

Παροχή Δημόσιων Υπηρεσιών



Υφιστάμενη κατάσταση

Οι κυβερνήσεις είναι οι μεγαλύτεροι πάροχοι υπηρεσιών στον κόσμο

- σχεδιάζουν και παρέχουν υπηρεσίες με βάση τις δικές τους απαιτήσεις και διαδικασίες αντί για τις ανάγκες των ανθρώπων που εξυπηρετούν
- δημόσιος τομέας κατατάσσεται σταθερά κάτω από κάθε άλλο σχεδόν τομέα όσον αφορά στην ικανοποίηση των χρηστών.

Οι πολίτες αναμένουν λειτουργικές, αξιόπιστες, προσβάσιμες και φιλικές υπηρεσίες από τον δημόσιο τομέα

Προκλήσεις για τις κυβερνήσεις

Μειωμένη ικανοποίηση πολιτών

Διάβρωση της δημόσιας εμπιστοσύνης

Αυξανόμενο κόστος που σχετίζεται με την παροχή κατακερματισμένων υπηρεσιών μέσω πολλαπλών σημείων επαφής του πολίτη

Ανάγκη για αναθεώρηση της ψηφιακής πολιτικής



- ▶ Καθώς ο ιδιωτικός τομέας κάνει τεράστια βήματα ψηφιοποίησης, οι προσδοκίες αυξάνονται.
- ▶ Το χάσμα μεταξύ ιδιωτικής και δημόσιας παροχής υπηρεσιών διευρύνεται συνεχώς.
- ▶ Πολλές κυβερνήσεις έχουν αρχίσει να αναθεωρούν την πολιτική τους και ειδικότερα ψηφιακή τους πολιτική.

Ψηφιακός Μετασχηματισμός



Ψηφιακός Μετασχηματισμός



Ο Ψηφιακός
Μετασχηματισμός (Digital
Transformation) περιλαμβάνει
τη χρήση ψηφιακών
τεχνολογιών ώστε μια
διαδικασία να αναμορφωθεί
και να καταστεί
αποτελεσματικότερη
/αποδοτικότερη

Ψηφιακός Μετασχηματισμός

- ✓ Χρήση της τεχνολογίας όχι μόνο για να αναπαραχθεί μια υπάρχουσα υπηρεσία σε ψηφιακή μορφή, αλλά για να μετατραπεί σε κάτι καλύτερο
- ✓ Έχει να κάνει με την:
 - τεχνολογία
 - αλλαγή των επιχειρηματικών διαδικασιών
 - αλλαγή της κουλτούρας του οργανισμού

Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν πρέπει να αντιμετωπίζεται ως θέμα πρωτίστως ψηφιακών τεχνολογιών, μέσων και εργαλείων αλλά εξ ίσου και ως έργο διαχείρισης αλλαγής (change management).



Ψηφιακός Μετασχηματισμός

- ▶ Απαιτεί νέες δεξιότητες και παράλληλα ανοίγει νέα επαγγέλματα.
- ▶ Επιτρέπει στους οργανισμούς, βασιζόμενοι στα δεδομένα (data-driven), να γίνουν ευέλικτοι, αποδοτικότεροι και να αξιοποιούν τις επιχειρηματικές ευκαιρίες
 - ▶ αλλαγή του τρόπου εργασίας των υπαλλήλων
 - ▶ κριτική λειτουργία σκέψης
 - ▶ αλλαγή καθημερινών διαδικασιών
 - ▶ αλλαγή στρατηγικών



Ψηφιακή Πολιτική

Καλύπτει ζητήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δηλαδή τη χρήση της τεχνολογίας για να καταστούν οι δραστηριότητες των δημόσιων υπηρεσιών πιο αποτελεσματικές και να απλοποιηθούν οι επαφές του κοινού μαζί τους

Αφορά στην αξιοποίηση και την προώθηση των ευκαιριών που προσφέρει η ψηφιοποίηση

Περιλαμβάνει:

την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών

τη ρύθμιση των ψηφιακών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών

την ασφάλεια δικτύων και πληροφοριών

την πολιτική συχνότητων και ζητήματα που αφορούν στην ευρυζωνική πρόσβαση

την ψηφιακή υποδομή





Κατευθυντήριες αρχές διαμόρφωσης ψηφιακών πολιτικών

Συνιστώσες και παράγοντες διευκόλυνσης των πολιτικών ώστε να είναι έτοιμες για ψηφιακή χρήση

Παροχή **ψηφιακών υπηρεσιών εξ ορισμού** (digital by default)

Πολυκαναλική παροχή υπηρεσιών - καθολική προσβασιμότητα – κατάργηση αποκλεισμών

Πολιτο-κεντρική (citizen-centric) προσέγγιση σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών

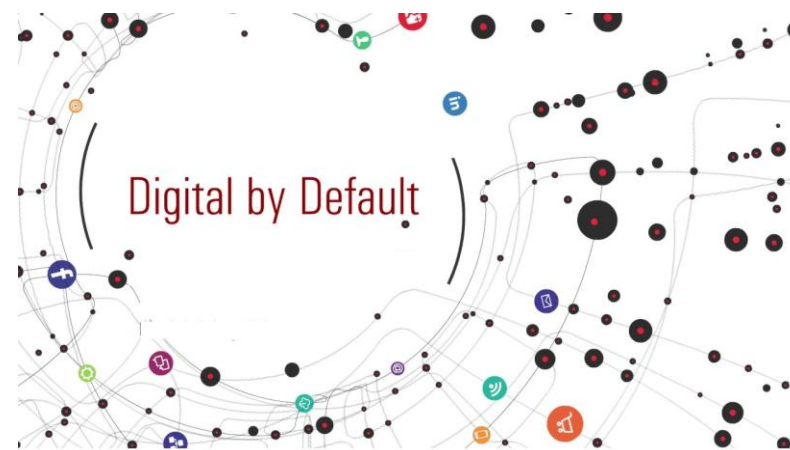
Εξ ορισμού **διαλειτουργικός** χαρακτήρας (interoperability by default)

Αρχή «**μόνον άπαξ**» (once only)

Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων (reusability)

Cloud first (οι φορείς να αξιολογούν ασφαλείς επιλογές υπολογιστικού νέφους πριν προβούν σε νέες επενδύσεις εξοπλισμού και λογισμικού)

*Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών εξ
ορισμού*



Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών εξ ορισμού

«digital by default» - πρωτο-διατυπώθηκε από την κυβέρνηση του Ηνωμένου Βασιλείου

“Digital by default” means digital services which are so straightforward and convenient that all those who can use digital services will choose to do so, while those who can't are not excluded.”

Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών εξ ορισμού

«digital by default» - ψηφιακό ως προεπιλογή

Η ιδέα δεν είναι να αντικατασταθούν οι υπηρεσίες μόνο με ψηφιακές επιλογές, αλλά απλώς να ενθαρρύνει όσους μπορούν να γίνουν ψηφιακοί να το κάνουν...

Οι ψηφιακές υπηρεσίες είναι **προεπιλογή** αλλά όχι **υποχρέωση**.

Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών εξ ορισμού

digital by default

Οι οργανισμοί θα πρέπει να εισάγουν ψηφιακές διαδικασίες σε όλους τους τομείς παροχής υπηρεσιών τους, όπου αυτό μπορεί να καταστεί εφικτό:

δεν σημαίνει ότι οι υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται μόνο ψηφιακά

οι **πολίτες** θα πρέπει να **έχουν την επιλογή** να αλληλεπιδρούν με τους οργανισμούς μέσω ψηφιακού καναλιού οποτεδήποτε είναι δυνατό

χωρίς, ωστόσο, να αποκλείονται όσοι δεν διαθέτουν ψηφιακές δεξιότητες ή αδυνατούν να έχουν πρόσβαση σε ψηφιακά κανάλια

Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών εξ ορισμού

Σύνοψη

Η αρχή «digital by default» συμβάλλει:

- * στον εκσυγχρονισμό
- * στην εξοικονόμηση χρόνου και προσπάθειας από τους πολίτες
- * στη μείωση του κόστους για τους οργανισμούς και
- * στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των οργανισμών

Προσοχή: ενδέχεται να δυσχεραίνει τη συμπερίληψη των πολιτών

Πανδημία του COVID-19

● συντέλεσε σε σημαντικό βαθμό στην εφαρμογή της αρχής «digital by default»,

● ανάγκασε τους οργανισμούς (κυβερνήσεις, τοπικές διοικήσεις, επιχειρήσεις, κτλ.) να εφαρμόσουν ριζικές αλλαγές στον τρόπο παροχής των υπηρεσιών τους,

● οδήγησε στη δημιουργία λύσεων απομακρυσμένης εργασίας, παροχής καναλιών εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης,

● ανάγκασε κάποια από τα Μητρώα του Δημοσίου να «μιλήσουν» μεταξύ τους,

● οδήγησε τους πολίτες να εξοικειωθούν με τα ψηφιακά κανάλια και να βιώσουν μια αληθινή πολυκαναλική ψηφιακή εμπειρία.

Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών εξ ορισμού

Παράδειγμα στο Ηνωμένο Βασίλειο

Η εξοικονόμηση χρόνου και προσπάθειας από τους πολίτες

- 82% υπέβαλαν αίτηση από τον Ιούνιο έως τον Αύγουστο του 2014 για να ψηφίσουν ηλεκτρονικά και όχι με την έντυπη διαδικασία,
- το ποσοστό ικανοποίησης από την υπηρεσία ανήλθε στο 90%.

Η εξοικονόμηση χρημάτων από την κυβέρνηση

- Απαιτείται πολύ περισσότερος χρόνος απασχόλησης δημοσίων υπαλλήλων για την παροχή εξυπηρέτησης με μη ψηφιακό τρόπο.
- Η αγγλική κυβέρνηση προβλέπει περίπου 1,7 δισεκατομμύρια £ ετήσια εξοικονόμηση.

Παροχής ψηφιακών υπηρεσιών εξ ορισμού

Παραδείγματα στο ελληνικό δημόσιο

Επιστολική Ψήφος

mAlgov.gr: Ενσωμάτωση
Chatbot στο σύστημα
υποστήριξης πολιτών

Πλεονεκτήματα

01

Εξασφαλίζει την αμφίδρομη διάδραση με τους πολίτες. Παρέχει φιλική υποστήριξη (προτιμότερη από την απλή αναζήτηση πληροφορίας).

02

Προσφέρει αμεσότερη και γρηγορότερη επικοινωνία (24 x7) συγκριτικά με την αποστολή email, τη συμπλήρωση φόρμας ή και την επικοινωνία μέσω Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης.

03

Προσφέρει ταυτόχρονη επεξεργασία πολλαπλών αιτημάτων χρήστη. Επιτυγχάνει ταχύτερη υποστήριξη. Εξοικονόμηση κόστους.

04

Απαλλάσσει το δημόσιο από επαναλαμβανόμενες εργασίες διασφαλίζοντας ότι τα στελέχη μπορούν να επικεντρωθούν σε εργασίες μεγαλύτερης αξίας.

05

Συλλογή πολύτιμων πληροφοριών για τους πολίτες και τις ανάγκες τους - Λήψη μελλοντικών αποφάσεων, αναβάθμιση της παροχής των υπηρεσιών και βελτίωση της εμπειρίας του πολίτη.

Chatbot

Σε ποιο target market απευθύνονται

Συνήθως, προσελκύουν πιο νεανικό κοινό που ασχολείται με την τεχνολογία και ενημερώνεται για τα τελευταία tech νέα.

Έρευνες δείχνουν ότι οι μισοί από τους millennials (1981-1996) είναι πιο πρόθυμοι να δεχθούν βοήθεια από ένα chatbot.

Voicebot στην ελληνική δημόσια διοίκηση (πιλοτική δράση)

Πιθανή αξιοποίηση

01

Κλείσιμο ραντεβού για εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη

02

Έκδοση πιστοποιητικού (μέσο παραλαβής: θυρίδα πολίτη ή καταχωρισμένο email στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας)

03

Υποβολή αίτησης (επιβεβαίωση ταυτότητας)

04

Παροχή πληροφοριών/ υπηρεσιών υποστήριξης εξυπηρέτησης (Help Desk 1^{ου} επιπέδου)



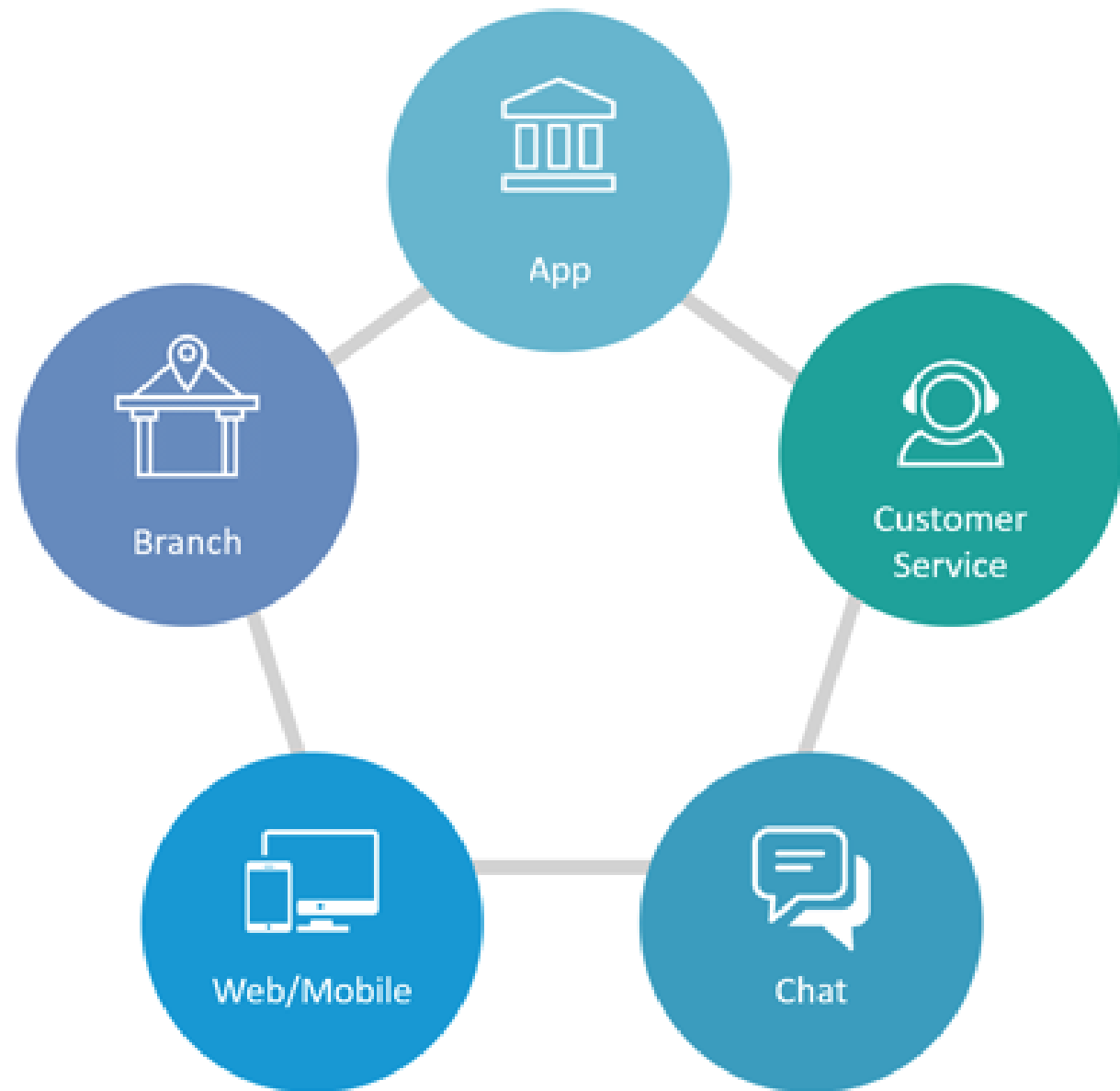
Κατευθυντήριες αρχές διαμόρφωσης ψηφιακών πολιτικών



Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών εξ ορισμού (digital by default)

Πολυκαναλική παροχή υπηρεσιών - καθολική προσβασιμότητα – κατάργηση αποκλεισμών

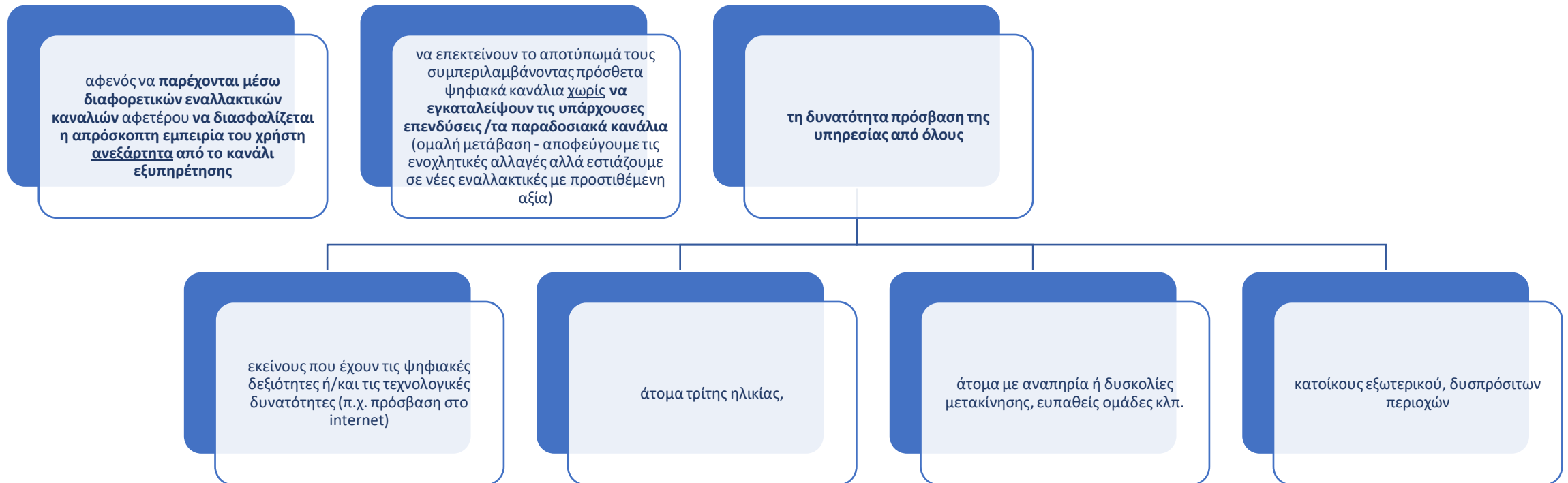
Πολυκαναλική παροχή υπηρεσιών



Πολυκαναλική παροχή υπηρεσιών

Εναλλακτικοί τρόποι εξυπηρέτησης

Οι υπηρεσίες θα πρέπει να σχεδιάζονται με τρόπο τέτοιο ώστε:



Πολυκαναλική παροχή υπηρεσιών

Παράδειγμα στο ελληνικό δημόσιο

Οι διαδικασίες που παρέχονται από τα ΚΕΠ

Πολυκαναλική παροχή υπηρεσιών

Παράδειγμα: Εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης των διαδικασιών που...

Πλατφόρμα ραντεβού ΚΕΠ που επιτρέπει τη δημιουργία ψηφιακού ραντεβού για διαζώσης εξυπηρέτηση

Διαζώσης

- Κατόπιν επίσκεψης σε φυσικό σημείο εξυπηρέτησης

Μέσω τηλεδιάσκεψης

- Κατόπιν κράτησης μέσω της υπηρεσίας myKEPlive

Ψηφιακά

- Μέσω της υπηρεσίας «Θυρίδες ΚΕΠ» και «Θυρίδα πολίτη» στο gov.gr



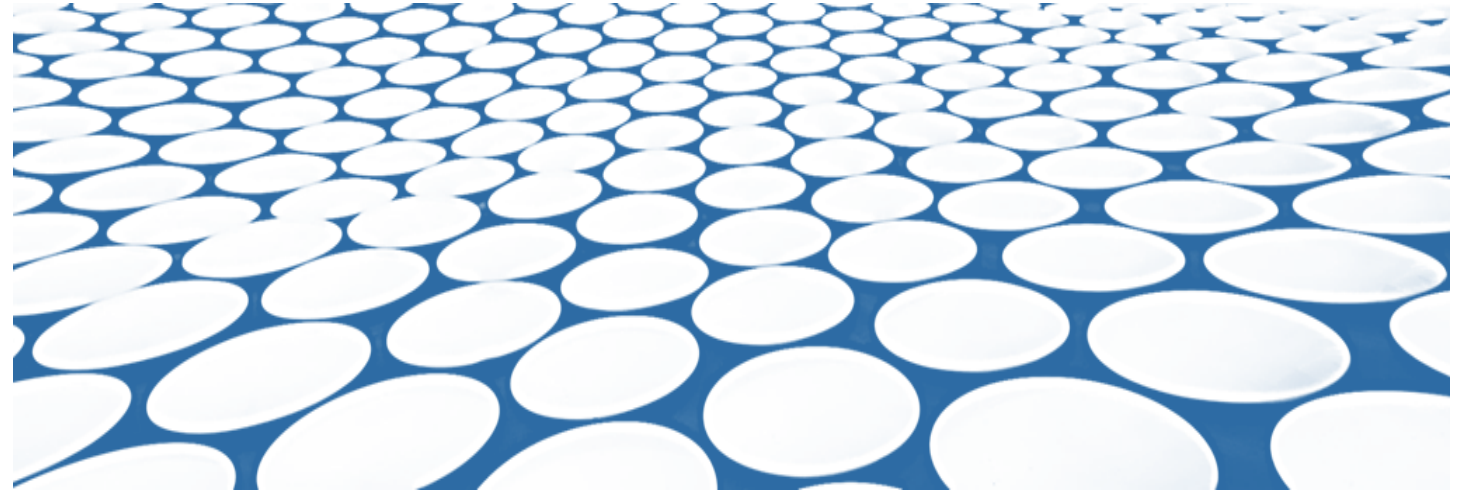
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης



Γενική Γραμματεία
Πληροφοριακών Συστημάτων
Δημόσιας Διοίκησης

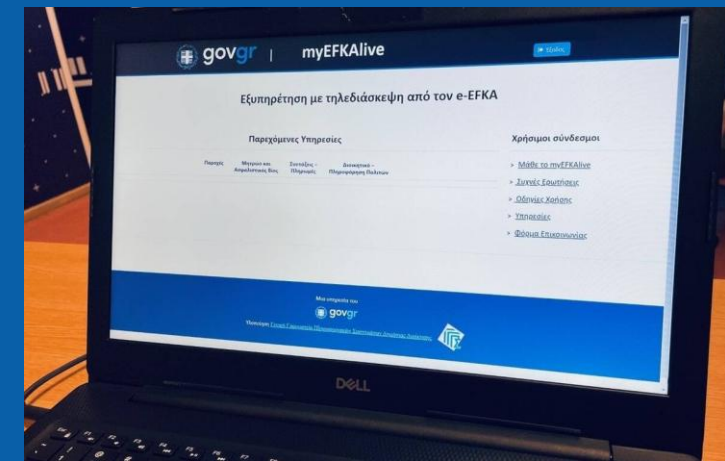
Δ/ση Υποστήριξης Λειτουργίας
Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης

myDESKlive



**Ψηφιακή πλατφόρμα για εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση
πολιτών και επιχειρήσεων από Φορείς του Δημοσίου**

Πολυκαναλική παροχή υπηρεσιών





Κατευθυντήριες αρχές διαμόρφωσης ψηφιακών πολιτικών

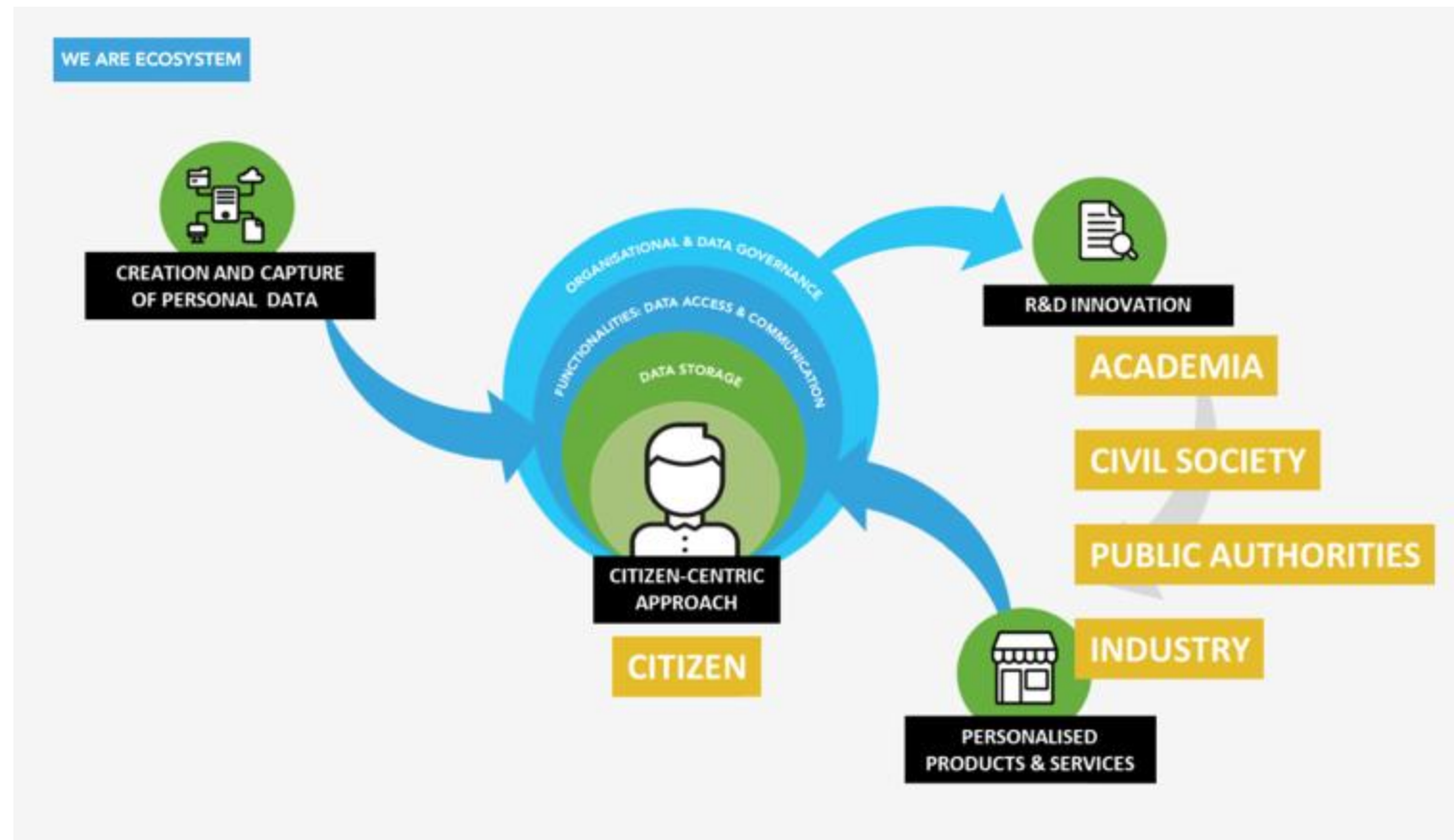


Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών εξ ορισμού (digital by default)

Πολυκαναλική παροχή υπηρεσιών - καθολική προσβασιμότητα – κατάργηση αποκλεισμών

Πολιτο-κεντρική (citizen-centric) προσέγγιση σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών

Πολιτο-κεντρική
(citizen-centric)
προσέγγιση
σχεδιασμού
ψηφιακών
υπηρεσιών



Πολιτο-κεντρική (citizen-centric) προσέγγιση

Πολιτο-κεντρική (citizen-centric) δημόσια διοίκηση

“Μια δημόσια διοίκηση έχει πολιτοκεντρική προσέγγιση, όταν καθοδηγείται από τους πολίτες και τους δίνει ένα κεντρικό ρόλο σε ότι αφορά στην προτεραιοποίηση των αναγκών, την ευχρηστία, τη διαμόρφωση διαδικασιών, την ανάπτυξη υπηρεσιών και πολιτικών με την υιοθέτηση μηχανισμών χωρίς αποκλεισμούς.”

Πολιτο-κεντρική (citizen-centric) προσέγγιση

Βήματα για τη δημιουργία Πολιτο-κεντρικής (citizen-centric) δημόσιας διοίκησης

Συλλογή και
αξιοποίηση
δεδομένων

Ανοικτότητα,
διαφάνεια,
στρατηγική
πολυκαναλικής
επικοινωνίας και
εξυπηρέτησης

Οργανωτικό και
Λειτουργικό
Πλαίσιο εντός της
Δημόσιας
Διοίκησης

Πολιτο-κεντρική (citizen-centric) προσέγγιση

Βήμα 1: Ο ρόλος των δεδομένων

Στρατηγικό πλεονέκτημα

θα μπορούσε να βελτιώσει τη **χάραξη πολιτικής** και τον σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών - **Δημιουργία Δημόσιας Αξίας μέσω Δεδομένων**

Συλλογή και Διασύνδεση δεδομένων από πολλαπλές πηγές

για τον προσδιορισμό και την **πρόβλεψη των αναγκών** των πολιτών (προτιμήσεις, ανησυχίες, δυσκολίες και προσδοκίες) - **Εκ των προτέρων σχεδιασμός**

Ανάλυση δεδομένων

για την **αξιολόγηση** της απόδοσης των πολιτικών και των υπηρεσιών σε σχέση με τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πολιτών - **παρακολούθηση (μέτρηση αντικτύπου)** - **Εκ των υστέρων αξιολόγηση επιδόσεων**

Βασικές αρχές που θα πρέπει να διέπουν τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των κυβερνητικών υπηρεσιών, των πολιτών και των σχετικών φορέων του ιδιωτικού τομέα:

Πρόσβαση

Διαφάνεια

Ακεραιότητα

Ανταπόκριση

Λογοδοσία

Ισότητα

Συμμετοχή όλων

Συμμετοχή των Πολιτών



Ενίσχυση δημόσιας συμμετοχής ώστε να εξασφαλίζει:

- Πρόσβαση και συμπερίληψη όλων των ενδιαφερομένων
- Εξασφάλιση κατάλληλης πληροφόρησης
- Δομημένος διάλογος με τους βασικούς εμπλεκόμενους
- Συνεργατικός σχεδιασμός υπηρεσιών
- Συνδημιουργία τεχνολογικών λύσεων και εφαρμογών
- Συνεργατική λήψη αποφάσεων

Συμπεριληπτικές Πολιτικές - Στόχευση ομάδων



- Νεολαία
- Ηλικιωμένοι
- Ομάδες χωρίς ψηφιακές δεξιότητες ή/και με περιορισμένη πρόσβαση σε πληροφορίες και τεχνολογία
- Ομάδες που επιλέγουν φυσικά κανάλια για την εξυπηρέτησή τους
- Άνθρωποι με αναπηρία
- Κάτοικοι εξωτερικού και απομονωμένων και δυσπρόσιτων περιοχών

Πολιτο-κεντρική (citizen-centric) προσέγγιση

Βήμα 3: Οργανωτικό και Λειτουργικό Πλαίσιο εντός της Δημόσιας Διοίκησης

Η παροχή σύγχρονων, ψηφιακών πολιτοκεντρικών από τη δημόσια διοίκηση απαιτεί την **αναβάθμιση και ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού** των φορέων του δημοσίου.

• Κατάρτιση πλαισίου δεξιοτήτων

• Πρόσληψη κατάλληλου προσωπικού

• Παροχή κινήτρων για προσέλκυση ανθρώπων με εξειδικευμένες δεξιότητες

• Συνεχής εκπαίδευση και ενδυνάμωση

• Ενίσχυση ψηφιακών δεξιοτήτων

• Δεξιότητες στον προγραμματισμό, οργάνωση, διαχείριση και παρακολούθηση έργων πληροφορικής

Πολιτο-κεντρική (citizen-centric) προσέγγιση

Βήμα 3: Οργανωτικό και Λειτουργικό Πλαίσιο Εντός της Δημόσιας Διοίκησης

το καλύτερο
στέλεχος σχεδόν
πάντα ηττείται
από ένα κακό
σύστημα

Στελέχωση

- Δημόσια υπηρεσία αντιπροσωπευτική και χωρίς αποκλεισμούς
- Ποικιλόμορφο και πολύπλευρο δημοσιοϋπαλληλικό δυναμικό
 - Ενσωμάτωση ατόμων με διαφορετικό υπόβαθρο που φέρουν ξεχωριστές δεξιότητες, ταλέντο και αποψεις που συνδέονται με τις εμπειρίες τους
 - Αντιπροσώπευση διαφόρων τμημάτων του πληθυσμού
 - Συμπερίληψη μειονοτήτων και ευάλωτων ομάδων

Δια-οργανική Συνεργασία

- Υπέρβαση της αντίστασης στην αλλαγή
- Συνεργασία με στόχο τον άνθρωπο
- Ενοποίηση ενδοδιοικητικών διαδικασιών
- Εφαρμογή νέων μεθόδων οργάνωσης
- Ανάλυση προβλημάτων και σχεδιασμός λύσεων
- Νέοι ρόλοι και προφίλ εργασιών

Ενθάρρυνση αλλαγής και καινοτομίας

- Απόκτηση τεχνογνωσίας και ευθύνης
- Αναπροσαρμογή πλαισίου ανάθεσης έργων

Πολιτο-κεντρική (citizen-centric) προσέγγιση

Πολιτο-κεντρική (citizen-centric) δημόσια Διοίκηση – Σύνοψη

Αντί η γραφειοκρατία να μαντεύει τις ανάγκες των πολιτών, οι κυβερνήσεις συμβουλεύονται τους πολίτες για τις ανάγκες τους και ενθαρρύνουν την άμεση συμμετοχή τους στο σχεδιασμό για την παροχή **πολυκαναλικών** υπηρεσιών και την ανατροφοδότηση

Ο πολίτης συνεργάζεται με τη δημόσια διοίκηση για τη χάραξη επιτυχών πολιτικών

Η έρευνα των αναγκών των πολιτών αποτελεί ισχυρό εργαλείο διερεύνησης και εξισορρόπησης των προσδοκιών των πολιτών με αυτές της δημόσιας διοίκησης

Η δημόσια διοίκηση επενδύει στην εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων

Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr)

The screenshot displays the gov.gr website interface. At the top left is the gov.gr logo. In the top right corner, there is a language selector set to 'EL' and a notification bubble indicating '700.000+ ΔΙΑΛΟΓΟΙ'. Below the logo, the text reads 'Βρείτε τη δημόσια υπηρεσία που θέλετε εύκολα και γρήγορα'. A search bar with the placeholder 'Αναζητήστε εδώ ...' and a magnifying glass icon is present. Below the search bar, a section titled 'Επίκαιρες αναζητήσεις' lists several services: 'Βεβαίωση μόνιμης κατοικίας', 'Δημιουργία ηλεκτρονικής επισημείωσης της Χάγης (e-apostille)', 'Εγγραφή στους ειδικούς ελεγκτικούς καταλόγους επιστολικής ψήφου', and 'Υπεύθυνη Δήλωση / Εξουσιοδότηση / Γνήσιο Υπογραφής'. On the right side, there is a chatbot interface for 'mAi.gov BETA' with the text 'Ρωτήστε τον ψηφιακό βοηθό του gov.gr'. A chat bubble contains the message 'Καλησπέρα, πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω;' and a button labeled 'Εκκίνηση νέας συζήτησης'. At the bottom of the chat interface is a text input field with the placeholder 'Γράψτε την ερώτησή σας' and a send button.

Κατηγορίες Υπηρεσιών

11 κατηγορίες με 1757 υπηρεσίες για να βρείτε ακριβώς αυτό που ψάχνετε.

Γεωργία και κτηνοτροφία

Διαδικασίες, επιδοτήσεις και αποζημιώσεις για την γεωργική, κτηνοτροφική ή αλιευτική σας δραστηριότητα.

Δικαιοσύνη

Νομοθεσία, δικαστικό σύστημα, έκδοση εγγράφων κ.ά.

Εκπαίδευση

Διαδικασίες για την εγγραφή και φοίτηση σε όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες.

Επιχειρηματική δραστηριότητα

Υπηρεσίες για να ξεκινήσετε και να μεγαλώσετε την επιχείρησή σας.

Εργασία και ασφάλιση

Εργαλεία και υπηρεσίες για την αναζήτηση εργασίας, την ασφάλιση και τη συνταξιοδότησή σας.

Οικογένεια

Διαδικασίες και έκδοση εγγράφων για όλα τα γεγονότα της ζωής σας.

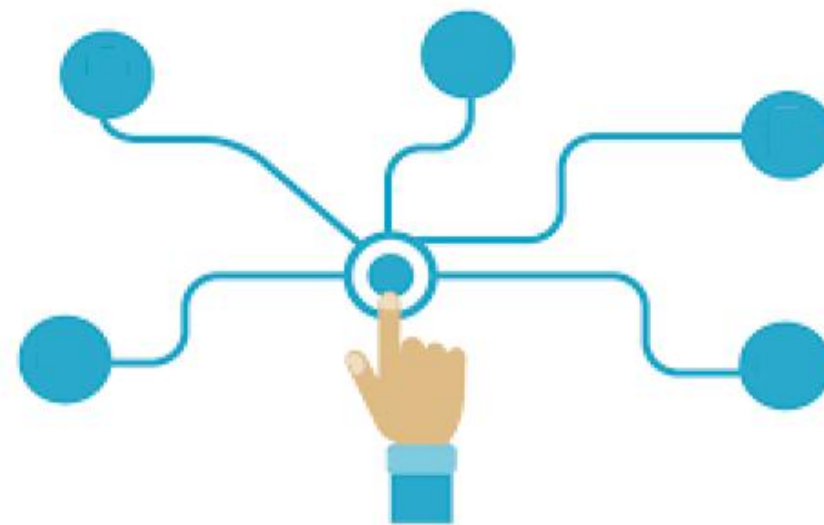
Τι είναι;

Η νέα ενιαία ψηφιακή πύλη της δημόσιας διοίκησης όπου **πολίτες και επιχειρήσεις** μπορούν να βρουν τις **ψηφιακές υπηρεσίες** που θέλουν εύκολα και γρήγορα.

Ο **κατάλογος** των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου.

Τι επιδιώκει;

- Ενοποιεί τη δομή και τη φιλοσοφία των υπηρεσιών ώστε το δημόσιο να αποκτήσει ένα **ενιαίο και πιο φιλικό πρόσωπο** προς τον πολίτη.
- Φιλοδοξεί:
 - να γίνει το **ένα και μοναδικό σημείο επαφής** πολιτών και επιχειρήσεων με το δημόσιο.
 - να αποτελέσει το **κέντρο ψηφιακής εξυπηρέτησης** που θα συγκεντρώνει όλες τις λύσεις και όσα πρέπει να γνωρίζουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με το δημόσιο.





Πολιτο – κεντρική παρουσίαση

Η παρουσίαση των υπηρεσιών είναι πολιτο – κεντρική \Leftrightarrow σύμφωνη με τις ανάγκες του πολίτη και όχι με την οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης



Παραδείγματα:

Πολίτης και καθημερινότητα >
Υπεύθυνη δήλωση και εξουσιοδότηση > Έκδοση υπεύθυνης δήλωσης

Υγεία και πρόνοια >
Φάκελος υγείας > Άυλη συνταγογράφηση

Εκπαίδευση > Εγγραφή σε σχολείο > Εγγραφές στα Δημόσια ΙΕΚ

Περιουσία και φορολογία >
Φορολογία πολιτών > Αλλαγή στοιχείων μητρώου φορολογούμενων

Στοιχεία υπηρεσίας



- Τι θα χρειαστεί ο χρήστης όταν μεταφερθεί στην ιστοσελίδα που παρέχει την υπηρεσία (π.χ. κωδικούς πρόσβασης)

- Εγχειρίδιο χρήσης
- Συχνές ερωτήσεις
- Θεσμικό Πλαίσιο
- Ανακοινώσεις
- Στοιχεία επικοινωνίας

Περιεχόμενο

➤ Σαφές

➤ Περιεκτικό

➤ Χρήσιμο

➤ Φιλικό

➤ Κατάλληλο

➤ Επίκαιρο

<https://mitos.gov.gr>

Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Κυβέρνηση

Εθνικό Μητρώο
Διοικητικών
Διαδικασιών

Σύνδεση →

Αναζήτηση σε Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Δι



EL

EN



Καλώς ορίσατε στο «Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών - Μίτος», το επίσημο μητρώο διαδικασιών του Ελληνικού Δημοσίου.

Το μητρώο απευθύνεται σε ιδιώτες, επαγγελματίες και στελέχη της δημόσιας διοίκησης, που ενδιαφέρονται να πληροφορηθούν για τον τρόπο, χρόνο και κόστος υλοποίησης των διαδικασιών του δημόσιου τομέα.

Για την εύρεσή τους, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τη **γραμμή αναζήτησης** πάνω δεξιά ή να επιλέξετε **κατηγοριοποίηση** παρακάτω.



3401 Δημοσιευμένες

Διαδικασίες τις οποίες κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να αναζητήσει στο Μητρώο είτε κατά είδος είτε κατά γεγονός ζωής.

8 Προς Δημοσίευση

175 Προς Έγκριση

995 Υπό Επεξεργασία

Στόχος

- Να αποτελέσει το **ένα και μοναδικό σημείο** που **καταχωρίζονται** και **επικαιροποιούνται** οι διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης.
- Οποιοδήποτε κανάλι παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες περιγράφει μια διαδικασία, **θα αντλεί** τις **απαραίτητες πληροφορίες** από το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών.



ΕΘΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Αποτέλεσμα

- «Μετράμε» τις διαδικασίες μας
- Ενημερώνουμε με ενιαίο και επικαιροποιημένο τρόπο τον πολίτη
- Εντοπίζουμε εκείνες που χρήζουν βελτίωσης/απλούστευσης
- Δίνουμε τη δυνατότητα «ενιαίας / ομοιόμορφης» εφαρμογής τους



ΕΘΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

ΕΜΔΔ και Πολιτοκεντρικός Σχεδιασμός

1. Δημιουργεί δυνατότητες:
 - i. αναζήτησης διαδικασιών,
 - ii. πληροφόρησης για
 - βήματα διεκπεραίωσης,
 - απαιτούμενα δικαιολογητικά,
 - σημεία παροχής εξυπηρέτησης,
 - εναλλακτικά κανάλια παροχής της υπηρεσίας,
 - κόστος και χρόνο εξυπηρέτησης (ενημέρωση)
2. Επιτρέπει στους πολίτες την υποβολή προτάσεων τόσο για τις παρεχόμενες πληροφορίες όσο και για τον τρόπο παροχή της υπηρεσίας (**συμμετοχή/ ανατροφοδότηση**).
3. Διευκολύνει τον εντοπισμό διαδικασιών που χρήζουν απλούστευσης και την «άσκηση» απλούστευση αυτής καθαυτής (**διευκόλυνση**).
4. Τροφοδοτεί με πληροφορίες άλλα συστήματα του δημοσίου (π.χ. ΟΠΣ των ΚΕΠ) με στόχο την ενιαία, ορθή διεκπεραίωση της διαδικασίας και τη διευκόλυνση του πολίτη (αποφυγή λαθών, **μείωση της ταλαιπωρίας, αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών**).



Κατευθυντήριες αρχές διαμόρφωσης ψηφιακών πολιτικών



Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών εξ ορισμού (digital by default)

Πολυκαναλική παροχή υπηρεσιών - καθολική προσβασιμότητα – κατάργηση αποκλεισμών

Πολιτο-κεντρική (citizen-centric) προσέγγιση σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών

Εξ ορισμού **διαλειτουργικός** χαρακτήρας (interoperability by default)



Εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας
(interoperability by default)



Κέντρο Διαλειτουργικότητας

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ και ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ



Κατευθυντήριες αρχές διαμόρφωσης ψηφιακών πολιτικών



Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών εξ ορισμού (digital by default)

Πολυκαναλική παροχή υπηρεσιών - καθολική προσβασιμότητα – κατάργηση αποκλεισμών

Πολιτο-κεντρική (citizen-centric) προσέγγιση σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών

Εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας (interoperability by default)

Αρχή «μόνον άπαξ»

Αρχή
«μόνον
άπαξ» (once
only)

GR Once Only





Αρχή «μόνον άπαξ» (once only)

Πολίτες και οι επιχειρήσεις

υποβάλλουν «μόνο μία φορά» τις απαιτούμενες πληροφορίες κατά την αλληλεπίδρασή τους με το δημόσιο



Το δημόσιο

φροντίζει εσωτερικά για τη διάχυση της πληροφορίας όπου αυτή απαιτείται



Αρχή «μόνον άπαξ» (once only)

Πολίτες και οι
επιχειρήσεις

- απαλλάσσονται από την ταλαιπωρία της επαναληπτικής υποβολής πληροφοριών (εξαιρουμένων περιπτώσεων που απαιτείται επικαιροποίηση σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο)

Το δημόσιο

- απαλλάσσεται από τη διατήρηση/αποθήκευση πολλαπλών εκδόσεων της ίδιας πληροφορίας και κυρίως την πολυπλοκότητα της ανεύρεσης της πλέον επικαιροποιημένης έκδοσης

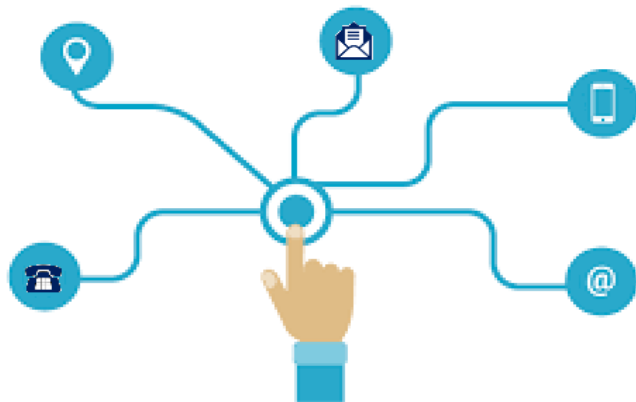


Αρχή «μόνον άπαξ» (once only)

Ο εσωτερικός διαμοιρασμός της πληροφορίας μεταξύ των φορέων της δημόσιας διοίκησης απαραίτητως θα πρέπει να γίνεται με τρόπο που δεν αντιβαίνει την προστασία των προσωπικών δεδομένων και τους σχετικούς κανονισμούς.

Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να λαμβάνουν τα **αναγκαία τεχνικά και οργανωτικά μέτρα κατά την εσωτερική περαιτέρω χρήση των εν λόγω δεδομένων.**

Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας



Κεντρικό, μοναδικό αποθετήριο στοιχείων επικοινωνίας φυσικών προσώπων

Ενίσχυση της ασφάλειας των ψηφιακών συναλλαγών με ενεργοποίηση δεύτερου παράγοντα ταυτοποίησης

Πολίτης:

Ενημερώνει ένα σημείο σε περίπτωση μεταβολής

Ενημερώνεται άμεσα για θέματα που τον αφορούν

Απολαμβάνει ηλεκτρονικές υπηρεσίες ενισχυμένης ασφάλειας

Φορείς του δημοσίου:

Επικοινωνούν άμεσα, έγκαιρα και απρόσκοπτα με τους πολίτες

Ενισχύουν την ασφάλεια των υπηρεσιών που παρέχουν

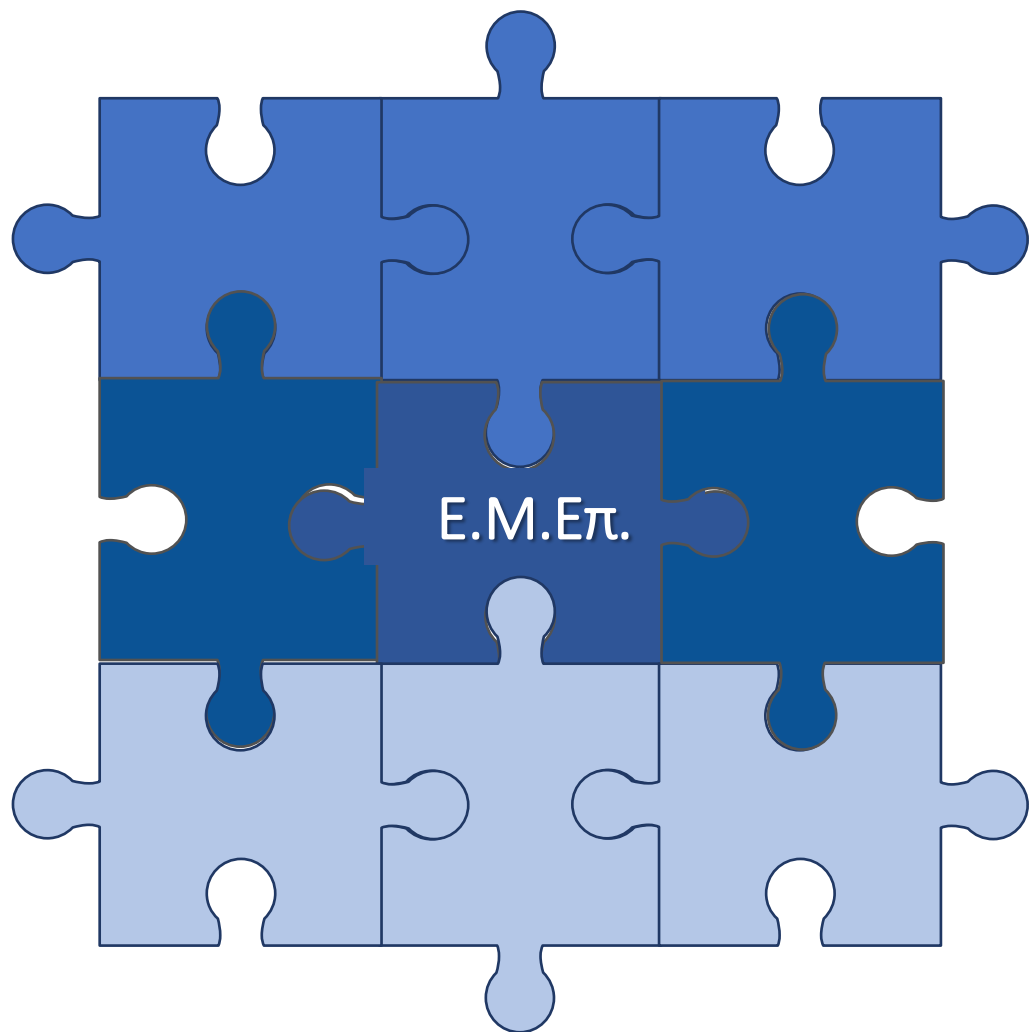
Απαλλάσσονται από τη διατήρηση της ίδιας πληροφορίας

Φορείς του ιδιωτικού τομέα:

Επικαιροποιούν τα στοιχεία επικοινωνίας των πελατών τους μέσω της υπηρεσίας Συστηθείτε Know-Your-Customer (eGov-KYC)



Τρόποι καταχώρισης στοιχείων



Με φυσική παρουσία σε ΚΕΠ
ή Προξενική Αρχή

Με εξ' αποστάσεως ταυτοποίηση

Ψηφιακά μέσω του 
ή απευθείας <https://emep.gov.gr>

Εξ ορισμού
διαλειτουργικ
ός
χαρακτήρας

Πολυκαναλική
εξυπηρέτηση



Κατευθυντήριες αρχές διαμόρφωσης ψηφιακών πολιτικών



Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών εξ ορισμού (digital by default)

Πολυκαναλική παροχή υπηρεσιών - καθολική προσβασιμότητα – κατάργηση αποκλεισμών

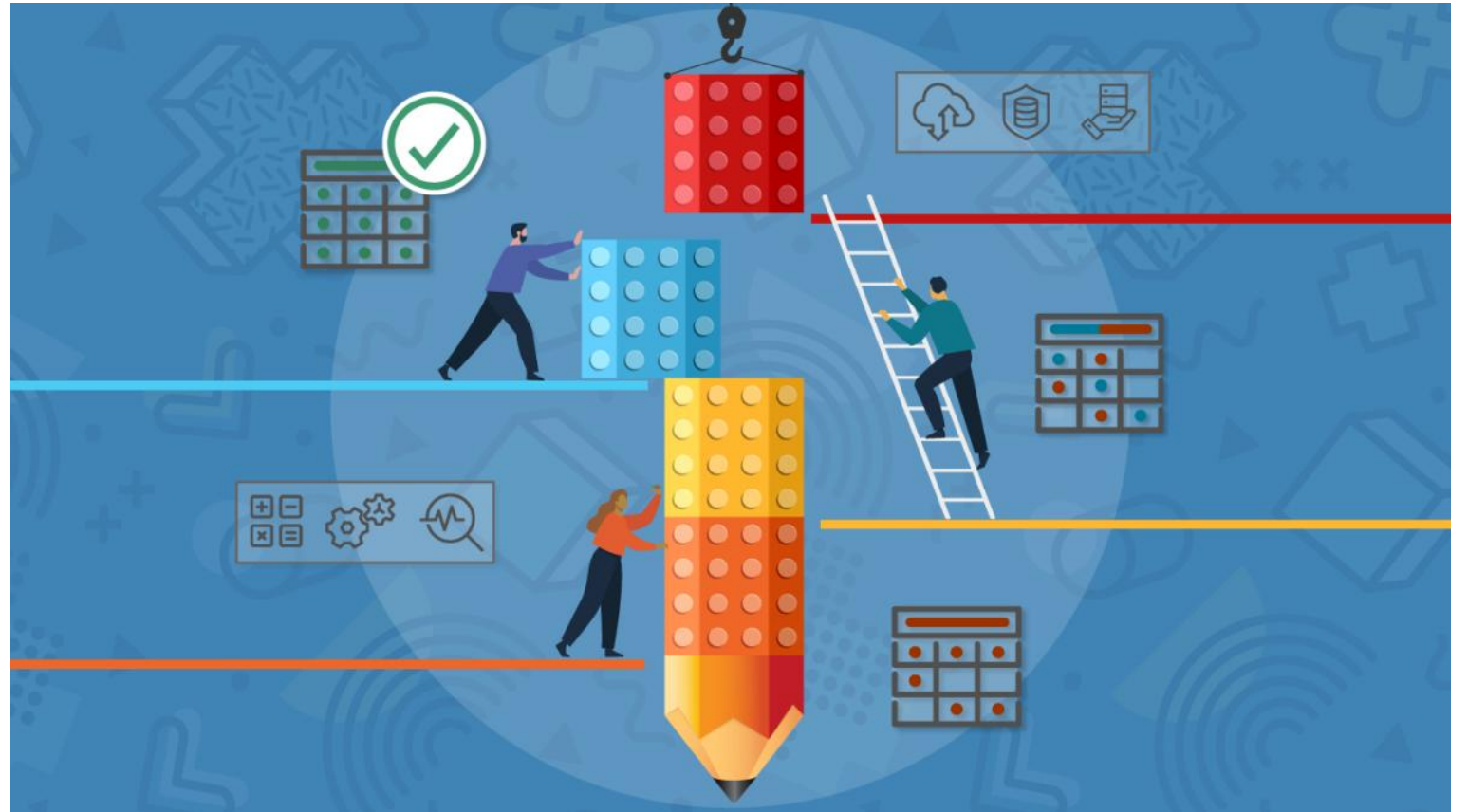
Πολιτο-κεντρική (citizen-centric) προσέγγιση σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών

Εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας (interoperability by default)

Αρχή «μόνον άπαξ»

Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων

Επαναχρησι
μοποίηση
δομικών
στοιχείων
και λύσεων



Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων

Reusability

Κατά τον σχεδιασμό νέας υπηρεσίας πρέπει να διερευνάται τι είναι διαθέσιμο για χρήση - διασφάλιση ότι δεν ανακαλύπτουμε ξανά τον τροχό.

Η εμπειρία από άλλους φορείς βοηθά στην επιτάχυνση των στόχων.

Εξασφαλίζεται έτσι ομογενοποίηση στις λύσεις, ταχύτητα υλοποίησης, καλύτερη παρεχόμενη ασφάλεια καθώς και οικονομίες κλίμακας.

Παραδείγματα:

* η καθιέρωση **ενιαίου τρόπου** αυθεντικοποίησης κατά την πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου.

Κωδικοί
πρόσβασης στις
υπηρεσίες του
δημοσίου



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Όνομα χρήστη

Κωδικός πρόσβασης

ΣΥΝΔΕΣΗ



Γενική Γραμματεία
Πληροφοριακών
Συστημάτων &
Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Απαγορεύεται η μη εξουσιοδοτημένη χρήση αυτής της τοποθεσίας,
η οποία μπορεί να επιφέρει αστική και ποινική δίωξη.

Κωδικοί πρόσβασης στις υπηρεσίες του δημοσίου

Πρόσβαση φυσικών και νομικών προσώπων κατά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση

- ✓ Χρήση των κωδικών-διαπιστευτηρίων (κωδικοί Taxisnet) της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης
- ✓ Ειδικά για κάποιες υπηρεσίες που παρέχονται μέσα από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr) η πρόσβαση γίνεται και με χρήση των κωδικών-διαπιστευτηρίων των συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Πρόσβαση των αρμόδιων υπαλλήλων των φορέων της δημόσιας διοίκησης για την εκτέλεση υπηρεσιακών καθηκόντων

- ✓ Χρήση των Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.

Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης

- ✓ γρήγορη και ασφαλής πρόσβαση των δημοσίων υπαλλήλων στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- ✓ διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων
- ✓ προστασία των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου

Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης

Τι είναι οι Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης;

Νέος μηχανισμός πρόσβασης των δημοσίων υπαλλήλων στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημοσίου για την άσκηση των υπηρεσιακών καθηκόντων τους που ενισχύει την προστασία των προσωπικών δεδομένων αλλά και την ασφάλεια των συστημάτων

Διαλειτουργικότητα με το Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΟΓΡΑΦΗ)

Δημιουργήθηκε από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Διάκριση προσωπικών κωδικών (TAXISnet) από τους υπηρεσιακούς κωδικούς (Δημόσιας Διοίκησης).

Κωδικοί που συνοδεύουν τον υπάλληλο στην υπηρεσιακή του διαδρομή

Η χρήση τους μπορεί να είναι διευρυμένη - Δεν περιορίζονται στο στενό πλαίσιο «ενός φορέα» ή «ενός πληροφοριακού συστήματος».

Αποδίδονται στους δημοσίους υπαλλήλους, προκειμένου για την είσοδο σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, στις οποίες έχουν δικαίωμα πρόσβασης δυνάμει ειδικής εξουσιοδότησης από τον φορέα απασχόλησής τους.

Ισχυρή Ταυτοποίηση πολιτών



Για τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών, γίνεται χρήση **δύο ή περισσότερων στοιχείων** που αφορούν:

- **Γνώση** και πληροφορία (κάτι που μόνο ο πολίτης γνωρίζει) - «μέσο επαλήθευσης ταυτότητας με βάση τη γνώση»
 - όνομα χρήστη και
 - κωδικός πρόσβασης
- **Κατοχή** (κάτι που μόνο ο πολίτης κατέχει) - «μέσο επαλήθευσης ταυτότητας με βάση την κατοχή»:
 - μήνυμα με μοναδικό κωδικό ασφαλείας (SMS) στο **πιστοποιημένο στο Ε.Μ.Επ.** κινητό τηλέφωνο του χρήστη



MINDG GSIS 674. Ο ΚΩΔΙΚΟΣ ΘΑ

ΠΑΡΑΜΕΙΝΕΙ ΕΝΕΡΓΟΣ ΓΙΑ ΤΑ



GOVGR

Δευτέρα, 13 Φεβ • 5:43 π.μ.



642991 ΚΩΔΙΚΟΣ ΓΙΑ
ΕΚΔΟΣΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ
'GOV-WALLET-DRIVING-LICENCE'
GOVGR

Πέμπτη • 2:45 μ.μ.



783955 ΚΩΔΙΚΟΣ ΓΙΑ ΕΚΔΟΣΗ
ΕΓΓΡΑΦΟΥ 'ΥΡDIL' GOVGR

Κωδικί πρόσβασης στις υπηρεσίες του
δημοσίου - Ισχυρή ταυτοποίηση με
αποστολή OTP

Δευτέρα • 11:46 π.μ.



MINDG GSIS ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΙΑΣ
ΧΡΗΣΗΣ 342458. Ο ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΙΑΣ
ΧΡΗΣΗΣ ΘΑ ΠΑΡΑΜΕΙΝΕΙ ΕΝΕΡΓΟΣ
ΓΙΑ ΤΑ ΕΠΟΜΕΝΑ 2 ΛΕΠΤΑ.



MINDG GSIS ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΙΑΣ
ΧΡΗΣΗΣ 833564. Ο ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΙΑΣ
ΧΡΗΣΗΣ ΘΑ ΠΑΡΑΜΕΙΝΕΙ ΕΝΕΡΓΟΣ
ΓΙΑ ΤΑ ΕΠΟΜΕΝΑ 2 ΛΕΠΤΑ.



Κατευθυντήριες αρχές διαμόρφωσης ψηφιακών πολιτικών

Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών εξ ορισμού (digital by default)

Πολυκαναλική παροχή υπηρεσιών - καθολική προσβασιμότητα – κατάργηση αποκλεισμών

Πολιτο-κεντρική (citizen-centric) προσέγγιση σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών

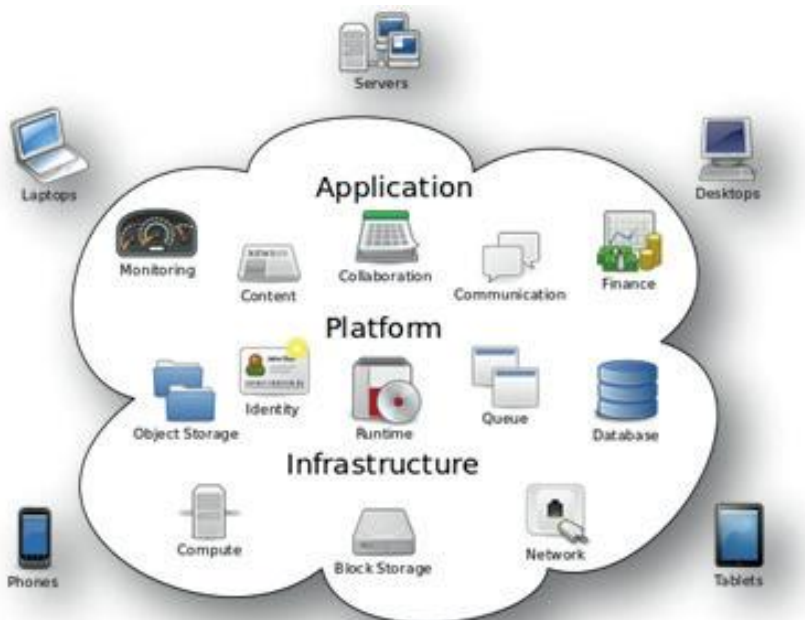
Εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας (interoperability by default)

Αρχή «μόνον άπαξ»

Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων

Cloud first (οι φορείς να αξιολογούν ασφαλείς επιλογές υπολογιστικού νέφους πριν προβούν σε νέες επενδύσεις εξοπλισμού και λογισμικού)

Πολιτική Cloud First



είναι μια προσέγγιση που αφορά στην υιοθέτηση τεχνολογιών cloud για τις νέες εφαρμογές, πλατφόρμες και υποδομές

δίνει προτεραιότητα στην αρχιτεκτονική του cloud και επιτρέπει στις ομάδες IT να αποφασίσουν πότε θα το χρησιμοποιήσουν για να βελτιστοποιήσουν τις διαδικασίες τους

έχει σκοπό να **επιταχύνει τον ρυθμό με τον οποίο η Κυβέρνηση αναγνωρίζει την αξία του υπολογιστικού νέφους** απαιτώντας από τους οργανισμούς να αξιολογούν ασφαλείς επιλογές υπολογιστικού νέφους πριν προβούν σε νέες επενδύσεις εξοπλισμού και λογισμικού.

Ευχαριστώ για την προσοχή σας!!!

v.tzovla@gsis.gr