**Προς : κ. Θ. Καρούνο**

**Από : Αγγελική Δημαράτου**

**Θέμα : Προτάσεις για τρόπους αξιοποίησης των ανοικτών λογισμικών που έχουν αναπτυχθεί ή /και χρησιμοποιούνται από το ΠΣΔ, στην Τοπική Αυτοδιοίκηση και στη Δημόσια Διοίκηση.**

**Ημερ. : 30/6/2015**

Aγαπητέ κ. Καρούνο, ανταποκρινόμενη στο αίτημά σας αποστέλλω τις προτάσεις μου για το παραπάνω αναφερόμενο θέμα.

Κατ΄αρχάς ο εκσυγχρονισμός τόσο της Δημόσιας Διοίκησης όσο και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι μέσα στους κύριους στόχους κάθε ευνομούμενου Κράτους. Η χρήση/αξιοποίηση των σύγχρονων εργαλείων της τεχνολογίας της πληροφορικής, με περιορισμένο ή έστω σε λογικό κόστος και ταυτόχρονα η σύνδεση της Δημόσιας και Τοπικής Διοίκησης με τους «πολίτες/πελάτες/χρήστες» των υπηρεσιών τους με μια σχέση συνεχούς αμφίδρομης επικοινωνίας, πιστεύω ότι θα εκσυγχρονίσει τον τρόπο λειτουργίας των δημόσιων οργανισμών και επιπλέον, θα οδηγήσει σε μια αλλαγή νοοτροπίας και σημαντική αναβάθμιση των δεξιοτήτων των δημόσιων λειτουργών.

Προτάσεις εφαρμογής/ αξιοποίησης των ΕΛ/ΛΑΚ ( με τυχαία σειρά )

1. Ενημέρωση πολιτών για δραστηριότητες και εξελίξεις / αλλαγές που θα πρέπει ή καλό θα ήταν να γνωρίζουν. Ανάρτηση / πρόσβαση πολιτών/χρηστών σε σημαντικές εγκυκλίους, νόμους, ΦΚΕ κ.λπ.

2. Φιλοξενία επαγγελματικών ιστοσελίδων ( web hosting ) και προβολή επαγγελματικών δραστηριοτήτων

3. Διαχείριση παραπόνων/αιτημάτων πολιτών ( χρηστών ) – Complains and requests management ( με υποστήριξη όλων των φάσεων διαχείρισης ενός αιτήματος/παραπόνου )

4. Κοινωνική δικτύωση

5. Δημιουργία ομάδων συζητήσεων ( forums )

6. Υπηρεσία GIS ( Γεωγραφικών Πληροφοριών/ Geographic Information System )

7. Δημιουργία ηλεκτρονικής πύλης ( portal ) για τον κάθε οργανισμό Δημόσιας Διοίκησης ή και Αυτοδιοίκησης με κωδικοποιημένη πρόσβαση τόσο των υπαλλήλων/ εργαζομένων σ΄αυτούς που θα έχουν την δυνατότητα πρόσβασης σε μεγάλο εύρος πληροφοριών και επίσης κωδικοποιημένη πρόσβαση πολιτών/χρηστών σε συγκεκριμένο εύρος πληροφοριών

8. Δημιουργία υπηρεσίας απομακρυσμένης υποστήριξης χρηστών/πολιτών και εργαζομένων ( remote help desk ) όπου θα μπορούν να υποβάλλονται ερωτήσεις χρήσης/αξιοποίησης των ΕΛ του Οργανισμού

9. Διαχείριση εγγράφων ( document management )/ O πολίτης/χρήστης θα μπορεί να έχει πρόσβαση σε έγγραφα του Οργανισμού, τα οποία στη συνέχεια θα μπορεί ( αν χρειάζεται ) να συμπληρώνει και να αποστέλλει στην αρμόδια υπηρεσία του Οργανισμού ( δημόσιας διοίκησης ή/και τοπικής αυτοδιοίκησης ) χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθεί στο χώρο της υπηρεσίας.

10. Παροχή προσωποποιημένης πληροφόρησης στους χρήστες / πολίτες

11. Ανάρτηση case studies και καλών πρακτικών ( best practices ) άλλων παρόμοιων δημόσιων οργανισμών. Επίσης στα πλαίσια διαφάνειας και της ανοικτής διακυβέρνησης πληροφορίες που αφορούν στην Αποστολή, στην οργανωτική δομή καθώς και σε στατιστικά στοιχεία που αφορούν στην παραγωγικότητα, τα αποτελέσματα του Οργανισμού, τους στρατηγικούς του στόχους κ.λπ. θα πρέπει να είναι διαθέσιμα και προσβάσιμα στους χρήστες/πολίτες. Είναι πολύ σημαντικό και πρέπει να τονιστεί ότι εκτός από την εγκυρότητα της πληροφόρησης και την προσβασιμότητα, η παροχή έγκαιρων ( on time ) πληροφοριών θα πρέπει να εξασφαλίζεται μέσα από την χρήση αξιοποίηση της τεχνολογίας πληροφορικής.

12. Eπιπλέον των παραπάνω τα ΕΛ/ΛΑΚ στους δημόσιους οργανισμούς και στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης θα μπορούσαν να παρέχουν υπηρεσίες επικοινωνίας και συνεργασίας όπως για παράδειγμα ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ( e-mails ), τηλεφωνικές κλήσεις, τηλεδιασκέψεις , φωνητικά μηνύματα, fax σε email κ.λπ..

13. Υπηρεσία ελέγχου πρόσβασης

Ολοκληρώνοντας θα έλεγα ότι οι δυνατότητες χρήσης/ αξιοποίησης των ΕΛ/ΛΑΚ είναι εξαιρετικά πολλές. Αυτό που έχει πραγματικά αξία είναι η πλήρης αξιοποίηση των όποιων εγκατεστημένων ΕΛ, τόσο από τους εργαζόμενους των Οργανισμών ( δημόσιων και τοπικής αυτοδιοίκησης ) όσο και από τους πολίτες και επιπλέον η προσαρμογή των δυνατοτήτων στων ΕΛ στην αποστολή, τους στρατηγικούς στόχους και στις προτεραιότητες των παραπάνω Οργανισμών.