους, να βοηθούν ατομικά στην ασφάλεια των ΤΠΕ.

- **Οικονομικά Ζητήματα**

Η διαχείριση ρίσκου που φάνηκε στα προηγούμενα, αλλά θα περιγραφεί και στο Σχέδιο Ασφαλείας, θα καταδείξει τα απολύτως άμεσα, τα απαραίτητα, τα σημαντικά, τα μελλοντικά και τα προαιρετικά τμήματα της πολιτικής Ασφαλείας των Τ.Π.Ε. της Περιφέρειας Κρήτης. Στη συνέχεια, θα πρέπει να αποφασίσουμε συλλογικά για ένα ποσό που θα καλύψει την πρώτη κατηγορία, και μετά ένα ετήσιο ποσό το οποίο θα κατανέμεται, είτε αναλογικά στις Π.Ε., είτε στις συνολικές δαπάνες της Περιφέρειας Κρήτης, εξυπηρετώντας παράλληλα όλες τις Π.Ε.

Με βάση τα παραπάνω, είναι ξεκάθαρα αναγκαία η διαπίστωση του επιπέδου ασφάλειας και ικανότητας αποκατάστασης των συστημάτων ΤΠΕ, η αναγνώριση των αδιαμφισβήτητων αδυναμιών, η συγκρότηση ενός πλάνου ανάκαμψης από καταστροφές και η εν γένει εξασφάλιση του υψηλότερου δυνατού επιπέδου ασφάλειας. Η παρακολούθηση των περιστατικών ασφαλείας και του σχετικού κόστους που θα αναληφθεί, όπως αναφέραμε μπορεί να βοηθήσει στην δικαιολόγηση επενδύσεων στην ασφάλεια και την πρόβλεψη πιθανών μελλοντικών επεισοδίων.

Επιχειρησιακός Στόχος - 23 – Πολιτική Ασφαλείας ΤΠΕ – Σχέδιο Ασφαλείας

Η κουλτούρα της Ασφάλειας των Τ.Π.Ε. κρίνεται ως απολύτως απαραίτητη στην Περιφέρεια Κρήτης η οποία γνωρίζει ότι οι επιπτώσεις της μπορεί να είναι από ιδιαίτερα απλές έως και καταστροφικές για τη λειτουργία τους. Λόγω του ιδιαίτερα υψηλού οικονομικού αλλά και διαχειριστικού της κόστους θα περιοριστούμε σε μια πολιτική ασφαλείας στα πλαίσια του εφικτού και με Βάση τα Σχέδια Δράσης που θα καταρτίσουν οι Π.Ε. Τα Σχέδια αυτά θα καθορίσουν τις προτεραιότητες οι οποίες στη συνέχεια θα κοστολογηθούν και θα προγραμματιστούν, καθ' όλη την περίοδο 2015-19. Το κόστος που προτείνουμε να εγκριθεί φτάνει τις **50.000 €** ως και το 2019.

3.10. Κανονισμός Λειτουργίας Τ.Π.Ε. – Περιφέρειας Κρήτης

1. Ο παρόν κανονισμός λειτουργίας αποτελεί ένα πλαίσιο που καθορίζει, οριοθετεί και προδιαγράφει τις υπηρεσίες και την οργάνωση των εξοπλισμών πληροφορικής, με σκοπό την εύρυθμη λειτουργία τους. Ο κανονισμός αυτός ισχύει συνδυαστικά και συμπληρωματικά με τους ισχύοντες κανονισμούς που διέπουν την περιουσία της Περιφέρειας Κρήτης.
2. Οι υπηρεσίες της Περιφέρειας Κρήτης είναι κατανεμημένες σε διάφορα κτίρια (νησίδες) σε όλο το νησί. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αφορούν τη χρήση λογισμικού, εξοπλισμού, δικτυακών υπηρεσιών καθώς και των κεντρικά παρεχόμενων υπηρεσιών πληροφορικής. Ο **βασικός στόχος** της οργάνωσης των υπολογιστικών νησίδων είναι η παροχή υπηρεσιών πληροφορικής υψηλών προδιαγραφών.
3. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες πληροφορικής χρησιμοποιούνται για **εργασιακές δραστηριότητες** της Περιφέρειας Κρήτης και μόνον. Απαγορεύεται ρητά η οποιασδήποτε μορφή εμπορικής δραστηριότητας ή οτιδήποτε επιφέρει οικονομικό όφελος στον χρήστη χωρίς έγγραφη άδεια. Όλοι οι χρήστες πρέπει να χρησιμοποιούν τον εξοπλισμό με υπεύθυνο, επαγγελματικό, ηθικό, νόμιμο και διαφανή τρόπο.
4. Ο χώρος και ο εξοπλισμός αποτελεί περιουσία της Περιφέρειας Κρήτης. Η χρήση εξοπλισμού, λογισμικού και υπολογιστικών πόρων είναι **προνόμιο** το οποίο παραχωρείται για συγκεκριμένους σκοπούς, σύμφωνα με τις αρχές που διέπουν τη λειτουργία της Περιφέρειας Κρήτης και σε καμία περίπτωση δεν συνιστούν **αυτονόητο δικαίωμα**. Το Τμήμα Πληροφορικής μπορεί να κρίνει, κατά περίπτωση, τη σκοπιμότητα παροχής εξοπλισμού.
5. Κάθε χρήστης που ενδιαφέρεται να έχει πρόσβαση σε υπολογιστικούς πόρους υποβάλει σχετική, αιτιολογημένη και με πλήρη επιχειρήματα **αίτηση**, για το σκοπό και τη χρήση του εξοπλισμού, που κατατίθεται στο Τμήμα Προμηθειών & Περιουσίας και στο Τμήμα Πληροφορικής. Η αίτηση αυτή αποτελεί και **έγγραφο αποδοχής** των υποχρεώσεων, των δικαιωμάτων, των ευθυνών και των περιορισμών του χρήστη απέναντι στο φορέα.
6. Το Τμήμα Πληροφορικής, σε συνεργασία με την ηγεσία της Περιφέρειας Κρήτης, χαράσσει την πολιτική της οργάνωσης, της διαχείρισης και της αναβάθμισης του εξοπλισμού.
7. Οι οποιοσδήποτε **παρεμβάσεις** γίνονται μόνο από τα στελέχη του Τμήματος Πληροφορικής, άτομα με αποδεδειγμένες ειδικές γνώσεις πληροφορικής και κατάλληλη εμπειρία. Ο εγκατεστημένος εξοπλισμός δεν επιτρέπεται σε καμία περίπτωση να αλλοιωθεί ή να

αντικατασταθεί τμηματικά ή συνολικά από οποιονδήποτε, καθώς αποτελεί περιουσιακό στοιχείο της Περιφέρειας Κρήτης. Κατ' εξαίρεση, επιτρέπεται η παρέμβαση τρίτου, ύστερα από έγγραφη συναίνεση ή έγκριση του Τμήματος Πληροφορικής, π.χ. σε εξουσιοδοτημένους χρήστες, όπως είναι οι Μηχανογραφικοί Συνεργάτες.

8. Το εγκατεστημένο λογισμικό αποσκοπεί στην κάλυψη των προδιαγεγραμμένων στόχων των παρεχόμενων υπηρεσιών και την διατήρηση της ομοιομορφίας του περιβάλλοντος των Η/Υ. Το λογισμικό αυτό είναι αποκλειστικά και μόνο *το απαραίτητο* ώστε να αποφεύγονται πολλαπλά προβλήματα χρήσης και κακής λειτουργίας του εξοπλισμού. Δεν επιτρέπεται στους χρήστες η τροποποίηση, απεγκατάσταση, μεταβολή, ανασχηματισμός ή προσαρμογή οποιουδήποτε λογισμικού που χρησιμοποιείται από την Περιφέρεια Κρήτης, ή εγκατάσταση νέου λογισμικού (εφαρμογών, βοηθητικών προγραμμάτων, παιχνιδιών κτλ). Σε περιπτώσεις όπου χρήστης έχει αποδεδειγμένη ανάγκη χρήσης κάποιου λογισμικού, υποβάλλει το σχετικό αίτημα προς τον διαχειριστή του Τμήματος Πληροφορικής, ο οποίος είναι ο μοναδικός υπεύθυνος για την αιτούμενη ενέργεια. Σε κάθε περίπτωση, το εγκατεστημένο λογισμικό συνοδεύεται από τις απαραίτητες άδειες λογισμικού, οι οποίες φυλάσσονται από τον διαχειριστή του Τμήματος Πληροφορικής.
9. Δεν επιτρέπεται η απεγκατάσταση, διαγραφή, ή μετακίνηση αρχείων συστήματος που υπάρχουν στους υπολογιστές.
10. Δεν επιτρέπεται η οποιαδήποτε αλλαγή ρυθμίσεων στους υπολογιστές συμπεριλαμβανομένων και των αλλαγών στη θέση των βασικών εικονιδίων, στα χρώματα της οθόνης και στο υπόβαθρο (background) της επιφάνειας εργασίας. Μόνο οι διαχειριστές του Τμήματος Πληροφορικής έχουν τα παραπάνω δικαιώματα.
11. Δεν επιτρέπεται η οποιαδήποτε προσπάθεια για απόκτηση πρόσβασης σε υπολογιστικούς πόρους της Περιφέρειας Κρήτης ή άλλου φορέα και οργανισμού, αν δεν υπάρχει η σχετική άδεια (unauthorized access).
12. Δεν επιτρέπεται, μέσω δικτύου, η μετάδοση λογισμικού που μπορεί να προξενήσει ζημιά στο σύστημα της Περιφέρειας Κρήτης, άλλου φορέα ή άλλου χρήστη.
13. Δεν επιτρέπεται η χρήση λογισμικού που αποβλέπει στη υπερφόρτωση, δυσλειτουργία ή καταστροφή άλλων συστημάτων.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Στρατηγικό & Διαχειριστικό Πλάνο 2014 - 2019

14. Η **ασφάλεια** των υπολογιστικών συστημάτων αποτελεί καθήκον και υποχρέωση ώστε να διαμορφώνεται ένα ασφαλές, αξιόπιστο και ομοιόμορφο περιβάλλον εργασίας. Κανένας δεν πρέπει να θέτει σε κίνδυνο την ακεραιότητα, απόδοση ή αξιοπιστία των ηλεκτρονικών υπολογιστών, των δικτύων, του λογισμικού και άλλων αποθηκευμένων πληροφοριών που ανήκουν στη Περιφέρειας Κρήτης.
15. Στόχος είναι η βέλτιστη αξιοποίηση των πόρων. Παρόλα αυτά, όπως και σε κάθε δίκτυο, η πιθανότητα παραβιάσεων ασφαλείας δεν μπορεί να αποκλεισθεί εντελώς. Συνεπώς, το Τμήμα Πληροφορικής δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε παραβίαση ιδιωτικού απόρρητου, κλοπή πληροφοριών, αλλοίωση ή απώλεια δεδομένων και γενικά κάθε βλάβη που προκύπτει άμεσα ή έμμεσα, εξαιτίας της έλλειψης, δυσλειτουργίας ή κακής χρήσης των μηχανισμών ασφαλείας (π.χ. απενεργοποίηση του εγκατεστημένου λογισμικού κατά ιών).
16. Το Τμήμα Πληροφορικής δεν εγγυάται τη διατήρηση των δεδομένων των Η/Υ και επομένως δε φέρει καμία ευθύνη για τυχόν απώλεια δεδομένων από τους Η/Υ. Η διατήρηση αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων (backup) είναι αποκλειστικά ευθύνη των χρηστών. Για το λόγο αυτό, οι χρήστες παροτρύνονται να ζητούν τη συμβουλή του Τμήματος Πληροφορικής.
17. Κάθε χρήστης αποθηκεύει **προσωπικά δεδομένα** τοπικά στον Η/Υ που χρησιμοποιεί σε συγκεκριμένο φάκελο και με δική του ευθύνη - είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την προστασία των δεδομένων και των αρχείων του από τρίτους. Για το σκοπό αυτό ο χρήστης προτρέπει να απευθυνθεί στον διαχειριστή για την καλύτερη προστασία, ανά περίπτωση.
18. Κάθε χρήστης είναι υπεύθυνος για κάθε είδους δραστηριότητα που αναπτύσσεται στον Η/Υ, που χρησιμοποιεί άμεσα.
19. Κάθε χρήστης είναι υπεύθυνος για τη διατήρηση της καλής λειτουργίας του εξοπλισμού, τον οποίο χειρίζεται. Σε περίπτωση που εμφανιστεί οποιοδήποτε πρόβλημα οφείλει να ενημερώσει **αμέσως** τον διαχειριστή (Τμήμα Πληροφορικής). Σε περίπτωση που διαπιστωθεί η πρόκληση βλάβης, φθοράς ή άλλης δυσλειτουργίας με υπαιτιότητα του χρήστη, αυτός είναι υπεύθυνος για την αποκατάσταση της βλάβης αυτής.
20. Κάθε χρήστης είναι υπεύθυνος για την επιλογή και διαφύλαξη «ασφαλούς» συνθηματικού (password) πρόσβασης στον Η/Υ του. Τα passwords είναι αυστηρώς προσωπικά, απαγορεύονται να δίδονται σε τρίτους, ειδικά μέσω τηλεφώνων, emails, sms, ή και μπροστά σε κοινό. Δεν πρέπει να γράφονται σε χαρτί ή να φυλάσσονται σε οποιαδήποτε μορφή (ηλεκτρονική ή μη).

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικό & Διαχειριστικό Πλάνο

2014 - 2019

21. Απαγορεύεται από οποιονδήποτε χρήστη να διακινεί παράνομο υλικό, κλεψίτυπο ή παράνομο λογισμικό, να εκμεταλλεύεται με οποιονδήποτε εμπορικό τρόπο και να καταχράται τους υπολογιστικούς πόρους του φορέα. Δεν επιτρέπεται η εξάντληση των υπολογιστικών πόρων ή γενικότερα η άσκοπη κατανάλωση πόρων.
22. Απαγορεύεται η αντιγραφή και εξαγωγή εκτός του φορέα οποιασδήποτε μορφής δεδομένων της Περιφέρειας Κρήτης (αρχεία, προγράμματα, κείμενα, εικόνες κτλ.), εκτός εάν υπάρχει γραπτή άδεια.
23. Σε εξαιρετικές μόνον περιπτώσεις, χρήστης της Περιφέρειας Κρήτης μπορεί να χρειαστεί να χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική διεύθυνση ή άλλα αρχεία ενός χρήστη για τη διεκπεραίωση της εργασίας του. Τέτοια ενέργεια πρέπει να εξουσιοδοτηθεί από προϊστάμενο της Περιφέρειας Κρήτης και να ενημερωθεί ο χρήστης. Οι χρήστες δεν πρέπει να υποθέτουν ότι οποιεσδήποτε συνομιλίες μέσω διαδικτύου ή τηλεφωνικές που έχουν με την Περιφέρεια Κρήτης (ή άλλους, χρησιμοποιώντας εξοπλισμό της Περιφέρειας Κρήτης) είναι ιδιωτικές, διότι η Περιφέρεια Κρήτης μπορεί να τις καταγράψει σε περίπτωση παραπόνου ή νομικής έρευνας. Η Περιφέρεια Κρήτης δεν θα τις ελέγχει ή θα τις αναπαράγει, εκτός εάν υπάρχει βάσιμος λόγος. Οι υπάλληλοι πρέπει να έχουν υπόψη τους, ότι η Περιφέρεια Κρήτης παρακολουθεί τις υπηρεσίες Διαδικτύου στο δίκτυο της. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, πληροφορίες που μεταφέρονται μπορεί να τύχουν ανάλυσης με την εξουσιοδότηση προϊσταμένου. Οι διαχειριστές ενδέχεται να αποκτήσουν πρόσβαση στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο των χρηστών με σκοπό τη διερεύνηση τεχνικών προβλημάτων. Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο το οποίο είναι εμφανές ότι είναι προσωπικό δεν θα ανοιχθεί, εκτός εάν υπάρχει βάσιμος λόγος - υποψία ότι διαπράττεται ποινικό αδίκημα ή ότι παραβιάζεται κανονισμός της Περιφέρειας Κρήτης. Μηνύματα που στέλλονται σε δημόσιους χώρους δεν μπορούν να θεωρούνται ως ιδιωτικές προσωπικές πληροφορίες. Μέλη του προσωπικού που είναι εξουσιοδοτημένα να αποκαλύπτουν δεδομένα (αποθηκευμένα ή σε μεταφορά) πρέπει να ακολουθούν αυστηρά ηθικά πρότυπα, ως προϋπόθεση για την εργοδότησή τους. Πρέπει να αποκαλύπτονται μόνο δεδομένα που είναι απολύτως αναγκαία.
24. Σε κάθε θέση εργασίας, ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός και τα καλώδια θα πρέπει να μην είναι εκτεθειμένα αλλά προστατευμένα σε σημείο όπου δεν θα μπορούν να προσβληθούν από υγρά ή άλλα επικίνδυνα υλικά. Γι' αυτό απαγορεύεται το κάπνισμα, τα τρόφιμα και τα ποτά κοντά στον εξοπλισμό.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικό & Διαχειριστικό Πλάνο

2014 - 2019

25. Μετά το πέρας της εργασίας του, κάθε χρήστης πρέπει να τερματίζει τη λειτουργία του υπολογιστή με κανονικό τρόπο (shutdown) και να κλείνει το ρεύμα, τόσο της κύριας μονάδας, όσο και της οθόνης και των υπολοίπων περιφερειακών.
26. Ο εκτυπωτής δεν πρέπει να χρησιμοποιείται ως φωτοαντιγραφικό μηχάνημα, δηλαδή για την παραγωγή πολλαπλών αντιγράφων του ίδιου αρχείου.

3.10.1. Κανονισμός Χρήσης Διαδικτύου (internet)

1. Δεν επιτρέπεται το "κατέβασμα" και η εγκατάσταση αρχείων ή προγραμμάτων στο σκληρό δίσκο των υπολογιστών.
2. Οι χρήστες του internet πρέπει να είναι πολύ προσεκτικοί κατά την περιήγησή τους αφού συχνά δέχονται παροτρύνσεις για αποδοχή εγκατάστασης κάποιου προγράμματος ή αρχείου. **Σε κάθε περίπτωση**, θα πρέπει να απαντάτε αρνητικά (την επιλογή ΟΧΙ ή NO).
3. Ο φορέας δεν είναι υπεύθυνος για τις ιστοσελίδες που επισκέπτονται οι χρήστες, καθώς και για το υλικό που συμβουλευόμαστε ή έρχονται σε επαφή. Δεν επιτρέπεται όμως, σε καμία περίπτωση, η επίσκεψη σε ιστοσελίδες με καταφανή προσβλητικό ή άνομο περιεχόμενο.
4. Δεν επιτρέπεται η αποστολή ομαδικού mail προς το σύνολο των χρηστών του φορέα, καθώς και προς το σύνολο των χρηστών κάποιου άλλου φορέα ή οργανισμού, επειδή μπορεί να θεωρηθεί ενέργεια που αποσκοπεί στην δυσλειτουργία του συστήματος.
5. Οι χρήστες πρέπει να είναι πολύ προσεκτικοί, όταν αποδέχονται συνημμένα αρχεία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Οι χρήστες ενθαρρύνονται να ζητούν, όταν έχουν οποιαδήποτε αμφιβολία, τη βοήθεια των διαχειριστών του Τμήματος Πληροφορικής ή / και των Μηχανογραφικών Συνεργατών τους.

Επιχειρησιακός Στόχος - 24 – Κανονισμός Λειτουργίας ΤΠΕ & Internet Π.Κ.

Ο παρών Κανονισμός Λειτουργίας, προερχόμενος αρχικά από την Περιφερειακή Ενότητα Ηρακλείου θα υιοθετηθεί, αφού διαβουλευθεί και οριστικοποιηθεί από την Ομάδα Στόχου του, και παρά το γεγονός ότι πάντα θα ανασκοπείται ανάλογα με τις συνθήκες, τις περιστάσεις και τις Τεχνολογικές Εξελίξεις. **Δεν προκαλεί κόστος** και θα παραμείνει σε ισχύ, ως βούληση της Διοίκησης για το σύνολο της Διαχειριστικής περιόδου 2015-20.

Κεφάλαιο 4 – Συμπεράσματα - Επίλογος

Οδηγός Εφαρμογής – Ενέργειες Επίτευξης των Στόχων

4.1. Στόχος 25 - Καθορισμών Δράσεων, Επι μέρους Ενεργειών και Επίτευξης Στόχων

Στο κεφάλαιο αυτό και την παρούσα ενότητα, θα συνολικοποιηθούν όλες οι προτεινόμενες ενέργειες για την επίτευξη των Επιχειρησιακών Στόχων. Θα μπορούσε να πει κανείς, ότι αυτός ο τελευταίος στόχος στοχευτεί την επίτευξη των προηγούμενων. Για το λόγο αυτό, στοχεύει ώστε, οι όποιες ενέργειες έχουν προγραμματιστεί παραπάνω, να οργανωθούν και να στελεχωθούν, να υλοποιηθούν και να εφαρμοσθούν και στην συνέχεια να ανασκοπηθούν σε σχέση με τα αποτελέσματά ή / και τον πιθανό ανασχεδιασμό τους.

Οι (4) λειτουργίες της Διοικητικής - Management



1. Σχεδιασμός – Planning



2. Οργάνωση – Organizing



3. Διεύθυνση - Leading



4. Έλεγχος - Controlling

Για την παραπάνω αυτονόητη λειτουργία της Διοίκησης του έργου, θα πρέπει να οριστούν οι κατάλληλες ομάδες εργασίας οι οποίες θα παρακολουθούν τους Στόχους που έχουμε θέσει και θα ενημερώνουν αντίστοιχα την Ομάδα Διαχείρισης του Έργου (Ο.Δ.Ε.), για τον ή τους στόχους, στους οποίους συμμετέχουν.

Παράλληλα, με την σύνθεση της Ομάδας Διαχείρισης Έργου καθώς και τις επί μέρους Ομάδες Εργασίας, θα προσπαθήσουμε να αποσαφηνίσουμε κάθε ενέργεια – βήμα, το οποίο θα μπορούσε να «κολλήσει» την υλοποίηση ή την εξέλιξη ενός στόχου. **Υπό την έννοια αυτή, οι επόμενες σελίδες θα καθορίσουν και τα στοιχεία της ανατροφοδότησης του Στρατηγικού και Επιχειρησιακού Σχεδίου της Π.Κ.**



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικό & Διαχειριστικό Πλάνο

2014 - 2019

α/α	Στόχος – Ομάδα Στόχου	Γ.Μ.	Ε.Χ.	Ι.Β.	Κ.Χ.	Κ.Μ.	Κ.Κ.	Μ.Κ.	Μ.Α.	Μ.Σ.	Π.Γ.	Ρ.Ν.	Σ.Β.	Τ.Γ.	Τ.Γ.	Χ.Ε.	Εκκρεμείς Ενέργειες Παρακολούθησης Στόχου
1.	Ενοποίηση Διευθύνσεων Επιχειρησιακός Στόχος - 1		X*	X	X		X					X		X		X	1. Συνάντηση της Ο.Σ. με Γ.Δ. & Διευθυντές – Επεξήγηση του Στόχου. 2. Προγραμματισμός Συναντήσεων με προετοιμασία και αποστολή του (3). 3. Συλλογή Εντύπων, Εισηγήσεων, Προβλημάτων και Καλών Πρακτικών. 4. Οι υποομάδες Στόχου ανά Π.Ε., <u>Προτυποποιούν τις Διαδικασίες</u> ανά Π.Ε. 5. Ο IT Manager της Ομάδας Στόχου <u>προτυποποιεί & «ανεβάζει»</u> τα Έντυπα. 6. Ο υπεύθυνος της Ο.Σ. <u>καταγράφει συναντήσεις, επικοινωνία, παραδοτέα.</u>
2.	Μηχανογραφικοί Συνεργάτες Επιχειρησιακός Στόχος - 2		X*	X		X	X		X			X	X	X			1. Αποτελεί ένα από τα παραδοτέα των συναντήσεων για τον Επ/κό Στόχο 1 . 2. Οι Διευθυντές συμφωνούν με τους Μ.Σ., αναδιανέμοντας αρμοδιότητες. 3. Οι Μ.Σ. ζητούνται εγγράφως από την Γ.Δ.Ε.Λ. αρμοδίως υπογεγραμμένο. 4. Η Ο.Σ. <u>πραγματεύεται – συμφωνεί ποιες θα 'ναι οι αρμοδιότητες, των Μ.Σ.</u>
3.	Ticketing Support System Επιχειρησιακός Στόχος - 3	X*	X			X				X	X	X	X				1. Η Ο.Σ. αποφασίζει κι εισηγείται προς τον επικεφαλής Modus ή Chania.eu; 2. Η Ο.Σ. αποφασίζει και εισηγείται τα «εργαλεία» επίτευξης του στόχου κα εξαντλεί τους λόγους για τους οποίους δεν πέτυχαν οι ως τώρα ενέργειες. 3. Η. Δ.Ε.Λ. αποστέλλει εγκύκλιο βασισμένη στο πρότυπο της Π.Ε.Η. 14/6/11 .
4.	Διαχείριση Εκπαίδευσης & Γνώσης – Εκπ/τικά Κέντρα Παραρτήματα Κ.Ε.ΚΑ.Π.Ε.Ρ. Επιχειρησιακός Στόχος - 4	X	X	X*		X	X					X	X	X			1. Η Ο.Σ. συλλέγει τις εκπαιδευτικές ανάγκες συνολικά ανά Π.Ε., ως το ΗΑΜ 2. Ο Ε.Γ. και ο Ε.Σ. έρχονται σε συνεννόηση με το ΕΚΚΔΑ για το νέο μας Ε.Μ. 3. Οι Εκπαιδευτικές Δράσεις προγραμματίζονται ανά μήνα – θεματικό πεδίο 4. Η Ο.Σ. παρακολουθεί τις δράσεις πιστοποίησης ΚΕΚ ανά Π.Ε. – ΚΕΚΑΠΕΡ. 5. Εφόσον το (4) καταστεί δυνατό, εξοπλίζει τις αίθουσες ως Εκπ/κά Κέντρα 6. Η Ο.Σ. καταρτίζει «σετ γνώσεων» που διδάσκουν στους συν/φους, οι Μ.Σ
5.	Διαχείριση Επικοινωνίας Γ.Δ., Διευθυντών και Διοίκησης Επιχειρησιακός Στόχος - 5		X	X			X				X	X*				X	1. Γίνονται σεμινάρια «Αποτελεσματικής Ομάδας» σε συνεργασία Δ.Ε.Λ., Ε. 2. Στα σεμινάρια αυτά διδάσκει ο Ε.Σ. Ομαδικότητα, Επικοινωνία, Απόφαση 3. Σε συνεργασία και με το Στόχο 1 – καθορίζονται 7 /15μερες συναντήσεις. 4. Καταγραφή Ατζέντας, ανάθεση αρμοδ., ανατροφοδότηση, έλεγχος, Report 5. Η διαδικασία αυτή συμφωνείται να είναι στα παραδοτέα κάθε Διευθυντή 6. Ο Ο.Σ. αποφασίζει την υλοποίησή του. Mail, Intranet, Συν/κή Πλατφόρμα 7. Στα σεμινάρια συμφωνείται η διαδικασία συλλογής ιδεών Προσωπικού στις ενότητες «Διοίκηση Ομάδας» και «Συστηματική Λήψη Αποφάσεων». 8. Η Ο.Σ. διερευνά το ενδεχόμενο Τήλε-διασκέψεων, μεταξύ όλων των Π.Ε. 9. Παράλληλα συζητάει με το Πανεπιστήμιο Κρήτης και καταθέτει πρόταση. 10. Η Ο.Δ.Ε. έχοντας κοστολογημένη πρόταση συμπληρώνει το Σχεδιασμό της



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικό & Διαχειριστικό Πλάνο

2014 - 2019

α/α	Στόχος – Ομάδα Στόχου	Γ.Μ.	Ε.Χ.	Ι.Β.	Κ.Χ.	Κ.Μ.	Κ.Κ.	Μ.Κ.	Μ.Α.	Μ.Σ.	Π.Γ.	Ρ.Ν.	Σ.Β.	Τ.Γ.	Τ.Γ.	Χ.Ε.	Εκκρεμείς Ενέργειες Παρακολούθησης Στόχου
6.	Διοίκηση δια Στόχων Επιχειρησιακός Στόχος - 6		X	X			X				X	X*				X	1.Στον Στόχο αυτό η Ο.Σ. πρέπει να είναι ευρύτερη από όλες τις ΓΣ της Π.Ε. 2.Η Ο.Σ. ζητάει, ελέγχει και εγκρίνει τους Στόχους δίνουν οι Διευθύνσεις σχετικά με το αν είναι πλήρεις, διαχειρίσιμοι αλλά και αντιπροσωπευτικοί. 3.Η Ο.Σ. προσπαθεί να συνδέσει διαλειτουργικά, στόχους και λογισμικό Π.Κ. 4.Ξεκινάει η Διοίκηση δια Στόχων με βάση τις αρχές της Π.Κ. και τον Ν.3230.
7.	Απλούστευση Διαδικασιών Διοικητική Μεταρρύθμιση Επιχειρησιακός Στόχος - 7	X	X*	X			X				X	X				X	1.Η Δ.Ε.Λ. συμμετέχει παντού με σκοπό την απλούστευση των διαδικασιών. 2.Αποφυγή του e-bakalo. Διαχειρίζεται μαζί με το (4) το change management. 3.Η Ο.Σ. διαχειρίζεται προτάσεις απλούστευσης σε συνεργασία με τους Γ.Δ. 4.Γίνεται κατανοητό σε όλους ότι το e-Gov πάει με τη Διοικ. Μεταρρύθμιση.
8.	Ψηφιοποιήσεις Αρχείων Υπηρεσιών της Π.Κ. & Π.Ε. Επιχειρησιακός Στόχος - 8	X	X				X		X			X*			X		1.Η «Ψηφιακή Σύγκλιση» δεν θα προχωρήσει ως υποβλήθηκε, απεντάχθηκε. 2.Η Ο.Σ. θα παραμείνει αυτή που έκανε την ψηφιοποίηση του Μεταφορών. 3.Εφόσον το (1) υλοποιηθεί ολοκληρώνουμε Π.Ε.Η. και πάμε σε Π.Ε. Χ., Ρ., Λ. 4.Η Ο.Σ. μαζί με την Ο.Δ.Ε. αποφασίζουν για το ποια θα είναι η επόμενη Διεύθυνση, εφόσον υπάρξει αντίστοιχη συν-χρηματοδοτούμενη δράση.
9.	Διαχείριση Ανοικτών Δεδομένων & Νομική Εναρμόνιση Επιχειρησιακός Στόχος - 9	X	X				X		X			X			X*		1.Η Ο.Σ. μελετάει διεξοδικά το νομικό πλαίσιο και προτείνει εναρμόνιση. 2.Η Ο.Σ. επικοινωνεί με το Πανεπιστήμιο Κρήτης για τις προτάσεις του. 3.Η Ο.Σ. λαμβάνει υπόψη της τις θέσεις της ΕΕΛ /ΛΑΚ και προτείνει θέσεις. 4.Βάσει των παραπάνω η Ο.Σ. προτείνει πλάνο ενεργειών για το στόχο αυτό.
10.	Δημιουργία Ιστοσελίδας Χωρικών Δεδομένων Π.Κ. Επιχειρησιακός Στόχος - 10		X			X	X					X				X*	1. Η κα Χατζηγιάννη θα μας παρουσιάσει την Ο.Σ. και τις ως τώρα δράσεις. 2. Η Ο.Σ. θα δει της προτάσεις του Πολυτεχνείου Κρήτης για δημιουργία περιβαλλοντικού κόμβου στο portal της Περ/ας Κρήτης και θα προτείνει. 3. Η Ο.Σ. θα κοστολογήσει και θα παρουσιάσει τα επόμενα βήματά της προς την Ο.Δ.Ε. με σκοπό να γίνει smart και να συμπληρώσει το παρόν Σχέδιο. 4. Θα πρέπει να γίνουν παρουσιάσεις του κόμβου προς ενημέρωση των ΟΤΑ.
11.	Ιστοσελίδα Περιφέρειας Κρήτης – e-Services Επιχειρησιακός Στόχος - 11	X	X	X		X		X	X	X	X	X*	X	X			1. Θα δημιουργηθεί Ο.Σ. η οποία με συνδυασμό Διοίκησης – Πληροφορικής 2. Η Ο.Σ. θα προτείνει το πλέγμα των e-services τα οποία και θα παρέχονται 3. Η Ο.Σ. θα δημιουργήσει πλάνο επίτευξης επιπέδου 5 στα έτη 2015-2019. 4. Θα υπάρξει σύνδεση, με τους στόχους που έχουν καθοριστεί παραπάνω. 5. Η Ο.Σ. θα κοστολογήσει το έργο και θα αναζητήσει πόρους υλοποίησης.
12.	Αιτήματα Πολιτών – Επικοινωνία με SMS Επιχειρησιακός Στόχος - 12	X	X	X		X		X	X	X	X	X*	X	X			1. Η ίδια Ο.Σ. που θα αναλάβει το Στόχο 11 θα αναλάβει και τον παρόντα. 2. Η Ο.Σ. θα μας παρουσιάσει τεχνικά το πώς θα ενσωματωθεί στο Portal, της Περιφέρειας, πως θα συνδεθεί με τον ΠΑΠΥΡΟ και τι κόστος θα έχει.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικό & Διαχειριστικό Πλάνο

2014 - 2019

α/α	Στόχος – Ομάδα Στόχου	Γ.Μ.	Ε.Χ.	Ι.Β.	Κ.Χ.	Κ.Μ.	Κ.Κ.	Μ.Κ.	Μ.Α.	Μ.Σ.	Π.Γ.	Ρ.Ν.	Σ.Β.	Τ.Γ.	Τ.Γ.	Χ.Ε.	Εκκρεμείς Ενέργειες Παρακολούθησης Στόχου
13.	Hardware Asset Management Επιχειρησιακός Στόχος - 13	X	X	X		X		X	X	X	X	X*	X	X			1. Θα δημιουργηθεί Ο.Σ. που θα ενοποιήσει τα HAM Excel Files των (4) Π.Ε. 2. Αφού βεβαιωθεί ότι δεν υπάρχουν μη καταγεγραμμένα στοιχεία θα προχωρήσει σε προτάσεις αντιμετάθεσης και εκμετάλλευσης εξοπλισμού. 3. Παράλληλα, θα προχωρήσει σε κοστολόγηση αναβαθμίσεων και αντικαταστάσεων εξοπλισμού. Τέλος θα συλλέξει – κοστολογήσει και τις δαπάνες που αφορούν σε επισκευές Servers, δικτύων αλλά και υποδομών. 4. Θα καθορίσει χρονοδιάγραμμα αλλά και διαδικασίες επικαιροποίησης του HAM και θα προτείνει ποιο Software πρέπει να χρησιμοποιεί εν τέλει.
14.	Εκμετάλλευση Υπάρχοντος αλλά & Ελεύθερου Software Επιχειρησιακός Στόχος – 14	X	X	X		X		X	X	X	X	X*	X	X			1. Η Ο.Σ. εδώ θα ασχοληθεί αρχικά με το Software που υπάρχει, και έχει πληρωθεί από την Π.Κ. χωρίς να δουλεύει. Εφαρμογές OTS και e-Services. 2. Θα γίνει ενδελεχής έλεγχος με σκοπό να επιτευχθεί το μοντέλο ΠΑΠΥΡΟΣ. 3. Επίσης θα αναζητηθεί και η δυνατότητα χρήσης Ελεύθερου Λογισμικού, θα συνδεθεί με τον Στόχο 9, τον Στόχο 11 και άλλους συναφείς Στόχους.
15.	Συνεργατική Πλατφόρμα Π.Κ. Επιχειρησιακός Στόχος - 15	X*		X		X		X	X	X	X	X	X	X			1. Η Ο.Σ. θα έχει επίκεντρο την Π.Ε.Η. και θα κάνει προδιαγράψει την Συνεργατική Πλατφόρμα. Χαρακτηριστικά, απαιτήσεις, Software, Κόστος. 2. Στη συνέχεια θα παρουσιάσει στην Ο.Δ.Ε. ώστε αυτή να λάβει απόφαση.
16.	Διαλειτουργικότητα Software Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων – D.S.S. Επιχειρησιακός Στόχος - 16	X*		X		X		X	X	X	X	X	X	X			1. Ο Ο.Σ. θα πρέπει να ετοιμάσει προτάσεις με μετρήσιμα στοιχεία τα οποία θα πρέπει να παρουσιάσει προς την Ο.Δ.Ε. για να ληφθεί σωστή απόφαση. 2. Τα υπέρ σε μια τέτοια απόφαση είναι εξίσου υψηλά με τα κόστη επενδύσεων οπότε θα πρέπει να υπάρξει πολύ καλή προετοιμασία από την Ο.Σ. ώστε να δούμε ξεκάθαρα τι θα κερδίσουμε, ή τι θα πληρώσουμε.
17.	ΠΑΠΥΡΟΣ III – Επέκταση της Χρήση στο Σύνολο Χρηστών Επιχειρησιακός Στόχος - 17	X	X	X	X*	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	1. Η Ο.Δ.Ε. θα πρέπει να αναζητήσει τρόπους ώστε να γενικευτεί η χρήση του ΠΑΠΥΡΟΥ στο σύνολο των υπηρεσιών αλλά και των στελεχών της Π.Κ. 2. Θα πρέπει να γίνει «χρήση» των Μηχανογραφικών Συνεργατών για αυτό.
18.	Χρήση Ψηφιακών Υπογραφών Επιχειρησιακός Στόχος - 18	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X*	X	X	X	X	X	1. Η Ο.Σ. θα πρέπει να εισηγηθεί για το σύνολο των USB Tokens που θα πρέπει να προμηθευτούμε με σκοπό να γενικευτεί η χρήση σ' όλη την Π.Κ. 2. Θα πρέπει να γίνει «χρήση» των Μηχανογραφικών Συνεργατών για αυτό. 3. Η Ο.Δ.Ε. σε συνεργασία με την Ο.Σ. θα πρέπει να εξετάζει κατά καιρούς και τις εξ' αποστάσεως ψηφιακές υπογραφές για να δει την χρήση τους.
19.	Πρότυπες Επιστολές & Emails Επιχειρησιακός Στόχος – 14		X		X		X		X	X*		X			X	X	1. Η Ο.Σ. θα πρέπει να οριστικοποιήσει την πρότυπη Επιστολή και το Email. 2. Στη συνέχεια, πρέπει να υιοθετηθεί από υπαλλήλους αλλά και αιρετούς.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στρατηγικό & Διαχειριστικό Πλάνο

2014 - 2019

α/α	Στόχος – Ομάδα Στόχου	Γ.Μ.	Ε.Χ.	Ι.Β.	Κ.Χ.	Κ.Μ.	Κ.Κ.	Μ.Κ.	Μ.Α.	Μ.Σ.	Π.Γ.	Ρ.Ν.	Σ.Β.	Τ.Γ.	Τ.Γ.	Χ.Ε.	Εκκρεμείς Ενέργειες Παρακολούθησης Στόχου
20.	e-Democracy, Πλατφόρμες ΣΟ Paperless Π.Σ., Εκλογές, Wi Fi Φωνητική Πύλη Π.Κ. και Π.Ε. Επιχειρησιακός Στόχος - 20	X	X			X	X		X	X		X*	X		X		1. Θα πρέπει ο Ο.Σ. να συνεργαστεί με την Ο.Δ.Ε. να δει ποιες από τις περιγραφόμενες ενέργειες θέλει να υλοποιήσει η κεντρική διοίκηση και στη συνέχεια να τις προδιαγράψει, να τις κοστολογήσει και στη συνέχεια να τις παρουσιάσει στην Ο.Δ.Ε. με σκοπό να φανεί εάν θα προχωρήσουμε στην κατασκευή όλων ή κάποιων από τις προτεινόμενες αυτές εφαρμογές.
21.	Ελαχιστοποίηση Κόστους Π.Κ. Τέλη, Αναλώσιμα, Ανταλλακτικά Συμβάσεις Outsourcing Επιχειρησιακός Στόχος - 21	X	X*				X			X		X	X		X	X	1. Η Η Ο.Σ. θα πρέπει να ανακαλύψει τρόπους μείωσης των δαπανών για την αγορά αναλωσίμων, ανταλλακτικών αλλά και υπηρεσιών. Το ίδιο πρέπει να ισχύει και για άλλα δημόσια τέλη και άλλες δαπάνες. Η Ο.Σ. θα πρέπει να δημιουργήσει τις κατάλληλες Βάσεις Δεδομένων και να παρουσιάσει στην Ο.Δ.Ε. τις προτάσεις της με σκοπό να οριστικοποιηθούν οι αποφάσεις.
22.	Συνεργασίες με Εκπαιδευτικά και Τεχνολογικά Ιδρύματα Επιχειρησιακός Στόχος - 22	X	X			X	X		X	X		X*	X		X		1. Η Ο.Σ. θα πρέπει να δει διεξοδικά τις προτάσεις του Πανεπιστημίου Κρήτης, να δει ποιες από αυτές συνδέονται με στόχους του Στρατηγικού Σχεδίου μας, να τις κοστολογήσει και να προτείνει λύσεις προς την Ο.Δ.Ε. 2. Η Ο.Σ. θα προσεγγίσει κάθε τεχνολογικό ίδρυμα της Κρήτης για προτάσεις.
23.	Πολιτική & Σχέδιο Ασφαλείας Τ.Π.Ε. της Περιφέρειας Κρήτης Επιχειρησιακός Στόχος - 23	X*	X			X		X				X			X		1. Η Ο.Σ. θα πρέπει να ιεραρχήσει και να κατηγοριοποιήσει στόχους του οποίους θα κατατάξει σε απαραίτητους, σημαντικούς και προαιρετικούς και άμεσους, μεσοπρόθεσμους και βραχυπρόθεσμους αλλά σαφείς και κοστολογημένους και θα τους παρουσιάσει στην Ο.Δ.Ε. για λήψη απόφασης. 2. Στη συνέχεια η Ο.Δ.Ε. ανάλογα με τις οικονομικές συνθήκες θα αποφασίζει κάθε χρόνο για ένα ποσό σε Πολιτική Ασφαλείας για κάθε μια από τις Π.Ε.
24.	Κανονισμός Λειτουργίας ΤΠΕ και Διαδικτύου, για την Π.Κ. Επιχειρησιακός Στόχος - 24	X*	X			X		X				X			X		1. Η Ο.Σ. θα πρέπει να επανεξετάσει τον Κανονισμό Λειτουργίας που προέρχεται από την Π.Ε.Η. και αφού τον επικαιροποιήσει να τον διαβουλευτεί με τις άλλες Π.Ε. με σκοπό να τον οριστικοποιήσει. Στη συνέχεια η Δ.Ε.Σ. θα τον μετασχηματίσει σε Διοικητική Απόφαση της Π.Κ.
25.	Οριστικοποίηση, Αποδοχή & Παρακολούθηση των Στόχων του Επιχειρησιακού Πλάνου Επιχειρησιακός Στόχος - 25		X*				X					X			X		1. Η 25ος στόχος δεν είναι άλλος από τον πίνακα αυτό και την παρακολούθηση των 24 στόχων που συντέθηκαν παραπάνω. Οι στόχοι αυτοί θα διαβουλευθούν, θα μειωθούν ή θα αυξηθούν και στην συνέχεια όταν οριστικοποιηθούν θα πρέπει να παρακολουθηθούν από τις Ομάδες Στόχου και την Ο.Δ.Ε. για την πορεία τους, μέσα στην περίοδο 2015-2019.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Στρατηγικό & Διαχειριστικό Πλάνο 2014 - 2019

α/α	Στόχος – Ομάδα Στόχου	Γ.Μ.	Ε.Χ.	Ι.Β.	Κ.Χ.	Κ.Μ.	Κ.Κ.	Μ.Κ.	Μ.Α.	Μ.Σ.	Π.Γ.	Ρ.Ν.	Σ.Β.	Τ.Γ.	Τ.Γ.	Χ.Ε.	Εκκρεμείς Ενέργειες Παρακολούθησης Στόχου
Γ.Μ.	Γαβριλάκη Μαρίνα																
Ε.Χ.	Ελευθερίου Χρύσα																
Ι.Β.	Ιωαννίδης Βασίλης																
Κ.Χ.	Κακουδάκη Χρυσούλα																
Κ.Μ.	Κεφαλούκος Μανώλης																
Κ.Κ.	Κώτσογλου Κυριάκος																
Μ.Κ.	Μαναρωλάκη Κατερίνα																
Μ.Α.	Μίχος Αριστείδης																
Μ.Σ.	Μπονάτος Στυλιανός																
Π.Γ.	Πλέσσας Γιάννης																
Ρ.Ν.	Ραπτάκης Νίκος																
Σ.Β.	Σταύρου Βασίλης																
Τ.Γ.	Ταβλαδάκης Γεώργιος																
Τ.Γ.	Τσιούκας Γρηγόρης																
Χ.Ε.	Χατζηγιάννη Ελένη																

4.2. Επίλογος – Επόμενα Βήματα

Με την ευχή που ξεκινήσαμε αυτό το σχεδιασμό, με την ίδια θα τον τελειώσουμε, ελπίζοντας να αποτελέσει την «Πυξίδα» μας για τα επόμενα χρόνια της Διαχειριστικής Περιόδου 2015-2019 και να βοηθήσει την Περιφέρεια Κρήτης, τις υπηρεσίες και τα στελέχη της να επιτύχουν τους στόχους τους.

Κυρίως όμως, φιλοδοξούμε μέσα από τον παρόντα σχεδιασμό να πετύχουμε την Πελατοκεντρικότητα που οραματιζόμαστε ως Περιφέρεια και να κάνουμε ένα βήμα από το **μοντέλο της Διοίκησης του Πολίτη**, στο μοντέλο της **Ανταπόκρισης στον Πελάτη**, παρέχοντάς του ποιοτικές υπηρεσίες, ικανοποιώντας τις απαιτήσεις του και φέρνοντας ακόμα πιο «κοντά του» την Διοίκηση.

Είναι ξεκάθαρο, όπως προβλέπεται και στην εισαγωγή, ότι όλα τα παραπάνω έχουν την έγκριση των ανωτάτων οργάνων διοίκησης της Περιφέρειας Κρήτης, δηλαδή του Περιφερειάρχη, της Εκτελεστικής Επιτροπής και του Περιφερειακού Συμβουλίου. Κυρίως όμως, αποτελεί ένα πλέγμα στόχων, στο οποίο έχουν διαβουλευθεί, προβληματιστεί και συμφωνήσει τα Τμήματα Πληροφορικής της Περιφέρειας Κρήτης και των Περιφερειακών Ενοτήτων της και αποτελεί συλλογική προσπάθεια.

Όπως ακριβώς το παρόν Στρατηγικό και Διαχειριστικό Σχέδιο συντέθηκε μέσα από τις παρατηρήσεις και τη συμβολή των συναδέλφων, έτσι και τα επόμενα παραδοτέα θα έχουν την ίδια προέλευση. Οι Ομάδες Στόχων, παρακολουθώντας την πορεία των συμφωνημένων επιδιώξεών τους, θα καταγράφουν συναντήσεις, επικοινωνίες και πρόοδο και θα συντάσσουν αναφορές οι οποίες θα είναι η συνέχεια κάθε ενότητας και κάθε κεφαλαίου. Έτσι, κάθε χρόνο θα μπορούμε να βλέπουμε και να παρουσιάζουμε στην Διοίκηση της Π.Κ. την πορεία του όλου Επιχειρησιακού Σχεδιασμού μας.

Η καλύτερη οργάνωση, επικοινωνία, διαχείριση γνώσης, συνεργασία και άριστη εκμετάλλευση του εξοπλισμού είναι μερικοί από τους επιχειρησιακούς στόχους, οι οποίοι αναλύθηκαν στα προηγούμενα, συνδεδεμένοι με αντίστοιχους στρατηγικούς στόχους, όπως η Διαφάνεια, η Λογοδοσία, ο Συν-Κρητισμός, η Πελατοκεντρικότητα. Είναι βέβαιο, ότι εκτός την παρακολούθησή τους, τόσο οι στρατηγικοί όσο και οι επιχειρησιακοί στόχοι μπορεί να τροποποιηθούν, λόγω εξελίξεων στο χώρο των ΤΠΕ, της Περιφέρειας Κρήτης, του Εθνικού και του Διεθνούς περιβάλλοντος.

Στο εγχειρίδιο αυτό, συμμετείχαν όλα ανεξαιρέτως τα στελέχη των Τμημάτων Πληροφορικής, Υποστήριξης Συστημάτων, Διαφάνειας και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η Διευθύντρια Εσωτερικής Λειτουργίας, η Διευθύντρια Χωροταξικού και Περιβαλλοντικού Σχεδιασμού και φυσικά ο Εκτελεστικός Γραμματέας. Ευχόμενοι άπαντες για την καλύτερη δυνατή πορεία αυτού του εγχειρήματος, να τους ευχαριστήσουμε όλους προκαταβολικά, εκ μέρους της Περιφέρειας Κρήτης.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Στρατηγικό & Διαχειριστικό Πλάνο 2014 - 2019

Για την
Περιφέρεια Κρήτης

Ελευθερίου Χρύσα

Τσιούκας Γρηγόριος

Γενική Διευθύντρια
Εσωτερικής Λειτουργίας

Νομικός Σύμβουλος
Περιφέρειας Κρήτης

Δρ. Ραπτάκης Νικόλαος

Δρ. Κυριάκος Κώτσογλου

Εκτελεστικός Γραμματέας
Περιφέρειας Κρήτης
Μηχανικός Π. & Δ. MSc, PhD

Εντεταλμένος Σύμβουλος
Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
Μηχανικός Π. & Δ. MSc, PhD