



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης



myDESKlive

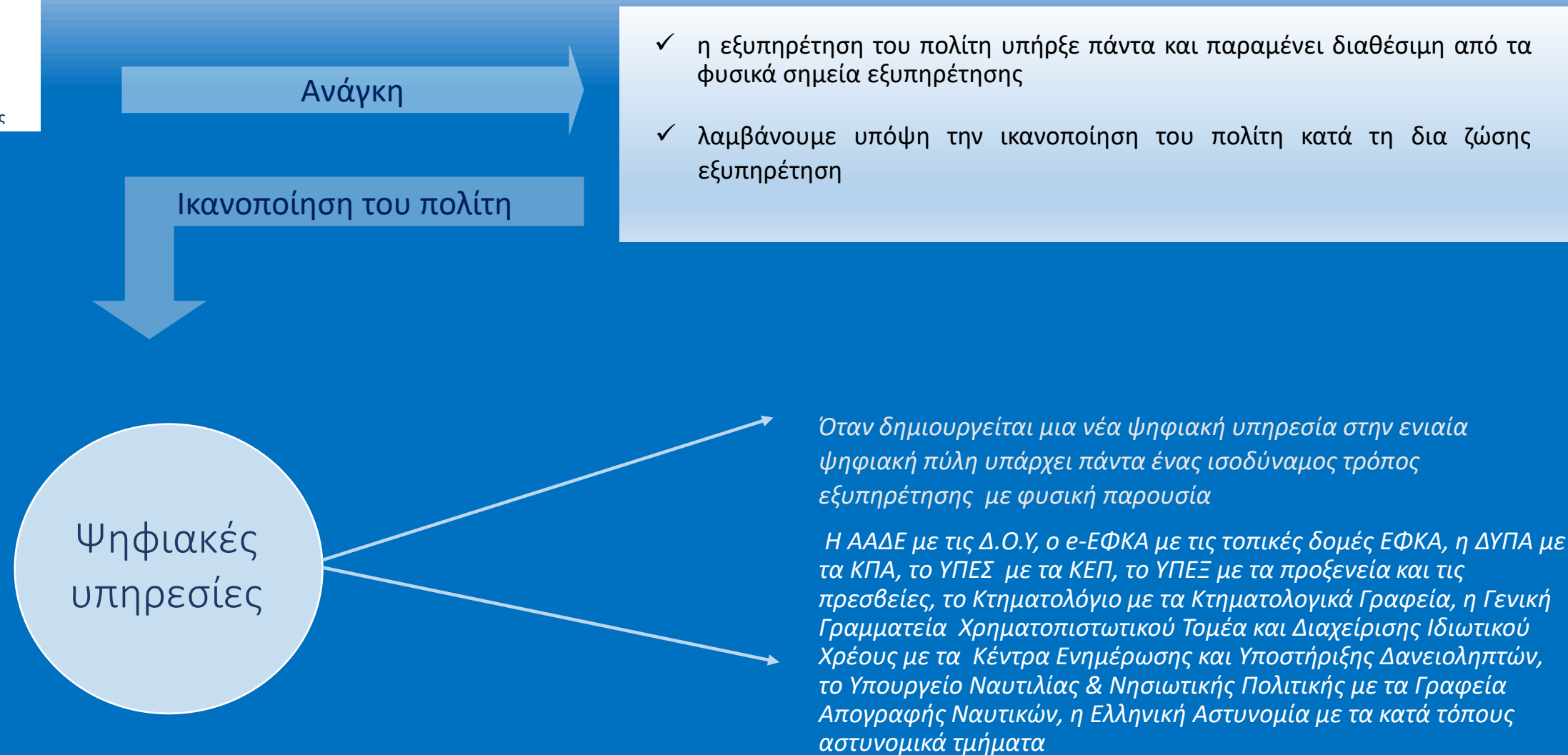
Ο εναλλακτικός τρόπος εξυπηρέτησης του πολίτη την εποχή του
Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Μαριάνθη Ψωμά
Μηχανικός Η/Υ & Πληροφορικής, MBA
Προϊσταμένη τμήματος Διαδικτυακής Εξυπηρέτησης
Δ/ση Υποστήριξης Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων & Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Ο ρόλος των Φυσικών σημείων εξυπηρέτησης στην εξυπηρέτηση του πολίτη



Ψηφιακός Μετασχηματισμός



Ποιοι πολίτες επισκέπτονται φυσικά σημεία εξυπηρέτησης

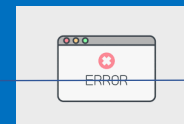
**Φυσικά σημεία
εξυπηρέτησης
πολιτών** (Δ.Ο.Υ. ΚΠΑ, ΚΕΠ,
Προξενεία, Πρεσβείες, ΕΦΚΑ)



Άτομα χωρίς ψηφιακές δεξιότητες.



Ανήλικοι, εργαζόμενοι στη χώρα μας από άλλη χώρα ή μετανάστες ή ξενόγλωσσοι



Άτομα που δεν έχουν κωδικούς taxisnet



Άτομα με αναπηρία



Κάτοικοι Εξωτερικού



Για τους πολίτες που για οποιαδήποτε λόγο δεν μπορούν να ολοκληρώσουν την διεκπεραίωση μιας υπηρεσίας ψηφιακά.

Ο ρόλος της ΓΓΠΣ&ΨΔ στον ψηφιακό μετασχηματισμό



Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Απαιτήσεις

Υλοποίηση

- ✓ Δημιουργία οριζόντιων πληροφοριακών συστημάτων για Φορείς του Δημοσίου
- ✓ Παροχή ψηφιακών εργαλείων και μέσων στους δημόσιους Φορείς για τη ψηφιακή αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών τους

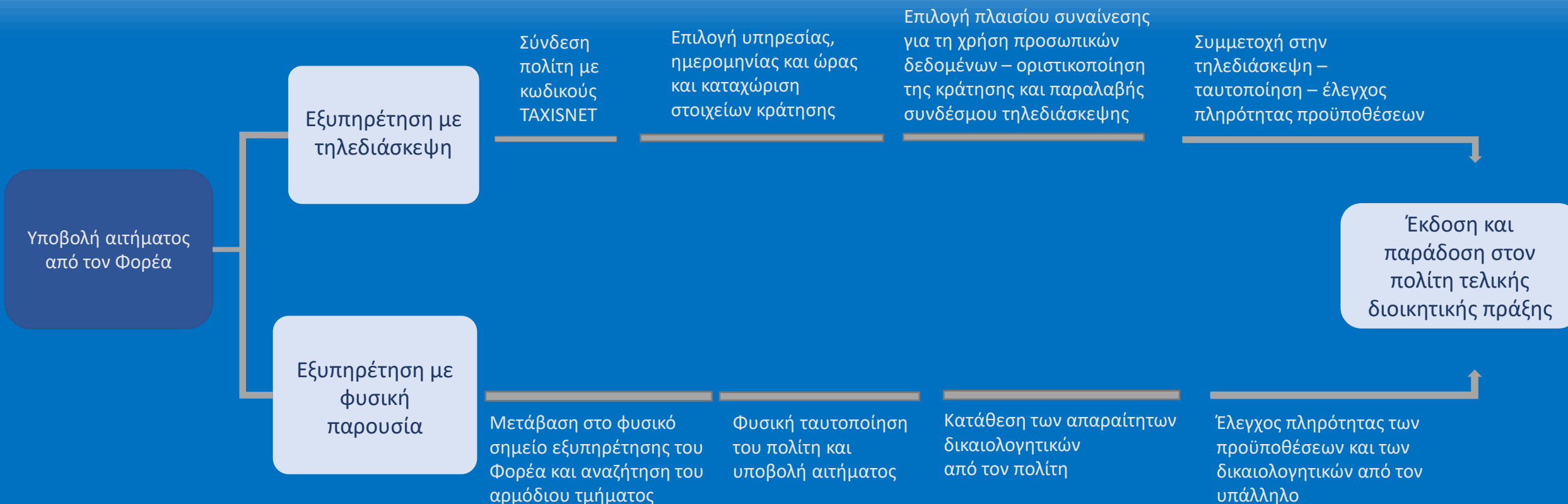
myDESKlive

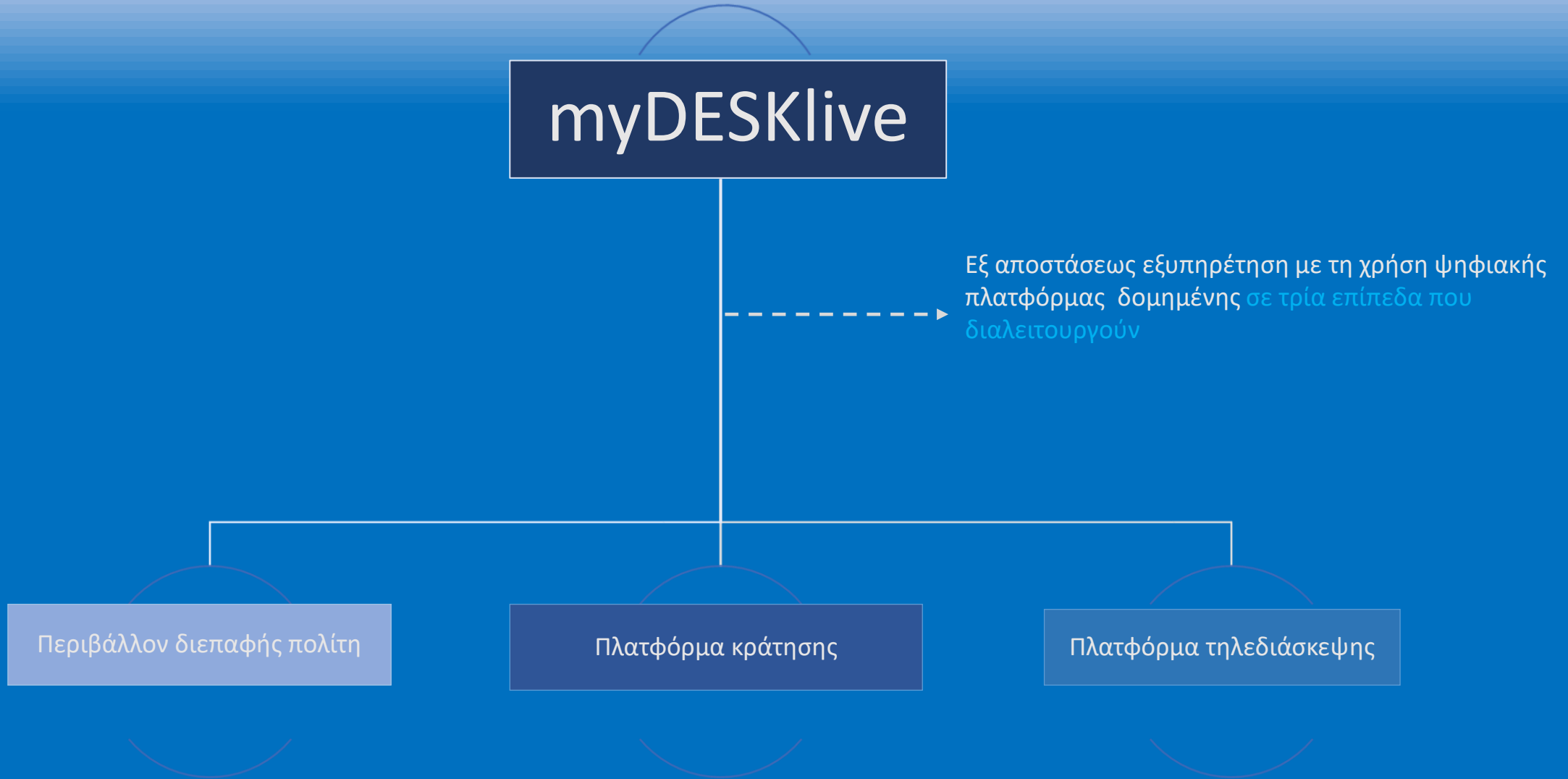
Εναλλακτικό ψηφιακό κανάλι εξυπηρέτησης από Φορείς του Δημοσίου κατά τις περιόδους εφαρμογής των περιοριστικών μέτρων κατά της πανδημίας **Covid-19**

Πρωτοποριακή : Καθιέρωσε το ψηφιακό ραντεβού και την προγραμματισμένη - χρονικά καθορισμένη εξυπηρέτηση, ανακουφίζοντας χρόνιες παθολογίες της δημόσιας διοίκησης (συνωστισμός και αναμονή σε γκισέ, γραφειοκρατία)

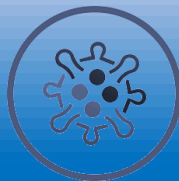
Ευέλικτη: Προσαρμόζεται επιτυχώς στις αλλότριες απαιτήσεις και ανάγκες, διαφορετικών ως προς τη δομή, τον ρόλο και τον τρόπο λειτουργίας τους, Φορέων του Δημοσίου

Ροή εξυπηρέτησης Φυσικής Παρουσία VS Εξυπηρέτησης με τηλεδιάσκεψη





Τι είναι το myDESKlive;



Προσαρμογή στις ιδιαίτερες συνθήκες που δημιούργησε η πανδημία **Covid-19**.



Ψηφιακή πλατφόρμα για εξ αποστάσεως προγραμματισμό ραντεβού και εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης ή φυσικής παρουσίας από Φορείς του Δημοσίου



Διαλειτουργικότητα πλατφόρμας κράτησης ραντεβού με πλατφόρμα τηλεδιάσκεψης



Φιλικό περιβάλλον διεπαφής, προσαρμοσμένο στις επιχειρησιακές απαιτήσεις του Φορέα



Ελεγχόμενη πρόσβαση με τη χρήση των διαπιστευτηρίων της ΓΓΠΣΨΔ (κωδικοί TAXISnet)

Οφέλη

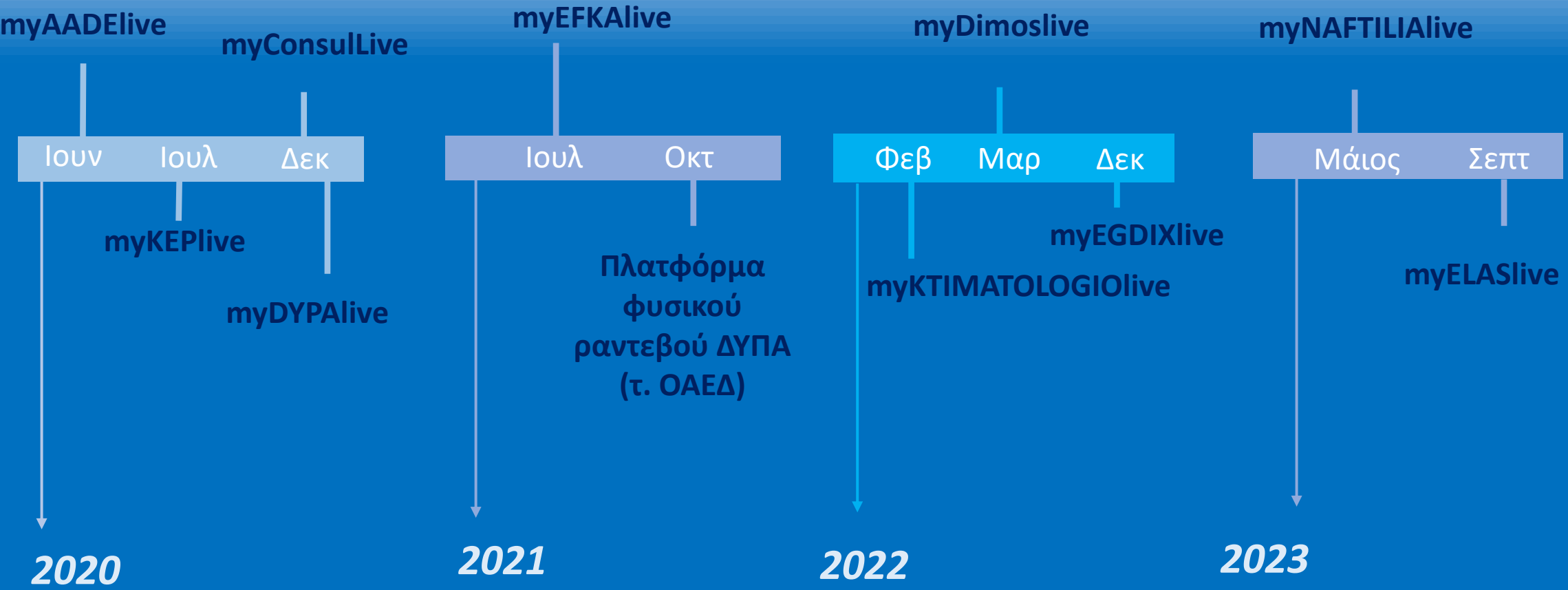
Πολίτες και επιχειρήσεις

- Εξάλειψη της άσκοπης ταλαιπωρίας
- Εξοικονόμηση χρόνου
- Κατάργηση μετακινήσεων από και προς φυσικά σημεία εξυπηρέτησης
- Έμφαση στην κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών των πολιτών που ανήκουν σε ευάλωτες ομάδες (ΑΜΕΑ, μετανάστες)

Φορείς του Δημοσίου

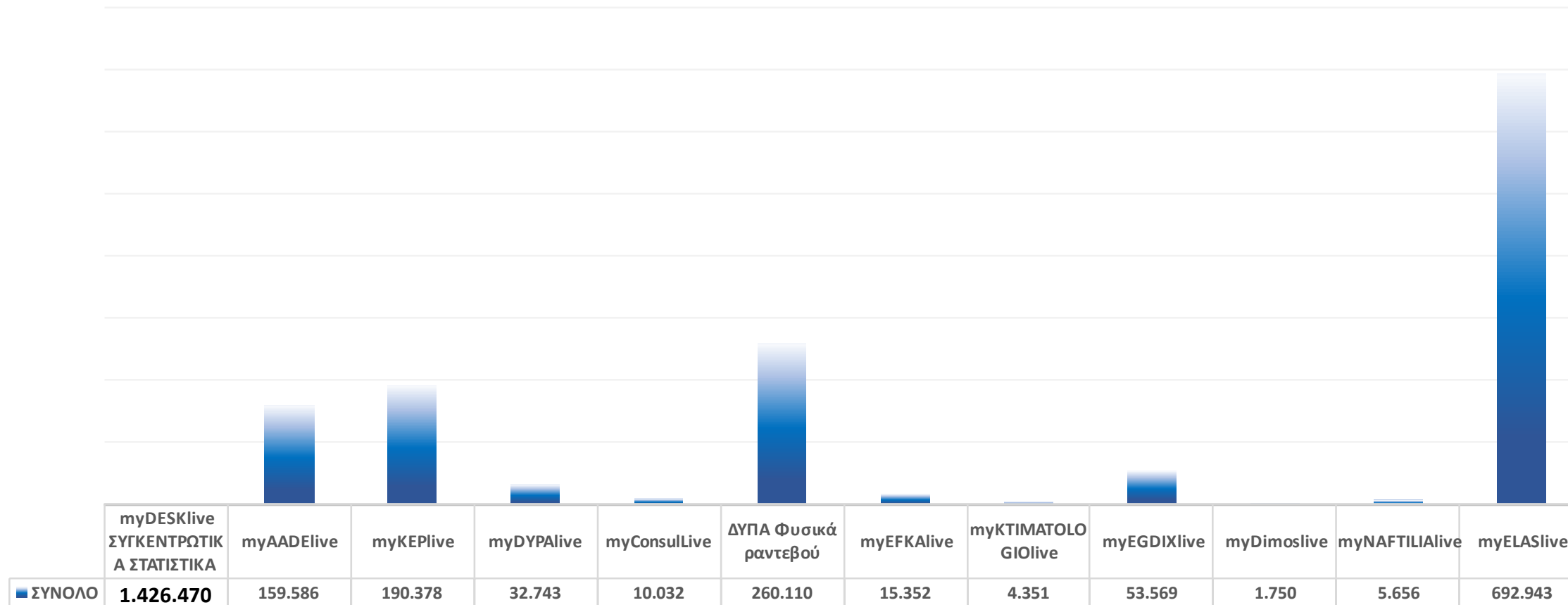
- Αποδοτικότερη αξιοποίηση του προσωπικού
- Αύξηση της παραγωγικότητας
- Ασφαλέστερες συναλλαγές με τους πολίτες
- Αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών - Προσβασιμότητα

Χρονολόγιο ένταξης φορέων



Στατιστικά εφαρμογών myDESKlive

Σύνολο ραντεβού myDESKlive

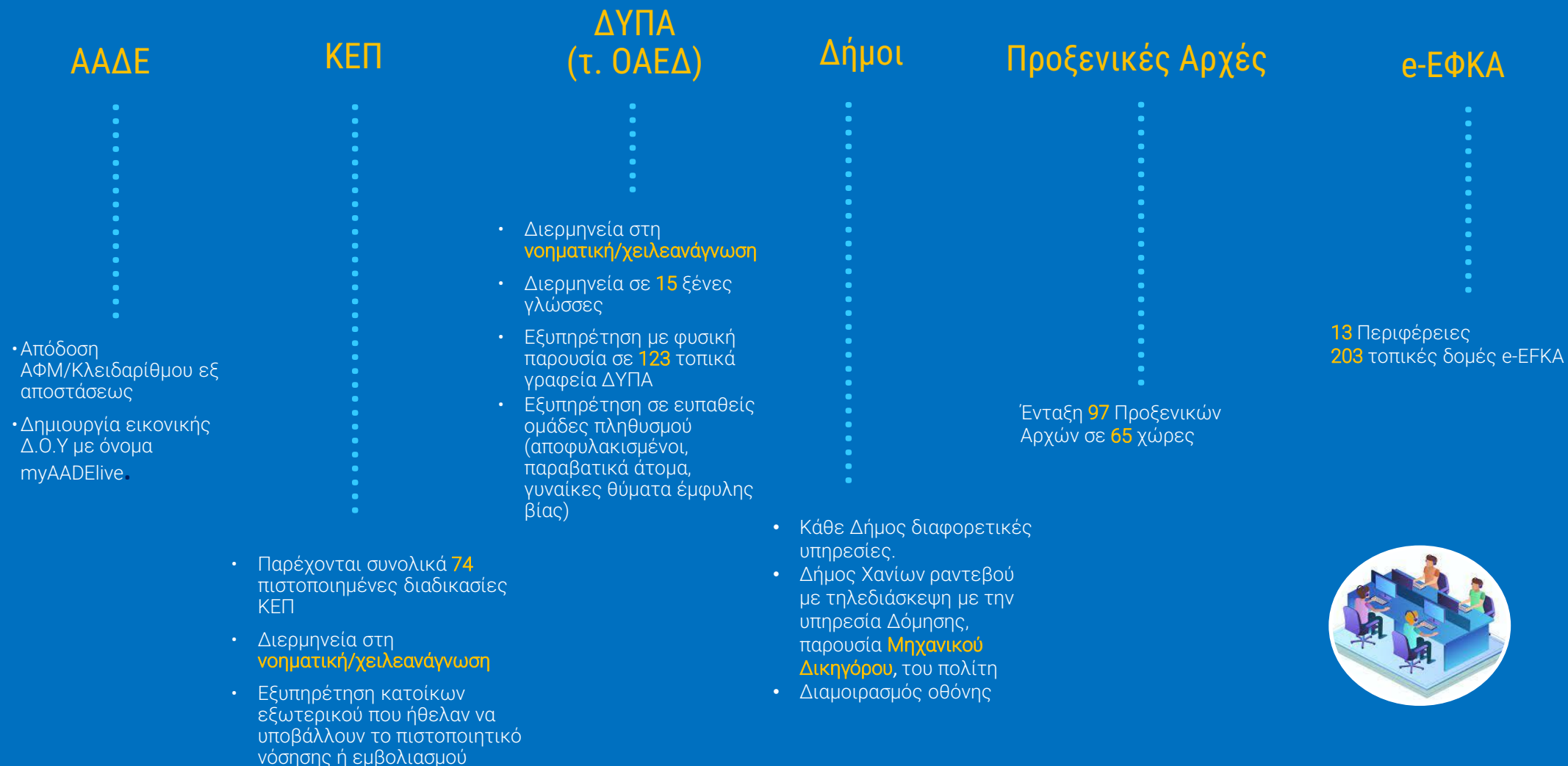


Φορείς σε φάση υλοποίησης



Παραγωγική λειτουργία

Υπηρεσίες που παρέχονται



Υπηρεσίες που παρέχονται

Ελληνικό Κτηματολόγιο

Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους στο Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών (ΓΓΧΤΔΙΧ)

Υπουργείο Ναυτιλίας & Νησιωτικής Πολιτικής

Ελληνική Αστυνομία

- Εξωδικαστικός Μηχανισμός Ρύθμισης Οφειλών
- Χορήγηση βεβαίωσης Ευάλωτου και οικονομικά ασθενέστερου Οφειλέτη, Πρόγραμμα Συνεισφοράς Δημοσίου Ευάλωτου Οφειλέτη
- Κώδικας Δεοντολογίας
- Γενικές Πληροφορίες Διαχείρισης Οφειλών

Ένταξη Αστυνομικών Τμημάτων και Τμημάτων Ασφαλείας για τη δημιουργία ραντεβού για την έκδοση νέου τύπου ταυτότητας

- Πληροφόρηση/ ενημέρωση από **13** τοπικά καταστήματα
- Σταδιακή ένταξη νέων καταστημάτων
- Δυνατότητα να κλείσει ο υπάλληλος ραντεβού για τον πολίτη με επιλογή συμβούλου δικηγόρου ή μηχανικού.



- Χορήγηση Ναυτικού φυλλαδίου
- Επικύρωση – Καταχώριση Θαλάσσιας Υπηρεσίας Ναυτικού

Υποβολή αίτησης ένταξης από τον Φορέα

Ο Φορέας επιλέγει :

Τις υπηρεσίες που θα παρέχει

- Ποιες οργανικές μονάδες/τμήματα του Φορέα θα ενταχθούν
- Ποιες υπηρεσίες θα διαθέσει για εξυπηρέτηση με ψηφιακό ραντεβού

Το ωράριο διάθεσης των υπηρεσιών

- Συνεχόμενο ή κυλιόμενο
- Μερικές ώρες κάθε ημέρα ή καθ' όλη τη διάρκεια του ωραρίου
- Μερικές ημέρες την εβδομάδα ή όλη την εργάσιμη εβδομάδα

Τους τρόπους εξυπηρέτησης με ψηφιακό ραντεβού

- Τηλεδιάσκεψη
- Φυσική παρουσία
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση

Δυνατότητες της πλατφόρμας

Φιλικότητα προς τους χρήστες – προσβασιμότητα:

Προγραμματισμός ραντεβού από τρίτο πρόσωπο:

Η κράτηση μπορεί να πραγματοποιηθεί από **τρίτο πρόσωπο**:

- Για πολίτες με περιορισμένες ψηφιακές δεξιότητες,
- Για όσους δεν διαθέτουν κωδικούς TAXISnet

Προγραμματισμός ραντεβού εκ των έσω:

Δυνατότητα **δημιουργίας ραντεβού από τον υπάλληλο** για την εξυπηρέτηση πολιτών που δυσκολεύονται ή δεν δύνανται να κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας

Πρόσκληση τρίτου προσώπου (σε τηλεδιάσκεψη):

- Δικηγόρος
- Λογιστής
- Μηχανικός
- Διερμηνέας Νοηματικής
- Διερμηνέας ξένης γλώσσας

Δυνατότητες της πλατφόρμας - Παράμετροι υλοποίησης



Ποιες παράμετροι της πλατφόρμας μπορούν να τροποποιηθούν;

Επιλογή ή μη προσωπικού από τον πολίτη:

Η ανάθεση των ραντεβού στους χρήστες μπορεί να γίνεται:

- Με τρόπο **αδιαφανή** στον πολίτη
- Με **επιλογή συγκεκριμένου υπαλλήλου** από το περιβάλλον του Ημερολογίου κράτησης

Επιβεβαιωτικό μήνυμα (e-mail) κράτησης:

- Αυτόματο επιβεβαιωτικό e-mail στον πολίτη μετά την οριστικοποίηση της κράτησης
- Το περιεχόμενο του μηνύματος είναι παραμετροποιήσιμο

Προετοιμασία του υπαλλήλου πριν το ραντεβού με τον πολίτη:

Ρύθμιση **ελάχιστου** και **μέγιστου** χρόνου προήγησης για τον καλύτερο προγραμματισμό των εργασιών των υπαλλήλων

Δυνατότητες της πλατφόρμας - Παράμετροι υλοποίησης



Ποιες παράμετροι της πλατφόρμας μπορούν να τροποποιηθούν;

Ακύρωση ραντεβού:

- Δυνατότητα **ακύρωσης του ραντεβού από τον πολίτη** έως και **24 ώρες πριν**
- Η κράτηση μπορεί να ακυρωθεί από τον διαχειριστή οποιαδήποτε στιγμή

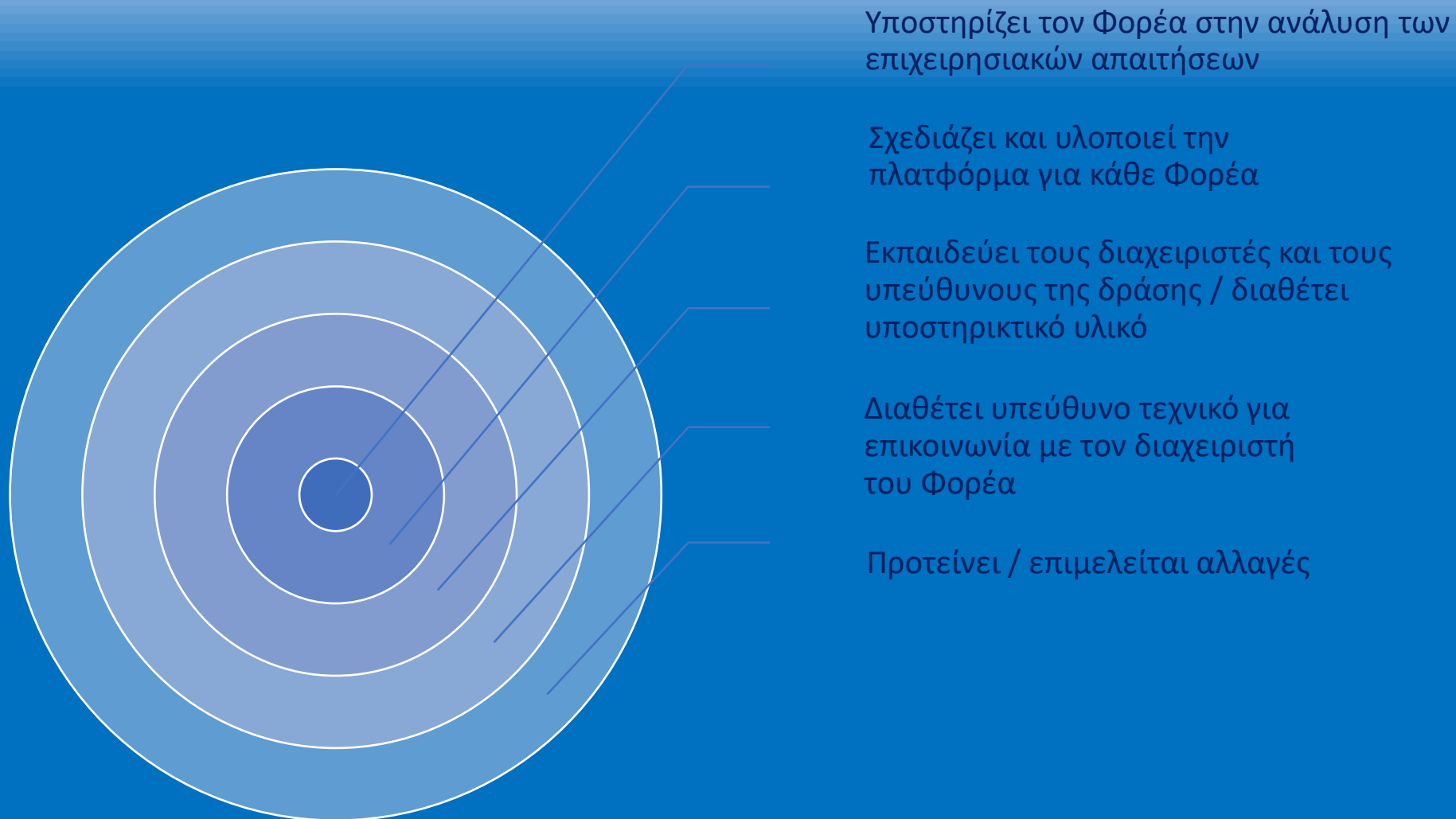
Ρύθμιση τοπικών αργιών/αδειών υπαλλήλων:

- Δυνατότητα ρύθμισης εκ των προτέρων, των **επίσημων αργιών** όλου του έτους
- Δυνατότητα **ρύθμισης μη διαθεσιμότητας σε έκτακτες περιπτώσεις**

Μεταφορά ραντεβού:

- Μεταφορά ραντεβού **από μία ημέρα ή ώρα σε άλλη** από τον διαχειριστή

Δυνατότητες της πλατφόρμας - Παράμετροι υλοποίησης



Αναβάθμιση και επεκτάσεις της πλατφόρμας



Δυνατότητα επανασχεδιασμού/αλλαγής των δομικών στοιχείων της πλατφόρμας, ακόμα και σε φάση παραγωγικής λειτουργίας



Δυνατότητα προσθήκης νέων υπηρεσιών ή/και νέων χρηστών

Διάθεση ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων



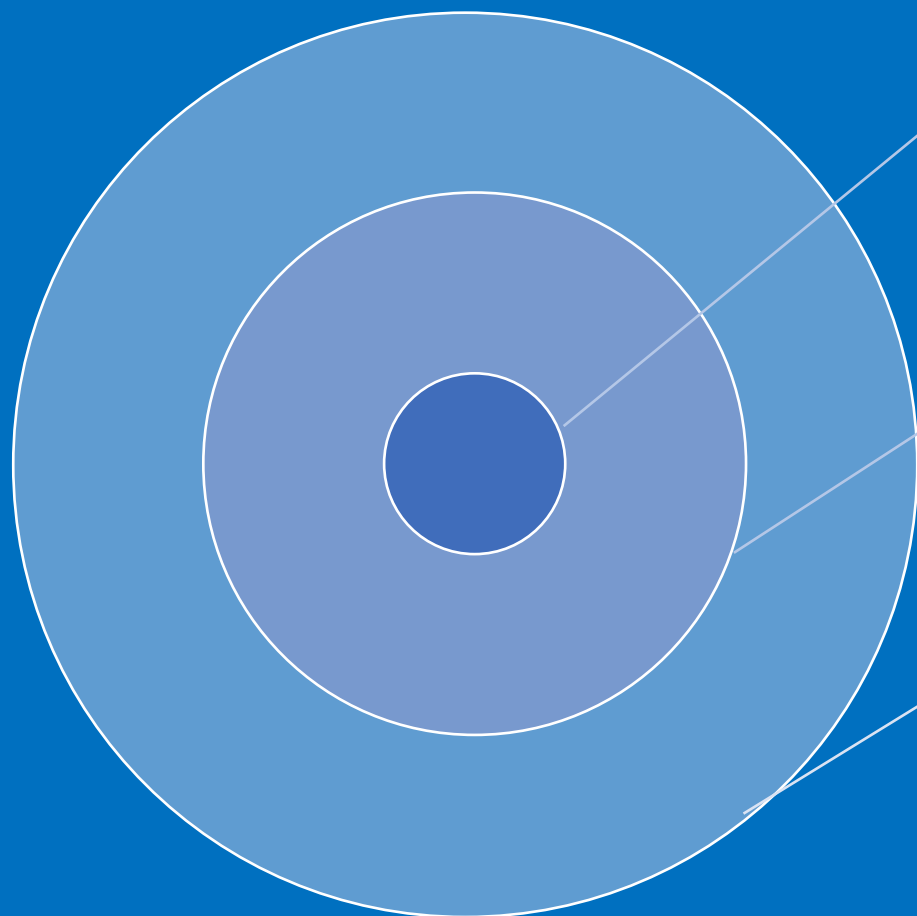
Δυνατότητα εξαγωγής στατιστικών στοιχείων χρήσης της πλατφόρμας



Διάθεση φόρμας ικανοποίησης πελατών μετά το πέρας της εξυπηρέτησης

Διάκριση της Δράσης

ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ



WITSA Announces 2023 Global Innovation and Tech Excellence Award Winners:

Winners demonstrated excellence in improving human lives through digital innovation and public-private partnerships

<https://www.witsa.org/news/witsa-announces-2023-global-innovation-and-tech-excellence-award-winners>

Runners-Up

DIGITAL OPPORTUNITY/INCLUSION AWARD (PRIVATE SECTOR/NGO)

General Secretariat for Information Systems & Digital Governance (Ministry of Digital Governance): MyDESKlive [MYDESKLIVE_LINKS_EN; MYDESKLIVE_PRESENTATION_EN; MYDESKLIVE_PRESS_RELEASES_EN; MYDESKLIVE-BOOKING-en subtitles (VIDEO); MYKEPLIVE-BOOKING-en subtitles (VIDEO); MYKEPLIVE-OFFICER VIEW-en subtitles (VIDEO)]
SEPE, Greece

Διάθεση ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων

Στατιστικά υπηρεσιών

ΓΓΧΤΔΙΧ – ΚΕΠ – ΔΥΠΑ

Ποσοστό πολιτών που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο αγγίζει το **24%**

- **Απόλυτα** ικανοποιημένοι περίπου το **80%**
- **Πολύ** ικανοποιημένοι περίπου το **5-15%**
- Η ικανοποίηση του πολίτη αγγίζει το **95%**

Αιτίες μη ικανοποίησης πολιτών :

- 1) δεν συνδέθηκαν τη σωστή ώρα
- 2) ζήτησαν από τον υπάλληλο άλλη υπηρεσία από αυτή που επέλεξαν
- 3) *δε συνδέθηκε ο υπάλληλος*

Σχόλια πολιτών

Από κάτοικο του εξωτερικού:

“Ευχαριστούμε που αποφεύγουμε τη μετακίνηση η οποία θα σήμαινε ένα πολύωρο ταξίδι από τη μία άκρη της χώρας στην άλλη για την εξυπηρέτηση από το Προξενείο της χώρας.”

Από κυρία που ανήκε στην κατηγορία "θύματα ενδοοικογενειακής βίας" και είχε επιπρόσθετα θέματα υγείας είπε:

“Εμένα αυτή η υπηρεσία με βόλεψε πάρα πολύ γιατί δεν μπορώ να μετακινηθώ εκτός του διαμερίσματός μου λόγω κινητικών κυρίως προβλημάτων... είμαι αναγκασμένη να λειτουργώ μέσα από το διαμέρισμά μου και δεν είναι καθόλου εύκολο να πάω στον ΟΑΕΔ...εξάλλου γι'αυτό αναζητώ και θέσεις τηλεργασίας”

Από κυρία που ανήκε στην κατηγορία "ΑμεΑ" σχολίασε:

“Ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας! Ήταν για μένα πραγματικά δύσκολο να επισκεφτώ τον ΟΑΕΔ γιατί μένω εκτός πόλης και από το τηλέφωνο δεν μπορούσα να καταλάβω τι μου έλεγαν οι υπάλληλοι... είχα πολλές απορίες...είχα μια ανασφάλεια ότι δεν θα μπορέσω να συνδεθώ αλλά με λίγο βοήθεια τα κατάφερα.”

Από άνεργη που ζήτησε βοήθεια :

Άνεργη ζήτησε να κάνει με τον εργασιακό σύμβουλο ένα μικρό role playing ώστε να βεβαιωθεί πως ήταν προετοιμασμένη καλά, πράγμα το οποίο και κάναμε. Πήρα λοιπόν το σοβαρό μου ύφος και υποδύθηκα την HR της ... Την επόμενη ημέρα μου έστειλε feedback για την εμπειρία της και χαρήκαμε και οι δύο πολύ γιατί είχε καταφέρει να προχωρήσει στο επόμενο στάδιο της διαδικασίας, που ήταν στο χώρο της εργασίας τους οι οποίοι ομολογούσαν πολύ ειλικρινά ότι εργάζονταν αλλά δεν ένιωθαν καθόλου καλά να με αφήσουν να περιμένω μόνη μου. Έτσι, αφού ανταλλάσσαμε τις ζεστές καλημέρες μας συνεχίσαμε και οι δύο την εργασία μας.

Μια νεαρή συνδέθηκε ενώ ταξίδευε για το πατρικό της με το ΚΤΕΛ :

Στην ερώτησή μου αν θέλει να διακόψουμε γιατί η κατάσταση ήταν κάπως περίεργη μου απάντησε πως περίμενε πολύ γι' αυτό το ραντεβού και δεν ήθελε να το χάσει. Φόρεσε ακουστικά για να μην ενοχλούμε τους συνεπιβάτες και κάναμε κανονικά τη συνέντευξη μας.

