

ΕΘΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ

**«ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΨΗΦΙΑΚΩΝ
ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ»**

ΤΜΗΜΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ

ΟΜΑΔΑ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

Συντάκτης: Δρ. Ανδρέας Πίπης

Εμπειρογνώμονας: Χρήστος Σταυράκογλου

Συντονιστής: Χαράλαμπος Πλατής

ΚΣΤ΄ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΣΕΙΡΑ

ΑΘΗΝΑ 2020

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	4
1. Διαμόρφωση Ψηφιακών Πολιτικών.....	5
1.1. Το Όραμα.....	5
1.2. Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)	6
1.2.1. Ψηφιακή επίδοση Ελλάδας.....	7
1.3. Ψηφιακός Μετασχηματισμός	8
1.3.1. Κατευθυντήριες Αρχές	8
1.3.2. Μοντέλο Διακυβέρνησης	10
1.3.2.1. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης	11
1.3.2.1.1. Εποπτευόμενοι Φορείς	13
1.3.2.1.2. Λοιποί εμπλεκόμενοι Φορείς.....	14
1.3.2.2. Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού	15
1.3.2.3. Συντονιστική επιτροπή Ψηφιακού Μετασχηματισμού	16
1.3.2.4. Απλούστευση Διαδικασιών	16
1.4. Καταγραφή ψηφιακών υπηρεσιών – δράσεων	17
2. Ψηφιακός Μετασχηματισμός – οριζόντιες Ψηφιακές Υπηρεσίες	21
2.1. Κυβερνητικό Νέφος.....	21
2.1.1. Υφιστάμενη κατάσταση - μειονεκτήματα	22
2.1.2. Το Θεσμικό πλαίσιο.....	23
2.1.3. Η ψηφιακή πολιτική για το Κυβερνητικό νέφος.....	24
2.1.4. Αξιολόγηση.....	24
2.2. Κέντρο Διαλειτουργικότητας.....	26
2.2.1. Η Ψηφιακή πολιτική για το ΚΕΔ	27
2.2.2. Θεσμικό πλαίσιο.....	28
2.2.3. Τα βήματα	29
2.2.4. Αξιολόγηση.....	29
2.3. Ταυτοποίηση Μητρώων και ενιαίος αριθμός πολίτη	30
2.3.1. Η υφιστάμενη κατάσταση – το πρόβλημα.....	30
2.3.2. Το Θεσμικό πλαίσιο.....	31
2.3.3. Η ψηφιακή πολιτική για την ταυτοποίηση μητρώων	33
2.3.3.1. τα βήματα.....	33
2.3.4. Αξιολόγηση.....	36
2.4. Εθνικό Κέντρο Επικοινωνίας Πολιτών – Notification Center	37

2.4.1.	Η υφιστάμενη κατάσταση – το πρόβλημα.....	38
2.4.2.	Θεσμικό πλαίσιο.....	38
2.4.2.1.	Η προτεινόμενη λύση – τα βήματα.....	38
2.4.3.	Τα οφέλη	39
2.5.	Ενιαία Ψηφιακή Πύλη Gov.GR	39
2.5.1.	Η υφιστάμενη κατάσταση – το πρόβλημα.....	39
2.5.2.	Η προτεινόμενη λύση.....	40
2.5.3.	Θεσμικό πλαίσιο.....	40
2.5.4.	Η Ψηφιακή πολιτική.....	41
2.5.5.	Οφέλη.....	42
3.	Ψηφιακός Μετασχηματισμός - Τομεακές Ψηφιακές Υπηρεσίες.....	42
3.1.	Η υφιστάμενη κατάσταση – τα προβλήματα.....	43
3.2.	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα διαχείρισης επιδομάτων πρόνοιας	46
3.2.1.	Ανάλυση Οφέλη	48
3.3.	Τελική Ομαδική Εργασία – Ψηφιακός μετασχηματισμός Τομεακών Δράσεων	49
3.3.1.	Αναβάθμιση Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.).....	50
3.3.2.	Ανάπτυξη Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος e-ΕΦΚΑ	51
3.3.3.	Πληροφοριακό Σύστημα Θεμελίωσης και Απονομής Συντάξεων «ΑΤΛΑΣ» -Ψηφιακό Αποθετήριο Ασφαλιστικής Ιστορίας	51
3.3.4.	Ενίσχυση του συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης και του Ηλεκτρονικού Ατομικού Φακέλου Υγείας	52
3.3.5.	Ευρωπαϊκή Κάρτα Ασφάλισης Ασθενείας (ΕΚΑΑ).....	52
3.3.6.	Επέκταση συστήματος αναδοχής και υιοθεσίας	53
3.3.7.	Ολοκλήρωση μηχανογραφικού συστήματος ΟΑΕΔ.....	53
	Αναφορές	54
	Παράρτημα Ι Ερωτηματολόγιο αποτύπωσης υφιστάμενης κατάστασης.....	56
	Παράρτημα ΙΙ Φόρμα One Pager Request.....	57

Εισαγωγή

Η Ψηφιακή επανάσταση είναι άμεσα συνυφασμένη με την ανάπτυξη της Οικονομίας μίας Χώρας. Η Ελλάδα έχει ανάγκη την μετάβαση της σε μία σύγχρονη ψηφιακή κοινωνία όπου θα παρέχονται σύγχρονες υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις με αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών ΤΠΕ.

Στο πιο πάνω συναινεί και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή η οποία μέσα από τους ετήσιους δείκτες Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) κατατάσσει την χώρα μας στις χαμηλότερες θέσεις επί σειρά ετών (26^η θέση το 2017, 2019, 28^η θέση το 2018).

Με μια σειρά από ενέργειες την τελευταία περίοδο αναδεικνύεται η προσπάθεια χάραξης Ψηφιακής Στρατηγικής που στοχεύει σε εφαρμογή Ψηφιακών Πολιτικών με στόχο ανάμεσα σε άλλα και την κατάταξη της χώρας στα επίπεδα του μέσου όρου της ΕΕ.

Οι τρέχουσες σημειώσεις αφορούν το Εργαστήριο Ανάλυσης Ψηφιακών Πολιτικών του Τμήματος Υγείας και Κοινωνικής Φροντίδας μέσα από τις οποίες γίνεται προσπάθεια να αναδειχθεί η υφιστάμενη κατάσταση, η αναγκαιότητα εφαρμογής Ψηφιακών Πολιτικών για δημιουργία την νέων υπηρεσιών ή ανασχεδιασμό υφιστάμενων υπηρεσιών. Αποτυπώνονται οι απαιτούμενες ενέργειες που απαιτούνται για τον μετασχηματισμό τους ώστε να αποτελέσουν σύγχρονες υπηρεσίες προς τους πολίτες και επιχειρήσεις και ταυτόχρονα να εκπληρώνουν τους στρατηγικούς στόχους αναβάθμισης της ψηφιακής ωριμότητας της χώρας.

Το εγχειρίδιο χωρίζεται σε 3 ενότητες με τέτοιο τρόπο ώστε να συμβαδίζει με την εργαστηριακή φύση του μαθήματος :

- Στην πρώτη ενότητα περιγράφεται το πλαίσιο διαμόρφωσης Ψηφιακών πολιτικών
- Στη δεύτερη καταγράφονται και αναλύονται σειρά από οριζόντιες Ψηφιακές δράσεις – δομικά στοιχεία - καθώς και τα βήματα ψηφιακού μετασχηματισμού τους. Για κάθε περιγραφόμενη δράση περιγράφεται η εφαρμοζόμενη ψηφιακή πολιτική για τον μετασχηματισμό της η οποία μπορεί να περιλαμβάνει αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο και ανασχεδιασμό διαδικασιών και ολοκληρώνεται με μία αξιολόγηση των εκτιμώμενων αποτελεσμάτων της.
- Στη τρίτη ενότητα καταγράφονται και αναλύονται τομεακές δράσεις σχετικά με τον χώρο της Υγείας και της Κοινωνικής Φροντίδας καθώς και τα βήματα ψηφιακού μετασχηματισμού τους. Για κάθε περιγραφόμενη δράση περιγράφεται η εφαρμοζόμενη ψηφιακή πολιτική για τον μετασχηματισμό της η οποία μπορεί να περιλαμβάνει αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο και ανασχεδιασμό διαδικασιών και ολοκληρώνεται με μία αξιολόγηση των

εκτιμώμενων αποτελεσμάτων της. Κατά τον σχεδιασμό δίνεται επίσης έμφαση στην αξιοποίηση βασικών δομικών στοιχείων που αναλύθηκαν στην προηγούμενη ενότητα

1. Διαμόρφωση Ψηφιακών Πολιτικών

Στη ενότητα αυτή παρουσιάζονται πρακτικές για τη συλλογή αναγκών και την διαμόρφωση ψηφιακών πολιτικών. Περιγράφονται οι συνιστώσες του ψηφιακού μετασχηματισμού προκειμένου ο αναλυτής να μπορεί να καταγράψει με συστηματικό τρόπο τις ανάγκες και να τις αξιολογεί με βάση συγκεκριμένα κριτήρια και δείκτες.

1.1. Το Όραμα

Η ψηφιακή επανάσταση είναι άμεσα συνδεδεμένη με την ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας μίας χώρας. Προκειμένου η Ελλάδα να μεταβεί ταχύτατα προς την βελτίωση της θέσης της στην Ευρώπη θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερα μεγάλη έμφαση στην υποστήριξη πολιτών και επιχειρήσεων μέσα από τον μετασχηματισμό του κράτους σε ένα σύγχρονο ψηφιακό κράτος, όπου θα παρέχονται πολιτο-κεντρικές υπηρεσίες και όχι υπηρεσιο-κεντρικές υπηρεσίες.

Παραδοσιακά η μετάβαση στον ψηφιακό κόσμο, οδηγούσε στην ψηφιοποίηση της γραφειοκρατίας οδηγώντας σε ψηφιακές εκδοχές των υφιστάμενων υπηρεσιών π.χ ψηφιοποίηση μίας αίτησης, δήλωσης κλπ. Η νέα αντίληψη στην ψηφιοποίηση επιβάλλει ένα ψηφιακό μετασχηματισμό με γνώμονα την εξυπηρέτηση του πολίτη/επιχείρησης ο οποίος οδηγεί με την σειρά του αρκετές φορές σε ανασχεδιασμό υφιστάμενων διαδικασιών και αλλαγή θεσμικού πλαισίου. Η προσπάθεια αυτή αρκετές φορές κολλάει στο οργανωτικό πλαίσιο των υπηρεσιών του Ελληνικού Δημοσίου που δεν επιτρέπουν ευέλικτες δομικές αλλαγές.

Την τελευταία περίοδο επιχειρείται μία σειρά από θεσμικές, οργανωτικές παρεμβάσεις όπου μέσα και από συνεργασίες με τον ιδιωτικό τομέα, την ακαδημαϊκή κοινότητα και την κοινωνία των πολιτών στοχεύουν στην μετάβαση σε ένα ψηφιακό μετασχηματισμό του κράτους αλλά και της ελληνικής κοινωνίας και οικονομίας.

Το όραμα για μια Ψηφιακή Ελλάδα βασίζεται την υλοποίηση μίας εθνικής στρατηγικής για τον ψηφιακό μετασχηματισμό μέσα από μία σειρά από στόχους :

- αποτελεσματική ψηφιακή εξυπηρέτηση πολιτών & επιχειρήσεων,
- αποτελεσματική ψηφιακή (δια)λειτουργία του κράτους,
- παραγωγική αξιοποίηση του πλούτου των δεδομένων του Δημοσίου,

- ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων για όλους τους πολίτες,
- προώθηση μετασχηματισμού επιχειρήσεων σε ψηφιακές επιχειρήσεις,
- αξιοποίηση σύγχρονων τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών ΤΠΕ σε όλους τους τομείς της κοινωνίας και οικονομίας

Για την επίτευξη του οράματος απαιτούνται μία σειρά από καινοτόμες για τα ελληνικά δεδομένα παρεμβάσεις ψηφιακού μετασχηματισμού οι οποίες θα πρέπει να ακολουθούν τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές. Σημαντική συνιστώσα αποτελεί αρχικά ο μετασχηματισμός του κρατικού μηχανισμού ώστε να ενισχύει την προώθηση και ένταξη ψηφιακών υπηρεσιών με προσανατολισμό τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Ο μετασχηματισμός αφορά τόσο οργανωτικές αλλαγές στις δομές των υπηρεσιών όσο και δράσεις ανασχεδιασμού υφιστάμενων διαδικασιών καθώς και θεσμικών μεταβολών. Παράλληλα απαιτούνται σειρά από δράσεις διάδοσης ψηφιακής κουλτούρας τόσο στο προσωπικό των δημοσίων υπηρεσιών όσο και στους ίδιους τους πολίτες και στο προσωπικό των ιδιωτικών επιχειρήσεων.

Με την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού αναμένεται η σταδιακή βελτίωση της θέσης της χώρας μας στο Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (Digital Economy and Society Index – DESI) αλλά και άλλους δείκτες που αποτυπώνουν την ωριμότητα της χώρας σε Ευρωπαϊκό αλλά και διεθνές επίπεδο.

1.2. Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)

Η Ευρωπαϊκή επιτροπή δημοσιεύει από το 2015 σε ετήσια βάση εκθέσεις για τον δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (Digital Economy and Society Index – DESI) για όλα τα κράτη μέλη στον ιστότοπο <https://ec.europa.eu/digital-single-market>. Οι εκθέσεις χώρας για τον δείκτη DESI συνδυάζουν ποσοτικά στοιχεία από τους επιμέρους δείκτες των διαστάσεων του δείκτη DESI με ειδικές ανά χώρα πληροφορίες πολιτικής και βέλτιστες πρακτικές. Στις εκθέσεις για κάθε κράτος μέλος επισυνάπτεται ένα κεφάλαιο διεξοδικής ανάλυσης του τομέα των τηλεπικοινωνιών. Παρουσιάζονται θεματικά κεφάλαια με ανάλυση σε ευρωπαϊκό επίπεδο της ευρυζωνικής συνδεσιμότητας, των ψηφιακών δεξιοτήτων, της χρήσης του διαδικτύου, της ψηφιοποίησης των επιχειρήσεων, των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, του τομέα ΤΠΕ και των δαπανών Ε&Α στον τομέα αυτόν, καθώς και της χρήσης από τα κράτη μέλη των κονδυλίων του προγράμματος «Horizon 2020».

Ο δείκτης DESI για το 2019 καλύπτει τις ακόλουθες πτυχές :

- ετοιμότητα για την τεχνολογία 5G,
- ψηφιακές δεξιότητες και βασικές δεξιότητες λογισμικού,
- εξειδίκευση γυναικών στις ΤΠΕ,

- πτυχιούχοι ΤΠΕ,
- άτομα που δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο,
- επαγγελματικά κοινωνικά δίκτυα,
- παρακολούθηση σειράς διαδικτυακών μαθημάτων,
- διαδικτυακές διαβουλεύσεις και ψηφοφορίες,
- μεμονωμένα άτομα που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πωλήσεις,
- μαζικά δεδομένα,
- ανταλλαγή ιατρικών δεδομένων, και
- ηλεκτρονική συνταγογράφηση.

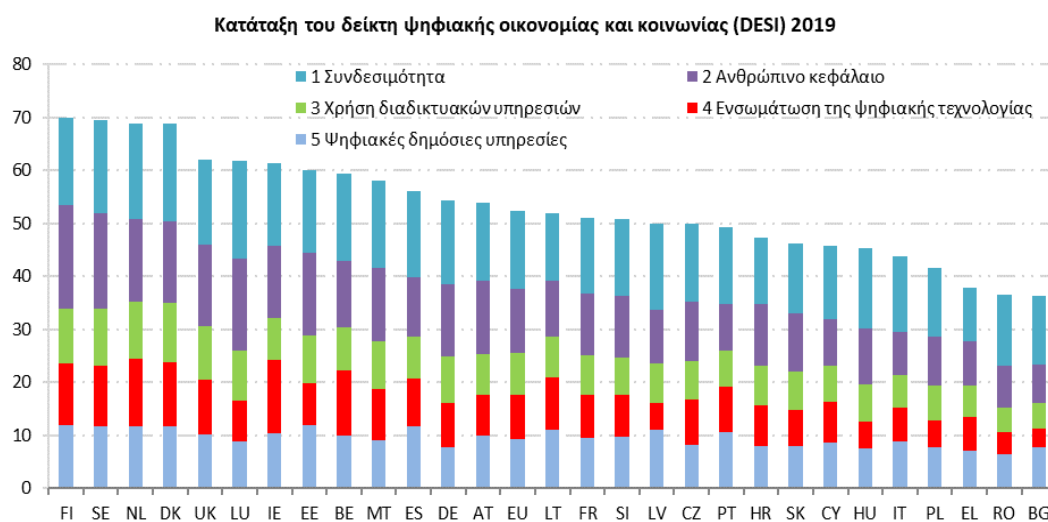
1.2.1. Ψηφιακή επίδοση Ελλάδας

Η Ελλάδα τα τελευταία 3 έτη παρουσιάζει την εικόνα στο ακόλουθο πίνακα.

Δείκτης DESI	Ελλάδα		ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	Βαθμολογία
2019	26	38,0	52,5
2018	28	34,9	49,8
2017	26	33,1	46,9

Πίνακας 1. Δείκτης DESI για την Ελλάδα τα έτη 2016-19

Παρατηρούμε ότι η Ελλάδα κατατάσσεται και τα 3 χρόνια κοντά στην 26η θέση (ανάμεσα σε 28 κράτη) με βαθμολογία αρκετά χαμηλότερη από τον μέσο όρο της ΕΕ. Η συνολική κατάταξη αποτυπώνεται και στο ακόλουθο γράφημα



Εικόνα 1. Κατάταξη δείκτη DESI 2019

πηγή: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

Η ίδια περίπου εικόνα παρατηρείται συνεχίζοντας την ανάλυση και στους επιμέρους δείκτες οι οποίοι αφορούν :

- D1 Την συνδεσιμότητα
- D2 Το ανθρώπινο κεφάλαιο
- D4 Την ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας
- D5 τις Ψηφιακές Δημόσιες υπηρεσίες

1.3. Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Ο Ψηφιακός μετασχηματισμός βασίζεται σε μία σειρά από κατευθυντήριες αρχές οι οποίες θα πρέπει να γίνονται σεβαστές κατά τη διαδικασία ανάλυσης και σχεδιασμού μία ψηφιακής πολιτικής.

Η Ελλάδα εντός του 2019 ξεκίνησε μία ριζική αναδιοργάνωση των φορέων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με τρόπο τέτοιο που να επιτρέπει την καθολική άσκηση ψηφιακής στρατηγικής για μαζική εφαρμογή ψηφιακών πολιτικών στο σύνολο του ευρύτερου δημοσίου τομέα.

Για την επίτευξη του στόχου ακολουθήθηκε συστηματική καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης μέσω εξειδικευμένων ερωτηματολογίων και εκπονείται η Βίβλος Ψηφιακού μετασχηματισμού (ΒΨΜ) η οποία κατατάσσει το σύνολο δράσεων σε οριζόντιες και τομεακές.

Ακολουθούν οι κύριες κατευθυντήριες αρχές που αποτελούν βασική προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού. Η υιοθέτηση των κατευθυντήριων αρχών είναι υποχρεωτική για κάθε δράση πληροφορικής της γενικής κυβέρνησης και αποτελούν προτεραιότητες για την ψηφιακή στρατηγική κάθε ανεξάρτητης αρχής που έχει σημαντικό ρόλο στην υλοποίηση της ΒΨΜ. Αυτές οι αρχές αποτελούν επίσης δεσμευτικές στρατηγικές κατευθύνσεις για κάθε αρμόδια ρυθμιστική αρχή, εταιρία ή οργανισμό που προσφέρει υπηρεσίες κοινής ωφέλειας.

1.3.1. Κατευθυντήριες Αρχές

Η Διακήρυξη του Ταλίν (2017) που υπογράφηκε από όλα τα κράτη-μέλη της Ε.Ε. των 28 και αποτελεί συνέχεια του Σχεδίου Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (2016-2020) και το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας, υιοθετεί, εξειδικεύει και εφαρμόζει μία σειρά από βασικές κατευθύνσεις και δεσμεύσεις. Οι σημαντικότερες αναλύονται στη συνέχεια :

- **Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών εξ ορισμού (Digital by default)**

Σε πρώτη προτεραιότητα, η εισαγωγή και καθιέρωση υπηρεσιών πρέπει να παρέχεται μέσω ψηφιακών καναλιών με αξιοποίηση των ΤΠΕ για κάθε αλληλεπίδραση

του κράτους με τους πολίτες. Θα πρέπει βέβαια για τους πολίτες που δεν διαθέτουν ή αδυνατούν να έχουν πρόσβαση σε ψηφιακά κανάλια να παρέχονται εναλλακτικοί δίαυλοι επικοινωνίας για πολίτες ώστε να μην αποκλείεται κανείς.

Βασικός στόχος η ελαχιστοποίηση διακίνησης φυσικών εγγράφων (paperless) τόσο ανάμεσα στους φορείς του Δημοσίου όσο κατά την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Θα πρέπει τα πληροφοριακά συστήματα του δημοσίου να παράγουν όλη την απαιτούμενη πληροφορία χωρίς να απαιτείται από τους πολίτες να προσκομίζουν σωρεία εγγράφων για κάθε συναλλαγή τους.

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

Οι παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες τόσο υφιστάμενες όσο και νέες θα πρέπει να (ανα)σχεδιαστούν έτσι ώστε ο πολίτης και η επιχείρηση να είναι στο επίκεντρο. Η σχεδιαστική φιλοσοφία των «γεγονότων ζωής» (life events) βοηθάει στην επίτευξη αυτής της αρχής. Παραδοσιακά τα συστήματα σχεδιάζονταν προκειμένου να εξασφαλιστεί η ψηφιοποίηση του κράτους με αποτέλεσμα να έχουμε μία ψηφιακή εκδοχή των υπηρεσιών. Ο πολίτης προκειμένου να εξυπηρετηθεί θα πρέπει αρκετές φορές να γνωρίζει τις ιδιαιτερότητες και απαιτήσεις κάθε φορέα. Στόχος με τη πολιτο-κεντρική αρχή ο πολίτης να απευθύνεται σε ένα ευέλικτο «ψηφιακό δημόσιο» με στόχο την εξυπηρέτηση μίας συγκεκριμένης ανάγκης του. Ο πολίτης δεν θα πρέπει να εμπλέκεται στις εσωτερικές ενδοϋπηρεσιακές διεργασίες των υπηρεσιών.

- **Εξ ορισμού διαλειτουργικότητα – interoperability by default**

Τα σχεδιαζόμενα πληροφοριακά συστήματα θα πρέπει να διασυνδέονται μεταξύ τους με τρόπο τέτοιο ώστε να εξασφαλίζεται η συνέργεια τους. Τα παραδοσιακά ψηφιακά συστήματα χτιζόντουσαν αρκετές φορές χωρίς πρόβλεψη διαλειτουργικότητας με αποτέλεσμα να αποτελούν «ψηφιακά σιλό». Η ανάγκη διαλειτουργικότητας με άλλα συστήματα οδηγούσε πολλές φορές σε κοστοβόρες λύσεις ή ακόμη τακτικές δημιουργίας και διακίνησης αντιγράφων πληροφοριών που μπορεί να έθεταν σε κίνδυνο την ακεραιότητα των ίδιων των πληροφοριών.

- **Αρχή «μόνον άπαξ» (Once-only principle)**

Οι απαιτούμενες πληροφορίες θα πρέπει να υποβάλλονται από τους συναλλασσόμενους πολίτες και επιχειρήσεις στο δημόσιο μόνο μία φορά. Το δημόσιο θα πρέπει να φροντίζει εσωτερικά για την διάχυση της πληροφορίας εκεί που απαιτείται και ο πολίτης δεν θα πρέπει να ταλαιπωρείται με επαναληπτικές διαδικασίες υποβολής ίδιας πληροφορίας που το δημόσιο έμμεσα γνωρίζει. Η εσωτερική διακίνηση της πληροφορίας του πολίτη θα πρέπει να γίνεται με τρόπο τέτοιο που θα διασφαλίζεται η προστασία των ευαίσθητων δεδομένων του.

Το φαινόμενο της πολλαπλής υποβολής πληροφοριών, σήμερα εκτός του γεγονότος ότι δημιουργεί ταλαιπωρία στους πολίτες εισάγει και μία σημαντική πολυπλοκότητα στο ίδιο το δημόσιο, αφού ενδέχεται να διαθέτει πολλαπλές εκδόσεις συγκεκριμένης πληροφορίας η οποία να μην είναι σε αρκετές φορές συγχρονισμένη.

- **Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων**

Οι σχεδιαζόμενες ψηφιακές υπηρεσίες πρέπει να βασίζονται σε σύγχρονα μοντέλα ανάπτυξης τα οποία εξασφαλίζουν την επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων, υιοθετώντας διαδεδωμένα πρότυπα και πρακτικές. Εξασφαλίζεται έτσι ομογενοποίηση στις λύσεις, καλύτερη παρεχόμενη ασφάλεια καθώς και οικονομίες κλίμακος.

- **Διακαναλικές ψηφιακές υπηρεσίες - προτεραιότητα σε εφαρμογές κινητών συσκευών**

Οι ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να σχεδιάζονται με τρόπο τέτοιο ώστε να παρέχονται μέσω διαφορετικών εναλλακτικών καναλιών. Προτεραιότητα θα πρέπει να δίνεται στην παροχή με χρήση «έξυπνων», κινητών συσκευών. Με δεδομένο ότι σήμερα οι έξυπνες κινητές συσκευές έχουν διεισδύσει σε ιδιαίτερα μεγάλο ποσοστό του πληθυσμού η παροχή υπηρεσιών μέσω αυτού του καναλιού είναι μια πρόκληση η οποία με την σειρά της θα βοηθήσει στην αύξηση χρήσης ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Η εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης θα πρέπει να γίνεται, κατά σειρά, πρώτα μέσα από το κινητό τηλέφωνο, μετά από υπολογιστές, τηλεφωνικές κλήσεις, ταχυδρομικά και τέλος με φυσική παρουσία στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), για εκείνους που δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση στους υπόλοιπους διαύλους.

- **καθολική προσβασιμότητα – κατάργηση αποκλεισμών**

Η πολυκαναλική παροχή υπηρεσιών διασφαλίζει ταυτόχρονα την καθολική πρόσβαση στις υπηρεσίες από όλους και όχι μόνο σε συγκεκριμένες ομάδες που μπορεί να είναι ψηφιακά εξοικειωμένες. Θα πρέπει οι σχεδιαζόμενες λύσεις να καλύπτουν τις ανάγκες ατόμων με αναπηρία, ευπαθών ομάδων, ατόμων τρίτης ηλικίας κλπ.

1.3.2. Μοντέλο Διακυβέρνησης

Με στόχο την αποτελεσματική υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού στο σύνολο της δημόσιας διοίκησης, ιδρύεται το 2019 το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης το οποίο καλείται να εφαρμόσει ένα ενιαίο και δεσμευτικό μοντέλο ψηφιακής διακυβέρνησης που θα καλύπτει οριζόντια το σύνολο των φορέων της κεντρικής και της γενικής κυβέρνησης.

Ο συντονισμός της διαμόρφωσης και της υλοποίησης του ψηφιακού μετασχηματισμού εκτελείται από ένα κεντρικό σημείο διοίκησης και υποστηρίζεται από κατάλληλες διοικητικές δομές και συντονιστικά όργανα, τα οποία εξασφαλίζουν την αποδοτική συνεργασία μεταξύ των φορέων της δημόσιας διοίκησης και την αποτελεσματική υλοποίηση αυτής της οριζόντιας κυβερνητικής προτεραιότητας.

Στο πλαίσιο εφαρμογής της ΒΨΜ, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και οι εποπτευόμενοι φορείς του αναλαμβάνουν το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παρακολούθηση των έργων του ψηφιακού μετασχηματισμού. Επίσης, ο σχεδιασμός των απαραίτητων παρεμβάσεων ακολουθεί διαδικασίες που βασίζονται σε οριζόντια κανάλια επικοινωνίας ανάμεσα στους φορείς της Γενικής Κυβέρνησης, ώστε να αποφεύγονται επικαλύψεις και λάθη στο σχεδιασμό που προέρχονται από την έλλειψη έγκαιρης επικοινωνίας ανάμεσα σε φορείς του δημοσίου. Οι διαδικασίες της ΒΨΜ ακολουθούνται υποχρεωτικά για κάθε έργο ψηφιακής διακυβέρνησης και ψηφιακών υποδομών, και υποστηρίζουν με έναν ολοκληρωμένο τρόπο τις Διευθύνσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των Υπουργείων καθώς και τις αρμόδιες μονάδες άλλων φορέων της Γενικής Κυβέρνησης που έχουν κάποιο ρόλο στην υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Το νέο μοντέλο διοίκησης προωθεί την καινοτομία στο δημόσιο τομέα, υποστηρίζοντας την κυβέρνηση ώστε να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στις σύγχρονες προκλήσεις και να αξιοποιήσει τις ευκαιρίες που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών

1.3.2.1. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Με μία σειρά από Νομοθετικές ρυθμίσεις δρομολογούνται σειρά από οργανωτικές αλλαγές με στόχο την δημιουργία ενός κεντρικού πυλώνα στη Δημόσια Διοίκηση αρμόδιο για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας. Συγκεκριμένα :

- Με το άρθρο 1 του ΠΔ 81/8-7-2019 συστήνεται το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης το οποίο απορροφά το πρώην Υπουργείο Ψηφιακής πολιτικής, τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών, τη Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τα τμήματα διαδικασιών και ΚΕΠ, το τμήμα διαρκούς κώδικα νομοθεσίας «Ραπτάρχης» του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης καθώς και τη Διεύθυνση Διαχείρισης , Ανάπτυξης και Υποστήριξης Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) από το Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης. Παράλληλα με το ίδιο άρθρο περνάει στην εποπτεία του νέου Υπουργείου η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. , τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, ο Ελληνικός οργανισμός Διαστήματος Α.Ε. , το Εθνικό Κέντρο Οπτικοακουστικών Μέσων και Επικοινωνίας Α.Ε. και από το Υπουργείο

Εργασίας , Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης η Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε. . Επίσης από το Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας Α.Ε. και το Εθνικό κέντρο Τεκμηρίωσης.

- Στη συνέχεια στις 9/8/2019 ακολουθεί ο Ν.4623 (ΦΕΚ Α 134) με τον οποίο εξειδικεύεται η δομή του νέου Υπουργείου.
- Τέλος με το στις 14/4/2020 με το ΠΔ 40 ορίζεται ο Οργανισμός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Αναλυτικότερα το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης αποτελείται από :

1. Την Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών (αρ. 15-24, πδ 40/2020)

Είναι αρμόδια μεταξύ άλλων για την σχεδιασμό και συντονισμό των πολιτικών που αφορούν τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας, την σύνταξη της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΒΨΜ) καθώς και για τον ανασχεδιασμό και την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών προς πολίτες, επιχειρήσεις και το Δημόσιο με την απλούστευση και ψηφιοποίηση όλων των συναλλαγών του πολίτη με το κράτος.

1. Την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (αρ. 25-36, πδ 40/2020)

Είναι αρμόδια μεταξύ άλλων για τον σχεδιασμό, ανάπτυξη την παραγωγική λειτουργία και την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) στις υπηρεσίες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, του Υπουργείου Οικονομικών και της Δημόσιας Διοίκησης. Είναι επίσης αρμόδια για το Κυβερνητικό Νέφος και το κέντρο Διαλειτουργικότητας , την ταυτοποίηση μητρώων και την ενιαία διαδικτυακή πύλη - GovGR

2. Την Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (αρ. 37-47, πδ 40/2020)

Είναι αρμόδια μεταξύ άλλων για τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη ποιοτικών, αξιόπιστων, ασφαλών και ανταγωνιστικών τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών υποδομών, δικτύων και υπηρεσιών, αξιοποιώντας τις τεχνολογικές εξελίξεις προς όφελος των πολιτών καθώς και για την χάραξη ενιαίας πολιτικής Κυβερνοασφάλειας στο πλαίσιο της ελληνικής και ενωσιακής νομοθεσίας.

Με το νέο οργανωτικό σχήμα, γίνεται σαφές ότι το νέο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης συγκεντρώνει σχεδόν το σύνολο των σημαντικών μονάδων πληροφορικής και αποτυπώνεται η νέα Στρατηγική Ψηφιακής Διακυβέρνησης της χώρας. Πλέον καθορίζονται ενιαίοι κανόνες για οριζόντιες υποδομές και συστήματα, διαλειτουργικότητα και θεσπίζεται η ανάγκη μετασχηματισμού της Διοίκησης μέσα από

αναδιοργάνωση υφιστάμενων διοικητικών διαδικασιών με γνώμονα την παροχή σύγχρονων ψηφιακών υπηρεσιών.

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι αρμόδιο για την στρατηγική κατεύθυνση και την υλοποίηση της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Το νέο μοντέλο διακυβέρνησης που εφαρμόζει το Υπουργείο εξασφαλίζει το συντονισμό της κυβερνητικής δράσης για την εφαρμογή της Βίβλου, καθώς και τη συγκέντρωση και αξιολόγηση προτάσεων για τη βελτίωση και την επικαιροποίησή της. Επίσης, εξασφαλίζει τη συνεχή παρακολούθηση και αξιολόγηση της υλοποίησης των έργων που προδιαγράφονται στη Βίβλο και την ένταξη νέων έργων που υποστηρίζουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό του συνόλου των τομέων κυβερνητικής πολιτικής. Με βάση το νέο μοντέλο διοίκησης, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης χαράσσει αυτοτελώς την οριζόντια πολιτική για το ψηφιακό μετασχηματισμό και στη συνέχεια την εξειδικεύει στους επιμέρους τομείς πολιτικής σε συνεργασία με τα αρμόδια Υπουργεία και άλλους φορείς της Γενικής Κυβέρνησης.

1.3.2.1.1. Εποπτευόμενοι Φορείς

Η υλοποίηση των βασικών παρεμβάσεων και έργων του ψηφιακού μετασχηματισμού υποστηρίζεται από τους εποπτευόμενους φορείς του Υπουργείου, οι οποίοι μέσα από συγκεκριμένες αρμοδιότητες, συνεπικουρούν το Υπουργείο στην άσκηση της κυβερνητικής πολιτικής:

- **Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας (ΕΔΥΤΕ Α.Ε.):**

Αρμόδια κυρίως για την υλοποίηση βραχυπρόθεσμων έργων περιορισμένης κλίμακας, ακολουθώντας ευέλικτα και αποδοτικά μοντέλα που καλύπτουν τον κύκλο σχεδιασμού, ανάπτυξης, αξιολόγησης και ανατροφοδότησης έργων ψηφιακού μετασχηματισμού, καθώς και για την υποστήριξη στο σχεδιασμό μεσοπρόθεσμων έργων.

- **Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε. (Η.ΔΙ.Κ.Α.):**

Αρμόδια για την υλοποίηση και υποστήριξη πληροφοριακών συστημάτων και ψηφιακών υπηρεσιών στην κοινωνική ασφάλιση και την παροχή υπηρεσιών υγείας.

- **Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ Α.Ε.)**

Αρμόδια για τον σχεδιασμό, εκτέλεση και διαχείριση μακροπρόθεσμων έργων φορέων που υλοποιούν τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

- **Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης Α.Ε. (ΕΚΤ):**

Αρμόδιο για την υποστήριξη της διαδικασίας διαμόρφωσης και υλοποίησης της στρατηγικής ψηφιακού μετασχηματισμού κυρίως μέσω της διαχείρισης διοικητικών και στατιστικών δεδομένων καθώς και σχετικών δεικτών παρακολούθησης.

1.3.2.1.2. Λοιποί εμπλεκόμενοι Φορείς

Με την συμμετοχή και την συστηματική και αποδοτική συνεργασία μεταξύ των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης ο Ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να υλοποιηθεί αποτελεσματικά. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης αναλαμβάνει τον κεντρικό συντονισμό όλων των σχετικών ενεργειών. Οι βασικές κατευθύνσεις ενεργειών στις οποίες απαιτείται η συμμετοχή όλων των φορέων περιλαμβάνουν τα εξής:

1. Θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι κάθε δράση ψηφιακού μετασχηματισμού ενός φορέα ακολουθεί τις κατευθυντήριες αρχές της ΒΨΜ, εξυπηρετεί τους στρατηγικούς στόχους που ορίζονται σε αυτή, και υλοποιεί το συμφωνημένο σχέδιο δράσης της.
2. Οι αρμόδιοι φορείς προσδιορίζουν τις διαδικασίες και λειτουργικές απαιτήσεις προκειμένου οι σχετικές διοικητικές διαδικασίες-λειτουργίες να απλουστευτούν και να προσαρμοστούν για την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχουν οι ΤΠΕ.
3. Συνεργασία για την σε συνεχή βάση επικαιροποίηση της ΒΨΜ και του σχεδίου δράσης που την υλοποιεί.
4. Αξιοποίηση των μονάδων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των φορέων προκειμένου να αναλαμβάνουν αποτελεσματικά την υποστήριξη της λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων τους καθώς και την υποστήριξη των χρηστών εσωτερικά στο κάθε φορέα.
5. Θα πρέπει να επιλέγονται ευέλικτες και αποτελεσματικές διαδικασίες προμηθειών, ώστε να ανταποκρίνονται στην ταχύτητα εξέλιξης της τεχνολογίας. Θα παρέχεται δυνατότητα αναθέσεων κεντρικά και από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Με όλα αυτά τα νέα δεδομένα καλλιεργείται πλέον η πεποίθηση ότι η Ελλάδα τα επόμενα χρόνια μπορεί να ανέβει σταδιακά κάποιες θέσεις στην Ευρωπαϊκή κατάταξη του δείκτη DESI. Μένει πλέον αυτό να αποδειχθεί τα επόμενα χρόνια.

1.3.2.2. Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Οι κατευθυντήριες αρχές, ο αρχιτεκτονικός σχεδιασμός και το σύνολο των οριζόντιων και κάθετων παρεμβάσεων που θα υλοποιήσουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό του συνόλου της ελληνικής κοινωνίας και οικονομίας, αποτυπώνονται στη **Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΒΨΜ)**.

Η ΒΨΜ αποτελεί την απάντηση στον κατακερματισμό αρμοδιοτήτων για την ψηφιακή διακυβέρνηση στο δημόσιο τομέα, στις συχνά επικαλυπτόμενες αποσπασματικές δράσεις διαφορετικών φορέων και οργανισμών τόσο του δημόσιου όσο και του ιδιωτικού τομέα, στην απουσία συντονισμού και στην έλλειψη συνολικής και μετρήσιμης στόχευσης για τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Μέσα από μια διαδικασία συνδιαμόρφωσης με όλους τους εμπλεκόμενους και ενδιαφερόμενους φορείς και οργανισμούς αλλά και την κοινωνία των πολιτών, η ΒΨΜ αποτυπώνει τη στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό αλλά και το πλάνο υλοποίησης αυτής.

Η ΒΨΜ παρουσιάζει τη στόχευση, τις κατευθυντήριες αρχές και τις συγκεκριμένες παρεμβάσεις που εναρμονίζουν την εθνική δράση με τις κατευθύνσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και θα υλοποιήσουν με επιτυχία τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Ελλάδας. Η ΒΨΜ δεν είναι άλλο ένα κείμενο στρατηγικής. Μέσα από ένα δομημένο και ρεαλιστικό επιχειρησιακό πλάνο, ορίζονται και ιεραρχούνται οι απαραίτητες οριζόντιες βραχυπρόθεσμες και μεσοπρόθεσμες δράσεις ενώ παράλληλα περιγράφονται οι ειδικότερες τομεακές (κάθετες) παρεμβάσεις που θα υλοποιήσουν με επιτυχία το ελληνικό όραμα για την Ψηφιακή Ελλάδα. Οι τομείς παρέμβασης καλύπτουν επαρκώς τόσο τις προϋποθέσεις, οι οποίες θα επιταχύνουν την υλοποίηση της εθνικής ψηφιακής στρατηγικής, όσο και τις στοχευμένες δράσεις, τις οποίες θα πρέπει να αναλάβει η δημόσια διοίκηση για να επιτύχει τον στόχο του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Η εξειδίκευση της ΒΨΜ σε ένα στρατηγικό σχέδιο κατευθύνσεων και παρεμβάσεων ανά τομέα πολιτικής δράσης εξασφαλίζει την αποτελεσματική εφαρμογή και υλοποίηση της. Το σχέδιο δράσης έχει έναν ανοικτό και δυναμικό χαρακτήρα, καθώς συνδιαμορφώνεται και επικαιροποιείται ετησίως σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Επίσης, η σύνδεση κάθε διάσταση του Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας DESI, προσδιορίζει τον τρόπο με τον οποίο η υλοποίηση της Βίβλου αναμένεται να επηρεάσει τον δείκτη τα επόμενα έτη και να γεφυρώσει με επιτυχία την υφιστάμενη με την μελλοντική ψηφιακή παρουσία της χώρας.

Η αποτελεσματική υλοποίηση της ΒΨΜ εξασφαλίζεται με την εφαρμογή ενός ενιαίου και μοντέλου διοίκησης και υλοποίησης, το οποίο καλύπτει οριζόντια το σύνολο των φορέων της κεντρικής και της γενικής κυβέρνησης. Επιπρόσθετα καθορίζονται αυστηρά οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες όλων των φορέων της δημόσιας διοίκησης που εμπλέκονται στην υλοποίηση και

υποστήριξη των σχετικών παρεμβάσεων, υπό τον συντονισμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

1.3.2.3. Συντονιστική επιτροπή Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Ο αποτελεσματικός συντονισμός και η οριζόντια επικοινωνία των Διευθύνσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της κεντρικής κυβέρνησης και άλλων φορέων της δημόσιας διοίκησης εξασφαλίζονται με τη συγκρότηση και την λειτουργία ενός κεντρικού συντονιστικού οργάνου, της **Συντονιστικής Επιτροπής Ψηφιακού Μετασχηματισμού**. Στην εν λόγω επιτροπή συμμετέχουν όλοι οι αρμόδιοι Γενικοί Διευθυντές από το σύνολο των Υπουργείων της Κυβέρνησης, καθώς και οι επικεφαλής σχετικών οργανισμών αλλά και Ανεξάρτητων Διοικητικών Αρχών που έχουν σημαντικό ρόλο στην υλοποίηση της κυβερνητικής πολιτικής για τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Βασική αρμοδιότητα της Συντονιστικής Επιτροπής αποτελεί η εξασφάλιση της οριζόντιας υιοθέτησης και εφαρμογής της ΒΨΜ και η αποτελεσματική υλοποίηση των έργων που προδιαγράφονται σε αυτή. Η Συντονιστική Επιτροπή εξασφαλίζει ότι οι φορείς της δημόσιας διοίκησης υιοθετούν τις βασικές αρχές που ορίζονται στη ΒΨΜ και υλοποιούν συντονισμένα και αποτελεσματικά τα αντίστοιχα έργα. Επιπροσθέτως, η Συντονιστική Επιτροπή αναλαμβάνει το σχεδιασμό νομοθετικών προτάσεων και πολιτικών πρωτοβουλιών στο αντικείμενο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού, αλλά και την αξιολόγηση και επιλογή νέων δράσεων για την τακτική επικαιροποίηση της ΒΨΜ και του καταλόγου παρεμβάσεων. Η Συντονιστική Επιτροπή συνεδριάζει το αργότερο κάθε τρεις μήνες υπό το συντονισμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Για την άμεση και ευέλικτη παρακολούθηση της υλοποίησης της ΒΨΜ, η Συντονιστική Επιτροπή συνεργάζεται με τους Υπεύθυνους Ψηφιακού Μετασχηματισμού, οι οποίοι είναι στελέχη της διοίκησης του εκάστοτε οργανισμού και ορίζονται από τον αντίστοιχο εκπρόσωπο στην Επιτροπή για κάθε φορέα. Ο ρόλος αυτός έχει εκτελεστικές αρμοδιότητες και συνεργάζεται με τις οικείες δομές, με στόχο το συντονισμό των απαιτούμενων δράσεων που υλοποιούν αποτελεσματικά τα έργα του ψηφιακού μετασχηματισμού στο επίπεδο του οργανισμού.

1.3.2.4. Απλούστευση Διαδικασιών

Πρόκειται για ένα ιδιαίτερα σημαντικό στάδιο στη διαδικασία Ψηφιακού μετασχηματισμού. Ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα στις παραδοσιακές προσπάθειες ψηφιοποίησης υπηρεσιών ήταν η έλλειψη ανασχεδιασμού ή απλούστευσης διαδικασιών, με αποτέλεσμα να ψηφιοποιείται η γραφειοκρατία και να δημιουργούνται χαοτικά ψηφιακά συστήματα.

Με την απλούστευση διαδικασιών ουσιαστικά προηγείται η ανάλυση του υφιστάμενου πλαισίου ως προς τις διαδικασίες που προέρχονται από το εκάστοτε θεσμικό πλαίσιο. Οι διαδικασίες αυτές ανασχεδιάζονται με γνώμονα πρωτίστως την εξυπηρέτηση του πολίτη και την κατάργηση των έγχαρτων δηλώσεων καθώς και την ενσωμάτωση της διαδικασίας σε ένα ολιστικό πλαίσιο με το οποίο αντιμετωπίζεται πλήρως ένα γεγονός ζωής.

Για παράδειγμα σε περίπτωση θανάτου ενός πολίτη, οι συγγενείς τους καλούνται να ακολουθήσουν σειρά από πολλές φορές επίπονες για αυτούς γραφειοκρατικές διαδικασίες προκειμένου να ενημερωθούν όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς για το συμβάν. Στις περιπτώσεις αυτές δεν είναι λίγες οι φορές που οι συγγενείς θα πρέπει να προσέλθουν σε διαφορετικές υπηρεσίες προσκομίζοντας πολλές φορές και τα ίδια έγγραφα. Στην περίπτωση αυτή μία απλούστευση διαδικασίας θα σήμαινε ότι με το συμβάν (το θάνατο ενός πολίτη) να γίνεται από την αρμόδια υπηρεσία μία δήλωση και όλα τα υπόλοιπα να δρομολογούνται ενδουπηρεσιακά και δη με ηλεκτρονικό τρόπο χωρίς να εμπλέκεται ο πολίτης πλέον.

Φυσικά με την απλοποίηση μίας διαδικασίας μπορεί να χρειαστεί τροποποίηση υφιστάμενου θεσμικού πλαισίου για προσαρμογή στη διαδικασία. Επίσης θα χρειαστεί προσαρμογή σε σειρά από υφιστάμενα Πληροφοριακά Συστήματα και δημιουργία νέων και κυρίως χρήση διαλειτουργικότητας ανάμεσα στα εμπλεκόμενα συστήματα.

1.4. Καταγραφή ψηφιακών υπηρεσιών – δράσεων

Το υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης απέστειλε προς όλους τους φορείς το ερωτηματολόγιο που παρουσιάζεται στο Παράρτημα Ι προκειμένου να συγκεντρώσει, ομαδοποιήσει και αναλύσει τις απαντήσεις. Το υλικό που συλλέχθηκε συνέβαλε στον εμπλουτισμό της Βίβλου Ψηφιακού μετασχηματισμού με οριζόντιες και κάθετες ψηφιακές δράσεις.

Οι ερωτήσεις στο ερωτηματολόγιο ήταν οι ακόλουθες :

- Ποια έργα πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών μεγάλης κλίμακας θα θέλατε να υλοποιηθούν στο πεδίο ευθύνης του υπουργείου σας, τα επόμενα χρόνια;
- Ποια έργα πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών μικρής κλίμακας θα θέλατε να υλοποιηθούν στο πεδίο ευθύνης του υπουργείου σας, τους αμέσως επόμενους μήνες;
- Ποιες είναι οι παρεχόμενες από το φορέα σας ψηφιακές υπηρεσίες για τους πολίτες;
- Ποια έργα/δράσεις που αφορούν απλούστευση διαδικασιών έχουν υλοποιηθεί τα τελευταία δύο έτη από το φορέα σας;

- Ποια έργα/δράσεις που αφορούν απλούστευση διαδικασιών βρίσκονται σε εξέλιξη και σε ποιο ακριβώς στάδιο;
- Ποια έργα/ δράσεις που αφορούν απλούστευση διαδικασιών προγραμματίζονται και με τι ορίζοντα υλοποίησης;
- Πόσες (αριθμητικά) και ποιες διαδικασίες του φορέα σας έχουν ήδη απλουστευθεί με αναφορά στο ΦΕΚ πιστοποίησης και πόσες και ποιες διαδικασίες εκκρεμούν προς απλούστευση;

Μέσα από την καταγραφή των απαντήσεων αποτυπώνεται ο βαθμός ψηφιακής ωριμότητας του κάθε φορέα. Υπάρχουν φορείς που έχουν υψηλό βαθμό ψηφιακής ωριμότητας και έχουν προχωρήσει σε αρκετά έργα ψηφιακού μετασχηματισμού καθώς και σε δράσεις απλοποίησης διαδικασιών καθώς υπάρχουν και φορείς που έχουν αρκετά χαμηλό δείκτη ψηφιακής ωριμότητας με ελάχιστα έργα ψηφιακού μετασχηματισμού. Αυτό που επίσης παρατηρείται είναι ότι έχουν γίνει αρκετές ενέργειες ενδοτομεακά για συνένωση διαδικασιών και δράσεων αλλά ελάχιστες οριζόντιες.

Στη ΒΨΜ κατηγοριοποιούνται τα έργα/δράσεις σε 2 βασικές κατηγορίες οριζόντια και κάθετα (τομεακά).

Τα οριζόντια έργα περιέχουν και δράσεις οι οποίες αντιμετωπίζονται ως βασικά δομικά στοιχεία. Για παράδειγμα η δράση «Ενιαίος αριθμός πολίτη eID» νοείται ως δομικό στοιχείο και η υπό την έννοια ότι για την ανάπτυξη μίας άλλης ψηφιακής δράσης θεωρείται ως προαπαιτούμενο.

Επίσης τα έργα κατηγοριοποιούνται σε 2 ενότητες ως προς τον χρονικό ορίζοντα ολοκλήρωσης τους. Σε βραχυπρόθεσμα και μεσοπρόθεσμα έργα.

Κάθε δράση για την ολοκλήρωση της μπορεί απλά να περιλαμβάνει μία σειρά από τεχνικά βήματα, ή να εμπεριέχει σειρά από προαπαιτούμενες θεσμικές παρεμβάσεις ή/και διαδικασίες απλούστευσης διαδικασιών .

Επίσης κατά τον σχεδιασμό κάθε δράσης γίνεται προσπάθεια υιοθέτησης ευέλικτων μεθοδολογιών σχεδιασμού και υλοποίησης ψηφιακών λύσεων οι οποίες υιοθετούν μεθοδολογίες και εργαλεία (π.χ. Business Process Model and Notation BPMN)

Στο παράρτημα II παρουσιάζεται το έντυπο αποτύπωσης Ψηφιακών δράσεων που χρησιμοποιεί το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Στις σημειώσεις του παρόντος καθώς και στις εργαστηριακές ασκήσεις θα χρησιμοποιηθεί η απλοποιημένη έκδοσή του πιο κάτω πίνακα:

Καταγραφή Ψηφιακής Δράσης	
Τίτλος	
Υφιστάμενη κατάσταση - μειονεκτήματα	

Φορέας Υλοποίησης	
Φορέας Λειτουργίας	
Εμπλεκόμενοι Φορείς	
Δείκτες επίπτωσης DESI	
Ορίζοντας υλοποίησης	
Σκοπιμότητα	
Ρίσκα	
Εκτιμώμενα Οφέλη	

Πίνακας 2. Πίνακας ανάλυσης ψηφιακών δράσεων

Τέλος ιδιαίτερα σημαντικό για κάθε δράση να ορίζονται σαφείς ρόλοι και αρμοδιότητες. Οι ρόλοι θα πρέπει να αντιστοιχούν σε φορείς επιπέδου οργανικής μονάδας και να εκπροσωπούνται από εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους τους.

Για τα βραχυχρόνια έργα ορίζονται τουλάχιστον οι κάτωθι ρόλοι:

- Υπεύθυνος παρακολούθησης Έργων (Program Manager) ο οποίος έχει την συνολική εποπτεία του έργου
- Επιχειρησιακός υπεύθυνος (business/service owner). Μπορεί να είναι ένας ή περισσότεροι φορείς. Έχουν την κυριότητα των δεδομένων «ιδιοκτησία» και είναι αρμόδιοι για την επιχειρησιακή ανάλυση απαιτήσεων αλλά και την εκπροσώπηση στη φάση παραγωγικής λειτουργίας.
- Υπεύθυνος για θέματα απλοποίησης διαδικασιών (Process Owner) αρμόδιος για θέματα ανασχεδιασμού διαδικασιών
- Υπεύθυνος Νομικών Θεμάτων (legal issues owner) μεριμνά για νομικά, θεσμικά διασφάλισης προσωπικών δεδομένων.
- Τεχνικός υπεύθυνος (infrastructure owner), έχει την ευθύνη τεχνικού σχεδιασμού της λύσης, για θέματα υποδομής, φιλοξενίας, διαλειτουργικότητας και μετάβασης σε παραγωγική λειτουργία
- Υπεύθυνος υλοποίησης (implementation owner). Έχει την ευθύνη ανάπτυξης και υλοποίησης της δράσης. Η ανάπτυξη μπορεί να γίνεται εσωτερικά ή με χρήση αναδόχου.

Τα μεσοπρόθεσμα έργα ακολουθούν συνήθως το μοντέλο ανάπτυξης μεγαλύτερων έργων. Καταλυτικό για την επιτυχία ενός τέτοιου έργου είναι να ορίζεται σαφώς και να συμμετέχει σε όλα τα στάδια του έργου ο Επιχειρησιακός υπεύθυνος.

Τα στάδια υλοποίησης ενός έργου περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τις ακόλουθες φάσεις :

1. Καταγραφή στοιχείων έργου. (Τίτλος, σκοπός, ποιους αφορά κλπ.)
Ανάλυση απαιτήσεων η οποία περιλαμβάνει :
 - a. Λειτουργικές προδιαγραφές
 - b. Καταγραφή υφιστάμενης κατάστασης

- c. Τεχνική αρχιτεκτονική
 - d. Ανάλυση απαιτούμενων πόρων και Διαλειτουργικότητων
 - e. Μοντελοποίηση (π.χ bpmn)
 - f. Σύνταξη προδιαγραφών (εφόσον απαιτείται ανάδοχος)
- 2. Υλοποίηση
 - 3. Παραγωγική λειτουργία

2. Ψηφιακός Μετασχηματισμός – οριζόντιες Ψηφιακές Υπηρεσίες

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν σειρά από ψηφιακές δράσεις οι οποίες μπορούν να θεωρηθούν και ως «δομικά στοιχεία» υπό την έννοια ότι οι παρεχόμενες από αυτές υπηρεσίες εξυπηρετούν καθολικά και οριζόντια τις περισσότερες άλλες δράσεις με αποτέλεσμα να μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν / αξιοποιηθούν ως συνθετικά στοιχεία στην ολοκλήρωση τους.

Για κάθε δράση δίνεται μία σύντομη περιγραφή της, και ακολουθεί η περιγραφή των βημάτων μετασχηματισμού της και εφαρμογής της αντίστοιχης ψηφιακής πολιτικής στο οποίο συμπεριλαμβάνεται τυχόν θεσμικό πλαίσιο που εφαρμόζεται. .

2.1. Κυβερνητικό Νέφος

Το κυβερνητικό Νέφος (Government Cloud) είναι η υποδομή υπολογιστικών διατάξεων η οποία δομείται με τέτοιο τρόπο που να είναι δυνατή η παροχή υποδομών ΤΠΕ υπό την μορφή υπηρεσίας (Infrastructure as a Service – IaaS) σε φορείς του δημοσίου.

Οι παρεχόμενοι πόροι περιλαμβάνουν δίκτυο, υπολογιστικά μέσα, αποθηκευτικά μέσα, αδειοδοτήσεις τα οποία παρέχονται με υψηλή διαθεσιμότητα, υψηλή ευελιξία και αυτοματοποίηση. Ο κάθε φορέας που λαμβάνει αυτές τις υπηρεσίες εγκαθιστά και διαχειρίζεται τα δικά του Πληροφοριακά Συστήματα / εφαρμογές σαν να τα είχε σε δική του υπολογιστική υποδομή. Αυτό εξασφαλίζεται με την τεχνολογία εικονικοποίησης (virtualization).

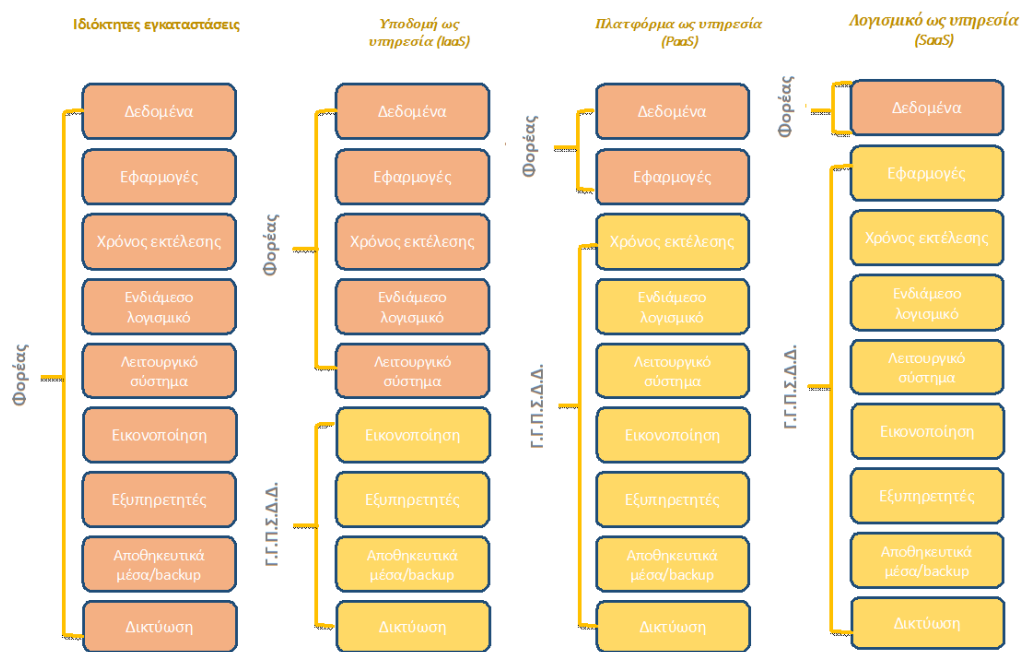
Η ΓΓΠΣΔΔ διαχειρίζεται το Κυβερνητικό Νέφος και δύναται να παραχωρήσει σε ένα ενδιαφερόμενο φορέα ανάλογα τις δυνατότητες και ανάγκες του 3 επίπεδα υπηρεσιών IaaS, PaaS και SaaS όπως περιγράφεται στην Εικόνα 2



Εικόνα 2. Επίπεδα υπηρεσιών G-Cloud

Πηγή: <https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/G-Cloud>

Ανάλογα με το επίπεδο υπηρεσίας που παρέχει η ΓΓΠΣΔΔ ο φορέας αναλαμβάνει συγκεκριμένες εργασίες που αποτυπώνονται στην Εικόνα 3. Σε κάθε περίπτωση που ο φορέας λαμβάνει ένα επίπεδο υπηρεσίας απαλλάσσεται από την εξεύρεση κονδυλίων και την διαχείριση των υπολογιστικών υποδομών αξιοποιώντας έτσι το προσωπικό του σε άλλες δραστηριότητες.



Εικόνα 3. Ενασχόληση Φορέα ανάλογα το επίπεδο υπηρεσίας

Πηγή: <https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/G-Cloud>

2.1.1. Υφιστάμενη κατάσταση - μειονεκτήματα

Μέχρι πρότινος δεν υπήρχε ενιαία πολιτική για ανάπτυξη βασικών υποδομών για τα Πληροφοριακά συστήματα και ο κάθε φορέας έπρεπε να αναλώσει ανθρώπινους πόρους προκειμένου να εξασφαλίσει τις απαιτούμενες πιστώσεις και να προβεί σε σειρά από ενέργειες για σύνταξη τεχνικών προδιαγραφών και υλοποίηση χρονοβόρων και κοστοβόρων έργων υλοποίησης της απαιτούμενης τεχνολογικής υποδομής για την φιλοξενία και λειτουργία των Πληροφοριακών συστημάτων ευθύνης τους.

Τα μειονεκτήματα ήταν αρκετά όπως :

- Έλλειψη πόρων
- Έλλειψη τεχνογνωσίας για αξιοποίηση τεχνολογικών λύσεων
- Ανομοιομορφία στις λύσεις
- Λύσεις Σιλό

- Προβληματικές συμβάσεις
- Ασυμβατότητα λύσεων
- Ενασχόληση εξειδικευμένου προσωπικού εις βάρος της ενασχόλησης με προώθηση των επιχειρησιακών αναγκών

2.1.2. Το Θεσμικό πλαίσιο

Στις παραγράφους 2 και 3 του άρθρου 48 του ν. 4623/19 αναφέρεται :

- « 2. Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης λειτουργεί το **Κέντρο Δεδομένων (Data Center)** συνολικά για τη Δημόσια Διοίκηση, με σκοπό την αποθήκευση δεδομένων και την φιλοξενία πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών των Φορέων του Δημόσιου Τομέα και του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα κατά την έννοια του άρθρου 3 του ν. 3979/2011 (Α' 138), σχεδιάζοντας και λειτουργώντας παραγωγικά τις τεχνολογικές υποδομές και πληροφοριακά συστήματα για τον σκοπό αυτό. Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης δύναται να μισθώνει ή να προμηθεύεται υπολογιστικές υποδομές νέφους (Public Cloud) για να επιτελέσει το σκοπό της λειτουργίας της. ...»
- «...3.α. Οι κεντρικές υποδομές Κυβερνητικού Νέφους (G- Cloud) που αναπτύσσει, λειτουργεί παραγωγικά και διαχειρίζεται η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης **αποτελούν την κεντρική Υπολογιστική Υποδομή του Δημοσίου**, στην οποία **υποχρεωτικά πρέπει να εγκατασταθούν έως τις 1.1.2022 όλες οι κεντρικές ηλεκτρονικές εφαρμογές και τα κεντρικά πληροφοριακά συστήματα που διατηρούν όλα τα Υπουργεία**, πλην των διαβαθμισμένων συστημάτων του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας, του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη, του Υπουργείου Εξωτερικών, του Λιμενικού Σώματος, του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής, της Εθνικής Υπηρεσίας Πληροφοριών και της Γενικής Γραμματείας Ιθαγένειας του Υπουργείου Εσωτερικών, τα Ν.Π.Δ.Δ., οι Ανεξάρτητες Αρχές, η Κ.Τ.Π. Α.Ε. και η Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. και αφορούν σε συναλλαγές με πολίτες, επιχειρήσεις και τη Δημόσια διοίκηση. Οι υποδομές Κυβερνητικού Νέφους (G-Cloud) των ανωτέρω φορέων **μεταφέρονται και περιέρχονται στην κυριότητα της ΓΓΠΣ ΔΔ** για τον σκοπό αυτό. Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες συμφωνημένου επιπέδου (Service Level Agreement - SLA) στους ανωτέρω φορείς. Με απόφαση του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης καθορίζονται οι κεντρικές ηλεκτρονικές εφαρμογές και πληροφοριακά συστήματα και οι λεπτομέρειες εφαρμογής του παρόντος....»
- «...β. Από τη δημοσίευση του παρόντος **δεν επιτρέπεται η προμήθεια νέου εξοπλισμού κεντρικών εξυπηρετητών και νέων αδειών χρήσης πλατφόρμας λογισμικού από τους Φορείς του Δημόσιου Τομέα και του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα** κατά την έννοια του άρθρου 3 του ν. 3979/2011 (Α' 138), εκτός των Υπουργείων Προστασίας του Πολίτη και Εθνικής Αμύνης και των εποπτευόμενων

φορέων τους, του Λιμενικού Σώματος του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής και της Εθνικής Υπηρεσίας Πληροφοριών....»

2.1.3. Η ψηφιακή πολιτική για το Κυβερνητικό νέφος

Ουσιαστικά με το ανωτέρω άρθρο του ν. 4623 εφαρμόζεται η ακόλουθη **Ψηφιακή πολιτική** :

- Καθιερώνεται ένα Ενιαίο κέντρο Δεδομένων Δημόσιας Διοίκησης το οποίο αναλαμβάνει να διαχειριστεί η ΓΓΠΣΔΔ και αποτελεί το μοναδικό σημείο παροχής τεχνολογιών υποδομής Νέφους.
- Η απαιτούμενη εξειδικευμένη τεχνογνωσία περιορίζεται στο προσωπικό της ΓΓΠΣΔΔ που αναλαμβάνει τη διαχείριση
- Όλοι οι φορείς οφείλουν να μεταφέρουν τις υφιστάμενες υποδομές τους στο Νέφος.
- Επίτευξη σημαντικών οικονομιών κλίμακας σε υποδομές και λογισμικό συστημάτων

Η ΓΓΠΣΔΔ συγκεντρώνει όλες τις υποδομές σε ένα ενιαίο Κέντρο Δεδομένων για το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης. Το κυβερνητικό νέφος αποτελεί την βασική συνιστώσα για κάθε σχεδιαζόμενη ψηφιακή δράση. Αποτελεί την υποδομή πάνω στην οποία φιλοξενούνται οι παρεχόμενες υπηρεσίες. Οι επιμέρους φορείς απαλλάσσονται από τον βραχά ενασχόλησης με την εύρεση κονδυλίων για ανάπτυξη βασικής υποδομής και επικεντρώνονται αποκλειστικά στο έργο του τομέα ευθύνης τους.

2.1.4. Αξιολόγηση

Συγκέντρωση δυνάμεων σε ένα φορέα, προκειμένου να επιτευχθούν σημαντικές οικονομίες κλίμακος και να απαλλαγούν οι φορείς από το φόρτο εξεύρεσης τεχνικών λύσεων και να επικεντρωθούν στην ανάπτυξη και προώθηση των ψηφιακών πολιτικών τους.

Το ρόλο αυτό καλείται να επιτελέσει η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης με την λειτουργία του Κυβερνητικού Νέφους = G-cloud

Με την αξιοποίηση των υποδομών του g-cloud, οι φιλοξενούμενοι φορείς αποκομίζουν σημαντικά οφέλη όπως ενδεικτικά :

- **Αύξηση της διαθεσιμότητας και της απόδοσης** των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης αφού παρέχονται πόροι ελαστικά και με βελτιωμένη ανθεκτικότητα σε αστοχίες και άλλες καταστροφές, μέσω μοντέρνων τεχνικών εικονικοποίησης.

- **Αύξηση της αποδοτικότητας** των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης.
- **Αύξηση της ασφάλειας** των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης.
- **Επίτευξη Οικονομιών Κλίμακας**, αφού παρέχεται η δυνατότητα μελλοντικής ενοποίησης (consolidation) πόρων μέσα από την συγκέντρωση των υπολογιστικών πόρων Δημοσίων Φορέων (π.χ. διασπαρμένα Data Centers)
- **Βελτίωση της δυνατότητας διαλειτουργικότητας και διασυνδεσιμότητας** των φιλοξενούμενων πληροφοριακών συστημάτων και ως εκ τούτου διευκόλυνση της εφαρμογής ψηφιακών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες της χώρας.
- **Βελτίωση της παραγωγικότητας** του Δημοσίου μέσω της υποστήριξης των φορέων, ούτως ώστε να επικεντρωθούν στις βασικές επιχειρησιακές τους λειτουργίες (βέλτιστη εξυπηρέτηση επιχειρήσεων και πολιτών).
- Βελτίωση της συνολικής "εμπειρίας του Πολίτη", λόγω της κεντρικής υπόστασης των υπηρεσιών των Κέντρων Δεδομένων, μέσω της οποίας θα επιτυγχάνεται μικρότερο χρονικό διάστημα για την παροχή των εφαρμογών (time-to-market), πολύ ευκολότερη κλιμάκωση (scaling) και κατ' επέκταση άμεση ανταπόκριση στην αύξηση των αναγκών κλπ.
- Ορθολογική εξισορρόπηση χρήσης των διαθέσιμων πόρων και της υπολογιστικής υποδομής ανάλογα με τον περιστασιακό φόρτο εφαρμογών (π.χ. περίοδος όπου ο φορέας πρέπει να διαθέσει ισχυρή υπολογιστική ισχύ σε σχέση με άλλες χρονικές περιόδους)
- Με την αξιοποίηση των υποδομών του g-cloud, οι φιλοξενούμενοι φορείς αποκομίζουν σημαντικά οικονομικά οφέλη,
 - απαλλάσσονται από την ανάγκη προμήθειας της απαιτούμενης υποδομής και διασφάλισης ανθρωπίνων πόρων για την τεχνική υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας αυτών.
 - δεν υπάρχει κόστος αρχικής προμήθειας εξοπλισμού (hardware). Το μόνο κόστος που βαρύνει τον φορέα είναι οι άδειες λογισμικού
 - δεν υπάρχουν κόστη λειτουργίας (φύλαξη, ρεύμα, ενοίκια) παρά μόνον του προσωπικού που διαχειρίζεται τις εφαρμογές (προσωπικό φορέα ή εξωτερικός συνεργάτης-ανάδοχος)
 - δεν υπάρχουν κόστη επέκτασης ή αντικατάστασης hardware, παρά μόνον των αδειών του λογισμικού των εφαρμογών
 - παρέχονται οικονομίες κλίμακας μέσω της μείωσης του ολικού κόστους κτήσης (TCO) του εξοπλισμού των κεντρικών συστημάτων των έργων, λόγω των σημαντικών οικονομιών σε ενέργεια και εμβαδόν datacenter που θα απαιτείται και γενικότερα μέσω της απλοποίησης, τυποποίησης και μεγιστοποίησης της χρήσης της υποδομής.

- ο η εξοικονόμηση πόρων στους συνεργαζόμενους Φορείς, λόγω ενίσχυσης των υποδομών τους και παράλληλης αύξησης της παραγωγικότητας των στελεχών τους.
- ο Τέλος, επισημαίνεται ότι τα προβλήματα του colocation και των αυτόνομων data centers του δημοσίου είναι αρκετά και σημαντικά. Ο εξοπλισμός συνήθως είναι παλιός, ασυντήρητος και ακριβός στη χρήση του, χωρίς να αξιοποιείται επαρκώς. Η καλή λειτουργία του απαιτεί σημαντική ανθρωποπροσπάθεια, ενώ ταυτόχρονα έχει πολύ υψηλό κόστος συντήρησης, επέκτασης και αντικατάστασης καθώς και μηδενική ευελιξία. Σε αντιδιαστολή, οι υπηρεσίες Cloud και virtualization λύνουν το πρόβλημα παρέχοντας:
- ο Ορθολογική αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων (HW & SW), ελαχιστοποιώντας φαινόμενα κακής διαχείρισης και άσκοπης κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας.
- ο Επίτευξη σημαντικών οικονομιών κλίμακας στα κόστη της προμήθειας (CaPex), στα κόστη συντήρησης και στα κόστη λειτουργίας (OpEx).
- ο Βελτιωμένες, ευέλικτες και προσαρμόσιμες υπηρεσίες με διαφορετικά μοντέλα δέσμευσης πόρων και κοστολόγησης.

Ακολουθεί ο πίνακας αξιολόγησης της δράσης :

Καταγραφή Ψηφιακής Δράσης	
Τίτλος	Κυβερνητικό νέφος G-Cloud
Συνοπτική περιγραφή	ανάλυση σε τρέχουσα ενότητα
Φορέας Υλοποίησης	ΓΓΠΣΔΔ – Υπ. Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Φορέας Λειτουργίας	ΓΓΠΣΔΔ
Εμπλεκόμενοι Φορείς	-
Δείκτες επίπτωσης DESI	4α4
Ορίζοντας υλοποίησης	σε παραγωγική λειτουργία, συνεχής αναβάθμιση
Σκοπιμότητα	
Ρίσκα	Εξεύρεση κονδυλίων
Εκτιμώμενα Οφέλη	ανάλυση σε τρέχουσα ενότητα

2.2. Κέντρο Διαλειτουργικότητας

Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης λειτουργεί στην ΓΓΠΣΔΔ και αποτελεί τον μηχανισμό (Enterprise Service Bus ESB) μέσω του οποίου παρέχεται με αποτελεσματικό και ασφαλή τρόπο διαλειτουργικότητα μεταξύ των φορέων του Δημοσίου Τομέα και του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα.

Διαθέτει ένα κατάλογο διαδικτυακών υπηρεσιών προς διάθεση σε άλλους φορείς. Οι φορείς αιτούνται την χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών ενός άλλου φορέα μέσω μιας ειδικής εφαρμογής διαχείρισης αιτημάτων (ΕΔΑ) προκειμένου να ακολουθηθεί η διαδικασία έγκρισης και διάθεσης της υπηρεσίας.

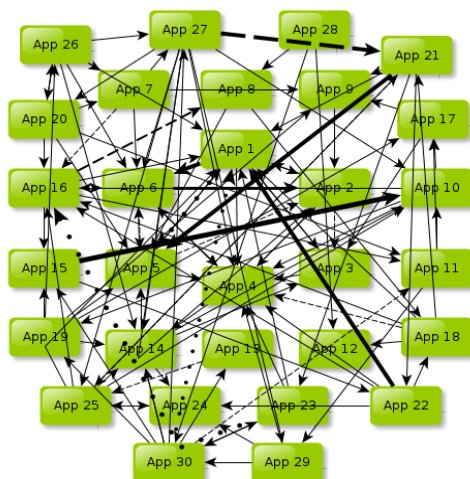
Οι διαδικτυακές υπηρεσίες (web services) είναι ειδικές εφαρμογές ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των Φορέων και παρέχονται σε 24x7 βάση.

Για την δημιουργία μίας νέας διαδικτυακής υπηρεσίας ο φορέας πάροχος υλοποιεί στο δικό του Πληροφοριακό σύστημα το απαιτούμενο λογισμικό και αντίστοιχα η ΓΓΠΣ στο ΚΕΔ. Η διαδικασία αυτή γίνεται μόνο μία φορά και ο φορέας πάροχος δεν ασχολείται ξανά με τις λεπτομέρειες διάθεσης της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Η ΓΓΠΣ δημιουργεί στη συνέχεια μία ειδική διαδικασία την οποία ο κάθε ενδιαφερόμενος φορέας (φορέας καταναλωτής) μπορεί να αξιοποιήσει καλώντας την μέσω του δικού του Π.Σ.

2.2.1. Η Ψηφιακή πολιτική για το ΚΕΔ

Πριν την καθιέρωση της ΓΓΠΣ ως το μοναδικό σημείο παροχής διαλειτουργικότητας, κάθε φορέας μπορούσε από μόνος του να παρέχει σε κάθε άλλο φορέα διαδικτυακές υπηρεσίες. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την δημιουργία πολλαπλών συνδέσεων για μία υπηρεσία και ο φορέας πάροχος αναλωνόταν με την συνεχή παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών, οι οποίες δεν ακολουθούσαν ομοιογενή τρόπο υλοποίησης ή κάποιο πρότυπο πολλές φορές και χωρίς ενιαίους κανόνες ασφάλειας και ιχνηλασιμότητας. (Εικόνα 4)

Με τη χρήση όμως το ΚΕΔ ο κάθε φορέας πάροχος υλοποιεί μόνο μία φορά την υπηρεσία του και το ΚΕΔ την μοιράζει στους ενδιαφερόμενους φορείς. (Εικόνα 5)



Εικόνα 4 Διαλειτουργικότητα χωρίς το ΚΕΔ



Εικόνα 5. Διαλειτουργικότητα με χρήση ΚΕΔ

2.2.2. Θεσμικό πλαίσιο

Στο άρθρο 48 του νόμου 4623/19 αναφέρει :

- «... 1. Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης ... Αποτελεί τον **μοναδικό αρμόδιο φορέα** για τη **διατομεακή διαλειτουργικότητα** και τη **διαλειτουργικότητα των επιμέρους μητρώων** των Φορέων του Δημόσιου Τομέα και του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα κατά την έννοια του άρθρου 3 του ν. 3979/2011 (Α' 138)»

Επίσης με την Υπουργική απόφαση ΦΕΚ Β3990/1-11-2019 καθορίζεται ο τρόπος λειτουργίας του Κέντρου Διαλειτουργικότητας του Υπουργείου Ψηφιακής

Διακυβέρνησης καθώς και ο τρόπος και η διαδικασία έγκρισης αιτημάτων παροχής διαδικτυακών υπηρεσιών, όπως επίσης και η δυνατότητα της ΓΓΠΣΔΔ να υλοποιεί σύνθετα web services.

Τέλος με την Υπουργική απόφαση ΦΕΚ Β763/10-3-2020 καθορίζει την υπηρεσία αυθεντικοποίησης χρηστών oAuth2 ως την βασική ενδεδειγμένη υπηρεσία αυθεντικοποίησης χρηστών η οποία και πρέπει να παρέχεται μέσω του ΚΕΔ

2.2.3. Τα βήματα

Κάθε φορέας που επιθυμεί να κάνει χρήση (φορέας καταναλωτής) των διαδικτυακών υπηρεσιών μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) πρέπει να ακολουθήσει τα παρακάτω βήματα:

- Υποβολή Αιτήματος στην Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Διαλειτουργικότητας (ΕΔΑ). Αίτημα πρέπει να υποβάλει και σε περίπτωση που δεν υπάρχει διαθέσιμη μία διαδικτυακή υπηρεσία.
- Ανάπτυξη εφαρμογής πελάτη (client application) από το Φορέα, για τη χρήση της διαδικτυακής υπηρεσίας
- Δοκιμαστικές κλήσεις στο πιλοτικό περιβάλλον του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ)
- Ένταξη σε παραγωγική λειτουργία σύμφωνα με:
 - α) Την Πολιτική Ορθής Χρήσης Διαδικτυακών Υπηρεσιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης
 - β) Τη σωστή τήρηση του αρχείου καταγραφής - ιχνηλασιμότητας κλήσεων

Οι φορείς που παρέχουν (φορείς πάροχοι) τις διαδικτυακές υπηρεσίες στο ΚΕΔ :

- Αναπτύσσουν άπαξ την διαδικτυακή υπηρεσία την οποία καταναλώνει το ΚΕΔ
- Δίνουν έγκριση διάθεσης της στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Η ΓΓΠΣΔΔ :

- Διαχειρίζεται το ΚΕΔ και την ΕΔΑ
- Εγκρίνει νέα αιτήματα διαλειτουργικότητας και προωθεί σχετικές Υπουργικές αποφάσεις διάθεσης διαδικτυακών υπηρεσιών
- Τηρεί το χάρτη Διαλειτουργικότητας
- Υλοποιεί σύνθετες διαδικτυακές υπηρεσίες που συνδυάζουν δύο ή περισσότερες βασικές διαδικτυακές υπηρεσίες ενός ή περισσότερων φορέων παρόχου.
- Παρέχει τη διαδικτυακή υπηρεσία αυθεντικοποίησης oAuth2 προς τρίτους φορείς για αξιοποίηση από τα Πληροφοριακά τους συστήματα.

2.2.4. Αξιολόγηση

Με την εφαρμογή της συγκεκριμένης ψηφιακής πολιτικής η οποία έχει τεθεί ήδη σε ισχύ καθιερώνεται ως κόμβος διαλειτουργικότητας του Ελληνικού Δημοσίου το ΚΕΔ.

Με τον τρόπο αυτό προάγεται με αποτελεσματικό και ασφαλή τρόπο η διαλειτουργικότητα ανάμεσα στους φορείς του Δημοσίου (G2G). Επιπρόσθετα το ΚΕΔ μπορεί να αποτελέσει και τον διατομεακό κόμβο διαλειτουργικότητας διασυνδέοντας τομεακά κέντρα διαλειτουργικότητας όπως το GovHub της ΚΕΔΕ που λειτουργεί ως τομεακός κόμβος διαλειτουργικότητας για του Δήμους.

Καταγραφή Ψηφιακής Δράσης	
Τίτλος	Κέντρο Διαλειτουργικότητας
Συνοπτική περιγραφή	
Φορέας Υλοποίησης	ΓΓΠΣΔΔ
Φορέας Λειτουργίας	ΓΓΠΣΔΔ
Εμπλεκόμενοι Φορείς	Φορείς «πάροχοι» Φορείς «καταναλωτές»
Δείκτες επίπτωσης DESI	
Ορίζοντας υλοποίησης	σε παραγωγική λειτουργία
Σκοπιμότητα	
Ρίσκα	
Εκτιμώμενα Οφέλη	

2.3. Ταυτοποίηση Μητρώων και ενιαίος αριθμός πολίτη

Η Ταυτοποίηση Μητρώων είναι η συστηματική διαδικασία η οποία εξασφαλίζει σε συνεχή και αδιάλειπτη βάση την αντιστοίχιση ανάμεσα σε «μη ομοιογενή» Μητρώα των επιμέρους αναγνωριστικών τους με τρόπο τέτοιο που ίδια αντικείμενα σε διαφορετικά μητρώα με διαφορετικά αναγνωριστικά να αντιστοιχίζονται αποτελεσματικά και να είναι εφικτός ο συγχρονισμός και η ανταλλαγή πληροφοριών ανάμεσα σε διαφορετικά πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούν τα διαφορετικά μητρώα. μεταξύ τους.

Ο ενιαίος αριθμός πολίτη είναι ένας αριθμός που χαρακτηρίζει μονοσήμαντα και μοναδικά κάθε πολίτη από την ημερομηνία γέννησης του και για όλη του τη ζωή και αναφέρεται με αυτόν στο δημόσιο σε κάθε συναλλαγή του.

2.3.1. Η υφιστάμενη κατάσταση – το πρόβλημα

Σήμερα στο Ελληνικό Δημόσιο υπάρχει πλήθος μητρώων, προϊόν της υλοποίησης με άναρχο τρόπο πλήθους παραδοσιακών Πληροφοριακών συστημάτων που σχεδιαζόντουσαν αυτόνομα χωρίς να ακολουθείται ενιαία ψηφιακή στρατηγική και ενιαίοι κανόνες. Επίσης η έλλειψη θεσμικού πλαισίου για ενιαία αναγνωριστικά στα επιμέρους μητρώα και η έλλειψη κεντρικού συντονισμού ανάμεσα στους φορείς συνετέλεσαν στην επιδείνωση του προβλήματος.

Αποτέλεσμα να υπάρχει σήμερα τεράστια ανομοιογένεια και να καθίσταται πρακτικά αδύνατη η αντιστοίχιση των επιμέρους μητρώων. Ως γνωστόν σήμερα ένας πολίτης είναι γνωστός στο Δημόσιο με πλήθος διαφορετικών αναγνωριστικών. Στην φορολογική αρχή είναι γνωστός με τον αριθμό Φορολογικού Μητρώου ΑΦΜ, στους Ασφαλιστικούς φορείς είναι γνωστός με το ΑΜΚΑ καθώς επίσης και με δευτερεύοντα αναγνωριστικά όπως αρ. μητρώου ΙΚΑ, ΟΓΑ κλπ. Στην Ελληνική αστυνομία με τον εκάστοτε ενεργό ΑΔΤ αλλά και ενδεχομένως παλαιότερους ακυρωμένους ΑΔΤ, το αριθμό Διαβατηρίου, την οικογενειακή του μερίδα για συγκεκριμένες ληξιαρχικές πράξεις στο ΥΠΕΣ κ.ο.κ.

Παρόλο που στο παρελθόν έγιναν αρκετές προσπάθειες αντιστοίχισης των επιμέρους αναγνωριστικών αυτές η καθολική εφαρμογή δεν έγινε εφικτή. Η μη ταύτιση των επιμέρους μητρώων δημιουργεί σημαντικό πρόβλημα στην διαλειτουργικότητα των επιμέρους Πληροφοριακών Συστημάτων που βασίζονται σε διαφορετικά μητρώα με διαφορετικά αναγνωριστικά.

Δεν είναι επίσης λίγες οι φορές που το ίδιο άτομο εμφανίζεται με διαφορετικό τρόπο από μητρώο σε μητρώο ή ακόμη φορές που αποδεικνύεται ότι υπάρχουν διπλοεγγραφές για το ίδιο άτομο σε ένα φορέα. Π.χ στον ΕΦΚΑ μετά από συνένωση των ασφαλιστικών ταμείων δύναται πολίτης που συμμετείχε σε περισσότερα από ένα ταμεία να μην μπορεί να ταυτοποιηθεί σε μία εγγραφή.

Όπως είναι κατανοητό, ενιαίος αριθμός πολίτη σήμερα δεν υφίσταται και διάφορες απόπειρες που έγιναν στο παρελθόν προκειμένου να χαρακτηριστεί ένας εκ των υπαρκτών αναγνωριστικών (π.χ. ΑΦΜ, ΑΜΚΑ, ΑΔΤ) ως ενιαίος αριθμός πολίτη ναυάγησαν.

Ερώτηση: Γιατί δεν πρέπει να χαρακτηριστεί ως ενιαίος αριθμός πολίτη ο ΑΔΤ ;

2.3.2. Το Θεσμικό πλαίσιο

Στο άρθρο 47 του ν.4623/19 «Δεδομένα του Δημοσίου Τομέα» αναφέρεται :

- «... 1. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης ορίζει **συναρμόδιο επεξεργασίας όλων των μη προσωπικών δεδομένων** των Φορέων του Δημόσιου Τομέα και του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα κατά την έννοια του άρθρου 3 του ν. 3979/2011 (Α' 138) και **καθορίζει τον σκοπό και τα μέσα επεξεργασίας** τους ιδίως με **αντικείμενο τον στρατηγικό σχεδιασμό και την επεξεργασία, χρήση και αποθήκευση** όλων των δεδομένων των ως άνω φορέων **μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών**, όπως ενδεικτικά η **διαλειτουργικότητα** των πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών, η **διαβίβαση των δεδομένων μεταξύ των φορέων**, η **χρήση υπηρεσιών νέφους**, την **ανοικτή διάθεση** και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα υπό τις προϋποθέσεις του π.δ. 28/2015 (Α' 34) και του Κανονισμού (ΕΕ) 2018/1807 της 14.11.2018 σχετικά με ένα πλαίσιο για την ελεύθερη ροή των δεδομένων μη προσωπικού χαρακτήρα στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Κάθε φορέας που επιθυμεί ο ίδιος να διασυνδέσει ή να διαλειτουργήσει αρχεία δεδομένων ή μητρώων με άλλο φορέα ή να προβεί σε οποιαδήποτε ενέργεια που περιγράφεται στο προηγούμενο εδάφιο της παρούσας παραγράφου οφείλει προηγουμένως να λάβει την **έγκριση** του Γενικού Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης **με σκοπό να διασφαλιστεί η εναρμόνιση με τον στρατηγικό σχεδιασμό**. Οι ως άνω Φορείς μπορούν και οφείλουν και οι ίδιοι να προβαίνουν σε ενέργειες με σκοπό την ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα. ...»
- «.. 2. Όταν πρόκειται για **δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα** το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης ορίζει **υπεύθυνος επεξεργασίας**, κατά την έννοια του άρθρου 26 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/ 679 (Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων) **όλων των δεδομένων** των Φορέων του Δημόσιου Τομέα και του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα κατά την έννοια του άρθρου 3 του ν. 3979/2011(Α' 138) με αντικείμενο τον στρατηγικό σχεδιασμό, την επεξεργασία και τη διασύνδεση όλων των δεδομένων των ως άνω φορέων μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών, με σκοπό τη διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών, τη διαβίβαση των δεδομένων μεταξύ των Φορέων είτε για την άσκηση της αρμοδιότητας των Φορέων είτε σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία είτε **μετά από τη ρητή έγγραφη ή ηλεκτρονική συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων**, τη χρήση υπηρεσιών νέφους, την **αυτεπάγγελτη αναζήτηση** δικαιολογητικών ή πιστοποιητικών ή εγγράφων των πολιτών είτε για την άσκηση της αρμοδιότητας των Φορέων είτε σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία είτε μετά από τη ρητή έγγραφη ή ηλεκτρονική συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων, την ανταλλαγή μεταξύ των ως άνω Φορέων δικαιολογητικών και δεδομένων των πολιτών είτε για την άσκηση της αρμοδιότητας των Φορέων είτε σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία είτε μετά από τη ρητή έγγραφη ή ηλεκτρονική συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων, και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών εξυπηρέτησης των πολιτών, και μόνο ως προς τους ανωτέρω σκοπούς. Κάθε φορέας που επιθυμεί ο ίδιος να διασυνδέσει ή να διαλειτουργήσει αρχεία δεδομένων ή μητρώων με άλλο φορέα ή να κάνει χρήση υπηρεσιών νέφους ή να προβεί σε οποιαδήποτε ενέργεια που περιγράφεται στο προηγούμενο εδάφιο της παρούσας παραγράφου οφείλει προηγουμένως να λάβει την έγκριση του Γενικού Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης με σκοπό να διασφαλιστεί η εναρμόνιση με τον στρατηγικό σχεδιασμό.

Επίσης στο άρθρο 48 του ιδίου νόμου αναφέρεται για την «Ηλεκτρονική ταυτοποίηση» :

- «... 1. Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης είναι **αποκλειστικά υπεύθυνη** για την **ηλεκτρονική ταυτοποίηση** και **επιβεβαίωση ταυτότητας (αυθεντικοποίηση) πολιτών** και για την ενιαία Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη του Ελληνικού Δημοσίου κατά την έννοια των άρθρων 6 και 31 του ν. 3979/2011 (Α' 138) διαδικτυακή πύλη πρόσβασης πολιτών στο Δημόσιο. Αποτελεί τον μοναδικό αρμόδιο φορέα για τη διατομεακή διαλειτουργικότητα και τη **διαλειτουργικότητα των επιμέρους μητρώων** των Φορέων του Δημοσίου Τομέα και του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα κατά την έννοια του άρθρου 3 του ν. 3979/2011 (Α' 138) και **τον μοναδικό αρμόδιο φορέα για την ταυτοποίηση πολιτών μεταξύ των μητρώων των Φορέων** αυτών **αξιοποιώντας τα επιμέρους αναγνωριστικά**, για τη λειτουργία του Κέντρου Διαλειτουργικότητας και την υλοποίηση όλων των σχετικών δράσεων σε συνεργασία με τους ως άνω Φορείς.....»

2.3.3. Η ψηφιακή πολιτική για την ταυτοποίηση μητρώων

Με το ως άνω θεσμικό πλαίσιο τίθενται κατ' αρχάς οι ακόλουθοι κανόνες :

- Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης αποκτά δικαίωμα πρόσβασης σε όλα τα δεδομένα του Δημοσίου με σκοπό την στρατηγική αξιοποίηση και την προώθηση της διαλειτουργικότητας ανάμεσα στους φορείς. Ειδικά για τα «δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα» απαιτείται η ρητή συναίνεση του πολίτη ή η χρήση τους βάση ειδικού σκοπού (π.χ αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών)
- Η ΓΓΠΣΔΔ ορίζεται ως ο μοναδικός φορέας για την
 - Ηλεκτρονική ταυτοποίηση
 - Επιβεβαίωση ταυτότητας (αυθεντικοποίηση) πολιτών
 - για την εφαρμογή διατομεακής διαλειτουργικότητας και διαλειτουργικότητας των επιμέρους μητρώων.
 - Ταυτοποίηση πολιτών μεταξύ των μητρώων των Φορέων αξιοποιώντας τα επιμέρους αναγνωριστικά.

Είναι ουσιαστικά η πρώτη φορά που επιχειρείται κάτι τέτοιο. Έχοντας έλεγχο στο σύνολο των αναγνωριστικών των επιμέρους μητρώων και δικαίωμα πρόσβασης στα αντίστοιχα δεδομένα η ΓΓΠΣΔΔ μπορεί να εφαρμόσει τεχνικές για την αποτελεσματική ταυτοποίηση των επιμέρους μητρώων.

2.3.3.1. τα βήματα

Για να λυθεί το πιο πάνω πρόβλημα απαιτείται η εκπόνηση από την ΓΓΠΣΔΔ έργου-δράσης η οποία θα πετύχει την κεντρική ταυτοποίηση και θα εφαρμόσει τον συγχρονισμό των επιμέρους μητρώων.

Το έργο είναι ιδιαίτερα πολύπλοκο και αποτελείται από τις ακόλουθα βήματα.

- **Βήμα 1. Καθορισμός Βασικών – Δευτερευόντων Μητρώων.**

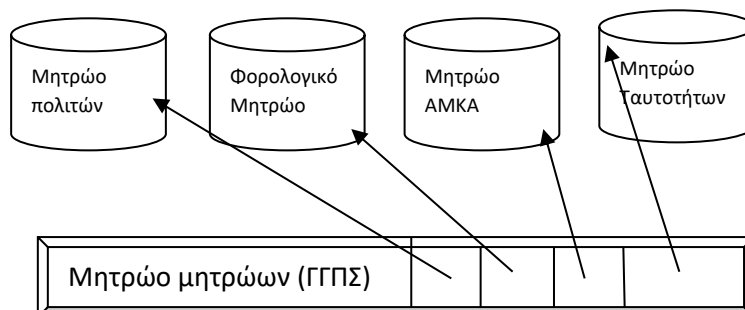
Ως Βασικά Μητρώα στην Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού ορίζονται τα ακόλουθα μητρώα :

- Μητρώο Πολιτών το οποίο περιέχει τα βασικά ληξιαρχικά στοιχεία του πολίτη. Θεωρείται ως το πιο αξιόπιστο μητρώο σε σχέση με τα δημοτολογικά δεδομένα. Αναγνωριστικό στο συγκεκριμένο μητρώο είναι ένας ειδικός κωδικός που αντιστοιχεί μοναδικά σε κάθε πολίτη. Κύριος του μητρώου αυτού είναι το Υπουργείο Εσωτερικών.
- Φορολογικό μητρώο, με φορολογικά στοιχεία για κάθε πολίτη. Αναγνωριστικό στο συγκεκριμένο μητρώο είναι το ΑΦΜ. Κύριος του μητρώου αυτού είναι το Υπουργείο Οικονομικών το οποίο έχει δώσει το δικαίωμα αποκλειστικής διαχείρισης στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων ΑΑΔΕ
- Ασφαλιστικό Μητρώο, με τα ασφαλιστικά στοιχεία του πολίτη με αναγνωριστικό το ΑΜΚΑ. Κύριος του μητρώου αυτού είναι το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων με διαχειριστή την ΗΔΙΚΑ Α.Ε.
- Μητρώο Ταυτοτήτων, με τα στοιχεία αστυνομικών ταυτοτήτων του πολίτη με αναγνωριστικό τον ΑΔΤ. Κύριος του μητρώου αυτού είναι το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη.

Ως δευτερεύοντα μητρώα καθορίζονται όλα τα υπόλοιπα μητρώα του δημοσίου που αναφέρονται στον πολίτη, τα οποία έχουν αναγνωριστικά άλλα από τα 4 αναγνωριστικά των 4 κυρίων μητρώων.

- **Βήμα 2. Δημιουργία Κεντρικού Μητρώου Αναγνωριστικών**

Στη ΓΓΠΣΔΔ δημιουργείται ένα ειδικό μητρώο το οποίο καλείται «Κεντρικό μητρώο αναγνωριστικών» ή «μητρώο Μητρώων».



Εικόνα 6. Μητρώο μητρώων

Κάθε εγγραφή του συγκεκριμένου μητρώου αντιστοιχεί μοναδικα σε ένα πολίτη. Για κάθε εγγραφή αντιστοιχίζεται εφόσον υπάρχει το αναγνωριστικό του κάθε επιμέρους μητρώου που αντιστοιχεί στον ίδιο πολίτη όπως φαίνεται στην Εικόνα 6. Το μητρώο μητρώων μπορεί να επεκταθεί και με αναγνωριστικά από δευτερεύοντα μητρώα.

- **Βήμα 3. Ταυτοποίηση επιμέρους μητρώων**

Η διαδικασία αυτή δεν είναι απλή, είναι ιδιαίτερα χρονοβόρα και επίπονη γιατί ουσιαστικά επιχειρείται μέσα από διάφορες ευρυστικές μεθόδους το «ταίριασμα» δύο εγγραφών από διαφορετικά μητρώα χωρίς να υπάρχει σε αυτά ένα κοινό αναγνωριστικό. Με τον τρόπο αυτό ανά δύο τα μητρώα ταυτοποιούνται και το μητρώο μητρώων γεμίζει με τα αντίστοιχα αναγνωριστικά.

- **Βήμα 4. Συγχρονισμός μητρώων**

Στο βήμα αυτό υλοποιούνται οι απαιτούμενες διαδικτυακές υπηρεσίες όπου το κάθε μητρώο διασυνδέεται με το κεντρικό μητρώο μητρώων προκειμένου το δεύτερο να ενημερώνεται σε συνεχή βάση για τις μεταβολές κατάστασης. Αφού ολοκληρωθεί η μονόπλευρη ενημέρωση κάθε μητρώου προς ΓΓΠΣ, η ΓΓΠΣ με τη σειρά της θα πρέπει να ενημερώσει για κάθε μεταβολή από το μητρώο «πηγή» όλα τα μητρώα που τυχόν επηρεάζονται.

Το βήμα αυτό πέρα από την τεχνική πολυπλοκότητα του, απαιτεί και θεσμικές παρεμβάσεις για τις οποίες θα απαιτηθεί πρώτα ο απαραίτητος ανασχεδιασμός διοικητικών διαδικασιών, ο οποίος με τη σειρά του θα πρέπει να επιβληθεί για εφαρμογή στα Πληροφοριακά συστήματα των επιμέρους μητρώων.

Ως παράδειγμα αναφέρεται η περίπτωση των βασικών στοιχείων του πολίτη (π.χ. όνομα, επώνυμο). Για παράδειγμα μία γυναίκα μπορεί να

αναφέρεται στο μητρώο πολιτών ως «Παπά Ειρήνη», στο Φορολογικό μητρώο ως «Παππά Ειρ», σε ένα άλλο μητρώο ως «Παπά – Γεωργίου Ειρήνη» (φέρει επώνυμο συζύγου) και σε κάποιο άλλο ως «Pappa Eirini». Τίθεται το ερώτημα ποια πληροφορία θεωρείται η πιο ορθή.

Θεσμικά θα πρέπει να οριστεί για τα ονοματεπωνυμικά στοιχεία ως «Βασικό» το μητρώο πολιτών και όλα τα άλλα μητρώα θα πρέπει να ενημερώσουν τις πληροφορίες τους σχετικά. Η ΓΓΠΣ αναλαμβάνει να ενημερώσει το κάθε μητρώο με την ορθή πληροφορία καθώς και για τυχόν πρόσθετες μεταβολές στο μέλλον. Οι φορείς υποχρεούνται να ενσωματώνουν τις μεταβολές στα δικά τους μητρώα ή απλά να καταργήσουν τις συγκεκριμένες πληροφορίες και να τις ζητάνε από το μητρώο πολιτών μέσω της ΓΓΠΣ.

- **Βήμα 5. Θέσπιση ενιαίου αριθμού πολίτη**

Στη φάση αυτή μπορεί να επιλεγεί ένα εκ των υφιστάμενων αναγνωριστικών (π.χ ΑΦΜ) ή να δημιουργηθεί ένα καινούργιο (citizenID ή eID) το οποίο θα χαρακτηρίζει μοναδικά κάθε πολίτη, θα αντιστοιχηθεί με κάθε εγγραφή στο μητρώο μητρώων και κατ' επέκταση θα αντιστοιχηθεί σε κάθε επιμέρους μητρώο που ο πολίτης αναφέρεται.

Θεσμικά καθορίζεται η υποχρεωτική χρήση του eID για κάθε συναλλαγή του πολίτη με το Δημόσιο. Ταυτόχρονα δρομολογούνται οι απαιτούμενες διοικητικές διαδικασίες προκειμένου κάθε υφιστάμενη λειτουργία αλλά και κάθε νέα να έχει ως σημείο αναφοράς το νέο αναγνωριστικό. Σε επίπεδο Πληροφοριακών συστημάτων τα υφιστάμενα Πληροφοριακά συστήματα αξιοποιούν το μητρώο αναγνωριστικών της ΓΓΠΣ για την αντιστοίχιση στα παλαιά μητρώα, ενώ κάθε νέο Πληροφοριακό Σύστημα αξιοποιεί υποχρεωτικά το νέο eID.

- **Βήμα 6. Αξιοποίηση μητρώου αναγνωριστικών στο κέντρο Διαλειτουργικότητας.**

Η φάση αυτή μπορεί να ξεκινήσει παράλληλα με το βήμα 3. Ουσιαστικά πρόκειται για τις τεχνικές εκείνες λεπτομέρειες που καθιστούν αξιοποιήσιμο το μητρώο αναγνωριστικών από τους επιμέρους φορείς. Η θεσμική ενίσχυση με ειδικές διατάξεις καθώς και ο απαιτούμενος ανασχεδιασμός υφιστάμενων διοικητικών διαδικασιών θα βοηθήσουν σημαντικά στην αξιοποίηση αυτής της φάσης.

2.3.4. Αξιολόγηση

Η συγκεκριμένη ψηφιακή πολιτική αποτελεί μία εκ των σημαντικότερων οριζοντίων πολιτικών του Ψηφιακού μετασχηματισμού. Το eID είναι το μοναδικό αναγνωριστικό του πολίτη και η ψηφιακή καθιέρωση του θα αναβαθμίσει σημαντικά το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ενδεικτικά τα σημαντικότερα οφέλη :

- Καθιέρωση καθολικής διαλειτουργικότητας ανάμεσα σε όλα τα μητρώα του Δημοσίου
- Αποφυγή λαθών – διπλοεγραφών σε στοιχεία πολιτών
- Θέσπιση ευέλικτων «πολιτο-κεντρικών» ψηφιακών πολιτικών
- Βελτιστοποίηση ποιότητας παρεχόμενων διαδικασιών
- Ενίσχυση ελεγκτικού μηχανισμού από αξιοποίηση πολλαπλών μητρώων
- Σταδιακή εξάλειψη πολλαπλών αναγνωριστικών και μείωση διοικητικού κόστους
- Αξιοποίηση του eID στις νέες ψηφιακές ταυτότητες
- Εφαρμογή μέσω νέων ψηφιακών ταυτοτήτων, ψηφιακών υπογραφών για όλους τους πολίτες και αξιοποίηση από όλο το δημόσιο.

Καταγραφή Ψηφιακής Δράσης	
Τίτλος	Ταυτοποίηση Μητρώων
Συνοπτική περιγραφή	
Φορέας Υλοποίησης	ΓΓΠΣΔΔ
Φορέας Λειτουργίας	ΓΓΠΣΔΔ
Εμπλεκόμενοι Φορείς	ΥΠΕΣ ΑΑΔΕ ΗΔΙΚΑ ΕΛΑΣ Κλπ
Δείκτες επίπτωσης DESI	
Ορίζοντας υλοποίησης	Μεσοπρόθεσμα
Σκοπιμότητα	
Ρίσκα	Δυσκολίες στην προσαρμογή στον ανασχεδιασμό διαδικασιών
Εκτιμώμενα Οφέλη	

2.4. Εθνικό Κέντρο Επικοινωνίας Πολιτών – Notification Center

Το Εθνικό κέντρο επικοινωνίας Πολιτών (Notification Center – NNC) θα αναδειχθεί ως το μοναδικό σημείο στο οποίο θα καταγράφονται όλα τα στοιχεία επικοινωνίας των

πολιτών και όλες οι υπηρεσίες του Δημοσίου θα αξιοποιούν την πληροφορία αυτή προκειμένου να επικοινωνούν με τον πολίτη.

2.4.1. Η υφιστάμενη κατάσταση – το πρόβλημα

Σήμερα δεν υπάρχει ενιαίο σύστημα καταγραφής της πληροφορίας επικοινωνίας των πολιτών με αποτέλεσμα κάθε φορέας να ζητάει μία ή περισσότερες φορές από τους πολίτες τα ίδια στοιχεία. Έτσι καταστρατηγείται η αρχή «Άπαξ μόνον» για τον πολίτη και το δημόσιο δεν έχει ομοιόμορφο και ενιαίο τρόπο καταγραφής στοιχείων επικοινωνίας και ενημέρωσης των πολιτών.

2.4.2. Θεσμικό πλαίσιο

Στην παρ 5 του άρθρου 48 του ν. 4623/19 αναφέρεται :

- «5. Δημιουργείται στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης **κεντρική βάση μοναδικής καταχώρησης των στοιχείων επικοινωνίας όλων των πολιτών** και ιδίως της **ταχυδρομικής διεύθυνσης διαμονής, διεύθυνσης επικοινωνίας, αριθμού κινητού τηλεφώνου και διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου** όλων των πολιτών, αποκλειστικά μέσω της οποίας **θα ενημερώνονται ηλεκτρονικά τα αντίστοιχα δεδομένα των πληροφοριακών συστημάτων των Φορέων** του Δημοσίου Τομέα και του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα κατά την έννοια του άρθρου 3 του ν. 3979/2011 (Α' 138). Η καταχώρηση και ενημέρωση των ανωτέρω δεδομένων στην κεντρική βάση πραγματοποιείται μέσω πιστοποιημένης πρόσβασης σε ειδική εφαρμογή **με κωδικούς μοναδικής ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (eID)**, για την οποία δύναται να αξιοποιηθεί η χρήση των διαπιστευτηρίων η υποδομή του TaxisNet, **ή μέσω των ΚΕΠ** σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 4 του άρθρου 31 του ν. 3979/2011 (Α' 138). Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας της ΓΓΠΣΔΔ δύναται να αξιοποιήσει τα ανωτέρω στοιχεία για την ταυτοποίηση των πολιτών στα μητρώα της Δημόσιας Διοίκησης. Κατόπιν γραπτής ή ηλεκτρονικής ρητής συναίνεσης του πολίτη, τα ανωτέρω δεδομένα **δύνανται να είναι διαθέσιμα στα Τραπεζικά Ιδρύματα...**»

2.4.2.1. Η προτεινόμενη λύση – τα βήματα

Για την δημιουργία του Εθνικού κέντρου επικοινωνίας του πολίτη θα ακολουθηθούν τα ακόλουθα βήματα :

- Στη ΓΓΠΣ δημιουργείται ειδική εφαρμογή όπου καλείται μία φορά «αρχή άπαξ μόνο» (once only principle) να δηλώσει υπεύθυνα τα στοιχεία επικοινωνίας του.
- Κατά την δήλωση επιχειρείται και η αξιοποίηση του κινητού τηλεφώνου ως παράγοντας αυθεντικοποίησης 2 επιπέδων (two factor authentication 2FA) εφόσον το κινητό ανήκει αποδεδειγμένα ή δηλώνεται υπεύθυνα από τον πολίτη
 - Για την απόδειξη της κυριότητας του τηλεφώνου θα πρέπει αυτοματοποιημένα να καλείται ειδική διαδικτυακή υπηρεσία προς εταιρείες κινητής τηλεφωνίας ή
 - Να προσκομίζει ο πολίτης στα ΚΕΠ αποδεικτικό ταυτοπροσωπίας για την κατοχή του συγκεκριμένου τηλεφώνου
- Ο ορισμός ενός τηλεφώνου ως 2FA παράγοντας επιτρέπει στην ΓΓΠΣ να παρέχει υπηρεσίες επαυξημένης ασφάλειας όπου με χρήση one time password (ΟΤΡ) επαληθεύεται σε δεύτερο επίπεδο ο χρήστης.
- Δημιουργούνται κατάλληλες διαδικτυακές υπηρεσίες όπου οι φορείς του Δημοσίου ενημερώνονται για τα στοιχεία επικοινωνίας του πολίτη
- Επιπρόσθετα το NNC μπορεί να αξιοποιηθεί ως κέντρο επίδοσης «μηνυμάτων» από τις υπηρεσίες προς τους πολίτες και αντίστροφα.

2.4.3. Τα οφέλη

- Εφαρμόζεται η αρχή «άπαξ μόνο» και δεν ζητείται από τον πολίτη η ίδια πληροφορία πολλές φορές
- Θεσπίζεται αυθεντικοποίηση 2 επιπέδων μέσω ΟΤΡ και παρέχεται η δυνατότητα στις Δημόσιες υπηρεσίες να παρέχουν υπηρεσίες επαυξημένης ασφάλειας
- Προάγεται η διαλειτουργικότητα ανάμεσα στους φορείς του Δημοσίου.
- Το Δημόσιο επικοινωνεί αποτελεσματικά και αξιόπιστα με τον πολίτη

2.5. Ενιαία Ψηφιακή Πύλη Gov.GR

2.5.1. Η υφιστάμενη κατάσταση – το πρόβλημα

Μέχρι και τα τέλη του 2019 στην Ελλάδα η πληροφόρηση των πολιτών και επιχειρήσεων από το Δημόσιο για τις παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες ακολουθούσε ένα «Υπηρεσιο-κεντρικό» μοντέλο. Δηλαδή η κάθε Υπηρεσία του Δημοσίου παρείχε

πληροφόρηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσα από ένα ή περισσότερους ιστότοπους. Έπρεπε δηλαδή ο κάθε ενδιαφερόμενος να γνωρίζει αρκετές φορές την εσωτερική δομή του κάθε υπηρεσίας και να αναζητά τις παρεχόμενες από αυτά τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Επιγραμματικά αναφέρονται τα ακόλουθα προβλήματα :

- Ανομοιόμορφη παρουσίαση (look and feel) του περιεχομένου σε κάθε φορέα
- Χαοτική αρκετές φορές ταξινόμηση παρεχόμενων υπηρεσιών
- Διαφορετικοί τρόποι πιστοποίησης χρηστών ακόμα και από διαφορετικές υπηρεσίες στο ίδιο Υπουργείο ή φορέα.

2.5.2. Η προτεινόμενη λύση

Την απάντηση στα πιο πάνω έρχεται να δώσει μια νέα προσέγγιση, η εφαρμογή της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης Gov.Gr η οποία ξεκίνησε την πιλοτική της λειτουργία (beta) τον Μάρτιο του 2020.

Το GOV.GR είναι η νέα ενιαία ψηφιακή πύλη της δημόσιας διοίκησης για πολίτες και επιχειρήσεις. Η φιλοσοφία της είναι «πολιτο-κεντρική» και βασίζεται στην διεθνώς επικρατούσα πρακτική (παράδειγμα είναι το gov.uk) για κεντρικές κυβερνητικές πύλες που :

- εστιάζουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις,
- χρησιμοποιούν δομή και γλώσσα φιλική προς τον πολίτη/ επιχειρηματία,
- παρέχουν τις υπηρεσίες τους υπό το πρίσμα του τελικού χρήστη (user-centered design).

2.5.3. Θεσμικό πλαίσιο

Στο ν.4623/2019 (άρθρο 48, παράγραφος 4), αναφέρεται : «...Δημιουργείται, συντηρείται και λειτουργεί παραγωγικά στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης **Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη του Ελληνικού Δημοσίου (e-gov Portal)**, κατά την έννοια των άρθρων 6 και 31 του ν. 3979/2011 (Α' 138), για την **παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τη δημόσια διοίκηση**, στην οποία **σταδιακά ενσωματώνονται το σύνολο των πληροφοριών και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των Φορέων του Δημόσιου Τομέα και του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα** κατά την έννοια του άρθρου 3 του ν. 3979/2011 (Α' 138).....»,

Το πιο πάνω εξειδικεύεται περαιτέρω στο άρθρο 52 του ν.4635/2019 (παράγραφοι 1 και 2):

*«...Ιδρύεται Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης, με διεύθυνση gov.gr, της οποίας η παραγωγική λειτουργία, καθώς και η τεχνολογική ανάπτυξη και υποστήριξη, ανήκει στην αρμοδιότητα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη **αποτελεί το κεντρικό σημείο παροχής ηλεκτρονικών ψηφιακών υπηρεσιών** τις οποίες **σωρεύει υποχρεωτικά από όλους τους φορείς της γενικής κυβέρνησης**. Για την παροχή των ηλεκτρονικών ψηφιακών υπηρεσιών από την ΕΥΠ στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης απαιτείται η έγκριση της ΕΥΠ.*

*Η Γενική Γραμματεία Ψηφιακή Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών είναι αρμόδια για την ανάληψη κάθε πρωτοβουλίας και δράσης που σχετίζεται με τη στρατηγική και την επιχειρησιακή ανάπτυξη της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης, σε ό,τι αφορά στον **ανασχεδιασμό διοικητικών διαδικασιών των υφισταμένων και μελλοντικώς εντασσόμενων ψηφιακών υπηρεσιών** σε αυτήν. ...»*

2.5.4. Η Ψηφιακή πολιτική

Γίνεται αντιληπτό ότι επιχειρείται θεσμικά η ολοκληρωμένη εφαρμογή μίας ολοκληρωμένης Ψηφιακής πολιτικής η οποία αλλάζει ριζικά το σκηνικό στην Ελληνική πραγματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης. Το εγχείρημα δεν είναι εύκολο καθώς γίνεται ένας ριζικός μετασχηματισμός του μοντέλου αντιμετώπισης των πολιτών / επιχειρήσεων από μία κατανεμημένη «Υπηρεσιο-κεντρική» προσέγγιση σε μία κεντριοποιημένη «Πελατο-κεντρική» προσέγγιση.

Ο μετασχηματισμός αυτός θα γίνει σε στάδια / φάσεις :

- Κατά το αρχικό στάδιο επιχειρείται ταξινόμηση του συνόλου των παρεχόμενων – υφιστάμενων υπηρεσιών και ανακατεύθυνση στα ήδη υπαρκτά συστήματα που βρίσκονται διάσπαρτα στους διάφορους φορείς. Η προστιθέμενη αξία του σταδίου αυτού έγκειται στο γεγονός ότι πλέον ο επισκέπτης βρίσκει συγκεντρωτικά ένα ενιαίο κατάλογο παρεχόμενων υπηρεσιών και επιπρόσθετα γίνεται μία ταξινόμηση/ομαδοποίηση σε «κατηγορία | γεγονός ζωής | συναλλαγή»

Παραδείγματα :

- Οικογένεια | Οικογενειακή κατάσταση | Βεβαίωση γέννησης
- Εργασία & Ασφάλιση | Συνταξιοδότηση | Αίτηση συνταξιοδότησης
- Υγεία & Πρόνοια | Επιδόματα | Κοινωνικό μέρισμα
- Κοκ

Στο στάδιο αυτό δεν υπάρχει ενιαίος τρόπος αυθεντικοποίησης

- Στα επόμενα στάδια θα επιτευχθεί ενιαίος τρόπος αυθεντικοποίησης με αξιοποίηση των παρεχόμενων μηχανισμών της ΓΓΠΣΔΔ, και σταδιακή ενσωμάτωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στην πύλη με σταδιακή κατάργηση των υφιστάμενων
Σταδιακά θα αποτελέσει το μοναδικό σημείο επαφής πολιτών και επιχειρήσεων με τη δημόσια διοίκηση.

2.5.5. Οφέλη

Στη σημερινή πραγματικότητα, όλες οι παρεχόμενες υπηρεσίες παρέχονται από διακριτές σελίδες των φορέων. Ως αποτέλεσμα, το σύνολο των υπηρεσιών να είναι κατακερματισμένο. Ενώ πολλές υπηρεσίες παρέχονται με αρτιότητα, είναι άγνωστες στο ευρύ κοινό ή/ και δύσκολα αναζητήσιμες. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες ακολουθούν διαφορετική φιλοσοφία, εμφάνιση και λειτουργικότητα (εμπειρία χρήστη) και επ' ουδενί δε διασφαλίζουν την ομοιομορφία που απαιτείται στις σχέσεις του πολίτη ή της επιχείρησης με τη δημόσια διοίκηση. Επίσης, ισχύουν διαφορετικές μέθοδοι αυθεντικοποίησης και απαιτείται συχνά επανάληψη της πληροφορίας.

Η πύλη Gov.GR υιοθετεί τη νέα πολιτο-κεντρική προσέγγιση, η Πύλη GOV.GR οργανώνει και παρουσιάζει το σύνολο των προσφερόμενων υπηρεσιών από τους φορείς του δημοσίου σε μια κεντρική κατηγοριοποίηση, βάσει γεγονότων ζωής.

Βασική στόχευση αποτελεί η εύρεση κάθε υπηρεσίας που αναζητά ο πολίτης μέσα σε **3 clicks**. Ως εναλλακτική, θα παρέχεται επίσης δευτερεύουσα κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών βάσει της οργανωτικής δομής των φορέων που τις παρέχουν, προκειμένου να διευκολυνθούν οι περισσότερο εξοικειωμένοι πολίτες και επιχειρήσεις που ήδη γνωρίζουν τον εκάστοτε πάροχο-φορέα.

Κατά συνέπεια, η υλοποίηση της Πύλης GOV.GR έχει ως στόχο να διευκολύνει τον πολίτη και τον συναλλασσόμενο να έρθει σε επαφή με όλες τις παρεχόμενες από το δημόσιο ηλεκτρονικές υπηρεσίες με ομοιογένεια και ασφάλεια.

3. Ψηφιακός Μετασχηματισμός - Τομεακές Ψηφιακές Υπηρεσίες

Η ΒΨΜ κατατάσσει και παρουσιάζει τις τομεακές ψηφιακές δράσεις στους ακόλουθους τομείς :

- Ανάπτυξη και Καινοτομία
- Οικονομικών

- Παιδείας
- Εργασίας & Κοινωνικών Υποθέσεων
- Υγείας και αξιοπρεπής Διαβίωση
- Περιβάλλον & Ενέργεια
- Πολιτισμός
- Αθλητισμός
- Δικαιοσύνη
- Εσωτερικών και Δημόσιας Διοίκησης
- Μεταφορές και Υποδομές
- Ναυτιλία και Νησιωτική Πολιτική
- Αγροτική Ανάπτυξη και Τρόφιμα
- Τουρισμός
- Εξωτερική Πολιτική
- Μετανάστευση & Άσυλο

Για το τμήμα Υπηρεσιών Υγείας και Κοινωνικών Υποθέσεων ιδιαίτερο ενδιαφέρον έχουν οι τομείς Εργασίας & Κοινωνικών Υποθέσεων, Υγείας και αξιοπρεπής διαβίωση.

3.1. Η υφιστάμενη κατάσταση – τα προβλήματα

Οι φορείς που έχουν ιδιαίτερη βαρύτητα και θα επιτελέσουν σημαντικό ρόλο στις δράσεις των Τομέων Υγείας και Κοινωνικής πρόνοιας είναι η ΗΔΙΚΑ Α.Ε., ο ΕΦΚΑ, ο ΟΠΕΚΑ, ο ΟΑΕΔ το ΚΕΠΑ

Η **Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης – Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.** εξειδικεύεται μεταξύ άλλων στους ακόλουθους τομείς :

- Μελέτη, ανάπτυξη, λειτουργία, εκμετάλλευση, διαχείριση και συντήρηση Συστημάτων Πληροφορικής & Επικοινωνιών εξοπλισμού, λογισμικού και υπηρεσιών- για την εξυπηρέτηση όλων των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης και Υγείας.
- Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών στις συναλλαγές τους με τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης (E-government).
- Διασφάλιση και υποστήριξη της διαλειτουργικότητας των Συστημάτων Πληροφορικής & Επικοινωνιών των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης οι οποίοι τελούν υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης καθώς και φορέων που δραστηριοποιούνται σε θέματα υγείας, πρόνοιας και κοινωνικής πολιτικής.

- Ενοποίηση πληροφορίας στο χώρο της Κοινωνικής Ασφάλισης και της Υγείας στην Ελλάδα.

Ανάμεσα σε πλήθος έργων Πληροφορικής που υποστηρίζουν τους φορείς Υγείας και τα ασφαλιστικά ταμεία που έχει υλοποιήσει περιλαμβάνονται και τα ακόλουθα :

- **Εθνικό Μητρώο ΑΜΚΑ** www.amka.gr

Κάθε πολίτης της χώρας υποχρεούται να διαθέτει από 1/6/2009 Αριθμό Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης ως προαπαιτούμενο στοιχείο για έναρξη απασχόλησης, ασφάλισης και γενικότερα για την απόκτηση πάσης φύσεως παροχών, επιδομάτων και βοηθημάτων.

- **Ηλεκτρονική συνταγογράφηση** www.e-prescription.gr

Πρόκειται για εφαρμογή ηλεκτρονικής καταχώρησης και εκτέλεσης συνταγών φαρμάκων με στόχο την ένταξη των τεσσάρων μεγαλύτερων ασφαλιστικών ταμείων της χώρας στο σύστημα της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης (ΟΑΕΕ, ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, ΟΓΑ και ΟΠΑΔ). Η εφαρμογή απευθύνεται σε ιατρούς και φαρμακοποιούς

Ο **Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης – eΕΦΚΑ** <https://www.efka.gov.gr/> παρέχει σειρά από ηλεκτρονικές υπηρεσίες Ασφαλιστικού ενδιαφέροντος. Ο ΕΦΚΑ με την ενοποίηση όλων των ασφαλιστικών ταμείων ουσιαστικά προσπάθησε να ενοποιήσει τα διάφορα Πληροφορικά συστήματα των επιμέρους ασφαλιστικών ταμείων (ΙΚΑ, ΟΓΑ, ΤΣΜΕΔΕ) κάτω από μία ενιαία ομπρέλα. Παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες ταξινομημένες σε 3 κατηγορίες : Ασφαλισμένοι, Εργοδότες, Συνταξιούχοι. Ανάμεσα στα Πληροφοριακά συστήματα του περιλαμβάνονται και τα ακόλουθα :

- **Εθνικό Μητρώο Ασφάλισης – Ασφαλιστικής Ικανότητας «ΑΤΛΑΣ»** <https://www.atlas.gov.gr/>
Πρόκειται για μία προσπάθεια συγκέντρωσης πληροφοριών από τα Ασφαλιστικά ταμεία προκειμένου να παρέχει στους πολίτες το Ασφαλιστικό Βιογραφικό τους και πληροφόρηση σχετικά με την τρέχουσα ασφαλιστική τους ικανότητα.
- **Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλειας Ασθενείας – ΕΚΑΑ**
- **Ασφαλιστική ενημερότητα σε εργοδότες**
- **Ηλεκτρονική υπηρεσία Υποβολής αίτησης συνταξιοδότησης**
- **Κλπ**

Επίσης μέσω του ΕΦΚΑ παρέχονται και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του **Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας ΚΕΠΑ** οι οποίες αφορούν την παρακολούθηση αίτησης για αναπηρία.

Ο **Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων & Κοινωνικής Αλληλεγγύης – ΟΠΕΚΑ** <https://opeka.gr/> είναι επίσης ένας φορέας ιδιαίτερου τομεακού ενδιαφέροντος. Είναι αρμόδιος για χορήγηση πλήθους επιδομάτων και υποστηρίζεται μηχανογραφικά κυρίως από την ΗΔΙΚΑ Α.Ε. Προσφέρει σειρά από ηλεκτρονικές υπηρεσίες σχετικές με υποβολή αιτημάτων για παροχή επιδομάτων.

Ένας άλλος οργανισμός τομεακού ενδιαφέροντος είναι ο **Οργανισμός απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού ΟΑΕΔ** <http://www.oaed.gr/>.

Προσφέρει σειρά από ηλεκτρονικές υπηρεσίες που αφορούν κυρίως ηλεκτρονική έκδοση αιτήσεων

Είναι φανερό ότι τα τελευταία χρόνια γίνεται μία ιδιαίτερα φιλότιμη προσπάθεια παροχής ηλεκτρονικών Υπηρεσιών σχετικών με τον τομέα Υγείας και Κοινωνικής Πρόνοιας. Παρόλα αυτά κάποιος μέσα από μια σχετική έρευνα μέσα από τους υφιστάμενους ιστότοπους των φορέων ή ακόμη μέσα από τον νέο ιστότοπο Gov.Gr ακολουθώντας τις κατηγορίες «Υγεία και πρόνοια» και «Εργασία και Ασφάλιση» παρατηρεί ότι :

- Υπάρχουν αρκετοί ιστότοποι όπου ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να ανατρέξει προκειμένου να εντοπίσει κάτι για το οποίο τον ενδιαφέρει γεγονός που δυσχεραίνει σημαντικά την εξυπηρέτηση του πολίτη
- Δεν ακολουθείται ενιαίος τρόπος ταυτοποίησης στις διαθέσιμες εφαρμογές. Κάποιες εφαρμογές χρησιμοποιούν το OAuth της ΑΑΔΕ, κάποιες το OAuth2 της ΓΓΠΣ, κάποιες έχουν δικά τους credentials και κάποιες συνδυάζουν το ΑΦΜ (μέσω του OAuth) και εν συνεχεία ζητάνε το ΑΜΚΑ ή κάποιο άλλον αναγνωριστικό
- Πλήθος παρεχόμενων υπηρεσιών απλά ηλεκτρονικοποιούν μία έγχαρτη αίτηση προκειμένου αυτή να υποβληθεί στην αρμόδια υπηρεσία. Εν συνεχεία ζητείται από τους πολίτες είτε να επισυνάψουν τα απαιτούμενα δικαιολογητικά σε ηλεκτρονική (σκαναρισμένη) μορφή είτε να τα παραδώσουν αυτοπροσώπως στην αρμόδια υπηρεσία.
- Επίσης ειδικά στον ασφαλιστικό τομέα είναι χαρακτηριστική η έλλειψη ολοκληρωμένης πληροφορίας δεδομένου ότι με την ενοποίηση των επιμέρους ασφαλιστικών ταμείων δεν υπήρχε το ίδιο επίπεδο ψηφιακής ωριμότητας και επιπλέον τα ασφαλιστικά ταμεία δεν χρησιμοποιούσαν τα ίδια αναγνωριστικά με αποτέλεσμα πολίτες με ασφαλιστικό βίο σε

περισσότερα από ένα ασφαλιστικά ταμεία να μην έχουν ολοκληρωμένη ψηφιακή εικόνα του ασφαλιστικού τους προφίλ.

Τα πιο πάνω ενδεικτικά παραδείγματα καταδεικνύουν ότι ο Τομέας Υγείας και Κοινωνικής Πρόνοιας παρά την κάποια ψηφιακή ωριμότητα που παρουσιάζει χρειάζεται τον δικό του τομεακό ψηφιακό μετασχηματισμό.

Είναι σαφές ότι τουλάχιστον απαιτείται διόρθωση σε θέματα που άπτονται :

- **Ταυτοποίησης Μητρώων.**
- **Διαλειτουργικότητας**
- **Κατηγοριοποίησης και Ομαδοποίησης**
- **Ολοκλήρωσης λύσεων**

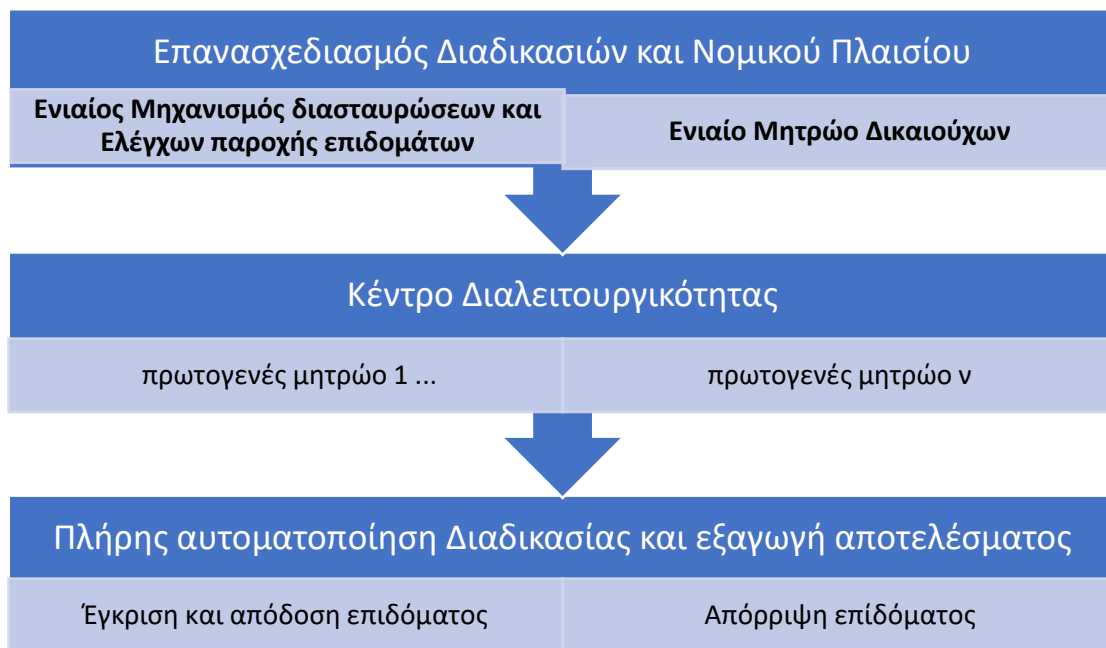
Στις επόμενες παραγράφους παρουσιάζονται σειρά ψηφιακών δράσεων προκειμένου ο σπουδαστής να αποκτήσει μία ολοκληρωμένη εικόνα του Ψηφιακού μετασχηματισμού που απαιτείται στον Τομέα ενδιαφέροντος του.

3.2. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα διαχείρισης επιδομάτων πρόνοιας

Κάθε μήνα πάνω από 200.000 δικαιούχοι λαμβάνουν προνοιακά επιδόματα. Για την εξυπηρέτηση των ενδιαφερομένων έχουν αναπτυχθεί διακριτά πληροφοριακά συστήματα που επιτρέπουν την αυτοματοποιημένη ηλεκτρονική εξυπηρέτηση, ενώ κάποιες από τις διαδικασίες αυτές γίνονται ακόμη με φυσική παρουσία και χειρωνακτικά. Το γεγονός αυτό καθιστά εξαιρετικά χρονοβόρους και μη αποδοτικούς τους ελέγχους των επιδομάτων αλλά και την επιβεβαίωση των στοιχείων. Αυτό έχει ως συνέπεια αφενός στην καθυστέρηση εξυπηρέτησης των δικαιούχων αλλά και αφετέρου στην έλλειψη συνδυαστικών στοιχείων που θα επιτρέψουν την ορθή διαμόρφωση της προνοιακής πολιτικής.

Οι βασικές συνιστώσες Εικόνα 7 του Ολοκληρωμένου Έργου περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Επανασχεδιασμός διαδικασιών και νομικού πλαισίου παροχής επιδομάτων
- Ενιαίο Μητρώο δικαιούχων όλων των προνοιακών επιδομάτων
- Ενιαίος Μηχανισμός διασταυρώσεων και Ελέγχων προϋποθέσεων παροχής των προνοιακών επιδομάτων
- Πλήρης ψηφιοποίηση διαδικασιών και Διαλειτουργικότητα με πρωτογενή Πληροφοριακά Συστήματα - — πλήρης κατάργηση έγχαρτων δικαιολογητικών ή/και φυσικής παρουσίας πολίτη



Εικόνα 7. Οι βασικές συνιστώσες του έργου

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων μπορεί να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην απλοποίηση της διαδικασίας προσφέροντας σύνθετες διαδικτυακές υπηρεσίες (composite web services) στο σχεδιαζόμενο σύστημα. Θα μπορούσε δηλαδή να αναλάβει την επικοινωνία με όλα τα επιμέρους μητρώα συνθέτοντας εν συνεχεία τα αποτελέσματα βάση του αλγόριθμου επιλεξιμότητας κάθε επιδόματος και επιστέφοντας στο σύστημα παροχής επιδομάτων μία οριστική απάντηση Ναι ή όχι (επιλεξιμότητας ή μη).

Για παράδειγμα ας υποθέσουμε ότι το Επίδομα 1 σύμφωνα με την εκάστοτε νομοθεσία προϋποθέτει ότι ο δικαιούχος θα πρέπει να είναι άνεργος, να έχει 3 ανήλικα παιδιά και να έχει ετήσιο εισόδημα στη φορολογική του δήλωση λιγότερο από 15000 ευρώ τότε η σύνθετη διαδικτυακή υπηρεσία θα εκτελέσει τον ακόλουθο αλγόριθμο :

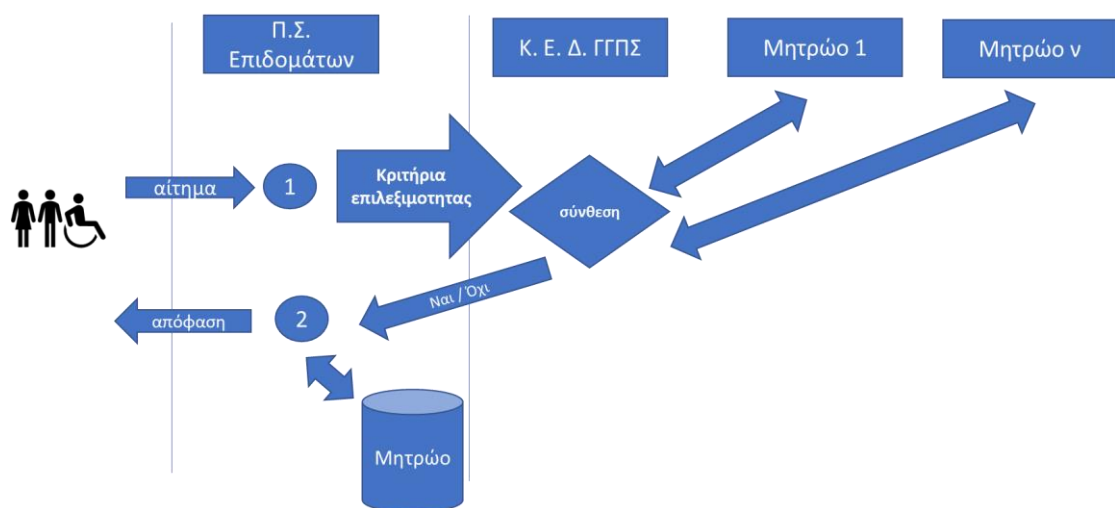
1. Κάλεσε ΑΑΔΕ και ρώτησε αν δικαιούχος έχει εισόδημα > 10000
2. ΑΑΔΕ επιστρέφει ΝΑΙ ή ΟΧΙ
 - a. Αν **ΝΑΙ** τότε κάλεσε ΟΑΕΔ και ρώτησε αν είναι άνεργος
 - i. ΟΑΕΔ επιστρέφει ΝΑΙ ή ΟΧΙ
 - ii. Αν **ΝΑΙ** τότε κάλεσε Μητρώο πολιτών και ρώτα αν έχει 3 ανήλικα παιδιά
 - a. Μητρώο Πολιτών απαντά ΝΑΙ ή ΟΧΙ
 - b. Αν **ΝΑΙ** πήγαινε στο βήμα 3

- c. Αν ΟΧΙ πήγαινε στο βήμα 4
- iii. Αν ΟΧΙ πήγαινε στο βήμα 4
- b. Αν ΟΧΙ πήγαινε στο βήμα

3. Έχεις λάβει 3 ΝΑΙ. Επέστρεψε την απάντηση **«ΝΑΙ είναι επιλέξιμος»**

4. Έχεις λάβει τουλάχιστον ένα ΟΧΙ. Επέστρεψε την απάντηση **«ΟΧΙ Μη επιλέξιμος»**

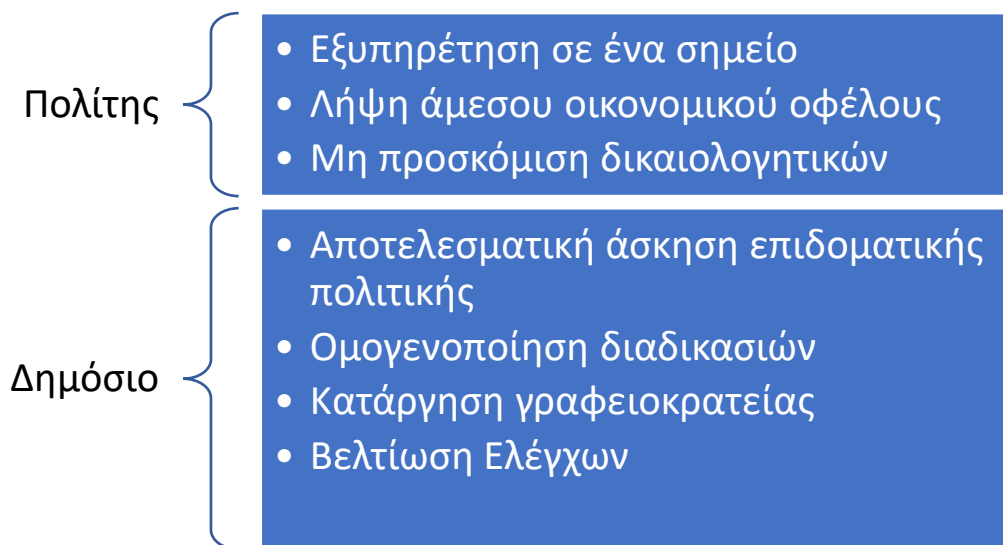
Στην Εικόνα 8 απεικονίζεται η ροή που ακολουθείται σε αυτήν την περίπτωση. Η ΓΓΠΣ αναλαμβάνει το κομμάτι διαλειτουργικότητας περιορίζοντας στο μέτρο του δυνατού την διακίνηση ευαίσθητης πληροφορίας από σύστημα σε σύστημα και ο φορέας παροχής επιδομάτων λαμβάνει απλά την απάντηση επιλεξιμότητας δίνοντας τα κριτήρια ως είσοδο και απαλλάσσεται από την πολυπλοκότητα υλοποίησης πολλαπλών διαλειτουργικοτήτων και επικεντρώνεται στην άσκηση των επιχειρησιακών του καθηκόντων. Ο πολίτης φυσικά είναι ο μεγάλος κερδισμένος αφού αυτοματοποιημένα και ολοκληρωμένα σε ένα βήμα λαμβάνει το επίδομα του εφόσον είναι επιλέξιμος.



Εικόνα 8. Ενδεικτική ροή λήψης επιδόματος με χρήση σύνθετου service του ΚΕΔ

Η δράση ανάπτυξης του ολοκληρωμένου συστήματος θα εστιάσει κατά προτεραιότητα στα: επίδομα γέννησης, κοινωνικό εισόδημα αλληλεγγύης, επίδομα στέγασης, επίδομα παιδιού, αναπηρικά επιδόματα και προστασίας κύριας κατοικίας.

3.2.1. Ανάλυση Οφέλη



Εικόνα 9. Οφέλη για πολίτη και Δημόσιο

3.3. Τελική Ομαδική Εργασία – Ψηφιακός μετασχηματισμός Τομεακών Δράσεων

Στον τομέα Υγείας και Κοινωνικής Φροντίδας καταγράφονται αρκετές δράσεις και πρωτοβουλίες που δείχνουν ότι σταδιακά υπάρχει σχετική ψηφιακή ωριμότητα και οι φορείς αναζητούν τρόπους ψηφιοποίησης των παρεχόμενων.

Είναι προφανές ότι απαιτούνται στις περισσότερες δράσεις κατ'ελάχιστον ενέργειες όπως :

- Ενσωμάτωση υποδομών τους στο Ενιαίο κυβερνητικό νέφος
- Ενσωμάτωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη
- Κατάργηση υποβολής εντύπων όπου απαιτούνται και αντικατάσταση με ψηφιακές υπηρεσίες
- Ολοκλήρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών με ενσωμάτωση μέσω διαλειτουργικότητας κάθε δυνατής παρεχόμενης διαδικτυακής υπηρεσίας
- Αλλαγή θεσμικού πλαισίου και ανασχεδιασμός διαδικασιών.



ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Για κάθε ενδεικτική δράση που περιγράφεται στην συνέχεια καλούνται οι σπουδαστές στα πλαίσια του εργαστηρίου και με βάση τα όσα έχουν αναφερθεί στις προηγούμενες ενότητες, σε ομάδες να σχεδιάζουν τα απαιτούμενα βήματα ψηφιακού μετασχηματισμού κάθε δράσης. Θα πρέπει κατ' ελάχιστον να αναφερθούν:

- Τα πιθανά μειονεκτήματα της υφιστάμενης κατάστασης και να αναδείξουν την αναγκαιότητα ψηφιακού μετασχηματισμού της κάθε δράσης
- Πιθανές οργανωτικές ή θεσμικές ενέργειες ανασχεδιασμού
- Απαιτούμενα βήματα σχεδιασμού δράσης. Στο σημείο αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό να εντοπιστούν τα απαιτούμενα δομικά στοιχεία που θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν
- Ανάλυση η οποία θα περιλαμβάνει και τα οφέλη από τα αναμενόμενα αποτελέσματα καθώς και τους δείκτες DESI που αντιστοιχούν στην δράση.

Στόχος οι σπουδαστές μέσα από την ενασχόληση τους να αποκομίσουν μία σφαιρική εικόνα για τις Τομεακές δράσεις που βρίσκονται σε εξέλιξη και παράλληλα να εφαρμόσουν όσα έμαθαν ως «Αναλυτές Ψηφιακού Μετασχηματισμού»

Ακολουθεί η σύντομη περιγραφή κάθε ενδεικτικής δράσης.

3.3.1. Αναβάθμιση Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕ.Π.Α.)

Δύο είναι οι βασικοί άξονες παρέμβασης αυτού του Έργου. Ο πρώτος αφορά στη πλήρη ψηφιοποίηση της αίτησης αξιολόγησης από τον ενδιαφερόμενο και ο δεύτερος αφορά στην πλήρη αυτοματοποίηση του ΚΕ.Π.Α. με αυτόματη επικοινωνία με άλλα πληροφοριακά συστήματα σχετιζόμενων φορέων.

Σε σχέση με την Αίτηση Αξιολόγησης Αναπηρίας, σήμερα η εφαρμοζόμενη διαδικασία δεν επιτρέπει την πλήρη διαχείριση της αίτησης μέσω πλατφόρμας τόσο για τον πολίτη όσο και για το διοικητικό και ιατρικό προσωπικό του ΚΕΠΑ. Σήμερα αρκετά δικαιολογητικά τόσο από τον πολίτη όσο και από τον θεράποντα ιατρό (ο «εισηγητικός φάκελος») κατατίθενται έγχαρτα. Στόχος όλα τα στάδια από να δημιουργούν ένα «Ατομικό Ηλεκτρονικό Φάκελο Υγείας (ΑΗΦΥ)» και την “εισηγητική καρτέλα ΚΕ.Π.Α.” με πλήρως αυτοματοποιημένο τρόπο και την πλήρη κατάργηση έγχαρτων δικαιολογητικών ή γνωματεύσεων.

Επίσης σημαντική μέσα από τον ψηφιακό μετασχηματισμό της δράσης η δημιουργία μηχανισμού που θα ανιχνεύει φαινόμενα «παράνομων πρακτικών» εις βάρος του δημοσίου χρήματος.

Τέλος λόγω της φύσης των προσωπικών δεδομένων που διακινούνται ιδιαίτερη σημασία θα πρέπει να δοθεί κατά τον σχεδιασμό της λύσης σε εφαρμογή των βέλτιστων πρακτικών για την ασφάλεια και ιδιωτικότητα των προσωπικών ιατρικών δεδομένων. Επίσης ο πολίτης πρέπει να έχει πλήρη έλεγχο επί της πρόσβασης στα στοιχεία αναπηρίας, και η διάθεση της πληροφορίας να παρέχεται μετά την ρητή και έμπρακτη συναίνεση του.

3.3.2. Ανάπτυξη Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος e-ΕΦΚΑ

Βασικό στόχο του έργου e-ΕΦΚΑ αποτελεί η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πολιτών / συναλλασσόμενων με τον ΕΦΚΑ μέσω της απλοποίησης και βελτίωσης των εσωτερικών διαδικασιών, της ανάπτυξης ενιαίου ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος, της δημιουργίας τηλεφωνικού κέντρου υποστήριξης κ.λπ., που θα συμβάλλουν στην αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών του ΕΦΚΑ.

Βασικοί πυλώνες ανάπτυξης του συστήματος θα είναι η ενίσχυση της διαλειτουργικότητας, η εναρμόνιση με αυστηρές προδιαγραφές προσβασιμότητας και η εφαρμογή των βέλτιστων πρακτικών για την ασφάλεια συστημάτων και την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Τελικός σκοπός του έργου είναι να γίνεται κατά το δυνατόν η επεξεργασία των δεδομένων χωρίς την ανθρώπινη παρέμβαση, να μειωθούν-εξαλειφθούν τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και τα ενδιάμεσα στάδια. Η έγκριση της διοίκησης θα παρέχεται αυτόματα από τα πιστοποιημένα πληροφοριακά συστήματα και χωρίς να είναι απαραίτητη η προσκόμιση πρωτότυπων δικαιολογητικών από τον ίδιο τον ασφαλισμένο, αλλά μέσω πιστοποιημένων χρηστών (Κ.Ε.Π, Περιφέρειες, Δήμοι κ.τ.λ.).

3.3.3. Πληροφοριακό Σύστημα Θεμελίωσης και Απονομής Συντάξεων «ΑΤΛΑΣ» -Ψηφιακό Αποθετήριο Ασφαλιστικής Ιστορίας

Με αυτό το έργο θα επιταχυνθεί το πιο χρονοβόρο στάδιο απόδοσης της σύνταξης, δηλαδή ο υπολογισμός του χρόνου ασφάλισης. Για το σκοπό αυτό θα αναπτυχθούν ηλεκτρονικές εφαρμογές που θα υπολογίζουν αυτόματα το χρόνο ασφάλισης με βάση τα δεδομένα που τον τεκμηριώνουν.

Αντικείμενο του έργου αποτελεί η ψηφιοποίηση φυσικών αρχείων που αφορούν τις εκκρεμείς συντάξεις των υφιστάμενων φορέων κύριας ασφάλισης, αλλά και συντάξεις ασφαλισμένων που κατοχυρώνουν δικαίωμα σύνταξης τα επόμενα χρόνια.

Επίσης θα παρέχεται η δυνατότητα σε κάθε ασφαλισμένο να ανατρέξει στην Ασφαλιστική του Ιστορία καθ' όλη την διάρκεια του εργασιακού του βίου ανεξάρτητα από το σε ποια ταμεία είχε ασφαλιστεί.

3.3.4. Ενίσχυση του συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης και του Ηλεκτρονικού Ατομικού Φακέλου Υγείας

Σήμερα το σύστημα της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης αποτελεί ένα από τα πλέον ολοκληρωμένα συστήματα συνταγογράφησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Παρόλα αυτά ο κύκλος της συνταγογράφησης δεν είναι ολοκληρωμένος. Απαιτούνται ενέργειες για την πλήρη αυτοματοποίηση των διαδικασιών. Ενδεικτικά αναφέρεται θέματα όπως :

- η πληροφορία της εκτέλεσης των εξετάσεων (εργαστηριακών και απεικονιστικών) από τα Ιατρικά Ιδιωτικά και Δημόσια Κέντρα δεν μεταφέρεται αυτοματοποιημένα αλλά έγχαρτα ή σε ηλεκτρονικά μέσα (CD κλπ).
- Ανάγκη επέκτασης του Ιατρικού φακέλου στο σύνολο του πληθυσμού ο οποίος θα περιλαμβάνει το σύνολο των παραπεμπτικών και αποτελεσμάτων εξετάσεων του ασθενούς
- Διασύνδεση με συνεργαζόμενους φορείς (ΕΟΠΥΥ, Νοσοκομεία, Ιατρικά κέντρα κλπ)
- Διευρωπαϊκή συνεργασία για ευρωπαίους πολίτες.

3.3.5. Ευρωπαϊκή Κάρτα Ασφάλισης Ασθενείας (ΕΚΑΑ)

Η Ευρωπαϊκή Κάρτα Ασφάλισης Ασθενείας παρέχει στους πολίτες της Ε.Ε., την δυνατότητα σε περίπτωση περιστατικών που απαιτούν άμεση ιατρική περίθαλψη, πρόσβασης στο σύστημα υγείας κάθε χώρας της Ε.Ε. που διαμένουν προσωρινά. Η απόκτηση της κάρτας είναι δωρεάν.

Η διαδικασία έκδοσης της ΕΚΑΑ σήμερα διαφέρει από ασφαλιστικό ταμείο σε ταμείο και απαιτείται η φυσική παρουσία του πολίτη στα γραφεία του φορέα κοινωνικής ασφάλισης.

Το νέο σύστημα θα πρέπει να αξιοποιεί την τεχνολογία προκειμένου να ταυτίζονται τα επιμέρους ασφαλιστικά μητρώα και να υποστηρίζει πλήρως ψηφιοποιημένα όλον τον κύκλο της αίτησης, ελέγχου και έκδοσης της κάρτας.

Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας η κάρτα θα αποστέλλεται στην ταχ. διεύθυνση του πολίτη που έχει δηλώσει στο Δημόσιο.

3.3.6. Επέκταση συστήματος αναδοχής και υιοθεσίας

Η ψηφιακή πλατφόρμα www.anynet.gr δημιουργήθηκε προκειμένου να παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες για την αναδοχή και την υιοθεσία, με διαφάνεια και επιτάχυνση διαδικασιών.

Ενδεικτικές δράσεις περαιτέρω ψηφιακού μετασχηματισμού :

- Μητρώο ανηλίκων παιδιών που βρίσκονται στις μονάδες παιδικής προστασίας της χώρας,
- Μητρώο ενδιαφερομένων υποψήφιων γονιών για αναδοχή
- Αξιοποίηση τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης για «ταίριασμα» των κατάλληλων γονιών με τα κατάλληλα παιδιά για υιοθεσία.
- Διαλειτουργικότητα για χορήγηση ειδικών ενισχύσεων αναδοχής
- Διαλειτουργικότητα με διευρωπαϊκά δίκτυα αναδοχής

3.3.7. Ολοκλήρωση μηχανογραφικού συστήματος ΟΑΕΔ

Ο ΟΑΕΔ παρέχει υπηρεσίες με πρωταρχικό σκοπό την στήριξη των ανέργων της χώρας με την παροχή επιδομάτων και κάρτας ανεργίας.

Για την ολοκλήρωση του μηχανογραφικού συστήματος του ΟΑΕΔ ενδεικτικές δράσεις είναι :

- Έκδοση & ανανέωση κάρτας ανεργίας με ενοποιημένο μητρώο των δικαιούχων
- Αξιοποίηση κατάλληλης υποδομής προκειμένου να ειδοποιούνται αυτόματα οι άνεργοι για την αυτόματη ανανέωση της κάρτας ανεργίας τους χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία.
- Πλήρης αξιοποίηση της διαλειτουργικότητας προκειμένου να υπολογίζονται αυτόματα τα κριτήρια των δικαιούχων των σχετικών επιδομάτων και αυτά να καταβάλλονται αυτόματα στους λογαριασμούς τους.

Αναφορές

Νομοθεσία:

1. Ν 3979/16-6-2011, «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις», ΦΕΚ Α138
2. Π.Δ. 81/8-7-2019, «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους – Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων», ΦΕΚ Α 119
3. Ν. 4623/9-8-2019, «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα», ΦΕΚ Α134
4. Ν 4635/30-10-2019, «Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ Α167
5. Υ.Α. «Λειτουργία Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης», ΦΕΚ Β3990/1-11-2019
6. Ν 4670/28-2-2020, «Ασφαλιστική μεταρρύθμιση και ψηφιακός μετασχηματισμός Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ Α43
7. ΥΑ «Παροχή υπηρεσίας αυθεντικοποίησης Χρηστών OAuth2.0 σε Πληροφοριακά Συστήματα Τρίτων Φορέων», ΦΕΚ Β 762/10-3-2020
8. Ν 4674/11-3-2020, «Στρατηγική ανάπτυξη προοπτική των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ρύθμιση ζητημάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ Α53
9. ΠΔ 40/15-4-2020 «Οργανισμός Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης»

Δικτυακοί Τόποι:

1. The European Digital Strategy.
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/content/european-digital-strategy>
2. eGovernment & Digital Public Services
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/egovernment>
3. eGovernment. The EU's eGovernment strategy, electronic payments and invoicing, the digital single market
https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/egovernment_en
4. European eGovernment Action Plan 2016-2020
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>
5. The New European Interoperability Framework
https://ec.europa.eu/isa2/eif_en
6. Talin declaration on eGovernment
<https://www.eu2017.ee>
7. Εθνική Ψηφιακή πύλη Ηνωμένου Βασιλείου
<https://www.gov.uk/>

8. Εθνική Ψηφιακή πύλη Ελλάδας
<https://www.gov.gr/>
9. Ιστότοπος Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης
<https://mindigital.gr/>
10. Κέντρο Διαλειτουργικότητας Δημόσιας Διοίκησης
<https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked>
11. Ενιαίο Κυβερνητικό νέφος (G-Cloud)
<https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/G-Cloud>
12. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης – ΗΔΙΚΑ Α.Ε.
www.idika.gr
13. Εθνικό Μητρώο ΑΜΚΑ – ιστότοπος
<https://www.amka.gr>
14. Ηλεκτρονική συνταγογράφηση – ιστότοπος
<https://www.e-prescription.gr/>
15. Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης – ΕΦΚΑ
<https://www.efka.gov.gr/>
16. Εθνικό Μητρώο Ασφάλισης – Ασφαλιστικής Ικανότητας ΑΤΛΑΣ
<https://www.atlas.gov.gr/>
17. Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων & Κοινωνικής Αλληλεγγύης – ΟΠΕΚΑ
<https://opeka.gr/>
18. Οργανισμός απασχόλησης εργατικού Δυναμικού – ΟΑΕΔ
<http://www.oaed.gr/>

Παράρτημα Ι Ερωτηματολόγιο αποτύπωσης υφιστάμενης κατάστασης

Επιστολή – Ερωτηματολόγιο Υπ. Ψηφιακής Διακυβέρνησης προς Φορείς

Ενημέρωση για έργα και δράσεις αρμοδιότητας Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Επιδιώκοντας αφενός τον βέλτιστο συντονισμό και κεντρικό έλεγχο όλων των υπό υλοποίηση κάθετων έργων πληροφορικής και απλούστευσης διαδικασιών και αφετέρου τον ορθολογικό σχεδιασμό νέων οριζόντιων έργων πληροφορικής και απλούστευσης διαδικασιών, καλούνται οι Υπηρεσίες σας να ενημερώσουν το συντομότερο δυνατόν, για τυχόν δράσεις/έργα ΤΠΕ και απλούστευσης διαδικασιών που έχουν κατά το παρόν εξειδικευτεί, ωριμάζουν, ενεργοποιούνται, υλοποιούνται ή έχουν ήδη ολοκληρωθεί. Κατά συνέπεια θα θέλαμε να μας απαντήσετε στις παρακάτω ερωτήσεις, σε ότι αφορά τα έργα Ψηφιακής Πολιτικής και την απλούστευση διοικητικών διαδικασιών.

Έργα Ψηφιακής Πολιτικής και απλούστευσης διοικητικών διαδικασιών

- Ποια έργα πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών μεγάλης κλίμακας θα θέλατε να υλοποιηθούν στο πεδίο ευθύνης του υπουργείου σας, τα επόμενα χρόνια;
- Ποια έργα πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών μικρής κλίμακας θα θέλατε να υλοποιηθούν στο πεδίο ευθύνης του υπουργείου σας, τους αμέσως επόμενους μήνες;
- Ποιες είναι οι παρεχόμενες από το φορέα σας ψηφιακές υπηρεσίες για τους πολίτες;
- Ποια έργα/δράσεις που αφορούν απλούστευση διαδικασιών έχουν υλοποιηθεί τα τελευταία δύο έτη από το φορέα σας;
- Ποια έργα/δράσεις που αφορούν απλούστευση διαδικασιών βρίσκονται σε εξέλιξη και σε ποιο ακριβώς στάδιο;
- Ποια έργα/ δράσεις που αφορούν απλούστευση διαδικασιών προγραμματίζονται και με τι ορίζοντα υλοποίησης;
- Πόσες (αριθμητικά) και ποιες διαδικασίες του φορέα σας έχουν ήδη απλουστευθεί με αναφορά στο ΦΕΚ πιστοποίησης και πόσες και ποιες διαδικασίες εκκρεμούν προς απλούστευση;

Παράρτημα II Φόρμα One Pager Request

[Τομέας]	[Τίτλος Δράσης]	Ορίζοντας Υλοποίησης Εκτιμώμενη Συνολική Διάρκεια: 1-9, 9-12, 12-24, 24+ μήνες
Συνοπτική Περιγραφή Δράσης Αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης σχετικά με το έργο και περιγραφή της λειτουργικότητας Βιωσιμότητα Η βιωσιμότητα του έργου την επόμενη ημέρα. Ενέργειες που θα είναι ικανός ο φορέας να κάνει. Επόμενα βήματα – Επέκταση – Συντήρηση. Για τη συμβολή των συμμετεχόντων φορέων θα πρέπει να έχει εξασφαλισθεί μία συμφωνία (έχουν λάβει γνώση και συμφωνούν) να δώσουν στοιχεία ή/και να κάνουν χρήση του έργου. Θα γίνουν όλες οι νομοθετικές ή/και αλλαγή του θεσμικού πλαισίου όπου απαιτείται.	Φορέας Υλοποίησης: Φορέας Λειτουργίας: Ο Φορέας Λειτουργίας (Project Owner) Σκοπιμότητα Ποιο πρόβλημα προσπαθεί να λύσει/βελτιώσει; Αποτύπωση του προβλήματος, της ευκαιρίας, του σκοπού του έργου Εφικτότητα / Ρίσκα σε σχέση με την υλοποίηση Ποια τα πιθανά ρίσκα σε σχέση με την υλοποίηση σε υψηλό επίπεδο;	Δείκτες Επίπτωσης (impact) Αναφέρονται οι δείκτες επίπτωσης
Αποτελέσματα/Παραδοτέα (outputs) Ποια τα αναμενόμενα παραδοτέα που η εξέλιξή τους θα παρακολουθηθεί με δείκτες;	Εκτιμώμενα Οφέλη από την υλοποίηση (outcomes) Ποια τα οφέλη που εκπορεύονται από την υλοποίηση της δράσης σε υψηλό επίπεδο;	ΚΩΔΙΚΟΣ MIS (ePDE) ΚΩΔΙΚΟΣ Δίδεται από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης