

Προϋποθέσεις

- α. Σταθερή και επαρκής στήριξη από ηγεσία και επιτελικό δυναμικό
- β. Θεσμοθέτηση Οργανωτικής Δομής
- γ. Οργανισμός (συνημμένο αρχείο [proypotheseis.rar](#))
- δ. Δεσμευτικό σχέδιο δράσης
- ε. Στοχοθεσία – αξιολόγηση
 - ι. Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης
- στ. Διαχείριση – υλοποίηση από στελέχη με τεχνογνωσία και εμπειρία
- ζ. Ολοκληρωμένη Πολιτική ΤΠΕ
Καθορίζει τις αρχές και την πολιτική της Πληροφορικής εξειδικεύοντας προδιαγραφές και πρότυπα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Θεμέλιος λίθος για τη βέλτιστη ανάπτυξη των δράσεων - πρέπει να ολοκληρώνεται πριν από αυτές.
- η. Κανονισμός Λειτουργίας & Ασφάλειας ΤΠΕ (συνημμένο αρχείο [proypotheseis.rar](#))

Επιπλέον Δυσχέρειες

- Υποδομές υψηλής διαχειριστικής δυσκολίας
- **Βιωσιμότητα** → απόσβεση
- Στελέχωση
- Επικαλύψεις ~> συνάθροιση απαιτήσεων, ανασχεδιασμός, χρήση συμβάσεων-πλαίσιο για την πραγματοποίησή τους

Δράσεις

1. Εκσυγχρονισμός διοικητικών διαδικασιών

- Καταγραφή υπηρεσιών προς τον πολίτη ανά Δ/νση

Καταγραφή, μελέτη, ανάλυση: Στόχος 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 και από άλλους δικτυακούς τόπους), αλλά

- Να αναμορφώσουμε – απλοποιήσουμε διαδικασίες προς όφελος της υπηρεσίας και ταχύτερης εξυπηρέτησης των πολιτών. Στο σημείο αυτό ο ρόλος της Διοίκησης είναι καθοριστικός.
- Να σχεδιάσουμε έξυπνα και καινοτόμα web services που θα διευκολύνουν την καθημερινότητα υπαλλήλων και πολιτών κτλ

Χωρίς απλούστευση διαδικασιών δεν επιτυγχάνονται οι στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Δεν έχει νόημα η εφαρμογή ηλεκτρονικών διαδικασιών πάνω σε πεπαλαιωμένες γραφειοκρατικές διαδικασίες. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν αφορά την τεχνολογία, αλλά την αναμόρφωση της παροχής κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω της χρήσης της τεχνολογίας.

- Πρότυπα (προτυποποίηση)

Προϋπόθεση της διαλειτουργικότητας (βλέπε και δράση 6) είναι και η προτυποποίηση, τόσο για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ δημόσιων φορέων, όσο και για τα ανοικτά δεδομένα (βλέπε και δράση 7). Η προτυποποίηση, επίσης, βοηθά την εισαγωγή ψηφιοποιημένων δεδομένων στα Πληροφοριακά Συστήματα.

- Μοντελοποίηση εγγράφων
- Υλοποίηση – εφαρμογή σε Πάπυρο

2. Ασφάλεια (συνημμένα αρχεία 2. ASFALEIA.rar και 2. Asfaleia MG.pdf)

- Datacenters
- Computer Rooms
- Disaster Recovery sites
- Κτηριακά προβλήματα

Συχνά, δημιουργούνται συγκρούσεις σε ζητήματα δαπανών και αποφάσεων σχετικά με ενέργειες που θα επηρεάσουν τη φυσική λειτουργία του οργανισμού και αντικρουόμενων απαιτήσεων σε σχέση με την λειτουργικότητα των ΤΠΕ. Οι Μονάδες Πληροφορικής δεν είναι συνήθως σε θέση να επηρεάσουν τους πόρους, ούτε έχουν την απαραίτητη εξουσία να αντιμετωπίσουν προβλήματα που εκτείνονται σε διαφορετικά τμήματα του οργανισμού. Καθώς δεν υποστηρίζονται από τις κατάλληλες αρχές ηγεσίας, το αποτέλεσμα συνήθως είναι η έλλειψη αποτελεσματικότητας στον περιορισμό των κινδύνων. Η μειωμένη προσοχή από την ανώτατη και ανώτερη Διοίκηση οδηγεί σε υπο-χρηματοδότηση της ασφάλειας ΤΠΕ, δυσανάλογη του κινδύνου και της ζημίας που κάποια περιστατικά ίσως προκαλέσουν. Η υπευθυνότητα για την ασφάλεια ΤΠΕ πρέπει να διαχέεται σε όλα τα στελέχη. Όμως, οι οργανισμοί περιμένουν «τα πάντα» από τους διαχειριστές, αν και αυτό είναι αδύνατο εξαιτίας της πολυδιάστατης φύσης της ασφάλειας. Στο τέλος, οι διαχειριστές συνειδητοποιούν ότι δεν μπορούν να αντιμετωπίσουν την κατάσταση και είτε συνεχίζουν σε αυτό τον λανθασμένο δρόμο είτε σταματούν να ασχολούνται με την ασφάλεια. Ως αποτέλεσμα, ο οργανισμός μένει εκτεθειμένος σε πολύ σοβαρούς κινδύνους και θα αναγκαστεί να υιοθετήσει λειτουργίες ασφάλειας μόνο μετά από ένα σοβαρό περιστατικό ασφάλειας. Σημαντικότατο πρόβλημα προς αντιμετώπιση είναι η ελλειμματική δυναμικότητα σε ανθρώπινους πόρους, σε σχέση με τον όγκο των αρμοδιοτήτων τους. Η ύπαρξη εξειδικευμένων στελεχών ανά τομέα, μέσω επικαιροποίησης των προσόντων όλων όσων ασχολούνται με την ασφάλεια των ΤΠΕ, η εκπαίδευση και συνεχής αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού μπορούν να συμβάλλουν στην προώθηση παιδείας ασφάλειας.

Επιπλέον, τα προβλήματα ασφάλειας μπορούν να αποθαρρύνουν και να περιορίσουν την αφομοίωση των ΤΠΕ, όταν η διάθεση, η αξιοπιστία και η ασφάλεια αποτελούν προϋποθέσεις για την εγγύηση των θεμελιωδών δικαιωμάτων στις επικοινωνίες που βασίζονται στη διαδίκτυωση. Η δυνατότητα διάθεσης, η αξιοπιστία και η ασφάλεια των δικτύων και των συστημάτων πληροφοριών αποκτούν διαρκώς περισσότερο κεντρική σημασία για τις οικονομίες και τον κοινωνικό ιστό. Το συνεπαγόμενο κόστος από την διακοπή τέτοιων επιχειρησιακών διαδικασιών είναι δύσκολο να ποσοτικοποιηθεί. Οι επιπτώσεις μπορεί να κυμαίνονται από απλή ενόχληση, έως πιο σοβαρές διαταραχές (π.χ. όταν ένα δίκτυο είναι κλειστό προκειμένου να ανακάμψει), μέχρι και απώλεια εθνικών ευκαιριών.

Είναι, λοιπόν, αναγκαία η διαπίστωση του επιπέδου ασφάλειας και ικανότητας αποκατάστασης των συστημάτων ΤΠΕ, η αναγνώριση ενδεχόμενων αδυναμιών, η συγκρότηση πλάνου ανάκαμψης από καταστροφές και η εν γένει εξασφάλιση υψηλού επιπέδου ασφάλειας. Η παρακολούθηση των περιστατικών ασφαλείας και του σχετικού κόστους μπορεί να βοηθήσει στην δικαιολόγηση των επενδύσεων στην ασφάλεια και στην πρόβλεψη πιθανών μελλοντικών επεισοδίων.

Φυσικά, τα οποιαδήποτε μέτρα οφείλουν να κατοχυρώνουν επίπεδα ασφάλειας αντίστοιχα προς τους κινδύνους που διατρέχονται, αλλά αξίζει να υπογραμμιστεί η σημασία της ύπαρξης, ανάπτυξης και αποτελεσματικής χρήσης τεχνολογιών πρόληψης και της επίτευξης σοβαρών βημάτων στον τομέα των μηχανισμών έγκαιρης προειδοποίησης και διαχείρισης κρίσεων.

3. Εκπαίδευση – κουλτούρα (συνημμένο αρχείο 3.Katartisi MG.pdf)

- Προσωπικό φορέα, Πολίτες, Επιχειρήσεις
- Εκπαιδευτήριο → αίθουσα εκπαίδευσης εξοπλισμένη (σχολεία ?)
- e-μάθηση υπαλλήλων φορέα
- δημιουργία offline e-ργαλείων

3.1 Βιβλιοθήκη Τεχνολογιών

- Έντυπη
- Online Knowledge Base

Καταγραφή, μελέτη, ανάλυση αναγκών, προγραμματισμός και οργάνωση απαιτούμενων υπηρεσιών κατάρτισης σε ΤΠΕ των άμεσα ωφελούμενων ομάδων χρηστών.

Τρόποι παροχής των υπηρεσιών αυτών:

- Ανάπτυξη ηλεκτρονικών εργαλείων για online και offline εκμάθηση και αξιολόγηση γνώσεων, που μπορούν να ενσωματωθούν στο portal της ΠΚ, στη συνεργατική πλατφόρμα (δράση 9) ή να αποτελέσουν ξεχωριστή ιστοσελίδα, ανάλογα με το target group.
- Δημιουργία εργαστηρίου – εκπαιδευτηρίου με πλήρως εξοπλισμένες (με ΤΠΕ εξοπλισμό) αίθουσες, για διενέργεια σεμιναρίων, ημερίδων, παρουσιάσεων κτλ
- Το παραπάνω εργαστήριο μπορεί να αποτελέσει τμήμα κτηρίου βιβλιοθήκης με έντυπο και ηλεκτρονικό εκπαιδευτικό υλικό σχετικό με ΤΠΕ και συναφών επιστημονικών κλάδων. Εξοπλισμένη με thin clients για την ανάγνωση – μελέτη ηλεκτρονικών εκδόσεων και ψηφιοποιημένων κειμένων.
- Δημιουργία Online Knowledge Base με ερωτήσεις-απαντήσεις-προτάσεις-παραδείγματα σε ΤΠΕ θέματα. Προσβάσιμη και μέσω της συνεργατικής πλατφόρμας, αλλά και ανοικτή προς τους πολίτες.

4. Change Management

Εναισθητοποίηση και ενημέρωση του συνόλου των υπαλλήλων του φορέα ως προς το πλαίσιο και την υλοποίηση – εφαρμογή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τη διαχείριση αλλαγών. Υποστήριξη των υπαλλήλων κατά

την εξέλιξη της διαδικασίας των αλλαγών, ώστε να επιτευχθεί η απαραίτητη κουλτούρα ΤΠΕ (δράση 3).

5. Εκσυγχρονισμός hardware – software

- i. Το hardware υπάρχει για να εξυπηρετεί τις ανάγκες του software. Συνεπώς, θα πρότεινα, πρώτα να καταγράψουμε και να αξιολογήσουμε τις ανάγκες σε software. Αυτές οι ανάγκες θα μας οδηγήσουν στις προδιαγραφές του hardware.
- ii. Η ανανέωση των servers σε hardware και software είναι ένα ζήτημα που μας απασχολεί έντονα το τελευταίο 12μηνο. Όμως, για να πραγματοποιηθεί η μετάπτωση σε νέα συστήματα, απαιτείται μεγάλος όγκος εργασίας και συνεπώς μεγάλος χρόνος υλοποίησης. Προϋπόθεση τα ανάλογα εργατικά χέρια ώστε να ελαχιστοποιηθεί ο χρόνος που ένα κτήριο θα βρεθεί εκτός λειτουργίας. Σε κάθε περίπτωση, δεν μπορούμε να αποφύγουμε την αναστολή εργασιών για κάποιο χρονικό διάστημα. Αυτό είναι ένα σημείο που πρέπει να το εξετάσει η Διοίκηση.

• Εφαρμογή υπαρχόντων λογισμικών

A. Αντιγράφω από το τεχνικό δελτίο για την κατασκευή του portal της ΝΑΗ μέσω ΠΕΠ το 2006. Οι υπηρεσίες αυτές υπάρχουν εγκατεστημένες στους servers μας και ανά πάσα στιγμή το Παν/μιο Κρήτης που υλοποίησε το έργο μπορεί να τις «αναβιώσει».

Το παρακάτω έργο ολοκληρώθηκε και παραδόθηκε πλήρως, συμπεριλαμβανομένης της εκπαίδευσης, η οποία επαναλήφθηκε αρκετές φορές με στόχο την τελική υιοθέτηση των συστημάτων. Ο στόχος αυτός δεν υποστηρίχθηκε και συνεπώς απέτυχε.

3^ο Υποέργο:

Προμήθεια συστήματος διάθεσης δημόσιας πληροφορίας και ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής κυβέρνησης μέσω Διαδικτύου της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ηρακλείου
Στο υποέργο αυτό θα γίνει η προμήθεια / ανάπτυξη του απαραίτητου λογισμικού για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τον πολίτη και όλους τους χρήστες των υπηρεσιών της ΝΑΗ. Πιλοτικά θα αναπτυχθούν και θα υλοποιηθούν ψηφιακές εφαρμογές σε τέσσερις σημαντικούς τομείς επικοινωνίας των πολιτών – επιχειρήσεων με τις υπηρεσίες της ΝΑΗ, ως ακολούθως:

A) Υπηρεσίες Ανάδειξης και Προστασίας Περιβάλλοντος

1. Μελέτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων (ΜΠΕ)

Η εφαρμογή θα καλύπτει γενικά την ακόλουθη διαδικασία για την έγκριση των ΜΠΕ:

- Αίτηση/ φάκελος
- Έλεγχος (φύλλο ελέγχου, συμπληρωματικά έγγραφα, ενημέρωση-επικοινωνία με τον ενδιαφερόμενο)
- Γνωμοδοτήσεις (συνεργασία με αρμόδιους φορείς, επικοινωνία με τον ενδιαφερόμενο)
- Αποφάσεις
- Διαχείριση Αρχείου

2. Καταγγελίες πολιτών-επιχειρήσεων

Η εφαρμογή θα καλύπτει σε γενικές γραμμές τη διαχείριση και διεκπεραίωση επώνυμων καταγγελιών που αφορούν τις αρμοδιότητες της Δ/σης, συμπεριλαμβάνοντας:

- Αίτηση – καταγγελία
- Αυτοψία (έκθεση αυτοψίας, ενημέρωση καταγγέλλοντα- καταγγελλόμενου, κλήση για έκφραση γνώμης, έκθεση συμμόρφωσης ή οδηγίες κλπ.)
- Εισηγήσεις
- Αποφάσεις, προσφυγές
- Εκδικάσεις, Βεβαιώσεις προστίμων

3. Άδειες διάθεσης Λυμάτων

4. Διεκπεραίωση αιτημάτων πολιτών

Στις αρμοδιότητες της Δ/σης εντάσσονται και διάφορα άλλα θέματα που αφορούν την ανάδειξη και προστασία του περιβάλλοντος και τα οποία θα διεκπεραιώνονται μέσω της εφαρμογής με αμφίδρομη

επικοινωνία.

Β) Παρακολούθηση διαχείριση και δημοσιοποίηση αποφάσεων Νομάρχη και Νομαρχιακών Συλλογικών οργάνων

- Εισαγωγή θεμάτων
- Πρωτόκολλο
- Κατηγοριοποίηση θεμάτων και προώθηση στην κατάλληλη Νομαρχιακή Επιτροπή
- Ιεράρχηση θεμάτων
- Πρόσκληση συνεδρίασης
- Ειδοποίηση (μέσω e-mail, sms) μελών της επιτροπής και λοιπών ενδιαφερομένων (υπηρεσιών, πολιτών κλπ)
- Καταγραφή πρακτικών συνεδρίασης
- Αποφάσεις
- Ενημέρωση ενδιαφερομένων (υπηρεσίες, πολίτες κλπ)

Γ) Υπηρεσίες Τεχνικού Ελέγχου Οχημάτων (ΚΤΕΟ)

- Χρονικός προγραμματισμός τεχνικού ελέγχου οχημάτων (on-line ραντεβού)
- Ενημέρωση του πολίτη μέσω Διαδικτύου για το πότε πέρασε τελευταία φορά το όχημά του από έλεγχο και πότε υποχρεούται να ξαναπεράσει.
- Δυνατότητα παρακολούθησης για ημερολογιακή και χρονική παρακολούθηση των ραντεβού

Δ) Σύστημα παρακολούθησης – διαχείρισης αιτημάτων πολιτών

Στο σύστημα θα καταγράφονται τα γενικά αιτήματα, αναφορές ή και καταγγελίες πολιτών (για θέματα τα οποία δεν καλύπτονται από το υπό κατασκευή Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων (ΟΠΣ)), ανάλογα με την κατηγορία στην οποία αυτά ανήκουν. Η αναφορά θα δρομολογείται στην κατάλληλη υπηρεσία του φορέα. Ο πολίτης θα μπορεί να ενημερώνεται επίσης μέσα από το Διαδίκτυο, για τον χρόνο και το στάδιο διεκπεραίωσης του αιτήματος

Β. Επίσης, υπάρχει πάντα η εκκρεμότητα της εφαρμογής **Τεχνικών Έργων** της ΟΤΣ την οποία η ΝΑΗ είχε προμηθευτεί από το 2005.

Παρόλο που από το 2006 ολοκληρώθηκε η διασύνδεση των κτηρίων της ΝΑΗ μέσω Σύζευξης και άρθηκαν οι όποιες τεχνικές δυσκολίες επικοινωνίας μεταξύ των συστημάτων Λογιστικής ΟΤΣ και Τεχνικών Έργων, οι υπάλληλοι της Δ/νσης 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 ΟΤΣ και να απαιτήσουμε τις σχετικές διορθώσεις μας παραπέμπουν ... στο μέλλον.

Γ. Εφαρμογή **Προμηθειών** της ΟΤΣ, αγορασμένη από το 2008 (περίπου) που «κουμπώνει» με την εφαρμογή Λογιστικής της ίδιας εταιρείας, καθώς και εφαρμογή **Παγίων** ως ενσωματωμένη διαδικασία στην εφαρμογή Λογιστικής.

- Κατακερματισμός → ενοποίηση συστημάτων

Π.χ. GIS (δράση 11), servers ΚτΠ κτλ

- Ελεύθερο Λογισμικό
 - Π.χ. QGis αντί ArcQis, Google SketchUp / Freecad / Qcad / TigerCad αντί Autocad, LibreOffice αντί MS Office

- Δημιουργία Cloud της ΠΚ (δράση 8):
 - Παροχή εφαρμογών ως υπηρεσίες
 - Virtual desktops
 - Εφαρμογές γραφείου

5.1 Καταγραφή εξοπλισμού

- Off
- Ανενεργός → Αξιοποίηση, ενοποίηση

5.2 Capacity Planning, caPex, opEx

Συνήθως, η διαχείριση της απόδοσης ενός συστήματος γίνεται αντιδρώντας στα προβλήματα που αναφέρονται από τους χρήστες όποτε συμβαίνει αυτό. Όταν εμφανίζονται προβλήματα, ελπίζουμε ότι επαρκούν εργαλεία που διαθέτουμε εκείνη τη στιγμή για να αναλύσουμε γρήγορα και να διορθώσουμε την κατάσταση.

Σε έναν τέλειο κόσμο, οι διαχειριστές προετοιμάζονται εκ των προτέρων, προκειμένου να αποφευχθεί η συμφόρηση των επιδόσεων, χρησιμοποιώντας εργαλεία που δίνουν την ικανότητα σχεδιασμού (Capacity Planning) για να προβλεφθούν εκ των προτέρων και να αντιμετωπιστούν επαρκώς μελλοντικές δυσλειτουργίες συστημάτων. Ο στόχος του Capacity Planning είναι να προσφέρει ικανοποιητικό επίπεδο υπηρεσιών προς τους χρήστες με οικονομικώς αποδοτικό τρόπο.

Επιπρόσθετα, στόχος πρέπει να είναι η επίτευξη σημαντικών οικονομιών κλίμακας όσον αφορά το κόστος προμήθειας υλικού ΤΠΕ (CaPex) όσο και το κόστος που αφορά στην λειτουργία του (OpEx).

6. Διαλειτουργικότητα (συνημμένο αρχείο [6. dialeitoyrgikotita.pdf](#))

7. Open Data (συνημμένο αρχείο [7. OPEN_data.pdf](#))

8. Cloud

- Software-as-a-Service
- Infrastructure-as-a-Service

Όπως περιγράφεται και στο δράση 5-ελεύθερο λογισμικό. Επίσης, η συνεργατική πλατφόρμα είναι ιδανική να υλοποιηθεί σε Cloud. Με τον τρόπο αυτό θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν και όσοι servers της Π.Κ. αυτή τη στιγμή είναι ανενεργοί.

9. Συνεργατική πλατφόρμα φορέα

- “Single Window”
- Mailer

Με την εκκίνηση του ΗΥ κάθε χρήστη θα εκκινεί και το λογισμικό της συνεργατικής πλατφόρμας. Σε ένα μοναδικό παράθυρο θα προβάλλεται η

σύνοψη των κυριότερων ενεργειών του χρήστη: ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μηνύματα, project management, κοινά έγγραφα, σχέδια / πρότυπα, εφαρμογές γραφείου, γνωσιακή βάση, IT ticketing, alerts και εκκρεμότητες κτλ.

Απαραίτητα προϋπόθεση η συνεργασία με ένα σύγχρονο mailer που θα παρέχει αυτόματη διαδικασία δημιουργίας λογαριασμών ταχυδρομείου, διαμοιραζόμενο ημερολόγιο εργασιών και επαφών, επαγγελματικό interface και αξιόλογο διαχειριστικό εργαλείο για τους διαχειριστές.

Με τον τρόπο αυτό ο χρήστης θα έχει άμεσα διαθέσιμες τις πληροφορίες που χρειάζεται για την καθημερινή του εργασία.

Παραδείγματα:

- Microsoft SharePoint με αρκετά extensions modules και apps (όχι δωρεάν)
- Horde με πολλά επιπλέον extensions (δωρεάν)
- Zimbra (όχι δωρεάν)
- Kolab (δωρεάν) και Kolab Business (όχι δωρεάν)
- Simple Groupware (δωρεάν)
- Bitrix24 πλήρης πλατφόρμα (όχι δωρεάν)
- Zoho πλήρης πλατφόρμα (όχι δωρεάν)

και πολλά άλλα πακέτα λογισμικού.

10. Portal (συνημμένο αρχείο 10. protaseis 4.pdf)

- Υπάλληλοι, αιρετοί, πολίτες
- level 5

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση υλοποιείται σε **5 επίπεδα**, ανάλογα με τον τύπο των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών (**web services**).

Επίπεδο 1: Πληροφοριακές Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες (π.χ., μπαίνω σε μια ιστοσελίδα ενός Δήμου και μπορώ να πάρω πληροφορίες για το πώς να εξυπηρετηθώ για κάτι)

Επίπεδο 2: Επικοινωνιακές Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες (π.χ., μπαίνω σε μια ιστοσελίδα ενός Δήμου και κατεβάζω και τυπώνω τις φόρμες που πρέπει να συμπληρώσω και να πάω να καταθέσω αυτοπροσώπως στο ΚΕΠ ή σε κάποια άλλη δημόσια υπηρεσία)

Επίπεδο 3: Διαδραστικές Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες (π.χ., μπαίνω στην ιστοσελίδα, συμπληρώνω την επιθυμητή φόρμα για κάποια υπηρεσία και έπειτα την υποβάλλω ηλεκτρονικά - το αποτέλεσμα της υπηρεσίας πάω και το παραλαμβάνω μόνος μου από τον εκάστοτε φορέα)

Επίπεδο 4: Συναλλακτικές Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες (π.χ. αφού έχω συμπληρώσει τη φόρμα και την έχω υποβάλλει, το έγγραφο για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας, μου αποστέλλεται ηλεκτρονικά και δεν χρειάζεται να πάω να το παραλάβω από κάπου όπως στο επίπεδο 3)

Επίπεδο 5: **Προσωποποιημένες** Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες: όχι μόνο συμπληρώνω την φόρμα online και εξυπηρετούμαι πλήρως ηλεκτρονικά, αλλά πολλά πεδία της φόρμας μου είτε έχουν συμπληρωθεί αυτόματα, είτε η φόρμα που επιθυμώ να συμπληρώσω έχει μορφή προσαρμοσμένη στο προφίλ μου - πχ η φορολογική δήλωση, όπου με την εισαγωγή του ΑΦΜ μου, κάποια στοιχεία είναι ήδη συμπληρωμένα (όνομα, επώνυμο, κλπ) και από την άλλη έχει μορφή τέτοια για ελεύθερους επαγγελματίες (και όχι για επιχειρήσεις πχ με άλλα πεδία διαθέσιμα κλπ)

Τα επίπεδα 1 και 2 αποτελούν το στάδιο της **δημοσίευσης πληροφορίας**, το επίπεδο 3 αποτελεί το στάδιο **αλληλεπίδρασης** και τα επίπεδα 4 και 5 αποτελούν το στάδιο **συναλλαγής** του πολίτη με τον Δημόσιο Τομέα.

- Προσβασιμότητα – ΑΜΕΑ

π.χ. φωνητικές οδηγίες, αναγνώστης κειμένων, περιορισμός των animations, μικρότερες σε μήκος σελίδες (1-2 scrolls max) κτλ

11. Γεωχωρικά δεδομένα

- Κατακερματισμός → ενοποίηση συστημάτων

Αυτή τη στιγμή, *μόνο στην ΠΚ* υπάρχουν υλοποιημένα GIS σε Χανιά, Ρέθυμνο, Λασιθί (δεν υπολογίζουμε Δήμους ή άλλους φορείς).

Επίσης στο Ηράκλειο κατά καιρούς συλλέξει υλικό (και ως ΝΑΗ) για GIS που ποτέ δεν καταφέραμε να ολοκληρώσουμε π.χ. ΟΠΣΝΑ ΚτΠ, eEnviPer κ.ά.

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 και όχι μόνο από τη Δ/ση Περιβάλλοντος: Αγροτική, Τοπογραφική, Τεχνικές Υπηρεσίες, Κτηνιατρική κτλ.

Να δούμε συνεργασίες με άλλους φορείς για πληρέστερο περιεχόμενο.

Το CreteGis, αν διατηρηθεί, να λάβει αποκλειστικό περιεχόμενο, ενώ το υπόλοιπο υλικό θα μπορούσε να ενσωματωθεί στην βασική ιστοσελίδα της ΠΚ ή στην ιστοσελίδα Τουρισμού.

12. Business Intelligence, MIS (συνημμένο αρχείο 12. BI.pdf)

13. Συμβάσεις για προμήθειες αναλωσίμων & υπηρεσιών

- Β.Δ. τιμών αναλωσίμων ειδών για σύγκριση και επιλογή

Συμβάσεις αντίστοιχες με αυτές που γίνονται π.χ. για τη γραφική ύλη, ώστε να είμαστε σε θέση να έχουμε άμεσα αναλώσιμα υλικά και ανταλλακτικά για να ανταποκρινόμαστε σε βλάβες εξοπλισμού ΤΠΕ, ιδιαίτερα αν αυτές οι βλάβες επείγουν.

Outsourcing υπηρεσιών, αφού δεν έχουμε την πολυτέλεια πρόσληψης μόνιμου και εξειδικευμένου προσωπικού, π.χ. συντήρηση εκτυπωτών, δικτύων, κτηρίων κτλ

14. Επιλεγμένα Hot-spots

Στην ύπαιθρο (π.χ. εκτός Δήμου Ηρακλείου) για την εξυπηρέτηση κυρίως επαγγελματιών, ειδικά πλησίον υποδομών και αυτοκινητοδρόμων, αλλά και για τους απλούς πολίτες.