

1.1.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ



ΕΚΘΕΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

ΚΑΙΝΟΤΟΜΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙ

«ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΔΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ»

Ε Κ Θ Ε Σ Η ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΩΝ - ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ

Α Θ Η Ν Α, Ι ο ύ λ ι ο ς 2 0 1 6

ΕΚΘΕΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

«ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ»

Ε Κ Θ Ε Σ Η ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΩΝ - ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ

Συντονίστρια: Παπαστυλιανού Αναστασία

Ομάδα Σύνταξης
Στασής Αντώνης
Ράντος Κώστας
Παπαδόπουλος Θεόδωρος
Χανιωτάκη Ελένη
Φράγκος Γιώργος
Γέροντας Αλέξανδρος
Καραλόπουλος Αθανάσιος

Η παρούσα Έκθεση Πολιτικής εκπονήθηκε με αφορμή την ολοκλήρωση των εργασιών του καινοτόμου εργαστηρίου «Αξιολόγηση της Διαλειτουργικότητας των Ηλεκτρονικών Δημόσιων Υπηρεσιών». Σε αυτήν αποτυπώνονται, όπως κατεγράφησαν στα απομαγνητοφωνημένα πρακτικά του εργαστηρίου, οι τοποθετήσεις και παρεμβάσεις όλων των συμμετεχόντων, τόσο στην Ολομέλεια, όσο και στα θεματικά εργαστήρια.

Ευχαριστούμε θερμά όλους τους συμμετέχοντες για την ενεργό συμμετοχή και την εποικοδομητική συνεισφορά τους, ευελπιστώντας στη συνέχιση του διαλόγου.

Πρόλογος

Το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Κ.Δ.Δ.Α), στο πλαίσιο του θεσμικού του ρόλου, παράλληλα με τους κύριους άξονες δραστηριότητάς του, εκπαίδευση και επιμόρφωση, συμβάλλει ουσιαστικά στις μεταρρυθμιστικές προσπάθειες στον χώρο της δημόσιας διοίκησης, αναπτύσσοντας δράσεις που περιλαμβάνουν συνεργατικά εργαστήρια επίλυσης προβλημάτων, συναντήσεις διαβούλευσης για τη διαμόρφωση προτάσεων και υποστήριξη της εφαρμογής των σχεδίων δράσης της διοίκησης σε σημαντικούς τομείς της δημόσιας πολιτικής και την αντιμετώπιση φαινομένων δυσλειτουργίας.

Οι δράσεις του Ε.Κ.Δ.Δ.Α λειτουργούν συμπληρωματικά και υποστηρικτικά μεταξύ τους διαμορφώνοντας ένα συστηματικό πλαίσιο υποστήριξης δημόσιων πολιτικών με ρυθμιστικό παράγοντα το ανθρώπινο δυναμικό της. Οι συμμετέχοντες σε κάθε εργαστήριο εμπειρογνώμονες, καθηγητές, καθώς και εξειδικευμένα στελέχη δημοσίων υπηρεσιών μεταφέρουν την τεχνογνωσία τους, παρουσιάζουν καλές πρακτικές άλλων χωρών, καταθέτουν απόψεις, ανταλλάσσουν εμπειρίες, υποβάλλουν προτάσεις και καταβάλλουν προσπάθειες, μέσα από διαδικασίες συναίνεσης, προκειμένου να ανιχνευθεί η δυνατότητα εξεύρεσης συγκεκριμένων και πρακτικά εφαρμόσιμων λύσεων.

Στο πλαίσιο αυτό, το ΕΚΔΔΑ σε συνεργασία με τον ευρωπαϊκό οργανισμό Interoperability Solutions for Administration- ISA, σχεδίασε και οργάνωσε δράσεις προώθησης της Διαλειτουργικότητας. Η διαλειτουργικότητα αποτελεί τον βασικό πυλώνα για την προώθηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στη Δημόσια Διοίκηση και εντάσσεται ως προτεραιότητα στη νέα πολιτική για την Ενιαία Ψηφιακή Αγορά- Digital Single Market της Ευρωπαϊκής στρατηγικής Ευρώπη 2020.

Στην παρούσα έκθεση αποτυπώνονται τα συμπεράσματα και οι προτάσεις από τις εργασίες του καινοτόμου εργαστηρίου διαβούλευσης, που πραγματοποιήθηκε στις 7-8 Ιουλίου του 2016, με θέμα: **«Αξιολόγηση της Διαλειτουργικότητας των Ηλεκτρονικών Δημόσιων Υπηρεσιών»**. Η άμεση ανταπόκριση και η ενεργός συμμετοχή όλων στο εργαστήριο αποτελεί τεκμηρίωση της διάθεσης βελτιστοποίησης της εφαρμογής των δημόσιων πολιτικών και αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για τη διοικητική μεταρρύθμιση.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες εκφράζονται σε όσους εργάστηκαν για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση της δράσης αυτής, καθώς και σε όλους τους συμμετέχοντες, οι οποίοι με προθυμία και εξαιρετικό ενδιαφέρον, συνέβαλαν ουσιαστικά στη διαβούλευση.

Η Πρόεδρος του ΕΚΔΔΑ

Ιφιγένεια Καμτσίδου

Αν. Καθηγήτρια ΑΠΘ

Περιεχόμενα

Πρόλογος	iv
Περίληψη	3
Ομάδα – Στόχος.....	4
Οργάνωση.....	4
Βασικά Συμπεράσματα	4
<i>Executive Summary</i>	7
1. <i>Διαλειτουργικότητα: Πρόκληση για την επίτευξη του μέγιστου αποτελέσματος</i>	8
1.1. Εισαγωγή	8
1.2. Ευρωπαϊκή Διαλειτουργικότητα πρωτοβουλίες και δράσεις.....	10
1.3. Διαλειτουργικότητα σε Εθνικό Επίπεδο: πρωτοβουλίες και δράσεις.....	11
1.4. Interoperability Maturity Model (IMM)	12
1.5. Ορισμός Δημόσιας Υπηρεσίας.....	14
2. <i>Οργάνωση του Καινοτόμου Εργαστηρίου</i>	16
2.1. Μεθοδολογία Οργάνωσης του Καινοτόμου Εργαστηρίου	16
2.2. Σχεδιασμός και προετοιμασία εργαστηρίου	17
2.3. Χαρακτηριστικά του Καινοτόμου Εργαστηρίου	18
2.4. Ολομέλεια	19
2.5. Θεματικά Εργαστήρια.....	19
2.6. Συμμετέχοντες	20
3. <i>Παρουσίαση εργασιών του καινοτόμου εργαστηρίου</i>	22
3.1. Ολομέλεια.....	22
3.2. Χαιρετισμός της προέδρου του ΕΚΔΔΑ	22
3.3. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	23
3.4. Το νέο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας της Ε.Ε. (EIF).....	24
3.5. Ανάγκες Προσαρμογής του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας στην Ελλάδα.....	26
3.6. Εισαγωγή στο Interoperability Maturity Model (IMM)	27
3.7. Ανάγκες Παραμετροποίησης του Μοντέλου	29
3.8. Εφαρμογή του IMM: Μέθοδοι Εφαρμογής/Πεδία Εφαρμογής/Αξιολόγηση....	30
3.9. Θεματικά Εργαστήρια.....	31
4. <i>Συμπεράσματα και προτάσεις</i>	42
5. <i>Οδικός Χάρτης Εφαρμογής και Διάχυσης</i>	43
5.1. Πολιτικό επίπεδο	43

5.2.	Επιχειρησιακό Επίπεδο	44
5.3.	Εκπαίδευση –Επιμόρφωση - Διάχυση	46
	<i>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ</i>	47
6.1.	Παράρτημα 1: Συμμετέχοντες Καινοτόμου Εργαστηρίου	47
6.2.	Παράρτημα 2: Πρόγραμμα Καινοτόμου Εργαστηρίου	52
6.3.	Παράρτημα 3: Πιλοτικά εκπαιδευτικά Προγράμματα ΙΝΕΠ	54
6.4.	Παράρτημα 4: Συμμετέχοντες Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων	54
6.5.	Παράρτημα 5: Ερωτηματολόγια Θεματικών Εργαστηρίων.....	58
	ΑΝΑΓΚΕΣ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΣΕ ΕΘΝΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ.....	58
	ΑΝΑΓΚΕΣ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΣΕ ΤΟΜΕΑΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ.....	61
	ΘΕΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΣΗΖΗΤΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΟ ΘΕΜΑΤΙΚΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	64
6.6.	Παράρτημα 6 : Εργασίες IMM	68
6.7.	Παράρτημα 7: Ευρετήριο Όρων	79

Περίληψη

Βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματικότερη και οικονομικότερη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης, αποτελεί η υιοθέτηση σύγχρονων μεθόδων ανταλλαγής και διάθεσης της δημόσιας πληροφορίας μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών αλλά και μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών και πολιτών. Πρωτεύουσα σημασία έχει η εφαρμογή της διαλειτουργικότητας και η επαναχρησιμοποίηση της πληροφορίας και των λειτουργιών που έχουν αναπτυχθεί σε διαφορετικούς φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

Για το σκοπό αυτό διοργανώθηκε καινοτόμο εργαστήριο διαβούλευσης, στις 7-8 Ιουλίου του 2016, με θέμα: «**Αξιολόγηση της Διαλειτουργικότητας των Ηλεκτρονικών Δημόσιων Υπηρεσιών**».

Σκοπός του εργαστηρίου ήταν η ενημέρωση και η ανταλλαγή απόψεων σε θέματα αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας ψηφιακών υπηρεσιών, με απώτερο σκοπό την προώθηση της και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε εθνικό, ευρωπαϊκό και υπερεθνικό επίπεδο. Στο πλαίσιο αυτό το εργαστήριο εστίασε στην χρήση του **Μοντέλου Διαλειτουργικής Ωριμότητας Υπηρεσιών** (Interoperability Maturity Model – IMM) το οποίο έχει αναπτυχθεί από την μονάδα ISA της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, και ιδίως στον τρόπο εφαρμογής του μοντέλου αυτού για την αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών της διοίκησης.

Το εργαστήριο εντάσσεται στο πλαίσιο της πολιτικής του Ε.Κ.Δ.Δ.Α για την ενίσχυση και διεύρυνση του επιμορφωτικού, συμβουλευτικού, υποστηρικτικού και ερευνητικού του ρόλου στη Διοίκηση και αποτελεί μια μορφή κλειστής διαβούλευσης δίνοντας ευκαιρία συμμετοχής, συνεργασίας και συμβολής όλων των φορέων.

Η παρούσα έκθεση καταγράφει πρωτίστως τις παρατηρήσεις και τα σχόλια των συμμετεχόντων, για τα οποία κρατήθηκαν πρακτικά σε όλη την διάρκεια του προγράμματος και στη συνέχεια απομαγνητοφωνήθηκαν. Επίσης περιλαμβάνει θέματα γενικών αρχών και πολιτικών για την Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας των Ηλεκτρονικών Δημοσίων Υπηρεσιών, ενδεικτικές καλές εφαρμογές που προέκυψαν από συγκεκριμένη προπαρασκευαστική διαδικασία που αξιοποίησε τα αποτελέσματα σεμιναρίων του ΕΚΔΔΑ με συναφές αντικείμενο, προτεινόμενες θεσμικές και κανονιστικές ρυθμίσεις, θέματα τεχνολογικά, προϋποθέσεις επιχειρησιακής και οργανωτικής υποστήριξης, καθώς και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.

Προφίλ συμμετεχόντων

Στο εργαστήριο συμμετείχαν κυρίως στελέχη υπηρεσιών, όλων των επιπέδων διοίκησης που εισηγούνται, σχεδιάζουν, παράγουν, χρησιμοποιούν ή γενικότερα διαχειρίζονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Ειδικότερο ενδιαφέρον και πολύτιμη συνεισφορά είχαν στελέχη με αρμοδιότητες διαχείρισης δεδομένων και πληροφοριών, στελέχη της δημόσιας διοίκησης που ασχολούνται με το σχεδιασμό και βελτιστοποίηση διαδικασιών καθώς και με θέματα διαλειτουργικότητας, στελέχη διευθύνσεων πληροφορικής της δημόσιας διοίκησης, στελέχη που συμμετέχουν σε έργα ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων, διαδικτυακών τόπων, στην κατασκευή λογισμικού και στη παροχή συναφών υπηρεσιών.

Θεματικοί τομείς εξειδίκευσης

Το εργαστήριο διοργανώθηκε σε ολομέλεια και σε δύο ειδικά θεματικά τραπέζια που αφορούσαν τους κάτωθι τομείς:

- Εθνικό και Υπερεθνικό Επίπεδο
- Τομεακές Προσεγγίσεις κυρίως στην Υγεία και τις Δημόσιες Προμήθειες .

Βασικά Συμπεράσματα

Τα βασικά συμπεράσματα των εργασιών του καινοτόμου εργαστηρίου συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Αναγνωρίστηκε συνολικά η ανάγκη ένταξης του μοντέλου IMM στο πλαίσιο της αξιολόγησης των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και στο σχεδιασμό των έργων ώστε τα πληροφοριακά συστήματα να μπορούν να συνεργάζονται και να μην αναπτύσσονται σε απομονωμένα σιλό που δεν διευκολύνουν τη μεταξύ τους επικοινωνία, ανταλλαγή δεδομένων και επαναχρησιμοποίηση λειτουργιών.
- Επισημάνθηκε ότι η προώθηση ειδικευμένων παραλλαγών του μοντέλου IMM σε συγκεκριμένες περιοχές της δημόσιας διοίκησης μπορεί να βοηθήσει στην αντικειμενικότερη αξιολόγηση ομοειδών υπηρεσιών αλλά και στη δημιουργία συγκριτικών μελετών π.χ. για υπηρεσίες που παρέχονται από τα Νοσοκομεία ή την Τοπική Αυτοδιοίκηση

- Παράλληλα τα εξειδικευμένα μοντέλα μπορούν να κατευθύνουν πιο στοχευμένα σε ποιοτικές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας ειδικά σε τομείς που μπορούν να συμβάλουν σημαντικά στην έξοδο από την οικονομική κρίση όπως η επιχειρηματικότητα, η δικαιοσύνη, οι δημόσιες προμήθειες, και στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής όπως οι υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής ασφάλισης . Στο πλαίσιο αυτό η κανονικοποίηση της βαθμολογίας εξαιρώντας τις ερωτήσεις που κάθε φορά δεν έχουν εφαρμογή θα οδηγήσει σε αντικειμενικότερη βαθμολογία . Τονίσθηκε η ανάγκη δημιουργίας εθνικών καλών παραδειγμάτων παράλληλα με την αξιοποίηση καλών παραδειγμάτων, εφαρμογών και πρακτικών από άλλες χώρες, ώστε να υπάρξει μια βάση αναφοράς για τον σχεδιασμό μελλοντικών πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης.
- Το μοντέλο IMM θα πρέπει να λάβει υπόψη του, στην αξιολόγηση τους θεσμικούς περιορισμούς που τίθενται και δεν επιτρέπουν τη βελτίωση της διαλειτουργικής ωριμότητας μία υπηρεσίας. Στο πλαίσιο αυτό θε πρέπει να δοθεί έμφαση στη νομική διαλειτουργικότητα.
- Οι παρεμβάσεις σε θεσμικό, οργανωτικό και τεχνικό επίπεδο θα πρέπει να δημιουργήσουν τις προϋποθέσεις για συγκέντρωση, οργάνωση και διατήρηση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε προσβάσιμους καταλόγους υπηρεσιών όπου η τυποποιημένη μορφή διάθεσής τους θα δίνει τη δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης και αυτόματης επεξεργασίας τους.
- Σε εθνικό επίπεδο η θεσμοθέτηση των βασικών μητρώων είναι κομβικής σημασίας για την προώθηση της διαλειτουργικότητας αλλά και η βελτίωση της ποιότητα των πληροφοριών που παρέχονται,
- Κρίσιμος παράγοντας όλων αναδεικνύεται η αλλαγή κουλτούρας στο κύκλο ζωή των πληροφοριακών συστημάτων αφού οι ανάγκες της δυνητικής ομάδας τελικών χρηστών που απευθύνεται μία ηλεκτρονική υπηρεσία δεν μπορούν να καθοριστούν με σαφήνεια εξ αρχής, δεδομένου ότι αυτή μπορεί να επαναχρησιμοποιηθεί από άλλες υπηρεσίες καλύπτοντας πρόσθετες ανάγκες, άλλο σκοπό και τελικό αποτέλεσμα. Στο πλαίσιο αυτό η ευαισθητοποίηση και η ανάπτυξη δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού της διοίκησης είναι απαραίτητο συστατικό για να μπορεί να προωθηθεί το όλο εγχείρημα.
- Η ανάπτυξη των δεξιοτήτων του ανθρωπίνου δυναμικού σε σχέση με τη χρήση του IMM είναι θέμα που έχει υπερεθνική διάσταση και ως εκ τούτου θα πρέπει να αντιμετωπιστεί συνολικά σε ευρωπαϊκό επίπεδο με τη διάδοση του σε όλα

τα κράτη μέλη. Το ΕΚΚΔΑ θα μπορούσε να αναλάβει σε συνεργασία με το Πρόγραμμα ISA μία τέτοια πρωτοβουλία.

-

-

Executive Summary

This report presents the outcomes, conclusions and recommendations, of the Innovative Workshop with title “Interoperability Evaluation of the Electronic Public Services” that was organized by the National Centre for Public Administration and Local Government (EKDDA). The workshop focused on the study and evaluation of the Interoperability Maturity Model (IMM) tool that was developed by the European Commission. It was the first workshop in the European Union that took place for the evaluation of the IMM.

EKDDA and the Interoperability Solutions for Administration – ISA Unit of the European Commission agreed on an action plan for the promotion of interoperability in the public sector. The first action was the implementation of a series of seminars and an innovative workshop for the evaluation of the IMM. Three seminars, two in Athens and one in Thessaloniki, took place for the training of public servants on interoperability concepts and the utilization of IMM. Consequently, an Innovative Workshop was organized for the final evaluation of the tool.

In the first part of the Workshop, various issues about interoperability and the usage of IMM were presented by academics, experts of the ISA Unit of the European Commission and experts of the Hellenic Public Sector. Consequently, a broader discussion about the customization and diffusion of the IMM took place into thematic panels. Finally, the outcome of the discussion in the thematic panels and the presentations were synthesized in a plenary session. The proceedings of the Innovative Workshop were included in this report.

A major outcome of the workshop was that the IMM should remain in the same format for all countries in the European Union. However, all the documentation as well as examples of its application should be customized to fit into each country’s interoperability policy. This report will be submitted to the ISA Unit to be utilized as a guide for the diffusion and the customization of the IMM to the rest of the European Countries. Finally, it was recognized that a lot of effort is needed for the promotion of interoperability and the provision of better electronic public service

2. Διαλειτουργικότητα: Πρόκληση για την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών

2.1. Εισαγωγή

Χρόνιο πρόβλημα στη λειτουργία της Ελληνικής, και όχι μόνο, δημόσιας διοίκησης αποτελεί η έλλειψη διαλειτουργικότητας. Οι διαφορετικές οργανικές μονάδες της δημόσιας διοίκησης λειτουργούν ως απομονωμένοι και ανεξάρτητοι οργανισμοί (η λογική των «Σιλό»). Το γεγονός αυτό έχει σημαντικές αρνητικές συνέπειες τόσο στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης όσο και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις αλλά και τις άλλες οργανικές μονάδες της δημόσιας διοίκησης.

Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις πλέον θεωρούν δεδομένη την παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τη δημόσια διοίκηση, αφού ήδη παρέχονται από τις ιδιωτικές επιχειρήσεις όπως π.χ. στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου που αφορούν στην αγορά αγαθών (έρευνα αγοράς - παραγγελία - πληρωμή - παραλαβή στο σπίτι), στην οργάνωση ενός ταξιδιού (αναζήτηση - κράτηση - πληρωμή - παραλαβή), στις συναλλαγές με τράπεζες (πλήρης διεκπεραίωση όλων των συναλλαγών) κλπ.

Η υλοποίηση ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών διευκολύνει όχι μόνο τον πολίτη και τις επιχειρήσεις αλλά και το ίδιο το κράτος αφού επιτρέπει την πραγματοποίηση συναλλαγών ταχύτερα, απλούστερα, οικονομικότερα και με μεγαλύτερη διαφάνεια. Η παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών δίνει ώθηση στην οικονομία, δημιουργώντας ένα πιο απλό, σταθερό και γρήγορο περιβάλλον με λιγότερα διοικητικά βάρη για τις επιχειρήσεις, άρα ευνοϊκότερο για επιχειρηματικές δραστηριότητες.

Αναγκαία συνθήκη για την παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι να μπορούν οι δημόσιες υπηρεσίες να επικοινωνούν και να μοιράζονται πληροφορίες και κοινές λειτουργίες. Στην πραγματικότητα, όπως γίνεται ολοένα και πιο φανερό, η μεγάλη πρόκληση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι οι δημόσιοι οργανισμοί να αναθεωρήσουν τους κανόνες του πως λειτουργούν εσωτερικά, αλληλοεπιδρούν με τους πολίτες-πελάτες τους, σχεδιάζουν τα πληροφοριακά τους συστήματα και χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ, έτσι ώστε πλέον να επιτρέπεται η επαναχρησιμοποίηση των υπηρεσιών που αναπτύσσουν και από άλλες δημόσιες υπηρεσίες.

Η Διαλειτουργικότητα είναι η λέξη-κλειδί στην περίπτωση αυτή, καθώς στο πλαίσιο του Interoperability Maturity Model (εφεξής IMM) ορίζεται ως η ικανότητα ετερογενών Πληροφοριακών Συστημάτων να ανταλλάσσουν δεδομένα και να μοιράζονται πληροφορίες¹. Ενώ ο όρος αρχικά είχε προσδιοριστεί για την πληροφορική, ένας ευρύτερος ορισμός λαμβάνει υπόψη τους κοινωνικούς, πολιτικούς και οργανωτικούς παράγοντες που επηρεάζουν τη λειτουργία ενός πληροφοριακού συστήματος.

Από την σκοπιά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο με βάση τη θεώρηση του IMM, η διαλειτουργικότητα αναφέρεται στην ικανότητα συνεργασίας των διασυννοριακών υπηρεσιών για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τη δημόσια διοίκηση. Δηλαδή, η διαλειτουργικότητα θεωρείται μια ευρύτερη έννοια που περιλαμβάνει την ικανότητα των ευρωπαϊκών δημόσιων οργανισμών να συνεργαστούν προς την κατεύθυνση αμοιβαία επωφελών και κοινώς συμφωνημένων στόχων σε ένα ετερογενές αλλά διασυνδεδεμένο νομικό περιβάλλον. Η Διαλειτουργικότητα μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων είναι ζωτικής σημασίας για την επίτευξη της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης και αποτελεί έναν από τους βασικούς στόχους της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Από τα προαναφερόμενα γίνεται φανερό ότι η διαλειτουργικότητα μεταξύ των διαφόρων οργανικών μονάδων της δημόσιας διοίκησης σε τοπικό, εθνικό και υπερεθνικό επίπεδο αποτελεί προϋπόθεση τόσο για την παροχή καλύτερων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες όσο για την εξοικονόμηση οικονομικών και άλλων πόρων. Η διαλειτουργικότητα είναι ένα πολυδιάστατο θέμα, με κύριες διαστάσεις την τεχνική, την διοικητική καθώς και τη κοινωνικοοικονομική.

¹ Interoperability Maturity Model v1.0 – 22, March 2013, Available from
<https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/81/a6/f5/ISA%20-%20IMM%201.0%20-%20Guidelines%20-%20v1.0.5.pdf>

2.2. Ευρωπαϊκή Διαλειτουργικότητα: πρωτοβουλίες και δράσεις

Ως μέρος της στρατηγικής της, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή λαμβάνει συγκεκριμένα μέτρα για την ανάπτυξη διασυνοριακών διαλειτουργικών δημόσιων υπηρεσιών. Αυτά περιλαμβάνουν:

- Την **Ευρωπαϊκή Στρατηγική Διαλειτουργικότητας (EIS)**², η οποία είναι μια συστηματική προσέγγιση για τη ρύθμιση της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, με τον καθορισμό στρατηγικών προτεραιοτήτων και στόχων,
- Το **Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF)**³, το οποίο παρέχει καθοδήγηση για την παροχή των Ευρωπαϊκών Δημόσιων Υπηρεσιών και ένα κοινό σύνολο βασικών εννοιών για το σχεδιασμό και την επικαιροποίηση των εθνικών πλαισίων διαλειτουργικότητας, και
- Την **Πρότυπη Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Διαλειτουργικότητας (EIRA)**⁴, μια αρχιτεκτονική αναφοράς για το σχεδιασμό και την περιγραφή των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών σε διασυνοριακό και διατομεακό επίπεδο.

Παράλληλα, για τη παρακολούθηση της εφαρμογής του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας έχει οριστεί το **Παρατηρητήριο για τα Εθνικά Πλαίσια Διαλειτουργικότητας (NIFO)**⁵, που έχει ως στόχο τη δημιουργία συγκριτικών μελετών σε ότι αφορά την υλοποίηση των αρχών του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας σε εθνικό επίπεδο από τα Κράτη Μέλη.

Αυτό που πρέπει να καταστεί σαφές είναι ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν σταματούν ούτε στα όρια της διοικητικής αρμοδιότητας, ούτε στα εθνικά όρια. Στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) οι εν λόγω υπηρεσίες οφείλουν να

² European Interoperability Strategy (EIS) for European public services
http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_annex_i_eis_en.pdf

³ Το υφιστάμενο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας είναι στη σελίδα European Interoperability Framework (EIF) for European public services
http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_annex_ii_eif_en.pdf. Επισημαίνεται ότι στη παρούσα φάση είναι σε εξέλιξη η διαδικασία αναθεώρησης χωρίς όμως να έχει ριζικές αλλαγές σε σχέση με τη παρούσα έκδοση.

⁴ European Interoperability Reference Architecture (EIRA)
<https://joinup.ec.europa.eu/asset/eia/description>

⁵ <https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/home>

υποστηρίζουν την ενιαία ψηφιακή αγορά, όπως επίσης και τις τέσσερις απορρέουσες ελευθερίες διακίνησης που προκύπτουν δηλαδή των αγαθών, του ανθρώπινου δυναμικού, των υπηρεσιών και των κεφαλαίων. Για να συμβεί αυτό, θα πρέπει όχι μόνο οι εθνικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να είναι διαθέσιμες διασυνورياκά, αλλά επιπλέον τα υποστηρικτικά εσωτερικά Πληροφοριακά Συστήματα (back office) των ευρωπαϊκών δημόσιων οργανισμών να είναι διαλειτουργικά, ώστε να διευκολύνουν την επαναχρησιμοποίηση πληροφοριών και λειτουργιών.

2.3. Διαλειτουργικότητα σε Εθνικό Επίπεδο: πρωτοβουλίες και δράσεις

Το 2012, για τις ανάγκες της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, εκδόθηκε η Υπουργική Απόφαση για το **Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης** (ΦΕΚ 1301/Β'). Η συγκεκριμένη απόφαση προέκυψε από τα αποτελέσματα ανοιχτής (Opeengon) αλλά και στοχευμένης διαβούλευσης σε εργαστήρια του ΕΚΔΔΑ με εμπλεκόμενους φορείς από τον Δημόσιο και τον Ιδιωτικό τομέα. Η Υπουργική Απόφαση περιλαμβάνει:

- Το **Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων**, δηλαδή τα πρότυπα & προδιαγραφές που θα συμβάλλουν στην ομογενοποίηση της παρουσίας της ελληνικής δημόσιας διοίκησης στο διαδίκτυο καθώς και του περιεχομένου που διαχειρίζεται και δημοσιεύει, με στόχο την υποστήριξη των πολιτών / επιχειρήσεων στην ανεύρεση & αξιοποίηση δημόσιας πληροφορίας και στην ηλεκτρονική διάδρασή τους με τη δημόσια διοίκηση.
- Το **Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ)**, δηλαδή τις γενικότερες αρχές και τη στρατηγική που θα πρέπει να διέπει την ανάπτυξη της ελληνικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με στόχο την υποστήριξη τόσο της ανταλλαγής περιεχομένου μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων όσο και της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών προς πολίτες / επιχειρήσεις.
- Το **Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης Πολιτών / Επιχειρήσεων**, που θα απαιτηθεί για την παροχή ασφαλών & ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, κυρίως 3^{ου} και 4^{ου} επιπέδου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, από το σύνολο της δημόσιας διοίκησης.

- Το **Μοντέλο Τεκμηρίωσης** διαδικασιών και υπηρεσιών που περιγράφει τον τρόπο που συστηματικά θα πρέπει να καταχωρείται μία ηλεκτρονική υπηρεσία στο μητρώο Διαλειτουργικότητας που φιλοξενείται στην Κεντρική Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ.

Η Υπουργική Απόφαση συνοδεύτηκε και από τεκμηριωτικό υλικό που είναι δημοσιευμένο στο διαδικτυακό τόπο www.e-gif.gov.gr και περιλαμβάνει πρότυπα μεταδεδομένων και XML σχημάτων (metadata & XML standards), ενώ παράλληλα έχει δημιουργηθεί και σχετικό wiki για το ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας⁶.

2.4. Interoperability Maturity Model (IMM)

Η ανάγκη για την αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας των παρεχόμενων δημοσίων υπηρεσιών, οδήγησε το Πρόγραμμα ISA⁷ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σε συνεργασία με τα Κράτη Μέλη μεταξύ των οποίων και η Ελλάδα, να διαμορφώσει το **Μοντέλο Διαλειτουργικής Ωριμότητας Υπηρεσιών** (Interoperability Maturity Model – IMM). Η αρχική έκδοση του μοντέλου δοκιμάστηκε σε επιλεγμένες υπηρεσίες των κρατών μελών όπως π.χ. για την Ελλάδα, η Σύσταση Επιχείρησης από την Υπηρεσία μιας Στάσης των Επιμελητηρίων και το Ηλεκτρονικό παράβολο. Τα αποτελέσματα αυτής της πιλοτικής εφαρμογής οδήγησαν στη βελτιστοποίηση του μοντέλου και στη σημερινή του έκδοση⁸.

Ο στόχος του μοντέλου IMM είναι να αξιολογηθεί η διαλειτουργικότητα μίας δημόσιας υπηρεσίας, δηλαδή η σχέση και η διασύνδεση της δημόσιας υπηρεσίας με το εξωτερικό περιβάλλον. Από την άποψη αυτή το IMM μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τους ακόλουθους ενδεικτικούς σκοπούς:

1. Να αξιολογηθεί μια δημόσια υπηρεσία, προκειμένου να εντοπιστούν σημεία βελτιώσεων και σχετικές συστάσεις που μπορούν να βοηθήσουν στη βελτίωση της υπηρεσίας για να γίνει πιο διαλειτουργική,
2. Να αξιολογήσει παρόμοιες υπηρεσίες που προσφέρονται από διαφορετικούς οργανισμούς ή διαφορετικά κράτη-μέλη και να αποτελέσει ένα εργαλείο συγκριτικής αξιολόγησης.

⁶ https://icsdweb.aegean.gr/project/egov-wiki/index.php/%CE%91%CF%81%CF%87%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CF%83%CE%B5%CE%BB%CE%AF%CE%B4%CE%B1

⁷ <http://ec.europa.eu/isa/>

⁸ <https://joinup.ec.europa.eu/elibrary/document/interoperability-maturity-model>

Το IMM έχει σχεδιαστεί ως μέθοδος αυτο-αξιολόγησης. Υιοθετεί ένα σύστημα βαθμολόγησης της ωριμότητας των υπηρεσιών για να τις κατατάξει σε ένα από τα παρακάτω πέντε επίπεδα ωριμότητας:

1. **Ad hoc: Poor interoperability** – Η υπηρεσία δεν αξιοποιεί (σχεδόν) καμία άλλη υπηρεσία
2. **Opportunistic: Fair interoperability** – Η υπηρεσία έχει υλοποιήσει κάποιες διεπαφές χωρίς κατ' ανάγκη να έχει αξιοποιήσει άλλες καλές πρακτικές
3. **Essential: Essential interoperability** – Η υπηρεσία έχει αξιοποιήσει αρκετές καλές πρακτικές για διαλειτουργικότητα
4. **Sustainable: Good interoperability** – Όλες οι σχετικές καλές πρακτικές έχουν αξιοποιηθεί από τη δημόσια υπηρεσία
5. **Seamless: Interoperability leading practice** – Η υπηρεσία μπορεί να είναι παράδειγμα αναφοράς για άλλους φορείς και άλλες υπηρεσίες

Για τη βαθμολόγηση των υπηρεσιών οι ενδιαφερόμενοι καλούνται να απαντήσουν σε ένα σύνολο ερωτήσεων, με προκαθορισμένες απαντήσεις και προκαθορισμένα βάρη για τη διαμόρφωση της τελικής βαθμολογίας. Το σύνολο των ερωτήσεων συνοψίζονται σε 4 κατηγορίες, εκ των οποίων η μια καταγράφει γενικές πληροφορίες για την υπο αξιολόγηση υπηρεσία (Service Context ή Landscaping), ενώ οι υπόλοιπες τρεις αφορούν στους τρεις βασικούς τομείς διαλειτουργικότητας (Service Delivery, Service Consumption και Service Management).

Το ερωτηματολόγιο IMM διατίθεται σε δύο μορφές που ακολουθούν την ίδια δομή και τα ίδια κριτήρια για την αξιολόγηση των υπηρεσιών: το **IMM Lite** (εργαλείο αυτοαξιολόγησης, φιλικό προς το χρήστη, που λειτουργεί μέσα από φυλλομετρητή ιστού⁹) και **IMM Full** (διατίθεται σε μορφή excel και εμβαθύνει στον τομέα του Service Consumption¹⁰). Και τα δύο εργαλεία είναι δωρεάν και οδηγούν στη δημιουργία προσαρμοσμένων αποτελεσμάτων, καθώς και προτάσεων για τη βελτίωση της ωριμότητας της υπηρεσίας:

- **IMM Full:** ένα ολοκληρωμένο σύνολο εργαλείων για τη λεπτομερή ανάλυση της διαλειτουργικότητας της Δημόσιας Υπηρεσίας. Το εργαλείο αξιολογεί σε

⁹ <https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/IMMSurvey>

¹⁰ <https://joinup.ec.europa.eu/community/isa/news/measuring-interoperability-maturity-europes-public-administrations>

βάθος την κατανάλωση των υπηρεσιών, για κάθε μια υπηρεσία που καταναλώνεται ξεχωριστά, και ως εκ τούτου, η χρήση του απαιτεί μια σε βάθος ανάλυση και γνώση της υπό αξιολόγηση υπηρεσίας (<https://joinup.ec.europa.eu/community/isa/news/measuring-interoperability-maturity-europes-public-administrations>). Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου εκτιμάται ότι απαιτεί 60-120 λεπτά, ωστόσο αυτός ο χρόνος μπορεί να αυξηθεί αναλόγως σημαντικά σε υπηρεσίες με αυξημένη πολυπλοκότητα. Με τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου παράγονται άμεσα τα αποτελέσματα αναφορικά με την ωριμότητα της υπηρεσίας. Επιπλέον, με την υποστήριξη του ISA παρέχονται, βάσει των αποτελεσμάτων, προτάσεις για τη βελτίωση της.

- **IMM Lite:** πρόκειται για ένα πιο απλοποιημένο ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώνεται online, στη διεύθυνση: <https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/IMMSurvey>. Σχεδιασμένο ως ένα εργαλείο αυτο-αξιολόγησης απαιτεί 20-30 λεπτά για την ολοκλήρωση του. Τα κριτήρια αξιολόγησης έχουν συμπυκνωθεί σε στοχευμένες ομάδες ερωτήσεων, προκειμένου να αξιολογήσει τις βασικές πτυχές της διαλειτουργικότητας μιας υπηρεσίας. Τα αποτελέσματα επεξεργάζονται υπό τη μορφή εμπιστευτικής πληροφορίας από τον ISA και επιστρέφονται στους ενδιαφερόμενους υπό τη μορφή έκθεσης όπου και περιλαμβάνονται και προτάσεις για την περαιτέρω βελτίωση της υπηρεσίας.

2.5. Ορισμός Δημόσιας Υπηρεσίας

Στο πλαίσιο του IMM η δημόσια υπηρεσία που θα αξιολογηθεί θα πρέπει να έχει τα ακόλουθα στοιχεία σε εννοιολογικό επίπεδο:

1. Ένα γεγονός για την εκκίνηση της διαδικασίας που αφορά στην παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας όπως π.χ. μια νέα αίτηση που υποβλήθηκε (π.χ. για την σύσταση μιας νέας επιχείρησης), ή μια απόφαση που προέρχεται από το νομοθετικό πλαίσιο (π.χ. η ετήσια κατάρτιση του προϋπολογισμού),
2. Μια ενδεικτική ροή της διαδικασίας και τα βήματα της. Αυτό είναι απαραίτητο προκειμένου να καθοριστεί καλύτερα η υπηρεσία και να μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για σκοπούς συγκριτικής αξιολόγησης παρόμοιων βημάτων π.χ. δημόσιες προμήθειες. Ενδεικτικά βήματα μπορεί να περιλαμβάνουν π.χ. τη συλλογή πληροφοριών, την επιβεβαίωση των

πληροφοριών, την επεξεργασία, την υποβολή εκθέσεων, την υποστήριξη της λήψης αποφάσεων. Το αποτέλεσμα της υπηρεσίας. Το αποτέλεσμα της υπηρεσίας μπορεί να είναι μια απόφαση, νέες πληροφορίες που θα επαναχρησιμοποιηθούν περαιτέρω κ.λπ.

3. Ο Υπεύθυνος της Υπηρεσίας (Service owner). Είναι σημαντικό να προσδιοριστεί ο υπεύθυνος για την παροχή της υπηρεσίας στο σύνολο της. Αυτός έχει την ευθύνη να συντονίσει τις διάφορες εμπλεκόμενους φορείς και επιμέρους υπηρεσίες προκειμένου να επιτύχει το προσδοκώμενο αποτέλεσμα.
4. Οι τελικοί χρήστες της Υπηρεσίας. (Primary End User Group) δηλαδή το κοινό που απευθύνεται κυρίως η υπηρεσία για να καλύψει τις ανάγκες του.
5. Οι εμπλεκόμενες εξωτερικές Υπηρεσίες (services form external organizations) δηλαδή Υπηρεσίες που παρέχονται από άλλους οργανισμούς και η συνεργασία με αυτές είναι απαραίτητη για το ολοκληρωμένο αποτέλεσμα της προς αξιολόγηση Υπηρεσίας.

6. Οργάνωση του Καινοτόμου Εργαστηρίου

Το «Καινοτόμο Εργαστήρι για την Αξιολόγηση της Διαλειτουργικότητας των Ηλεκτρονικών Δημόσιων Υπηρεσιών» αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι μιας φιλόδοξης προσπάθειας για την αντιμετώπιση σύγχρονων προβλημάτων αλλά και διαχρονικών δυσλειτουργιών της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Βασικό συστατικό της προσπάθειας αυτής είναι η διαβούλευση, αφού τα κύρια εργαλεία των εργαστηρίων είναι η ανταλλαγή εμπειριών και τεχνογνωσίας μέσω ουσιαστικού και γόνιμου διαλόγου. Τα συμπεράσματα και οι προτάσεις των εργαστηρίων αποτυπώνονται σε εκθέσεις πολιτικής και επιχειρησιακά σχέδια δράσης.

Σκοπός του εργαστηρίου ήταν η ενημέρωση και η ανταλλαγή απόψεων σε θέματα αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας ψηφιακών υπηρεσιών για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε εθνικό, ευρωπαϊκό και υπερεθνικό επίπεδο.

Στο πλαίσιο του αναπτύχθηκαν και διερευνήθηκαν οι παρακάτω θεματικές ενότητες:

- Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα,
- Το νέο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας της ΕΕ,
- Ανάγκες Προσαρμογής του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας στην Ελλάδα,
- Εισαγωγή στο Interoperability Maturity Model (IMM),
- Εφαρμογή του IMM : Μέθοδοι Εφαρμογής/Πεδία Εφαρμογής/Αξιολόγηση,
- Ανάγκες Παραμετροποίησης του Μοντέλου :
 - Εθνικό Επίπεδο
 - Τομεακό επίπεδο κυρίως στους τομείς Υγείας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Δημοσίων Προμηθειών
- Συμπεράσματα από την Εφαρμογή του IMM και Προτάσεις Βελτιστοποίησης,
- Οδικός Χάρτης Εφαρμογής και Διάχυσης της Αξιολόγησης της Διαλειτουργικότητας σε Εθνικό και Ευρωπαϊκό Επίπεδο.

Το καινοτόμο εργαστήρι πραγματοποιήθηκε στις εγκαταστάσεις του Ε.Κ.Δ.Δ.Α στην Αθήνα στις 7 και 8 Ιουλίου 2016.

2.6. Μεθοδολογία Οργάνωσης του Καινοτόμου Εργαστηρίου

Η δράση των καινοτόμων εργαστηρίων του Ε.Κ.Δ.Δ.Α υλοποιείται με τη διοργάνωση θεματικών εργαστηρίων διαβούλευσης – στρογγυλών τραπεζιών, που κύριο στόχο έχουν να βοηθήσουν στη δημιουργία μιας κουλτούρας διαλόγου και ελεύθερου προβληματισμού, συγκεντρώνοντας στο ίδιο τραπέζι και διασφαλίζοντας συνθήκες ισότιμης έκφρασης των απόψεων όλων των εμπλεκομένων κάθε προβλήματος. Εντάσσεται στις μεθόδους ποιοτικής έρευνας και σε τεχνικές διαχείρισης ομάδων.

2.7. Ευρύτερος σχεδιασμός που εντάσσεται το εργαστήριο

Με απόφαση¹¹ της Προέδρου του ΕΚΔΔΑ, Αναπληρώτριας Καθηγήτριας ΑΠΘ, κας. Ιφιγένεια Καμτσίδου συγκροτήθηκε επιτροπή Επιστημονικής και Οργανωτικής Υποστήριξης για την υλοποίηση του εργαστηρίου διοικητικής καινοτομίας με τίτλο «Αξιολόγηση Διαλειτουργικής Ωριμότητας Ηλεκτρονικών Δημοσίων Υπηρεσιών (Interoperability Maturity Model - IMM)».

Η Πρόεδρος του ΕΚΔΔΑ, απηύθυνε σχετική πρόσκληση¹² σε στελέχη υπηρεσιών όλων των επιπέδων διοίκησης που εισηγούνται, σχεδιάζουν, παράγουν, χρησιμοποιούν ή γενικότερα διαχειρίζονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες για να συμμετάσχουν στο εργαστήριο.

Για την υποστήριξη και εφαρμογή της «Αξιολόγησης της Διαλειτουργικότητας των Ηλεκτρονικών Δημοσίων Υπηρεσιών – IMM Interoperability Maturity Model» το ΕΚΔΔΑ σχεδίασε και υλοποίησε ένα πλαίσιο δράσεων που περιλαμβάνει:

Α) Σχεδιασμό Δράσεων

- Ανάπτυξη και Πιστοποίηση Φακέλου σχεδιασμού του Εκπαιδευτικού Προγράμματος «Αξιολόγηση της Διαλειτουργικότητας των Ηλεκτρονικών Δημοσίων Υπηρεσιών» σε δύο γλώσσες (Ελληνικά και Αγγλικά -Κωδικός Πιστοποίησης).
- Ανάπτυξη και Πιστοποίηση Εκπαιδευτικού Υλικού με τίτλο «Αξιολόγηση της Διαλειτουργικότητας των Ηλεκτρονικών Δημοσίων Υπηρεσιών» στα Αγγλικά.

¹¹ Συγκρότηση Επιτροπής Επιστημονικής και Οργανωτικής Υποστήριξης για την υλοποίηση του εργαστηρίου διοικητικής καινοτομίας με τίτλο «Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (Interoperability Maturity Model - IMM)» (ΑΔΑ: 6ΗΥΝ4691Φ0-ΘΣΙ)

¹² Διοργάνωση Καινοτόμου Εργαστηρίου με τίτλο «Καινοτόμο Εργαστήριο για την Αξιολόγηση της Διαλειτουργικότητας των Ηλεκτρονικών Δημοσίων Υπηρεσιών» (α.π. 4208/ 29-06-2016)

- Ανάπτυξη Φακέλου σχεδιασμού e-learning Εκπαιδευτικού Προγράμματος «Αξιολόγηση της Διαλειτουργικότητας των Ηλεκτρονικών Δημόσιων Υπηρεσιών» σε δύο γλώσσες.

Β) Πιλοτική Εφαρμογή

- Υλοποίηση τριών (3) πιλοτικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων το πρώτο εξάμηνο του 2016 με συμμετοχή 67 στελεχών της διοίκησης με στόχο και την εκπαίδευση εκπαιδευτών
- Υλοποίηση 24 εργασιών που αποτελούν εφαρμογές αξιολόγησης (case studies) ισάριθμων παρεχόμενων υπηρεσιών της Ελληνικής διοίκησης

Γ) Διαβούλευση

- Καινοτόμο εργαστήρι με έντονο ενδιαφέρον των στελεχών της διοίκησης
- Έκθεση Συμπερασμάτων Καινοτόμου εργαστηρίου (η παρούσα έκθεση)

Δ) Συστηματική Εφαρμογή

- Υλοποίηση Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων στο σύνολο της ελληνικής διοίκησης

Υλοποίηση Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων στο σύνολο της ευρωπαϊκής διοίκησης (πρόταση)

Η) Διάχυση

- Διάχυση των δράσεων με στόχο την ενημέρωση, ευαισθητοποίηση και επέκταση της εφαρμογής
- Ανάρτηση Υλικού Καινοτόμου Εργαστηρίου (προς ανάρτηση)
- Δέσμευση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο για τη δημιουργία ανοικτού μαθήματος OpenCourseware στην πλατφόρμα SlideWiki

2.8. Χαρακτηριστικά του Καινοτόμου Εργαστηρίου

Το Καινοτόμο εργαστήρι οργανώθηκε σε επίπεδο Ολομέλειας και σε επίπεδο θεματικών εργαστηρίων-. Δόθηκε επίσης η δυνατότητα υποβολής γραπτών προτάσεων και αποστολής τους εντός προκαθορισμένου χρόνου.

Η δράση όπως υλοποιήθηκε περιλαμβάνει τα κάτωθι χαρακτηριστικά:

- Έγινε με πρωτοβουλία του ΕΚΔΔΑ σε συνεργασία με τον ISA (Interoperability Solutions for European Public Administrations¹³) και

¹³ http://ec.europa.eu/isa/index_en.htm

ανταποκρίνεται στην ανάγκη αποτίμησης της ποιότητας των υπηρεσιών Διαλειτουργικότητας.

- Το ΕΚΔΔΑ υποστήριξε τη δράση με στελέχη του και μέλη του Μητρώου του Κύριου Διδακτικού προσωπικού του ΕΚΔΔΑ, τεχνικούς κάλυψης, υπεύθυνο επικοινωνίας, οργανωτικά υπευθύνους, ομάδα πρακτικών κλπ.
- Έγινε σε 2 παράλληλα εργαστήρια με συμμετοχή περίπου 100 στελεχών.
- Τηρήθηκαν οι πιστοποιημένες διαδικασίες υλοποίησης Καινοτόμων Εργαστηρίων του ΕΚΔΔΑ και τα αντίστοιχα πρότυπα όπως περίγραμμα, πρόγραμμα, προσκλήσεις, δελτίο τύπου, κλπ.
- Υπήρχε συμμετοχή εμπειρογνομόνων.
- Κρατήθηκαν πρακτικά, οι εργασίες μαγνητοφωνήθηκαν και έγινε απομαγνητοφώνηση και αποδελτίωση.
- Συγκεντρώθηκαν προτάσεις και μετά το τέλος του εργαστηρίου

2.9. Δομή εργαστηρίου

Το πρόγραμμα ξεκίνησε με συνεδρίαση της ολομέλειας, κατά τη διάρκεια της οποίας έγινε συνοπτική παρουσίαση των τελευταίων εξελίξεων στα θέματα διαλειτουργικότητας στην ΕΕ, του μοντέλου IMM (Interoperability Maturity Model), των σκοπών που καλείται να πετύχει, καθώς και συγκεκριμένα παραδείγματα εφαρμογής του μοντέλου IMM από Υπηρεσίες του Ελληνικού Δημόσιου τομέα. Την ολομέλεια ακολούθησαν τα θεματικά εργαστήρια όπως αναλύονται στην επόμενη παράγραφο.

Μετά την ολοκλήρωση των εργασιών των θεματικών εργαστηρίων έγινε σύνοψη των επιμέρους συμπερασμάτων στην ολομέλεια και ανακοινώθηκαν τα βασικά συμπεράσματα και οι προτάσεις των συμμετεχόντων.

Την ολομέλεια του εργαστηρίου συντόνισε η Υπεύθυνη Σπουδών και Έρευνας ΙΝ.ΕΠ./Ε.Κ.Δ.Δ.Α., Αναστασία Παπαστυλιανού.

2.10. Θεματικά Εργαστήρια

Διοργανώθηκαν δύο παράλληλα εργαστήρια αντίστοιχα των θεματικών ενοτήτων και ορίστηκαν οι ρόλοι των συντονιστών και των rapporteurs. Στα εργαστήρια δόθηκε η δυνατότητα ανάπτυξης των απόψεων όλων των συμμετεχόντων, η εξασφάλιση αλληλεπίδρασης και η συνδιαμόρφωση των προτάσεων.

Οι θεματικές ενότητες και οι συντονιστές των επιμέρους εργαστηρίων ήταν οι εξής:

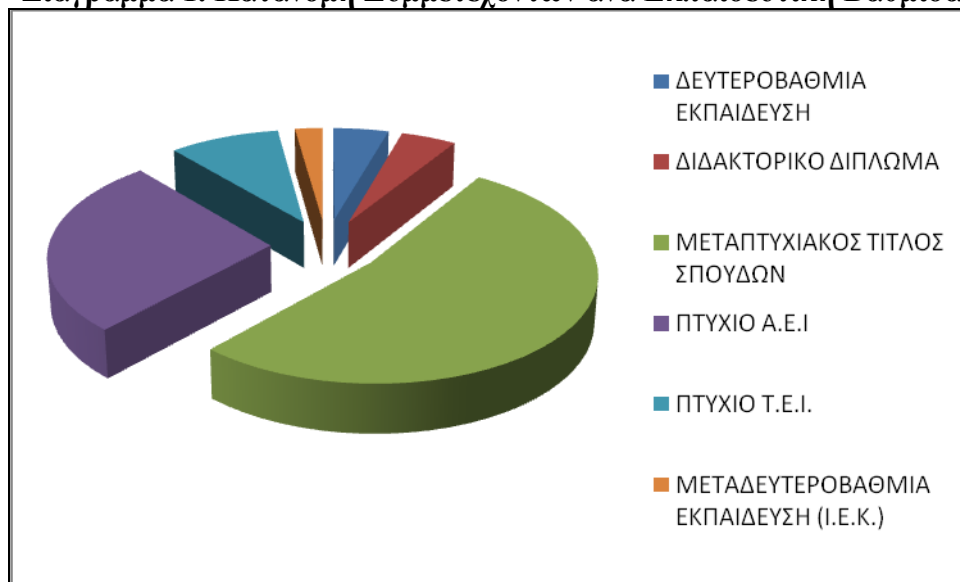
- Εθνικό Υπερεθνικό Επίπεδο – Δημόσια Διοίκηση (Συντονιστής: Ράντος Κωνσταντίνος)
- Τομεακό Επίπεδο: Υγεία, Δημόσιες Προμήθειες (Συντονιστής: Στασής Αντώνιος)

2.11. Συμμετέχοντες

Συνολικά στο εργαστήριο συμμετείχαν 96 στελέχη (βλ. Παράρτημα Ι) εκπροσωπώντας τη δημόσια διοίκηση και αυτοδιοίκηση, ανεξάρτητες αρχές, ελεγκτικές αρχές, την πανεπιστημιακή και ερευνητική κοινότητα και την ΕΕ.

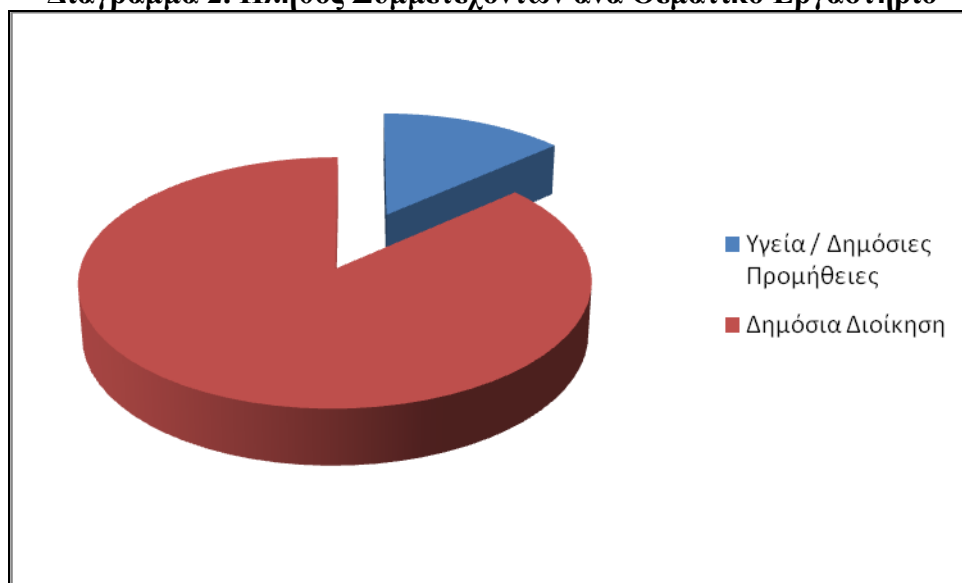
Το εκπαιδευτικό υπόβαθρο των συμμετεχόντων κάλυπτε το σύνολο των βαθμίδων από τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση μέχρι τους κατόχους διδακτορικού διπλώματος (Διάγραμμα 1). Η προέλευση των συμμετεχόντων δείχνει το ενδιαφέρον και τη διάθεση συμμετοχής κάθε πλευράς και εξασφάλισε σε ικανοποιητικό βαθμό την αποτύπωση των διαφορετικών προσεγγίσεων και την καταγραφή ευρύτερων απαιτήσεων και αναγκών που αφορούν την αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας μεταξύ Πληροφοριακών Συστημάτων ή/ και παρεχόμενων Υπηρεσιών.

Διάγραμμα 1. Κατανομή Συμμετεχόντων ανά Εκπαιδευτική Βαθμίδα



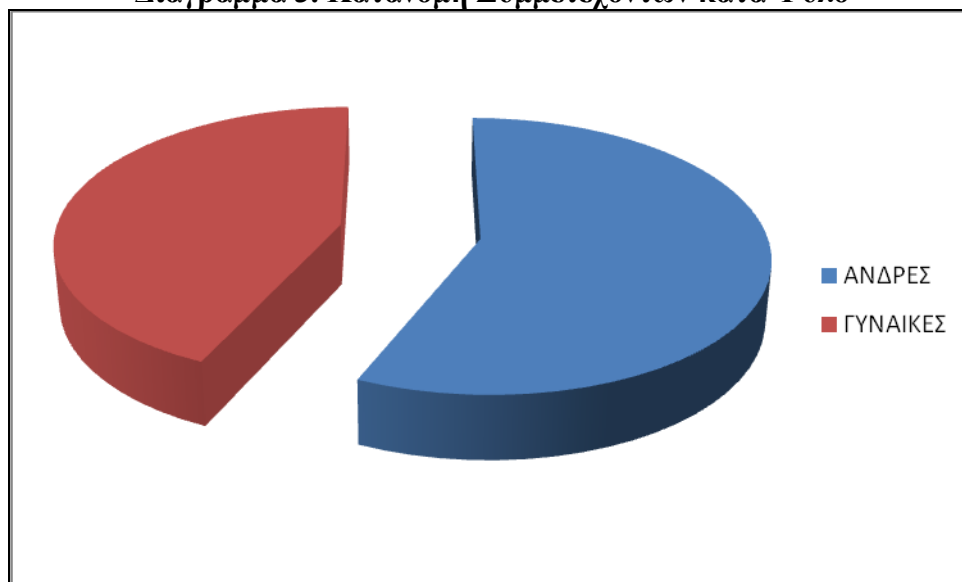
Το πλήθος και η κατανομή των συμμετεχόντων ανά τραπέζι έθεσε τις προϋποθέσεις γόνιμου διαλόγου ανά θεματική ενότητα.

Διάγραμμα 2. Πλήθος Συμμετεχόντων ανά Θεματικό Εργαστήριο



Το αντικείμενο του εργαστηρίου προσέλκυσε το ενδιαφέρον τόσο των γυναικών όσο των ανδρών ώστε να προκύπτει η σχεδόν ισοδύναμη συμμετοχή τους.

Διάγραμμα 3. Κατανομή Συμμετεχόντων κατά Φύλο



3. Παρουσίαση εργασιών του καινοτόμου εργαστηρίου

3.1. Ολομέλεια

Οι εργασίες στην ολομέλεια του καινοτόμου εργαστηρίου ξεκίνησαν με την πραγματοποίηση των παρακάτω ομιλιών.

3.2. Χαιρετισμός της προέδρου του ΕΚΔΔΑ

Η πρόεδρος του ΕΚΔΔΑ, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια ΑΠΘ, Ιφιγένεια Καμτσίδου χαιρέτισε την διοργάνωση του καινοτόμου εργαστηρίου και τόνισε την ανάγκη τέτοιες πρωτοβουλίες να συνεχιστούν και να συνδυαστούν με άλλες δράσεις που γίνονται σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, προκειμένου να υποστηριχθούν οι δημόσιες πολιτικές διαλειτουργικότητας. Στη συνέχεια παρουσίασε τους ευρύτερους στόχους του ΕΚΔΔΑ εστιάζοντας:

- Στην ανάγκη συνεργασίας με φορείς και οργανισμούς της ΕΕ όπως στην περίπτωση αυτή με τον ISA για την άμεση Υποστήριξη και Εφαρμογή των νέων Δημόσιων Πολιτικών.
- Στην Προώθηση Νέων μορφών, μεθόδων και εργαλείων Εκπαίδευσης – Μάθησης όπως το E-Learning και η διάθεση ανοικτών μαθημάτων προς όλους (Open Courseware) καθώς και η συνεργατική ανάπτυξη και εφαρμογή γνώσεων με την χρήση σύγχρονων εργαλείων μάθησης.
- Στην Ανάπτυξη και Παροχή Εκπαίδευσης σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο.

Όπως τόνισε η πρόεδρος του ΕΚΔΔΑ, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προωθεί από το 2014 τη χρήση του συγκεκριμένου μοντέλου (Interoperability Maturity Model – IMM) που έχει ως στόχο την αξιολόγηση της ωριμότητας της διαλειτουργικότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των κρατών μελών και της ΕΕ. Ήδη το μοντέλο έχει εφαρμοστεί επιτυχώς σε επιλεγμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες κρατών μελών με θετικά αποτελέσματα. Στο πλαίσιο αυτό κρίθηκε από το ΕΚΔΔΑ ως απαραίτητη η υλοποίηση σχετικών δράσεων επιμόρφωσης για τη βέλτιστη αξιοποίηση του μοντέλου, την αποτίμηση των αποτελεσμάτων και την περαιτέρω αξιοποίηση αυτών.

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα έχει ως στόχο να καλύψει και τις ανάγκες επιμόρφωσης σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και σε συνδυασμό με άλλες Ευρωπαϊκές δράσεις και δράσεις των Κρατών Μελών θα συμβάλει στη επίτευξη των στόχων της Ενιαίας Ψηφιακής Αγοράς και ειδικότερα στα θέματα προσβασιμότητας σε Διασυνδριακές Διαλειτουργικές Ψηφιακές Υπηρεσίες, με σημαντικό άξονα τη διασύνδεση των μητρώων επιχειρήσεων των Κρατών Μελών. Σε επίπεδο Κρατών Μελών θα συμβάλει στην επαναχρησιμοποίηση υπηρεσιών και δεδομένων συμβάλλοντας έτσι, στην ενίσχυση της αποδοτικότητας των επενδύσεων που γίνονται σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες και στην εδραίωση της διαλειτουργικής συνεργασίας με άλλους συναρμόδιους φορείς.

3.3. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα

Ο κύριος Ευθύμιος Ταμπούρης, Αναπληρωτής Καθηγητής στο Τμήμα Εφαρμοσμένης Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Μακεδονίας παρουσίασε την έννοια της Διαλειτουργικότητας με έμφαση στο πώς αυτή ορίζεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) και, κυρίως, από το Interoperability Maturity Model (IMM).

Όπως αναφέρθηκε, η διαλειτουργικότητα είναι μια έννοια με αυξανόμενο ενδιαφέρον καθώς η οργάνωση της εργασίας βασίζεται ολοένα και περισσότερο στην επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ διαφορετικών συστημάτων ή οργανισμών. Η διαλειτουργικότητα διασφαλίζει την ανταλλαγή δεδομένων και, συνεπώς, την επίτευξη κοινών στόχων μέσα από τη συνεργασία.

Στην συνέχεια παρουσιάστηκαν τα 4 επίπεδα διαλειτουργικότητας (τεχνική, σημασιολογική, οργανωσιακή και νομική) και επισημάνθηκε ότι ενώ η βιβλιογραφία εστιάζει κυρίως στην τεχνική και σημασιολογική διαλειτουργικότητα Πληροφοριακών Συστημάτων, η ΕΕ εστιάζει στην τεχνική, σημασιολογική, οργανωσιακή και νομική διαλειτουργικότητα Δημοσίων Υπηρεσιών.

Ο σαφής καθορισμός του τι είναι Δημόσια Υπηρεσία (ΔΥ) αποτελεί μια σύνθετη και ιδιαίτερα απαιτητική εργασία, η οποία, ωστόσο, αποτελεί προαπαιτήση για τη χρήση του IMM. Ακόμα και η ονοματοδοσία μιας δημόσιας υπηρεσίας είναι δύσκολη, καθώς στις περισσότερες περιπτώσεις δεν αναφέρεται ρητά στα σχετικά νομικά ή υπηρεσιακά κείμενα.

Η καταγραφή και διαχείριση των ΔΥ έπρεπε να είχε γίνει με συστηματικό τρόπο, ιδανικά μέσω της ύπαρξης κάποιου μητρώου Δημοσίων Υπηρεσιών. Καθώς αυτό δεν

ισχύει, η καταγραφή αυτή θα πρέπει να γίνει στα πλαίσια αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας, όπως περιγράφεται στο μοντέλο IMM. Πιο συγκεκριμένα, πριν από την έναρξη εφαρμογής του μοντέλου, είναι απαραίτητη η αναλυτική καταγραφή της ΔΥ, δηλαδή, μεταξύ άλλων, του εύρους της (πότε ξεκινά, πότε τελειώνει), των φορέων που εμπλέκονται στην παροχή της καθώς και των καναλιών μέσω των οποίων διατίθεται.

3.4. Το νέο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας της Ε.Ε. (EIF)

Αντικείμενο της παρουσίασης του κ. Βασίλειου Περιστερά, Programme Manager, στη Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής (Informatics Directorate-General DIGIT), της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και ειδικότερα στο πρόγραμμα Interoperability Solutions for European Public Administrations (ISA)

ήταν η αναθεώρηση του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας, μία Ευρωπαϊκή πρωτοβουλία που στοχεύει στην αναθεώρηση, με τη μεγαλύτερη δυνατή συναίνεση, ενός Πλαισίου που αποτελεί τη βάση για την προώθηση της διαλειτουργικότητας στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Τονίσθηκε ότι η εν εξελίξει αναθεώρηση δεν επιχειρεί μία ριζική τροποποίηση του Πλαισίου αλλά μία προσπάθεια να παραμείνει καινοτόμο, συμβαδίζοντας και λαμβάνοντας υπόψη όλες τις αλλαγές σε επίπεδο πολιτικών και τεχνολογίας που έχουν συντελεστεί από το 2010, οπότε και δημοσιεύθηκε η τρέχουσα έκδοση του Πλαισίου.

Το τρέχον Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας έχει 2 βασικούς άξονες:

- α) προσφέρει ένα σύνολο συστάσεων προς τις Δημόσιες Διοικήσεις των Κρατών Μελών με σκοπό να παρέχουν προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις διαλειτουργικές Ηλεκτρονικές Δημόσιες Υπηρεσίες σε Ευρωπαϊκό επίπεδο.
- β) καθοδηγεί τα Κράτη Μέλη στη διαδικασία δημιουργίας και επικαιροποίησης των Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας καθώς και άλλων στρατηγικών, πολιτικών και σχεδίων δράσης που προάγουν τη διαλειτουργικότητα σε εθνικό επίπεδο.

Επιπλέον, κατά την παρουσίαση τονίσθηκε η ιδιαίτερη σημασία της συμφωνίας των Κρατών Μελών, ήδη από το 2010, να εναρμονίσουν τις εθνικές τους πολιτικές περί διαλειτουργικότητας με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας. Αυτό είχε ως

αποτέλεσμα ο μέσος βαθμός εναρμόνισης των Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας με το αντίστοιχο Ευρωπαϊκό να κυμαίνεται περίπου στο 72% για το 2016, σύμφωνα με τα δημοσιοποιημένα στοιχεία της Δράσης του ISA Programme που παρακολουθεί την εναρμόνιση και εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Πλαισίου στα Κράτη Μέλη. Παρ' όλ' αυτά, ο μέσος βαθμός πραγματικής εφαρμογής και υλοποίησης του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας στα Κράτη Μέλη παραμένει χαμηλός, μόλις 28% περίπου.

Οι κύριοι παράγοντες που επιβάλλουν την αναθεώρηση του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας, η οποία άλλωστε προβλέπεται ως δράση και στο πλαίσιο της 'Στρατηγικής για την Ενιαία Ψηφιακή Αγορά της Ευρώπης', είναι οι εξής:

1. Η παρατηρούμενη καθυστέρηση στην πραγματική εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας σε εθνικό επίπεδο.
2. Η ανάγκη εναρμόνισης του Πλαισίου με ένα σύνολο νέων Ευρωπαϊκών Πολιτικών που θεσπίστηκαν μετά τη δημοσιοποίηση του Πλαισίου το 2010. Π.χ. η αναθεωρημένη 'Οδηγία σχετικά με την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα' ή η 'Στρατηγική για την Ενιαία Ψηφιακή Αγορά της Ευρώπης'.
3. Εμφάνιση νέων τεχνολογικών τάσεων όπως big data, open data, linked data, cloud computing, security κ.α. που πρέπει να ληφθούν υπόψη από ένα επικαιροποιημένο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας.
4. Παραγωγή αποτελεσμάτων σε μία σειρά από Δράσεις του ISA Programme (π.χ. European Interoperability Reference Architecture, Core Vocabularies).

Δεδομένου ότι η διαδικασία αναθεώρησης του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας βρίσκεται σε εξέλιξη, οι κύριες αλλαγές που αποτελούν αντικείμενο ανάλυσης και συζητήσεων είναι οι:

- Προσθήκη 2 νέων οριζόντιων επιπέδων στο βασικό προτεινόμενο μοντέλο διαλειτουργικότητας: α) 'Διακυβέρνηση Δημοσίων Υπηρεσιών' (Public Service Governance) και β) 'Διακυβέρνηση Διαλειτουργικότητας' (Interoperability Governance). Το πρώτο επίπεδο επιχειρεί να αναδείξει τη σημασία των Δημόσιων Υπηρεσιών ως δημόσια αγαθά για τα οποία είναι απαραίτητη η ανάπτυξη ενός περιβάλλοντος διαχείρισης, ενώ το δεύτερο εισαχθέν επίπεδο διαλειτουργικότητας υποδηλώνει την ανάγκη ολιστικής προσέγγισης που θα πρέπει να υποστηρίζεται από ένα οριζόντιο σύστημα διακυβέρνησης.

- Εμβάθυνση και λεπτομερέστερη παρουσίαση των επιπέδων που αντιστοιχούν στην ‘Οργανωσιακή’ και ‘Πληροφοριακή/Σημασιολογική’ διαλειτουργικότητα.
- Περισσότερη βαρύτητα και ανάδειξη του ρόλου των ‘Προτύπων’, των ‘Ανοικτών Δεδομένων’, των ‘Μητρώων’ και της ‘Διαχείρισης Πληροφορίας’ στην ανάπτυξη διαλειτουργικών Ευρωπαϊκών Δημοσίων Υπηρεσιών.
- Αναθεωρημένο εννοιολογικό μοντέλο αναπαράστασης Δημοσίων Υπηρεσιών με σκοπό την προώθηση εννοιών όπως: ενοποίηση και επαναχρησιμοποίηση δημοσίων υπηρεσιών και δεδομένων, ασφάλεια, προστασία δεδομένων, διαχείριση υπηρεσιών κ.α.

Το αναθεωρημένο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας έχει τεθεί σε δημόσια διαβούλευση και η δημοσίευσή του αναμένεται στις αρχές του 2017.

3.5. Ανάγκες Προσαρμογής του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας στην Ελλάδα

Αντικείμενο της παρουσίασης του κ. Αθανάσιου Καραλόπουλου Programme Manager, στη Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής (Informatics Directorate-General DIGIT), της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και ειδικότερα στο πρόγραμμα Interoperability Solutions for European Public Administrations (ISA), ήταν η εναρμόνιση του Ελληνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας με το αντίστοιχο Ευρωπαϊκό, όπως αυτή αποτυπώθηκε στην ετήσια έκθεση του Παρατηρητηρίου Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας για το 2015.

Συνοπτικά αναφέρθηκε ότι το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας είναι εναρμονισμένο σε πολύ καλό επίπεδο με το Ευρωπαϊκό ως προς τα οριζόμενα ‘επίπεδα διαλειτουργικότητας’ και τις ‘αρχές διαλειτουργικότητας’ και σε αποδεκτό επίπεδο εναρμόνισης αναφορικά με το ‘εννοιολογικό μοντέλο για τις δημόσιες υπηρεσίες’, τις ‘συμφωνίες διαλειτουργικότητας’ και τη ‘διακυβέρνηση της διαλειτουργικότητας’.

Πιο συγκεκριμένα, το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας είναι πλήρως εναρμονισμένο με 6 από τις 12 αρχές διαλειτουργικότητας του Ευρωπαϊκού Πλαισίου. Αυτές είναι: οι χρήστες στο επίκεντρο των υπηρεσιών, Κοινωνική ένταξη και προσβασιμότητα, Ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικής ζωής, Διαφάνεια, Δυνατότητα περαιτέρω χρήσης και Αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα. Το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας είναι μερικώς εναρμονισμένο με τις εξής αρχές διαλειτουργικότητας: Επικουρικότητα και αναλογικότητα, Πολυγλωσσία,

Διοικητική απλούστευση, Διαφύλαξη των πληροφοριών, Ανοιχτός χαρακτήρας και Τεχνολογική ουδετερότητα και προσαρμοστικότητα.

Σχετικά με το εννοιολογικό μοντέλο για τις δημόσιες υπηρεσίες, το Ελληνικό Πλαίσιο περιλαμβάνει την περιγραφή όλων των συστατικών του μερών, παρόλα αυτά δεν περιλαμβάνει πάντα τη γραφική αναπαράστασή τους, δεν υπάρχει καμία αναφορά στη χρήση Βασικών Μητρώων καθώς και στην ανάγκη για δομικά στοιχεία , χαλαρά συνδεδεμένα ως συστατικά στοιχεία των υπηρεσιών.

Τα επίπεδα διαλειτουργικότητας που περιγράφονται στο Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας είναι σε πολύ μεγάλο βαθμό ευθυγραμμισμένα το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο. Οι επιχειρησιακές διαδικασίες είναι διαφανείς και τεκμηριώνονται μεενιαίο τρόπο στα διάφορα επίπεδα της δημόσιας διοίκησης. Η ενσωμάτωση της σημασιολογικής και τεχνολογικής διαλειτουργικότητα έχει επιτευχθεί, ωστόσο δεν ορίζεται μία κοινή διαδικασία διαχείρισης των μεταβολών.

Οι συμφωνίες διαλειτουργικότητας αναφέρονται στο Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας, πρέπει όμως να βασίζονται σε επίσημα πρότυπα και προδιαγραφές, όποτε κάτι τέτοιο είναι δυνατό. Κανόνες και πρότυπα ορίζονται στο Ελληνικό Πλαίσιο, ωστόσο η διαδικασία επιλογής τους δεν είναι καθορισμένη. Επίσης, δεν υπάρχει ειδική αναφορά στην ενθάρρυνση των δημοσίων διοικήσεων να προτιμούν ανοιχτά πρότυπα.

Τέλος, υπάρχουν αναφορές για το πλαίσιο διακυβέρνησης της διαλειτουργικότητας, όμως δεν προβλέπεται η ύπαρξη ενός Φορέα που να διασφαλίζει τη συμμόρφωση με το γενικό πλαίσιο εφαρμογής.

Ως προς την υλοποίηση του Ελληνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας, η γενικότερη εικόνα είναι ότι κυμαίνεται σε σαφώς μικρότερο επίπεδο από το επίπεδο εναρμόνισής του με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας.

3.6. Εισαγωγή στο Interoperability Maturity Model (IMM)

Στη παρουσίαση του κ. Αντωνίου Στασή *Ηλεκτρολόγου Μηχανικού και Μηχανικού Υπολογιστών, Προϊσταμένου της Διεύθυνσης Προμηθειών, Υποδομών και Διαχείρισης Υλικού του Υπουργείου Εσωτερικών Διοικητικής Ανασυγκρότησης* εξηγήθηκε ότι ο τύπος των υπηρεσιών που μπορεί να αξιολογήσει το IMM πρέπει να έχει

- ένα τουλάχιστον γεγονός που να σηματοδοτεί την έναρξη τη διαδικασίας που θα παράσχει την υπηρεσία,
- διαδοχικά βήματα που μπορεί να περιλαμβάνουν συλλογή, διασταύρωση και επικύρωση των πληροφοριών, και εξειδικευμένα βήματα επεξεργασίας της πληροφορίας, και
- ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα, που μπορεί να είναι, μία νέα πληροφορία, μία απόφαση ή/και μία ενέργεια.

Αναλύθηκε γιατί ο σαφής προσδιορισμός της δημόσιας υπηρεσίας που αξιολογείται είναι εξαιρετικά σημαντικός για τα αποτελέσματα της αξιολόγησης με το IMM, συμπεριλαμβανομένου του προσδιορισμού ρόλων, όπως π.χ. οι χρήστες, ο υπεύθυνος για την παροχή της υπηρεσίας, οι εμπλεκόμενοι φορείς και πληροφοριακά συστήματα.

Δόθηκαν παραδείγματα υπηρεσιών που μπορούν να αξιολογηθούν με το IMM, όπως π.χ. η πρόσβαση του ιατρού στον ιατρικό φάκελο του ασθενή και παραδείγματα που η αξιολόγηση τους δεν είναι δυνατή, όπως π.χ. η ασφάλεια ενός τηλεπικοινωνιακού δικτύου.

Επίσης επεξηγήθηκε αναλυτικά πως ανάλογα με το σκοπό χρήσης του IMM ορίζεται το εξωτερικό και το εσωτερικό περιβάλλον μίας υπηρεσίας. Το IMM έχει εφαρμογή στο εξωτερικό περιβάλλον της υπηρεσίας το οποίο όμως διαφοροποιείται ανάλογα με το αν η ανάλυση γίνεται σε επίπεδο φορέα ή επιμέρους οργανικής μονάδας του φορέα.

Αναλύθηκαν οι στόχοι του IMM, η κλίμακα αξιολόγησης, καθώς και οι τομείς αξιολόγησης όπως αυτά περιγράφονται στην ενότητα 2.4 (Interoperability Maturity Model) της παρούσας έκθεσης.

Επίσης αναλύθηκαν οι κατηγορίες των ερωτήσεων και πως αυτές επηρεάζουν την αξιολόγηση της διαλειτουργικής ωριμότητας σε ότι αφορά στην ανταλλαγή πληροφοριών, στο βαθμό αυτοματοποίησης της διαδικασίας, στα πρότυπα που χρησιμοποιούνται και στο βαθμό συμμετοχής των εμπλεκόμενων φορέων στο σχεδιασμό και στην ανάπτυξη της υπηρεσίας.

Τέλος παρουσιάστηκαν συνοπτικά τα εργαλεία του IMM lite και IMM full και δόθηκαν παραδείγματα χρήσεων του Μοντέλου IMM π.χ. α) για συγκριτική αξιολόγηση ομοειδών υπηρεσιών, β) βελτίωση των διαδικασιών στο εσωτερικό ενός φορέα αλλά και γ) βελτίωση στο σχεδιασμό νέων υπηρεσιών.

3.7. Ανάγκες Παραμετροποίησης του Μοντέλου

Ο κ. Αθανάσιος Καραλόπουλος, ανέφερε ότι το μοντέλο IMM μπορεί να έχει γενική εφαρμογή, δηλαδή μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αξιολόγηση της διαλειτουργικής ωριμότητας μίας δημόσιας υπηρεσίας οποιουδήποτε τύπου και προερχόμενη από οποιαδήποτε Δημόσιο Φορέα. Αντικείμενο της παρουσίασης ήταν η μεθοδολογία παραμετροποίησης του μοντέλου, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί όταν η αξιολόγηση πρέπει να λαμβάνει υπόψη της τις ιδιαιτερότητες ενός συγκεκριμένου τύπου δημοσίων υπηρεσιών έτσι ώστε και τα παραγόμενα αποτελέσματα να είναι πιο λεπτομερή και συγκεκριμένα.

Τα τμήματα του μοντέλου που μπορούν να παραμετροποιηθούν είναι:

- α) η προκαθορισμένη λίστα δημοσίων υπηρεσιών που η υπό αξιολόγηση δημόσια υπηρεσία δύναται να επαναχρησιμοποιήσει,
- β) οι ερωτήσεις αξιολόγησης,
- γ) οι πιθανές απαντήσεις,
- δ) τα βάρη και
- ε) οι συστάσεις που παράγει αυτόματα το μοντέλο για τη βελτίωση του επιπέδου διαλειτουργικότητας.

Η διαδικασία παραμετροποίησης του μοντέλου περιλαμβάνει 6 φάσεις:

1. Ορισμός του σκοπού παραμετροποίησης, δηλαδή των αναγκών που θα κληθεί το παραμετροποιημένο μοντέλο να εκπληρώσει ως προς την αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας δημοσίων υπηρεσιών
2. Καθορισμός των ενδιαφερόμενων που θα εμπλακούν στην παραμετροποίηση
3. Συλλογή όλων των απαραίτητων στοιχείων που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την παραμετροποίηση
4. Σχεδιασμός του νέου μοντέλου
5. Πιλοτική εφαρμογή
6. Βελτιστοποίησή του μοντέλου και ολοκλήρωση της διαδικασίας παραμετροποίησης

Κλείνοντας, παρουσιάστηκαν οι βασικές αρχές που θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη σε κάθε προσπάθεια παραμετροποίησης του μοντέλου με χρήση της προτεινόμενης μεθοδολογίας όπως π.χ. η πολυπλοκότητα, η χρησιμότητα και η ισορροπία μεταξύ

προσδοκώμενου αποτελέσματος και πραγματικότητας και επισημάνθηκε ότι η παραμετροποίηση του μοντέλου θα πρέπει να πραγματοποιείται εφόσον κρίνεται αναγκαία.

3.8. Εφαρμογή του IMM: Μέθοδοι Εφαρμογής/Πεδία Εφαρμογής/Αξιολόγηση

Παρουσίαση Παραδειγμάτων Εφαρμογής από στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης

Πραγματοποιήθηκαν παρουσιάσεις έξι εργασιών που υλοποιήθηκε στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που προηγήθηκαν του καινοτόμου εργαστηρίου. Οι υπηρεσίες που παρουσιάστηκαν είναι οι ακόλουθες και παρατίθενται πιο αναλυτικά στο παράρτημα 6 της παρούσας έκθεσης.

- Πιστοποίηση Αναπηρίας από το ΙΚΑ
- Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας υπηρεσία «Δικαίωμα δωρεάν σίτισης»
- Υποβολή Αίτησης Συνταξιοδότησης, Απονομή και Πληρωμή Ασφαλισμένου ΙΚΑ-ΕΤΑΜ
- Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων - Υπηρεσία «Μικρή Μονο-απευθυντική Θυρίδα – Μ.Ο.Σ.Σ.»
- Δήμος Θεσσαλονίκης: Υπηρεσία «Βελτιώνω την Πόλη μου»
- «Παροχή Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης από την Πύλη ΕΡΜΗΣ»

3.9. Θεματικά Εργαστήρια

Πραγματοποιήθηκαν δύο παράλληλα θεματικά εργαστήρια. Στο ένα συζητήθηκε η εφαρμογή του IMM σε εθνικό και υπερεθνικό επίπεδο, ενώ στο άλλο συζητήθηκε η εφαρμογή του μοντέλου σε διάφορους τομείς της δημόσιας διοίκησης.

3.9.1. Εθνικό και Υπερεθνικό Επίπεδο

Προβληματισμοί

Το θεματικό εργαστήριο για τη χρήση του IMM σε εθνικό και υπερεθνικό επίπεδο, είχε ως αντικείμενο την ανταλλαγή απόψεων και καταγραφή επιχειρημάτων που αφορούν στην ανάγκη διαφοροποίησης του IMM σε εθνικό επίπεδο. Σκοπός ήταν να αναλυθεί κατά πόσο το IMM στην παρούσα μορφή του μπορεί να καλύψει τις ανάγκες των κρατών μελών και τις ιδιαιτερότητες της δημόσιας διοίκησης της κάθε χώρας ή αν θα πρέπει να παραμετροποιηθεί για αυτό το σκοπό, σε επίπεδο δήμων ή περιφερειών ή σε κράτους-μέλους. Όπως ήταν φυσικό, στην ανάλυση που ακολούθησε δόθηκε έμφαση στην ελληνική δημόσια διοίκηση.

Στο πλαίσιο αυτό, δόθηκε στους συμμετέχοντες ερωτηματολόγιο που είχε ως σκοπό τόσο να καταγράψει τις απόψεις των όσο και να κατευθύνει τη συζήτηση που θα γινόταν στο πλαίσιο του εργαστηρίου.

Οι ερωτήσεις που τέθηκαν στους συμμετέχοντες παρουσιάζονται στο Παράρτημα 5)

Στο πλαίσιο της συζήτησης έγινε μια γενικότερη ανάλυση του μοντέλου όπου και αναδείχθηκαν τα παρακάτω κύρια ζητήματα:

1. Η χρήση των βασικών μητρώων (base registries) αποτελεί ένα σημαντικό παράγοντα διαλειτουργικότητας στο πλαίσιο της αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας. Οι συμμετέχοντες αναγνωρίζουν τη σπουδαιότητα της θεσμοθέτησης των base registries που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από το σύνολο των υπηρεσιών. Στο ίδιο πλαίσιο, η λειτουργία του θεσμοθετημένου καταλόγου υπηρεσιών (Interoperability Registry - service catalogue) Και τα δύο θεωρήθηκαν από το σύνολο των παρευρισκόμενων ως σημαντικά τόσο για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου όσο και για την περαιτέρω προώθηση της διαλειτουργικότητας.
2. Το IMM αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να αναδείξει τις αδυναμίες και παθογένειες της ελληνικής ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης αναφορικά με την απουσία της διαλειτουργικότητας σε ένα σημαντικό αριθμό υφιστάμενων παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και το σημαντικό ρόλο που μπορεί να έχει στο σχεδιασμό νέων συστημάτων και υπηρεσιών.

3. Το μοντέλο θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη κάποιους περιορισμούς που τίθενται από την υφιστάμενη νομοθεσία όπου, τουλάχιστον στην παρούσα φάση, η τροποποίηση δεν είναι εφικτή. Ένα τέτοιο παράδειγμα αποτελεί η νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα η οποία σίγουρα επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τη διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών. Ωστόσο ήταν γενικά αποδεκτό ότι το μοντέλο μπορεί να αναδείξει και τέτοιες παθογένειες της νομοθεσίας η οποία δε λαμβάνει υπόψη την ανάγκη διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών. Επομένως κρίνεται σημαντικό να δοθεί έμφαση στη νομική διαλειτουργικότητα.
4. Σε πολλές ερωτήσεις του IMM οι οποίες δεν έχουν εφαρμογή σε κάποια υπηρεσία, θα πρέπει να γίνεται κανονικοποίηση έτσι ώστε να αποφεύγεται η εξαγωγή λανθασμένων συμπερασμάτων αναφορικά με την ωριμότητα της υπηρεσίας. Ωστόσο τέθηκαν και κάποιοι προβληματισμοί ότι ίσως το ερωτηματολόγιο θα πρέπει να μείνει έτσι καθώς η βαθμολογία αυτή καθαυτή δεν αποτελεί αυτοσκοπό του IMM, αλλά αυτό που μας ενδιαφέρει περισσότερο είναι να αξιολογήσουμε την βελτίωση ενός συστήματος (τι βαθμό είχε και σε τι βαθμό έφτασε μετά από παρεμβάσεις).
5. Υπήρξαν προτάσεις σχετικά με τη δυνατότητα αλλαγής των βαρών των επιμέρους ερωτήσεων και απαντήσεων έτσι ώστε να λαμβάνονται υπόψη οι ιδιαιτερότητες της δημόσιας διοίκησης κάθε κράτους-μέλους αλλά και οι διαφοροποιήσεις σε τοπικό επίπεδο οι οποίες μπορεί να απορρέουν ακόμα και από τη νομοθεσία. Ωστόσο, όπως και με το θέμα υπήρξαν ανάλογοι προβληματισμοί αναφορικά με το εάν ο σκοπός του IMM είναι η υψηλή βαθμολογία ή να λειτουργήσει ως ένα βοηθητικό εργαλείο αυτοαξιολόγησης της διαλειτουργικής ωριμότητας των υπηρεσιών.
6. Πρέπει να ληφθεί υπόψη και η διαλειτουργικότητα και με φορείς εκτός της δημόσιας διοίκησης καθώς τα τελευταία χρόνια μια τέτοια συνεργασία μεταξύ των υπηρεσιών του δημοσίου και ιδιωτικών φορέων έχει αναδείξει ότι η διαλειτουργικότητα δεν περιορίζεται στα στενά πλαίσια της δημόσιας διοίκησης. Στο ίδιο πλαίσιο τέθηκε και ο προβληματισμός εάν θα πρέπει, με παρόμοιο τρόπο, να ελέγχεται και η ετοιμότητα διασύνδεσης με τη δημόσια διοίκηση, των υπολοίπων συνεργαζόμενων φορέων.

Αλλα θέματα, ίσως λιγότερα σημαντικά για το συγκεκριμένο αντικείμενο, αλλά ιδιαίτερης αξίας για τη δημόσια διοίκηση γενικότερα, είναι τα παρακάτω:

1. Κάποια μητρώα δεν έχουν αξιόπιστη πληροφορία και επομένως υπάρχουν περιπτώσεις όπου οι ενδιαφερόμενοι δε θέλουν να βασιστούν σε αυτά για την άντληση πρωτογενών πληροφοριών.
2. Μπορεί να ορισθεί η μέγιστη βαθμολογία ανά υπηρεσία όπως στο eGovernment benchmarking, έτσι ώστε να μπορούν οι ενδιαφερόμενοι να συγκρίνουν την ωριμότητα τους σε σχέση με άλλες αντίστοιχες υπηρεσίες, ενδεχομένως άλλων κρατών-μελών.
3. Υπό εξέταση, αν θα βαθμολογείτε καλύτερα ένα σύστημα που είναι πολυγλωσσικό ή και υποστηρίζει πρόσβαση ΑΜΕΑ, αφού τα χαρακτηριστικά αυτά, αξιολογούν περισσότερο την φιλικότητα του συστήματος, παρά την δυνατότητά του να διαλειτουργεί με άλλα συστήματα.

Συμπεράσματα Εθνικού και Υπερεθνικού Εργαστηρίου

Το καταληκτικό συμπέρασμα της συζήτησης, λαμβάνοντας υπόψη τον αρχικό προβληματισμό που τέθηκε προς τους συμμετέχοντες, ήταν ότι θα πρέπει να διατηρηθεί το Ευρωπαϊκό μοντέλο, έστω και με κάποιες μικρές αλλαγές, κάποιες από τις οποίες προτάθηκαν από τους συμμετέχοντες και καταγράφηκαν παραπάνω. Για το σύνολο των συμμετεχόντων, και λαμβάνοντας υπόψη ότι το IMM σχεδιάστηκε για να αποτελεί ένα καθόλα αποδεκτό μοντέλο αξιολόγησης παράγοντας ενδεχομένως συγκρίσιμα αποτελέσματα, δε προκύπτουν σημαντικοί λόγοι που να δικαιολογούν την παραμετροποίηση του μοντέλου.

Αυτό που όμως κρίθηκε απαραίτητο από το σύνολο των συμμετεχόντων ήταν η δημιουργία πρόσθετων οδηγιών σε επίπεδο κράτους-μέλους για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου τα οποία μπορεί να είναι υπό τη μορφή παραδειγμάτων ή/και κατευθύνσεων βάσει της υφιστάμενης κατάστασης του κάθε κράτους-μέλους. Πιο συγκεκριμένα, θα διευκόλυνε πολύ τους αξιολογητές υπηρεσιών να έχουν συγκεκριμένες πληροφορίες όπου αυτές υπάρχουν. Για παράδειγμα, θα ήταν χρήσιμο να καταγραφεί η, ενδεχομένως θεσμοθετημένη, υπηρεσία αυθεντικοποίησης που θα πρέπει να χρησιμοποιούν οι υπηρεσίες έτσι ώστε να μπορεί κάποιος εύκολα να κρίνει κατά πόσο επαναχρησιμοποιεί τη σωστή υπηρεσία ή όχι.

Κάτι τέτοιο θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμο δεδομένης της απουσίας ενός service catalogue στο οποίο θα μπορούσε ο ενδιαφερόμενος να καταφύγει και να βρει τις απαιτούμενες πληροφορίες.

3.9.2. Τομεακό Επίπεδο

Προβληματισμοί

Το τομεακό εργαστήριο για τη χρήση του IMM είχε σαν αντικειμενικό σκοπό να καταγράψει και να αναλύσει τις απόψεις των συμμετεχόντων προκειμένου να διαπιστωθεί αν το μοντέλο είναι σε θέση να καλύψει τις ανάγκες των διάφορων τομέων της οικονομίας στην Ελλάδα ή αν απαιτείται περαιτέρω επεξεργασία. Οι τομείς που επιλέχθηκαν με βάση τη σύνθεση και τη προέλευση της πλειοψηφίας των συμμετεχόντων ήταν ο τομέας της υγείας και ο τομέας των δημόσιων προμηθειών. Ως εκ τούτου οι συμμετέχοντες οργανώθηκαν με βάση αυτές τις θεματικές.

Για την καλύτερη διεξαγωγή της συζήτησης δόθηκε στους συμμετέχοντες ερωτηματολόγιο (βλ. Παράρτημα 5), το οποίο τους δόθηκε χρόνος να μελετήσουν και να απαντήσουν σε συζήτηση με τον συντονιστή του εργαστηρίου. ούν;

Στις παρακάτω δύο ενότητες παρατίθενται οι προτάσεις των ομάδων των συμμετεχόντων οι οποίοι εκπροσωπούσαν κυρίως τον τομέα της υγείας και των δημόσιων προμηθειών αντίστοιχα.

ΤΟΜΕΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

Προτεινόμενες δημόσιες υπηρεσίες υγείας που θα συμπεριληφθούν στο IMM

Οι περιπτώσεις χρήσης που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στον τομέα της υγείας όπως αναφέρθηκαν στο εργαστήριο βρίσκονται στην ενότητα «Θέματα προς συζήτηση μετά το θεματικό εργαστήριο» του παραρτήματος 5 της παρούσας έκθεσης καλύπτοντας μεγάλο φάσμα των υπηρεσιών υγείας.

Θέματα συντονισμού υπηρεσιών υγείας

Εκφράστηκε η άποψη ότι θα έπρεπε να υπάρχει μία περίπτωση χρήσης που να περιγράφει και το συντονισμό και τον έλεγχο όλων τα επιμέρους υπηρεσιών που θα αναφέρονται στο IMM για την υγεία. Πάνω σε αυτή την άποψη ο συντονιστής

σχολίασε ότι κάτι τέτοιο είναι ευρύτερη υποδομή που πρέπει να υλοποιηθεί σε εθνικό επίπεδο μέρος της οποίας μπορεί να είναι η τομεακή διάσταση.

Για λόγους διαχείρισης αυτή η υποδομή μπορεί να είναι κατανεμημένη, εννοώντας ότι στην υγεία κάποιοι άνθρωποι θα ασχολούνται με την ενορχήστρωση και το συντονισμό στο πλαίσιο /όμως μία ενιαίας αρχιτεκτονική.

Σε σχέση με τις παραπάνω περιπτώσεις χρήσης, ακούστηκε η άποψη ότι η υπηρεσία αυθεντικοποίησης, υπογραφής, η ηλεκτρονική πληρωμή και η συστημένη ηλεκτρονική αλληλογραφία θα ήταν σωστότερο να θεωρηθούν οριζόντιες και όχι τομεακές υπηρεσίες.

Διάκριση μεταξύ εθνικής και υπερεθνικής εφαρμογής

Στο σημείο αυτό επισημάνθηκε ότι στην ηλεκτρονική συνταγογράφηση το σενάριο αλλάζει ανάλογα με το αν βρισκόμαστε σε διασυνοριακό, εθνικό επίπεδο ή επίπεδο φορέα υγείας, δεδομένου ότι ανάλογα με το επίπεδο είναι διαφορετικοί οι δρώντες και οι εμπλεκόμενες υπηρεσίες.

Πρότυπα που αφορούν σε υπηρεσίες υγείας

Αναφορικά με τα πρότυπα που θα πρέπει να επικαλείται το IMM εκφράστηκε η άποψη ότι αυτά θα πρέπει να συνάδουν με συγκεκριμένους στόχους που έχουν τεθεί από το φορέα που εφαρμόζει το IMM. Η λίστα που δόθηκε παρουσιάζει ενδεικτικά κάποια *de jure* και *de facto* πρότυπα διαλειτουργικότητας συστημάτων με τη δυναμική διευκόλυνσης της διαλειτουργικότητας ανάμεσα σε φορείς. Περισσότερο σημαντική είναι η ύπαρξη συμφωνιών διαλειτουργικότητας ανάμεσα στους φορείς που θα καθορίζουν το πλαίσιο διαχείρισής της.

1. Στην ενότητα «Θέματα προς συζήτηση μετά το θεματικό εργαστήριο» του παραρτήματος 5 της παρούσας έκθεσης βρίσκονται αναλυτικά οι προτάσεις που διατυπώθηκαν.

Εκφράστηκε επίσης η άποψη ότι κάποια πρότυπα θα μπορούσαν να αφαιρεθούν διότι θα ήταν προτιμότερο οι προτάσεις να αναφέρονται σε Φορείς που εκδίδουν τα πρότυπα και όχι τα ίδια τα πρότυπα και προτάθηκε αναδιατύπωση της ερώτησης. Στο πλαίσιο αυτό αναφέρθηκε ότι υπάρχει οδηγία της ΕΕ που καθορίζει ορισμένα από τα πρότυπα για την Υγεία. Επιπλέον τέθηκε το θέμα αν πρέπει να μιλάμε για *common* έναντι των *proprietary protocols* και ακούστηκε η άποψη ότι θα πρέπει να υπάρχουν οπωσδήποτε εκείνα που ενέχουν νομική δέσμευση και ότι το *common protocols* που

υπάρχει ως επιλογή στο IMM θα μπορούσε να εξειδικευτεί με μία λίστα πολλαπλών επιλογών.

Αναφορικά με το πρότυπο EPSOS PATIENT SUMMARY αναφέρθηκε ότι η ΗΔΙΚΑ θα κληθεί σύντομα να προβεί σε θεσμική παρέμβαση ώστε το ιστορικό του ασθενούς να έχει νόημα και στο φάκελο να καταχωρείται μία ιατρική πράξη. Διαφορετικά θα υπάρχει η υπηρεσία, αλλά δεν θα υπάρχει καμία πληροφορία στους φακέλους των ασθενών.

Στον ιστότοπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής υπάρχουν οι κατευθύνσεις και οι προτάσεις του e-Health Network, οι οποίες αναφέρονται και σε γνωστά πρότυπα.

Μητρώα για την Υγεία

Επιπλέον, αναφέρθηκε ότι θα ήταν επιθυμητό να κατασκευαστεί μητρώο ασφαλιστικών οργανισμών, το οποίο όμως θα πρέπει να θεωρηθεί μάλλον σαν base registry που χρησιμοποιείται σαν προαπαιτούμενο για να κατασκευαστούν νέες υπηρεσίες.

Επίσης εκφράστηκε η άποψη ότι θα πρέπει να δημιουργηθούν base registries για τα φάρμακα, για τις εξετάσεις, για τους ασθενείς κτλ. Υπάρχουν αποσπασματικά μητρώα στα ασφαλιστικά ταμεία, αλλά δεν υπάρχει κάποιο ενημερωμένο και επικαιροποιημένο. Στο σημείο αυτό ασκήθηκε κριτική στο IMM αναφορικά με το γεγονός ότι αν μία υπηρεσία χρησιμοποιεί ένα base registry την επιβραβεύει, διαφορετικά την αξιολογεί αρνητικά, αλλά δεν προσδιορίζει πως ορίζεται το base registry με αποτέλεσμα να επιτρέπει μεγάλη υποκειμενικότητα στις αξιολογήσεις.

Προϋποθέσεις χρήσης του IMM

Στο σημείο αυτό έγινε το εξής σχόλιο: το IMM θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί πολύ προσεκτικά και μόνο από ανθρώπους που γνωρίζουν πώς να το χρησιμοποιήσουν. Για παράδειγμα μία διαδικασία μπορεί να είναι σχεδιασμένη εντελώς λάθος και αυτός να είναι λόγος αδυναμίας στη διαλειτουργικότητα αλλά και στο τελικό σκοπό της υπηρεσίας. Για να αντιμετωπιστεί αυτό το ζήτημα είναι πιθανό να χρειάζεται στην αξιολόγηση των υπηρεσιών και ένα συμπληρωματικό μοντέλο (ή ενδεχομένως ο συνδυασμός του IMM με άλλα μοντέλα, όπως το balanced scorecard).

Ιδιαιτερότητες υπηρεσιών υγείας

Αναφορικά με την ύπαρξη ή μη συγκεκριμένων ερωτήσεων για συγκεκριμένα δομικά στοιχεία λογισμικού ακούστηκε η άποψη ότι κάτι τέτοιο είναι σωστό, αλλά θα πρέπει να συνάδει με συγκεκριμένους στόχους που έχουν τεθεί από το φορέα που εφαρμόζει το IMM.

Σε σχέση με τις παραμέτρους ή ιδιαιτερότητες που αφορούν τον κάθε τομέα και τις οποίες θα πρέπει να λάβει υπόψη το IMM αναφέρθηκαν σαν παράμετροι τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα των ασθενών, το πλήθος και η ανομοιογένεια των φορέων που θα πρέπει να διαλειτουργήσουν και ο χρόνος λειτουργίας μίας υπηρεσίας. Επιπλέον θα πρέπει να υπάρξει μία διαφοροποίηση ανάμεσα στις υπηρεσίες που εκτελούνται από επαγγελματίες υγείας και από ασθενείς/πολίτες. Παρόλα αυτά, αναφέρθηκε σαν σχόλιο ότι είναι πολύ πρώιμο ακόμα να μιλήσουμε για υπηρεσίες για ασθενείς/πολίτες. Μία άλλη παράμετρος έχει σχέση με το ποιος είναι ο πάροχος της υπηρεσίας, δηλαδή ο ιδιοκτήτης της.

Η ύπαρξη αναλυτικών παραδειγμάτων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής θα βοηθούσε στην αξιολόγηση και άλλων υπηρεσιών. Στις υπηρεσίες προτάθηκε να συμπεριληφθούν η εξουσιοδότηση και η ηλεκτρονική πληρωμή. Τα βάρη που έχουν δοθεί στις επιμέρους ερωτήσεις δεν είναι απαραίτητο να διαφοροποιηθούν για τον τομέα Υγείας.

Στις ερωτήσεις του IMM θα πρέπει να προστεθούν κάποιες για τους περιορισμούς που μπαίνουν από το θεσμικό πλαίσιο, αλλά και κάποιες που να διακρίνουν το ποιος έχει την ευθύνη και να υπάρχουν βαθμοί ελευθερίας για να προσαρμόζεται ανάλογα με την περίπτωση (π.χ. operator, owner, primary, responsible, σε νομικό, επιχειρησιακό και τεχνικό επίπεδο κλπ). Επίσης θα πρέπει να υπάρχει στις απαντήσεις και η επιλογή 'δεν εφαρμόζεται'.

Οι επιλογές που απορρέουν από την εφαρμογή των ευρωπαϊκών οδηγιών, κανονισμών και εθνικής νομοθεσίας θα έπρεπε να βαθμολογούνται ως πιο ώριμες σε σχέση με την τρέχουσα βαθμολογία όπως π.χ.

- η οδηγία 24/11 EC για τα δικαιώματα των ασθενών, η οποία έχει γίνει και νόμος του κράτους
- το σχέδιο δράσης για το e-health,
- ο κανονισμός eidas
- η οδηγία για την προστασία δεδομένων
- οι Ν. 4013/13 και 4218/14

Το IMM θα πρέπει να έχει περισσότερες ερωτήσεις αναφορικά με τη νομική διαλειτουργικότητα. Το IMM στη παρούσα φάση αποτελεί ένα εργαλείο αυτοαξιολόγησης, αλλά προκειμένου να υιοθετηθεί θα πρέπει να οριστεί θεσμικά ο τρόπος εφαρμογής του (ομάδες εφαρμογής, αρμοδιότητες, κτλ.), αλλά και το προφίλ και οι γνώσεις αυτών που θα το εφαρμόζουν. Η πλήρης εξοικείωση με το ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας (ή την αντίστοιχη ελληνική έκδοση) είναι προαπαιτούμενη. Η εισαγωγή της έννοιας της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο υπηρεσίας (το οποίο ορίζει την ταυτόχρονη διαλειτουργικότητα σε τεχνολογικό, σημασιολογικό/πληροφοριακό, οργανωσιακό και θεσμικό επίπεδο) αποτελεί κάτι εντελώς νέο για κάποιους συμμετέχοντες, οι οποίοι μετά το πέρας του εργαστηρίου συνειδητοποίησαν ότι δεν είχαν την εμπειρία, αλλά ούτε το θεσμικό ρόλο ώστε να συνδράμουν ουσιαστικά προς τη ζητούμενη κατεύθυνση. Τέλος, προκειμένου να διασφαλιστεί η βιωσιμότητα του μοντέλου, το IMM θα πρέπει να συνδεθεί με την επαρκή ανάγκη των Φορέων για διαλειτουργικότητα.

Εξειδικεύοντας στον τομέα της υγείας, εκφράστηκε η άποψη ότι σε πρώτο χρόνο το IMM δε χρειάζεται εξειδίκευση στον τομέα της υγείας. Ενδεχόμενη προσαρμογή θα πρέπει να προκύψει, σε δεύτερο χρόνο, μετά από τη συστηματική πιλοτική εφαρμογή του στο τομέα της υγείας (κεντρικά, από το υπουργείο υγείας) και να καλύψει τυχόν αδυναμίες ή ανάγκες που θα έχουν ανιχνευτεί κατά την εφαρμογή του. Σε κάθε περίπτωση η διερεύνηση για το αν το μοντέλο IMM χρήζει ειδικής προσαρμογής στο χώρο της υγείας μπορεί να γίνει σε συνεργασία με την ομάδα διαλειτουργικότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών υγείας η οποία συστάθηκε από το Εθνικό Συμβούλιο Διακυβέρνησης Ηλεκτρονικής Υγείας.

ΤΟΜΕΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Προτεινόμενες δημόσιες υπηρεσίες προμηθειών που θα συμπεριληφθούν στο IMM

Οι περιπτώσεις χρήσης που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στον τομέα των δημοσίων προμηθειών όπως αναφέρθηκαν στο εργαστήριο βρίσκονται στην ενότητα «Θέματα προς συζήτηση μετά το θεματικό εργαστήριο» του παραρτήματος 5 της παρούσας έκθεσης καλύπτοντας μεγάλο φάσμα των δημοσίων προμηθειών.

Θέματα συντονισμού υπηρεσιών προμηθειών

Αναφορικά με τις περιπτώσεις χρήσης εκφράστηκε η επιφύλαξη ότι κάποια αντικείμενα της λίστας ενδεχομένως να μην έχει νόημα να βρίσκονται στη θέση που βρίσκονται, αλλά κάπου αλλού. Ένα τέτοιο παράδειγμα είναι η υπηρεσία αυθεντικοποίησης, τα μητρώα προμηθευτών και Φορέων Δημοσίου, που δεν αφορούν το δημόσιο, αλλά πρόκειται για services consumption από το χρήστη. Για το μητρώο Φορέων του Δημοσίου ενδεχομένως χρειάζεται ένα flag που δίνει στο Φορέα την ιδιότητα της αναθέτουσας αρχής. Αναφορικά με τη συστημένη ηλεκτρονική αλληλογραφία υπήρξε μία διαφωνία, διότι σύμφωνα με το νόμο η επικοινωνία για θέματα από τα οποία απορρέουν έννομες συνέπειες πρέπει να γίνεται μέσω του συστήματος ΕΣΗΔΗΣ και ως εκ τούτου δεν θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί κάτι άλλο εκτός του συστήματος. Οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι θα πρέπει να θεωρηθεί βήμα κάποιας υπηρεσίας και όχι υπηρεσία αυτή καθαυτή και ως εκ τούτου ότι θα πρέπει να μπει σαν βήμα σε όλες τις περιπτώσεις χρήσης. Αναφορικά με την αυθεντικοποίηση του χρήστη, προς το παρόν αυτή γίνεται μέσα από το σύστημα taxis, αλλά το μητρώο προμηθευτών θα μπορούσε να κάνει και άλλους ελέγχους όπως π.χ. αν ο συγκεκριμένος προμηθευτής μπορεί να υποβάλει προσφορές για συγκεκριμένο cρν. Υπάρχουν ξένες εταιρίες για τις οποίες δεν διενεργείται κανένας έλεγχος, οπότε εδώ διακρίνεται μεγαλύτερο πρόβλημα. Ένα ερώτημα που τέθηκε είναι κατά πόσον ο χρήστης απαιτείται να είναι γνώστης της λειτουργικότητας του ΕΣΗΔΗΣ. Αν ακολουθηθεί το μοντέλο όπου όλα γίνονται μέσω τρίτων συστημάτων έχει το μειονέκτημα ότι ο χρήστης οφείλει να είναι πολύ καλά εκπαιδευμένος στο ΕΣΗΔΗΣ και κάτι τέτοιο είναι προβληματικό, ειδικά σε περιπτώσεις χρηστών από άλλες χώρες. Οπότε σε αυτή την περίπτωση, αν δημιουργήσουμε μία τέτοιου είδους υπηρεσία και αν εξηγήσουμε στους χρήστες με ποιον τρόπο γίνεται δεκτή η προσφορά, μπορεί η εταιρία να κάνει όλη την προετοιμασία μέσω του δικού της ERP και να κάνει την αποστολή μέσω ενός συστήματος συστημένης αλληλογραφίας στα διάφορα συστήματα προμηθειών, χωρίς να χρειάζεται να μάθει τον τρόπο λειτουργίας τους. Το μόνο που απαιτείται σε αυτή την περίπτωση είναι η διεπαφή των δύο συστημάτων.

Πρότυπα που αφορούν σε υπηρεσίες προμηθειών

Στην ερώτηση αναφορικά με τα συγκεκριμένα πρότυπα που θα πρέπει να επικαλείται το IMM οι συμμετέχοντες ανέφεραν τα εξής:

1. Procurement standards such as CEN/TC440, PEPPOL
2. European Single Procurement Document Service (ESPD)

Επιπλέον εκφράστηκε η ανάγκη δημιουργίας ενός core vocabulary για τις δημόσιες προμήθειες. Επιπλέον, στα πρότυπα του IMM αναφέρθηκε και το CPV.

Στην ερώτηση σχετικά με τις παραμέτρους ή ιδιαιτερότητες του Τομέα Δημόσιων Προμηθειών αναφέρθηκαν οι διασυνοριακές συναλλαγές, όπου θα πρέπει να υπάρχει ένα επίπεδο διαλειτουργικότητας και η κοινή διακήρυξη αναθετουσών αρχών από διάφορες χώρες. Χαρακτηριστικά αναφέρθηκε ότι επειδή οι προμηθευτές είναι λιγότεροι στις απομακρυσμένες περιοχές, σε μία αξιολόγηση φαίνεται υψηλό το κόστος παροχής κάποιας υπηρεσίας από τους φορείς που λειτουργούν σε απομακρυσμένες περιοχές. Επίσης αναφέρθηκε ότι κάποια είδη δεν έχουν γραφτεί στο παρατηρητήριο τιμών.

Στην ερώτηση αν θα έπρεπε το IMM για τις ανάγκες του service consumption να κατονομάσει συγκεκριμένες υπηρεσίες όπου αυτό είναι εφικτό, με σκοπό να βοηθήσει τους αξιολογητές, οι συμμετέχοντες από τον τομέα των δημοσίων προμηθειών επισήμαναν ότι το ESPD θα πρέπει να προσδιοριστεί σαν υπηρεσία.

Τέλος, αναφορικά με την ερώτηση εάν πιστεύουν ότι οι επιλογές που απορρέουν από την εφαρμογή ευρωπαϊκών οδηγιών και κανονισμών και εθνικής νομοθεσίας θα πρέπει να βαθμολογούνται ως πιο ώριμες σε σχέση με την τρέχουσα βαθμολογία οι περισσότεροι συμμετέχοντες απάντησαν θετικά και πρότειναν σαν κανονισμούς και οδηγίες που θα ήθελαν να συμπεριληφθούν την απόφαση 2015 /13/02 28-07-2015 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Στα γενικότερα σχόλια αυτής της ερώτησης διατυπώθηκε η άποψη ότι θα πρέπει να αναθεωρηθεί το θέμα του ορισμού του ιδιοκτήτη της υπηρεσίας, καθώς και ότι πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση σε νομικά ζητήματα.

Συμπεράσματα

- Στους τομείς υγείας και δημοσίων προμηθειών έχει νόημα να εξεταστεί η εξειδίκευση του Μοντέλου του IMM σε επόμενο χρόνο δεδομένου υπάρχουν συγκεκριμένα βήματα στις διαδικασίες και πρότυπα που θα πρέπει να συνυπάρχουν για να αξιολογηθεί η ολοκληρωμένα η διαλειτουργικότητα των συναφών υπηρεσιών,
- Υπάρχει σοβαρό θέμα στο συντονισμό των επιμέρους υπηρεσιών στους τομείς υγείας και προμηθειών κάτι που απαιτεί μια συνολική αρχιτεκτονική για το κομμάτι της οργάνωσης των επιμέρους υπηρεσιών σε εθνικό επίπεδο στο οποίο να συμπεριλαμβάνεται και τομεακή εξειδίκευση όπου απαιτείται,
- Το IMM πρέπει να επεκτείνει την αξιολόγηση λαμβάνοντας υπόψη και τους θεσμικούς περιορισμούς, επίσης θα πρέπει να συνδυαστεί και με άλλα

μοντέλα για να αξιολογείται εκτός από τη διαλειτουργικότητα και το αποτέλεσμα,

- Τέλος το IMM πρέπει να ενταχθεί στο κύκλο ζωής των έργων και δράσεων διαλειτουργικότητας με θεσμική κατοχύρωση προκειμένου να συνεχίσει να υπάρχει και να βελτιωθεί.
- Επειδή η χρήση του IMM απαιτεί εξειδικευμένη γνώση ζητήματα κατάρτισης θα πρέπει να εξετασθούν για την ολοκληρωμένη εφαρμογή του.

4. Συμπεράσματα και προτάσεις

Το IMM αναδεικνύεται σε ένα εργαλείο που εντασσόμενο στο πλαίσιο υλοποίησης νέων έργων πληροφορικής και επικοινωνιών αλλά και παροχής νέων υπηρεσιών, μπορεί να αναδείξει τα θέματα διαλειτουργικότητας τόσο σε οργανωτικό όσο και τεχνικό επίπεδο. Ενδεχομένως, σε κάποιες περιπτώσεις θα πρέπει να δώσει μεγαλύτερη έμφαση σε περιορισμούς που προκύπτουν από το Ευρωπαϊκό και Εθνικό θεσμικό πλαίσιο. Σε αυτές τις περιπτώσεις ενδέχεται να μην μπορεί να επιτευχθεί ο μέγιστος βαθμός διαλειτουργικής ωριμότητας, διότι αυτό δεν επιτρέπεται για θεσμικούς λόγους π.χ. για λόγους προστασίας προσωπικών δεδομένων. Τέτοιες περιπτώσεις θα πρέπει να διαφοροποιούνται στην αξιολόγηση από άλλες που εξαιτίας της μη διαλειτουργικής ωριμότητας των εμπλεκόμενων φορέων δεν επιτυγχάνεται η βέλτιστη διαλειτουργικά λύση.

Το IMM είναι ένα αρκετά ώριμο μοντέλο που στην περίπτωση της Ελλάδας ενδεχομένως να μην χρειάζεται κάποια πρόσθετη εξειδίκευση για την κάλυψη των αναγκών σε εθνικό επίπεδο. Εντούτοις είναι χρήσιμο να υπάρχουν συμπληρωματικά παραδείγματα που να προσδιορίζουν λίγο καλύτερα τα συστήματα που στην Ελληνική περίπτωση έχουν τους ρόλους που αναφέρει το IMM π.χ. σύστημα αυθεντικοποίησης ή πληροφορία από βασικά μητρώα.

Στην περίπτωση των τομεακών παραδειγμάτων χρειάζεται σε επόμενο χρόνο μία εξειδίκευση του μοντέλου σε ότι αφορά στον καθορισμό των υπηρεσιών που αξιολογούνται καθώς και συγκεκριμένη αναφορά σε πρότυπα και οργανισμούς που αφορούν συγκεκριμένο τομέα. Αυτό σε καμία περίπτωση δεν σημαίνει αλλαγή του μοντέλου, αλλά καλύτερο προσδιορισμό των αξιολογούμενων υπηρεσιών προκειμένου να μπορούν να εξαχθούν συγκρίσιμα αποτελέσματα από χώρα σε χώρα ή και από φορέα σε φορέα.

Τα βάρη που έχει τον μοντέλο για την αξιολόγηση κρίνονται ικανοποιητικά και δεν απαιτείται η τροποποίηση τους στην παρούσα φάση ούτε για εθνικό ούτε για τομεακό λόγο.

Οι συστάσεις που παρέχονται από το μοντέλο κρίνονται ικανοποιητικές ως γενικό πλαίσιο. Ενδέχεται σε εθνικό επίπεδο να χρειάζονται εξειδίκευση λαμβάνοντας υπόψη τα παραδείγματα της Ελληνικής πραγματικότητας. Αντίστοιχη προσαρμογή ενδέχεται να απαιτείται και σε τομεακό επίπεδο χωρίς όμως επί τοις αρχής να απαιτείται τροποποίηση των ήδη προτεινόμενων συστάσεων.

Σε εθνικό και τομεακό επίπεδο αναδείχθηκε η ανάγκη προσδιορισμού των καταλόγων υπηρεσιών που παρέχονται προκειμένου ο κάθε αξιολογητής να μπορεί να βρει τις σχετικές πληροφορίες. Ο κατάλογος υπηρεσιών μπορεί να είναι η πηγή πληροφορίας που να επιτρέπει το συντονισμό των επιμέρους παρεχόμενων υπηρεσιών προκειμένου να δοθούν νέες σύνθετες υπηρεσίες σε πολίτες και επιχειρήσεις. Επίσης η θεσμοθέτηση των επισήμων μητρώων για ορισμένα τομεακά ζητήματα είναι απαραίτητη σε πολλές περιπτώσεις. Η ανάγκη αυτή προέκυψε και στο τομέα της υγείας και των προμηθειών που συζητηθήκαν αναλυτικά. Οι αναλυτικές προτάσεις φαίνονται στα ερωτηματολόγια του παραρτήματος 5.

Παράλληλα κρίθηκε αναγκαίος ο συνδυασμός του IMM και με άλλα μοντέλα αξιολόγησης ώστε, για κάθε υπηρεσία, να αξιολογείται ο βαθμός διαλειτουργικότητας σε συνδυασμό με την επίτευξη του αρχικού στόχου που έχει η κάθε υπηρεσία. Αυτό κρίνεται σημαντικό διότι ενδέχεται μία διαλειτουργικά ώριμη υπηρεσία να μην είναι εξαιρετικά χρήσιμη. Ο συνδυασμός που μπορεί να εξεταστεί είναι με μοντέλα όπως το Balance Score Card ή ακόμη και το Digital Economy Society Index της Ενιαίας Ψηφιακής Αγοράς.

Τέλος φάνηκε ότι προκειμένου το μοντέλο να χρησιμοποιηθεί με ορθό τρόπο και να δώσει αξιοποιήσιμα αποτελέσματα θα πρέπει η αξιολόγηση να γίνεται από ομάδα στελεχών των δημοσίων φορέων και εμπειρογνομόνων που να είναι πολύ καλοί γνώστες αφενός του τρόπου εφαρμογής του μοντέλου και αφετέρου του τεχνικού επιχειρησιακού και θεσμικού περιβάλλοντος της προς αξιολόγηση υπηρεσίας.

Η ανάπτυξη των δεξιοτήτων του ανθρωπίνου δυναμικού σε σχέση με τη χρήση του IMM είναι θέμα που έχει υπερεθνική διάσταση και ως εκ τούτου θα πρέπει να αντιμετωπιστεί συνολικά σε ευρωπαϊκό επίπεδο με τη διάδοση του σε όλα τα κράτη μέλη. Το ΕΚΚΔΑ θα μπορούσε να αναλάβει σε συνεργασία με το Πρόγραμμα ISA μία τέτοια πρωτοβουλία.

Οδικός Χάρτης Εφαρμογής και Διάχυσης

Από την ανωτέρω ανάλυση και τα συμπεράσματα που προέκυψαν αναφορικά με τη χρήση και εφαρμογή του IMM στις τρέχουσες αλλά και στις υπό σχεδίαση υπηρεσίες είναι σημαντικό να προταθούν και να υλοποιηθούν συγκεκριμένες δράσεις και ενέργειες οι οποίες θα συμβάλουν στην καλύτερη εφαρμογή και διάχυση του μοντέλου αλλά και στη βελτίωση της διαλειτουργικής ωριμότητας των υπηρεσιών.

5.1. Πολιτικό επίπεδο

Η καθολική εφαρμογή του IMM σε όλους τους φορείς και η υιοθέτηση του από όλες τις υπηρεσίες αναμφίβολα απαιτεί πρωτίστως την υιοθέτηση του από την πολιτική ηγεσία προκειμένου να αναδειχθεί η σημαντικότητα της χρήσης αυτού. Στις προτεινόμενες δράσεις συγκαταλέγονται οι παρακάτω:

1. Υιοθέτηση μόνιμου μηχανισμού για την επικαιροποίηση του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης το οποίο θα θεσπίσει τους κανόνες βάσει των οποίων οι φορείς θα αναπτύσσουν τις υπηρεσίες τους αλλά και τις απαιτούμενες διεπαφές εξασφαλίζοντας την απαιτούμενη διαλειτουργικότητα σε όλα τα επίπεδα.
2. Να γίνουν όλες οι απαραίτητες θεσμικές παρεμβάσεις που θα δημιουργήσουν τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη ενός περιβάλλοντος ανάπτυξης και λειτουργίας υπηρεσιών προσανατολισμένων στη διαλειτουργικότητα. Τέτοιες παρεμβάσεις περιλαμβάνουν τη δημιουργία προσβάσιμων κεντρικών μητρώων (π.χ. πολιτών), καταλόγου υπηρεσιών και των μηχανισμών πρόσβασης σε αυτές, καθώς και των αρμόδιων υπηρεσιών που τα διαχειρίζονται.
3. Υιοθέτηση μόνιμου μηχανισμού για την εξασφάλιση της Διαλειτουργικότητας καθώς και των μεθόδων, συστημάτων και εργαλείων αξιολόγησης της.
4. Συνεχής ανταλλαγή απόψεων και αποτελεσμάτων σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, σε συνεργασία με τον ISA για την υιοθέτηση των βέλτιστων πρακτικών.
5. Ένταξη του μοντέλου IMM στο πλαίσιο της αξιολόγησης των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και στο σχεδιασμό των έργων ώστε τα πληροφοριακά συστήματα να μπορούν να συνεργάζονται και να διευκολύνουν τη μεταξύ τους επικοινωνία, ανταλλαγή δεδομένων και επαναχρησιμοποίηση λειτουργιών.
6. Προώθηση των συνεργιών των εμπλεκόμενων φορέων ώστε να επιτευχθούν τα μέγιστα δυνατά αποτελέσματα αναφορικά με τη διαλειτουργικότητα των φορέων. Επίσης, θα συμβάλει στη μεσοπρόθεσμη επίλυση δυσλειτουργιών που οφείλονται στην απουσία διαλειτουργικών διεπαφών.

5.2. Επιχειρησιακό Επίπεδο

Σε επιχειρησιακό επίπεδο, είναι απαραίτητο να υπάρξουν δράσεις που αφορούν στα παρακάτω:

1. Αξιοποίηση του μοντέλου IMM σε υπηρεσίες που παρέχονται από αντίστοιχους φορείς (μονάδες υγείας, τοπική αυτοδιοίκηση κλπ.) του Δημόσιου Τομέα και σύγκριση των αποτελεσμάτων.
2. Αποτίμηση του μοντέλου IMM από στελέχη που προχώρησαν στην εφαρμογή του και ανταλλαγή απόψεων και Ευρωπαϊκό επίπεδο με τη συνδρομή του ISA.
3. Αξιοποίηση των αποτελεσμάτων για την ανάδειξη παθογενειών και προβληματικών διεπαφών των υπαρχόντων αλλά και των υπό ανάπτυξη υπηρεσιών, καθώς και για την προώθηση παρεμβάσεων και δράσεων διαλειτουργικότητας.
4. Ανάλυση πρωτοβουλιών, σε επίπεδο φορέων, με σκοπό την ανάπτυξη συνεργειών με άλλους φορείς με σκοπό τη μεταφορά τεχνογνωσίας και ανταλλαγής απόψεων αναφορικά με τη χρήση του IMM αλλά και την αξιοποίηση των αποτελεσμάτων που αυτό παρέχει. Οι συνέργειες δε θα πρέπει να αφορούν μόνο το δημόσιο ή τον ευρύτερο δημόσιο τομέα, αλλά και τον ιδιωτικό λόγω της ολοένα αυξανόμενης διασύνδεσης των υπηρεσιών τους.
5. Ενεργή συμμετοχή όλων των αρμόδιων υπαλλήλων του φορέα για την ορθή αποτύπωση, σχεδίαση και υλοποίηση των υπηρεσιών, ώστε να διασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα σε όλα τα επίπεδα.
6. Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, απαιτείται από το φορέα η διαμόρφωση ενός επιχειρησιακού σχεδίου δράσης για την αξιοποίηση των δυνατοτήτων του IMM στην αξιολόγηση και βελτίωση της διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών του και, το οποίο θα περιλαμβάνει τουλάχιστον τις παρακάτω επιμέρους ενέργειες:
 - Καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης των παρεχόμενων υπηρεσιών
 - Εφαρμογή του IMM με εμπλοκή όλων των αρμόδιων υπαλλήλων για τον άρτιο προσδιορισμό και την πληρέστερη καταγραφή και ανάλυση της υπηρεσίας
 - Ανάλυση των αποτελεσμάτων για τον εντοπισμό προβληματικών, από πλευράς διαλειτουργικότητας διεπαφών και σημείων
 - Επανασχεδιασμό της υπηρεσίας, ή μέρους αυτής με σκοπό τη βελτίωση των διεπαφών και της διαλειτουργικής ωριμότητας μέσα από την ανάπτυξη συνεργειών ή/και με την εναρμόνιση με το πλαίσιο διαλειτουργικότητας.

5.3. Εκπαίδευση –Επιμόρφωση - Διάχυση

Η εφαρμογή του IMM σε υπηρεσίες προϋποθέτει πρωτίστως τη γνωριμία με το μοντέλο και τις δυνατότητες του καθώς και την πρακτική εξάσκηση των αξιολογητών ώστε να μη γίνει εσφαλμένη χρήση αυτού και εξαγωγή λανθασμένων συμπερασμάτων. Τα ανωτέρω μπορούν να επιτευχθούν μέσα από τις παρακάτω δράσεις:

1. Διάχυση του μοντέλου IMM σε φορείς του στενού και ευρύτερου Δημόσιου Τομέα μέσα από νέα Καινοτόμα Εργαστήρια, Ημερίδες και Εκπαιδευτικά Σεμινάρια¹⁴.
2. Δημιουργία ομάδας εξειδικευμένων στελεχών και επιστημόνων από όλο τον δημόσιο και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα, καθώς και από όλους τους τομείς της δημόσιας διοίκησης, από την ακαδημαϊκή κοινότητα και τον ιδιωτικό τομέα, με σκοπό τη συνεχή ανταλλαγή απόψεων για την εφαρμογή του μοντέλου, την άμεση διάχυση των αποτελεσμάτων στους φορείς, και την διαρκή επικαιροποίηση του πλαισίου. διαλειτουργικότητας.
3. Διοργάνωση επίσημων επισκέψεων στον ISA για την ενημέρωση από πλευράς του των ευρωπαϊκών κατευθύνσεων αξιοποίησης του μοντέλου IMM.
4. Δημιουργία ανοικτών μαθημάτων από το INEΠ σε πλατφόρμα ασύγχρονης εκπαίδευσης για την αμεσότερη διάχυση του μοντέλου σε όλους τους φορείς αλλά και στην επιχειρηματική κοινότητα.
5. Μακροπρόθεσμα, δημιουργία εξειδικευμένων στελεχών μέσω της Ε.Σ.Δ.Δ.Α.
6. Δημοσίευση των αποτελεσμάτων εφαρμογής των μοντέλου IMM σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

¹⁴ Έχουν ήδη προγραμματιστεί δύο νέα εκπαιδευτικά σεμινάρια από το ΙΝ.ΕΠ./Ε.Κ.Δ.Δ.Α. για το Β εξάμηνο του 2016 με τίτλο «Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικών Δημοσίων Υπηρεσιών (Interoperability Maturity Model - IMM)»

6. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

6.1. Παράρτημα 1: Συμμετέχοντες Καινοτόμου Εργαστηρίου

Την έναρξη του εργαστηρίου κήρυξε η Πρόεδρος του ΕΚΔΔΑ Κ. Ιφιγένεια Καμτσίδου Αναπ. Καθ. ΑΠΘ.

Στο εργαστήριο συμμετείχε εξ αποστάσεως ο κ. Βασίλειος Περιστεράς, Programme Manager, European Commission, Informatics Directorate-General (DIGIT), Interoperability Solutions for European Public Administrations (ISA) καθώς επίσης και ο κ. Αθανάσιος Καραλόπουλος ως εκπρόσωπος του ISA.

Στο εργαστήριο έλαβαν μέρος ανώτερα στελέχη δημοσίων υπηρεσιών, εκπρόσωποι πολλών φορέων με θεσμική αρμοδιότητα ή ειδικές γνώσεις για το συγκεκριμένο θεματικό αντικείμενο.

Την ολομέλεια του εργαστηρίου συντόνισε η επιστημονικά υπεύθυνη του προγράμματος, υπεύθυνη σπουδών και έρευνας του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης, Αναστασία Παπαστυλιανού.

Οι συμμετέχοντες στα επιμέρους εξειδικευμένα θεματικά εργαστήρια παρατίθενται παρακάτω:

Πίνακας 1. Συμμετέχοντες 1^ο εργαστηρίου: ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΥΠΕΡΕΘΝΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ
ΤΕΙ ΚΑΒΑΛΑΣ	Ράντος Κωνσταντίνος (Συντονιστής)
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Γέροντας Αλέξανδρος (Rapporteur)
ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	ΑΜΑΝΑΤΙΔΟΥ ΣΕΒΑΣΤΗ
ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ	ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΥ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ - ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	ΑΝΥΦΑΝΤΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	ΑΥΤΕΡΗ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ
ΔΗΜΟΣ ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ	BENIERAKH MARINA
ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ	ΒΕΡΡΟΥ ΣΤΥΛΙΑΝΗ
ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ	ΒΟΥΤΣΙΝΑΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ
ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ	ΓΕΡΑΚΑΡΗ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΕΒΕΖΑΣ	ΓΕΡΟΝΤΑΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ
ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)	ΓΕΡΟΧΡΗΣΤΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	ΓΡΙΒΟΠΟΥΛΟΥ ΑΓΓΕΛΙΚΗ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ	ΔΑΣΚΑΛΑΚΗ ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ - ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ ΑΝΔΡΕΑΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	ΔΙΑΜΑΝΤΑΚΟΥ ΔΕΣΠΟΙΝΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ	ΔΟΚΟΥ ΜΑΡΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ, ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ	ΔΡΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ
ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ	ΖΑΓΟΥΡΑΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ
ΑΝΩΤΑΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΖΑΡΑΦΙΔΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ
ΑΝΩΤΑΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΖΕΡΒΑΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	ΙΩΣΗΦ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ	ΚΑΚΛΑΜΑΝΗΣ ΦΑΙΔΩΝ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ - ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	ΚΑΛΟΓΕΡΟΠΟΥΛΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ
ΙΔΡΥΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ - ΕΝΙΑΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΜΙΣΘΩΤΩΝ (ΙΚΑ - ΕΤΑΜ)	ΚΑΡΑΘΑΝΑΣΗΣ ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	ΚΑΡΒΟΥΝΗΣ ΑΓΓΕΛΟΣ
ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ	ΚΑΣΤΑΝΟΥΛΙΑ ΜΙΧΑΕΛΑ
ΙΔΡΥΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ - ΕΝΙΑΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΜΙΣΘΩΤΩΝ (ΙΚΑ - ΕΤΑΜ)	ΚΕΡΑΜΥΔΑΣ ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΣ
ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΗΠΕΙΡΟΥ - ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΚΟΚΙΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ	ΚΟΛΙΑΔΗΜΑ ΕΥΘΥΜΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΚΟΛΟΦΩΤΙΑ ΒΑΣΙΛΙΚΗ
ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ	ΚΟΝΙΔΑ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ - ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	ΚΟΝΤΟΓΙΩΡΓΗΣ ΔΙΟΝΥΣΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	ΚΟΡΟΜΗΛΑΣ ΗΛΙΑΣ
ΙΔΡΥΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ - ΕΝΙΑΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΜΙΣΘΩΤΩΝ (ΙΚΑ - ΕΤΑΜ)	ΚΟΥΤΣΟΜΠΟΡΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ
ΦΟΡΕΙΣ WEB	ΚΟΥΤΣΟΥΦΛΑΚΗΣ ΚΥΡΙΑΚΟΣ
ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ	ΚΟΥΨΑΧΕΙΛΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ	ΚΥΡΙΑΚΟΥ ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	ΛΑΓΑΝΗΣ ΣΤΑΜΑΤΗΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ - ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	ΜΑΝΕΔΑΚΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΜΟΚΑ ΓΕΩΡΓΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ - ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	ΜΟΥΡΕΛΑΤΟΥ ΣΤΑΜΑΤΙΑ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ	ΜΠΑΛΑΤΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ	ΜΠΑΛΙΩΤΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ	ΜΠΙΘΙΖΗΣ-ΠΕΤΣΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ	ΜΠΙΛΙΡΑΚΗΣ ΛΕΩΝΙΔΑΣ
ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ	ΜΠΛΕΤΣΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ	ΜΠΟΛΗΣ ΣΠΥΡΙΔΩΝ
ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΡΑΔΙΟΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ	ΜΠΟΤΟΠΟΥΛΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ
ΔΗΜΟΣ ΖΑΚΥΝΘΟΥ	ΜΠΟΤΩΝΗ ΑΘΗΝΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ	ΜΠΡΕΝΤΑ ΧΡΥΣΟΥΛΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	ΝΟΟΥ ΚΛΕΑΝΘΗΣ
ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	ΝΟΥΡΙΑΝ ΕΠΙΡΟΥΗ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ - ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	ΝΤΕΜΠΡΗ ΛΟΥΚΙΑ
ΔΗΜΟΣ ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΔΟΥ ΦΩΤΕΙΝΗ
ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ	ΠΑΞΙΝΟΥ ΔΙΚΑΤΕΡΙΝΗ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ	ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΘΟΔΩΡΗΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ	ΠΑΠΑΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ ΜΑΡΙΑ
ΤΑΜΕΙΟ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ (ΤΕΑΙΤ)	ΠΑΠΑΪΩΑΝΝΟΥ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ
ΑΝΩΤΑΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΠΑΥΛΗ ΑΝΝΑ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ	ΠΕΤΡΟΥ ΑΘΑΝΑΣΙΑ
ΔΗΜΟΣ ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ	ΠΕΤΡΟΥΛΙΑΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΠΕΤΤΑΣ ΑΝΔΡΕΑΣ
ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ	ΣΑΛΑΠΑΤΑΣ ΒΑΣΙΛΗΣ
ΑΝΩΤΑΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΣΙΑΣΙΑΚΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ - ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	ΣΟΥΛΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ	ΣΤΑΜΑΤΟΓΙΑΝΝΗ ΜΑΡΙΝΑ ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ
ΦΟΡΕΙΣ WEB	ΣΤΡΑΤΗΓΟΠΟΥΛΟΥ ΜΥΡΤΩ
ΑΝΩΤΑΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΣΤΡΟΥΛΙΑ ΓΕΩΡΓΙΑ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΕ (ΗΔΙΚΑ)	ΤΖΩΡΤΖΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ
ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	ΤΡΑΚΑ ΜΑΡΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ	ΤΣΑΚΛΙΔΗΣ ΑΝΔΡΕΑΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΤΣΑΜΑΣΙΩΤΗΣ ΣΕΡΑΦΕΙΜ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ	ΤΣΟΛΚΑΣ ΧΡΗΣΤΟΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ	ΤΣΟΤΡΑ ΑΜΑΛΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ	ΤΣΟΥΤΣΟΥΡΑ ΑΝΤΩΝΙΑ-ΜΑΡΙΑ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	ΦΡΑΓΚΟΥ ΠΑΥΛΙΝΑ
ΦΟΡΕΙΣ WEB	ΧΑΤΖΗΓΕΩΡΓΙΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΣ

Πίνακας 2. Συμμετέχοντες 2^ο εργαστηρίου: ΤΟΜΕΑΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ
ΥΠ. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ	Στασής Αντώνιος (Συντονιστής)
ΥΠ. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ	Χανιωτάκη Ελένη (Rapporteur)
ΤΑΜΕΙΟ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ (ΤΑΠΠΤ)	ΓΕΜΙΣΤΟΥ ΕΛΕΝΗ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ - ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	ΕΛΕΝΗ ΧΑΝΙΩΤΑΚΗ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ	ΚΑΤΕΧΑΚΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ
ΕΝΙΑΙΑ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	ΚΡΟΥΣΤΑΛΗ ΦΙΛΟΜΗΛΑ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΕ (ΗΔΙΚΑ)	ΜΑΡΑΓΓΕΛΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ - ΚΕΝΤΡΟ ΥΓΕΙΑΣ ΦΙΛΙΑΤΩΝ	ΝΤΡΙΤΣΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ
ΕΝΙΑΙΑ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	ΠΑΝΤΑΖΗΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ
ΙΔΡΥΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ - ΕΝΙΑΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΜΙΣΘΩΤΩΝ (ΙΚΑ - ΕΤΑΜ)	ΠΑΠΑΔΑΤΟΣ ΖΩΗΣ
ΕΝΙΑΙΑ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	ΠΑΤΕΛΟΔΗΜΟΥ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ	ΠΟΛΙΤΟΥ ΕΥΓΕΝΙΑ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	ΣΑΓΚΡΙΩΤΗ ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ
ΕΝΙΑΙΑ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	ΦΡΑΓΚΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΧΑΝΙΩΝ "ΑΓΙΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ"	ΧΡΙΣΤΟΦΟΡΟΥ ΑΡΗΣ

6.2. Παράρτημα 2: Πρόγραμμα Καινοτόμου Εργαστηρίου



ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ (ΙΝ.ΕΠ.)

Καινοτόμο Εργαστήριο

**«Αξιολόγηση Διαλειτουργικής Ωριμότητας Ηλεκτρονικών Δημοσίων
Υπηρεσιών
(Interoperability Maturity Model -IMM)»**

Πρόγραμμα Εργασιών

Πέμπτη, 7 Ιουλίου 2016

Αμφιθέατρο ΕΚΔΔΑ «Κοσμάς Ψυχोπαίδης»

(Πειραιώς 211, Ταύρος)

1^η Ενότητα: Ολομέλεια Συντονισμός : *Αναστασία Παπαστυλιανού, Υπεύθυνη Σπουδών και
Έρευνας ΕΚΔΔΑ*

08:00 – 09:00

Προσέλευση - Εγγραφές

09:00-09:15

Χαιρετισμός της προέδρου του ΕΚΔΔΑ,

Ιφιγένεια Καμτσίδου, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια ΑΠΘ

09:15-09:40

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα

Ευθύμιος Ταμπούρης, Αναπληρωτής Καθηγητής, Τμήμα
Εφαρμοσμένης Πληροφορικής, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

9.40-10:00

Το νέο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας της Ε.Ε. (EIF)

Βασίλειος Περιστέρας, Programme Manager, European
Commission, Informatics Directorate-General (DIGIT),
Interoperability Solutions for European Public Administrations
(ISA)

10:00-10.30

στην Ελλάδα

Ανάγκες Προσαρμογής του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας

Αθανάσιος Καραλόπουλος, Programme Manager, European
Commission, Informatics Directorate-General (DIGIT)

10:30-11:00	Εισαγωγή στο Interoperability Maturity Model (IMM) Αντώνιος Στασής, Ηλεκτρολόγος Μηχανικός, Προϊστάμενος Διεύθυνσης Προμηθειών, Υποδομών και Διαχείρισης Υλικού Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης.
11:00-11:30	Διάλειμμα
11:30-13:30	Εφαρμογή του IMM : Μέθοδοι Εφαρμογής/Πεδία Εφαρμογής/Αξιολόγηση Παρουσίαση Παραδειγμάτων Εφαρμογής από στελέχη της Διοίκησης
13:30-14:00	Διάλειμμα
14:00-15:00	Ανάγκες Παραμετροποίησης του Μοντέλου Αθανάσιος Καραλόπουλος, Programme Manager, European Commission, Informatics Directorate-General (DIGIT) της ΕΕ

Πρόγραμμα Εργασιών

Παρασκευή , 8 Ιουλίου 2016

2^η Ενότητα: Δύο παράλληλα εργαστήρια

08:00 – 10:00	Ανάγκες Παραμετροποίησης του Μοντέλου - Εθνικό Επίπεδο (Εργαστήρι 223) - Επιμέρους Φορείς (Εργαστήρι 306)
10:00-10:30	Διάλειμμα
10:30–12:30	Ανάγκες Παραμετροποίησης του Μοντέλου - Εθνικό Επίπεδο (Εργαστήρι 223) - Επιμέρους Φορείς (Εργαστήρι 306)
12:30-13:00	Διάλειμμα

3^η Ενότητα: Ολομέλεια *Αμφιθέατρο ΕΚΔΔΑ «Κοσμάς Ψυχοπαίδης»*

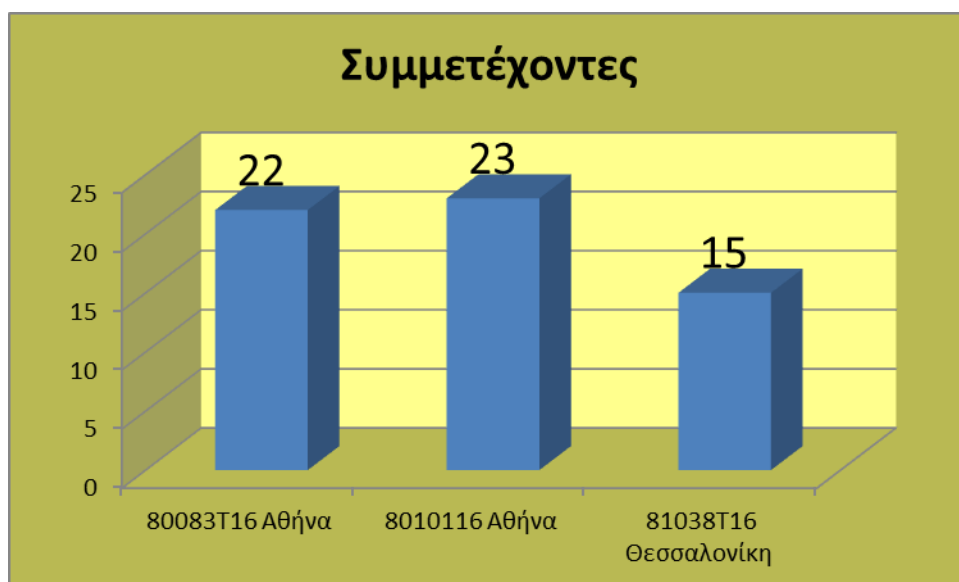
13:00-14:00	Προτάσεις Βελτιστοποίησης και Παραμετροποίησης Κωνσταντίνος Ράντος, Αντώνης Στασής
14:00-15:00	Συμπεράσματα από την Εφαρμογή του IMM και Προκλήσεις Αθανάσιος Καραλόπουλος, Αναστασία Παπαστυλιανού

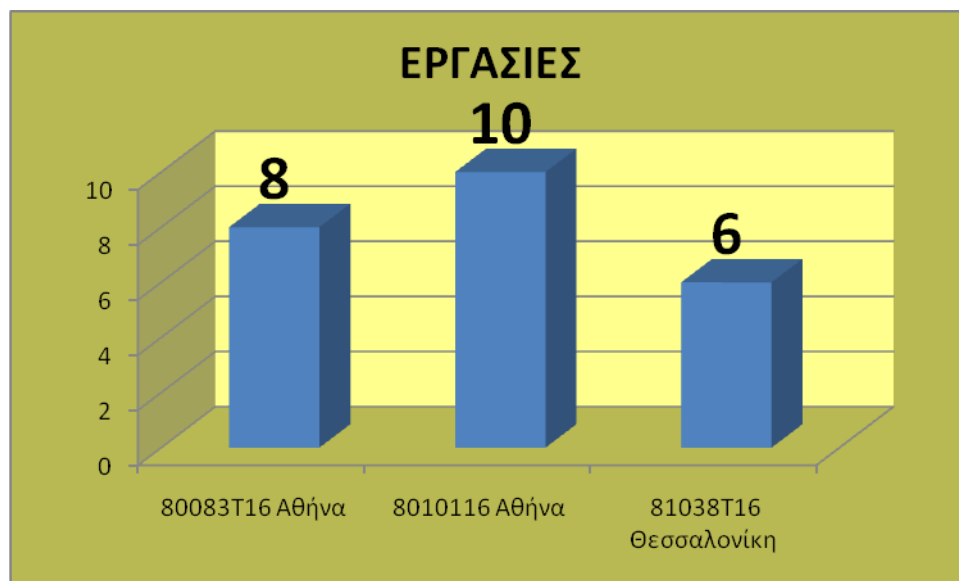
6.3. Παράρτημα 3: Πιλοτικά εκπαιδευτικά Προγράμματα ΙΝΕΠ

Για την πιλοτική εφαρμογή του μοντέλου «Αξιολόγηση Διαλειτουργικής Ωριμότητας Ηλεκτρονικών Δημοσίων Υπηρεσιών (Interoperability Maturity Model -IMM)» το ΙΝΕΠ διεξήγαγε τρία εκπαιδευτικά πιλοτικά προγράμματα πριν το καινοτόμο εργαστήριο, στα οποία συμμετείχαν συνολικά 57 στελέχη της διοίκησης και παρήχθησαν 24 διακριτές εργασίες εφαρμογής.

6.4. Παράρτημα 4: Συμμετέχοντες Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων

Πρόγραμμα	Συμμετέχοντες	Εργασίες
80083T16 Αθήνα	22	8
80101T16 Αθήνα	23	10
81038T16 Θεσσαλονίκη	15	6





Πίνακας 1: Συμμετέχοντες εργαστηρίου Αθήνας 80083T16

ΤΙΤΛΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ Αθήνας
Έκδοση ψηφιακού πιστοποιητικού για ψηφιακή υπογραφή	Νόου Κλεάνθης, Αυγέρη Ελευθερία , Σαλαπάτας Βασίλειος
Δημόσιες Προμήθειες - Υποχρεώσεις Δημοσιότητας	Πανταζής Αθανάσιος, Φράγκος Γεώργιος, Κρουστάλη Φιλομήλα
Αίτηση, απονομή, πληρωμή σύνταξης (1)	Κουτσομπόρης Αθανάσιος, Γεροχρήστος Κωνσταντίνος, Μπιθιζής Νικόλαος
Έκδοση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης μέσω πύλης Ermis (2)	Βαμβακούλας Χρήστος, Σούλης Κωνσταντίνος, Παπαδόπουλος Θεόδωρος
Υλοποίηση επιμορφωτικού προγράμματος	Τράκα Μαρία, Νουριάν Ελίνα, Αναστοπούλου Βασιλική
Ενταλματοποίηση δαπάνης	Πεσεξίδης Νίκος
Κοινωνικό τιμολόγιο (3)	Μπιλιράκης Λεωνίδα, Τριτάκη , Μυτιληναίος, Καρβούνης Άγγελος, Φράγκου Παυλίνα
Αιματολογικές εξετάσεις	Χριστοφόρου Άρης

Πίνακας 2: Συμμετέχοντες εργαστηρίου Αθήνας 8010T16

ΤΙΤΛΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ Αθήνας
Διαβίβαση ηλεκτρονικών τιμολογίων, τιμολογίων και αποδείξεων λιανικής από παρόχους ηλεκτρονικής τιμολόγησης, ΕΑΦΔΣΣ και ταμειακές μηχανές	Παναγιώτης Μαυρίδης, Τριανταφυλλιά Βακαλούδη
Δημόσιες Προμήθειες, Υποβολή προσφοράς	Πατελοδήμου, Σαγκριώτη
Πιστοποίηση Αναπηρίας (Απόφαση ΚΕΠΑ) (1)	Αλεξόπουλος, Καραθανάσης Μανώλης, Κεραμίδας Ελευθέριος
Σύσταση Επιχείρησης (2β)	Ντεμίρη Λουκία
Λίστα έργων ΕΣΠΑ	Παυλή Άννα, Μπούρας Χρήστος
Εγγραφή στο Πανεπιστήμιο (3)	Κωσταλίας, Παπαδάκης Ανδρέας
Mini One stop Shop Υποβολή ΦΠΑ σε άλλες χώρες (2 ^α)	Βαφειάδης Δημήτρης, Βλάχος Ιωάννης, Μπαλάτος Κώστας, Πέτρου Αθανασία
Έκδοση εισιτηρίου από δημόσιο νοσοκομείο και η υποβολή του στο σύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας του Υπουργείου Υγείας	Πολίτου Ευγενία, Μπίκα Αθανασία, Πετρινος Τριαντάφυλλος
Διαχείριση περιεχομένου διαδικτυακού τόπου	Παρασκευοπούλου, Σκαφίδας

Πίνακας 3: Συμμετέχοντες εργαστηρίου Θεσσαλονίκης 81038T16

ΤΙΤΛΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ Θεσσαλονίκης
Επιλογή Εκπαιδευτών ΙΕΚ και υπογραφή σύμβασης	Μπαλτατζής Δημήτριος
Υποβολή διαχείριση και υλοποίηση αιτημάτων πολιτών	Χατζής Χαράλαμπος, Τσιτλακίδης Χαράλαμπος
Έκδοση εισιτηρίου ασθενή σε νοσοκομείο	Κοντογεώργης Απόστολος, Δαλάτση Χριστίνα
Καταχώρηση και επίλυση βλάβης	Νασκοπούλου Χριστίνα
Δικαίωμα δωρεάν σίτισης φοιτητών	Τσάχαλης Δημήτρης, Τσαμασιώτης Σεραφείμ
Παραχώρηση κοινόχρηστων χώρων για κοινωνικής σκοπούς	Σάββας Ιωάννης, Γέροντας Αλέξανδρος
Αλλαγή επωνύμου στο δημοτολόγιο	Καραπιτέρης Δημήτρης

6.5. Παράρτημα 5: Ερωτηματολόγια Θεματικών Εργαστηρίων

ΑΝΑΓΚΕΣ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΣΕ ΕΘΝΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Πιστεύετε ότι οι στόχοι του IMM είναι σαφείς και επαρκείς για την ελληνική δημόσια διοίκηση;
 - a. ΝΑΙ
 - b. ΟΧΙ
 - c. ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
2. Πιστεύετε ότι το IMM θα έπρεπε να παραμετροποιηθεί σε επίπεδο κρατών-μελών λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες του κάθε κράτους-μέλους;
 - a. ΝΑΙ
 - b. ΟΧΙ
 - c. ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
3. Πιστεύετε ότι το IMM θα έπρεπε να παραμετροποιηθεί σε επίπεδο δήμων ή/και περιφερειών;
 - a. ΝΑΙ
 - b. ΟΧΙ
 - c. ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
4. Υπάρχουν παράμετροι/ιδιαιτερότητες που αφορούν την ελληνική δημόσια διοίκηση τις οποίες θα μπορούσε να λάβει υπόψη το μοντέλο;

5. Πιστεύετε ότι η μετάφραση του μοντέλου/ερωτηματολογίου στα ελληνικά θα βοηθούσε στην εφαρμογή του;
 - a. ΝΑΙ
 - b. ΟΧΙ
 - c. ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ

6. Πιστεύετε ότι η ύπαρξη αναλυτικών παραδειγμάτων από γνωστές (ελληνικές) υπηρεσίες θα βοηθούσε στην αξιολόγηση άλλων υπηρεσιών;
- ΝΑΙ
 - ΟΧΙ
 - ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ
7. Θα έπρεπε το IMM για τις ανάγκες του service consumption, να κατονομάσει συγκεκριμένες υπηρεσίες, όπου αυτό είναι εφικτό, με σκοπό να βοηθήσει τους αξιολογητές (π.χ. authentication service: gsis)
- ΝΑΙ
 - ΟΧΙ
 - ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ
8. Αν η απάντηση στο προηγούμενο ερώτημα είναι ναι, έχετε να προτείνετε services που θα θέλατε να συμπεριληφθούν;
-
-
-
-
-
9. Πιστεύετε ότι τα βάρη τα οποία έχουν δοθεί στις επιμέρους ερωτήσεις θα έπρεπε να διαφοροποιηθούν για την ελληνική δημόσια διοίκηση;
- ΝΑΙ (παρακαλώ καταγράψτε τις προτάσεις σας)
 - ΟΧΙ
 - ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ
10. Πιστεύετε ότι το σύνολο των ερωτήσεων αλλά και απαντήσεων στο IMM επαρκούν για την ελληνική δημόσια διοίκηση ή θα έπρεπε να προστεθούν και άλλες (π.χ. που να αφορούν στο θεσμικό πλαίσιο);
- ΝΑΙ (παρακαλώ καταγράψτε τις προτάσεις σας)
 - ΟΧΙ
 - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
11. Πιστεύετε ότι κάποιες ερωτήσεις θα μπορούσαν να είναι περισσότερο στοχευμένες δίνοντας συγκεκριμένες πληροφορίες προς τους

ενδιαφερόμενους; Π.χ. Θα βοηθούσε αν ονοματιζόταν το ελληνικό service catalogue; ; Ή τα certification schemes για υπηρεσίες;

a. ΝΑΙ (παρακαλώ καταγράψτε τις προτάσεις σας)

b. ΟΧΙ

c. ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ

12. Πιστεύετε πως επιλογές οι οποίες απορρέουν από τη νομοθεσία θα έπρεπε να βαθμολογούνται ως πιο ώριμες σε σχέση με την τρέχουσα βαθμολογία;

a. ΝΑΙ (παρακαλώ καταγράψτε τις προτάσεις σας)

b. ΟΧΙ

c. ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ

ΑΝΑΓΚΕΣ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΣΕ ΤΟΜΕΑΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

ΑΡΧΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. Ποιες είναι οι βασικές περιπτώσεις χρήσης που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στο Τομέα της Υγείας
 - a. Authentication service (Ιατρού, Ασθενή, Φαρμακοποιού)
 - b. Signature Service (Ιατρού, Ασθενή, Φαρμακοποιού)
 - c. Ηλεκτρονική Πληρωμή
 - d. Ασφαλιστική ικανότητα (Υγεία)
 - e. Επιδόματα (Υγεία)
 - f. Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση (Υγεία)
 - g. Συνοπτικός Φάκελος ασθενούς (Υγεία)
 - h. Μητρώα ασφαλιστικών οργανισμών (Υγεία)
 - i. Πληρωμή από ασφαλιστικό Ταμείο
 - j. Εξετάσεις εργαστηρίων
 - k. Εξετάσεις απεικονιστικών μηχανημάτων
 - l. Συστημένη ηλεκτρονική αλληλογραφία
 - m. Άλλο
2. Ποιες είναι οι βασικές περιπτώσεις χρήσης που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στο Τομέα των Δημόσιων Προμηθειών:
 - a. Authentication service (Προμηθευτή)
 - b. Signature Service (Προμηθευτή, Αναθέτουσας Αρχής, Επιτροπών αξιολόγησης)
 - c. Υποχρέωση δημοσιότητας για δημόσιες προμήθειες
 - d. Υποβολή προσφορών
 - e. Αξιολόγηση προσφορών
 - f. Κατακύρωση
 - g. Σύμβαση
 - h. Παραγγελία
 - i. Τιμολόγηση – Αποστολή
 - j. Μητρώα Προμηθευτών
 - k. Ηλεκτρονική Πληρωμή
 - l. Συστημένη ηλεκτρονική αλληλογραφία
 - m. Άλλο
3. Πιστεύετε ότι το IMM θα έπρεπε να επικαλείται συγκεκριμένα πρότυπα;
 - a. eProcurement standards such as CEN/TC440, PEPPOL

- b. HL7, DICOM
 - c. European Single Procurement Document Service (ESPD)
 - d. π.χ. ICD10 για περιγραφή ασθενειών
 - e. Για φάρμακα
 - f. Άλλο
 - g. ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
4. Πιστεύετε ότι το IMM θα έπρεπε να έχει συγκεκριμένες ερωτήσεις για συγκεκριμένα δομικά στοιχεία λογισμικού;
- a. OPENPEPPOL access point,
 - b. OPEN NCP,
 - c. CEF BBs
 - d. Άλλο
 - e. ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
5. Υπάρχουν παράμετροι/ιδιαιτερότητες που αφορούν το τομέα που εργάζεστε τις οποίες θα μπορούσε να λάβει υπόψη το μοντέλο;
- -----

6. Πιστεύετε ότι η ύπαρξη αναλυτικών παραδειγμάτων της Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα βοηθούσε στην αξιολόγηση άλλων υπηρεσιών π.χ. e-prior;
- a. ΝΑΙ
 - b. ΟΧΙ
 - c. ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ
7. Θα έπρεπε το IMM για τις ανάγκες του service consumption, να κατονομάσει συγκεκριμένες υπηρεσίες, όπου αυτό είναι εφικτό, με σκοπό να βοηθήσει τους αξιολογητές (π.χ. a eBilling Service)
- a. ΝΑΙ
 - b. ΟΧΙ
 - c. ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ
8. Αν η απάντηση στο προηγούμενο ερώτημα είναι ναι, έχετε να προτείνετε services που θα θέλατε να συμπεριληφθούν;

-
-
-
-
-
9. Πιστεύετε ότι τα βάρη τα οποία έχουν δοθεί στις επιμέρους ερωτήσεις θα έπρεπε να διαφοροποιηθούν για τους τομείς που προτείνετε τη παραμετροποίηση;
- a. ΝΑΙ (παρακαλώ καταγράψτε τις προτάσεις σας)
 - b. ΟΧΙ
 - c. ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ
10. Πιστεύετε ότι το σύνολο των ερωτήσεων αλλά και απαντήσεων στο IMM επαρκούν για τους τομείς που εργάζεστε ή θα έπρεπε να προστεθούν και άλλες (π.χ. που να αφορούν στο θεσμικό πλαίσιο);
- a. ΝΑΙ (παρακαλώ καταγράψτε τις προτάσεις σας)
 - b. ΟΧΙ
 - c. ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
11. Πιστεύετε πως επιλογές οι οποίες απορρέουν από την εφαρμογή των ευρωπαϊκών οδηγιών και κανονισμών και εθνικής νομοθεσίας θα έπρεπε να βαθμολογούνται ως πιο ώριμες σε σχέση με την τρέχουσα βαθμολογία;
- a. ΝΑΙ (παρακαλώ καταγράψτε τις προτάσεις σας)
 - b. ΟΧΙ
 - c. ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ
12. Αν η απάντηση στο προηγούμενο ερώτημα είναι ναι, έχετε να προτείνετε τους κανονισμούς και τις οδηγίες που θα θέλατε να συμπεριληφθούν;

ΘΕΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΣΗΖΗΤΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΟ ΘΕΜΑΤΙΚΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ

1. Ποιες είναι οι βασικές περιπτώσεις χρήσης που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στο Τομέα της Υγείας
 - a. Authentication service (Ιατρού, Ασθενή, Φαρμακοποιού) -> Μητρώα ρόλων (οριζόντιο service)
 - b. Signature Service (Ιατρού, Ασθενή, Φαρμακοποιού)
 - c. Ηλεκτρονική Πληρωμή
 - d. Ασφαλιστική ικανότητα (Υγεία - Κοινωνική Ασφάλιση))
 - e. Επιδόματα (Υγεία – Κοινωνική ασφάλιση)
 - f. Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση (Υγεία) (1)
 - g. Συνοπτικός Φάκελος ασθενούς (Υγεία) (2)
 - h. Μητρώα ασφαλιστικών οργανισμών (Υγεία)
 - i. Πληρωμή από ασφαλιστικό Ταμείο
 - j. Ηλεκτρονική παραγγελία εξετάσεων εργαστηρίων
 - k. Ηλεκτρονική παραγγελία απεικονιστικών εξετάσεων μηχανημάτων
 - l. Συστημένη ηλεκτρονική αλληλογραφία
 - m. Πρόσβαση σε δημόσια πληροφορία υγείας π.χ. χάρτης υγείας διαθεσιμότητα κλινών
 - n. Μητρώα ιατρικών πράξεων, φαρμάκων
 - o. Μητρώο υλικών -> Υποσύνολο του καταλόγου προϊόντων για τις Προμήθειες
 - p. Αξιοποίηση δεδομένων και στοιχείων για ερευνητική χρήση
 - q. Ηλεκτρονική παραπομπή ασθενών
 - r. On line πρόσβαση σε εξιτήριο ασθενών (ιατρικό εξιτήριο)
 - s. Πρόσβαση σε πληροφορίες υγείας ασθενών
 - t. Άλλο
2. Ποιες είναι οι βασικές περιπτώσεις χρήσης που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στο Τομέα των Δημόσιων Προμηθειών:
 - a. Authentication service (Προμηθευτή) – Αν θεωρηθεί το τομεακή υποδομή πρέπει να εξειδικευτεί για την εγγραφή προμηθευτή
 - b. Signature Service (Προμηθευτή, Αναθέτουσας Αρχής, Επιτροπών αξιολόγησης) – Αν θεωρηθεί τομεακή υποδομή
 - c. Πινάκας προγραμματισμού Προμηθειών
 - d. Υποχρέωση δημοσιότητας για δημόσιες προμήθειες
 - e. Σχεδιασμός διαγωνισμού
 - f. Κατάλογος Προϊόντων (Product catalogue)
 - g. Υποβολή προσφορών
 - h. Αξιολόγηση προσφορών

- i. Κατακύρωση
 - j. Σύμβαση
 - k. Παραγγελία
 - l. Τιμολόγηση – Αποστολή
 - m. Μητρώα Προμηθευτών –Αν θεωρηθούν ως τομεακή υποδομή
 - n. Ηλεκτρονική Πληρωμή
 - o. Συστημένη ηλεκτρονική αλληλογραφία – Αν θεωρηθούν ως τομεακή υποδομή
 - p. Μητρώο φορέων του Δημοσίου για τις αναθέτουσες αρχές (αναθέτουσα αρχή).
 - q. Διαχείριση ενστάσεων
3. Πιστεύετε ότι το IMM θα έπρεπε να επικαλείται συγκεκριμένα πρότυπα;
- a. eProcurement standards such as CEN/TC440, PEPPOL
 - b. HL7, CDA(HL7v3), DICOM, CONTINUA
 - c. IHE, KEN-DRG
 - d. EPSO PATIENT SAMMURY
 - e. European Single Procurement Document Service (ESPD)
 - f. π.χ. ICD10 για περιγραφή ασθενειών
 - g. Για φάρμακα ΕΟΦ
 - h. ΚΕΟΚΕ
 - i. Core vocabulary για Public contract procurement
 - j. CPV,
 - k. Άλλο
 - l. ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
4. Πιστεύετε ότι το IMM θα έπρεπε να έχει συγκεκριμένες ερωτήσεις για συγκεκριμένα δομικά στοιχεία λογισμικού;
- a. OPENPEPPOL access point,
 - b. OPEN NCP,
 - c. CEF BBs
 - d. Άλλο
 - e. ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
 - f. ΟΧΙ
5. Υπάρχουν παράμετροι/ιδιαιτερότητες που αφορούν το τομέα που εργάζεστε τις οποίες θα μπορούσε να λάβει υπόψη το μοντέλο;
- Διασυννοριακές συναλλαγές για προμήθειες
 - Κοινή διακήρυξη αναθετουσών αρχών από διαφορετικές χώρες
 - Περιορισμοί από τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα ασθενών

- Να εξεταστεί συνδυασμός άλλων μεθοδολογιών αξιολόγησης.
- Διαφοροποίηση υπηρεσιών από ασθενής πολίτες και επαγγελματίες υγείας
- Σημαντική διαφοροποίηση περιπτώσεων χρήσης ανάλογα με το επίπεδο εφαρμογής-διασυννοριακό, εθνικό και ενδονοσοκομειακό.

6. Πιστεύετε ότι η ύπαρξη αναλυτικών παραδειγμάτων της Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα βοηθούσε στην αξιολόγηση άλλων υπηρεσιών π.χ. e-prior;
- NAI
 - OXI
 - ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ
7. Θα έπρεπε το IMM για τις ανάγκες του service consumption, να κατονομάσει συγκεκριμένες υπηρεσίες, όπου αυτό είναι εφικτό, με σκοπό να βοηθήσει τους αξιολογητές (π.χ. e-claim Service)
- NAI
 - OXI
 - ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ
 - ESPD service
8. Αν η απάντηση στο προηγούμενο ερώτημα είναι ναι, έχετε να προτείνετε services που θα θέλατε να συμπεριληφθούν;

Identification
Authorization
Electronic payment
Authentication-----

9. Πιστεύετε ότι τα βάρη τα οποία έχουν δοθεί στις επιμέρους ερωτήσεις θα έπρεπε να διαφοροποιηθούν για τους τομείς που προτείνετε τη παραμετροποίηση;
- NAI (παρακαλώ καταγράψτε τις προτάσεις σας)
 - OXI
 - ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ

10. Πιστεύετε ότι το σύνολο των ερωτήσεων αλλά και απαντήσεων στο IMM επαρκούν για τους τομείς που εργάζεστε ή θα έπρεπε να προστεθούν και άλλες (π.χ. που να αφορούν στο θεσμικό πλαίσιο);
- ΝΑΙ (παρακαλώ καταγράψτε τις προτάσεις σας)
 - ΟΧΙ
 - ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
 - Προσθήκη του not applicable
11. Πιστεύετε πως επιλογές οι οποίες απορρέουν από την εφαρμογή των ευρωπαϊκών οδηγιών και κανονισμών και εθνικής νομοθεσίας θα έπρεπε να βαθμολογούνται ως πιο ώριμες σε σχέση με την τρέχουσα βαθμολογία;
- ΝΑΙ (παρακαλώ καταγράψτε τις προτάσεις σας)
 - ΟΧΙ
 - ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ
12. Αν η απάντηση στο προηγούμενο ερώτημα είναι ναι, έχετε να προτείνετε τους κανονισμούς και τις οδηγίες που θα θέλατε να συμπεριληφθούν;
- Να δούμε το θέμα του ορισμού του service owner (παραλλαγές ορισμών)
 - Data protection act
 - Μεγαλύτερη έμφαση στα νομικά ζητήματα
 - Πλάνο προώθησης του IMM
 - Οδηγία 24/2011 EC
 - E-health action plan 2012-2020
 - eIDAS
 - 4013/2013 4238/2014 για την συνταγογράφηση
 - Απόφαση 2015 /13/02 28-07-2015 commission of the identification of IHE profiles for referencing I public procurement
- -----

6.6. Παράρτημα 6 : Εργασίες IMM

Πιστοποίηση Αναπηρίας από το ΙΚΑ

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΙ	Ασφαλισμένοι όλων των ασφαλιστικών φορέων, συμπεριλαμβανομένου του Δημοσίου, καθώς και ανασφάλιστοι, για τους οποίους απαιτείται η πιστοποίηση της αναπηρίας
ΠΑΡΟΧΟΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΚΕΠΑ
ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Αλεξόπουλος Γεώργιος , Καραθανάσης Εμμανουήλ , Κεραμύδας Ελευθέριος

Στην εργασία παρουσιάζεται η ηλεκτρονική δημόσια υπηρεσία «Πιστοποίηση Αναπηρίας», η οποία προσφέρεται από το ΚΕΠΑ.

Το Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ) αποτελεί τον αρμόδιο Φορέα για την εξασφάλιση της ενιαίας υγειονομικής κρίσης όσον αφορά στον καθορισμό του βαθμού αναπηρίας των ασφαλισμένων όλων των ασφαλιστικών φορέων, συμπεριλαμβανομένου του Δημοσίου, καθώς και των ανασφάλιστων, για τους οποίους απαιτείται η πιστοποίηση της αναπηρίας. Το ΚΕ.Π.Α. υπάγεται στη Διεύθυνση Αναπηρίας και Ιατρικής της Εργασίας του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.

Το Πιστοποιητικό Αναπηρίας εκδίδεται από το ΚΕ.Π.Α., ποσοτικοποιώντας το βαθμό αναπηρίας ενός ατόμου. Προκειμένου ο ενδιαφερόμενος πολίτης να εξετασθεί από Υγειονομική Επιτροπή του ΚΕ.Π.Α. ώστε να πιστοποιηθεί ο βαθμός αναπηρίας του, πρέπει να καταθέσει σχετικό αίτημα. Συγκεκριμένες παροχές όπως η αναπηρική σύνταξη, το επίδομα αναπηρίας καθώς και ο χαρακτηρισμός των ατόμων ως ΑμεΑ προϋποθέτουν ως δικαιολογητικό την ύπαρξη πιστοποιητικού αναπηρίας με συγκεκριμένα περιεχόμενα. Το πιστοποιητικό αναπηρίας περιέχει ευαίσθητα προσωπικά και η πρόσβαση σε αυτό από ενδιαφερόμενους Φορείς πραγματοποιείται υπό αυστηρές προϋποθέσεις και έλεγχο.

Η ηλεκτρονική υπηρεσία «Πιστοποίησης Αναπηρίας» καλείται να διευκολύνει άτομα με αναπηρία, τα οποία εξορισμού αντιμετωπίζουν δυσχέρειες στην επί τόπου επίσκεψή τους στις τοπικές υπηρεσίες του ΚΕ.Π.Α., καθώς και στις υπηρεσίες των Φορέων που είναι αρμόδιοι για τη χορήγηση συγκεκριμένων παροχών. Πιο συγκεκριμένα, η εν λόγω υπηρεσία δίνει τη δυνατότητα:

- κατάθεσης ηλεκτρονικής αίτησης αξιολόγησης στο ΚΕΠΑ
- παρακολούθησης της πορείας της κατατεθείσας αίτησης
- ηλεκτρονικής γνωστοποίησης της εκδοθείσας πιστοποίησης αναπηρίας στους

αρμόδιους Φορείς για τη χορήγηση των αντίστοιχων παροχών. Το πιστοποιητικό αναπηρίας θα αποστέλλεται στους Φορείς, τη στιγμή που εκδίδεται, ψηφιακά υπογεγραμμένο, ώστε να είναι πλήρως αξιοποιήσιμο από αυτούς

Στην εργασία μας εφαρμόσαμε το μοντέλο IMM (Interoperability Maturity Model) για να αξιολογήσουμε τη διαλειτουργικότητα της προαναφερθείσας δημόσιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας, ήτοι του πόσο καλά η υπηρεσία διαλειτουργεί με άλλους φορείς, συστήματα και πολίτες.

Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας υπηρεσία «Δικαίωμα δωρεάν σίτισης»

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΙ	Οι φοιτητές του Π.Θ.
ΠΑΡΟΧΟΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	Δ/ση Φοιτητικής Μέριμνας Π.Θ.
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΝΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	1. Χειροκίνητα: Εφορία (Εκκαθαριστικά), ΟΑΕΔ (Πιστοποιητικό ανεργίας), Δήμος φοιτητή (Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης), Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας (Πιστοποιητικό αναπηρίας), Γραμματεία Τμήματος φοιτητή (Τρόπος εγγραφής φοιτητή). 2. Ηλεκτρονικά: Υπηρεσία Ακαδημαϊκής Ταυτότητας (Στοιχεία Φοιτητή), Γραμματεία Τμήματος φοιτητή (Κατάσταση φοιτητή)
ΦΟΡΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΝΟΥΝ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Η ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΤΕΙ	Εταιρία Σίτισης (ηλεκτρονικός έλεγχος δικαιώματος σίτισης), Διοίκηση ΠΘ (στατιστικά σίτισης για λήψη αποφάσεων).
ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Τσαμασιώτης Σεραφείμ , Τσάχαλης Δημήτρη

Οι φοιτητές προσκομίζουν στην Δ/ση Φοιτητικής Μέριμνας του Π.Θ. τα δικαιολογητικά που αποκτούν από τους εμπλεκόμενους φορείς που αναφέρονται στο «1.Χειροκίνητα». Η παρεχόμενη υπηρεσία αποκτά ηλεκτρονικά τα στοιχεία από τους εμπλεκόμενους φορείς που αναφέρονται στο «2.Ηλεκτρονικά». Με βάση την νομοθεσία χορηγείται στους φοιτητές το «Δικαίωμα δωρεάν σίτισης». Η εταιρία σίτισης ηλεκτρονικά ελέγχει το «Δικαίωμα δωρεάν σίτισης» ενός φοιτητή και του επιτρέπει πρόσβαση στα εστιατόρια. Η διοίκηση έχει στατιστικά σχετικά με την σίτιση των φοιτητών για λήψη αποφάσεων.

Το αποτέλεσμα είναι χαμηλό γιατί α) η υπηρεσία δεν παρέχεται ηλεκτρονικά, η ηλεκτρονικοποίησή της είναι επιπέδου 2 και β) τα περισσότερα έγγραφα που καταναλώνει από άλλους φορείς δεν παρέχονται ηλεκτρονικά.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ : 1,68

DELIVERY	CONSUMPTION	MANAGEMENT
0.00	2.05	2.45

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ IMM

Μας προβλημάτισε η περίπτωση να γίνεται κανονικοποίηση της βαθμολογίας όταν δεν έχουν εφαρμογή στο υπο εξέταση σύστημα κάποιες ερωτήσεις. Καταλήξαμε πως αν ο στόχος είναι η αξιολόγηση της βελτίωσης ενός συστήματος (τι βαθμό είχε και σε τι βαθμό έφτασε μετά απο

παρεμβάσεις) τότε δεν είναι απαραίτητη η κανονικοποίηση. Αν όμως ο στόχος είναι η σύγκριση συστημάτων μεταξύ τους τότε θα πρέπει να γίνεται κανονικοποίηση.

Υποβολή Αίτησης Συνταξιοδότησης, Απονομή και Πληρωμή Ασφαλισμένου ΙΚΑ-ETAM

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΙ	Ασφαλισμένοι ΙΚΑ-ETAM
ΠΑΡΟΧΟΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΙΚΑ-ETAM
ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Γεροχρήστος Κωνσταντίνος , Κουτσομπόρης Αναστάσιος , Μπιθιζής – Πέτσης Νικόλαος

Η μελέτη αυτή καταγράφει και παρουσιάζει το βαθμό προσαρμογής της ανωτέρω ηλεκτρονικής διαδικτυακής υπηρεσίας του ΙΚΑ-ETAM (Ιδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων – Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών), προσεχώς ΕΦΚΑ (Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης), στο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας, με τη χρήση του Interoperability Maturity Model - IMM.

Στην εν λόγω υπηρεσία (<https://apps.ika.gr/ePensionApplications/faces/login.xhtml>) λαμβάνουν μέρος ενεργά και απαρέγκλιτα διαλειτουργώντας με το ΙΚΑ-ETAM οι παρακάτω οργανωτικές μονάδες με τα αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματα που διαθέτουν:

- Το Υπουργείο Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης
- Το Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου Πληρωμών & Συντάξεων (ΕΣΕΠΣ)
- Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
- Τα Διατραπεζικά Συστήματα Α.Ε (ΔΙΑΣ Α.Ε.)
- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε. (ΗΔΙΚΑ Α.Ε.)
- Οι Γερμανικοί Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης (DRV Bund)
- Το Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης (ΥΠ.ΕΣ.Δ.Α.)
- Η Ελληνική Αστυνομία (ΕΛ.ΑΣ.)
- Το Ελληνικό Ακαδημαϊκό Διαδίκτυο (GUnet)
- Τα τραπεζικά ιδρύματα (π.χ. ΤΤ, Eurobank)
- Οι σύλλογοι συνταξιούχων

Ο στόχος του φορέα είναι η προσφορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες που ανταποκρίνονται στις πραγματικές τους ανάγκες, οι οποίες θα είναι ποιοτικές, αξιόπιστες,

ασφαλείς, θα διατίθενται αδιάλειπτα και χωρίς καμία διάκριση.

Ως ένα βαθμό η υπηρεσία ανταποκρίνεται στο στόχο του φορέα, καθώς η συνολική διαλειτουργική ωριμότητά της είναι πάνω από το 50% με βαθμό 3,10. Ωστόσο βελτιωτικές ενέργειες είναι δεδομένο ότι μπορούν να γίνουν και να προκαλέσουν ακόμα μεγαλύτερα ποσοστά ωρίμανσης.

Το όραμα του ηλεκτρονικού εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης, όπως εκφράζεται στα επιχειρησιακά σχέδια και στην υπουργική απόφαση «Κύρωση Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», δεν πρέπει να αποκτήσει την ιδιότητα ενός ακόμη ευχολογίου αλλά να εφαρμοστεί στην πράξη. Από τη μία πλευρά είναι θετικό και ενθαρρυντικό το γεγονός ότι μια τόσο μεγάλη και πολύπλοκη υπηρεσία, είναι αυτή τη στιγμή σε θέση να ανταποκριθεί στους πολίτες. Από την άλλη όμως οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, γενικότερα, είναι ακόμα σε νηπιακό στάδιο και χρειάζεται πολύ χρόνος εωσότου εγκαταλείψουν το χειρογραφικό τρόπο διεκπεραίωσης.

Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων - Υπηρεσία «Μικρή Μονο-απευθυντική Θυρίδα – Μ.Ο.Σ.Σ.»

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΙ	Εταιρείες και επιτηδευματίες εγκατεστημένοι στην Ελλάδα ή εκτός Ε.Ε.
ΠΑΡΟΧΟΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΓΓΔΕ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΝΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	1. Χειροκίνητα: -. 2. Ηλεκτρονικά: Μητρώο Φορολογουμένων, Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Παράβολου, Υπηρεσία Πιστοποίησης Χρηστών Taxisnet, Υπηρεσία Ανταλλαγής Μηνυμάτων της Ε.Ε., Υπηρεσίες Data Center της Γ.Γ.Π.Σ.
ΦΟΡΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΝΟΥΝ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Η ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΤΕΙ	Η Ε.Ε. και οι Φορολογικές Υπηρεσίες των άλλων χωρών μελών της Ε.Ε.
ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Αθανασία Πέτρου, Δημήτρης Βαφειάδης, Ιωάννης Βλάχο , Κώστας Μπαλάτος

Οι εταιρείες και οι επιτηδευματίες (εγκατεστημένοι στην Ελλάδα ή εκτός Ε.Ε) εγγράφονται καταρχήν στην υπηρεσία γνωστοποιώντας την ημερομηνία που ξεκινάνε την παροχή υπηρεσιών εντός των χωρών της Ε.Ε. και άλλα στοιχεία τους. Η εγγραφή τους στην υπηρεσία γνωστοποιείται σε όλα τα κράτη μέλη της Ε.Ε. με ανταλλαγή μηνυμάτων μεταξύ των χωρών. Στη συνέχεια σε τακτά χρονικά διαστήματα οφείλουν να υποβάλλουν δηλώσεις Φ.Π.Α. σε κάθε κράτος μέλος στο οποίο παρείχαν υπηρεσίες, και να καταβάλλουν το ποσό Φ.Π.Α. που αναλογεί με την πληρωμή ενός ηλεκτρονικού παράβολου που εκδίδεται αυτόματα. Σε περίπτωση που κάποιος υπόχρεος σταματήσει να παρέχει τις υπηρεσίες αυτές εντός της Ε.Ε. θα πρέπει να δηλώσει την ημερομηνία που σταμάτησε την παροχή των υπηρεσιών.

Το αποτέλεσμα είναι αρκετά υψηλό γιατί η υπηρεσία μπορεί να αξιοποιηθεί από άλλες εφαρμογές μέσω ενός ανοικτού πρωτοκόλλου επικοινωνίας, αξιοποιεί δεδομένα άλλων βασικών μητρώων και χρησιμοποιεί υφιστάμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την αυτοματοποίηση της διαδικασίας που εξυπηρετεί. Δεν πετυχαίνει την υψηλότερη βαθμολογία κυρίως λόγω της έλλειψης διαδικασίας προώθησης του ανοικτού πρωτοκόλλου επικοινωνίας που παρέχει και λόγω της μη τυποποιημένης διαδικασίας αξιοποίησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που αυτή καταναλώνει.

Αποτελέσματα : 4.02

Delivery	Consumption	Management
4.10	4.04	: 3.95

Προβληματισμοί για Βελτίωση IMM

Πιστεύουμε ότι στο κριτήριο B.1 στην αξιολόγηση του Service Delivery θα πρέπει να προστεθεί η επιλογή 'web API' προκειμένου να καλυφθούν οι περιπτώσεις υπηρεσιών που εξυπηρετούν άλλες εξωτερικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες (π.χ. η παροχή πληροφοριών μητρώου σε συστήματα

πιστωτικών ιδρυμάτων ή λογιστικά συστήματα εταιρειών). Επίσης ο τρόπος βαθμολόγησης του κριτηρίου που αφορά στην μέθοδο κατανάλωσης πληροφοριών από άλλες υπηρεσίες (κριτήριο C.5 στην αξιολόγηση του consumption) πιστεύουμε ότι δεν λαμβάνει υπόψιν τους τυχόν οργανωτικούς και τεχνολογικούς περιορισμούς που μπορεί να υπάρχουν στην ανάπτυξη σύνθετων και περίπλοκων υπηρεσιών.

Δήμος Θεσσαλονίκης: Υπηρεσία «Βελτιώνω την Πόλη μου»

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΙ	Οι δημότες του Δ.Θ., φορείς, επιχειρήσεις.
ΠΑΡΟΧΟΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	Δήμος Θεσσαλονίκης
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΝΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	Google API, Geo-Location services κινητών συσκευών, Logging service με τη βάση χρηστών του Δ.Θ., Content Management service, Business Analytics & Business Reporting service, Messaging service, Access Management service.
ΦΟΡΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΝΟΥΝ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Η ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΤΕΙ	Δήμος Θεσσαλονίκης, Πολίτες, Φορείς, Δημόσια Διοίκηση, Επιχειρήσεις.
ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Τσιτλακίδης Χαράλαμπος , Χατζή Χαράλαμπο

Η υπηρεσία επιτρέπει στους πολίτες να ενημερώνουν τον Δήμο Θεσσαλονίκης για θέματα όπως παράνομα παρκαρισμένα αυτοκίνητα, περισυλλογή σκουπιδιών, κλάδεμα δέντρων κλπ με την ανάρτησή τους σε ένα διαδραστικό χάρτη. Ο πολίτης επίσης μπορεί να ανεβάσει ένα σχετικό με το θέμα αρχείο (φωτογραφία, κείμενο κλπ). Η υπηρεσία παρέχει εξατομικευμένες πληροφορίες και σχόλια, σε κάθε βήμα, σχετικά με την πρόοδο που έχει σημειωθεί. Επιπλέον, η υπηρεσία παρέχει στους πολίτες τη δυνατότητα να ψηφίσουν για ένα ζήτημα που αντιλαμβάνονται ως σημαντικό, προκειμένου να καταδείξουν τη σημασία του ώστε να δοθεί μεγαλύτερη προτεραιότητα στην επίλυση του.

Από την άλλη πλευρά, η υπηρεσία χρησιμεύει ως μέσο παρακολούθησης και παρέχει ποσοτικές και ποιοτικές πληροφορίες στο Δήμο Θεσσαλονίκης, για διάφορους τομείς, όπως ο μέσος χρόνος απόκρισης ανά κατηγορία αιτήματος ή τον αριθμό των ανοικτών / κλειστών θεμάτων από το κάθε τμήμα.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ : 3,64

DELIVERY	CONSUMPTION	MANAGEMENT
2.90	4.35	3.35

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ IMM

- Παροχή διευκρινίσεων σχετικά με τα πραγματικά όρια μιας υπηρεσίας. Πώς αντιλαμβανόμαστε

το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της υπηρεσίας.

- Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τις διαδικασίες πιστοποίησης που αναφέρονται στην ερώτηση C.10
 - Διευκρίνιση στις ερωτήσεις που αφορούν τη χορογραφία και σχετικά με τις "Push" και Pull " έννοιες.
-

«Παροχή Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης από την Πύλη ΕΡΜΗΣ»

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΙ	Πολίτες
ΠΑΡΟΧΟΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΝΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	1. Ηλεκτρονικά: Υπηρεσία αυθεντικοποίησης TaxisNet, Ηλεκτρονική υπηρεσία (webservice) εθνικού δημοτολογίου
ΦΟΡΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΝΟΥΝ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Η ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΤΕΙ	Πολίτες, άλλες δημόσιες υπηρεσίες
ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Τσιτλακίδης Χαράλαμπος , Χατζή Χαράλαμπο

Ο χρήστης συνδέεται με τα credentials της πύλης taxisnet. Ο αυθεντικοποιημένος χρήστης μπορεί να ζητήσει, μέσα από ένα συγκεκριμένο κατάλογο, το πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης. Η παροχή της υπηρεσίας μπορεί να είναι 4ου επιπέδου-λήψη εντύπου στη θυρίδα του χρήστη, ή μπορεί να είναι 3ου επιπέδου-μετάβαση στο ΚΕΠ και λήψη του εντύπου.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ : 3,22

DELIVERY	CONSUMPTION	MANAGEMENT
3,00	3,50	3,05

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ IMM

- Υποστήριξη Πολυγλωσσικότητας
- Δυνατότητα χρήσης της Υπηρεσίας από πολλαπλές συσκευές, πλατφόρμες ή φυλλομετρητές.
- Καλύτερος χειρισμός εξαιρέσεων (π.χ επειδή τα στοιχεία του χρήστη έχουν περαστεί με διαφορετικό τρόπο στο ΠΣ του TAXIS).

6.7. Παράρτημα 7: Ευρετήριο Όρων

DRV Bund	Γερμανικοί Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης
EIF	Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας
EIRA	Πρότυπη Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Διαλειτουργικότητας
EIS	Ευρωπαϊκή Στρατηγική Διαλειτουργικότητας
ESPD	European Single Procurement Document Service
GUnet	Ελληνικό Ακαδημαϊκό Διαδίκτυο
IMM	Μοντέλο Διαλειτουργικής Ωριμότητας Υπηρεσιών (Interoperability Maturity Model)
ISA	Interoperability Solutions for European Public Administrations
M.O.S.S	Μικρή Μονο-απευθυντική Θυρίδα
NIFO	Εθνικά Πλαίσια Διαλειτουργικότητας
Γ.Γ.Δ.Ε.	Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων
ΓΓΠΣ	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων
ΔΙΑΣ Α.Ε.	Διατραπεζικά Συστήματα Α.Ε
Ε.Σ.Δ.Δ.Α.	Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης
Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ	Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων
ΕΕ	Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΕΛ.ΑΣ.	Ελληνική Αστυνομία
ΕΣΕΠΣ	Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου Πληρωμών & Συντάξεων
ΕΦΚΑ	Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης
ΗΔΙΚΑ Α.Ε.	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε. Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων – Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών
ΙΚΑ-ETAM	Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας
ΚΕΠΑ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
ΤΠΕ	Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης
ΥΠ.ΕΣ.Δ.Α.	