

Διαλειτουργικότητα Οργανισμών, Υπηρεσιών και Συστημάτων στη Δημόσια Διοίκηση

Δρ. Γ. Χαραλαμπίδης,
Υπεύθυνος Έρευνας eGovernment & eBusiness



Εργαστήριο Συστημάτων Αποφάσεων και Διοίκησης
Σχολή Ηλεκτρολόγων Μη/κών και Μηχ/κών
Υπολογιστών
Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο

e-governmentForum

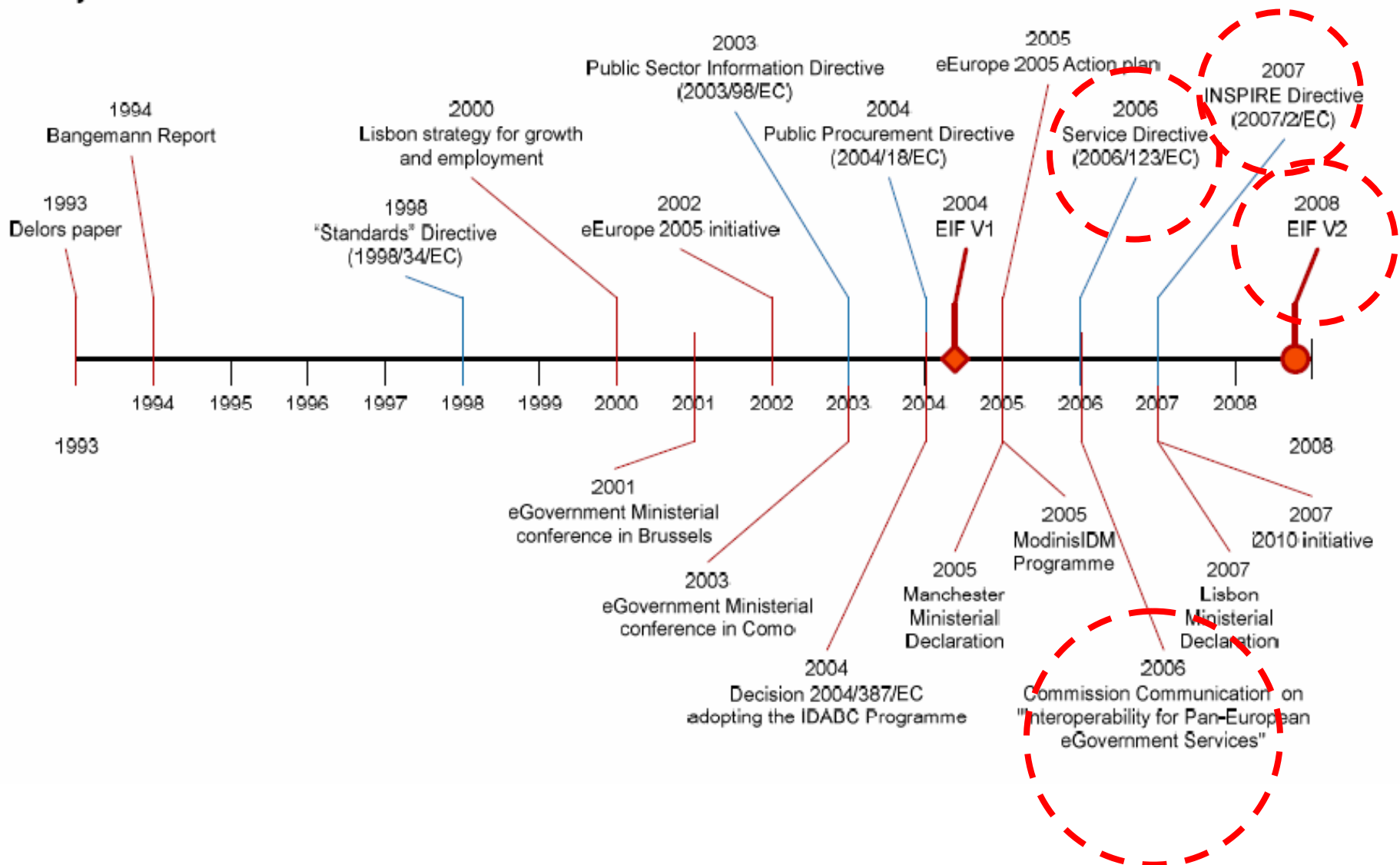
Το eGovernment Forum – Ομάδα Διαλειτουργικότητας

- Πρωτοβουλία της ΚτΠ ΑΕ
- Μέλη: Στελέχη Υπουργείων, εκπρόσωποι επιχειρήσεων, εκπρόσωποι θεσμικών φορέων και ανεξάρτητων Αρχών, Παρατηρητήριο ΚτΠ, ΑΕΙ και Ερευνητικά Ιδρύματα ΗΔ
- Στόχος: Η ανάπτυξη και τεκμηρίωση προτάσεων για την προώθηση της διαλειτουργικότητας στην παροχή Δημόσιων Υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις
- Συντονιστής: Α.Στασής, ΥΠΕΣ
- Εισηγητής: Τ. Σελλής, ΕΜΠ-ΙΠΣΥΠ



**Η Διαλειτουργικότητα
σε ΕΕ και Ελλάδα**

Δράσεις Διαλειτουργικότητας στην Ευρωπαϊκή Ένωση



Δράσεις Διαλειτουργικότητας στην Ελλάδα

Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική
2006 – 1013
(στόχευση διαλειτουργικότητας)

Ελληνικό Πλαίσιο
Διαλειτουργικότητας (eGIF-GR)

Σποραδικές Διαλειτουργικές
Υπηρεσίες σε Δήμους και Φορείς

On-line διαλειτουργικότητα
Front-Office / Back Office ΙΚΑ
(Ασφαλιστική Ενημερότητα,
ΑΠΔ)

Θεσμική Κατοχύρωση
Ηλ. Διακυβέρνησης

2004

2005

2006

2007

2008

2009

Λειτουργία ΚΕΠ
(Χειρογραφική Αναζήτηση
Πιστοποιητικών)

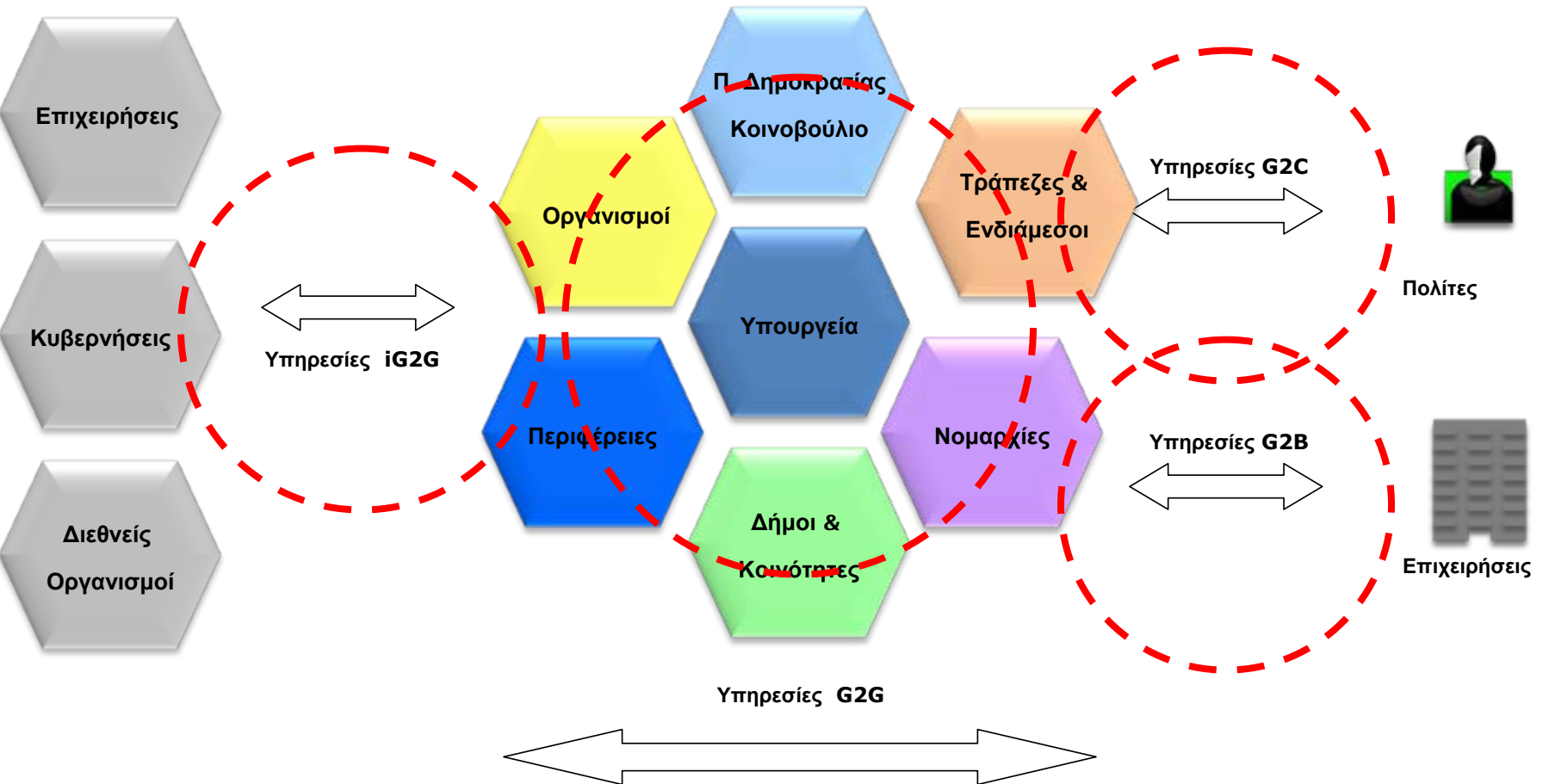
Υπηρεσίες Επιπέδου-3
στο kep.gov.gr
(Ηλεκτρονικές αιτήσεις)

Υπηρεσίες Επιπέδου-4
στο ermis.gov.gr και σε
άλλους φορείς
(Αυτοματοποιημένες
διαλειτουργικές υπηρεσίες
ανάμεσα σε συστήματα
διαφορετικών φορέων)

On-line διαλειτουργικότητα
Front-Office / Back Office
Υπ. Οικονομικών – ΓΓΠΣ
(Φορολογική
Ενημερότητα, ΦΠΑ,
Εγκαθίσταση Ε1)

Αναδιοργάνωση
Διαδικασιών στο
Δημόσιο Τομέα

Διαλειτουργικότητα : Που ?



Το μέγεθος του προβλήματος για την Ελλάδα

- **Οργανισμοί και Διαδικασίες**

- 18 υπουργεία, 13 περιφέρειες, 52 Νομαρχίες, 1024 Δήμοι & Κοινότητες, 691 Οργανισμοί Δημοσίου Τομέα
- 10,000 σημεία παροχής υπηρεσιών στο Δημόσιο Τομέα
- 2,000 Υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις
- 10,000 Τύποι εγγράφων που ανταλλάσσονται
- 300,000 Δημόσιοι Υπάλληλοι «γραφείου»

- **Συστήματα**

- 10 Κεντρικές Πύλες
- 200 Internet Portals Υπουργείων, Οργανισμών
- 100 Internet Portals Μεγάλων Δήμων
- 900 Internet Portals Μικρότερων Δήμων & Κοινοτήτων
- 2,500 Συστήματα Back Office

- **Χρήστες – λήπτες υπηρεσιών**

- 11 εκ. πολίτες
- 200 χιλ. μεγάλες, μεσαίες και μικρές επιχειρήσεις
- 600 χιλ. ελεύθεροι Επαγγελματίες
- 18 εκ. τουρίστες
- Οργανισμοί και επιχειρήσεις από 26 κράτη-μέλη



**Η Διαλειτουργικότητα:
Τι κερδίζουμε ?**

Μη Διαλειτουργικές Υπηρεσίες: Σήμερα

ΠΟΛΙΤΗΣ	ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	«ΠΡΟΣΩΠΟ» ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
Θέλω να βγάλω διαβατήριο	Προσκόμισε Φωτοτυπία ΑΔΤ, Πιστοποιητικό Γέννησης (για παλαιό ΑΔΤ), Φωτογραφίες Παράβολο	Υπ. Εσωτερικών -Αστυνομικό Τμήμα

Διαλειτουργικές , αυτοματοποιημένες Υπηρεσίες: Αύριο

ΠΟΛΙΤΗΣ	ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	«ΠΡΟΣΩΠΟ» ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
Θέλω να βγάλω διαβατήριο Έχω Ηλ. Ταυτότητα Έχω Τραπεζικό Λογαριασμό Έχω ξαναδώσει φωτογραφίες – είναι ΟΚ	Ξέρω τα στοιχεία Δημοτολογίου σου Πήρα τα χρήματα από την Τράπεζα Έχω φωτογραφίες σου (αν θέλεις)	Υπ. Εσωτερικών –ΕΡΜΗΣ (με τη συνεργασία: ΥΠΕΣ-Ταυτότητες, ΥΠΕΣ-Δημοτολόγιο, ΔΙΑΣ-Τράπεζες)
	Πάρε το διαβατήριο	

Χρόνος: Ώρες

Ονομαστικό Κόστος για πολίτη: 95 Ευρώ

Πραγματικό κόστος για πολίτη: 95 ευρώ και 1 ώρα

Διαλειτουργικές , προσωποποιημένες Υπηρεσίες: Μεθαύριο

ΠΟΛΙΤΗΣ	ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	«ΠΡΟΣΩΠΟ» ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
	Το Διαβατήριό σας λήγει σε 15 ημέρες. Θέλετε νέο ? Κοστίζει 75 ευρώ.	Υπ. Εσωτερικών –ΕΡΜΗΣ

Τι κερδίζουμε από τη Διαλειτουργικότητα

	Πλήρως Χειρογραφικό Μοντέλο (Γκισέ Δημόσιας Υπηρεσίας)	Πλήρως Χειρογραφικό Μοντέλο με ενδιάμεσο (ΚΕΠ)
Κόστος για το Δημόσιο Τομέα	100	130
Κόστος για τον Πολίτη – Επιχείριση	100	60
Συνολικός Χρόνος Ολοκλήρωσης	Ημέρες έως Εβδομάδες	Ημέρες
Διαθεσιμότητα	7-ωρο, 5-θήμερο	Επαυξημένο Ωράριο
Διαφάνεια	Μικρή	Μεσαία

* Στοιχεία ΚΕΠ-MIS και αποτελέσματα Προσομοίωσης ΕΜΠ

Πώς θα το κάνουμε , Διασύνδεση Συστημάτων “Point-to-Point” ή «έργο- έργο»;

Αριθμός Συστημάτων - Φορέων προς Διασύνδεση	Αριθμός Απαραίτητων Διασυνδέσεων
2	1
10	45
100	4.950
1.000	499.500

... μάλλον πρέπει να το σκεφτούμε καλύτερα



Προτάσεις
για την επίτευξη
διαλειτουργικότητας στις
Δημόσιες Ψηφιακές Υπηρεσίες

*e*governmentForum

Ποια πρέπει να είναι τα επόμενα βήματα, με βάση τη διεθνή εμπειρία

- Για τη Δημόσια Διοίκηση
 - Υιοθέτηση του **Πλαισίου Διαλειτουργικότητας** στις διαδικασίες ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων, αναδιοργάνωσης διαδικασιών και ανάπτυξης σχημάτων δεδομένων στο σύνολο του Δημόσιου Τομέα
 - Ανάπτυξη **Υποδομών Διαλειτουργικότητας** για την ενοποιημένη διαχείριση υπηρεσιών και ανάπτυξη – διάθεση Web Services από τη Δημόσια Διοίκηση και τις επιχειρήσεις
 - Ανάπτυξη και λειτουργία κεντρικών συστημάτων - πιλότων με **εντελώς νέα ποιότητα υπηρεσιών** (ΕΡΜΗΣ, TAXIS-NET)
 - Ανάπτυξη υποδομών για τη **Μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών**, σε καθημερινή βάση, στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης (μοντέλα αξιολόγησης και ανάλυσης επιπτώσεων, βασισμένα σε πραγματικά στοιχεία). *“If you cannot measure it you cannot manage it”*

Ποια πρέπει να είναι τα επόμενα βήματα, με βάση τη διεθνή εμπειρία

- Για τη Δημόσια Διοίκηση
 - Προώθηση της **Μοντελοποίησης και Ανασχεδιασμού Διαδικασιών**, για τη μείωση Διαχειριστικών Βαρών και την απλοποίηση των υπηρεσιών, με ταυτόχρονη προσαρμογή του Νομικού Πλαισίου
 - Προώθηση της **Μοντελοποίησης Δεδομένων** και ανάπτυξης κοινών “φορμών δεδομένων” – XML, με βάση τα διεθνή πρότυπα. *Αν δεν επιτύχουμε τη σωστή κωδικοποίηση πληροφορίας, δεν θα καταφέρουμε αυτοματοποίηση λειτουργιών.*
 - Συντονισμένες δράσεις **Εκπαίδευσης και Διαχείρισης Δεξιοτήτων** των στελεχών του Δημόσιου Τομέα
 - Έμφαση στην **προώθηση** των νέων υπηρεσιών για χρήση από τους πολίτες και στη **μείωση του ψηφιακού χάσματος**. Θα είναι κρίμα να δημιουργηθεί πάλι ένα κλίμα αποκλεισμού των «ψηφιακά υστερούντων»

Ποια πρέπει να είναι τα επόμενα βήματα, με βάση τη διεθνή εμπειρία

- Για τις επιχειρήσεις ΤΠΕ
 - **Εκπαίδευση** και πιστοποίηση γνώσης των στελεχών, στην προδιαγραφή και ανάπτυξη συστημάτων για το Δημόσιο Τομέα, με βάση τα νέα πρότυπα
 - **Εφαρμογή** των προτύπων διαλειτουργικότητας σε έργα και προϊόντα πληροφορικής και επικοινωνιών αλλά και συνεισφορά στη διαμόρφωση του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας
 - **Ανάπτυξη νέων υπηρεσιών** και προϊόντων, με αυξημένη προστιθέμενη αξία και ανταγωνιστικότητα, σε διεθνές επίπεδο

Τι πρέπει να προσέξουμε, όλοι μας:

- «**Το καλύτερο δεν είναι αρκετό**»: απλή ηλεκτρονικοποίηση ή ποσοστιαία βελτίωση απλά αναπαράγει και επικυρώνει το πρόβλημα.
- Έμφαση στις **πραγματικές ανάγκες** πολιτών και επιχειρήσεων, με κύριο άξονα τις υπηρεσίες και όχι την εσωτερική οργάνωση.
- Χρειάζονται **κίνητρα** και συνεχής **διάδοση** των πλεονεκτημάτων και **πολλαπλά κανάλια** (internet, Κινητά, διαδραστική τηλεόραση)
- Χρειάζεται στόχευση σε εντελώς νέα επίπεδα ποιότητας και πολύ-επιστημονική προσέγγιση, με έμφαση στην **καινοτομία**.



► Μείωση Χρόνου Απονομής Συντάξεων

Home / Μείωση Χρόνου Απονομής Συντάξεων

ΜΕΙΩΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΑΠΟΝΟΜΗΣ ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ

Η Διοίκηση του Ι.Κ.Α.-Ε.Τ.Α.Μ., έθεσε από σήμερα πιλοτικά σε λειτουργία το Κ.Α.Ν. (Κέντρο Ανακεφαλαίωσης Εναήμων) με άμεσο στόχο τη δραστική μείωση του χρόνου απονομής συντάξεων.

Σε πρώτη φάση, Αίτηση καταμέτρησης του χρόνου ασφάλισης μπορούν να υποβάλλουν οι ασφαλισμένοι που:

- θεμελιώνουν συνταξιοδοτικό δικαίωμα και προτίθενται να υποβάλλουν αίτηση για **σύνταξη λόγω Γήρατος** μέχρι και το τέλος του 2009
- έχουν **αποκλειστική ασφάλιση στο ΙΚΑ-ΕΤΑΜ** και
- κατοικούν στους **Νομούς Αττικής και Κορινθίας.**

Ταυτόχρονα με την αίτηση συνυποβάλλονται:

- όλα τα πρωτότυπα ασφαλιστικά βιβλιάρια ΙΚΑ-ΕΤΑΜ και
- φωτοτυπία του Δελτίου ταυτότητας.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν από σήμερα να υποβάλλουν σχετική αίτηση στο Κ.Α.Ν. (Γερανίου 42, Ομόνοια) ή στα Τοπικά Υποκ/τα ΙΚΑ-ΕΤΑΜ των Νομών Αττικής και Κορινθίας.


Στο Κέντρο Ανακεφαλαίωσης συγκεντρώνονται όλες οι αιτήσεις, πραγματοποιείται η καταμέτρηση του χρόνου ασφάλισης και αποστέλλεται στην κατοικία του ασφαλισμένου σχετική προσυνταξιοδοτική απόφαση - βεβαίωση. Τα ασφαλιστικά στοιχεία της προαναφερόμενης καταμέτρησης, καταχωρούνται σε Ηλεκτρονικά Αρχεία του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ. Όταν ο ασφαλισμένος υποβάλει αίτηση συνταξιοδότησης, αντλούνται τα επεξεργασμένα στοιχεία, προσμετράται μόνο ο υπολειπόμενος χρόνος ασφάλισης και εκδίδεται άμεσα η συνταξιοδοτική απόφαση.

Το Κ.Α.Ν. στη φάση της πλήρους λειτουργίας του θα καλύπτει **ολόκληρη την Ελλάδα** δίνοντας λύση και στο πρόβλημα της **διαδοχικής ασφάλισης**, καθώς η αλληλογραφία μεταξύ των ασφαλιστικών φορέων θα ολοκληρώνεται κατά την προσυνταξιοδοτική περίοδο και η σύνταξη θα απονέμεται **εντός μηνός** μετά την υποβολή της αίτησης από τον ασφαλισμένο.





- Ένα Διεθνές Κέντρο Έρευνας και Αριστείας, επιχορηγούμενο από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το οποίο λειτουργεί στο ΕΜΠ
- Δραστηριότητες του κέντρου είναι:
 - Η ανάπτυξη νέων λύσεων διαλειτουργικότητας
 - Η υποστήριξη κυβερνητικών οργανισμών και επιχειρήσεων
 - Ο έλεγχος διαλειτουργικότητας συστημάτων και εφαρμογών
 - Η συμμετοχή στα διεθνή κέντρα και δίκτυα προτυποποίησης της διαλειτουργικότητας
- Το κέντρο σύντομα θα αναζητήσει συνεργασίες στον Ελληνικό Δημόσιο και Ιδιωτικό Τομέα
- Περισσότερα στο www.iocenter.eu



Διαλειτουργικότητα Οργανισμών, Υπηρεσιών και Συστημάτων στη Δημόσια Διοίκηση

Δρ. Γ. Χαραλαμπίδης,
Υπεύθυνος Έρευνας eGovernment & eBusiness



Εργαστήριο Συστημάτων Αποφάσεων και Διοίκησης
Σχολή Ηλεκτρολόγων Μη/κών και Μηχ/κών
Υπολογιστών
Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο

e-governmentForum