



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ**

**Ψηφιακός Μετασχηματισμός και οι αλλαγές στην λειτουργία των Κέντρων  
Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)**

**Αικατερίνη Αναστασιάδου**

**Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία**

**Καλαμάτα, Μάρτιος 2024**

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ**

**Ψηφιακός Μετασχηματισμός και οι αλλαγές στην λειτουργία των Κέντρων  
Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)**

**Αικατερίνη Αναστασιάδου**

**Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία**

**Επιβλέπων: Αναστασία Βουτυνιώτη, Επίκουρος Καθηγήτρια**

**Μέλη Επιτροπής:**

**Ευγενία Μπιτσάνη, Καθηγήτρια, μέλος**

**Θεόδωρος Κοτσιλιέρης, Αναπληρωτής Καθηγητής, μέλος**

**Καλαμάτα, Μάρτιος 2024**



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ  
UNIVERSITY *of the* PELOPONNESE

**School of Management (Kalamata)**

**Department of Business and Organization Administration**

**POSTGRADUATE PROGRAM MSc-MPA: PUBLIC ADMINISTRATION and LOCAL GOVERNMENT**

**DIGITAL TRANSFORMATION AND THE CHANGES IN THE OPERATION OF THE CITIZENS SERVICE  
CENTERS (KEP)**

**Aikaterini Anastasiadou**

**Kalamata, March 2024**

**Αφιέρωση**

***Στον σύζυγο μου Μιχάλη και στα παιδιά μου***

***Δημήτρη, Μάρα, Ανδριάννα και Άγγελο***

## Περίληψη

Η παρούσα μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία υποβάλλεται στα πλαίσια των υποχρεώσεων του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών «Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση» του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου. Η εργασία αυτή έχει ως αντικείμενο τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό και τις αλλαγές που έφερε στην λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να εντοπίσει την ικανοποίηση των εργαζομένων στα ΚΕΠ της χώρας από τις αλλαγές που έφερε ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός στις εργασίες που διεκπεραιώνουν. Ακόμα σκοπός της είναι να παρουσιάσει τα οφέλη του Ψηφιακού Μετασχηματισμού στα ΚΕΠ και να προσδιορίσει τις αλλαγές που έγιναν αλλά και όσες είναι σε εξέλιξη.

Στόχος της παρούσας μελέτης είναι να εκθέσει το πόσο καταλυτικά έδρασε ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός στις λειτουργίες των ΚΕΠ καθώς και τις παρεμβάσεις που υλοποιήθηκαν προς αυτή την κατεύθυνση. Αναλύθηκε το θεωρητικό και νομικό πλαίσιο μέσα στο οποίο εξελίσσονται οι λειτουργίες αυτές. Παράλληλα χρησιμοποιήθηκαν μετρήσιμα δεδομένα τα οποία προέκυψαν έπειτα από έρευνα που έγινε με χρήση ερωτηματολογίου σε 150 υπαλλήλους των ΚΕΠ ,χρήστες του συστήματος του, οι οποίοι είναι και οι πλέον κατάλληλοι ώστε να αποτυπώσουν την παρούσα – ισχύουσα κατάσταση .Επιπλέον στόχος είναι να προταθούν- όπου αυτό μπορεί να καταστεί δυνατό-ορισμένες βελτιώσεις που θα οδηγήσουν σε μεγαλύτερη ικανοποίηση των υπαλλήλων-χρηστών των εφαρμογών των ΚΕΠ.

Στην παρούσα μελέτη, αναπτύσσεται η νομοθεσία και η θεωρία πάνω στην οποία βασίστηκε ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός των ΚΕΠ και παρουσιάζονται τα βήματα που έγιναν. Στη συνέχεια γίνεται εκτενής αναφορά στον θεσμό των ΚΕΠ, τον -για παραπάνω από είκοσι χρόνια- πιο αξιόπιστο θεσμό της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης. Γίνεται αναλυτική περιγραφή του νέου Back-office των ΚΕΠ και παρουσιάζονται οι πέντε πυλώνες του νέου Πληροφοριακού Συστήματος. Τέλος, γίνεται περιγραφή των αποτελεσμάτων της έρευνας, θα αποτιμηθούν τα συμπεράσματα που έχουν προκύψει και θα προταθούν κάποιες λύσεις που πιθανότατα θα βοηθήσουν στην καλύτερη λειτουργία του Ψηφιακού Μετασχηματισμού στα ΚΕΠ και συνάμα θα βοηθήσουν τους εργαζόμενους να συνεχίσουν να παρέχουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, να δουλεύουν πιο αποδοτικά και σωστά πάντα προς όφελος του πολίτη.

**Λέξεις κλειδιά: Ψηφιακός Μετασχηματισμός, Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών(ΚΕΠ), Νέο Back-Office των ΚΕΠ, Διαλειτουργικότητα, Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης**

## **ABSTRACT**

This master's thesis, which is submitted within the framework of the master's degree program "Public Administration and Local Government" of the University of the Peloponnese, addresses the Digital Transformation and the modifications it has introduced to the function of Citizen Service Centers (KEP).

The purpose of this study is to identify the satisfaction among the employees in the country's KEP, following the implementation of changes brought about by the Digital Transformation in the workload accomplished. Furthermore, it aims to present the benefits of the Digital Transformation in the KEP and to identify which changes have been already made and which are still in progress.

The objective of this study is to expose the catalytic effect of the Digital Transformation on the operations of the KEP, as well as the interventions that have been implemented in this direction, via the analysis of the theoretical and legal framework, within which these functions are evolving. At the same time, measurable data were used, obtained through a questionnaire survey conducted among 150 employees of the KEP, users of the system, who are the most appropriate to reflect the current situation. In addition, this study aims to propose - where possible - certain improvements, towards the greater satisfaction of the employees-users of the KEP applications.

In this study, the legislation and theory on which the Digital Transformation of the KEP was based is developed and the steps taken are presented. There is also extensive reference to the institution of the KEP, which is the most reliable institution of the Greek Public Administration for more than twenty years. Moreover, a detailed outline of the new KEP Back-Office and a presentation of the five pillars of the new Information System are recorded. Finally, the results of the survey are described, the conclusions that have emerged are evaluated and several solutions are proposed, which will, in all probability, help towards the better operation of the Digital Transformation of the KEP, while assisting the employees to continue providing high quality services and to work more efficiently, keeping always in mind the benefit of the citizen.

**Key words: Digital Transformation, Citizens Service Centers (KEP), KEP Back  
Office e-kep, Interoperability, Ministry of Digital Governance**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	v
ABSTRACT.....	vi
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ.....	vii
ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ.....	x
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1</b>	
1.1 Ψηφιακός Μετασχηματισμός.....	4
1.2 Ψηφιακός Μετασχηματισμός στην Ελλάδα.....	7
1.2.1 Από το κράτος 0.2 στο κράτος 2.0.....	7
1.3 Η στρατηγική της ΕΕ για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό.....	8
1.4 Χρηματοδότηση ΕΕ για έργα ψηφιακής καινοτομίας.....	9
1.5 Ψηφιακή πρόοδος των κρατών-μελών, ο δείκτης DESI.....	10
1.6 ψηφιακή δεκαετία της Ευρώπης -ψηφιακή πυξίδα 2030.....	11
1.7 Ψηφιακοί στόχοι της Ευρώπης για το 2030.....	13
1.8 Οι ψηφιακές υπηρεσίες της ΔΔ.....	13
1.9 Ενιαία ψηφιακή πύλη gov.gr.....	14
1.10 Ο Ν4727/2020.....	15
1.11 Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΥΨηΔ).....	16
1.12 Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού.....	17
1.13 ΕΔΥΤΕ ΑΕ (GRNET).....	18
1.14 ΚΕΠ E-PASSS.....	19
1.15 myKEPlive.....	20
1.15.1 Ένταξη ΚΕΠ στο myKEPlive.....	21
1.16 ΚΕΠ-PLUS.....	22
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2</b>	
2.1 Υπηρεσίες μιας στάσης.....	23
2.1.1 ΚΕΠ, το one stop shop της Δημόσιας Διοίκησης.....	23
2.2 Η μεταρρύθμιση των ΚΕΠ.....	23

2.2.1 Αρχικός σχεδιασμός και στόχοι των ΚΕΠ.....	25
2.2.2 Πολιτικό περιβάλλον και η ώθηση στην δημιουργία των ΚΕΠ.....	26
2.2.3 ΚΕΠ, η πιο σημαντική μεταρρύθμιση.....	27
2.2.4 ΚΕΠ, τα βήματα μέχρι σήμερα.....	27
2.3 Να διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες.....	28
2.4 Λειτουργία των ΚΕΠ προ ΨΜ.....	29
2.4.1 Λειτουργία των ΚΕΠ μετά τον ΨΜ.....	30
2.5 ΔΟΛΚΕΠ.....	30
2.5.1 Δείκτες παραγωγικότητας των ΚΕΠ- αξιολόγηση των υπηρεσιών τους μέσω του πληροφοριακού συστήματος τους.....	32
2.6 Η κεντρική Διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ.....	33
2.7 Το προσωπικό των ΚΕΠ.....	34
2.8 Η νέα εποχή των ΚΕΠ.....	34
2.9 Αναβάθμιση των ΚΕΠ μέσω υλοποίησης έργων.....	35
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3</b>	
<b>ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ</b>	
3.1 Η «διαδικασία» στη ΔΔ.....	36
3.2 Διαλειτουργικότητα.....	36
3.3 Ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα.....	37
3.4 Το ΝΕΟ πληροφοριακό σύστημα των ΚΕΠ.....	38
3.5 Το νέο back-office των ΚΕΠ (e-ker).....	39
3.6 Οι βασικές αρχές του e-ker.....	39
3.7 Χαρακτηριστικά και λειτουργίες του νέου συστήματος.....	41
3.8 Οργανωτική αναβάθμιση και ψηφιακός μετασχηματισμός του δικτύου των ΚΕΠ.....	42
3.9 Τα κύρια υποσυστήματα του έργου.....	43
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4</b>	
<b>ΟΙ ΠΕΝΤΕ ΠΥΛΩΝΕΣ ΤΟΥ ΝΕΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ</b>	
4.1 Το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών (ΕΜΔΔ-mitos).....	46
4.1.1 Ο σκοπός του ΕΜΔΔ-mitos.....	47
4.1.2 Από το ΕΡΜΗΣ στο mitos.....	47
4.2 Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ) του ΥΨηΔ.....	48



4.2.1 Μητρώο διαλειτουργικότητας.....	49
4.3 ΕΜΕπ- Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας.....	50
4.3.1 Οι επιτεύξεις του ΕΜΕπ.....	51
4.3.2 Τα οφέλη του ΕΜΕπ.....	51
4.3.3 Η ενίσχυση ασφαλείας του ΕΜΕπ.....	51
4.3.4 Συνεργαζόμενοι φορείς με το ΕΜΕπ- Διαλειτουργικότητες.....	51
4.4 Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης.....	52
4.5 ΚΣΗΔΕ (ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ).....	53
4.6 Η κοινότητα πρακτικής των ΚΕΠ.....	54
4.7 Η νέα ψηφιακή πύλη eu-go.....	56
4.7.1 Διαλειτουργικότητα eu-go, προσβασιμότητα και συμπερίληψη.....	57
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5</b>	
<b>ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>	
5.1 Σκοπός της έρευνας.....	58
5.2 Ερευνητικά ερωτήματα.....	58
5.3 Πεδίο και μεθοδολογία της έρευνας-συλλογή δεδομένων.....	59
5.4 Ανάλυση δεδομένων.....	60
5.5 Αποτελέσματα.....	61
5.6 Στατιστικός έλεγχος υποθέσεων.....	84
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6</b>	
6.1 Συμπεράσματα για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό .....	91
6.2 Συμπεράσματα από την έρευνα.....	92
6.3 Προτάσεις βελτίωσης.....	95
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>	<b>97</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ</b>	
<b>1.ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ .....</b>	<b>104</b>
<b>ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΙΚΟΝΩΝ</b>	
Εικόνα .11: digital-strategy.ec.europa.eu, 2023.....	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 5. 1: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων.....	65
Πίνακας 5. 2: Κατανομή ικανοποίησης συμμετεχόντων τους από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό (ΨΜ) στον Δημόσιο Τομέα.....	66
Πίνακας 5. 3: Κατανομή ικανοποίησης συμμετεχόντων τους από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό (ΨΜ) και Πολίτες.....	70
Πίνακας 5. 4: Κατανομή ικανοποίησης συμμετεχόντων τους από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό (ΨΜ) και Εργαζόμενοι στον Δημόσιο Τομέα.....	73
Πίνακας 5. 5: Κατανομή ικανοποίησης συμμετεχόντων τους από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό (ΨΜ) και Εργαζόμενοι στα ΚΕΠ.....	76
Πίνακας 5. 6: Το score ικανοποίησης των συμμετεχόντων από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό στον Δημόσιο σε.....	85
Πίνακας 5. 7: Το score ικανοποίησης των συμμετεχόντων από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό στον Δημόσιο Τομέα σε σχέση με το Επίπεδο Εκπαίδευσης.....	85
Πίνακας 5. 8: Το score ικανοποίησης των συμμετεχόντων από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό στον Δημόσιο σε σχέση με την θέση στην υπηρεσία στα ΚΕΠ, με την ηλικιακή κατηγορία και τα έτη προϋπηρεσίας.....	86
Πίνακας 5. 9: Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό προσφέρεται άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους σε σχέση με το Φύλο.....	86
Πίνακας 5. 10: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έφερε και αναβάθμιση στον τεχνολογικό εξοπλισμό των ΚΕΠ σε σχέση με το Φύλο.....	87
Πίνακας 5. 11: Το ανθρώπινο δυναμικό στον δημόσιο τομέα είναι εκπαιδευμένο στις νέες τεχνολογίες σε σχέση με την Θέση στην Υπηρεσία.....	87
Πίνακας 5. 12: Το προσωπικό των ΚΕΠ έχει τις κατάλληλες δεξιότητες ώστε να ανταποκρίνεται επαρκώς στις απαιτήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού σε σχέση με την Θέση στην Υπηρεσία.....	87
Πίνακας 5. 13: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός επιδρά θετικά στην ποιότητα ζωής των πολιτών σε σχέση με το Επίπεδο Εκπαίδευσης.....	88
Πίνακας 5. 14: Το προσωπικό των ΚΕΠ ενημερώνει τους πολίτες που επισκέπτονται αυτοπροσώπως τα ΚΕΠ εάν μπορούν να εκτελέσουν την υπηρεσία ηλεκτρονικά σε σχέση με το Επίπεδο Εκπαίδευσης.....	88
Πίνακας 5. 15: Υπάρχουν εναλλακτικοί τρόποι διεκπεραίωσης της εργασίας στα ΚΕΠ αν δεν λειτουργεί ένα σύστημα σε σχέση με την Ηλικιακή Κατηγορία.....	89
Πίνακας 5. 16: Οι πολίτες που επισκέπτονται τα ΚΕΠ, έχουν αναζητήσει προηγουμένως την αντίστοιχη διαδικασία ηλεκτρονικά σε σχέση με την Θέση Εργασίας στο ΚΕΠ.....	89
Πίνακας 5. 17: Το προσωπικό των ΚΕΠ ενημερώνει τους πολίτες που επισκέπτονται αυτοπροσώπως τα ΚΕΠ εάν μπορούν να εκτελέσουν την υπηρεσία ηλεκτρονικά σε σχέση με την Θέση Εργασίας στο ΚΕΠ.....	90
Πίνακας 5. 18: Οι πολίτες που εξακολουθούν να επισκέπτονται τα ΚΕΠ αυτοπροσώπως ανήκουν σε μειονεκτούντες ομάδες σε σχέση με την Θέση Εργασίας στο ΚΕΠ.....	90

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 5.1: Κατανομή του Φύλου.....	61
Διάγραμμα 5.2: Ηλικιακές Κατηγορίες συμμετεχόντων.....	62
Διάγραμμα 5. 3: Βαθμίδα εκπαίδευσης.....	62
Διάγραμμα 5. 4: Θέση στην Υπηρεσία.....	63
Διάγραμμα 5. 5: Έτη προϋπηρεσίας.....	63
Διάγραμμα 5. 6: Θέση στο ΚΕΠ.....	64
Διάγραμμα 5. 7: Κατανομή των συμμετεχόντων ανά Περιφέρεια.....	64
Διάγραμμα 5. 8. Ο ΨΜ βοηθά στην αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα.....	67

Διάγραμμα 5. 9: Ο ΨΜ μειώνει σημαντικά το λειτουργικό κόστος του δημόσιου τομέα και τον καθιστά πιο αποτελεσματικό .....	67
Διάγραμμα 5. 10: Με τον ΨΜ η ψηφιοποίηση των διαδικασιών γίνεται σωστά .....	68
Διάγραμμα 5. 11: Ο ΨΜ συμβάλει ώστε ο δημόσιος τομέας να παρουσιάζεται ενιαίος στους πολίτες .....	69
Διάγραμμα 5. 12: Ο ΨΜ συμβάλει στη διαφάνεια του Δημόσιου τομέα .....	69
Διάγραμμα 5. 13: Ο ΨΜ συμβάλει στη μείωση της γραφειοκρατίας .....	70
Διάγραμμα 5. 14: Ο ΨΜ βελτίωσε την ποιότητα υπηρεσιών προς τους πολίτες .....	71
Διάγραμμα 5.15: Με τον ΨΜ προσφέρεται άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους .....	71
Διάγραμμα 5. 16: Με τον ΨΜ μπορούν να παραβιαστούν τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών .....	72
Διάγραμμα 5. 17: Ο ΨΜ επιδρά θετικά στην ποιότητα ζωής των πολιτών .....	72
Διάγραμμα 5. 18: Ο ΨΜ διευκολύνει την επικοινωνία-συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων στον δημόσιο τομέα.....	73
Διάγραμμα 5. 19: Οι νέες τεχνολογίες αυξάνουν την αποδοτικότητα των εργαζομένων .....	74
Διάγραμμα 5. 20: Το ανθρώπινο δυναμικό στον δημόσιο τομέα είναι εκπαιδευμένο στις νέες τεχνολογίες .....	74
Διάγραμμα 5. 21: Χρειάζονται προσλήψεις εργαζομένων για να λειτουργήσει σωστά ο ΨΜ.....	75
Διάγραμμα 5. 22: Το προσωπικό του δημόσιου τομέα εμποδίζει τον ΨΜ .....	75
Διάγραμμα 5. 23: Ο ΨΜ και η πλατφόρμα του gov.gr μείωσε την προσέλευση των πολιτών στα ΚΕΠ και μείωσε και τον εργασιακό φόρτο.....	77
Διάγραμμα 5. 24: Οι πολίτες που επισκέπτονται τα ΚΕΠ έχουν αναζητήσει προηγουμένως την αντίστοιχη διαδικασία ηλεκτρονικά .....	78
Διάγραμμα 5. 25: Το προσωπικό των ΚΕΠ ενημερώνει τους πολίτες που επισκέπτονται αυτοπροσώπως τα ΚΕΠ για μια υπηρεσία, εάν αυτή μπορεί να εκτελεστεί ηλεκτρονικά.....	78
Διάγραμμα 5.26: Οι πολίτες που εξακολουθούν να επισκέπτονται αυτοπροσώπως τα ΚΕΠ ανήκουν σε μειονεκτούντες ομάδες .....	79
Διάγραμμα 5. 27: το προσωπικό των ΚΕΠ που κάνει χρήση της πλατφόρμας του gov.gr επαρκεί .....	79
Διάγραμμα 5. 28: Υπάρχουν εναλλακτικοί τρόποι διεκπεραίωσης της εργασίας στα ΚΕΠ αν δεν λειτουργεί μια ηλεκτρονική υπηρεσία .....	80
Διάγραμμα 5. 29: Ο ΨΜ διευκολύνει την εργασία των εργαζομένων στα ΚΕΠ.....	81
Διάγραμμα 5. 30: Το προσωπικό των ΚΕΠ έχει τις κατάλληλες δεξιότητες ώστε να ανταποκρίνεται επαρκώς στις απαιτήσεις του ΨΜ .....	81
Διάγραμμα 5. 31: Η εργασία των υπαλλήλων των ΚΕΠ βελτιώθηκε μέσω των αλλαγών που επήλθαν με τον ΨΜ.....	82
Διάγραμμα 5. 32: ο ΨΜ συνέβαλε στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων/ ικανοτήτων των υπαλλήλων των ΚΕΠ. 82	
Διάγραμμα 5. 33: Ο ΨΜ έφερε και αναβάθμιση στον τεχνολογικό εξοπλισμό των ΚΕΠ.....	83
Διάγραμμα 5. 34: Ο μετασχηματισμός των κεντρικών ΚΕΠ σε ΚΕΠ -plus είναι σωστός .....	83

<b>ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΑ</b>	<b>ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ</b>
<b>ΨΜ</b>	<b>ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ</b>
<b>ΚΕΠ</b>	<b>ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ</b>
<b>ΔΔ</b>	<b>ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>
<b>ΥΨηΔ</b>	<b>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ</b>
<b>ΕΕ</b>	<b>ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΗ</b>
<b>ΠΣ</b>	<b>ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ</b>
<b>ΒΨΜ</b>	<b>ΒΙΒΛΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ</b>
<b>ΕΔΥΤΕ</b>	<b>ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΑΣ</b>
<b>ΔΟΛΚΕΠ</b>	<b>ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΕΠ</b>
<b>ΕΜΔΔ</b>	<b>ΕΘΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ</b>
<b>ΚΕ.Δ</b>	<b>ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ</b>
<b>ΕΜΕπ</b>	<b>ΕΘΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ</b>
<b>ΚΣΗΔΕ</b>	<b>ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ</b>
<b>ΥΜΣ</b>	<b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΙΑΣ ΣΤΑΣΗΣ</b>
<b>ΚτΠ</b>	<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ</b>

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός (ΨΜ) της Χώρας μας αφορά όλους καθώς πρόκειται για μια εθνική στρατηγική που θα αλλάξει την εικόνα της Ελλάδας μέχρι το τέλος αυτής της δεκαετίας. Τα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού θα αποτυπωθούν σε κοινωνικό και οικονομικό επίπεδο. Οι πολίτες και οι δημόσιοι υπάλληλοι θα έχουν στα χέρια τους δυνατά εργαλεία που θα τους επιτρέπουν να παρακολουθούν τις αλλαγές που γίνονται στους τομείς δράσης τους. Η Ελλάδα, τα τελευταία τέσσερα χρόνια έχει κάνει σημαντικά βήματα και έχει σημειώσει σημαντική πρόοδο στο εσωτερικό της, αλλά και σε σύγκριση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες. Ο δημόσιος τομέας έγινε πιο σταθερός, ασφαλής, διαφανής, χωρίς γραφειοκρατία και ατελείωτη ταλαιπωρία για τους πολίτες (ΑΣΘΕΝΙΔΗΣ, 2022).

Εφαλτήριο για την εξέλιξη του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Χώρας μας αποτέλεσε η πανδημία και το πλήγμα που δημιούργησε σε πολλούς τομείς. Η υγειονομική κρίση σε εθνικό και διεθνές επίπεδο επιτάχυνε τον ψηφιακό Μετασχηματισμό, ώστε να εξυπηρετούνται αποτελεσματικά δημόσιες υπηρεσίες, πολίτες και επιχειρήσεις. Ιδιαίτερα για την Τοπική Αυτοδιοίκηση η ανάγκη του ΨΜ ήταν επιτακτική και επιβεβλημένη καθώς η επαφή με τους πολίτες ήταν άμεση. Απαίτηση του Ψηφιακού Μετασχηματισμού ήταν η συνεργασία και ο συντονισμός ώστε να αντιμετωπιστούν τα οικονομικά και κοινωνικά προβλήματα που προέκυψαν από την πανδημία. Η αντιμετώπιση των προβλημάτων αυτών ήταν μια παγκόσμια πρόκληση.

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) είναι το εναλλακτικό σύγχρονο κανάλι φυσικής εξυπηρέτησης του πολίτη. Τα τελευταία χρόνια, στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού, τα ΚΕΠ έχουν ακολουθήσει το εκσυγχρονιστικό ρεύμα της εποχής και έχουν δεχτεί εμβληματικές αλλαγές τα αποτελέσματα των οποίων θα φανούν ως το τέλος της δεκαετίας. Μέχρι πρότινος, η γραφειοκρατία παρέμενε το μεγαλύτερο αγκάθι της ελληνικής ΔΔ. Ο ΨΜ έδωσε λύσεις σε ένα μεγάλο κομμάτι της ΔΔ. Δημιούργησε μια ΔΔ πιο φιλική στον πολίτη, μείωσε τις ουρές αναμονής, έδωσε το δικαίωμα στις δημόσιες υπηρεσίες να αλληλοϋποστηρίζονται και να επικοινωνούν μεταξύ τους, έδωσε τα απαραίτητα εργαλεία (εξοπλισμό) στο ανθρώπινο δυναμικό για να μπορεί να κάνει καλύτερα τη δουλειά του, εισήγαγε νέα εκπαιδευτικά προγράμματα για δημοσίους υπαλλήλους, πολίτες, επιχειρήσεις και άτομα με μειωμένες γνώσεις χρήσης ηλεκτρονικών μέσων ώστε να μπορούν να συμμετέχουν στον ΨΜ και να μην αποκλείονται από αυτόν λόγω έλλειψης γνώσης. Τα ΚΕΠ, έχοντας πλέον μεταρρυθμιστεί πλήρως, διαχειρίζονται με ασφάλεια, αποτελεσματικότητα και διαφάνεια τις υποθέσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων και συνέβαλαν στον εκσυγχρονισμό της ΔΔ αλλά και

την μείωση της γραφειοκρατίας. Παρέχουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες σε όλες τις κοινωνικές ομάδες και είναι το μοναδικό σημείο επαφής πολίτη-ΔΔ (one stop shop) που συγκεντρώνει πολλές υποθέσεις υπηρεσιών σε μία και εξυπηρετεί τόσο δια ζώσης όσο και ηλεκτρονικά, γεγονός που κάνει τα ΚΕΠ τον πιο χρήσιμο θεσμό στην ελληνική ΔΔ.

Σκοπός της παρούσας μεταπτυχιακής διπλωματικής εργασίας είναι να παρουσιάσει τις αλλαγές που έγιναν στα ΚΕΠ αυτά, αλλά και αυτές που πρόκειται να γίνουν. Επίσης να αποτυπώσει τα οφέλη που θα προκύψουν στην λειτουργία των ΚΕΠ από τον ΨΜ, και πως οι εργαζόμενοι των τον εκλαμβάνουν. Μεθοδολογικά η εργασία διερευνά τα ερωτήματα της με έρευνα μέσω ερωτηματολογίου που διανεμήθηκε σε υπαλλήλους των ΚΕΠ της Χώρας. Λόγω του επίκαιρου του θέματος, η βιβλιογραφία είναι περιορισμένη, έχουν αντληθεί στοιχεία από επίσημους ιστότοπους οργανισμών και φορέων, έρευνες και επιστημονικά άρθρα.

Η εργασία είναι δομημένη σε 6 κεφάλαια

Στο πρώτο κεφάλαιο αναπτύσσεται η έννοια του ΨΜ, θα ασχοληθούμε με την πρόοδο που έχει γίνει στη Χώρα μας σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες και τον δείκτη DESI, θα δούμε την στρατηγική της Ε.Ε., αλλά και την έκδοση της Βίβλου του Ψηφιακού Μετασχηματισμού με την σαφώς πολιτοκεντρική προσέγγιση στον σχεδιασμό των ψηφιακών υπηρεσιών. Τέλος θα περιγράψουμε τα πρώτα ψηφιακά βήματα της Χώρας, όπως η ενιαία ψηφιακή πύλη [www.gov.gr](http://www.gov.gr), το myKEPlive και το [kep e-pass](http://kep.e-pass.gr).

Στο δεύτερο κεφάλαιο θα ασχοληθούμε με τις υπηρεσίες μιας στάσης και το ΚΕΠ. Θα αναπτύξουμε την μεταρρύθμιση των ΚΕΠ, τον αρχικό τους σχεδιασμό, τα βήματα που έχουν γίνει μέχρι σήμερα, την λειτουργία τους πριν και μετά τον ΨΜ, την ΔΟΛΚΕΠ και τους δείκτες παραγωγικότητας των ΚΕΠ.

Στο τρίτο κεφάλαιο θα αναπτύξουμε κάποιες βασικές έννοιες στην ΔΔ, θα αναφερθούμε στα ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα και θα παρουσιάσουμε το νέο πληροφοριακό σύστημα των ΚΕΠ.

Στο τέταρτο κεφάλαιο θα αναλύσουμε διεξοδικά τους πέντε «πυλώνες» του νέου πληροφοριακού συστήματος, το ΕΜΔΔ, το Κέντρο Διαλειτουργικότητας του ΥψηΔ, το ΕΜΕπ, τους Κωδικούς Δημόσιας Διοίκησης και το ΚΣΗΔΕ. Θα αναφέρουμε την κοινότητα πρακτικής των υπαλλήλων ΚΕΠ και την νέα ψηφιακή πύλη [www.eugo.gr](http://www.eugo.gr)

Στο πέμπτο κεφάλαιο θα γίνει η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε, ο σχεδιασμός της και η επιλογή των συμμετεχόντων και η στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Τέλος θα γίνει ανάλυση των ερευνητικών δεδομένων και στατιστικός έλεγχος υποθέσεων.

Στο έκτο και τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας θα εξάγουμε τα συμπεράσματα που προκύπτουν από τις απαντήσεις των εργαζομένων στα ΚΕΠ, αν δηλαδή ο ΨΜ – που αποτελεί μια από τις μεγαλύτερες προκλήσεις- αξιοποίησε όλες τις ψηφιακές δυνατότητες που υπάρχουν στην εποχή μας και βοήθησε τα ΚΕΠ να μεταβούν σε μια νέα εποχή. Θα εξάγουμε συμπεράσματα από την έρευνα και θα κάνουμε και κάποιες προτάσεις που ίσως βοηθήσουν στην καλύτερευση της υφιστάμενης κατάστασης.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

### 1.1 ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ

Ως ψηφιακό μετασχηματισμό (ΨΜ) μπορούμε να ορίσουμε την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών σε κάθε τομέα μιας υπηρεσίας ή επιχείρησης. Ο ΨΜ είναι μια τεχνολογική και συνάμα πολιτιστική αλλαγή καθώς επιφέρει τεράστιες αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας, παροχής υπηρεσιών και οφελών στον πολίτη/πελάτη από τον εκάστοτε οργανισμό. Η πανδημία βοήθησε στη ραγδαία εξέλιξη του ΨΜ, καθ' όλη τη διάρκεια της οι ψηφιακές τεχνολογίες διατήρησαν την κοινωνική και οικονομική ζωή της χώρας μας, την βοήθησαν να επιβιώσει και να σταθεί δυνατή απέναντι στα νέα δεδομένα και τον ανταγωνισμό. Ο ΨΜ διαφοροποίησε την υφιστάμενη κατάσταση πολλών υπηρεσιών, αποτέλεσε το κομβικό σημείο αλλαγής και επιτυχούς μετάβασης κάθε υπηρεσίας- έπειτα από την πανδημία- σε μια πιο βιώσιμη μορφή (sap.com, 2023).

Σύμφωνα με μελέτες του ΟΟΣΑ, ο ΨΜ θα γεφυρώσει το χάσμα μεταξύ κράτους και πολιτών. Το κράτος θα αναγνωρίζει και θα εξυπηρετεί τις ανάγκες του πολίτη ο οποίος θα ανακτήσει την εμπιστοσύνη του σε αυτό. Με τον ΨΜ άλλαξαν οι προσδοκίες των πολιτών από την ΔΔ καθώς η τελευταία απέκτησε την ικανότητα να δίνει στους πολίτες υπηρεσίες «υψηλής» αξίας σε πραγματικό χρόνο. Σε απάντηση στις αυξανόμενες προσδοκίες των πολιτών, και με έναυσμα τις υπερεθνικές συμφωνίες, οι κυβερνήσεις άλλαξαν τον τρόπο λειτουργίας τους ώστε να καλυτερεύσουν τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα. Κατάφεραν να είναι πιο αποτελεσματικές και λειτουργικές στον σχεδιασμό τους, και να επιτυγχάνουν στόχους όπως διαφάνεια, διαλειτουργικότητα και ικανοποίηση των πολιτών (Mergel, 2019).

Ο ΨΜ συνδύασε την τεχνολογία με τον ανθρώπινο παράγοντα και τις διαδικασίες, αναπτύχθηκε απροσδόκητα γρήγορα και φάνηκε καινοτόμος δίνοντας τη δυνατότητα σε κάθε οργανισμό και επιχείρηση να προσαρμόζεται γρήγορα σε κρίσεις και απότομες αλλαγές, ικανοποιώντας παράλληλα τις αυξανόμενες ανάγκες των πολιτών. Τα οφέλη του ΨΜ είναι πολλά. Θα μπορούσαμε να πούμε πως βοηθά και προωθεί την καινοτομία σε κάθε οργανισμό, βελτιώνει την παραγωγικότητα και αυξάνει την αποδοτικότητα των υπαλλήλων καθώς μέσω νέων εφαρμογών έχουν καλύτερη ροή εργασίας, παρέχει δεδομένα σε πραγματικό χρόνο, μπορεί να είναι ευέλικτος και προσαρμοστικός σε περιόδους κρίσεων, βοηθά στην απόλυτη ικανοποίηση στην εξυπηρέτηση του πελάτη, μειώνει τον χρόνο εξυπηρέτησης του πελάτη μέσω απλοποίησης διαδικασιών. Το μόνο μειονέκτημα που θα μπορούσαμε να καταλογίσουμε στον ΨΜ είναι η μείωση του ανθρώπινου δυναμικού, ωστόσο είναι σημαντικό κάθε οργανισμός να διασφαλίζει ότι το υπάρχον προσωπικό είναι κατάλληλα



εκπαιδευμένο στις νέες τεχνολογίες ώστε να μπορούν να αποδοθούν στο μέγιστο τα οφέλη του ΨΜ (ΔΑΒΑΛΑΣ, 2023)

Με τον ΨΜ το κράτος γίνεται σύγχρονο και λειτουργικό, μπορεί να ακολουθεί με ταχύτητα τις εξελίξεις που τρέχουν σε κοινωνικοί, οικονομικό και τεχνολογικό επίπεδο, να εξυπηρετεί τον πολίτη χωρίς γραφειοκρατικές διατυπώσεις, να εξοικονομήσει εκατομμύρια ευρώ από τον προϋπολογισμό του.

Ο ΨΜ στο σύνολο των δραστηριοτήτων του σε μια χώρα έχει -χωρίς αμφιβολία- επίδραση στη κοινωνία και την οικονομία. Με τις διαρκώς αναπτυσσόμενες ψηφιακές τεχνολογίες, επιτυγχάνονται καλύτερα αποτελέσματα στην διαδικασία παραγωγής, στην ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων και παράλληλα ενισχύεται η δημιουργία καινούργιων ψηφιακών καναλιών επικοινωνίας και εξυπηρέτησης, μειώνοντας τα επίπεδα γραφειοκρατίας. Κατά την διάρκεια της πανδημίας, και ακολουθώντας την στρατηγική του ΨΜ για την δημόσια διοίκηση, η προσοχή στράφηκε στην προσφορά προς τους πολίτες με την δημιουργία απλών πλην αποτελεσματικών υπηρεσιών με σκοπό την βελτίωση της ποιότητας της ζωής τους (Escobar, 2023).

Ο ΨΜ έθεσε στο επίκεντρο τον ίδιο τον πολίτη. Τόσο το κράτος όσο και οι ΟΤΑ, λειτούργησαν προληπτικά για τον πολίτη προσφέροντας του εξατομικευμένες υπηρεσίες στις οποίες μπορεί να έχει πρόσβαση 24/7 και το σημαντικότερο, χωρίς φυσική παρουσία (DELOITTE-ΣΕΒ, 2022).

Οι ανάγκες και τα προβλήματα των πολιτών, μπορούν πλέον και προβλέπονται καθώς η δημόσια διοίκηση μέσω της αξιοποίησης δεδομένων φαίνεται 'προληπτική' και μπορεί να παρέχει προσωποποιημένες υπηρεσίες από ενιαίες ψηφιακές πλατφόρμες χωρίς να απαιτείται αίτηση από τον πολίτη( το γνωστό και ως 'no touch government') (MIKALEF, 2022)

Με τον ΨΜ ανασχεδιάστηκαν οι διοικητικές διαδικασίες μέσω του προγράμματος «Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών», δημιουργήθηκε το Μητρώο Διαδικασιών στο οποίο καταγράφονται όλες οι διοικητικές διαδικασίες ενώ το Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας παρακολουθεί την εξέλιξη της προσπάθειας αυτής (Ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους – Ποιο το όφελος, 2020).

Ο ΨΜ παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης και ελέγχου της προόδου κάθε οργανισμού και να εστιάσουν σε σημεία που χρήζουν βελτίωσης. Φυσικά και χρειάζονται οι απαραίτητοι πόροι ώστε να διενεργηθούν αξιολογήσεις, χρειάζεται και τεχνογνωσία, όμως αν αναλογιστεί κανείς τα οφέλη του ΨΜ αξίζει τον κόπο να παρθούν οι σωστές αποφάσεις, να μπορεί κάθε οργανισμός να ξεφύγει από

τα παραδοσιακά και ξεπερασμένα πλέον συστήματα και διαδικασίες και να γίνει ανταγωνιστικός και ανοικτός σε κάθε νέα πρόκληση.

Κάθε νέα τεχνολογία σε συνδυασμό με τον ανθρώπινο παράγοντα μπορεί να δώσει τη δυνατότητα σε κάθε οργανισμό να προσαρμοστεί πιο άμεσα σε ξαφνικές αλλαγές. Μπορεί όμως και να δώσει ευκαιρίες στους οργανισμούς που θα ικανοποιήσουν τις αυξανόμενες ανάγκες των πολιτών, που θα φανούν καινοτόμες και θα αναπτυχθούν, που θα αυξήσουν τα έσοδα του οργανισμού και θα βελτιώσουν την αποδοτικότητα των υπαλλήλων. Ο ΨΜ μέσω της λειτουργίας του παράγει μόνο αξία (sap.com, 2023).

Ο όρος ΨΜ πολύ συχνά συγχέεται με τον όρο ψηφιοποίηση. Ψηφιοποίηση είναι η μετατροπή εγγράφων και πληροφοριών από αναλογική σε ψηφιακή μορφή και η ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών στις ήδη υπάρχουσες διαδικασίες. Για να υπάρξει πρόοδος, καινοτομία και οικονομική ανάπτυξη των κρατών της Ευρώπης, έχει ενταχθεί στα στρατηγικά σχέδια κάθε χώρας η ψηφιοποίηση της δημόσιας διοίκησης (είναι μέρος της ευρωπαϊκής ατζέντας που επιθυμεί την εύκολη πρόσβαση των πολιτών της Ευρώπης στις δημόσιες υπηρεσίες μέσω ψηφιακής τεχνολογίας) , η εκμετάλλευση των δυνατοτήτων που παρέχουν οι ΤΠΕ, ώστε να οργανωθούν οι διοικήσεις και να βελτιστοποιηθούν οι σχέσεις κράτους-πολίτη. Μέσω της ψηφιοποίησης των διαδικασιών, οι πολίτες απολαμβάνουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, έχουν άμεση πρόσβαση σε δημόσιους φορείς ενώ η Δ.Δ. γίνεται γρήγορη και διαφανής. Ο πολίτης κάνοντας χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών και έχοντας πλήρη προστασία των προσωπικών του δεδομένων έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιεί εξ αποστάσεως συναλλαγές χωρίς φυσική παρουσία. Η ψηφιοποίηση της ΔΔ έχει στόχο την αξιοποίηση των διαθέσιμων μέσων τεχνολογίας και πληροφορικής ώστε να προωθήσει την βιωσιμότητα, την καινοτομία, την πρόοδο και την οικονομική ανάπτυξη και αποτελεί την στρατηγική μέσω της οποίας θα υπάρξει πρόσβαση σε υπηρεσίες και αγαθά σε όλη την ΕΕ για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Μέσω της υιοθέτησης ενός μοντέλου ανοιχτής διακυβέρνησης αλλά και χάρη στην προώθηση των δικαιωμάτων της ψηφιακής ιθαγένειας, η ψηφιακή τεχνολογία δίνει άπειρες δυνατότητες οργάνωσης των διοικήσεων, πολιτών και επιχειρήσεων (LEMKE., 2021)

Οι παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες του κράτους προς τον πολίτη πρέπει να είναι υψηλής ποιότητας και να υπάρχει ελεύθερη πρόσβαση σε αυτές.

Η δεκαετία που διανύουμε κάνει προφανές ότι για να γίνει κάθε οργανισμός και επιχείρηση ανταγωνιστικός, ανθεκτικός και επαρκής ως προς τις ανάγκες των πολιτών, πρέπει να στοχεύει στην καινοτομία και στον εκσυγχρονισμό των πλέον παρωχημένων συστημάτων. Ο ΨΜ της χώρας, είναι

ένα μονοπάτι που πρέπει να διαβούμε με ταχύτητα και πρέπει όλοι μαζί να πατήσουμε “ENTER” για να μεταβούμε στη νέα ψηφιακή εποχή (ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ., 2020).

## **1.2 ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

Τόσο στην Ελλάδα όσο και στην Ε.Ε. ο ΨΜ ήταν μια αναγκαία κατεύθυνση και όχι επιλογή, ώστε να μπορέσουν οι κυβερνήσεις να ανταπεξέλθουν σε οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο. Υπήρξε άμεση ανάγκη ενίσχυσης των ψηφιακών τεχνολογιών και δημιουργία καινοτόμων δημόσιων υπηρεσιών

Όσον αφορά την ψηφιακή μετάβαση της χώρας μας, παρατηρούμε πως η Ελλάδα βρίσκεται στις τελευταίες θέσεις της κατάταξης των ευρωπαϊκών χωρών. Αυτό οφείλεται στο γεγονός πως για χρόνια δεν υπήρχε όραμα και σχεδιασμός έργων για παροχή καλύτερων και εκσυγχρονισμένων δημόσιων υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις. Ο σχεδιασμός και η εφαρμογή νέων, σύγχρονων μεθόδων μέσω της ψηφιακής τεχνολογίας, θεωρείται καθήκον και αναγκαία κατεύθυνση για κάθε κυβέρνηση κι όχι επιλογή, ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες όλων των ομάδων χρηστών αλλά και να βελτιώνονται οι δημόσιες υπηρεσίες. Είναι λοιπόν υποχρέωση κάθε κυβέρνησης να ενσκήπτει στα προβλήματα που υπάρχουν και να προσπαθεί να βρει λύσεις που θα απλοποιήσουν διαδικασίες και θα μειώσουν τη γραφειοκρατία και το κόστος. Αν και η πανδημία βοήθησε στην επιτάχυνση του ΨΜ, υπάρχουν ωστόσο πολλά περιθώρια βελτίωσης και εξέλιξης (ΑΣΘΕΝΙΔΗΣ, 2022). Κατά την διάρκεια της πανδημίας πολλές επιχειρήσεις αναγκάστηκαν σε μικρό χρονικό διάστημα να χρησιμοποιήσουν τεχνολογίες και πλατφόρμες ώστε να παραμείνουν λειτουργικές. Η ψηφιακή αυτή μετάβαση των εταιρειών θα πρέπει να έχει σωστή στρατηγική και προσέγγιση ώστε να έχει μακροβιότητα. Θα πρέπει να γίνει μια «ολιστική» προσέγγιση ώστε να εκτιμηθούν οι λόγοι γι’ αυτόν τον μετασχηματισμό, δίνοντας πρωτίστως προτεραιότητα στις ανάγκες του πολίτη/πελάτη. Ο ΨΜ πρέπει να έχει πελατοκεντρική προσέγγιση, είναι μια ευκαιρία για να γίνουν νέα ξεκινήματα και να βρεθούν νέες καινοτόμες λύσεις (Adeni, 2020).

### **1.2.1 ΑΠΟ ΤΟ ΚΡΑΤΟΣ 0.2 ΣΤΟ ΚΡΑΤΟΣ 2.0**

Η Χώρα μας, ειδικά τα τελευταία χρόνια, έχει κάνει πολύ σημαντικά βήματα για τον ΨΜ της δημόσιας διοίκησης. Μέσω της ψηφιοποίησης πλειάδας υπηρεσιών, κατά την περίοδο της πανδημίας βελτιώθηκε τόσο η εξυπηρέτηση του πολίτη όσο και των επιχειρήσεων. Στη «Βίβλο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025» αποτυπώνεται η ψηφιακή στρατηγική της Ελλάδας. Η Βίβλος είναι ένα νέο φιλόδοξο πρόγραμμα που προσβλέπει στην ψηφιοποίηση της ΔΔ με ταχύτητα και διυπουργικό

συντονισμό. Ως τώρα, το σημαντικότερο ψηφιακό εργαλείο είναι η ενιαία ψηφιακή πύλη gov.gr η οποία έχει διευκολύνει την καθημερινότητα των πολιτών αφού διαθέτει μια σειρά από απλές πλην όμως αποτελεσματικές ψηφιακές υπηρεσίες.

Έπειτα από μελέτη που έγινε από την εταιρεία συμβούλων Deloitte και το Παρατηρητήριο Ψηφιακού Μετασχηματισμού του ΣΕΒ και αφορούσε στην εξοικονόμηση χρημάτων από 21 ψηφιακές υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται μέσω της πύλης gov.gr, εκτιμήθηκε πως για την περίοδο Μάρτιος 2020-Μάρτιος 2022 υπήρχε όφελος 270 εκατομμύρια ευρώ τουλάχιστον (1400 διαδικασίες ψηφιοποιήθηκαν και εξυπηρετήσαν 36,5 εκατομμύρια χρήστες, εκδόθηκαν 42 εκατομμύρια άυλες συνταγές μέσω του συστήματος άυλης συνταγογράφησης). Παρατηρήθηκε πως τα ποιοτικά οφέλη είναι πολλά, όπως η παύση των χρόνων αναμονής σε φυσικές ουρές, η άμεση εξυπηρέτηση, η 24ωρη διαθεσιμότητα της πύλης και η ευκολία στην αναζήτηση και ανεύρεση της επιθυμητής υπηρεσίας. Το όφελος αυτό μπορεί να αναλυθεί ως εξής:

- 53 εκατομμύρια εξοικονόμηση από τον χρόνο ολοκλήρωσης μιας υπόθεσης μέσω του gov.gr ή της ψηφιακής πλατφόρμας της αρμόδιας υπηρεσίας
- 0,8 εκατομμύρια ευρώ εξοικονόμηση από τη μείωση χρήσης χαρτιού και εκτυπώσεων
- 1,2 εκατομμύριο ευρώ εξοικονόμηση από την εκπομπή CO2 λόγω περιορισμένων μετακινήσεων των πολιτών και τη διακίνηση έγχαρτων εγγράφων
- 215 εκατομμύρια ευρώ εξοικονομούνται από την μείωση απασχόλησης των υπαλλήλων και από τις μετακινήσεις των πολιτών για τη διεκπεραίωση υποθέσεων που απαιτούν φυσική παρουσία.

Το παραπάνω ποσό προβλέπεται να τετραπλασιαστεί σε βάθος πενταετίας με την προϋπόθεση ότι θα αυξηθούν οι ψηφιακές υπηρεσίες και αναμένεται να ξεπεράσει το 1,3 δισεκατομμύρια ευρώ. Ιδιαίτερα την περίοδο της υγειονομικής κρίσης, ο ΨΜ της χώρας προχώρησε με ταχείς ρυθμούς ώστε να βελτιωθεί η καθημερινότητα των πολιτών μέσω αναβαθμισμένων παρεχόμενων υπηρεσιών της ΔΔ. Η νέα ψηφιακή εποχή στοχεύει στη μείωση της γραφειοκρατίας, στο άνοιγμα νέων ψηφιακών καναλιών εξυπηρέτησης και επικοινωνίας, στην καλυτέρευση των διαδικασιών παραγωγής και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων (DELOITTE-ΣΕΒ, 2022).

### **1.3 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΨΜ**

Η Ε.Ε. έχει θέσει ως βασική προτεραιότητα της την αξιοποίηση όλων των νέων ψηφιακών τεχνολογιών ώστε να δημιουργηθούν ευκαιρίες για πολίτες και επιχειρήσεις, να ψηφιοποιηθούν οι δημόσιες υπηρεσίες, να καταρτιστούν οι εργαζόμενοι και να αποκτήσουν ψηφιακές δεξιότητες. Ως ΨΜ θα μπορούσε να οριστεί η διείσδυση των ψηφιακών τεχνολογιών στην κοινωνία. Μέσω διαφόρων

επενδυτικών προγραμμάτων η Ε.Ε. θα καταφέρει να επιτύχει τους στόχους της ώστε να γίνει η ψηφιακή μετάβαση.

Τον Μάιο του 2020 η Ε.Ε. πρότεινε το Ευρωπαϊκό Σχέδιο Ανάκαμψης της τάξεως των 1,8 τρις ευρώ για να αντιμετωπιστούν οι κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις της πανδημίας, και να στηριχτούν οι επενδύσεις ώστε να μπορέσει να επιτευχθεί μια πράσινη, ψηφιακή και ανθεκτική Ευρώπη. Το σχέδιο βασίστηκε σε δύο πυλώνες, έναν προσωρινό (2021-2024) και έναν βραχυπρόθεσμο (2021-2027). Τα κονδύλια που διατίθενται μέσω του σχεδίου αυτού αποτελούν και τη μεγαλύτερη χρηματοδοτούμενη στήριξη της Ε.Ε. η οποία αφορά σε επενδύσεις και μεταρρυθμίσεις στις ψηφιακές τεχνολογίες τις ψηφιακές υποδομές και το πρόγραμμα «ψηφιακή Ευρώπη».

Τον Απρίλιο του 2021 εγκρίθηκε από το Κοινοβούλιο το πρόγραμμα «Ψηφιακή Ευρώπη» το οποίο επενδύει 7,6 δις ευρώ σε τομείς όπως η κυβερνοασφάλεια, η τεχνητή νοημοσύνη, οι υπερυπολογιστές, οι ψηφιακές δεξιότητες και η ευρεία χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών στην Ε.Ε (europarl.europa.eu, 2021).

#### **1.4 ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ Ε.Ε. ΓΙΑ ΕΡΓΑ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ**

Οι ψηφιακές λύσεις που δόθηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας, είχαν στόχο να διασφαλίσουν την ανάκαμψη της Ευρώπης και να την κάνουν ανταγωνιστική σε παγκόσμιο οικονομικό επίπεδο. Προϋπόθεση του παραπάνω σχεδίου είναι να γίνει χρήση του 20% των κονδυλίων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας από όλα τα κράτη μέλη και να προχωρήσει η ψηφιακή τους μετάβαση.

Το πρόγραμμα «ορίζων Ευρώπη» για την έρευνα και την καινοτομία και το πρόγραμμα «Συνδέοντας την Ευρώπη» που χρηματοδοτεί έργα υποδομών, διαθέτουν τα ποσά ώστε να γίνει η ψηφιακή μετάβαση της Ευρώπης μέσω επενδυτικών προγραμμάτων και θέσπισης νέων κανόνων (europarl.europa.eu, 2021).

## 1.5 Η ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΡΟΟΔΟΣ ΤΩΝ ΚΡΑΤΩΝ-ΜΕΛΩΝ, Ο ΔΕΙΚΤΗΣ DESI

Η ψηφιακή πρόοδος των κρατών μελών έχει ξεκινήσει και παρακολουθείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή από το 2014. Κάθε χρόνο η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσιεύει μια έκθεση που αφορά στον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας DESI (Digital Economy and Society Index). Μέσα από τις εκθέσεις αυτές κάθε χώρα εντοπίζει τα σημεία στα οποία πρέπει να δώσει προτεραιότητα και να χαράξει την ψηφιακή στρατηγική της. Ανάλογα από το σημείο από το οποίο έχει εκκινήσει κάθε χώρα αλλά και την ψηφιακή της πρόοδο σε βάθος πενταετίας, καθορίζεται η θέση που θα πάρει στον δείκτη DESI. Ο δείκτης DESI έχει πέντε επιμέρους δείκτες που αφορούν στη συνδεσιμότητα, στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, στην ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας, στο ανθρώπινο κεφάλαιο και στην χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών. Κάθε χώρα φτιάχνει μια έκθεση στην οποία συνδυάζονται ποσοτικά στοιχεία από τους δείκτες αυτούς.

Οι περισσότερες χώρες – πέρα από αυτές που έχουν σταθερή ψηφιακή πορεία- βρίσκονται στον μέσο όρο της Ε.Ε. Ωστόσο η πλειοψηφία των κρατών που είχαν πολύ χαμηλά ψηφιακά ποσοστά προ πενταετίας, δείχνουν να προοδεύουν με γρηγορότερο από τα άλλα κράτη ρυθμό ώστε να συμβαδίσουν με τον ΨΜ της Ε.Ε. Με προορισμό το 2030, κάθε κράτος θα πρέπει να θέσει τους στόχους του και να βελτιώσει τις ψηφιακές επιδόσεις του ώστε και η Ευρώπη συνολικά να μπορέσει να προοδεύσει στον ΨΜ.

Η προσπάθεια είναι συλλογική και σίγουρα δύσκολη στην εφαρμογή της καθώς κάθε κράτος έχει διαφορετική αφετηρία, διαφορετικό πληθυσμό και οικονομία.

Για το 2022 η χώρα μας κατατάχθηκε στην 25<sup>η</sup> θέση του δείκτη DESI μεταξύ 27 χωρών-μελών. Μπορεί η θέση μας να είναι χαμηλή όμως η πρόοδος μας τα τελευταία χρόνια είναι μεγάλη. Ένα παράδειγμα προόδου για την Ελλάδα είναι η αυξημένη χρήση δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών όπου αγγίζει το 69% και είναι κατά 4% μεγαλύτερη από τον μέσο όρο της Ευρώπης(65%). Αντίθετα η χρήση ψηφιακών τεχνολογιών στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις παραμένει χαμηλή, μόλις 39% σε αντίθεση με το 55% που είναι ο μέσος όρος της Ευρώπης. Το παράδοξο σε αυτό το παράδειγμα είναι ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω internet αγγίζει το 20%, ποσοστό μεγαλύτερο από το 18% της Ευρώπης.

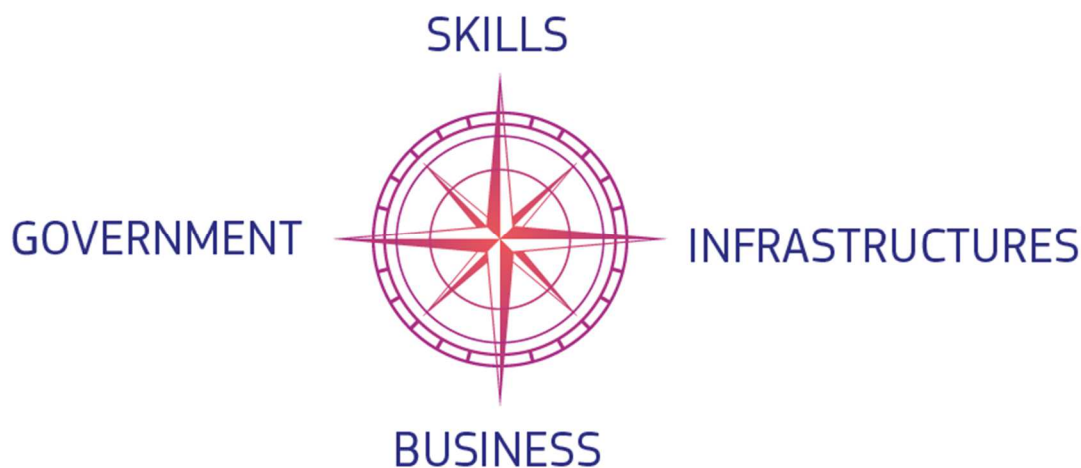
Η ψηφιακή πρόοδος της χώρας μας οφείλεται σε πολλούς παράγοντες. Ο πρώτος είναι η θέσπιση ψηφιακής στρατηγικής η οποία καταγράφεται από τον Ιούλιο του 2021στη ΒΨΜ. Η βίβλος αποτελεί τον πενταετή στρατηγικό χάρτη της χώρας μας, ενσωματώνει το ψηφιακό όραμα της Ελλάδας σε όλους τους τομείς (ψηφιακές δεξιότητες, συνδεσιμότητα, ψηφιακό κράτος, ψηφιακές επιχειρήσεις,

καινοτομία και ψηφιακή τεχνολογία στην οικονομία) ώστε να συμπορευτεί με την Ε.Ε. Ο δεύτερος παράγοντας είναι η δημιουργία της ψηφιακής πύλης gov.gr που δημιουργήθηκε στην αρχή της πανδημίας το 2020 και μέσα στον πρώτο κιάλας χρόνο λειτουργίας του οι ψηφιακές συναλλαγές εξαπλασιάστηκαν. Ο τρίτος παράγοντας είναι ότι η Ελλάδα ακολουθούσε στρατηγική δράση κυβερνοασφάλειας με σκοπό να προστατεύσει τους κυβερνητικούς ιστότοπους. Όλα τα παραπάνω βοηθούν στο να μπορεί η Ελλάδα να προοδεύει ψηφιακά, να εφαρμόζει τα στρατηγικά σχέδια της και να βελτιώνεται ώστε να μπορέσει να αυξήσει τις ψηφιακές της δυνατότητες και να πετύχει τους στόχους της ψηφιακής δεκαετίας (DESI, 2022).

### **1.6 Η ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΕΚΑΕΤΙΑ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ- ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΞΙΔΑ 2030**

Τον Μάρτιο του 2021 η Ε.Ε. παρουσίασε την Ψηφιακή Πυξίδα στην οποία αναγράφονται τα φιλόδοξα οράματα και οι στόχοι της Ευρώπης για τον ΨΜ μέχρι το 2030. Η Ψηφιακή Πυξίδα δρομολογεί πολυκρατικά ψηφιακά έργα τα οποία έχουν επίκεντρο τον άνθρωπο. Η ψηφιακή Πυξίδα στηρίζεται και αναπτύσσεται πάνω σε τέσσερις βασικούς πυλώνες :

- ✓ Ψηφιακές δεξιότητες : στόχος είναι η ψηφιακή εξοικείωση των πολιτών και μέχρι το 2030 το 80% των πολιτών να έχει βασικές ψηφιακές δεξιότητες αλλά και την απασχόληση 20 εκατομμυρίων εξειδικευμένων στις ΤΠΕ με μεγαλύτερη συμμετοχή γυναικών στον τομέα αυτόν.
- ✓ Ψηφιακές υποδομές : στόχος είναι μέχρι το 2030 να υπάρχει υψηλή (5G) συνδεσιμότητα σε όλα τα νοικοκυριά
- ✓ Ψηφιακός μετασχηματισμός επιχειρήσεων: στόχος είναι μέχρι το 2030 τρεις στις τέσσερις επιχειρήσεις να κάνουν χρήση υπολογιστικού νέφους και τεχνητής νοημοσύνης ,το 90% των μικρομεσαίων επιχειρήσεων να κάνει χρήση ψηφιακών τεχνολογιών και να δίνεται δυνατότητα χρηματοδότησης σε αναπτυσσόμενες επιχειρήσεις
- ✓ Ψηφιοποίηση δημόσιων υπηρεσιών : στόχος είναι μέχρι το 2030 η διάθεση όλων των δημόσιων υπηρεσιών στο διαδίκτυο ώστε να διασφαλίζεται η πρόσβαση σε όλες τις ομάδες πολιτών (digital-strategy.ec.europa.eu, 2023)



Εικόνα 1. 1: *digital-strategy.ec.europa.eu, 2023*

Η ψηφιακή πρόοδος κάθε χώρας θα παρακολουθείται ώστε να μπορούν να επιτευχθούν οι στόχοι της Ε.Ε. σε ενωσιακό αλλά και κρατικό επίπεδο. Στο ΥΨΗΔ γίνεται προσπάθεια ψηφιακής σύγκλισης της χώρας μας με την Ε.Ε. Οι νέες ψηφιακές υπηρεσίες σχεδιάζονται με γνώμονα τον πολίτη (πολιτοκεντρική φιλοσοφία) είναι φιλικές και χρηστικές προς αυτόν, σχεδιάζονται και υλοποιούνται βραχυπρόθεσμα έργα αλλά και να επανασχεδιάζονται υπηρεσίες ώστε να μπορούν να ενταχθούν στην πύλη gov.gr που είναι το σημείο επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης κράτους και πολίτη (Δ.ΣΠΙΝΕΛΛΗΣ, 2021). Στο ΥΨΗΔ σχεδιάζεται η στρατηγική που θα ακολουθηθεί ώστε να υλοποιηθεί ο ΨΜ σε όλο τον δημόσιο τομέα. Οι δράσεις που αποφασίζονται -και καταγράφονται στη ΒΨΜ- προτεραιοποιούνται από την κυβέρνηση και το υπουργείο (nationalcoalition.gov.gr, 2021). Βασικές δράσεις είναι η ανάπτυξη, υλοποίηση και προμήθεια έργων και υπηρεσιών και ανάπτυξη και επικαιροποίηση του λογισμικού, η δημιουργία του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών για την κωδικοποίηση των διαδικασιών, η ενοποίηση νεφουπολογιστικών υποδομών, ο «εξ'ορισμού» ψηφιακός χαρακτήρας του δημόσιου τομέα, η πολιτική ασφαλείας των πληροφοριακών συστημάτων του κράτους (Δ.ΣΠΙΝΕΛΛΗΣ, 2021). Οι επενδύσεις κάθε κράτους στον ψηφιακό τομέα θα έχουν τη στήριξη της Ε.Ε. και του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, γεγονός που διευκολύνει τη δρομολόγηση των έργων αυτών καθώς θα ήταν αδύνατο να υποστηριχτούν από κάθε κράτος μεμονωμένα. Κάθε κράτος-μέλος θα υποβάλει ετήσια έκθεση στην οποία θα παρουσιάζει την πρόοδο της στην επίτευξη των ψηφιακών στόχων για το 2030.



## 1.7 ΟΙ ΨΗΦΙΑΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ ΓΙΑ ΤΟ 2030

Από τον Ιανουάριο του 2022, μέσω του προγράμματος «πορεία προς την ψηφιακή δεκαετία», η ΕΕ σε συνεργασία με την Επιτροπή των κρατών μελών, πρότεινε την έναρξη ενός κύκλου ετήσιας συνεργασίας με σκοπό να επιτευχθούν στο μέγιστο οι ψηφιακές φιλοδοξίες της Ευρώπης. Η Επιτροπή με στόχο το 2030 θα παρακολουθεί την πορεία του ΨΜ ολόκληρης της ένωσης αλλά και κάθε κράτους ξεχωριστά και θα υποβάλει ετήσιες εκθέσεις σχετικά με αυτήν. Στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος της ΕΕ είναι ο άνθρωπος, η αλληλεπίδραση του με τις νέες τεχνολογίες, η ασφαλής πρόσβασή του στο διαδίκτυο και στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες αλλά και η σωστή καθοδήγηση των επιχειρήσεων ώστε να αξιοποιηθεί ο ΨΜ στο έπακρο.

Η Επιτροπή θα στηρίζει τα πολυκρατικά έργα, θα παρακολουθεί την πρόοδο κάθε κράτους σε σχέση με τους στόχους που έχει θέσει (δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας DESI) και θα συστήνει νέες δράσεις και κάθε δύο χρόνια θα αναπροσαρμόζει χάρτες στρατηγικής πορείας των κρατών μελών σε σχέση με τους ψηφιακά βήματα που έχουν διανύσει.

Είναι σημαντικό να καταγραφεί πως για την υλοποίηση των ψηφιακών στόχων των κρατών της Ε.Ε. θα χρησιμοποιηθούν πόροι από την Ε.Ε., τον Μηχανισμό Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, από τον ιδιωτικό τομέα αλλά και από κάθε χώρα ξεχωριστά. Δίχως τη βοήθεια αυτή, κανένα κράτος δεν θα μπορούσε να υποστηρίξει από μόνο του τους στόχους του μέχρι το τέλος της δεκαετίας. Η έγκριση για την πρώτη ετήσια έκθεση της κατάστασης της ψηφιακής δεκαετίας αναμένεται τον Ιούνιο του 2023. (commission.europa.eu)

## 1.8 ΟΙ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Οι ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχει η ΔΔ χωρίζονται σε τέσσερις ομάδες και είναι:

- Υπηρεσίες που παρέχονται στον πολίτη από την ΔΔ- government to citizen
- Υπηρεσίες που παρέχονται από τη ΔΔ στις επιχειρήσεις -government to business
- Υπηρεσίες που παρέχονται από την ΔΔ στους εργαζόμενους- government to employee
- Υπηρεσίες που παρέχονται μεταξύ φορέων της ΔΔ-government to government (ΕΛΙΑΜΕΠ, 2022).

Η εξέλιξη της τεχνολογίας αλλά και οι ένα αυξανόμενες ανάγκες των πολιτών για γρήγορη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση από την ΔΔ, οδήγησαν στην εξέλιξη της ψηφιακής διακυβέρνησης η οποία πέρασε από τρία στάδια, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 1.0, 2.0, και 3.0. Στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση 1.0 αυξήθηκε η αποδοτικότητα των κυβερνητικών οργανισμών,

υπήρξαν καλύτερες υπηρεσίες συναλλαγής για πολίτες και επιχειρήσεις και δόθηκε έμφαση στην διαλειτουργικότητα των δημοσίων υπηρεσιών, στις εθνικές πύλες και τις υπηρεσίες μιας στάσης (one stop shop). Στην περίπτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 2.0 ενισχύθηκε η δημοκρατία καθώς ο πολίτης έχει ενεργό δράση στη λήψη αποφάσεων. Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης αναπτύχθηκαν, ενίσχυσαν την συμμετοχή του πολίτη και εφαρμόστηκαν νέα μοντέλα διακυβέρνησης. Παράλληλα, διατέθηκαν δεδομένα του δημοσίου σε πολίτες και επιχειρήσεις (μέσω πυλών ανοικτής διακυβέρνησης) σε τοπικό και εθνικό επίπεδο. Στην περίπτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 3.0, αυτή παράγεται από τα δεδομένα της 1<sup>ης</sup> και 2<sup>ης</sup> γενιάς ψηφιακής διακυβέρνησης αλλά και από τις νέες τεχνολογίες. Στοχεύει στην εκμετάλλευση των δεδομένων αυτών, ώστε να μπορέσουν να λυθούν τα προβλήματα, να υποστηρίζονται καλύτερα οι πολίτες και να ληφθούν οι σωστές αποφάσεις στα ζητήματα που απασχολούν το κράτος (ΕΛΙΑΜΕΠ, 2022).

### **1.9 ENNIAIA ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ GOV.GR**

Η δημιουργία της πύλης [www.gov.gr](http://www.gov.gr) ήταν το εφαλτήριο για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας. Η εσπευσμένη λειτουργία της διαδικτυακής πύλης τον Μάρτιο του 2020 λόγω πανδημίας, είχε στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών χωρίς γραφειοκρατία και καθυστερήσεις. Το [www.gov.gr](http://www.gov.gr) σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε από το ΕΔΥΤΕ και αποτελεί ένα ενιαίο περιβάλλον στο οποίο πολίτες και επιχειρήσεις μπορούν να βρουν πάνω από 1500 ψηφιακές υπηρεσίες από 19 υπουργεία, 13 περιφέρειες, 78 φορείς και οργανισμούς, 10 ανεξάρτητες αρχές, όλες συγκεντρωμένες σε μια πύλη.

Η σύνδεση στην πύλη απαιτεί κωδικούς taxis net ή e-banking από τους οποίους γίνεται και η ταυτοποίηση του χρήστη. Κάποιες από τις υπηρεσίες απαιτούν την εγγραφή του χρήστη στο ΕΜΕπ και κάθε έγγραφο που εκδίδεται φέρει τον δικό του μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό και κωδικό gr ώστε να μπορεί να επαληθευτεί.

Στο [www.gov.gr](http://www.gov.gr) οι υπηρεσίες είναι καταλογογραφημένες και χωρίζονται σε γεγονότα ζωής όμως υπάρχει και η λειτουργία αναζήτησης βάσει φορέα, υπουργείου ή οργανισμού. Το [gov.gr](http://gov.gr) είναι το βήμα της Δ.Δ. προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας που εκτιμήθηκε με θετικό πρόσημο από πολίτες και επιχειρήσεις, ενώ ταυτόχρονα μείωσε τον διοικητικό φόρτο από την έκδοση μεγάλου όγκου εγγράφων και με αυτόν τον τρόπο απελευθέρωσε πόρους προς αξιοποίηση σε άλλους τομείς.

Το [www.gov.gr](http://www.gov.gr) εξελίσσεται συνεχώς με στόχο να αποτελέσει το ένα και μοναδικό σημείο ψηφιακής επαφής του πολίτη με τη Δ.Δ. Εκεί συγκεντρώνεται όλη η πληροφορία που χρειάζεται η κάθε διαδικασία, απαλλάσσοντας τον ενδιαφερόμενο χρήστη από την χρήση επιμέρους πλατφόρμας (DIGI.GOV, 2023).

## 1.10 Ο Ν4727/2020

Ο Ν4727/2020 δημιουργήθηκε στα πλαίσια της στρατηγικής κατεύθυνσης ψηφιοποίησης της Δ.Δ. και ψηφιακής διακυβέρνησης με στόχο να συγκεντρώσει όλες τις διατάξεις που υπήρχαν για τον ΨΜ της χώρας αλλά και για να προσφέρει στον πολίτη το νομοθετικό πλαίσιο της ψηφιοποιημένης επικοινωνίας και συναλλαγής του με το δημόσιο.

Ο Ν4727/2020 είναι εκσυγχρονιστικός ως προς το υπάρχον ρυθμιστικό πλαίσιο, θέτει νέους κανόνες ενιαίους για όλους, προωθώντας τη διαφάνεια την ισότητα και την προσβασιμότητα σε όλους, εκμηδενίζοντας φαινόμενα γραφειοκρατίας και αυθαιρεσίας. Με χαρακτήρα αναπτυξιακό, απελευθερώνει τις τεχνολογικές δυνατότητες σε όλη τη Δ.Δ. μειώνοντας παράλληλα τα διοικητικά βάρη προς πολίτες και επιχειρήσεις και δυναμώνοντας το ΑΕΠ της χώρας.

Ο Ν4727/2020 αποτελείται από 237άρθρα και χωρίζεται σε τέσσερα μέρη :

Α) ψηφιακή διακυβέρνηση, β) ηλεκτρονικές επικοινωνίες, γ) λοιπές διατάξεις δ)γενικές διατάξεις.

Στο α μέρος που αφορά στην ψηφιακή διακυβέρνηση ενσωματώνονται δύο οδηγίες της Ε.Ε., η οδηγία 2016/2102 για την προσβασιμότητα των ιστοτόπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές των δημόσιων οργανισμών και η οδηγία 2019/1024. Επίσης υπάρχουν τρεις επιμέρους κώδικες, ο κώδικας ψηφιακής διακυβέρνησης, ο κώδικας ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ο κώδικας περί τηλεργασίας. Σημαντικό είναι να αναφερθούν οι καινοτομίες του νόμου όπως το άρθρο 15 που επισημαίνει πως τα έγγραφα που φέρουν εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή θα πρέπει να γίνονται δεκτά σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες αλλά και το άρθρο 100 που αναφέρει πως έγγραφα με εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή έχουν ισχύ γνησίου υπογραφής και δεν υπάρχει απαίτηση γνησίου από ΚΕΠ ή Α.Τ. (4727/2020, 2020).

## 1.11 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (ΥΨΗΔ)

Το ΥΨΗΔ συστάθηκε στις 8 Ιουλίου 2019 (ΠΔ81/2019). Είναι ο φορέας που παρέχει εύχρηστες ψηφιακές υπηρεσίες σε πολίτες και αποσκοπεί στον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας διαμέσου συνεργασίας με τους υπόλοιπους φορείς του δημοσίου. Είναι ένα νεοσύστατο υπουργείο που έχει πρωτεύοντα ρόλο στον ΨΜ του κρατικού μηχανισμού της Ελλάδας και αποστολή έχει να συγκεντρώνει όλες τις κρίσιμες δομές πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών που έχουν σχέση με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τον ΨΜ της χώρας. ([www.mindigital.gr](http://www.mindigital.gr), 2019). Το νέο αυτό υπουργείο συστάθηκε όταν η ελληνική κυβέρνηση συνειδητοποίησε πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι πόροι για την χάραξη ψηφιακής πολιτικής αλλά και η εξυπηρέτηση του πολίτη, είχαν ανατεθεί σε διαφορετικούς φορείς και υπηρεσίες. Στο ΥΨΗΔ συγκεντρώθηκαν τα πληροφοριακά συστήματα που ήταν διάσπαρτα αλλά και τα αρμόδια τμήματα ώστε να βρίσκονται όλα στην ίδια δομή που θα διαθέτει τα εφόδια εκείνα που θα βοηθήσουν στην βελτίωση της ποιότητας και ταυτόχρονα στη μείωση κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών. Βασική προϋπόθεση για την καλή λειτουργία του ΥΨΗΔ, είναι η στενή συνεργασία και συντονισμός με τα υπόλοιπα υπουργεία και φορείς, ώστε να υπάρξει όσο το δυνατόν καλύτερη ψηφιακή εξυπηρέτηση του πολίτη. Το υπουργείο προσπαθεί, κάθε φορά που θέλει να μετατρέψει μια διαδικασία σε ψηφιακή πρώτα να την απλοποιεί, να μειώνει την γραφειοκρατία ώστε να μην υπάρχουν περιττά βήματα στην διαδικασία. Η διαδικασία θα πρέπει να είναι γρήγορη, εύκολη στη χρήση και αναβαθμισμένη (ΒΨΜ, 2020).

Το ΥΨΗΔ έχοντας ως σκοπό να μετασχηματίσει ψηφιακά την Χώρα και να καλύψει τις ανάγκες πολιτών και επιχειρήσεων, λειτούργησε ένα πλαίσιο δράσεων που αποτελείται :

- Την καταγραφή των διαδικασιών της ΔΔ
- Την απλούστευση και ανασχεδιασμό των διαδικασιών
- Την ψηφιοποίηση των διαδικασιών και την παροχή τους στους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Επιπλέον, φρόντισε και για τους πολίτες οι οποίοι δεν διαθέτουν ψηφιακές γνώσεις όπως και για υπηρεσίες που δεν παρέχονται ακόμα ψηφιακά, να εξυπηρετούνται από τα ΚΕΠ είτε με φυσική παρουσία είτε ηλεκτρονικά μέσω αίτησης (ΕΚΔΔΑ, 2022).

Στο πλαίσιο εναρμόνισης της Χώρας με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες σε ψηφιακό επίπεδο, το ΥΨΗΔ εξέδωσε τον Ν4727/2020 που αφορά στην ψηφιακή διακυβέρνηση. Κατόπιν τούτου, το 2020, εξέδωσε την Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΒΨΜ) που αφορά στην εθνική στρατηγική και στο όραμα για την ψηφιακή Ελλάδα και περιέχει τους στόχους, τις κατευθυντήριες γραμμές και τα έργα που θα πρέπει να υλοποιηθούν ώστε να επιτευχθεί το όραμα.

Ο ΨΜ της δημόσιας διοίκησης είναι μια μεγάλη πρόκληση για κάθε χώρα καθώς αναβαθμίζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και ταυτόχρονα καταπολεμά τις χρόνιες παθολογίες. Η χώρα μας έχει ήδη κάνει σημαντικά βήματα και αναμένεται μέχρι το τέλος της δεκαετίας να κάνει ακόμα περισσότερα (www.mindigital.gr, 2019).

### **1.12 ΒΙΒΛΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ 2020-2025**

Για την επίτευξη του ψηφιακού μετασχηματισμού της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας, το Υψηλό εκπόνησε τη ΒΨΜ στην οποία αποτυπώνονται ο σχεδιασμός πληροφοριακών συστημάτων, οι κατευθυντήριες αρχές, οι στρατηγικοί άξονες παρέμβασης και υλοποίησής τους.

Στη ΒΨΜ περιλαμβάνονται οι ψηφιακές δράσεις της χώρας μας που πρόκειται να υλοποιηθούν ή που βρίσκονται σε φάση υλοποίησης. Στη ΒΨΜ αναγράφεται ένα σχέδιο δράσης το οποίο δεν είναι περιοριστικό και θα επικαιροποιείται συνεχώς αφού οι νέες τεχνολογίες βρίσκονται σε διαρκή εξέλιξη (ΒΨΜ, 2020). Η διαδικασία της επικαιροποίησης θα συνάδει με τη φιλοσοφία της Βίβλου ενώ οι νέες ανάγκες και προτεραιότητες που θα προκύψουν από την προσθήκη νέων έργων, θα εντάσσονται στη γενική στρατηγική. Στη ΒΨΜ δίνεται μεγάλη βαρύτητα στην κυβερνοασφάλεια, προστατεύονται τα προσωπικά δεδομένα και καταγράφονται δράσεις για την ανάπτυξη των ψηφιακών δυνατοτήτων σε δημόσιο και ιδιωτικό τομέα (ΒΨΜ, 2020). Παρουσιάζονται 448 έργα με 105 σε εξέλιξη, αφορά σε 17 κλάδους της οικονομίας, σε 14 κατευθυντήριες γραμμές και 6 άξονες ψηφιακού μετασχηματισμού του δημόσιου τομέα. Οι άξονες παρέμβασης της ΒΨΜ χωρίζονται σε επτά κατηγορίες δράσεων και έργων :

- ✓ Ασφαλής γρήγορη και αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο για όλους
- ✓ Ένα καλύτερο ψηφιακό κράτος με καλύτερες ψηφιακές υπηρεσίες για τους πολίτες
- ✓ Ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων των πολιτών
- ✓ Μετατροπή επιχειρήσεων σε ψηφιακές επιχειρήσεις
- ✓ Στήριξη και ενίσχυση ψηφιακής καινοτομίας
- ✓ Αξιοποίηση των δεδομένων του δημοσίου
- ✓ Ένταξη σύγχρονων τεχνολογιών σε όλους τους τομείς της οικονομίας

Στη ΒΨΜ εναρμονίζεται η εθνική δράση με κατευθυντήριες γραμμές από την Ε.Ε. αλλά και επιτυχημένες διεθνείς πρακτικές ώστε να υλοποιηθεί ο ΨΜ στη χώρα μας. Οι ψηφιακές δράσεις θα υλοποιηθούν σε διάφορους τομείς ( υγεία, παιδεία , εκπαίδευση, δημόσιος τομέας κ.α.). Θα τηρείται χρονοδιάγραμμα και θα παρακολουθείται η πρόοδος των δράσεων ενώ ταυτόχρονα θα γίνονται διορθώσεις πιθανών αστοχιών και θα προστίθενται και νέες δράσεις. Στόχος είναι η παροχή

υπηρεσιών 5<sup>ης</sup> γενιάς (5G) αλλά και η ενίσχυση των δεξιοτήτων των εργαζομένων και των πολιτών αλλά και η εξοικείωση τους με τις ψηφιακές υπηρεσίες.

Οι στόχοι της ΒΨΜ καταγράφονται ως εξής:

- ✓ Επανασχεδιασμός των ψηφιακών υπηρεσιών για να είναι προσβάσιμες σε όλους και αναβάθμιση της σταθερής υποδομής δικτύου ώστε να αναπτυχθούν σταθερές υποδομές γενιάς 5G. Οι ψηφιακές υπηρεσίες και υποδομές θα διέπονται από διαδικασίες ασφαλείας
- ✓ Το gov.gr θα γίνει το κεντρικό σημείο αναφοράς για τις πληροφορίες και τα ψηφιακά στοιχεία της Δ.Δ. ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες των πολιτών. Ύπαρξη διαλειτουργικότητας μεταξύ των βασικών μητρώων.
- ✓ Ενίσχυση της εκπαίδευσης των νέων τεχνολογιών σε όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες και σε όλες τις ηλικίες για να αποκτηθούν οι απαραίτητες δεξιότητες από όλους
- ✓ Ενίσχυση της ανάπτυξης νεοσύστατων εταιρειών στον τομέα των ΤΠΕ
- ✓ Βοήθεια στις εγχώριες επιχειρήσεις για να γίνουν ψηφιακές και να ενισχυθεί το ηλεκτρονικό εμπόριο και οι εξαγωγές
- ✓ Χρήση των δημόσιων δεδομένων- με προστασία των προσωπικών δεδομένων-ώστε να αναπτυχθούν νέα προϊόντα, επιχειρηματικά μοντέλα και αγορές ώστε να προχωρήσει ο ΨΜ
- ✓ Χρήση ψηφιακών εργαλείων ώστε να ενισχυθούν τομείς όπως η τηλεργασία στον δημόσιο τομέα, η εξ' αποστάσεως εκπαίδευση κ.α.

Η ΒΨΜ περιγράφει όχι μόνο το τί αλλά και το πως θα υλοποιηθεί ο ΨΜ, παρουσιάζει ένα σχέδιο δράσης στο οποίο αναφέρονται τα έργα και δίνεται προτεραιότητα στα πιο αναγκαία. Δρομολογούνται παρεμβάσεις στους πολιτικούς άξονες ώστε να υποστηριχτεί πλήρως ο ΨΜ της χώρας. Η ΒΨΜ θα επιδέχεται διορθώσεις – παρεμβάσεις και θα επικαιροποιείται ετησίως (ΒΨΜ, 2020).

### **1.13 ΕΔΥΤΕ ΑΕ (GRNET)**

Το ΕΔΥΤΕ ΑΕ (GRNET) (Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας) είναι από τους μεγαλύτερους φορείς της Ελλάδας και φορέας του ΥΨηΔ. Από εκεί παρέχονται υποδομές αλλά και υπηρεσίες πληροφορικής και υπολογιστικού νέφους (cloud) σε εκπαιδευτικούς φορείς, σε ακαδημαϊκά και ερευνητικά ιδρύματα, στον ευρύτερο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα. Το ΕΔΥΤΕ είναι ο σύμβουλος του ΥΨηΔ σε ότι αφορά τον σχεδιασμό και την αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων (ΕΔΥΤΕ, 2020).

### 1.14 ΚΕΠ e-pass

Στα πλαίσια του ψηφιακού εκσυγχρονισμού των ΚΕΠ, ξεκίνησε τον Ιούλιο του 2022 πιλοτικά η λειτουργία του ker e-pass σε τριανταένα καταστήματα ΚΕΠ. Το e-pass είναι ένας ταχύτερος και απλούστερος νέος τρόπος εξυπηρέτησης για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Η εξυπηρέτηση γίνεται με φυσική παρουσία αφού πρώτα ο ενδιαφερόμενος έχει δεσμεύσει έναν αριθμό προτεραιότητας (από το ίδιο το κατάστημα ΚΕΠ ή μέσω του [www.rantevou.ker.gov.gr](http://www.rantevou.ker.gov.gr)). Ταυτόχρονα ο πολίτης μπορεί να δει τον αριθμό που εξυπηρετείται εκείνη τη στιγμή καθώς και τον χρόνο αναμονής μέχρι τη δική του σειρά (odigostouroliti, 2022).

Για την δράση αυτή συνεργάστηκαν οι ΓΓΠΣΔΔ και η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών. Παράλληλα εγκαταστάθηκε και ο ανάλογος εξοπλισμός στα 31 ΚΕΠ ο οποίος περιλαμβάνει μεγάλες κεντρικές οθόνες στις οποίες αναγράφονται οι αριθμοί προτεραιότητας που εξυπηρετούνται εκείνη τη στιγμή στα γκισέ καθώς και ένα εκδοτήριο με αριθμούς προτεραιότητας με δύο επιλογές, ανάλογα την υπηρεσία που επιθυμεί ο πελάτης. Οι υπάλληλοι των ΚΕΠ διαχειρίζονται και καλούν τους αριθμούς προτεραιότητας αφού πρώτα έχουν συνδεθεί στην πλατφόρμα επισκέψεων ΚΕΠ.

Η κράτηση του αριθμού προτεραιότητας, είναι μια απλή διαδικασία για τον πολίτη αρκεί να εισέλθει στο [www.rantevou.ker.gov.gr](http://www.rantevou.ker.gov.gr) με κωδικούς taxis net και να επιλέξει «νέο ραντεβού». Ορίζει τον νομό και τον δήμο που επιθυμεί και επιλέγει το κατάστημα που τον βολεύει. Η καινοτομία των καταστημάτων με e-pass είναι πως εξυπηρετούν και ραντεβού αυθημερόν σε αντίθεση με τα υπόλοιπα ραντεβού που δίνονται για την επόμενη ημέρα. Τα βήματα στην πλατφόρμα είναι πολύ απλά. Αφού δοθεί ο αριθμός προτεραιότητας, εμφανίζεται ο χρόνος αναμονής αλλά και ο αριθμός που εξυπηρετείται εκείνη την στιγμή. Η κράτηση του ραντεβού γίνεται πατώντας «επιβεβαίωση» όταν ο πολίτης έχει ήδη καταχωρήσει στοιχεία επικοινωνίας του (email, κινητό, ονοματεπώνυμο) και ταυτόχρονα έρχεται επιβεβαίωση της κράτησης στο email του (ΚΕΠ-ePass: Νέα υπηρεσία κράτησης αριθμού προτεραιότητας στα ΚΕΠ, 2022).

Με το ker e-pass πρόκειται να εξοπλιστούν τα διακόσια ΚΕΠ με την μεγαλύτερη επισκεψιμότητα. Το σύστημα του e-pass διαθέτει μονάδα εκτύπωσης αριθμού προτεραιότητας και μια μεγάλη οθόνη για την ενημέρωση του πολίτη για την σειρά προτεραιότητας. Υπάρχει η δυνατότητα παροχής αριθμού προτεραιότητας για τον πολίτη μέσω διαδικτύου και από την ίδια εφαρμογή γίνεται και η ενημέρωση των στελεχών των ΚΕΠ για τα προγραμματισμένα ραντεβού.

Το ker e-pass είναι σίγουρο πως όταν θα επεκταθεί στα ΚΕΠ όλης της χώρας θα βάλει οριστικό τέλος στις ουρές αναμονής καθώς η δέσμευση του αριθμού προτεραιότητας βοηθάει τον πολίτη να

παρακολουθεί -σε πραγματικό χρόνο – τον αριθμό που εξυπηρετείται αλλά και την εκτιμώμενη αναμονή που θα έχει ώσπου να φτάσει η σειρά του (dimosnet.gr, 2022).

### 1.15 myKEPlive

Το mykerlive πρόκειται για μια ψηφιακή πλατφόρμα εξ' αποστάσεως εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων. Είναι μια συνεργασία ενός περιβάλλοντος κράτησης ραντεβού με περιβάλλον διενέργειας τηλεδιάσκεψης όπου τόσο η πρόσβαση των πολιτών (με κωδικούς taxis net ) όσο και των υπαλλήλων (με ειδικούς κωδικούς) είναι ελεγχόμενη.

Ο πολίτης αφού πρώτα συνδεθεί στην πλατφόρμα ([www.mykerlive.gov.gr](http://www.mykerlive.gov.gr)) με κωδικούς taxis net, επιλέγει την υπηρεσία που επιθυμεί, διαλέγει μέρα και ώρα , καταχωρεί τα προσωπικά του στοιχεία και το θέμα του ραντεβού, επιλέγει τον τρόπο παραλαβής της παραγόμενης διοικητικής πράξης (εάν αυτή υφίσταται ως πράξη) και τέλος συναινεί στη διαβίβαση και επεξεργασία των ορθών ατομικών στοιχείων του από τον υπάλληλο του φορέα. Μόλις ο πολίτης οριστικοποιήσει την κράτηση του ραντεβού, λαμβάνει αμέσως ένα ηλεκτρονικό μήνυμα επιβεβαίωσης στο οποίο αναγράφεται ο σύνδεσμος για την συμμετοχή του στην τηλεδιάσκεψη αλλά του εμφανίζεται και η δυνατότητα ακύρωσης του ραντεβού.

Στη διαδικασία αυτή ο πολίτης δεν επιλέγει αυτόν που θα τον εξυπηρετήσει. Μπορεί όμως να δηλώσει εάν θέλει να εξυπηρετηθεί από το ΚΕΠ του δήμου διαμονής του. Κράτηση ραντεβού μπορεί να γίνει και για τρίτο πρόσωπο, που δεν κατέχει κωδικούς taxis net ή ψηφιακές δεξιότητες, με την προϋπόθεση όμως ότι το άτομο αυτό θα είναι παρών την ημέρα του ραντεβού.

Κάθε πολίτης μέσω του ραντεβού του, μπορεί να έχει διοικητική πληροφόρηση και ενημέρωση για όσα χρειάζονται για να υποβάλει αίτηση, να δεχτεί πληροφορίες για επιχειρήσεις, να εξυπηρετηθεί από τον οικείο δήμο. Το σημαντικότερο όλων όμως είναι η εξυπηρέτηση πολιτών με αναπηρία καθώς η απομακρυσμένη εξυπηρέτηση χωρίς φυσική παρουσία διευκολύνει τα άτομα αυτά.

Μια ακόμα καινοτόμα παροχή του myKEPlive είναι η παρουσία διερμηνέα της νοηματικής γλώσσας στην περίπτωση που απαιτείται για κάποιο ραντεβού, με την προϋπόθεση ότι ο πολίτης το έχει επισημάνει στην κράτηση του ραντεβού. Η τηλεδιάσκεψη δεν καταγράφεται και δεν αποθηκεύονται τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών. Η εξυπηρέτηση είναι εύκολη και γρήγορη χωρίς καθυστερήσεις και γραφειοκρατία.

Οι υπάλληλοι των ΚΕΠ που διεκπεραιώνουν ραντεβού μέσω myKEPlive, οφείλουν να κοιτούν καθημερινά το ημερολόγιο τους στο Microsoft Teams και να ελέγχουν τα πιθανά ραντεβού τους.



Ενημερώνει εγκαίρως μέσω email τον πολίτη για τα απαραίτητα δικαιολογητικά που χρειάζεται για την έκδοση της πράξης που ζητά (όπως παράβολο, πιστοποιητικό εγγυτέρων συγγενών κ.α). Ειδοποιεί τον διερχόμενα στην περίπτωση που χρειάζεται να είναι παρόν σε ραντεβού και συμμετέχει κανονικά στην τηλεδιάσκεψη βοηθώντας στη διεκπεραίωση του αιτήματος του πολίτη. Τέλος ο υπάλληλος φροντίζει να αποστέλλει στον πολίτη την παραγόμενη διοικητική πράξη.

Το myKEPlive είναι μια ευέλικτη παρεχόμενη υπηρεσία και τα οφέλη του πολλά τόσο για το ΚΕΠ διότι ένας και μόνο υπάλληλος παρέχει περισσότερες από μία υπηρεσίες, το προσωπικό αξιοποιείται αποδοτικότερα και βελτιώνεται η παραγωγικότητά του, όσο και για τον πολίτη ο οποίος εξοικονομεί χρόνο και χρήμα, εξυπηρετείται απομακρυσμένα χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του ενώ εξυπηρετείται με ακρίβεια και αξιοπιστία (gsis.gr, 2022).

### **1.15.1 ΕΝΤΑΞΗ ΚΕΠ ΣΤΟ myKEPlive**

Η αρμόδια τεχνική ομάδα πρέπει αρχικά να εκδώσει κωδικούς για το ΚΕΠ που θα υποστηρίξει την εφαρμογή του myKEPlive. Στη συνέχεια αποστέλλεται από την αρμόδια επιχειρησιακή ομάδα σχετικό υποστηρικτικό υλικό στο ΚΕΠ. Σε υπολογιστή του ΚΕΠ που διαθέτει μικρόφωνο και κάμερα, γίνεται εγκατάσταση του Microsoft Teams. Κάθε υπάλληλος που θα χρησιμοποιεί την συγκεκριμένη εφαρμογή, θα πρέπει να εκπαιδευτεί και να εξοικειωθεί με το περιβάλλον της πλατφόρμας (ΥΨΗΔ-ΓΓΠΣΔΔ, 2021).

Η λειτουργία του myKEPlive ορίστηκε με την υπ' αριθ. 20530/ΕΞ2020/21.07.2020 ΚΥΑ «Καθορισμός διαδικασίας παροχής διοικητικών πληροφοριών και διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων από τα ΚΕΠ με τηλεδιάσκεψη» (Β'3030) (ΦΕΚ3030/21-07-2020, 2020).

Το myKEPlive γεννήθηκε από την ανάγκη της απλοποίησης των διαδικασιών για την παροχή διοικητικών υπηρεσιών από τα ΚΕΠ σε πολίτες και επιχειρήσεις ώστε οι πολίτες να εξυπηρετούνται καλύτερα και ταυτόχρονα να αποφεύγεται ο συνωστισμός στα ΚΕΠ. Σημαντικό θεωρείται το γεγονός πως η απόφαση χρήσης του myKEPlive δεν προκαλεί δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού (18836ΕΞ2022/18-05-2022ΚΥΑ, ΦΕΚ2553/τ Β'/24-05-2022) (ΦΕΚ2553, 2022).

Είναι μια καινοτόμα ψηφιακή υπηρεσία η οποία πραγματοποιείται με τηλεδιάσκεψη ή βιντεοκλήση και αποσκοπεί στην εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση του πολίτη σύμφωνα με την ΥΑ20530/21-07-2020 και το άρθρο 33 του Ν 4704/2020 (ΦΕΚ4704, 2020).

Για τα άτομα με ειδικές ικανότητες, υπάρχει η δυνατότητα παρουσίας διερμηνέα νοηματικής γλώσσας ώστε να μην υπάρχουν κοινωνικοί αποκλεισμοί πάρα μόνο ισότιμη πρόσβαση για όλους τους πολίτες (GOV.GR, 2023).

Η τηλεδιάσκεψη ορίζεται συγκεκριμένη μέρα και ώρα. Ο πολίτης με την σύνδεσή του, οφείλει να δείξει την ταυτότητα του και να διαθέτει οπωσδήποτε εξοπλισμό κάμερας και μικροφώνου (ΥΨΗΔ-ΓΓΠΣΔΔ, 2021)

### **1.16 ΚΕΠ – PLUS**

Στα πλαίσια του ΨΜ των ΚΕΠ και της αναβάθμισής των υπηρεσιών που παρέχουν στον πολίτη, ένας αριθμός καταστημάτων ΚΕΠ (περίπου τα μισά), θα μετατραπούν σε ΚΕΠ-PLUS. Τα ΚΕΠ-PLUS θα αποτελέσουν το ένα και μοναδικό σημείο επαφής του πολίτη με τη ΔΔ. Εκμεταλλευόμενα τις νέες τεχνολογίες, θα εκσυγχρονιστούν ώστε να μπορούν να εξυπηρετούν τον πολίτη και τις διαρκώς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις τις εποχής.

Επιλεγμένα ΚΕΠ από κάθε μεγάλο αστικό δήμο της αλλά και ένα ΚΕΠ κάθε δήμου θα ενταχθούν στο δίκτυο των ΚΕΠ-PLUS τα οποία θα διαφοροποιούνται θεματικά ανάλογα την περιοχή στην οποία βρίσκονται. Τα ΚΕΠ-PLUS θα έχουν νέα εικόνα (rebranding), θα αναβαθμιστούν οι υποδομές τους και θα διαθέτουν άρτια καταρτισμένο προσωπικό στις ψηφιακές υπηρεσίες ώστε να εξυπηρετούν με τον βέλτιστο δυνατό τρόπο πολίτες και επιχειρήσεις. Ο μετασχηματισμός των ΚΕΠ σε ΚΕΠ-PLUS είναι μια δράση μετατροπής των μισών περίπου καταστημάτων ΚΕΠ σε μια νέα μορφή υπηρεσιών μιας στάσης. Τα ΚΕΠ-PLUS θα είναι το φυσικό σημείο επαφής του πολίτη με τη ΔΔ. και θα είναι η εναλλακτική επιλογή της ψηφιακής οδού με την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών (digitalstrategy, 2023).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### 2.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΙΑΣ ΣΤΑΣΗΣ – ONE STOP SHOP

Ως «υπηρεσία μιας στάσης» θα μπορούσαμε να ορίσουμε το σημείο από το οποίο ο πολίτης μπορεί να ολοκληρώσει μια συναλλαγή του με τη ΔΔ σε μια μόνο επίσκεψη, είτε τηλεφωνικά, είτε ηλεκτρονικά, είτε με φυσική παρουσία. Ο ΨΜ αποτελεί βασικό στόχο των κυβερνήσεων γι' αυτό και στην χώρα μας έχουν αναπτυχθεί και λειτουργούν ηλεκτρονικές πλατφόρμες από όπου ο πολίτης και η επιχείρηση μπορούν να διεκπεραιώσουν συναλλαγές τους με το δημόσιο. Σημαντική είναι η προσφορά των Υ.Μ.Σ που παρέχονται από τα ΚΕΠ, τα οποία δίνουν την δυνατότητα σε πολίτες και επιχειρήσεις να εξυπηρετηθούν από ένα και μόνο σημείο και να ολοκληρώσουν τις συναλλαγές τους με μία και μόνο επίσκεψη σε έναν και μόνο φορέα (TAX HEAVEN , 2020)

#### 2.1.1 ΚΕΠ- TO ONE STOP SHOP ΤΗΣ ΔΔ

Τα ΚΕΠ διεκπεραιώνουν υποθέσεις πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής απόφασης από τον καθ' ύλην αρμόδιο φορέα. Για πάνω από είκοσι χρόνια είναι ένας θεσμός φιλικός προς τον πολίτη, καθώς μέσω χρήσης σύγχρονων τεχνολογιών, εξυπηρετεί όλες τις ομάδες πολιτών χωρίς διακρίσεις, και αποτελεί το μέσο επικοινωνίας κράτους και πολίτη προσφέροντας πραγματικές υπηρεσίες μιας στάσης. Η προσπάθεια μετατροπής των ΚΕΠ σε one stop shop ξεκίνησε το 2019 με στόχο να μπορούν οι πολίτες να ολοκληρώνουν τις συναλλαγές τους με το δημόσιο από ένα και μόνο σημείο. Τα ΚΕΠ ήταν το σημείο εκκίνησης για την αναδιοργάνωση των προσφερόμενων υπηρεσιών στον πολίτη και ανέδειξαν τη σημαντικότητα των υπηρεσιών μιας στάσης. Τα ΚΕΠ, πέρα από ενημέρωση και πληροφόρηση των πολιτών για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο, κατάφεραν από ένα και μόνο σημείο να εξυπηρετούν τον πολίτη, μειώνοντας το κόστος λειτουργίας του κράτους (kep.gov.gr, 2022).

#### 2.2 Η ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΤΩΝ ΚΕΠ

Η μεταρρύθμιση των ΚΕΠ είχε ως βασική επιδίωξη την βελτίωση της Δ.Δ. μέσω διορθωτικών ενεργειών ώστε να υπάρξει αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα. Η Δ.Δ. είχε έντονο γραφειοκρατικό χαρακτήρα, αδυναμία προσαρμογής σε αλλαγές και εκσυγχρονισμό καθώς δεν χρησιμοποιούνταν σύγχρονα μέσα. Παράλληλα οι παρεχόμενες στους πολίτες υπηρεσίες ήταν χαμηλής ποιότητας λόγω των γραφειοκρατικών διαδικασιών, των άσκοπων μετακινήσεων από φορέα σε φορέα, της διαφθοράς και της έλλειψης διαφάνειας, του υψηλού χρόνου διεκπεραίωσης ενός

αιτήματος. Ο πολίτης πέρα από χρήμα και χρόνο, ταλαιπωρούνταν στη διεκπεραίωση των συναλλαγών του με το δημόσιο και παράλληλα έχανε και την εμπιστοσύνη του στο κράτος. με τον Ν3013/2002:

1) Σε ΟΤΑ Α΄ βαθμού, Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και Νομαρχιακά Διαμερίσματα που έχουν πληθυσμό πάνω από είκοσι χιλιάδες κατοίκους, τα ΚΕΠ λειτουργούν σε επίπεδο Διεύθυνσης με δύο τμήματα (παρ. 2 αρθρ. 31 Ν3013/2002). Στις Περιφέρειες, τα ΚΕΠ υπάγονται στη Γενική Διεύθυνση της Περιφέρειας και ασκούν τις αρμοδιότητες και των δύο τμημάτων και λειτουργούν ως αυτοτελές τμήμα (παρ. 3 αρθρ.31, Ν3013/2002).

2) Σε ΟΤΑ Α βαθμού με πέντε έως είκοσι χιλιάδες κατοίκους, το ΚΕΠ λειτουργεί ως τμήμα που υπάγεται στη Διεύθυνση Διοίκησης, και αν αυτή δεν υφίσταται λειτουργεί ως αυτοτελές τμήμα υπαγόμενο στον Δήμαρχο (παρ.4 αρθρ.31 Ν3013/2002). Σε ΟΤΑ Α΄ βαθμού με έως πέντε χιλιάδες κατοίκους το ΚΕΠ λειτουργεί ως αυτοτελές γραφείο και υπάγεται στον Δήμαρχο ή πρόεδρο της Κοινότητας (παρ.4β, αρθρ.31 Ν3013/2002).

3) Ο χρόνος έναρξης λειτουργίας κάθε ΚΕΠ ορίζεται με υπουργικές αποφάσεις (ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., παρ.7, αρθρ.31, Ν3013/2002). Συμπεριλαμβανομένων των πρώτων πιλοτικών ΚΕΠ αλλά και των «Γραφείων του Πολίτη» που λειτουργούσαν ήδη από το 1999, στο τέλος του 2002 λειτουργούσαν με Υπουργική Απόφαση 646 ΚΕΠ τα οποία μέχρι το τέλος του 2004 είχαν ξεπεράσει τα χίλια.

4) Με τις διατάξεις της παραγράφου 9 (Ν3013/2002), ορίζεται ότι όλες οι Διευθύνσεις Οργάνωσης και Απλούστευσης διαδικασιών των υπουργείων πρέπει να παρακολουθούν τις αλλαγές που γίνονται στις διοικητικές διαδικασίες των φορέων τους και κατόπιν να ενημερώνουν γι΄ αυτές την Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.. Προβλέπεται ακόμα η δημιουργία μιας διαδικτυακής πύλης για την λειτουργία των ΚΕΠ που θα υποστηρίζεται από την Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Επεξεργασίας Στοιχείων του υπουργείου (παρ.9, άρθρ. 31, Ν3013/2002). Η εποπτεία, ο συντονισμός και ο σχεδιασμός της λειτουργίας των ΚΕΠ αποδίδεται στην Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. ενώ οι ΟΤΑ έχουν εκτελεστικό ρόλο.

Στόχος της μεταρρύθμισης αυτής, ήταν η δημιουργία μιας σύγχρονης Δ.Δ. , οργανωμένης, με παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών στους πολίτες, άμεση και γρήγορη εξυπηρέτηση. Στόχος των ΚΕΠ είναι να περιοριστούν οι διαδρομές του πολίτη από υπηρεσία σε υπηρεσία, να διακινείται το έγγραφο και όχι ο πολίτης (ΦΕΚ102Α, 2002).

### 2.2.1 ΑΡΧΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΩΝ ΚΕΠ

Ο θεσμός των ΚΕΠ νομοθετήθηκε στη χώρα μας το 2002(N3013/2002). Είναι έργο της διακυβέρνησης του ΠΑΣΟΚ, το οποίο και πρότεινε τη μεγάλη αυτή μεταρρύθμιση. Ο υφυπουργός του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. Σταύρος Μπένος ήταν αυτός που σχεδίασε τα ΚΕΠ, έχοντας ήδη εμπειρία από το πρόγραμμα «Αστερίας» που ως υπουργός Αιγαίου είχε θέσει σε εφαρμογή, παρέχοντας διοικητική εξυπηρέτηση στους πολίτες των νησιών του Αιγαίου. Ουσιαστικά η υλοποίηση των ΚΕΠ βασίστηκε στα πάνω από εκατό «Γραφεία του Πολίτη» που είχαν δημιουργηθεί το 1999-2000 στα νησιά του Αιγαίου με το πρόγραμμα «Αστερίας».

Στα μέσα του 2001, ξεκίνησαν τη λειτουργία τους τα πέντε πρώτα πιλοτικά ΚΕΠ σε μεγάλους δήμους που λειτουργούσαν ως πολυκαταστήματα της Δ.Δ.. Η επιτυχημένη πορεία των πέντε πρώτων ΚΕΠ οδήγησε την κυβέρνηση στην απόφαση της νομοθέτησης του θεσμού και στο γεωγραφικό μοίρασμα των ΚΕΠ σε όλη την Ελλάδα.

Οι στόχοι των ΚΕΠ μπορούν να αποτυπωθούν ως εξής:

- Εκσυγχρονισμός της Δ.Δ. ακολουθώντας την φιλοσοφία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των υπηρεσιών μιας στάσης (one stop shop)
- Χρήση σύγχρονων τεχνολογιών και ηλεκτρονική διεκπεραίωση των υποθέσεων
- Ποιοτική εξυπηρέτηση του πολίτη
- Παροχή διοικητικών πληροφοριών για τη Δ.Δ.
- Χορήγηση πιστοποιητικών και επικύρωση διοικητικών εγγράφων
- Συνεργασία και συντονισμός με τις δημόσιες υπηρεσίες
- Εξυπηρέτηση του πολίτη από μία και μόνο θέση εργασίας
- Εξυπηρέτηση ειδικών ομάδων πολιτών, ηλικιωμένων και ψηφιακά αναλφάβητων
- Άρτια εξοπλισμένοι χώροι, χώροι άνετοι για πρόσβαση σε ΑΜΕΑ
- Δημιουργία δικτυακής δομής μεταξύ ΚΕΠ και υπουργείου ώστε να ανασχεδιαστεί η Δ.Δ.
- Διευρυμένο ωράριο για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση του πολίτη
- Αποσυμφόρηση των δημοσίων υπηρεσιών , μείωση διαδρομών για τον πολίτη και κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Μείωση της γραφειοκρατίας μέσω απλούστευσης των διαδικασιών
- Online σύνδεση των ΚΕΠ με δημόσιες υπηρεσίες

Η δημιουργία των ΚΕΠ δεν στερεί από την κεντρική εξουσία τον σχεδιαστικό και εποπτικό της ρόλο καθώς το πρόγραμμα λειτουργίας των ΚΕΠ παρακολουθείται από το γραφείο του υπουργού του

ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. (οικ.10025/24-05-2002 εγκύκλιος), συνθήκη που από μόνη της εξασφαλίζει την επιτυχία του έργου. Ωστόσο τα ΚΕΠ είναι οργανικές μονάδες της διοίκησης, έχουν ιεραρχία, οι λειτουργίες τους διαχωρίζονται σε τμήματα και υπάρχει καταμερισμός εργασιών (ΦΕΚ102Α, 2002).

### **2.2.2 ΤΟ ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ Η ΩΘΗΣΗ ΣΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΕΠ**

Τα χρόνια προβλήματα της ελληνικής Δ.Δ. ειδικά από την περίοδο της μεταπολίτευσης και μετά, την έκαναν να φαίνεται ανοργάνωτη, με κακής ποιότητας υπηρεσίες, με δομές που δεν ανταποκρίνονταν στα αιτήματα των πολιτών, έντονα γραφειοκρατική με στοιχεία διαφθοράς και πελατειακών σχέσεων. Η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Δ.Δ. στους πολίτες, απασχόλησε αρκετούς ερευνητές με σκοπό να υπάρξει θετικός αντίκτυπος στην κοινωνία και την οικονομία. Το 1986 έκθεση του ΟΟΣΑ («Η διοίκηση στην υπηρεσία των πολιτών»), αναφέρει πως έπειτα από έρευνα που έγινε σε πολίτες των κρατών-μελών κυριαρχούσε αρνητική άποψη για τις δημόσιες υπηρεσίες. Κλήθηκαν οι κυβερνήσεις να ενσκήψουν στις επιθυμίες και τις ανάγκες των πολιτών. Προτάθηκε η απλούστευση των διαδικασιών, η ύπαρξη εκπαιδευμένου προσωπικού και η δημιουργία χώρων υποδοχής των πολιτών κατάλληλοι να προσφέρουν υπηρεσίες ποιότητας, με διαφάνεια και ταχύτητα. Ο ΟΟΣΑ λίγο αργότερα, το 1999, εστίασε στην πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία πολίτη-κυβέρνησης μέσω αξιοποίησης νέων τεχνολογιών. Σε αυτό βοήθησε πολύ η πρόοδος της τεχνολογίας καθώς ο πολίτης μπορεί να έχει πλέον πρόσβαση στην κρατική πληροφορία. Στις αρχές του 2000, στο πλαίσιο της στρατηγικής της Λισαβώνας, στόχος της Ε.Ε. είναι η εξέλιξη των δημόσιων υπηρεσιών μέσω της χρήσης ΤΠΕ (Τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας). Το eEurope είχε στόχο τον ηλεκτρονικό αλφαριθμητισμό της Ευρώπης και την πρόσβαση όλων των ομάδων πολιτών στο internet χωρίς αποκλεισμούς. Την ίδια περίοδο η Ελλάδα – όπως και οι περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες - βρισκόταν σε κακή οικονομική κατάσταση καθώς βίωνε αλλαγές με την ένταξη της στην ΟΝΕ και το κοινό νόμισμα. Η εικόνα της Δ.Δ. ήταν κακή, ο ορθολογικός σχεδιασμός θέσεων εργασίας ήταν ανύπαρκτος, γινόταν σπατάλη πόρων, δεν ακολουθούνταν κάποια στρατηγική και υπήρχε διαφθορά.

Η ίδρυση των ΚΕΠ θεωρείται άκρως επιτυχημένη, ακολούθησε την φιλοσοφία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των υπηρεσιών μιας στάσης -one stop shop- και κατάφερε (αν και εισήλθε στη βουλή για ψήφιση (4/4/2002) ως το 31<sup>ο</sup> άρθρο, ασύνδετο με την φιλοσοφία του υπόλοιπου νομοσχεδίου που αφορούσε σε θέματα μεταναστευτικής πολιτικής και ρυθμίσεις για την πολιτική προστασία) να γίνει η «αιχμή του δόρατος των διοικητικών μεταρρυθμίσεων (ΣΗΜΙΤΗΣ, 2005)

### 2.2.3 ΤΑ ΚΕΠ, Η ΠΙΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ

Τα ΚΕΠ θεσμοθετήθηκαν το 2002 με στόχο τη ριζική αλλαγή λειτουργίας της Δ.Δ. και η μεταρρύθμιση αυτή στηρίχτηκε στις αρχές του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ και στην χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών(ΤΠΕ) που ήταν ευρέως διαδεδομένες και αποδεκτές διεθνώς. Παράλληλα εισήγαγαν στην Ελλάδα ένα νέο τρόπο διοίκησης. Η γρήγορη εξάπλωση των ΚΕΠ πανελλαδικά , στον πρώτο κιόλας χρόνο λειτουργίας τους, ήταν μια πρόκληση που απαιτούσε κοινή δράση και συντονισμό με πολλές δημόσιες υπηρεσίες, γεγονός άγνωστο μέχρι τότε στην ελληνική Δ.Δ. Η λειτουργία των ΚΕΠ έκανε την εξυπηρέτηση του πολίτη εύκολη και ανθρώπινη.

### 2.2.4 ΤΑ ΒΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΚΕΠ ΜΕΧΡΙ ΣΗΜΕΡΑ

Τα ΚΕΠ για παραπάνω από είκοσι χρόνια, έχουν παρουσία και προσφορά στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας. Τα πρώτα βήματα που έγιναν μέχρι φτάσουμε στη σημερινή εικόνα των ΚΕΠ, μπορούν να καταγραφούν ως εξής:

- Το 1997 άρχισαν να γίνονται οι πρώτες τηλεφωνικές αιτήσεις πολιτών για έκδοση βεβαιώσεων και πιστοποιητικών (κατόπιν νομικής κατοχύρωσης)
- Το πρόγραμμα «Πολιτεία», μια επέκταση του συστήματος των τηλεφωνικών αιτήσεων που αφορά στην έκδοση βεβαιώσεων και πιστοποιητικών από διάφορες του δημοσίου μέσω της τηλεφωνικής γραμμής 1502 του ΟΤΕ
- Παράλληλα δημιουργήθηκαν σε 39 Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις τα Κέντρα Πληροφόρησης Πολιτών, με αρμοδιότητα τη συλλογή και παροχή πληροφοριών στους πολίτες
- Δημιουργήθηκαν 9 διευθύνσεις μιας στάσης σε Διευθύνσεις Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων με σκοπό την διεκπεραίωση υποθέσεων πολιτών με εσωτερική διακίνηση
- Δημιουργήθηκαν Κέντρα Διοικητικής Εξυπηρέτησης πολιτών σε Αλόνησο Σκιάθο και Σκόπελο ( πρόγραμμα Πάνορμος) για τη διεκπεραίωση υποθέσεων των νησιών αυτών
- Δημιουργήθηκαν τα «Γραφεία του πολίτη», που ήταν το πρώτο ολοκληρωμένο εγχείρημα διασυνδεδεμένων υπηρεσιών (πρόγραμμα» Αστερίας»)
- Δημιουργία των ΚΕΠ ως επέκταση των γραφείων του πολίτη, σε όλη την επικράτεια, με την ένταξη στο επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» του έργου «Αριάδνη» , με τη συγχρηματοδότηση από το Γ΄ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης
- Το 2002 συστήνονται τα ΚΕΠ σε Περιφέρειες και Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις
- Το 2004 δημιουργείται η πλατφόρμα eker για τη διαχείριση των υποθέσεων συναλλαγών των πολιτών με στόχο την κάλυψη πολλαπλών αναγκών

- Το 2006 δίνεται η δυνατότητα πληροφόρησης και ηλεκτρονικών συναλλαγών
- Το 2010 με τον «Καλλικράτη» συγχωνεύτηκαν αλλά και καταργήθηκαν καταστήματα ΚΕΠ ενώ έγινε έναρξη λειτουργίας των ΚΕΠ-ΕΚΕ, κέντρα ενιαίας εξυπηρέτησης όπου διεκπεραιώνουν διαδικασίες σύστασης επιχειρήσεων.
- Το 2013-2014 έγινε αναβάθμιση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης του πληροφοριακού συστήματος των ΚΕΠ με άλλους φορείς του δημόσιου τομέα ώστε ο πολίτης να μπορεί να λαμβάνει πιστοποιητικά και βεβαιώσεις άμεσα από το ΚΕΠ.

Οι κύριοι στόχοι των ΚΕΠ, αυτού του νέου θεσμού, είναι οι εξής:

- Μείωση της γραφειοκρατίας
- Απλούστευση των διαδικασιών και μείωση του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Μείωση των διαδρομών στις δημόσιες υπηρεσίες για την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής
- Γρήγορη και ποιοτική εξυπηρέτηση του πολίτη, αποκέντρωση και αποσυγκέντρωση της Δημόσιας Διοίκησης
- Θεμελίωση της Ηλεκτρονικής Διοίκησης (e-government)
- Αποσυμφόρηση των δημόσιων υπηρεσιών

Σύνθημα των ΚΕΠ είναι «να διακινείται το έγγραφο και όχι ο πολίτης» (ΔΕΘ2022, 2022).

### **2.3 « ΝΑ ΔΙΑΚΙΝΟΥΝΤΑΙ ΤΑ ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΑΙ ΟΧΙ ΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ»**

Με την συμπλήρωση των πρώτων είκοσι χρόνων λειτουργίας των ΚΕΠ, διεξάχθηκε έρευνα από την Κάπα Research στην οποία αποτυπώθηκε η ευρεία αποδοχή των ΚΕΠ από τους πολίτες. Και τούτο γιατί επρόκειτο για έναν εντελώς νέο θεσμό, μοντέρνο, ανθρωποκεντρικό, με νέο καταρτισμένο και ευγενικό προσωπικό, με σεβασμό στον πολίτη και τις ανάγκες του. Περισσότεροι από το 90% των ερωτηθέντων συμφώνησαν πως τα ΚΕΠ βελτίωσαν τις παρεχόμενες υπηρεσίες του κράτους προς τους πολίτες και πως οι υπάλληλοι τους συνέβαλαν στην άριστη και αποτελεσματική λειτουργία του θεσμού. Δεν είναι τυχαίο το γεγονός ότι τα ΚΕΠ μέσα στα χρόνια λειτουργίας τους είναι πρώτα στην προτίμηση των πολιτών μεταξύ όλων των δημόσιων υπηρεσιών.

Η ίδρυση των ΚΕΠ δεν αποτελεί αντιγραφή κάποιας εισαγόμενης πρακτικής από την Ε.Ε., αντίθετα είναι καρπός ελληνικής έμπνευσης για τον οποίο ενδιαφέρθηκαν μεγάλες χώρες όπως η Γαλλία, εξετάστηκε ως case study από την πολιτεία της Νέας Υόρκης ενώ επτά βαλκανικές χώρες αιτήθηκαν στον αρμόδιο οργανισμό δημόσιας διοίκησης του ΟΗΕ επέκταση των ΚΕΠ στην ευρύτερη περιοχή (INSIDER, 20 χρόνια ΚΕΠ: Μια πραγματική ιστορία επιτυχίας, 2021).

Για ολόκληρες δεκαετίες η χώρα μας στερούνταν ποιοτικών δημόσιων υπηρεσιών. Οι εναλλασσόμενες κυβερνήσεις, η κουλτούρα αλλά και η θέση της χώρας μας την έκαναν να απέχει από



την πρόοδο που σημείωναν οι δημόσιες υπηρεσίες των χωρών της Δυτικής Ευρώπης. Μέσω των ΚΕΠ και την χρήση των νέων τεχνολογιών, το κράτος έδειξε την ευαισθησία του προς τον πολίτη, ενός πολίτη που βασανιζόταν από την ελληνική γραφειοκρατία και μια πληθώρα δημοσίων υπαλλήλων οι οποίοι όμως δεν κατάφεραν να τον εξυπηρετήσουν.

Η σύσταση των ΚΕΠ και συνεπώς ο εκσυγχρονισμός της χώρας στην αρχή της δεκαετίας του 2000, σχετίζεται με την ένταξη της Ελλάδας στην ΟΝΕ, τότε που η δημόσια διοίκηση έπρεπε να μετασχηματιστεί και να ακολουθήσει τα πρότυπα των χωρών της Ε.Ε.

#### **2.4 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΕΠ ΠΡΟ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ**

Ο ΨΜ τοποθετείται χρονικά παράλληλα με την έναρξη της πανδημίας η οποία, πέρα από τις αλλαγές που έφερε στην καθημερινότητα των ανθρώπων αποτέλεσε και καταλύτη για την μετάβαση της ΔΔ σε μια νέα ψηφιακή εποχή. Η μετάβαση αυτή ήταν αναγκαία για να μπορέσει η χώρα να ακολουθήσει με επιτυχία τις ευρωπαϊκές τάσεις.

Πριν τον ΨΜ, η διεκπεραίωση των υποθέσεων μέσω των ΚΕΠ ήταν διαφορετική καθώς ναι μεν χρησιμοποιούσαν ευρέως τις ΤΠΕ και εξελίσσονταν με τρόπο ανάλογο των υπολοίπων δημοσίων υπηρεσιών αλλά η αναζήτηση των διαφόρων δικαιολογητικών από άλλες υπηρεσίες ώστε να διεκπεραιωθεί μια υπόθεση, καταστούσε τη διαδικασία χρονοβόρα.

Τα ΚΕΠ διεκπεραιώνουν πάνω από χίλιες υποθέσεις οι οποίες τους έχουν ανατεθεί με ΚΥΑ (Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις) και στις οποίες αναγράφονται τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για κάθε υπόθεση αναλυτικά. Κάθε υπάλληλος, προκειμένου να διεκπεραιώσει μια πιστοποιημένη διαδικασία, κάνει την ηλεκτρονική αίτηση, την εκτυπώνει, την δίνει στον πολίτη για έλεγχο και υπογραφή (η οποία ενέχει θέση εξουσιοδότησης στο ΚΕΠ ώστε να διεκπεραιώσει την υπόθεση του) και στη συνέχεια αποστέλλει την αίτηση με τα δικαιολογητικά που ενδεχομένως χρειάζονται στην καθ' ύλην αρμόδια υπηρεσία (μέσω email ή ταχυδρομείου). Ο χρόνος που χρειάζεται για την ολοκλήρωση μιας διαδικασίας δεν είναι ακριβής καθώς η κάθε υπηρεσία έχει τους δικούς της ρυθμούς και τρόπο διεκπεραίωσης. Αυτό που μπορούμε να πούμε με σιγουριά είναι πως το χρονικό διάστημα που χρειαζόταν για να διακινηθεί μια αίτηση μέσω ταχυδρομείου ήταν μεγάλο και ειδικά για αιτήσεις σε Πρωτοδικείο ή Ειρηνοδικείο ο χρόνος άγγιζε τις 10 με 20 ημέρες.

#### **2.4.1 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΕΠ ΜΕΤΑ ΤΟΝ ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟ**

Ο ΨΜ ενέργησε θετικά στην ταχύτητα διεκπεραίωσης των υποθέσεων διότι χρησιμοποίησε στο έπακρον τις δυνατότητες των ΤΠΕ, της διακίνησης εγγράφων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, την χρήση ψηφιακών υπογραφών και μείωσε σημαντικά τον χρόνο ολοκλήρωσης μιας υπόθεσης. Σημαντικό βήμα έγινε με την δημιουργία της πύλης [www.gov.gr](http://www.gov.gr) από όπου -υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις – υπάρχει online εξυπηρέτηση του πολίτη για την έκδοση πιστοποιητικών που αφορούν γεγονότα ζωής (ληξιαρχική πράξη γέννησης-βάπτισης, γάμου, θανάτου, πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης και πολλά άλλα) αλλά και βεβαιώσεις εμβολιασμού, νόσησης, διαγνωστικού ελέγχου, τα οποία είτε δίνονται σε φυσική μορφή στον πολίτη είτε αποστέλλονται στο email του. Η διαδικασία έγινε απλή καθώς ο υπάλληλος του ΚΕΠ εισέρχεται στις ηλεκτρονικές θυρίδες , επιλέγει το είδος του εγγράφου που θέλει να εκδώσει, ελέγχει την ταυτότητα του πολίτη, εκδίδει το έγγραφο και το παραδίδει. Στην περίπτωση έκδοσης εγγράφου εξωτερικής εφαρμογής όπως τα δικαστικά πιστοποιητικά , γίνεται η αίτηση ηλεκτρονικά από τον υπάλληλο και προσκομίζεται από τον πολίτη και το ανάλογο παράβολο. Η αίτηση αποστέλλεται στο αρμόδιο Ειρηνοδικείο ή Πρωτοδικείο με email, ο αρμόδιος υπάλληλος δικαστηρίου την διεκπεραιώνει, την υπογράφει ψηφιακά και την αποστέλλει με email στο ΚΕΠ από όπου και θα παραλάβει ο πολίτης με φυσική παρουσία ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η διαδικασία αυτή – πλην ορισμένων εξαιρέσεων- δεν ξεπερνά τις μια με δύο ημέρες.

Γίνεται σαφές πως ο χρόνος ολοκλήρωσης μιας διοικητικής υπόθεσης έχει μειωθεί αισθητά και πως ο ΨΜ μείωσε κατά πολύ την γραφειοκρατία των διοικητικών υποθέσεων.

#### **2.5 ΔΟΛΚΕΠ**

Η Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας των ΚΕΠ (ΔΟΛΚΕΠ), συστάθηκε το 2006 και συγκεκριμένα με το άρθρο 15 του Ν3448/2006 (ΦΕΚ57/Α'/15-3-2006 «Περαιτέρω χρήση του δημόσιου τομέα και ρύθμιση θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης») (ΦΕΚ, 2006). Αρμοδιότητα της ΔΟΛΚΕΠ είναι η οργάνωση, η εποπτεία, η παρακολούθηση και ο συντονισμός της λειτουργίας των ΚΕΠ. Σκοπός της είναι να εξασφαλίσει την εύρυθμη λειτουργία των ΚΕΠ, την ανάπτυξη των ΚΕΠ ώστε να εξυπηρετούν πολίτες και επιχειρήσεις και τέλος, την μετεξέλιξη τους σε ολοκληρωμένα κέντρα διοικητικών συναλλαγών για πολίτες και επιχειρήσεις (αρθρ.15, Ν3448/2006).

Η ΔΟΛΚΕΠ αποστέλλει εγκυκλίους στα ΚΕΠ της χώρας κάθε φορά που εισάγεται μια νέα διαδικασία ώστε να ενημερώνονται κατάλληλα οι πολίτες. Αποτελείται από τρεις οργανικές μονάδες:

α) Το τμήμα λειτουργίας των ΚΕΠ, που εισηγείται την ίδρυση ή διακοπή των ΚΕΠ, τη λήψη μέτρων για την σωστή λειτουργία τους και την καλή παροχή υπηρεσιών στον πολίτη, την αξιολόγηση της λειτουργίας τους, την εισήγηση μέτρων ώστε τα ΚΕΠ να προαχθούν σε κέντρα ολοκληρωμένων διοικητικών συναλλαγών για πολίτες και επιχειρήσεις και τέλος την παρακολούθηση και συντονισμό της λειτουργίας τους

β) το επιχειρησιακό κέντρο ΚΕΠ που παραλαμβάνει και διακινεί την αλληλογραφία των ΚΕΠ, υποστηρίζει καθημερινά την λειτουργία τους και παρέχει οδηγίες, προσπαθεί να επιλύσει προβλήματα που αφορούν σε τεχνικά λειτουργικά και οικονομικά θέματα, σε θέματα προσωπικού ή θέματα συνεργασίας με τις καθ' ύλην αρμόδιες μονάδες του υπουργείου

γ) το τμήμα πληροφοριακών συστημάτων των ΚΕΠ που μεριμνά για την σωστή λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων των ΚΕΠ και των πληροφοριακών συστημάτων διαλειτουργικότητας, ελέγχει την παραγωγικότητα των ΚΕΠ και τηρεί και αναλύει στατιστικά στοιχεία που προκύπτουν από την παραγωγικότητα των ΚΕΠ, λαμβάνει μέτρα για να επιλύονται τυχόν προβλήματα δυσλειτουργίας των ΚΕΠ στη συνεργασία τους με τις υπόλοιπες δημόσιες υπηρεσίες.

Στρατηγικός στόχος της ΔΟΛ ΚΕΠ είναι η μετεξέλιξη των ΚΕΠ σε κέντρα ολοκληρωμένων διοικητικών συναλλαγών. Η ΔΟΛ ΚΕΠ εντάσσεται πλέον στο ΥΨΗΔ και έχει τους εξής στόχους:

- Να επικαιροποιεί τις υπάρχουσες διοικητικές διαδικασίες και να εντάσσει νέες στα ΚΕΠ
- Να ιδρύει, συγχωνεύει, μεταστεγάζει ΚΕΠ
- Να φροντίζει για τους υπαλλήλους ΔΥΠ , όσα αφορούν στην κινητικότητα τους από και προς τον κλάδο και να μετρά πόσο αποτελεσματικές είναι οι διαδικασίες
- Να αντιμετωπίζει τα οικονομικά θέματα των ΚΕΠ, να τα ενημερώνει σχετικά με την νομοθεσία, να τα οργανώνει για τη σωστή λειτουργία των πληροφοριακών εργαλείων.

Η ΔΟΛ ΚΕΠ συμβάλλει καθοριστικά στην δημιουργία εμπιστοσύνης πολιτών και ΔΔ μέσω της καλής λειτουργίας των ΚΕΠ (ΔΟΛΚΕΠ, 2006).

## **2.5.1 ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΚΕΠ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥΣ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΤΟΥΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ**

Μέσω συστήματος διοικητικής παρακολούθησης (MIS) η ΔΟΛΚΕΠ καταφέρνει να συγκεντρώνει και να αναλύει τις πληροφορίες από τα ΚΕΠ όλης της χώρας. Οι πληροφορίες αυτές αφορούν στις καταγεγραμμένες διαδικασίες που διεκπεραιώνονται μέσω ΚΕΠ. Καταγράφοντας αυτά τα ποσοτικά στοιχεία, η ΔΟΛΚΕΠ εξάγει στατιστικά στοιχεία για το πόσες διαδικασίες γίνονται σε κάθε ΚΕΠ ανά ημέρα και τις ομαδοποιεί ανά νομό και περιφέρεια, για το πόσες διαδικασίες έκανε κάθε χρήστης της εφαρμογής e-ker, για το πόσες διαδικασίες αφορούν σε διεκπεραίωση από άλλο φορέα, για τον τρόπο που γίνεται υποβολή κάθε αίτησης ( με φυσική παρουσία στα ΚΕΠ ή μέσω του [www.ker.gov.gr](http://www.ker.gov.gr) . Μέσω της συλλογής αυτών των στοιχείων, η ΔΟΛΚΕΠ μπορεί να παρακολουθεί και να αξιολογεί τα ΚΕΠ και παράλληλα να εξάγει συμπεράσματα για την παραγωγικότητα κάθε υπαλλήλου, για τον χρόνο διεκπεραίωσης κάθε αιτήματος ανά ΚΕΠ και ανά φορέα (από την αποστολή της αίτησης μέχρι την απάντηση της), για τον μέσο χρόνο εξυπηρέτησης του πολίτη (από την ημερομηνία της αίτησης μέχρι την παραλαβή της).

Το σύστημα μπορεί και καταγράφει και την ηλεκτρονική παρουσία κάθε υπαλλήλου καθώς για να εισέλθει ο υπάλληλος στο σύστημα χρησιμοποιεί τους μοναδικούς κωδικούς πρόσβασης του.

Η διοικητική παρακολούθηση του έργου των ΚΕΠ, βοηθά το αρμόδιο υπουργείο να αξιολογήσει τα ΚΕΠ, -λαμβάνοντας υπόψη παραμέτρους όπως τον πληθυσμό μιας περιοχής που εξυπηρετείται από το συγκεκριμένο ΚΕΠ- και να εξορθολογήσει την λειτουργία τους. Το πληροφοριακό υλικό που συλλέγεται βοηθά ώστε να αντιμετωπιστούν οι ανάγκες των ΚΕΠ, παρακολουθείται η καθημερινή ροή εργασίας κάθε ΚΕΠ, η παραγωγικότητα, τα ποσοστά επισκεψιμότητας , και εάν κριθεί απαραίτητο το συγκεκριμένο ΚΕΠ ενισχύεται με ανθρώπινο δυναμικό αλλά και παρεχόμενες υπηρεσίες όπως ένταξη νέων διαδικασιών, απλούστευση διαδικασιών και περισσότερες online υπηρεσίες.

Η ΔΟΛΚΕΠ ανταποκρίνεται άμεσα σε τυχόν απορίες-ερωτήματα των υπαλλήλων των ΚΕΠ αλλά μπορεί και να προβεί σε επιτόπιο έλεγχο στα ΚΕΠ ώστε να γνωρίζει τι πραγματικά συμβαίνει και εάν χρειαστεί να προχωρήσει σε διορθωτικά μέτρα (ΔΟΛΚΕΠ, 2006).

Συμπερασματικά θα μπορούσαμε να πούμε πως η διοικητική παρακολούθηση των ΚΕΠ αποτελεί ισχυρό πλεονέκτημα για την λειτουργία τους. Η συγκριτική αξιολόγηση της παραγωγικότητας των ΚΕΠ βοηθά ώστε τα ΚΕΠ να πληρούν τα κριτήρια μιας θετικής αξιολόγησης, να αποτελούν -μέσω της προβολής τους- παράδειγμα για τα υπόλοιπα, ενώ όσα δεν πληρούν τα κριτήρια θα αποδοκιμάζονται σταδιακά με οριστική κατάληξη το κλείσιμό τους (Καρκατσούλης, 2004).

## 2.6 Η ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ ΤΗΣ ΔΔ «ΕΡΜΗΣ»

Από το 2002, έτος δημιουργίας του θεσμού των ΚΕΠ, οι πολίτες είχαν τη δυνατότητα να πληροφορούνται σχετικά με θέματα που αφορούσαν στις συναλλαγές τους με τη ΔΔ. Οι υπάλληλοι των ΚΕΠ μπορούσαν να αντλήσουν στοιχεία μέσα από εγκατεστημένες βάσεις δεδομένων και να εξυπηρετήσουν τους πολίτες αλλά και να τους βοηθήσουν συντάσσοντας τους αιτήσεις προς τη δημόσια υπηρεσία που επιθυμούσαν.

Το 2006 οι προσφερόμενες προς τον πολίτη υπηρεσίες βελτιώθηκαν. Η πλατφόρμα eker αναβαθμίστηκε, τα ΚΕΠ πλήθυναν και οι συναλλαγές με τις υπόλοιπες δημόσιες υπηρεσίες αυξήθηκαν ραγδαία. Τα ΚΕΠ έκαναν αποστολή των αιτήσεων με φαξ στην αρμόδια υπηρεσία χωρίς να χρονοτριβούν, δέχονταν τηλεφωνικές και ηλεκτρονικές αιτήσεις τις οποίες διεκπεραίωναν και παρέδιδαν στον πολίτη το πιστοποιητικό που είχε αιτηθεί (N3230/2004 (ktrpe.gr)).

Το 2007 υλοποιείται η Εθνική Πύλη Ερμής που παρέχει όλη την ενημέρωση και πληροφόρηση που χρειάζονται πολίτες και επιχειρήσεις σε κάθε φυσική ή ηλεκτρονική συναλλαγή τους με τη Δ.Δ.. Οι συναλλαγές γίνονται όλες από ένα και μόνο σημείο καθώς υπάρχει πλήρης διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δ.Δ.

Το 2012 σταδιακά τα ΚΕΠ της χώρας εισέρχονται στη νέα βελτιωμένη εφαρμογή e-ker- χώρας εισέρχονται στη νέα βελτιωμένη εφαρμογή e-ker- ΕΡΜΗΣ η οποία αξιοποιεί πλήρως τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και τη διαλειτουργικότητα με τις θυρίδες όσων πολιτών είναι χρήστες στον ΕΡΜΗ.

Στις 9-11-2015 ξεκινά τη λειτουργία της η Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης «Ερμής» η οποία παρέχει όλη την πληροφόρηση και πολλές νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις. Την πύλη του Ερμή μπορούν να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά και χωρίς φυσική παρουσία όλοι όσοι κάνουν χρήση κωδικών taxis net, ακόμα και οι Έλληνες που ζουν στο εξωτερικό (ermis.gov.gr).

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «Ερμής», θα μπορούσε να χαρακτηριστεί και ως το ηλεκτρονικό «πολυκατάστημα» της Δ.Δ. διότι παρέχει πληροφόρηση, διαλειτουργικότητα και ασφάλεια στις συναλλαγές. Στόχος του «Ερμή» είναι η παροχή ολοκληρωμένων και ασφαλών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με τη χρήση ψηφιακής αυθεντικοποίησης. Η κυβερνητική πύλη «ΕΡΜΗΣ» χρηματοδοτήθηκε κατά 80% από το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» στα πλαίσια του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης και το υπόλοιπο 20% από εθνικούς πόρους (ermis.gov.gr).

## 2.7 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΚΕΠ

Μέσω προκήρυξης (7Κ/2021) εξασφαλίστηκε 144 άτομα προσωπικό όλων των κλάδων, κλάδου ΔΥΠ στα ΚΕΠ όλης της χώρας. Μέσω του ΕΚΔΔΑ γίνεται συνεχής επιμόρφωση των υπαλλήλων των ΚΕΠ με το πρόγραμμα «Εναλλακτικά κανάλια παροχής υπηρεσιών από τα ΚΕΠ». Σημαντικό είναι να αναφέρουμε πως το ανθρώπινο δυναμικό των ΚΕΠ καταγράφεται στο μητρώο καταγραφής υπαλλήλων ΚΕΠ και στην εφαρμογή καταγραφής των οργανικών θέσεων των υπαλλήλων κλάδου ΔΥΠ. Και οι δύο αυτές εφαρμογές υποστηρίζονται και αναπτύσσονται με στόχο την καλύτερη και πιο αποτελεσματική χρήση του δικτύου.

Σημαντική υπήρξε η συμβολή των υπαλλήλων των ΚΕΠ κατά τη διάρκεια της πανδημίας κατά την οποία τα ΚΕΠ έδειξαν πρωτόγνωρη ευαισθητοποίηση. Την περίοδο αυτή εντάχθηκαν στα ΚΕΠ διαδικασίες που αφορούσαν σε μέτρα που είχε πάρει η πολιτεία για την πανδημία όπως ραντεβού για εμβολιασμό, βεβαιώσεις διαγνωστικού ελέγχου και νόσησης αλλά και διαδικασίες για την αντιμετώπιση της ενεργειακής κρίσης όπως το fuel pass, Eνια pass κ.α. Οι διαδικασίες αυτές διεκπεραιώνονται μέσω διαλειτουργικότητας του πληροφοριακού συστήματος των ΚΕΠ με σύστημα των καθ' ύλην υπηρεσιών (πχ ΕΦΚΑ, ΟΑΕΔ ,ΕΜΕπ).

Τα ΚΕΠ είχαν αρχικά ως φιλοσοφία την συγκέντρωση του διοικητικού βάρους από τις υπόλοιπες υπηρεσίες και μέσω της επαφής τους με τον πολίτη, να αποδέχονται τα αιτήματα του και να μεσολαβούν στην διεκπεραίωση τους. Με αυτόν τον τρόπο το front desk των ΚΕΠ μείωσε την επαφή του πολίτη με άλλες δομές, εξοικονόμησε πόρους και εργατοώρες, απλοποίησε τις διαδικασίες που βασάνιζαν τον πολίτη, μείωσε την καθυστέρηση στην παραγωγή διοικητικών εγγράφων και ικανοποίησε τα αιτήματα των πολιτών. Στα ΚΕΠ δημιουργήθηκε για πρώτη φορά μια νέα γενιά υπαλλήλων με τεχνογνωσία εξυπηρέτησης ('υπάλληλοι ποιότητας') που απείχε από το παραδοσιακό υπαλληλικό μοντέλο (Καρκατσούλης, 2004)

## 2.8 Η ΝΕΑ ΕΠΟΧΗ ΤΩΝ ΚΕΠ

Το 2023 σηματοδοτεί μια νέα εποχή για τα ΚΕΠ καθώς μια σειρά έργων που έχουν ήδη ξεκινήσει θα δώσουν τα πρώτα τους αποτελέσματα. Πιο συγκεκριμένα, έργο που χρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο και από Νορβηγούς που έχουν δείξει μεγάλο ενδιαφέρον για την αναβάθμιση και υποστήριξη των ΚΕΠ αλλά και από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας ( «Οργανωτική Αναβάθμιση και Ψηφιακός Μετασχηματισμός του δικτύου Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και των παρεχόμενων υπηρεσιών» με Κωδικό ΟΠΣ 5114175 στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Χρηστή διακυβέρνηση, θεσμοί και διαφάνεια 2014-2020».) θα γίνει μέσα από μια σειρά υποέργων έτσι ώστε να εξορθολογιστούν οι διαδικασίες και η χωροταξική διασπορά των ΚΕΠ. Θα αντικατασταθεί το παλιό

πληροφοριακό σύστημα με νέο ενώ θα εφοδιαστούν τα ΚΕΠ με υλικό και τον αναγκαίο εξοπλισμό. Τα ΚΕΠ θα αναβαθμιστούν χωροταξικά και αισθητικά βάσει των νέων σύγχρονων κατευθύνσεων των υπηρεσιών μιας στάσης ώστε πολίτες και εργαζόμενοι να εισέρχονται στα ΚΕΠ με άλλη διάθεση. Οι δύο αυτές αναβαθμίσεις, ψηφιακού καναλιού και καναλιού φυσικής εξυπηρέτησης των πολιτών είναι πολύ σημαντικές διότι όσο και να επιταχυνθεί η χώρα ψηφιακά ο πολίτης πάντα θα θέλει να επισκέπτεται ένα φυσικό κανάλι για να εξυπηρετηθεί.

## **2.9 ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΩΝ ΚΕΠ ΜΕΣΩ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΩΝ**

Ένα πολύ σημαντικό συγχρηματοδοτούμενο έργο, το οποίο προϋπολογίζεται σε περίπου 25 εκατομμύρια ευρώ και αφορά στην «ενημέρωση και υποστήριξη των πολιτών για την εξοικείωσή τους με τις ψηφιακές υπηρεσίες του gov.gr» πρόκειται άμεσα να υλοποιηθεί. Στο πλαίσιο της προσπάθειας εδραίωσης αλλά και διεύρυνσης χρήσης της πύλης gov.gr, θα γίνει στελέχωση επιλεγμένων ΚΕΠ σε όλη την επικράτεια με ανθρώπινο δυναμικό («ψηφιακούς συμπαραστάτες»), ώστε να υποστηριχθούν οι πολίτες στη χρήση της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης σε ειδικούς σταθμούς εργασίας. Θα γίνεται εκμάθηση της χρήσης του gov.gr σε ομάδες πολιτών, ιδιαίτερα σε αυτές με αυξημένες ανάγκες (πχ άτομα με περιορισμένη όραση).

Ένα δεύτερο έργο είναι αυτό που αφορά την αισθητική αναβάθμιση των ΚΕΠ και χρηματοδοτείται από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας. Όλα τα ΚΕΠ θα έχουν μια νέα κοινή εταιρική εικόνα. Θα γίνει ολική ανακαίνισή των κτιριακών υποδομών των ΚΕΠ (δάπεδα, ράμπα, επιγραφές) αλλά και λειτουργική αναβάθμιση μέσω προμήθειας συστήματος προτεραιότητας και μηχανογραφικού εξοπλισμού (όπως εκτυπωτές, σαρωτές, Η/Υ) για τους χρήστες των ΚΕΠ, μέσω συνεργασίας με τους δήμους. Η αισθητική και λειτουργική αναβάθμιση των υποδομών των ΚΕΠ αφορά συνολικά 1012 ΚΕΠ σε 329 δήμους της χώρας. Κάθε δήμος που θα θελήσει να υλοποιήσει τις αναβαθμίσεις αυτές, θα πρέπει να κατανείμει το 30% του προϋπολογισμού του έργου αλλά θα υπάρξουν και υποστηρικτικές δράσεις που θα συμπληρώνουν την ομαλή υλοποίηση του έργου. Το έργο αυτό χρηματοδοτείται με 34 εκατομμύρια ευρώ από το Ταμείο Ανάπτυξης και Ανθεκτικότητας και θα περιλαμβάνει αγορά συστημάτων προτεραιότητας, Η/Υ, tablets, εκτυπωτές δικτύου και τον τεχνικό σύμβουλο του έργου (greece20.gov.gr, 2022).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

### 3. ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ

#### 3.1 Η «ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ» ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Διαδικασία στη ΔΔ είναι το σύνολο κάποιων ενεργειών που πρέπει να γίνουν ώστε να εκτελεστεί μια λειτουργία η οποία έχει νομικό και εννοιολογικό πλαίσιο. Μια διαδικασία μπορεί να είναι αυτοτελής ή σε κάποιο από τα βήματα της να ενσωματώνει βήματα από άλλη διαδικασία του ίδιου ή άλλου φορέα. Κάθε διαδικασία οφείλει να έχει ένα περίγραμμα με αρχή και τέλος. Στο ΕΜΔΔ- mitos, οι διαδικασίες έχουν καταχωριστεί με δομημένο τρόπο βάσει προτύπων της Ε.Ε. από τα στελέχη των δημόσιων φορέων που τις παρέχουν και έχουν σαν σκοπό να εμφανίζονται σε όλους τους συναλλασσόμενους ( δημόσιους υπαλλήλους, φυσικά και νομικά πρόσωπα). Κάθε διαδικασία καταχωρίζεται περιλαμβάνοντας όλες τις υπό-διαδικασίες που απαιτούνται για να ολοκληρωθεί (howto.gov.gr, 2023).

#### 3.2 ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ

Ως διαλειτουργικότητα ορίζεται η μεταφορά και χρήση πληροφοριών μέσω των δυνατοτήτων ενός πληροφοριακού συστήματος με ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο που προκύπτει από τη συνεργασία του πληροφοριακού συστήματος με άλλα πληροφοριακά συστήματα διαφόρων οργανισμών.

Η συνεργασία αυτή επιτυγχάνεται χωρίς κάποια ιδιαίτερη ενέργεια και αποτελεί καθαρά δυνατότητα του συστήματος. Στην ελληνική ΔΔ υπάρχουν κάποιες γενικές αρχές αλλά και μια στρατηγική βάσει της οποίας αναπτύσσονται τεχνολογικά τα πληροφοριακά συστήματα. Καθορίζεται η ανταλλαγή δεδομένων των πληροφοριακών συστημάτων και η παροχή υπηρεσιών προς επιχειρήσεις, πολίτες και φορείς (e-gif.gov.gr, 2017).

Τα τελευταία χρόνια γίνεται προσπάθεια ώστε να εκσυγχρονιστούν οι δημόσιοι φορείς με την εισαγωγή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Ο ΨΜ του δημοσίου συμβάλει στη μείωση της γραφειοκρατίας, στη μείωση του κόστους και συμβάλλει σημαντικά στην ορθή λειτουργία και πραγματοποίηση μιας ψηφιακής και ενιαίας αγοράς της Ε.Ε.

Η χώρα μας, προκειμένου να παράγει δημόσιες υπηρεσίες που θα ωφελούν τους πολίτες, πρέπει να λειτουργήσει παράλληλα με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ) το οποίο ορίζεται ως η ικανότητα των οργανισμών να αλληλοεπιδρούν και να επιτυγχάνουν αμοιβαία ωφέλιμους στόχους όπως ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων επιχειρησιακών διαδικασιών αλλά και ανταλλαγή δεδομένων των οικείων συστημάτων. Η ηλεκτρονική επικοινωνία και η ανταλλαγή πληροφοριών



μεταξύ δημοσίων φορέων, αλλά και η δημιουργία μιας ενιαίας ψηφιακής αγοράς, απαιτούν διαλειτουργικότητα (ΕΕΛΛΑΚ, 2021)

### 3.3 ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

Η ελληνική Δ.Δ. έχει συνειδητοποιήσει τη μεγάλη ανάγκη αλλά και σημασία της διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων και για τον λόγο αυτό υπάρχει μεγάλη δραστηριότητα σε αυτή την κατεύθυνση. Τα ΠΣ έχουν σκοπό να υποστηρίζουν την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες και παράλληλα να διαμορφώνουν τις εσωτερικές διαδικασίες.

Η ηλεκτρονική εικόνα της ελληνικής Δ.Δ. αποτελείται από το σύνολο των κρατικών Π.Σ., τις πύλες, τους ιστότοπους από όπου παρέχεται πληροφόρηση και γίνονται οι συναλλαγές των πολιτών. Η εικόνα αυτή θα πρέπει να έχει χαρακτηριστικά όπως ασφάλεια, εύκολη πρόσβαση για όλες τις κοινωνικές ομάδες, ευκολία στη χρήση και την πλοήγηση, αξιοπιστία και τακτική και έγκαιρη επικαιροποίηση του περιεχομένου της.

Ένα Π.Σ. αποτελείται από δομικά στοιχεία όπως :

- ✓ Διαδικασίες : το σύνολο των οδηγιών χρήσης
- ✓ Βάση δεδομένων : πληροφορίες και στοιχεία που αναπτύσσονται μέσα από το Π.Σ.
- ✓ Λογισμικό : τα προγράμματα που διαθέτει το Π.Σ.(software)
- ✓ Υλικό εξοπλισμό (hardware)
- ✓ Δίκτυο : την βάση επικοινωνίας των υπολογιστών και χρηστών

Τέλος, το σημαντικότερο δομικό στοιχείο είναι ο ανθρώπινος παράγοντας , οι άνθρωποι δηλαδή οι οποίοι ως απλοί χρήστες ή διαχειριστές εργάζονται με το εκάστοτε Π.Σ. (ΦΩΛΙΝΑΣ, 2006)

Τα Π.Σ. πρέπει να παρέχουν υποστήριξη σε όλες τις εσωτερικές λειτουργίες ενός οργανισμού αλλά και να διαλειτουργούν με Π.Σ. άλλων δημόσιων οργανισμών ώστε να υπάρχει συναλλαγή και συνεργασία μεταξύ τους. Για να ονομάζεται ένα πληροφοριακό σύστημα ολοκληρωμένο θα πρέπει όλα τα λειτουργικά του τμήματα να συνδέονται μεταξύ τους. Η πλήρης διαλειτουργικότητα μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων προσδίδει και την ονομασία «ολοκληρωμένο» σε ένα πληροφοριακό σύστημα. Τα κρατικά πληροφοριακά συστήματα είναι η ηλεκτρονική εικόνα της ΔΔ και θα πρέπει να χαρακτηρίζονται από ευχρηστία, ασφάλεια, ευκολία στη χρήση, πληρότητα και συνεχή επικαιροποίηση (ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ Ι. Λ., 2008).

### 3.4 ΤΟ ΝΕΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΩΝ ΚΕΠ

Στο πλαίσιο της προβολής, της λειτουργικότητας και της αναβάθμισης του δικτύου των ΚΕΠ, το ΥΨΗΔ, η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών, η Γενική Διεύθυνση Διοικητικών Διαδικασιών του Δημοσίου και η Διεύθυνση Υπηρεσιών μιας Στάσης με συνεργάτες την ΕΔΥΤΕ και τον ΟΟΣΑ είναι οι αναθέτουσες αρχές ενός μεγάλου προγράμματος που βρίσκεται σε εξέλιξη. Πρόκειται για την « Οργανωτική αναβάθμιση και ψηφιακός μετασχηματισμός του δικτύου των ΚΕΠ» που είναι ενταγμένο στο υπηρεσιακό πρόγραμμα «Χρηστή διακυβέρνηση θεσμοί και διαφάνεια 2014-2020». Το έργο, συνολικού προϋπολογισμού 3.400.000ευρώ με 100% επιχορήγηση από τον ΕΟΧ (Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο) έχει ημερομηνία έγκρισης την 1-11-2021 και αποτελείται από οκτώ υποέργα (ΔΕΘ2022, 2022) :

- 1) Διαχείριση του έργου, θα οριστεί σύμβουλος που θα παρακολουθεί την ωρίμανση των υποέργων
- 2) Διάχυση και επικοινωνία → είναι η ενημέρωση της κοινής γνώμης για τις δράσεις του οργανωτικού εκσυγχρονισμού και ΨΜ των ΚΕΠ αλλά και την προβολή του πολύ σημαντικού και συνάμα χρήσιμου εργαλείου του ΕΟΧ και των δοτριών χωρών (Λιχτενστάιν, Ισλανδία, Νορβηγία) για να υλοποιηθεί επιτυχώς. Συνάμα θα υπάρχει ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων των ΚΕΠ ώστε να δουν τις θετικές επιπτώσεις των παρεμβάσεων αυτών στην καθημερινότητα της εργασίας τους. Τα θετικά αποτελέσματα θα διαχέονται ώστε να αυξηθεί η ικανοποίηση πολιτών και εργαζομένων.
- 3) Μαθήματα από σύγκριση καλών πρακτικών ΚΕΠ σε χώρες της Ε.Ε.. Μελέτη καλών πρακτικών από άλλες χώρες μέλη του ΟΟΣΑ που έχουν υπηρεσίες μιας στάσης για πιο καλό σχεδιασμό της αναδιοργάνωσης και του ΨΜ των ΚΕΠ. Η μελέτη θα αφορά συγκριτική ανάλυση διοικητικών συστημάτων των χωρών-μελών του ΟΟΣΑ.
- 4) Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στα ΚΕΠ σε μόνιμη και σταθερή βάση. Αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, αξιολόγηση των υφιστάμενων υπηρεσιών και προσπάθεια περαιτέρω απλούστευσης όσων γίνεται ώστε να διευκολύνεται η προσβασιμότητα (θα λυθούν τυχόν παθογένειες).
- 5) Βελτίωση της χωροταξικής διάρθρωσης των ΚΕΠ, ανάδειξη του καλύτερου τρόπου οργάνωσης και διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού των ΚΕΠ.
- 6) Υλοποίηση ψηφιακών υπογραφών στα ΚΕΠ, προσπάθεια κατάργησης του χαρτιού και των παραδοσιακών τρόπων αποστολής των αιτήσεων, θα γίνεται καθαρά ηλεκτρονική διεκπεραίωση. Σύμφωνα με το άρθρο 38 του Ν4821/2021 τα ΚΕΠ μπορούν να χρησιμοποιούν

ψηφιοποιημένη ιδιόχειρη υπογραφή στις συναλλαγές τους με φυσικά πρόσωπα. Αυτό θα επιτευχθεί με χρήση νέου κατάλληλου εξοπλισμού και ανάλογη εκπαίδευση στους χρήστες.

7) Νέο back office των ΚΕΠ

8) Ενδυνάμωση γνώσης των εργαζομένων στα ΚΕΠ. Όλα τα νέα δεδομένα, όλη η γνώση που θα προκύψει από αυτά, θα πρέπει να μεταδοθούν στο προσωπικό του ΚΕΠ ώστε να γίνει κοινωνός στη χρησιμοποίηση των εργαλείων και να συνδράμει στην υλοποίηση της νέας εποχής στην οποία θα φτάσουμε (ΔΕΘ2022, 2022).

### **3.5 ΤΟ ΝΕΟ BACK OFFICE ΤΩΝ ΚΕΠ (E-KEP)**

Πρόκειται για το νέο πληροφοριακό σύστημα των ΚΕΠ το οποίο είναι ενιαίο, σύγχρονο και ικανό να εξυπηρετήσει το σύνολο του διοικητικού μηχανισμού των ΚΕΠ, τους υπαλλήλους των ΚΕΠ, κυρίως όμως τους πολίτες. Το ήδη υπάρχον σύστημα ΕΡΜΗΣ θα αντικατασταθεί σταδιακά. Το νέο σύστημα, πρόκειται να καλύψει την ανάγκη των πολιτών για επικαιροποιημένη πληροφόρηση και θα επιτρέπει την παρακολούθηση της εξέλιξης κάθε αιτήματος σχετικά με την χρήση των υπηρεσιών των ΚΕΠ. Το τελικό σύστημα θα προσφέρει πλήρη διαλειτουργικότητα με αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματα φορέων που διαθέτουν ψηφιακή υποδομή που θα το επιτρέπει.

Το νέο πληροφοριακό σύστημα των ΚΕΠ “ker back office”(Υποστηρικτικές Υπηρεσίες και πύλη eu – go) πρόκειται για το βασικό παραδοτέο του υποέργου 7 του έργου «Οργανωτική αναβάθμιση και ΨΜ του δικτύου των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και των παρεχόμενων υπηρεσιών» και εντάσσεται στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού και ψηφιακής αναβάθμισης των ΚΕΠ. Η υλοποίηση του έργου γίνεται από την ΕΔΥΤΕ ΑΕ (grnet.gr) για λογαριασμό του ΥΨΗΔ (mindigital, ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΚΑΙ ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΠΟΛΙΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΜΕ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ 'ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΚΕΠ, 2022).

### **3.6 ΟΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ E-KEP**

Το eker είναι ένα οικοδόμημα που αποτελείται από συγγενείς εφαρμογές. Στο επίκεντρο των εφαρμογών βρίσκεται η ενιαία ψηφιακή πύλη της Δ.Δ. (gon.gr) μαζί με το Εθνικό Μητρώο Δημοσίων Διαδικασιών (MITOS.GR) στο οποίο καταγράφονται με αξιοπιστία όλες οι διαδικασίες

Το eker χαρακτηρίζεται διαλειτουργικό αφού συνδέεται με πληροφοριακά συστήματα της Δ.Δ. (όπως το ΕΜΕπ, το ΕΜΔ) από τα οποία παρέχονται έγκυρες πληροφορίες και στοιχεία ενώ σύντομα θα υπάρξουν νέες διαλειτουργικότητες με άλλα συστήματα ώστε να εκδίδονται άμεσα βεβαιώσεις και δικαιολογητικά.

Το eker έχει ως στόχο να είναι ένα σύστημα χρήσιμο και αξιόπιστο στο διηλεκές και φιλοδοξεί να φτάσει στο σημείο όπου όλοι οι φορείς θα μπορούν να επικοινωνούν αυτόματα με το Π.Σ. των ΚΕΠ.

Το νέο ΠΣ των ΚΕΠ, πρόκειται για ένα open source έργο που αποτελεί πρότυπο και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως service desk από όλη την αγορά και όχι μόνο από τον δημόσιο τομέα. Βασικό του εργαλείο είναι οι ευέλικτες μέθοδοι. Σχεδιάζεται και υλοποιείται σε έναν συνεχώς μεταβαλλόμενο κόσμο οπότε η εμπλοκή διοικητικών στελεχών των υπουργείων αλλά και των υπαλλήλων είναι η στρατηγική που ακολουθείται από τους δημιουργούς του για να υπάρξει το καλύτερο αποτέλεσμα.

Μεγάλη καινοτομία αποτελεί ο συνεργατικός σχεδιασμός του καθώς οι χρήστες του ΠΣ θα έχουν τον τελικό λόγο, θα κάνουν τις παρατηρήσεις τους κατά τη χρήση του ΠΣ και θα έρχονται οι βελτιώσεις. Το έργο που θα παραδοθεί θα είναι εμπλουτισμένο με μια ξεχωριστή και ιδιαίτερη «knowledge base». Η γνωσιακή αυτή βάση δεδομένων θα είναι σχεδιασμένη βάσει διεθνών προτύπων και θα περιλαμβάνει όλη τη ρητή και άρρητη γνώση που πρέπει να χρησιμοποιούν τα ΚΕΠ. Λέγοντας ρητή γνώση, εννοούμε τη γνώση που είναι ήδη καταγεγραμμένη, αυτή που έρχεται από εγκυκλίους, που περιλαμβάνει το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών, η δομημένη γνώση που χρησιμοποιούν οι διαδικασίες των ΚΕΠ. Λέγοντας άρρητη γνώση, εννοούμε την γνώση που θα αποκομίζουν οι δημιουργοί του ΠΣ από τους υπαλλήλους των ΚΕΠ, αυτούς δηλαδή που εξυπηρετούν καθημερινά τον πολίτη. Η πολύτιμη συνεργασία των υπαλλήλων θα ενσωματωθεί μέσα σε αυτό το «εργαλείο» (ΠΣ) ως παρακαταθήκη ώστε η επόμενη φάση και το επόμενο βήμα να φέρει στα ΚΕΠ μια νέα εποχή. Τέλος, το νέο ΠΣ μπορεί να ενσωματώσει κάθε τεχνική απαίτηση γιατί έχει δυνατό σχεδιασμό αλλά και τα εργαλεία. Είναι ανοιχτό (open source) σε όλους τους φορείς και μπορεί να αποτελέσει πρότυπο για αντίστοιχο service desk σε πανεπιστήμια, στον ιδιωτικό και τον δημόσιο τομέα.

Το eker βασίστηκε σε μια συνεργατική σχεδίαση, ακολουθώντας την μεθοδολογία «agile», που έχει ως βασική αρχή την συμμετοχή των ενδιαφερόμενων σε κάθε βήμα του έργου. Για να καλυφθούν οι πραγματικές ανάγκες αλλά και οι απαιτήσεις των ΚΕΠ συνεργάστηκαν οι αναλυτές της εφαρμογής με στελέχη όλων των βαθμίδων των ΚΕΠ όλης της χώρας, ώστε το τελικό προϊόν να στεφθεί με απόλυτη επιτυχία (ΓΓΠΣΔΔ, 2023).

### 3.7 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ ΝΕΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Το νέο σύστημα eker θα βοηθήσει ώστε να υλοποιείται με τον καλύτερο τρόπο η εσωτερική διαδικασία των ΚΕΠ καθώς και οι υπάλληλοι θα έχουν την δυνατότητα να διαχειρίζονται το σύνολο των αιτημάτων των πολιτών. Όλοι οι χρήστες (στελέχη των ΚΕΠ), θα ταυτοποιούνται στο σύστημα με κωδικούς Δ.Δ. όπως επίσης θα δηλώνουν και τα ΚΕΠ εργασίας τους, που βοηθά πολύ στο να καταγράφονται οι υπηρεσιακές μεταβολές που προκύπτουν. Η εξουσιοδότηση των χρηστών θα δίνεται από τους προϊστάμενους των ΚΕΠ μέσω ειδικού υποσυστήματος. Σημαντικό είναι να αναφέρουμε ότι το νέο σύστημα έχει διττή λειτουργία (front and back office) καθώς στο ίδιο περιβάλλον μπορεί ο χρήστης να διαχειριστεί τις υποθέσεις πολιτών (αιτήματα) αλλά και να παρέχει διοικητική πληροφόρηση των πολιτών (εξυπηρέτηση του πολίτη). Στο νέο σύστημα, η ταυτοποίηση των πολιτών γίνεται μέσα από τα διαθέσιμα μητρώα ενώ μέσω του εθνικού μητρώου διαδικασιών (ΕΜΔΔ) μπορεί να παραχθεί έγκυρη και ενιαία διοικητική πληροφόρηση στους πολίτες.

Μεγάλη προσοχή έχει δοθεί στο σύστημα διαχείρισης όλων των υποθέσεων των πολιτών (αιτήματα) και όλων των φορέων διεκπεραίωσης. Κάθε αίτημα ξεκινά σύμφωνα με την διαδικασία του ΕΜΔΔ που εξυπηρετείται από τα ΚΕΠ και καταγράφεται είτε ο πολίτης είναι παρών (φυσική παρουσία) είτε μέσω εξουσιοδοτημένου προσώπου, είτε μέσω mykerlive. Κάθε αίτημα που γίνεται εμφανίζεται ως μια νέα υπόθεση στο σύστημα και αρχειοθετείται αυτόματα. Οι πληροφορίες για κάθε υπόθεση αντλούνται από τα μητρώα της Δ.Δ. (διαλειτουργικότητα). Κάθε υπόθεση αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον αρμόδιο φορέα.

Η επιλογή παραλαβής του πιστοποιητικού, ορίζεται από τον ίδιο τον πολίτη και μπορεί να γίνει με email, ταχυδρομείο, να γίνει παραλαβή από το ΚΕΠ, παραλαβή από τον αρμόδιο φορέα ή αποστολή στη θυρίδα του πολίτη. Ο πολίτης ενημερώνεται με sms κα email για την πορεία της υπόθεσης του ενώ ο υπάλληλος έχει την δυνατότητα μέσω υποαιτημάτων να συγκεντρώσει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για το αρχικό αίτημα του πολίτη.

Το νέο σύστημα είναι συνεργατικό, προωθεί την κατανομή εργασίας και συνεργασίας μεταξύ των χειριστών του, αφού κάθε υπόθεση μπορεί να είναι ορατή σε όλους τους υπαλλήλους αλλά υπάρχει και τα ενδεχόμενο αλλαγής χειριστή κάθε υπόθεσης. Όλες οι υποθέσεις ακόμη και αυτές που αφορούν σε πληροφοριακά συστήματα εξωτερικών φορέων (π.χ. υπηρεσίες στρατολογίας) καταγράφονται αναλυτικά στο σύστημα και κάθε προϊστάμενος ΚΕΠ έχει την δυνατότητα να εξαγει στατιστικά (συνοπτικά ή αναλυτικά) τα οποία θα αφορούν τη δραστηριότητα του ΚΕΠ ευθύνης του. Τέλος, στην εφαρμογή θα υπάρχει σύστημα πληροφόρησης το οποίο θα ενημερώνει μέσω

μηνυμάτων και ανακοινώσεων για τις αλλαγές στις διαδικασίες για την λειτουργία του συστήματος αλλά και για υπηρεσιακά θέματα.

Η ενημέρωση στη βάση παρατηρήσεων του eker - που θα προέρχεται από στελέχη των ΚΕΠ-, θα βοηθήσει ώστε το νέο αυτό Πληροφοριακό Σύστημα να αναβαθμίζεται συνεχώς ,να εντάσσει νέες διαλειτουργικότητες και αυτοματισμούς, και να μπορέσει να λειτουργήσει ως ένα πλήρως αυτοματοποιημένο σύστημα (mindigital.gr, 2023).

### **3.8 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΚΑΙ ΨΜ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΤΩΝ ΚΕΠ**

Το υποέργο «οργανωτική αναβάθμιση κα ψηφιακός μετασχηματισμός του δικτύου των ΚΕΠ και των παρεχόμενων υπηρεσιών» πρόκειται να υλοποιηθεί σε χρονικό διάστημα δύο ετών στο τέλος του οποίου θα έχουν εξοπλιστεί όλα τα ΚΕΠ με ένα κοινό και σύγχρονο πληροφοριακό σύστημα. Το νέο πληροφοριακό σύστημα θα είναι σε θέση να εξυπηρετεί τους πολίτες οι οποίοι- όπως έχει αποδειχθεί από μελέτες- προσέρχονται με πλήρη εμπιστοσύνη στα ΚΕΠ, τον διοικητικό μηχανισμό και κυρίως τους υπαλλήλους των ΚΕΠ. Παράλληλα θα τεθεί σε λειτουργία η νέα ψηφιακή πύλη [www.eu-go.gr](http://www.eu-go.gr) που είναι στη διάθεση του ευρωπαίου πολίτη ώστε αυτός να ενημερώνεται για κάθε διαδικασία που τον ενδιαφέρει , να υποβάλει αιτήματα και να παρακολουθεί την πορεία εξέλιξης τους.

Το νέο πληροφοριακό σύστημα υλοποιήθηκε έχοντας υπόψη την υπάρχουσα κατάσταση στα ΚΕΠ η οποία μελετήθηκε επισταμένα καθώς και την κατάσταση όλων των πληροφοριακών συστημάτων του ελληνικού δημοσίου και των διαλειτουργικότητων αυτών. Για να γίνει ανάλυση και σχεδιασμός του πληροφοριακού συστήματος (έκδοση 2.0) ακολουθήθηκε:

α) η στρατηγική του ψηφιακού μετασχηματισμού όπως αυτή αποτυπώνεται στη Βίβλο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού,

β) λήφθηκαν υπόψη όλες οι απόψεις των αρμοδίων στελεχών οι οποίες βοήθησαν στον εμπλουτισμό των αρχικών συζητήσεων ώστε κατ' αυτόν τον τρόπο να διατηρηθεί η εικοσαετής εμπιστοσύνη που λαμβάνουν τα ΚΕΠ με την λειτουργία τους.

Τα κριτήρια επιτυχίας του πληροφοριακού συστήματος μπορούν να αποτυπωθούν ως εξής :

α) αρχικά γίνεται καταγραφή ,έπειτα ανάλυση και τέλος προτεραιοποίηση των απαιτήσεων τόσο για το eker όσο και για την διασύνδεση αυτού με την πύλη eu-go.

β) η πλατφόρμα σχεδιάστηκε και θα υλοποιηθεί σε τρεις φάσεις ως ένα ελάχιστο βιώσιμο προϊόν που θα μπορεί όμως να καλύπτει τις ανάγκες των ΚΕΠ και των ευρωπαίων πολιτών στην ανάγκη παροχής επικαιροποιημένης πληροφορίας, ως ένα σύστημα που θα μπορεί να δέχεται ψηφιακά αιτήματα και να παρακολουθεί την πορεία της εξέλιξης τους αλλά και να δίνει την κατάλληλη πληροφόρηση για

την χρήση των υπηρεσιών των ΚΕΠ, ως ένα σύστημα που στην τελική του μορφή θα είναι πλήρως λειτουργικό με το σύνολο των υποσυστημάτων αλλά και με τις διαλειτουργικότητες που απαιτεί εφόσον όμως τα αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματα των φορέων διαθέτουν τέτοια ψηφιακή υποδομή που το επιτρέπουν. Σημαντικοί επίσης είναι οι μηχανισμοί αυθεντικοποίησης και εξουσιοδότησης οι οποίοι θα ενσωματωθούν στο πληροφοριακό σύστημα με τη βοήθεια της ΓΠΣΔΔ και η επέκταση αυτών αν και εφόσον απαιτηθεί.

Μια ακόμα σημαντική δυνατότητα που αξιοποιεί το νέο πληροφοριακό σύστημα είναι η λειτουργικότητα του ΚΣΗΔΕ, όπου μέσω διασύνδεσης τον κεντρικό κόμβο γίνεται αποκλειστική διακίνηση εγγράφων.

Η νέα πλατφόρμα θα έχει ως βασική πηγή της αρχικής πληροφορίας το ΕΜΔΔ, όμως μπορεί να γίνει και μετάπτωση δεδομένων από τα υπάρχοντα συστήματα, για όσα δεδομένα βέβαια απαιτούνται από το νόμο και είναι σε μηχαναγνώσιμη μορφή (ΔΕΘ2022, 2022).

### 3.9 ΤΑ ΚΥΡΙΑ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Τα βασικά υποσυστήματα του έργου είναι τα παρακάτω:

**α) υποσύστημα διαχείρισης των αιτημάτων των πολιτών:** το συγκεκριμένο υποσύστημα φροντίζει για την υλοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών των ΚΕΠ με τον καλύτερο τρόπο. Μέσω αυτού, οι υπάλληλοι των ΚΕΠ μπορούν να διαχειριστούν όλα τα αιτήματα των πολιτών, όσα προέρχονται από φυσική παρουσία, είτε μέσω των πυλών gov.gr και eu-go. Μέσω του υποσυστήματος θα χρησιμοποιείται το υποσύστημα διαλειτουργικότητας ώστε να αντλούνται τα απαραίτητα στοιχεία από εξωτερικά συστήματα και σε επικοινωνία με το υποσύστημα ρών εργασίας θα γίνονται με τη απαιτούμενη σειρά τα βήματα για τη διεκπεραίωση κάθε υπόθεσης. Ο υπάλληλος που θα αλληλοεπιδρά με το σύστημα αυτό, θα μπορεί να ασκεί λειτουργίες όπως ταυτοποίηση, πρωτοκόλληση, έλεγχο νομιμοποιητικών εγγράφων, να δημιουργεί νέες υποθέσεις, να τις παρακολουθεί, να βλέπει τις εκκρεμότητες και τις ολοκληρωμένες υποθέσεις, να αρχειοθετεί υποθέσεις και να εισέρχεται/εξέρχεται από συσκευές του ΚΕΠ (όπως εκτυπωτές σαρωτές κ.α.)

**β) υποσύστημα διαλειτουργικότητας:** το σύστημα αυτό βοηθά στην αλληλεπίδραση με τα εξωτερικά συστήματα μέσω διαλειτουργικότητας που προσφέρονται από το κέντρο διαλειτουργικότητας της ΓΠΣΔΔ. Μέσα από το υποσύστημα αυτό, μπορεί να γίνει πλήρης χρήση των υπηρεσιών του ΚΕΔ, όπως αυθεντικοποίηση πολιτών και δημοσίων υπαλλήλων, διασύνδεση με βασικά μητρώα αλλά και έμμεση διασύνδεση με μητρώα φορέων. Το ΚΕΔ ορίζει και τα πρωτόκολλα, πρότυπα και διαδικασίες που θα ακολουθούνται. Το υποσύστημα αυτό θα αξιοποιηθεί πλήρως, θα γίνουν παρεμβάσεις και βελτιώσεις από τη ΓΠΣΔΔ ώστε να γίνει πιο χρηστικό για τους υπαλλήλους των ΚΕΠ. Για παράδειγμα

τόσο στο ΕΜΕπ όσο και στο σύστημα διαχείρισης υπαλλήλων του δημοσίου τομέα, θα αναπτυχθούν οι κατάλληλες διεπαφές ώστε να αυξηθεί η αξία των συστημάτων αυτών

γ) **υποσύστημα ενημέρωσης πολιτών** : το υποσύστημα αυτό φροντίζει ώστε μέσω οποιουδήποτε καναλιού, sms, θυρίδας πολίτη και email , ο πολίτης να μπορεί να ενημερώνεται για την πορεία αλλά και την ολοκλήρωση του αιτήματος του.

δ) **υποσύστημα διεπαφής με ευρωπαϊό πολίτη/επιχείρηση eu-go** : το υποσύστημα αυτό λειτουργεί βάσει των προδιαγραφών της ΕΕ και φροντίζει για την υποστήριξη και την δρομολόγηση αιτημάτων των ευρωπαίων πολιτών μέσω διασύνδεσης με το ΕΜΔΔ αλλά και του back office των ΚΕΠ. Το eu-go προσφέρεται στον πολίτη/χρήστη σε δύο γλώσσες, ώστε να είναι πιο φιλικό και χρηστικό προς αυτόν. Η αυθεντικοποίηση και εξουσιοδότηση ώστε να υπάρχει πρόσβαση στις προσφερόμενες υπηρεσίες γίνεται μέσω του υποστηρικτικού υποσυστήματος.

ε) **υποσύστημα διεπαφής με Έλληνα πολίτη**: πρόκειται για την κύρια κυβερνητική πύλη εισόδου για τους Έλληνες πολίτες, gov.gr από όπου μπορεί να αιτηθεί ο πολίτης μια συγκεκριμένη υπόθεση και να επιλέξει ένα ΚΕΠ για τη διεκπεραίωση της. Το συγκεκριμένο πληροφοριακό σύστημα είναι πολύ φιλικό και χρηστικό όμως αναπτύσσεται συνεχώς με τις απαραίτητες μονάδες λογισμικού και διεπαφές ώστε να γίνει ανάλογο του eu-go. Επίσης σημαντικό είναι ότι ενισχύεται με το υποστηρικτικό υποσύστημα ενημέρωσης πολιτών.

στ) **υποσύστημα αλληλεπίδρασης με φορείς εξυπηρέτησης**: το υποσύστημα αυτό, πέρα τις υφιστάμενες προσεγγίσεις είναι ανοιχτό σε νέες πρακτικές για την επικοινωνία των ΚΕΠ με τους φορείς για τους οποίους τα ΚΕΠ επιφορτίζονται την υποβολή αιτημάτων των πολιτών και συνεπώς την εξυπηρέτησή τους. Το συγκεκριμένο υποσύστημα, στηρίζεται σε τέσσερα επιμέρους υποσυστήματα, τις θυρίδες του gov.gr και το σύνολο των διεπαφών με φορείς με τους οποίους αλληλοεπιδρά, τα ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μέσου του οποίου γίνεται επικοινωνία με φορείς στους οποίους το ΚΕΠ αποστέλλει αιτήματα πολιτών, το ΚΣΗΔΕ μέσω του οποίου διακινούνται ηλεκτρονικά αιτήματα από τα ΚΕΠ προς φορείς και αντίστροφα, και τέλος στο πειραματικό υποσύστημα αλληλεπίδρασης μέσω μηνυμάτων το οποίο έπειτα από σταδιακή εισαγωγή υποδομών messaging θα μπορεί να γίνεται ανταλλαγή μηνυμάτων για να παρακολουθείται η ροή μιας υπόθεσης αλλά και μελλοντικά να μπορεί να υπάρξει μεταξύ διαφορετικών φορέων επικοινωνία σε περίπτωση συνεργατικής διαδικασίας.

ζ) **υποσύστημα υπηρεσιακών αναλυτικών** :το υποσύστημα αυτό παρακολουθεί τα επιχειρησιακά γεγονότα , δημιουργεί στατιστικά, αναλυτικές και dashboards. Η πυκνότητα των στοιχείων κλιμακώνεται συνέχεια και προσφέρονται στο αρμόδιο προσωπικό ποσοτικές μετρήσεις.



η) **υποσύστημα διαχείρισης προσωπικού ΚΕΠ**: το συγκεκριμένο υποσύστημα διαθέτει δεδομένα τα οποία χρησιμοποιούνται ως αυθεντικοποίηση και εξουσιοδότηση για να επιτρέπουν την πρόσβαση στις υπηρεσίες του συστήματος .Το σύστημα διαχειρίζεται το προσωπικό του κλάδου ΔΥΠ των ΚΕΠ τις οργανωτικές θέσεις του κλάδου αυτού και τις μεταβολές που τυχόν υπάρχουν . μελλοντικά και παράλληλα με την ανάπτυξη του συστήματος διαχείρισης υπαλλήλων του δημόσιου τομέα θα γίνει πλήρης αξιοποίηση του συστήματος αυτού μέσω καταλλήλων διεπαφών (ΓΓΠΣΔΔ, 2023).

Λόγω του ότι το παλιό πληροφοριακό σύστημα των ΚΕΠ ήταν παρωχημένο για τα δεδομένα και τις ανάγκες της εποχής, σχεδιάστηκε από το ΕΔΥΤΕ και το ΥΨΗΔ το νέο πληροφοριακό σύστημα, το οποίο χαρακτηρίζεται από διαλειτουργικότητα με σημαντικά μητρώα (π.χ. ΕΜΔΔ) κα άλλα συστήματα του δημοσίου , παρέχοντας τη δυνατότητα στους υπαλλήλους να γνωρίζουν κάθε στιγμή τα αναγκαία δικαιολογητικά για κάθε υπόθεση και να απαλλάσσουν τους πολίτες από περιττές μετακινήσεις.

Τα ΚΕΠ θα εκσυγχρονιστούν σε πολλά επίπεδα, οι υπάλληλοι θα διαθέτουν περισσότερα εργαλεία στα χέρια τους , θα αναβαθμιστούν οι υπηρεσίες, θα αυξηθούν και θα απλοποιηθούν διαδικασίες που θα διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά , θα διακινούνται ηλεκτρονικά τα έγγραφα χωρίς να υπάρχει ανάγκη εκτύπωσης ή λήψης αντιγράφων αυτών. Η αναζήτηση επιμέρους δικαιολογητικών για την ολοκλήρωση μιας διαδικασίας, θα μπορεί να γίνει αυτεπάγγελτα μέσω διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας των συστημάτων της ΔΔ.

Για το νέο ΚΕΠ BACK OFFICE θα δημιουργηθεί εκπαιδευτικό λογισμικό , θα δοθούν οδηγίες χρήσης και καλής λειτουργίας, θα δημιουργηθεί κοινότητα πρακτικής των υπαλλήλων των ΚΕΠ και υποστήριξη αυτής, τα ήδη υπάρχοντα δεδομένα θα μεταμορφωθούν στη νέα πλατφόρμα, η νέα πλατφόρμα θα αναπτύσσεται σταδιακά και θα προστίθεται σ' αυτήν διαλειτουργικότητες μέχρι την τελική της μορφή , θα καταγράφονται θα αναλύονται και θα προτεραιοποιούνται όλες οι ανάγκες για το νέο σύστημα αλλά και τη διασύνδεση του με την πύλη EU-GO (DIGI.GOV.GR, 2023).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

### ΟΙ 5 ΠΥΛΩΝΕΣ ΤΟΥ ΝΕΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

#### 4.1 ΕΘΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ (ΕΜΔΔ - mitos)

Το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών -mitos διαθέτει την καλύτερη πληροφόρηση που μπορεί να δοθεί σε κάθε ενδιαφερόμενο για όλες τις διαδικασίες που παρέχονται από το δημόσιο. Σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε για να προσφέρει σε κάθε συναλλασσόμενο με τη Δ.Δ. (πολίτη ή επιχείρηση) έγκυρη πληροφόρηση για κάθε διοικητική διαδικασία, ώστε να μειώνεται ο χρόνος εξυπηρέτησης, να αποφεύγεται η ταλαιπωρία και η υποχρέωση της φυσικής παρουσίας για μια συναλλαγή.

Η καταχώρηση κάθε διοικητικής διαδικασίας γίνεται από τον καθ' ύλην αρμόδιο φορέα που την έχει θεσμοθετήσει, μέσω ενός δικτύου στελεχών που αποτελείται από έναν εκτελεστικό υπεύθυνο, συντάκτες και διαχειριστές. Όμως το ΥψηΔ είναι αυτό που δίνει την τελική έγκριση για τη δημοσίευση της κάθε διαδικασίας.

Το μητρώο τηρείται στο ΥψηΔ και συγκεκριμένα στη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών και υποστηρίζεται τεχνικά από την ΕΔΥΤΕ ΑΕ. Στο ΕΜΔΔ οι διαδικασίες είναι οργανωμένες με βάση τα γεγονότα ζωής, τις ομάδες που αφορούν με βάση το είδος (πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιες υπηρεσίες) ή το τελικό αποτέλεσμα (άδειες, ανανεώσεις, δηλώσεις, βεβαιώσεις). Υπάρχουν κατηγορίες διαδικασιών από τις οποίες εύκολα κάποιος εντοπίζει αυτήν που τον ενδιαφέρει ενώ στην αρχική του σελίδα υπάρχουν και διαδικασίες για Ευρωπαίους πολίτες. Μπορεί να γίνει και αναζήτηση μιας διαδικασίας-υπηρεσίας μέσω ενός γεγονότος ζωής όπως πχ η οικογένεια. Επιλέγοντας την διαδικασία, παρέχονται όλες οι πληροφορίες γι' αυτήν όπως τα απαραίτητα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, οι προϋποθέσεις, τα παράβολα που τυχόν πρέπει να πληρωθούν, την νομοθεσία. Τα βήματα κάθε διαδικασίας αποτυπώνονται και σε γράφημα. Στο πάνω μέρος της οθόνης υπάρχει μηχανισμός περιήγησης ώστε πληκτρολογώντας μια διαδικασία ή μέρος αυτής, να την εντοπίζουμε πιο εύκολα. Η σύνδεση στο ΕΜΔΔ γίνεται με κωδικούς TAXISNET. Τα στοιχεία που έχουν αντληθεί είναι αυτά από το ΕΜΕπ. Αν εντοπιστεί κάποιο σφάλμα σε διαδικασία, μπορεί ο οποιοσδήποτε να στείλει αναφορά για το πρόβλημα, η διαδικασία θα επικαιροποιηθεί από αρμόδιο υπάλληλο και θα ενημερωθούν όλοι, ΚΕΠ και πολίτες (mitos.gov.gr, 2023).

Το ΕΜΔΔ θα μπορούσε να χαρακτηριστεί και η επίσημη «καταλογογράφηση» των διαδικασιών που εξυπηρετούνται από τα ΚΕΠ. Η διαλειτουργικότητα μεταξύ ekerp και ΕΜΔΔ θα βοηθήσει πολύ στη

συνθήκη αυτή, άλλωστε η διαλειτουργικότητα αλλά και η χρήση διεθνών προτύπων διαλειτουργικότητας -όπου αυτά είναι διαθέσιμα- επιβάλλονται ως προτεραιότητα (BPM, 5.6).

Το ΕΜΔ αποτελεί ισχυρό εργαλείο για τα στελέχη της Δ.Δ. . Μέσα από κατάλληλα σχεδιασμένα ταμπλό ελέγχου (dashboards), επιτρέπει τη συνολική παρακολούθηση της καταγραφής και της πληρότητας των διαδικασιών αλλά και του ενδιαφέροντος των πολιτών. Μπορεί να γίνει επιλογή διαδικασιών ή υπηρεσιών -μέσω επιλογής παραμέτρων- και να εστιάσουμε σε αυτές. Το ΕΜΔΔ είναι το μοναδικό σημείο αναφοράς (single point of truth) για όλες τις διαδικασίες του δημοσίου ενώ ταυτόχρονα μπορεί να μοιράζεται τις πληροφορίες που διαθέτει με άλλες πλατφόρμες (όπως την πύλη EU-GO αλλά και την μελλοντική πύλη e-ker που θα αντλεί δεδομένα από το ΕΜΔΔ) υλοποιώντας την προτεραιότητα 5.7 της ΒΨΜ η οποία προτείνει βελτίωση δημόσιων μητρώων και ανοικτά δεδομένα για όλους τους φορείς της ΔΔ (mitos.gov.gr, 2023).

#### **4.1.1.ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΕΜΔΔ-MITOS**

Το έργο του ΕΜΔΔ εντάσσεται στο πλαίσιο της Εθνικής Πολιτικής Διοικητικών Διαδικασιών για την υποστήριξη όλων των δημόσιων φορέων, ώστε να μπορούν να καταχωρούν και παράλληλα να συντηρούν τις διαδικασίες τους. Δεν αποτελεί απλά μια φόρμα διαχείρισης διαδικασιών και τροφοδοσία υπηρεσιών στο gov.gr, στα ΚΕΠ και το EUGO.

Σκοπός του ΕΜΔΔ είναι να γίνει το Κεντρικό Μητρώο κάθε διοικητικής διαδικασίας. Είναι ένα δυνατό εργαλείο πληροφορικής το οποίο καταγράφει και απεικονίζει κάθε διοικητική διαδικασία και τον τρόπο υλοποίησης της και παρέχει πληροφόρηση για όλες τις διοικητικές διαδικασίες των δημοσίων φορέων. Κάθε καταχωρημένη διοικητική διαδικασία στο ΕΜΔΔ έχει το δικό της κωδικό αριθμό, την δική της ταυτότητα στο σύστημα. Η ΓΓΨΔ και Απλούστευσης Διαδικασιών δίνει τις προδιαγραφές και τις κατευθυντήριες γραμμές και το ΕΔΥΤΕ υλοποιεί τις διαδικασίες στο Μητρώο. Η πλατφόρμα mitos χρησιμοποιείται ήδη από φορείς της κεντρικής διοίκησης (καταχώρηση και επικαιροποίηση διαδικασιών) ενώ σε λίγο καιρό θα διατεθεί σε άλλους φορείς και στους ΟΤΑ (mitos.gov.gr, 2023).

#### **4.1.2 ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΡΜΗΣ ΣΤΟ ΜΙΤΟΣ**

Ο ΕΡΜΗΣ είναι ένα πολύ αξιόπιστο πληροφοριακό σύστημα που βοήθησε πολύ για πάνω από μια δεκαετία την λειτουργία των ΚΕΠ. Όμως ως τεχνολογία και ως λειτουργικότητα έχει πλέον παρέλθει. Το νέο πληροφοριακό σύστημα είναι νέες τεχνολογίες, πρόκειται για τεχνολογίες BPMN που είναι ότι πιο σύγχρονο υπάρχει και με τις οποίες μπορούν να γίνουν μετρήσεις της αποδοτικότητας μιας διαδικασίας, μπορούν να γίνουν απλουστεύσεις, μπορούν να ενσωματωθούν λειτουργικότητες και

τεχνολογίες όπως αυτές των ειδοποιήσεων, τεχνολογίες που μπορούν να επιτρέψουν τεχνολογίες όπως οι ηλεκτρονικές υπογραφές, τεχνολογίες ανοιχτές σε ότι νέο. Για να χτιστεί το νέο ΠΣ των ΚΕΠ, χρησιμοποιείται από πλευράς τεχνολογιών ότι πιο καινούργιο υπάρχει παγκοσμίως και ενδεικτικά αναφέρουμε κάποιες που αποτελούν τη στοιβία υλοποίησης του:

- DBMS (Postgres+ typeorm)
- Caching (Redis)
- Backend (nestjs- lepescript)
- Frontend (nextjs -React, Typescript)
- Authn/Authz(key cloak+oauth2-proxy)
- BPMN Engine (camunda)

(κεντρικό repository: <https://gitlab.grnet.gr/digigov/ekep/ekep> )

Το Εθνικό μητρώο Διαδικασιών θα τροφοδοτεί τα ΚΕΠ, το EUGO, το gov.gr και πρόκειται για ένα ενιαίο και όχι πολυφωνικό σύστημα.

#### **4.2. ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ (ΚΕ.Δ.) ΤΟΥ ΥΨΗΔ**

Το ΚΕ.Δ είναι ένα πληροφοριακό σύστημα που αναπτύχθηκε από την ΓΓΠΣ του ΥΨΗΔ (ΦΕΚ3990/Β' /1-11-2019) με σκοπό να διασυνδεθούν όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΔΔ. Πρόκειται για μια ενιαία υποδομή εγκατάστασης και χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών μέσω της οποίας οι φορείς του δημοσίου έχουν την δυνατότητα να ανταλλάσσουν επιχειρησιακά δεδομένα. Όταν λέμε «διαδικτυακές υπηρεσίες» (web services), εννοούμε τα δεδομένα τα οποία μπορούν να ανταλλαχθούν μεταξύ εφαρμογών ή πληροφοριακών συστημάτων, και παρέχονται στους φορείς του δημοσίου καθ' όλο το 24ωρο και για τις επτά ημέρες της εβδομάδας. Με τον τρόπο αυτό η πληροφορία που διατίθεται είναι έγκυρη και επικαιροποιημένη. Ο φορέας που επιθυμεί να χρησιμοποιεί τις διαδικτυακές υπηρεσίες μέσω ΚΕ.Δ. θα πρέπει πρώτα να αιτηθεί στο ΚΕ.Δ. , να αναπτύξει μια εφαρμογή πελάτη για να μπορεί να κάνει χρήση της υπηρεσίας, να προβεί σε αρκετές δοκιμαστικές κλήσεις σε πιλοτικό περιβάλλον του ΚΕ.Δ. και τέλος να μπορεί να ενταχθεί – σύμφωνα πάντα με την Πολιτική Ορθής Χρήσης Διαδικτυακών Υπηρεσιών του ΥΨΗΔ – σε παραγωγική λειτουργία, τηρώντας σωστά το αρχείο καταγραφής κλήσεων. Τα στοιχεία του πληροφοριακού συστήματος του φορέα καταγράφονται και έπειτα δίνεται εξουσιοδότηση σε υπαλλήλους του φορέα ώστε να διαχειρίζονται τα αιτήματά τους.

Με το ΚΕ.Δ. ενισχύεται η διαφάνεια στον δημόσιο τομέα καθώς η πληροφορία παρέχεται απρόσκοπτα, διακινείται και διαχειρίζεται ποιοτικά.

Το ΚΕ.Δ. δεν αποθηκεύει επιχειρησιακή ή διοικητική πληροφορία για λόγους προστασίας προσωπικών δεδομένων και γιατί η παραγωγική του λειτουργία γίνεται κάτω από συνθήκες υψηλής ασφάλειας πληροφοριών.

Η εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Διαλειτουργικότητας είναι η εφαρμογή που:

- ✓ Εγκρίνει ή ακυρώνει τα αιτήματα των φορέων
- ✓ Είναι ο χώρος υποβολής αιτημάτων των φορέων για τις διαδικτυακές υπηρεσίες
- ✓ Μέσω αυτής δίνονται τα δικαιώματα χρήσης και τα πιστοποιητικά για τους servers του φορέα σε κάθε διαδικτυακή υπηρεσία
- ✓ Παραμετροποιεί τις λειτουργίες διαδικτυακής υπηρεσίας ανά φορέα
- ✓ Κατέχει παραγωγικό και πιλοτικό περιβάλλον για τη λειτουργία διαδικτυακών υπηρεσιών

Η είσοδος στην εφαρμογή για εξουσιοδοτημένους χρήστες και για φορείς του δημοσίου, γίνεται με κωδικούς taxis net (gsis.gr, 2022)

#### **4.2.1 ΜΗΤΡΩΟ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ**

Για την αυθεντικοποίηση των φυσικών προσώπων, τη λειτουργία του ΚΕ.Δ. την διατομεακή διαλειτουργικότητα και την διαλειτουργικότητα μεταξύ των μητρώων των φορέων του δημοσίου τομέα, αρμόδιος φορέας -σύμφωνα με το άρθρο 84του Ν4727/2020(τ. Α΄/ΦΕΚ184)- είναι η ΓΓΠΣ και ΨΔ του ΥΨηΔ. Στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του Μητρώου Διαλειτουργικότητας, η οποία συστάθηκε από την ΓΓΠΣ και ΨΔ με το άρθρο 89του Ν4727, αποτυπώνονται και καταγράφονται όλες οι διαδικτυακές υπηρεσίες του ΚΕ.Δ., αυτές του ΚΕ.Δ. και αυτές των φορέων/παρόχων του δημοσίου. Στο Μητρώο Διαλειτουργικότητας μπορεί κανείς να βρει δεδομένα περιγραφής όλων των διαδικτυακών υπηρεσιών που διατίθενται από το ΚΕ.Δ. και δημόσιους φορείς αλλά και άλλες που είναι σε εξέλιξη και δεν έχουν ακόμα υλοποιηθεί. Κάθε πάροχος οφείλει μέσα σε διάστημα δύο μηνών να υποβάλει περιγραφικά δεδομένα των διαδικτυακών υπηρεσιών που παρέχει.

Το ΚΕ.Δ. παρέχει ασφάλεια στον πολίτη και στον φορέα κάθε φορά που αυτός κάνει χρήση των υπηρεσιών του, μέσω της αυθεντικοποίησης των χρηστών που επιθυμούν να εισέλθουν σε πληροφοριακό σύστημα τρίτου φορέα αφού απαιτείται χρήση κωδικών taxis net που επιβεβαιώνεται με κωδικό μιας χρήσης (OTP). Το ίδιο ασφαλές παραμένει και για τους δημοσίους υπαλλήλους αφού για να ασκήσουν τα υπηρεσιακά τους καθήκοντα χρησιμοποιούν κωδικούς ΔΔ. Αυτή τη στιγμή βρίσκονται σε παραγωγική λειτουργία πολλές διαδικτυακές υπηρεσίες του ΥΨηΔ όπως υπηρεσίες παράβολου (e-paravolo) ,υπηρεσίες του Υπουργείου Μεταφορών σχετικές με οχήματα, Υπηρεσίες του Μητρώου Πολιτών (ληξιαρχικές πράξεις και πιστοποιητικά), υπηρεσίες φορολογικού μητρώου

του Υπουργείου Οικονομικών (ΑΑΔΕ), υπηρεσίες ΗΔΙΚΑ, ΓΕΜΗ, ΕΡΓΑΝΗ, ΔΥΠΑ και πολλές άλλες (ΒΨΜ, 2020)

#### **4.3 ΕΜΕπ -ΕΘΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**

Για να δίνεται η δυνατότητα ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο, σε κάθε πολίτη, θα πρέπει αυτός πρώτα να καταχωρίσει ηλεκτρονικά τα στοιχεία επικοινωνίας του στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ). Η διαδικασία είναι απλή και γρήγορη και μπορεί να γίνει από τον ίδιο τον πολίτη ή αν δεν είναι εφικτό μπορεί να γίνει μέσω των ΚΕΠ ενώ για τους κατοίκους εξωτερικού πολύ πρόσφατα δόθηκε η δυνατότητα να εξυπηρετούνται για την εγγραφή τους στο ΕΜΕπ από τις οικείες προξενικές αρχές.

Αρχικά οι πολίτες καλούνται να δηλώσουν τον αριθμό του κινητού τους τηλεφώνου( κάθε αριθμός κινητού πιστοποιείται μία φορά και για έναν και μόνο πολίτη) μέσω κάποιου χρηματοπιστωτικού ιδρύματος ή εταιρείας παροχής κινητής τηλεφωνίας. Συμπληρώνοντας και τα υπόλοιπα στοιχεία επικοινωνίας, ο πολίτης λαμβάνει γραπτό μήνυμα (SMS) στο κινητό του με κωδικό μιας χρήσης με τον οποίο επιβεβαιώνονται τα στοιχεία του αλλά και έναν σύνδεσμο επιβεβαίωσης στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του για το email του. Για να εγγραφεί κάποιος στο ΕΜΕπ χρειάζεται να γνωρίζει τους κωδικούς του taxis net, τον αριθμό του κινητού του και το email του. Η καταχώρηση και ενημέρωση στοιχείων στο ΕΜΕπ γίνεται ηλεκτρονικά και ενέχει θέση υπεύθυνης δήλωσης. Η οποιαδήποτε αλλαγή σε στοιχεία επικοινωνίας του πολίτη θα πρέπει να δηλωθεί και στο ΕΜΕπ μέσα σε διάστημα τριάντα ημερών.(Ν4704/2020/αρθρο17) (ΕΜΕπ, 2023). Η εγγραφή στο ΕΜΕπ αφορά σε κάθε φυσικό πρόσωπο στο οποίο έχει αποδοθεί ΑΦΜ. Τα στοιχεία που δηλώνονται στο ΕΜΕπ χρησιμοποιούνται από φορείς της ΔΔ ανάλογα με την επιλογή που θα κάνει ο πολίτης. Μπορεί να επιλέξει : α) να επικοινωνούν οι φορείς της ΔΔ μαζί του μέσω των στοιχείων που έχει καταχωρήσει στο ΕΜΕπ, β)να του κοινοποιούν/εκδίδουν στο email του οι φορείς της ΔΔ διοικητικές πράξεις.

#### **4.3.1 ΤΙ ΕΧΕΙ ΕΠΙΤΕΥΧΘΕΙ ΜΕ ΤΟ ΕΜΕπ**

Μέσω του ΕΜΕπ γίνεται για πρώτη φορά καταγραφή των κεντρικών στοιχείων επικοινωνίας των πολιτών. Δημιουργείται μια μοναδική δεξαμενή με τα στοιχεία επικοινωνίας των πολιτών . Τα στοιχεία αυτά, μέσω των κέντρων διαλειτουργικότητας της ΓΠΣΔΔ διατίθενται στους φορείς του δημοσίου οι οποίοι γνωρίζοντας πλέον τα έγκυρα στοιχεία επικοινωνίας του πολίτη, μπορούν να επικοινωνήσουν άμεσα μαζί του. Η ασφάλεια στη χρήση της ηλεκτρονικής αυτής υπηρεσίας είναι υψηλού επιπέδου καθώς για την είσοδο σε αυτήν απαιτείται ταυτοποίηση ([howto.gov.gr](https://howto.gov.gr), 2023).

#### **4.3.2. ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΟΥ ΕΜΕπ**

Η λειτουργία του ΕΜΕπ είναι σημαντική, καταρχήν για τον πολίτη ο οποίος χρειάζεται να ενημερώνει ένα και μόνο σημείο σε κάθε μεταβολή των στοιχείων επικοινωνίας του και δεν χρειάζεται να μεταβεί σε φυσικά ή ψηφιακά σημεία. Μπορεί να λαμβάνει ηλεκτρονικά διοικητικές πράξεις και δημόσια έγγραφα που τον αφορούν μέσω υπηρεσιών ενισχυμένης ασφάλειας. Οι φορείς του δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα οι οποίοι θα διαλειτουργήσουν με το ΕΜΕπ θα μπορούν να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες αποστολής ειδοποιήσεων και κοινοποιήσεων αλλά και να αντλούν τα επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας των πολιτών. Ακόμα οι πάροχοι σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ίντερνετ και συνδρομητικής τηλεόρασης και κυρίως τα πιστωτικά ιδρύματα έπειτα από συγκατάθεση του πολίτη-πελάτη θα μπορούν να αντλούν τα επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας, μειώνοντας έτσι τα διοικητικά βάρη( υπηρεσία egon, know your customer) αλλά και ταλαιπωρία από τον πολίτη ο οποίος δεν θα ταλαιπωρηθεί μεταβαίνοντας σε φυσικό κατάστημα ([howto.gov.gr](https://howto.gov.gr), 2023).

#### **4.3.3 Η ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΟΥ ΕΜΕπ**

Κάθε πολίτης μπορεί να δηλώσει έναν αριθμό κινητού τηλεφώνου και ένα email στο ΕΜΕπ. Η κάθε πρόσβαση καταγράφεται και παρακολουθείται ώστε να προστατεύεται από απειλές και παραβιάσεις. Η είσοδος στην εφαρμογή γίνεται με κωδικούς taxis net και με τη δήλωση του αριθμού του κινητού τηλεφώνου γίνεται κατευθείαν αποστολή OTP. Η επιβεβαίωση του αριθμού του κινητού τηλεφώνου γίνεται μέσω του ΚΕΠ ή από πιστωτικό ίδρυμα.

#### **4.3.4 ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΜΕ ΤΟ ΕΜΕπ/ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΕΣ**

Το ΕΜΕπ συνεργάζεται /διαλειτουργεί με την ΑΑΔΕ, την ΓΠΣΔΔ, παρόχους κινητής τηλεφωνίας, πιστωτικά ιδρύματα και τα ΚΕΠ. Ο κάθε φορέας αξιοποιεί ανάλογα τη διαλειτουργικότητα αυτή όπως για παράδειγμα το Υπουργείο Παιδείας με την πρώτη εγγραφή μαθητή, το Υπουργείο Εθνικής Άμυνας

με την στρατολογία, οι πάροχοι κινητής τηλεφωνίας και τα πιστωτικά ιδρύματα με το know your customer.

#### 4.4 ΚΩΔΙΚΟΙ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Οι κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης είναι ένας νέος μηχανισμός πρόσβασης των δημοσίων υπαλλήλων στις διάφορες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και δημιουργήθηκαν από την ΓΓΠΣΔΔ του ΥψηΔ. Κάθε δημόσιος υπάλληλος θα μπορεί να ασκεί τα καθήκοντα του χρησιμοποιώντας τους προσωπικούς κωδικούς του, με απόλυτη προστασία των προσωπικών του δεδομένων καθώς υπάρχει ενισχυμένη ασφάλεια των συστημάτων.

Οι κωδικοί αυτοί ακολουθούν τον υπάλληλο σε όλη τη διάρκεια της υπηρεσιακής του διαδρομής και αποδίδονται σε αυτόν έπειτα από ειδική εξουσιοδότηση από τον φορέα απασχόλησης του. Οι υπηρεσιακοί κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης είναι διακριτοί από τους προσωπικούς κωδικούς taxis net και έχουν διευρυμένη χρήση, δεν περιορίζονται μόνο στα στενά πλαίσια ενός φορέα ή ενός πληροφοριακού συστήματος.

Κάθε φορέας του δημοσίου που επιθυμεί να αυθεντικοποιήσει τους υπαλλήλους του σε διάφορες εφαρμογές του διαδικτύου ώστε να μπορεί ο υπάλληλος να ασκεί τα καθήκοντα του, έχει τη δυνατότητα να το κάνει χρησιμοποιώντας την ειδική υπηρεσία αυθεντικοποίησης διαμέσου της οποίας, γίνεται με ασφαλή τρόπο η χρήση των κωδικών ΔΔ. και αυθεντικοποιούνται οι υπάλληλοι στα δικά τους πληροφοριακά συστήματα (back office). Ο φορέας θα πρέπει – μέσω εξουσιοδοτημένου υπαλλήλου- να υποβάλλει αίτημα στο Κέντρο Διαλειτουργικότητας της ΓΓΠΣΔΔ και συγκεκριμένα στην εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Διαλειτουργικότητας. Συγκεκριμένα για τα ΚΕΠ και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους, το αίτημα υποβάλλεται από τις αρμόδιες υπηρεσίες του ΥψηΔ (Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης και Διεύθυνση Υποστήριξης Λειτουργίας Συστημάτων ΔΔ) (gov.gr, Έκδοση κωδικών δημόσιας διοίκησης, 2023).

Συνεπώς, κάθε φορέας που αποδίδει το δικαίωμα πρόσβασης του υπαλλήλου του σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες και στα πληροφοριακά του συστήματα, θα πρέπει να μπαίνει στη διαδικασία της ειδικής εξουσιοδότησης στον υπάλληλο του και έχει την ευθύνη να διασφαλίζει ότι ειδικώς καθορισμένοι χρήστες θα μπορούν να έχουν πρόσβαση σε κάθε εφαρμογή, κάνοντας χρήση των κωδικών ΔΔ.

Ειδικά για τους υπαλλήλους των ΚΕΠ, υπάρχει ξεχωριστός μηχανισμός εξουσιοδότησης που σχεδιάστηκε από το ΥψηΔ για να υπάρχει έλεγχος στην πρόσβαση των υπαλλήλων ΚΕΠ στις ψηφιακές υπηρεσίες στις οποίες έχουν δικαίωμα πρόσβασης. Αλλά υπάρχει και ένα μοναδικό σημείο στο οποίο



διατηρούνται οι ρόλοι και τα δικαιώματα των εν λόγω υπαλλήλων ώστε να ελέγχονται με αποτελεσματικότητα οι αλλαγές που γίνονται, προσλήψεις αποχωρήσεις και μεταβολές στην υπηρεσιακή τους κατάσταση και να ενημερώνεται ένα σημείο στο σύστημα και όχι πολλά. Οι θυρίδες φορέων ΚΕΠ είναι το πληροφοριακό σύστημα, το σημείο αναφοράς θα λέγαμε, διότι σε αυτό ορίζονται οι διαχειριστές και οι απλοί χρήστες σε κάθε ΚΕΠ. Οι ρόλοι και τα δικαιώματα που δίνονται από τις θυρίδες σε κάθε υπάλληλο ΚΕΠ, επιτρέπουν ή απαγορεύουν σε κάθε υπάλληλο που έχει συνδεθεί σε αυτές την πρόσβαση(μέσω διαλειτουργικότητας) στα συστήματα του δημοσίου. Για παράδειγμα υπηρεσίες όπως ο ΕΟΠΠΥ, ΕΦΚΑ , η πλατφόρμα επισκέψεων των ΚΕΠ που βρίσκονται στις εξωτερικές εφαρμογές του ermis, χρησιμοποιούν τον «Μηχανισμό Εξουσιοδότησης Υπαλλήλων ΚΕΠ» (ΕΚΔΔΑ, ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΚΑΝΑΛΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ, 2022).

#### **4.5 ΚΣΗΔΕ – ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ**

Το Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων, γνωστό και ως ΚΣΗΔΕ, εντάσσεται στο πλαίσιο εφαρμογής του Ν4727/2020 για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση και των οδηγιών της Ε.Ε. 2016/2102 και 2019/1024 (Ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας Ε.Ε. 2018/1972 και άλλες διατάξεις). Το ΚΣΗΔΕ υλοποιήθηκε συνεργατικά από την Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. και την Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών και αποτελεί το κεντρικό σημείο ανταλλαγής ηλεκτρονικών εγγράφων μεταξύ των φορέων του δημοσίου τομέα μέσω χρήσης εγκεκριμένων ψηφιακών υπογραφών. Με το ΚΣΗΔΕ μειώνεται η γραφειοκρατία, ο χρόνος και το χρήμα, η αλληλογραφία μεταξύ υπηρεσιών οργανώνεται καλύτερα ενώ οι διοικητικές διαδικασίες είναι διαφανείς και γρήγορες (πλην των διοικητικών εγγράφων που είναι χαρακτηρισμένα ως απόρρητα ή απαγορεύεται η χρήση αντιγράφων από την κείμενη νομοθεσία). Υπεύθυνο για την διασύνδεση των φορέων του δημοσίου με το ΚΣΗΔΕ είναι το ΥΨΗΔ.

Για την χρήση του ΚΣΗΔΕ διατέθηκαν αρχικά 150.000 εγκεκριμένες ψηφιακές υπογραφές τριετούς διάρκειας σε δημόσιους υπαλλήλους ώστε να μπορούν γρήγορα και σε πραγματικό χρόνο να διεκπεραιώνουν υποθέσεις χωρίς την απαίτηση αυτοπρόσωπης παρουσίας. Σημαντικό είναι να αναφερθεί πως ΥΨΗΔ πραγματοποίησε πολλές διαδικτυακές ημερίδες που είχαν σκοπό την ενημέρωση για τον τρόπο λειτουργίας του έργου ( «Υλοποίηση Κεντρικού Συστήματος Διακίνησης Εγγράφων , Δρομολόγησης και Διαλειτουργικότητας με απομακρυσμένες ψηφιακές υπογραφές, καθώς και Μηχανισμών Υποστήριξης του (Helpdesk)»). Μια τέτοια εξέλιξη βοηθά τους δημόσιους υπαλλήλους να ασκούν ταχύτερα τα καθήκοντα τους, να βελτιώνουν την ποιότητα των παρεχόμενων

υπηρεσιών προς τους πολίτες, να κερδίζουν χρόνο και να οργανώνουν καλύτερα την υπηρεσία τους. Παράλληλα βοηθά και τις δημόσιες υπηρεσίες καθώς μειώνεται το λειτουργικό τους κόστος, η απαίτηση χρόνου για την ολοκλήρωση μιας διοικητικής διαδικασίας είναι φανερά μικρότερη και θα συνδράμει στην επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημόσιων φορέων (ΚΣΗΔΕ, 2023).

#### 4.6 Η ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΤΩΝ ΚΕΠ

Για την εξοικείωση με τη νέα εφαρμογή, δημιουργήθηκε μια δοκιμαστική έκδοση (demo) όπου μπορούν να εισέλθουν οι υπάλληλοι του ΚΕΠ με κωδικούς Δ.Δ. και να κάνουν την πρακτική τους. Ως κοινότητα πρακτικής ορίζεται η ανάγκη επικοινωνίας μιας ομάδας ανθρώπων που αντιμετωπίζουν κοινά προβλήματα στον κοινωνικό ή εργασιακό τους χώρο με σκοπό την επίλυση των προβλημάτων αυτών μέσω αλληλοϋποστήριξης.

Μέσα από τη συνεργασία τους και το μοίρασμα των προβλημάτων τους, αλληλοεπιδρούν και συνεισφέρουν στην κοινότητα με τις εμπειρίες τους.

Η κοινότητα πρακτικής των ΚΕΠ, δημιουργήθηκε αποκλειστικά για τους υπαλλήλους των ΚΕΠ και είναι ο χώρος αλληλοεπίδρασης, συνεργασίας, συζήτησης και πρότασης λύσης σε κάθε εργασιακό θέμα που προκύπτει. Στην κοινότητα αυτή γίνεται διαμοιρασμός εμπειριών και γνώσεων με απώτερο σκοπό την βέλτιστη παροχή υπηρεσιών στον πολίτη και την επιχείρηση. Στο φόρουμ συζητήσεων της κοινότητας υπάρχουν κατηγορίες θεμάτων όπου τα μέλη μπορούν να συζητούν με συναδέλφους,, να απαντούν σε απορίες, να μοιράζονται τη γνώση και να καταθέτουν την εμπειρία τους.

Για την κοινότητα πρακτικής των υπαλλήλων των ΚΕΠ και κατά την πιλοτική της λειτουργία, λειτουργεί το eker Helpdesk, από όπου παρέχεται μέσω email καθοδήγηση, δρομολόγηση και επίλυση προβλημάτων που αφορούν στο σύστημα ενώ παράλληλα, καταγράφονται απορίες που δημιουργούνται ώστε να υποστηρίζονται οι χρήστες στο έπακρον (howto.gov.gr, 2023).

Το σύστημα προάγει τη συνεργασία των υπαλλήλων, κάθε υπόθεση είναι ορατή σε όλους και μπορεί να αλλάξει χειριστή για να υπάρχει κατανομή εργασίας. Το σύστημα κάνει καταγραφή όλων των ενεργειών των ΚΕΠ και μπορούν να αντληθούν αναλυτικά ή συνοπτικά στατιστικά στοιχεία. Παρέχει άμεση και έγκυρη πληροφόρηση στους υπαλλήλους για κάθε αλλαγή σε διαδικασίες και υπηρεσιακά θέματα. Κάθε χρήστης του συστήματος θα πρέπει να προστίθεται στη λίστα των χρηστών και να δηλώνει το γραφείο ΚΕΠ στο οποίο ανήκει για να μπορεί να έχει πρόσβαση στη διαχείριση των υποθέσεων. Στη σελίδα μενού γραφεία ΚΕΠ μπορεί κάποιος να κάνει ενέργειες, όπως αλλαγή στοιχείων, ενεργοποίηση/ απενεργοποίηση ή προσθήκη γραφείου ΚΕΠ να σημειώσει τον τύπο του

ΚΕΠ (ΚΕΠ ή ΕΚΕ) καθώς και να εξυπηρετήσει υποθέσεις μέσω mykerlive. Οι διαδικασίες που εξυπηρετούνται εμφανίζονται όλες στο ΠΣ eker και αντλούνται αυτόματα από το ΕΜΔΔ. Δεν επιδέχεται διαγραφές ή προσθήκες παρά μόνο απενεργοποίηση ή ενεργοποίηση σε περίπτωση εποχικής διαδικασίας. Οι εξωτερικές εφαρμογές είναι οργανωμένες σε ομάδες ανάλογα τον φορέα που ανήκουν. Στην σελίδα μενού «ειδήσεις» δημοσιεύονται όλες οι ενημερώσεις για την λειτουργία του eker. Στο νέο σύστημα eker τα αιτήματα που διεκπεραιώνονται με εξωτερικές εφαρμογές θα χρειάζονται μόνο τις απαραίτητες από τον χειριστή ενώ θα παρακάμπτονται πολλά στάδια. Συνεπώς η ροή εργασίας γίνεται με επιταχυνόμενο ρυθμό(fast track) ενώ διατηρούνται οι λειτουργίες διαχείρισης όπως αρχειοθέτηση, ανάθεση σε χειριστή και αλλά.

Βασικά χαρακτηριστικά του συστήματος είναι:

1. Η ταυτοποίηση των χρηστών γίνεται με κωδικούς ΔΔ
2. Ο προϊστάμενος ΚΕΠ μπορεί να εξουσιοδοτεί κάθε υπάλληλο/ χρήστη να επιλέγει το ΚΕΠ εργασίας ανάλογα με τις υπηρεσιακές μεταβολές που προκύπτουν.
3. Το σύστημα έχει διττή λειτουργία (fast track office) και από το ίδιο περιβάλλον γίνεται η εξυπηρέτηση του πολίτη αλλά και η διαχείριση του αιτήματος του.
4. Η ταυτοποίηση του πολίτη γίνεται από τα διαθέσιμα μητρώα
5. Από τα ΕΜΔΔ γίνεται έγκυρη και ενιαία διοικητική πληροφόρηση.
6. Είναι ένα ενιαίο και δομημένο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων, αφορά όλα τα είδη αιτημάτων και όλους τους φορείς διεκπεραίωσης.
7. Τα αιτήματα καταγράφονται στο σύστημα ανεξάρτητα από τον τρόπο παρουσίας του πολίτη (mykerlive, φυσική παρουσία, εξουσιοδοτήσεις).
8. Κάθε αίτημα αφορά μια συγκεκριμένη διαδικασία και είναι ξεχωριστή υπόθεση στο σύστημα.
9. Οι υποθέσεις αρχειοθετούνται αυτόματα.
10. Μέσω δυσλειτουργίας αντλούνται από μητρώα της ΔΔ οι απαιτούμενες πληροφορίες.
11. Το αίτημα αποστέλλεται στον ανάλογο φορέα μέσω email ή σύνδεσης με εξωτερικές εφαρμογές.
12. Υπάρχει επιλογή στην παραλαβή πιστοποιητικού από τον πολίτη (θυρίδα/παραλαβή από ΚΕΠ ή φορέα/ email).
13. Υπάρχει δυνατότητα ενημέρωσης του πολίτη ( sms) για την πορεία της υπόθεσης του.
14. Για τυχόν δικαιολογητικά που απαιτούνται για ένα αίτημα γίνεται υποαίτημα (howto.gov.gr, 2023)

#### 4.7 Η ΝΕΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ EUGO

Η νέα ψηφιακή πύλη EUGO περιέχει όλες τις διαδικασίες που αφορούν ενδιαφερόμενους επαγγελματίες ή επιχειρήσεις που θέλουν να αιτηθούν αδειοδότηση προκειμένου να ασκήσουν δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών στην Ελλάδα.

Δεν αποτελεί νέα υπόθεση, είναι οδηγία του 2006 του ΕΚ που ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο το 2010 (2006/123/ΕΚ) (N3844/2010ΦΕΚ 63/Α'/3-5-2010 «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην οδηγία 2006/123/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά»).

Ο σχεδιασμός της πύλης γίνεται ακολουθώντας τις νέες απαιτήσεις όπως αυτές της πολύ γνώριμης πλέον πύλης του gov.gr. οπότε αυτό το καθιστά και πολύ εύκολο στην εκμάθηση του. Η ενημέρωση της πύλης του EUGO προέρχεται από το Εθνικό Μητρώο Υπηρεσιών. Η οδηγία αυτή αφορά ξένους πολίτες όμως η πύλη είναι φτιαγμένη σε δύο γλώσσες, στα ελληνικά και στα αγγλικά.

Η πύλη περιέχει πάνω από 340 διαδικασίες οι οποίες αφορούν σε αδειοδοτήσεις τις οποίες αναζητούμε βάσει του τομέα που βρίσκεται η κάθε διαδικασία (οικονομία, τουρισμός, γεωργία, εκπαίδευση κ.α.), και ακόμα υπάρχει κατηγοριοποίηση σε ελληνικά και αγγλικά βάσει των προτύπων του Μητρώου Διαδικασιών και του gov.gr.

Ο τρόπος παροχής των υπηρεσιών της πύλης χωρίζεται σε δύο κατηγορίες, σε διαδικασίες που απαιτούν τη μόνιμη εγκατάσταση στη Χώρα μας (υγεία, γεωργία, λιανικό και χονδρικό εμπόριο, παροχή νερού κ.α.) και σε διαδικασίες που μπορούν να προσφερθούν διασυνοριακά χωρίς την απαίτηση εγκατάστασης (εμπόριο, εκπαίδευση, διοικητικές υπηρεσίες, ψυχαγωγία κ.α.).

Πολύ σημαντικό είναι το γεγονός πως μέσω της πύλης παρέχονται οι απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τα μέσα προσφυγής που είναι διαθέσιμα σε περίπτωση διαφθοράς. Όλα τα στοιχεία επικοινωνίας ενώσεων, οργανώσεων και αρμόδιων αρχών είναι καταχωρημένα ώστε ο χρήστης και αποδέκτης μιας υπηρεσίας να μπορεί να λάβει την απαιτούμενη βοήθεια σε κάποιο εξειδικευμένο ζήτημα ή ακόμα και πρόβλημα. (άρθρ.7.κεφ.ΙΙ, 123/2006 ΕΚ)

Η οδηγία του ΕΚ από το 2006, ζητάει όλες τις διατυπώσεις να γίνονται εξ' αποστάσεως και με ηλεκτρονικά μέσα (άρθρ.8.κεφ. ΙΙ, 123/2006 ΕΚ). Ως τώρα, ο μόνος εφικτός τρόπος είναι να διαμεσολαβεί το ΚΕΠ, να επικοινωνεί με τις συναρμόδιες υπηρεσίες και να δίνει λύσεις και αποτέλεσμα. Με την έναρξη της λειτουργίας του mitos έχουμε όλες τις πληροφορίες και δικαιολογητικά που χρειάζονται για κάθε διαδικασία αφού αξιοποιούνται όλες οι υπηρεσίες διαλειτουργικότητας μέσω του gov.gr.

Η πύλη EUGO είναι έργο που σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε το ΕΔΥΤΕ και την ΓΓΨΔΑΔ στο πλαίσιο του προγράμματος “Διαλειτουργική Ευρώπη”(interoperable Europe) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (eugo.gov.gr, 2023).

#### **4.7.1 ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΠΥΛΗΣ EUGO.GOV.GR. ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Ο τρόπος καταγραφής των διαδικασιών ακολουθεί τα ευρωπαϊκά και διεθνή πρότυπα. Δίνει τη δυνατότητα λειτουργίας του notify business, μιας εξειδικευμένης δήλωσης γι’ αυτό το κομμάτι. Κάθε διαδικασία μπορεί μέσω της διαλειτουργικότητας να δρομολογηθεί μέσω των αρμόδιων ΚΕΠ ενώ μέσω τηλεδιάσκεψης υπάρχει η δυνατότητα της εξ’ αποστάσεως εξυπηρέτησης.

Όλα τα παραπάνω συγκλίνουν σε ένα διαδικτυακό τόπο που αποτελεί τον προθάλαμο του site Your Europe, της υποχρέωσης ενός νέου κανονισμού που αφορά την ενιαία ψηφιακή πύλη (EMΔ).

Ο ίδιος ο πολίτης αποφασίζει τον τρόπο εξυπηρέτησης του μέσω εναλλακτικών όπως:

- Με φυσική παρουσία σε κάποιο ΚΕΠ ώστε να λάβει τις οδηγίες που χρειάζεται
- Με ψηφιακή πρόσβαση για όλους τους χρήστες
- Μέσω της δικής του προσωπικής θυρίδας ώστε να παρακολουθεί απευθείας την εξέλιξη της υπόθεσης του, χωρίς τη διαμεσολάβηση κάποιου ΚΕΠ. Η διαδικασία αυτή βρίσκεται ακόμα σε επεξεργασία καθώς πρόκειται για περίπλοκες υποθέσεις με πολλά βήματα και στάδια.

Οι παραπάνω τρόποι εξυπηρέτησης αποδεικνύουν πως η συμπερίληψη γεννά αυτές τις εναλλακτικές οδούς και είναι στο χέρι του πολίτη-χρήστη να διαλέξει αυτό που κατά περίπτωση του ταιριάζει (eugo-digigon, 2023).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

### ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

#### 5.1 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των εργαζομένων στα ΚΕΠ της Χώρας από τις αλλαγές που έγιναν σε αυτά με τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό. Τα ΚΕΠ είναι ένας θεσμός που κατοχυρώθηκε στη χώρα μας το 2002 και αποτελεί ίσως τον πιο επιτυχημένο θεσμό της Δ.Δ. Στόχος της έρευνας είναι να καταδείξει -έπειτα από τις αλλαγές που έχουν επέλθει με τον ΨΜ – τα προτερήματα και πιθανώς τα μειονεκτήματα του ΨΜ στις λειτουργίες των ΚΕΠ, μέσα από την αξιολόγηση των συμμετεχόντων στην έρευνα που είναι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ της χώρας, καθώς και η εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων.

#### 5.2 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ

Τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα της παρούσας έρευνας είναι:

- 1) Πιστεύουν οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ ότι ο ΨΜ μείωσε τη γραφειοκρατία και το λειτουργικό κόστος του δημοσίου τομέα και εντέλει βοήθησε στην αναδιοργάνωση του;
- 2) Πιστεύουν οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ ότι ο ΨΜ λειτούργησε ώστε η εξυπηρέτηση του πολίτη να είναι πιο άμεση και ποιοτική;
- 3) Πιστεύουν οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ ότι οι νέες τεχνολογίες αύξησαν την αποδοτικότητα των εργαζομένων και την συνεργασία τους με άλλους φορείς του δημοσίου;
- 4) Πιστεύουν οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ ότι οι εργαζόμενοι στον δημόσιο τομέα είναι θετικοί στις νέες τεχνολογίες και ότι το προσωπικό επαρκεί ώστε να λειτουργεί σωστά ο ΨΜ;
- 5) Πιστεύουν οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ ότι ο ΨΜ βελτίωσε την εργασία των υπαλλήλων ή ότι χρειάζονται συγκεκριμένες δεξιότητες ώστε να ανταποκρίνονται οι υπάλληλοι στις απαιτήσεις του ΨΜ;
- 6) Πιστεύουν οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ ότι με τον ΨΜ έγινε αναβάθμιση και στον τεχνολογικό εξοπλισμό των ΚΕΠ;

7) Πιστεύουν οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ ότι το προσωπικό στα ΚΕΠ επαρκεί ώστε να γίνει ο μετασχηματισμός τους σε ker-plus;

8) Πιστεύουν οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ ότι οι πολίτες που επισκέπτονται τα ΚΕΠ ανήκουν μόνο σε μειονεκτούντες ομάδες και έχουν προηγουμένως αναζητήσει ηλεκτρονικά την κάθε διαδικασία;

### **5.3 ΠΕΔΙΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ-ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

Για την έρευνα θεωρήθηκε σκόπιμο να επιλεγθούν εργαζόμενοι στα ΚΕΠ (στατιστικός πληθυσμός) διότι οι περισσότεροι έχουν χρόνια προϋπηρεσίας και σαφή εικόνα των αλλαγών που έχουν συμβεί. Στην αρχή του ερωτηματολογίου, επισημάνθηκε στους συμμετέχοντες πως η έρευνα είναι ανώνυμη και τα αποτελέσματα αυτής θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας η οποία εκπονείται στα πλαίσια του ΜΠΣ «Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση».

Η περίοδος διεξαγωγής της έρευνας ήταν από 7 έως 31 Αυγούστου 2023 και απευθυνόταν σε άνδρες και γυναίκες, κατοίκους και των δεκατριών Περιφερειών της Ελλάδας, εργαζόμενους στα ΚΕΠ. Η ανάπτυξη, διακίνηση, συμπλήρωση και παρακολούθηση του ερωτηματολογίου έγινε μέσω του δωρεάν ηλεκτρονικού λογισμικού google forms. Το google forms έχει τη δυνατότητα να συλλέγει δεδομένα, να αποθηκεύει απαντήσεις και να τις αποτυπώνει σε λογιστικά φύλλα excel (<https://www.google.com/forms/about/>).

Στην παρούσα έρευνα έλαβαν μέρος 148 συμμετέχοντες, όλοι υπάλληλοι ΚΕΠ. Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε 27 ερωτήσεις που καλούσαν τους εργαζόμενους να εκφράσουν την ικανοποίησή τους από τις αλλαγές που έφερε ο ΨΜ στα ΚΕΠ, και άλλες 7 που αφορούσαν σε δημογραφικά στοιχεία (ηλικία, έτη προϋπηρεσίας, βαθμίδα εκπαίδευσης κ.α.). Σε όλες τις ερωτήσεις - πλην αυτών των δημογραφικών στοιχείων - επιλέχθηκε η πεντάβαθμη κλίμακα Linkert με τις επιλογές 1= καθόλου, 2=λίγο, 3=αρκετά, 4=πολύ, 5=πάρα πολύ. Οι ερωτήσεις ήταν ομαδοποιημένες έτσι ώστε να ακολουθούν μια λογική σειρά. Χωρίστηκαν σε θεματικές ενότητες ώστε να υπάρχει όσο το δυνατόν καλύτερη ροή στην διαδικασία. Στο πρώτο μέρος υπήρχαν 6 ερωτήσεις που αφορούσαν στην ικανοποίηση από τις αλλαγές που έγιναν με τον ΨΜ στον δημόσιο τομέα. Στο δεύτερο μέρος υπήρχαν 4 ερωτήσεις που αφορούσαν στην ικανοποίηση των πολιτών από τα οφέλη του ΨΜ. Στην τρίτη ενότητα υπήρχαν 5 ερωτήσεις που αφορούσαν στον ΨΜ και τις αλλαγές στον δημόσιο τομέα. Στην τέταρτη ενότητα υπήρχαν 12 ερωτήσεις που αφορούσαν στις αλλαγές στην εργασία των υπαλλήλων των ΚΕΠ από τον ΨΜ αλλά και ερωτήσεις που αφορούσαν στους πολίτες που επισκέπτονται τα ΚΕΠ. Τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων προτιμήθηκε να εισαχθούν στο τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου ώστε να μην δημιουργηθεί αίσθημα κούρασης στον ερωτώμενο.

Αρχικά έγινε μια πιλοτική δοκιμή του ερωτηματολογίου σε 15 εργαζόμενους σε κεντρικό ΚΕΠ της Αττικής. Το ερωτηματολόγιο τους μοιράστηκε μέσω της εφαρμογής viber στην κλειστή ομάδα που έχει δημιουργηθεί μεταξύ των εργαζομένων του εν λόγω ΚΕΠ, με την επιδίωξη να αντιμετωπιστούν πιθανές δυσκολίες στην επεξεργασία του. Αυτό διαμόρφωσε και την τελική δομή του ερωτηματολογίου.

Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε 85 κεντρικά ΚΕΠ όλης της Χώρας αλλά και μέσω viber σε κλειστή ομάδα εργαζομένων στα ΚΕΠ Αττικής, Βοιωτίας, Φθιώτιδας, Φωκίδας, και Εύβοιας που φιλοξενεί περίπου τριακόσια μέλη. Η συμμετοχή των εργαζομένων δε μπορούμε να πούμε πως ήταν ικανοποιητική, αν λάβει κανείς υπόψη ότι στα ΚΕΠ εργάζονται περίπου δύομισι χιλιάδες υπαλλήλους. Μπορούμε όμως να αποδώσουμε την αποχή και στον μήνα Αύγουστο που είναι μήνας αδειών, αλλά και στην κούραση των υπαλλήλων.

Το διαδικτυακό ερωτηματολόγιο στάλθηκε μαζί με μήνυμα το οποίο ενημέρωνε για τους στόχους της έρευνας, την ανωνυμία των συμμετεχόντων αλλά και την αναγκαιότητα της συμπλήρωσης του. Ιδιαίτερη σημασία δόθηκε στην προστασία της ανωνυμίας των συμμετεχόντων και δηλώθηκε ρητά ότι δεν υπάρχει πρόσβαση στις IP διευθύνσεις των συμμετεχόντων στη μελέτη ( το ερωτηματολόγιο επισυνάπτεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ).

#### **5.4 ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

Στη συγκεκριμένη ερευνητική μελέτη χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική μέθοδος για την μέτρηση των ερευνητικών αποτελεσμάτων και την περιγραφή των σχέσεων μεταξύ των μεταβλητών. Πραγματοποιήθηκε ποσοτικοποίηση των ερευνητικών δεδομένων, καθώς οι απαντήσεις των συμμετεχόντων μετατράπηκαν σε αριθμητικές μεταβλητές. Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση στατιστικών διαδικασιών (Crosby, DiClemente & Salazar, 2006).

Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με το πρόγραμμα IBM SPSS Statistics 19 για Windows (ibm.com). Η απεικόνιση των κοινωνικό-δημογραφικών χαρακτηριστικών και των απαντήσεων των συμμετεχόντων πραγματοποιήθηκε με την χρήση περιγραφικής στατιστικής. Για τις κατηγορικές μεταβλητές κατασκευάστηκαν πίνακες συχνότητας (συχνότητα, ποσοστό). Για τις ποσοτικές μεταβλητές εφαρμόστηκε έλεγχος κανονικότητας με την χρήση του Shapiro Wilk Test of Normality ο οποίος θεωρείται ο έλεγχος με την μεγαλύτερη ισχύ. Για τις ποσοτικές μεταβλητές υπολογίστηκαν η μέση τιμή και η τυπική απόκλιση (στις συμμετρικές κατανομές), η διάμεσος τιμή (στις ασύμμετρες κατανομές), τα διαστήματα εμπιστοσύνης, η ελάχιστη τιμή και η μέγιστη τιμή.



Επιπλέον, χρησιμοποιήθηκε επαγωγική στατιστική (Στατιστικός Έλεγχος Υποθέσεων). Η σύγκριση του σκορ ικανοποίησης και η διερεύνηση συσχετίσεων με τα κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων επιτεύχθηκε με την χρήση t- test, One-way ANOVA test, Bonferroni Post Hoc Test (στις συμμετρικές κατανομές) ή Mann- Whitney U Test και Kruskal-Wallis rank Test (στις ασύμμετρες κατανομές). Όλοι οι έλεγχοι πραγματοποιήθηκαν σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5% (Crosby, DiClemente & Salazar, 2006).

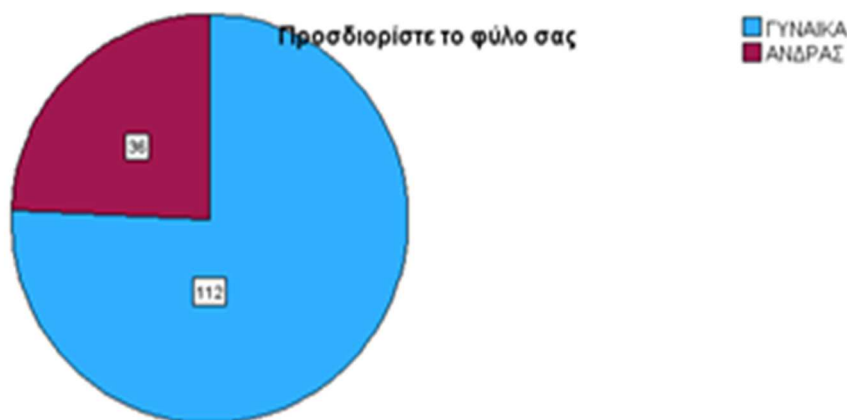
## 5.5 Αποτελέσματα

### Ποιοτικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων - Διερευνητική ανάλυση αποτελεσμάτων

#### Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων:

Το συνολικό δείγμα αποτελείται από 148 εργαζόμενους ΚΕΠ. Οι συμμετέχοντες απάντησαν σε όλες τις ερωτήσεις. Συνεπώς δεν υπήρξαν ελλείπουσες τιμές (missing values).

Αναφορικά με το Φύλο των συμμετεχόντων, το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν σε αρκετά μεγαλύτερο ποσοστό γυναίκες από ότι άνδρες. Στην έρευνα συμμετείχαν 112 (75.7%) Γυναίκες και 36 (24.3%) Άνδρες (Πίνακας 1 και Διάγραμμα 5.1).



Διάγραμμα 5.1: Κατανομή του Φύλου

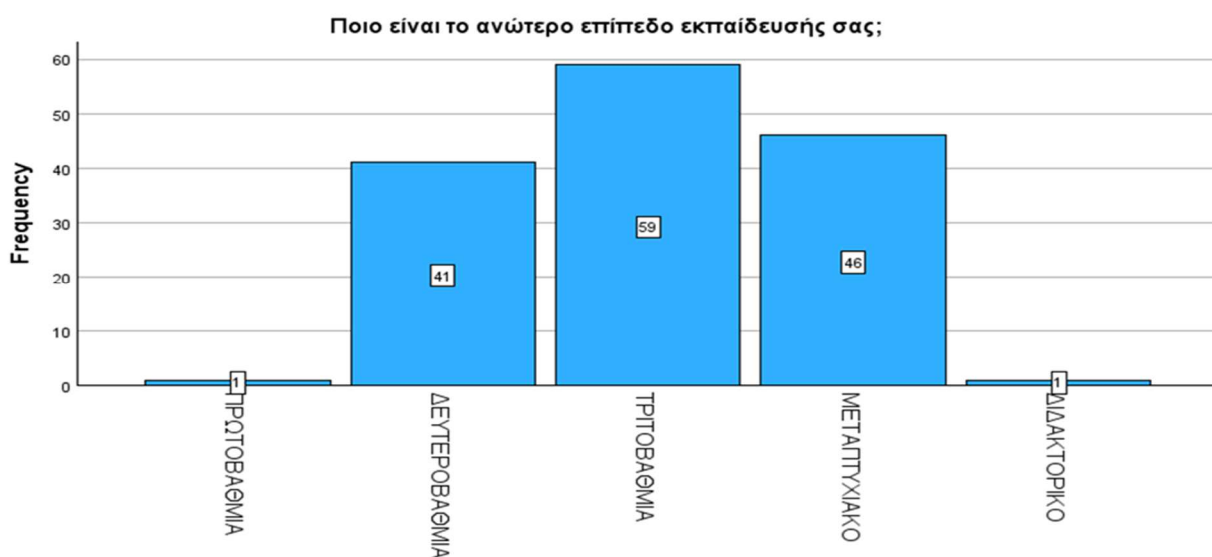
Με βάση την Ηλικία των συμμετεχόντων, 3 (2.0%) βρίσκονται στην κατηγορία έως 24 ετών, 8 (5.4%) βρίσκονται στην ηλικιακή κατηγορία 25-34 ετών, 32 (21.6%) βρίσκονται στην ηλικιακή κατηγορία 35-44 ετών, 75 (50.7%) βρίσκονται στην ηλικιακή κατηγορία 45 - 54 ετών και 30 (20.3%) βρίσκονται στην ηλικιακή κατηγορία 55 - 64, όπως φαίνεται στον Πίνακα 5.1. Εδώ χρειάζεται να γίνει ομαδοποίηση

των 2 πρώτων ηλικιακών κατηγοριών με σκοπό να υπάρξει επαρκής ισχύς στον Έλεγχο Στατιστικών Υποθέσεων (Διάγραμμα 5.2).



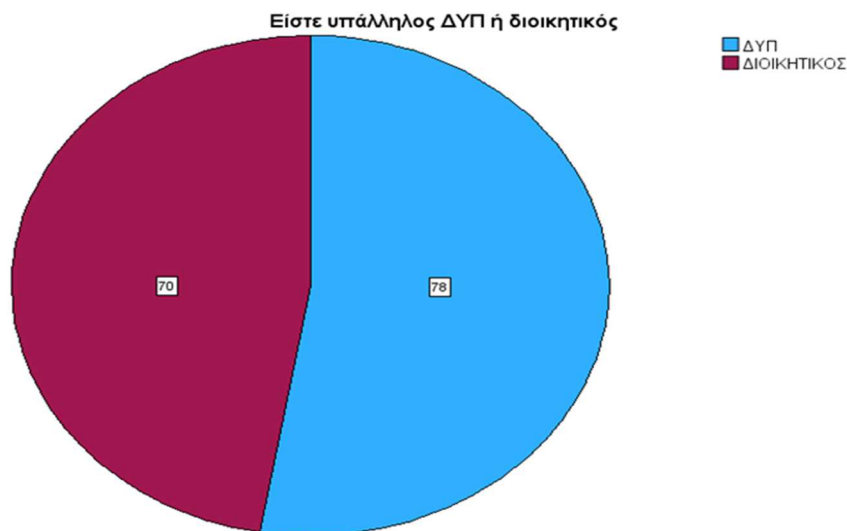
Διάγραμμα 5.2: Ηλικιακές Κατηγορίες συμμετεχόντων

Όσον αφορά στην Βαθμίδα εκπαίδευσης, 1 (0.7%) συμμετέχοντες είχαν Πρωτοβάθμια εκπαίδευση, 41 (27.7%) συμμετέχοντες είχαν Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, 59 (39.9%) συμμετέχοντες είχαν Τριτοβάθμια εκπαίδευση, 46 (31.1%) ήταν κάτοχοι Μεταπτυχιακού Διπλώματος Σπουδών ενώ 1 (0.7%) κάτοχος Διδακτορικού Διπλώματος σπουδών (Πίνακας 5.1) Εδώ χρειάζεται να γίνει ενσωμάτωση των 2 ακραίων βαθμίδων εκπαίδευσης λόγω εξαιρετικά χαμηλού δείγματος της πρώτης, με σκοπό να υπάρξει επαρκής ισχύς στον Έλεγχο Στατιστικών Υποθέσεων ( Διάγραμμα 5.3).



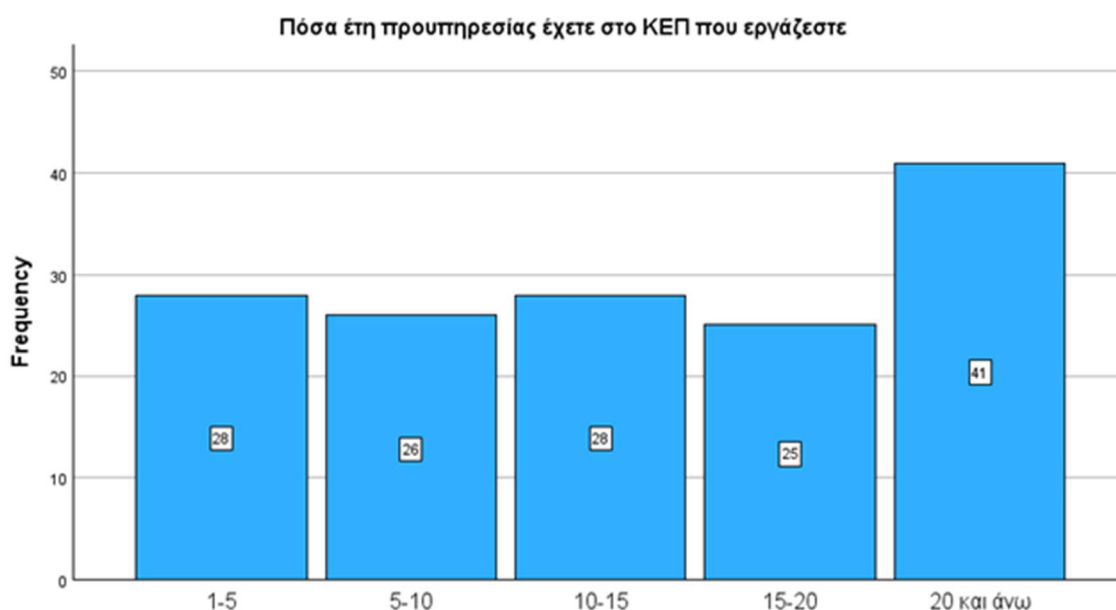
Διάγραμμα 5. 3: Βαθμίδα εκπαίδευσης

Αναφορικά με την κατοχή Θέσης στην Υπηρεσία από τους συμμετέχοντες, 78 (52.7%) είναι ΔΥΠ (Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών) ενώ οι υπόλοιποι 70 (47.3%) είναι Διοικητικοί (Πίνακας 5.1 και Διάγραμμα 5.4).



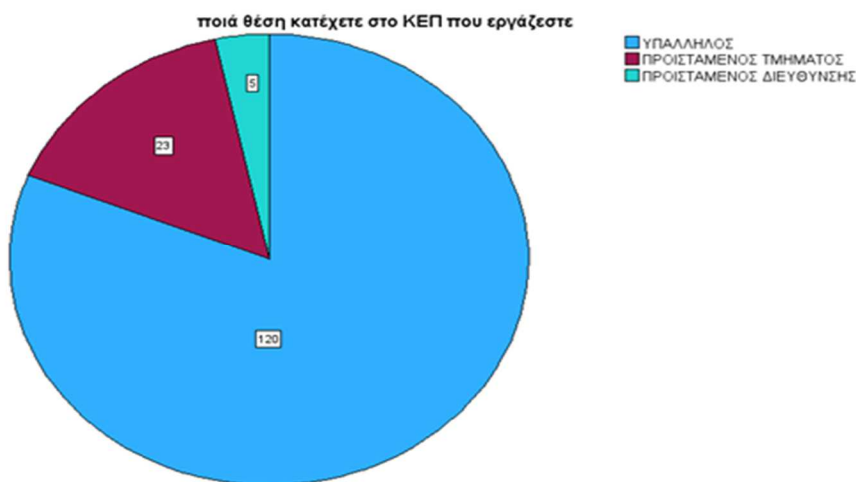
Διάγραμμα 5. 4: Θέση στην Υπηρεσία

Αναφορικά με τα Έτη προϋπηρεσίας των συμμετεχόντων, 28 (18.9%) είχαν έως 5 έτη, 26 (17.6%) είχαν 5-10 έτη, 28 (18.9%) είχαν 10-15, 25 (16.9%) είχαν 15-20 έτη, ενώ αν των 20 ετών είχα 41 (27.7%) συμμετέχοντες (Πίνακας 5.1 και Διάγραμμα 5.5).



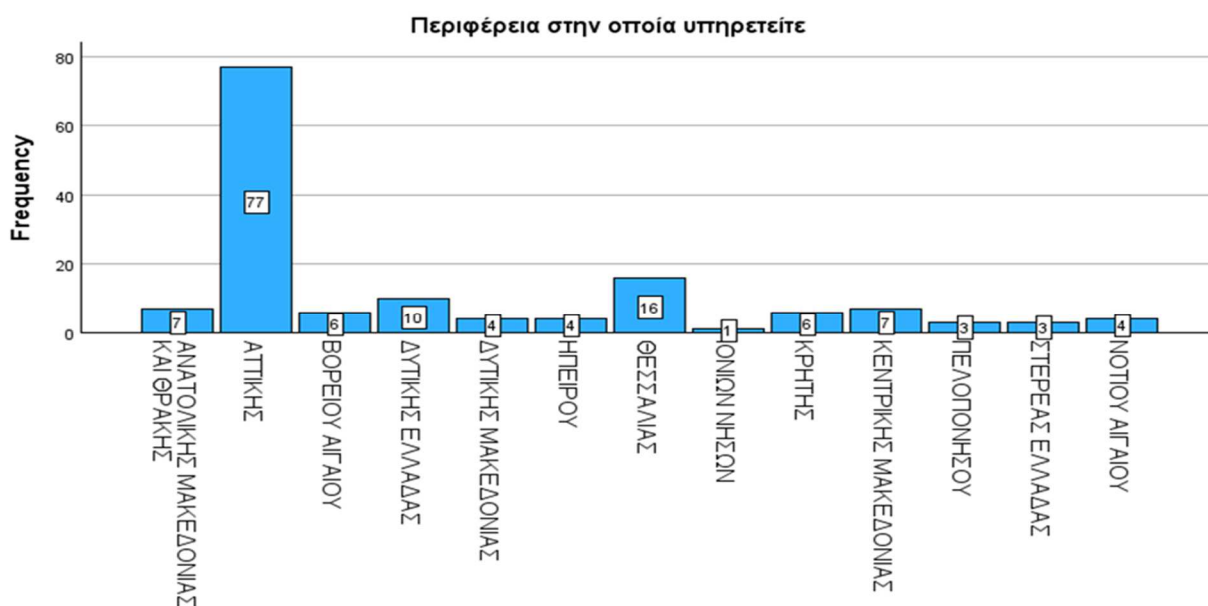
Διάγραμμα 5. 5: Έτη προϋπηρεσίας

Αναφορικά με την θέση που κατέχει ο εργαζόμενος στο ΚΕΠ, η ισχυρή πλειοψηφία είναι Υπάλληλοι (81.1%), ενώ οι υπόλοιπες θέσεις είναι Προϊστάμενοι τμήματος (15.5%) και Προϊστάμενοι Διεύθυνσης (3.4%). (Πίνακας 5.1 και Διάγραμμα 5.6).



Διάγραμμα 5. 6: Θέση στο ΚΕΠ

Τέλος, αναφορικά με την Περιφέρεια στην οποία υπηρετούν οι εργαζόμενοι η ισχυρή πλειοψηφία απάντησε Αττικής (52%), ενώ οι υπόλοιπες απαντήσεις ήταν η Ανατολική Μακεδονία και Θράκη (4.7%), Βόρειου Αιγαίου (4.1%), Δυτικής Ελλάδας (6.8%), Δυτικής Μακεδονίας (2.7%), Ηπείρου (2.7%), Θεσσαλίας (10.8%), Ιόνιων Νήσων (0.7%), Κρήτης (4.1%), Κεντρικής Μακεδονίας (4.7%), Πελοποννήσου (2.0%), Στερεάς Ελλάδας (2.0%) και Νοτίου Αιγαίου (2.7%). (βλ Πίνακα 5.1 και Διάγραμμα 5.7)



Διάγραμμα 5. 7: Κατανομή των συμμετεχόντων ανά Περιφέρεια

Πίνακας 5. 1: Κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων.

Κοινωνικό- δημογραφικά χαρακτηριστικά	Συνολικό δείγμα N=148
<b>Φύλο: f (%)</b>	
Γυναίκα	112 (75.7)
Άνδρας	36 (24.3)
<b>Ηλικία (Ετη): f (%)</b>	
Έως 24	3 (2.0)
25 – 33	8 (5.4)
35 – 44	32 (21.6)
55 – 64	75 (50.7)
Άνω των 64	30 (20.3)
<b>Βαθμίδα εκπαίδευσης: f (%)</b>	
Πρωτοβάθμια	1 (0.7)
Δευτεροβάθμια	41 (27.7)
Τριτοβάθμια	59 (39.9)
Μεταπτυχιακό	46 (31.1)
Διδακτορικό	1 (0.7)
<b>Θέση στην Υπηρεσία: f (%)</b>	
ΔΥΠ	78 (52.7)
Διοικητικός	70 (47.3)
<b>Προϋπηρεσία (Ετη): f (%)</b>	
Έως 5	28 (18.9)
5 - 10	26 (17.6)
10 – 15	28 (18.9)
15 - 20	25 (16.9)
Άνω των 20	41 (27.7)
<b>Θέση στο ΚΕΠ: f (%)</b>	
Υπάλληλος	120 (81.1)
Προϊστάμενος Τμήματος	23 (15.5)
Προϊστάμενος Διεύθυνσης	5 (3.4)

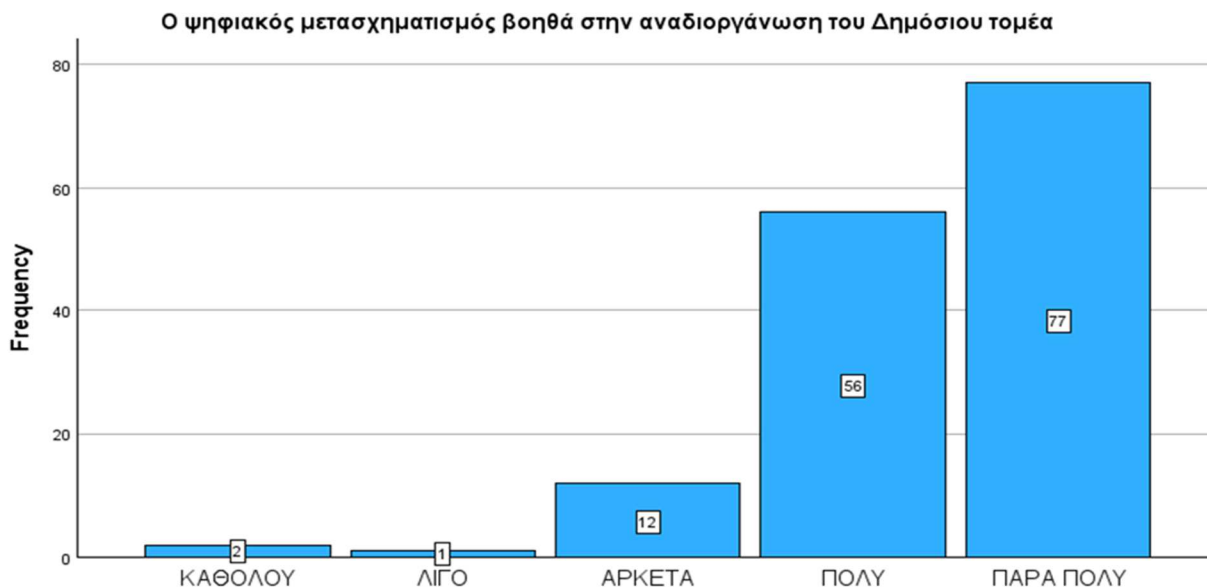
## Ερωτήσεις Ικανοποίησης από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό

Βάση των απαντήσεων των συμμετεχόντων σχετικά με την ικανοποίηση τους από το Ψηφιακό Μετασχηματισμό συμπληρώθηκε ο επόμενος Πίνακας (Πίνακας 5.2).

Πίνακας 5. 2: Κατανομή ικανοποίησης συμμετεχόντων τους από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό (ΨΜ) στον Δημόσιο Τομέα.

Ερωτήσεις για την ικανοποίηση των συμμετεχόντων από τον ΨΜ	Απαντήσεις συμμετεχόντων [n (%)]				
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
<b>Ο ΨΜ βοηθά στην αναδιοργάνωση του Δημόσιου τομέα</b>	2 (1.4)	1 (0.7)	12 (8.1)	56 (37.8)	77 (52.0)
<b>Ο ΨΜ μειώνει σημαντικά το λειτουργικό κόστος του Δημόσιου τομέα και τον καθιστά πιο αποτελεσματικό</b>	1 (0.7)	2 (1.4)	23 (15.5)	51 (34.5)	71 (48.0)
<b>Με τον ΨΜ η ψηφιοποίηση των διαδικασιών γίνεται σωστά</b>	1 (0.7)	6 (4.1)	43 (29.1)	65 (43.9)	33 (22.3)
<b>Ο ΨΜ συμβάλει ώστε ο δημόσιος τομέας να παρουσιάζεται ενιαίος στους πολίτες</b>	2 (1.4)	9 (6.1)	33 (22.3)	52 (35.1)	52 (35.1)
<b>Ο ΨΜ συμβάλει στη διαφάνεια του δημόσιου τομέα</b>	2 (1.4)	7 (4.7)	35 (23.6)	51 (34.5)	53 (35.8)
<b>Ο ΨΜ συμβάλλει στη μείωση της γραφειοκρατίας</b>	1 (0.7)	6 (4.1)	43 (29.1)	65 (43.9)	33 (22.3)

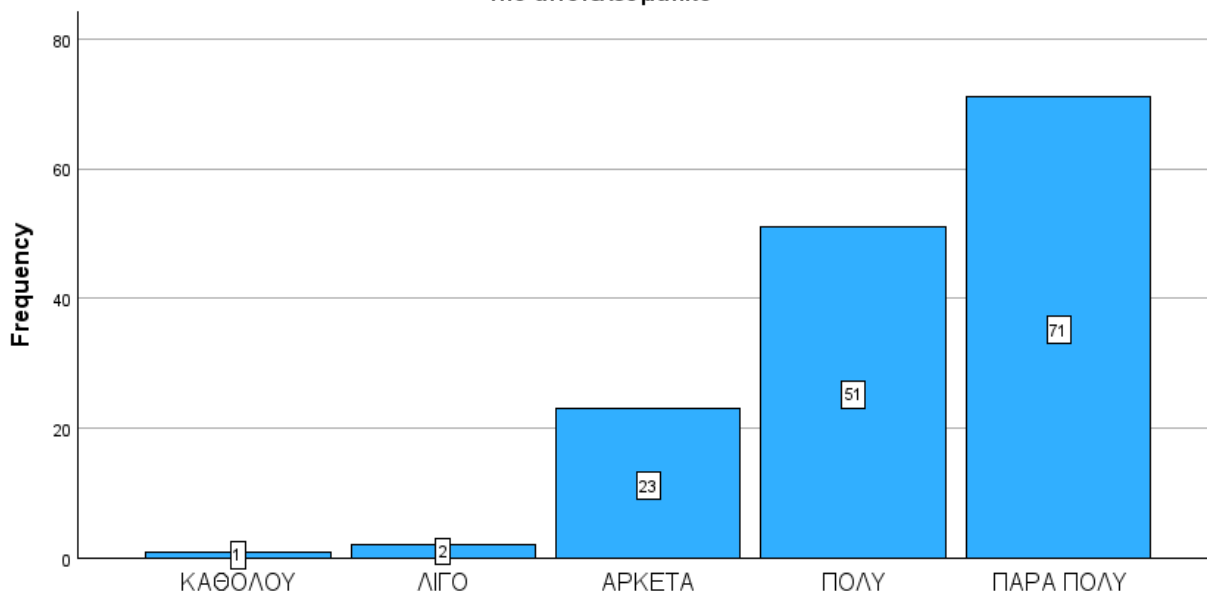
Αναφορικά με την ερώτηση αν ο ΨΜ βοηθά στην αναδιοργάνωση του Δημόσιου τομέα, 2 (1.4%) συμμετέχοντες απάντησαν καθόλου, 1 συμμετέχων (0.7%) απάντησε λίγο, 12 συμμετέχοντες (8.1%) απάντησαν αρκετά, 56 συμμετέχοντες (37.8%) απάντησαν πολύ και 77 συμμετέχοντες (52%) απάντησαν πάρα πολύ (Διάγραμμα 5.8 και Πίνακας 5.2).



Διάγραμμα 5. 8. Ο ΨΜ βοηθά στην αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα

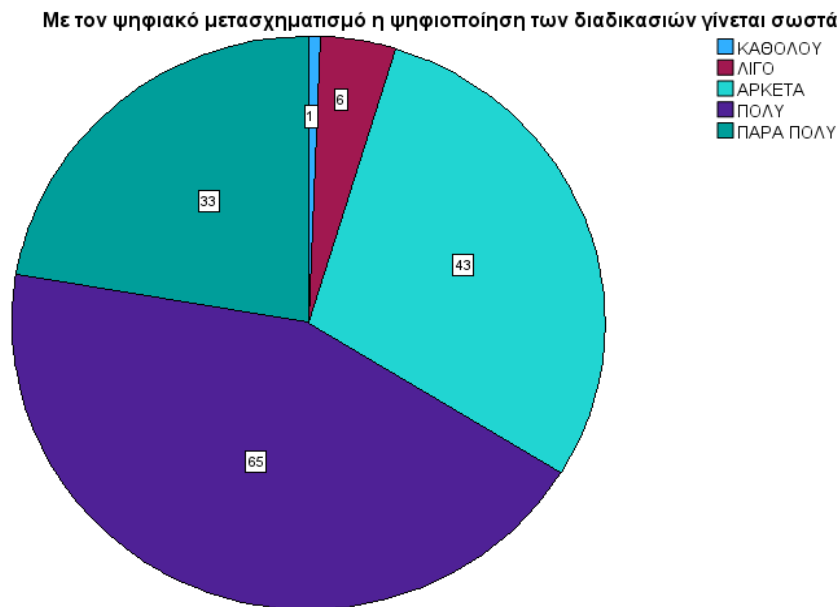
Αναφορικά με την ερώτηση αν ο ΨΜ μειώνει σημαντικά το λειτουργικό κόστος του δημόσιου τομέα και τον καθιστά πιο αποτελεσματικό, 1 συμμετέχων (0.7%) απάντησε καθόλου, 2 (1.4%) συμμετέχοντες απάντησαν λίγο, 23 συμμετέχοντες (15.5%) απάντησαν αρκετά, 51 συμμετέχοντες (34.5%) απάντησαν πολύ και 71 συμμετέχοντες (48%) απάντησαν πάρα πολύ (Πίνακας 5.2 και Διάγραμμα 5.9).

**" Ο ψηφιακός μετασχηματισμός μειώνει σημαντικά το λειτουργικό κόστος του Δημόσιου τομέα και τον καθιστά πιο αποτελεσματικό"**



Διάγραμμα 5. 9: Ο ΨΜ μειώνει σημαντικά το λειτουργικό κόστος του δημόσιου τομέα και τον καθιστά πιο αποτελεσματικό

Αναφορικά με το εάν με τον ΨΜ η ψηφιοποίηση των διαδικασιών γίνεται σωστά, 1 συμμετέχων (0.7%) απάντησε καθόλου, 6 συμμετέχοντες (4.1%) απάντησαν λίγο, 43 συμμετέχοντες (29.1%) απάντησαν αρκετά, 65 συμμετέχοντες (43.9%) απάντησαν πολύ, και 33 συμμετέχοντες (22.3%) απάντησαν πάρα πολύ. **(Πίνακας 5.2 και Διάγραμμα 5.10).**

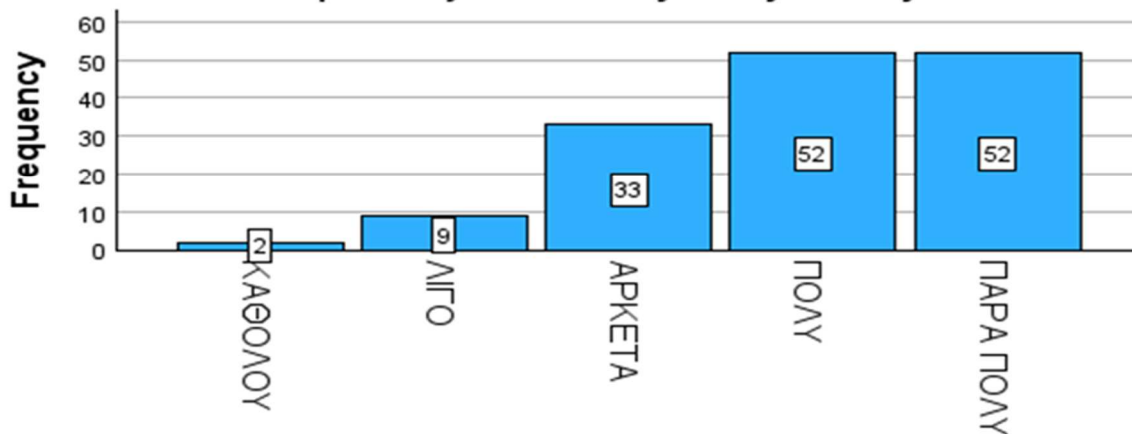


Διάγραμμα 5. 10: Με τον ΨΜ η ψηφιοποίηση των διαδικασιών γίνεται σωστά

Αναφορικά με το εάν ο ΨΜ συμβάλει ώστε ο δημόσιος τομέας να παρουσιάζεται ενιαίος στους πολίτες, 2 συμμετέχοντες (1.4%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 9 συμμετέχοντες (6.1%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 33 (22.3%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 52 (35,1%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 52 (35,1%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ **(Πίνακας 5.2 και Διάγραμμα 5.11).**



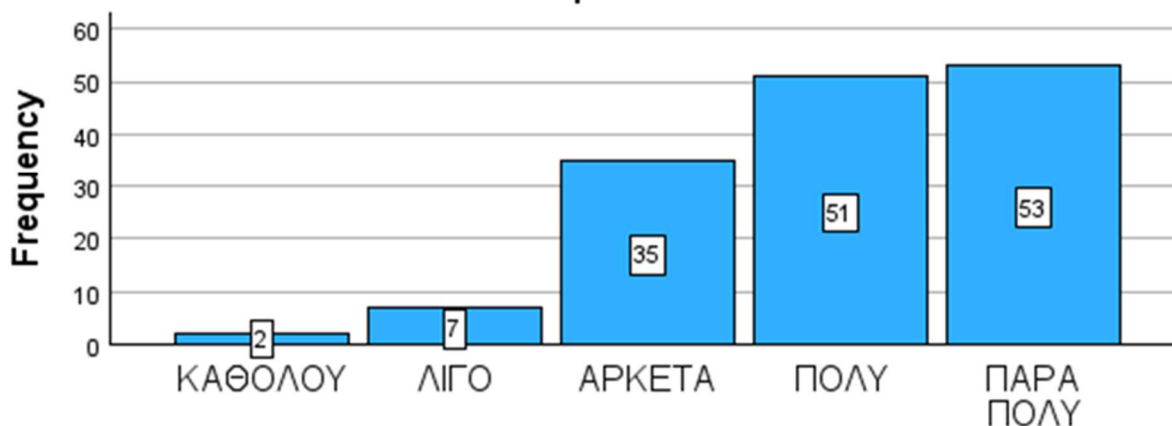
### Ο ψηφιακός μετασχηματισμός συμβάλει ώστε ο δημόσιος τομέας να παρουσιάζεται ενιαίος στους πολίτες



Διάγραμμα 5. 11: Ο ΨΜ συμβάλει ώστε ο δημόσιος τομέας να παρουσιάζεται ενιαίος στους πολίτες

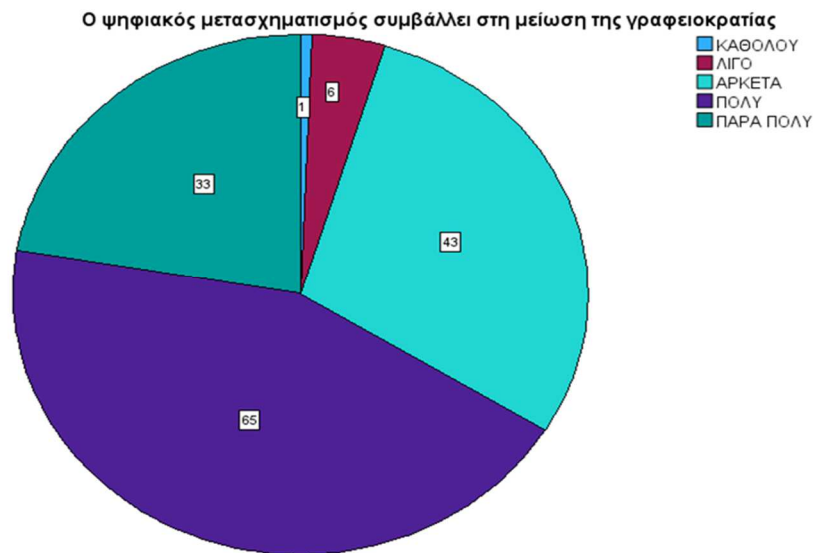
Αναφορικά με το εάν ο ΨΜ συμβάλει στη διαφάνεια του Δημόσιου τομέα, 2 συμμετέχοντες (1.4%) απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 7 συμμετέχοντες (4.7%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 35 (23.6%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 51 (34.5%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 53 (35,8%) και συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (Πίνακας 5.2 και Διάγραμμα 5.12).

### Ο ψηφιακός μετασχηματισμός συμβάλει στη διαφάνεια του δημόσιου τομέα



Διάγραμμα 5. 12: Ο ΨΜ συμβάλει στη διαφάνεια του Δημόσιου τομέα

Στην ερώτηση εάν ο ΨΜ συμβάλει στη μείωση της γραφειοκρατίας, 1 συμμετέχων (0.7%) απάντησε ΚΑΘΟΛΟΥ, 6 συμμετέχοντες (4.1%) απάντησαν ΛΙΓΟ, 43 (29.1%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 65 (43.9%) απάντησαν ΠΟΛΥ και 33 (22.3%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (Πίνακας 5.2 και Διάγραμμα 5.13).

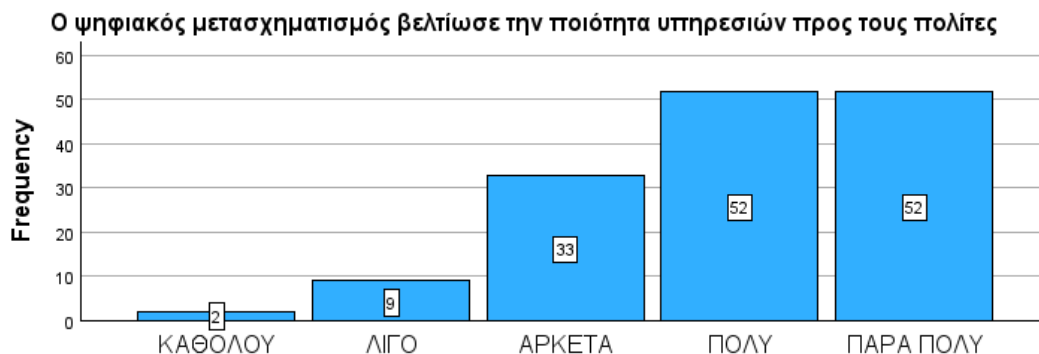


Διάγραμμα 5. 13: Ο ΨΜ συμβάλλει στη μείωση της γραφειοκρατίας

Πίνακας 5. 3: Κατανομή ικανοποίησης συμμετεχόντων τους από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό (ΨΜ) και Πολίτες.

Ερωτήσεις για την ικανοποίηση των συμμετεχόντων από τον ΨΜ	Απαντήσεις συμμετεχόντων [n (%)]				
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
<b>Ο ΨΜ βελτίωσε την ποιότητα υπηρεσιών προς τους πολίτες</b>	2 (1.4)	9 (6.1)	33 (22.3)	52 (35.1)	52 (35.1)
<b>Με τον ΨΜ προσφέρεται άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους</b>	2 (1.4)	7 (4.7)	35 (23.6)	51 (34.5)	53 (35.8)
<b>Με τον ΨΜ μπορούν να παραβιαστούν τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών</b>	4 (2.7)	9 (6.1)	20 (13.5)	51 (34.5)	64 (43.2)
<b>Ο ΨΜ επιδρά θετικά στην ποιότητα ζωής των πολιτών</b>	1 (0.7)	6 (4.1)	18 (12.2)	74 (50.0)	49 (33.1)

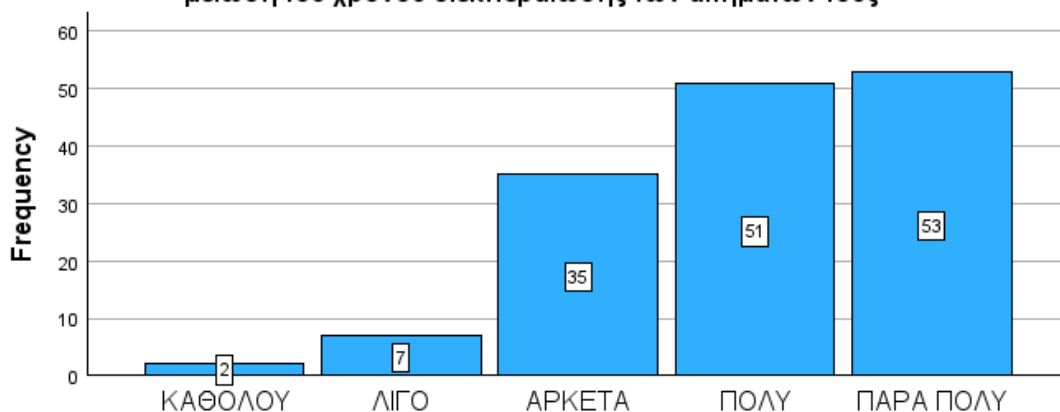
Αναφορικά με το εάν ο ΨΜ βελτίωσε την ποιότητα υπηρεσιών προς τους πολίτες, 2 (1.4%) συμμετέχοντες απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 9 (6.1%) συμμετέχοντες απάντησαν ΛΙΓΟ, 33 (22.3%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 52 (35.1%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 52(35.1 %) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (Πίνακας 5.3 και Διάγραμμα 5.14).



Διάγραμμα 5. 14: Ο ΨΜ βελτίωσε την ποιότητα υπηρεσιών προς τους πολίτες

Αναφορικά με το εάν με τον ΨΜ προσφέρεται άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους, 2 (1.4%) συμμετέχοντες απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 7 (4.7%) συμμετέχοντες απάντησαν ΛΙΓΟ, 35 (23.6%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 51 (34.5%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 53 (35.8%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (Πίνακας 5.3 και Διάγραμμα 5.15).

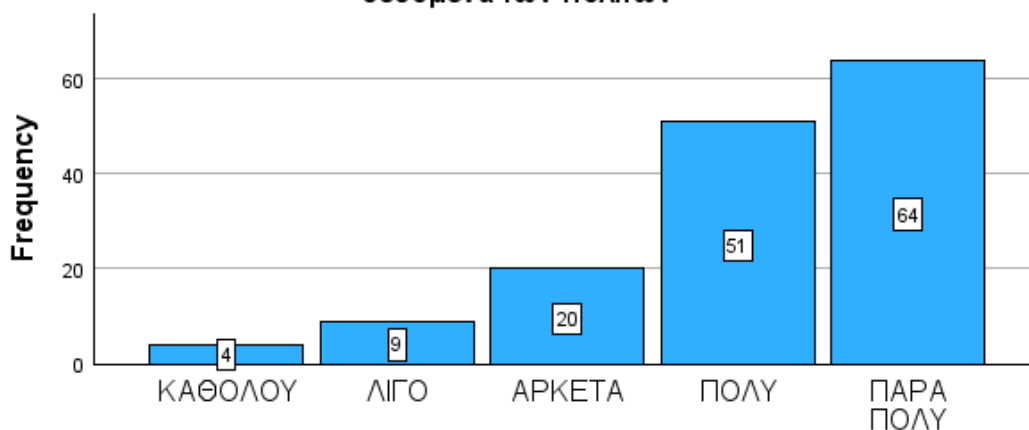
**Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό προσφέρεται άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους**



Διάγραμμα 5.15: Με τον ΨΜ προσφέρεται άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους

Αναφορικά με το εάν με τον ΨΜ μπορούν να παραβιαστούν τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών, 4 (2,7%) συμμετέχοντες απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 9 (6.1%) συμμετέχοντες απάντησαν ΛΙΓΟ, 20(13.5%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 51 (34.5%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 64 (43.2%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (Πίνακας 5.3 και Διάγραμμα 5.16).

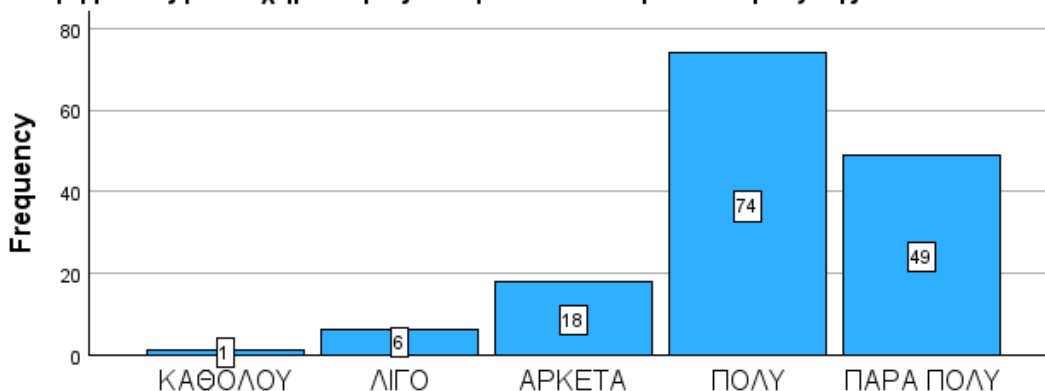
### Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό μπορούν να παραβιαστούν τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών



Διάγραμμα 5. 16: Με τον ΨΜ μπορούν να παραβιαστούν τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών

Αναφορικά με το εάν ο ΨΜ επιδρά θετικά στην ποιότητα ζωής των πολιτών 1 (0.7%) συμμετέχων απάντησε ΚΑΘΟΛΟΥ, 6 (4.1%) συμμετέχοντες απάντησαν ΛΙΓΟ, 18 (12.2%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 74 (50%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 49(33.1 %) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ. (Πίνακας 5.3 και Διάγραμμα 5.17).

### Ο ψηφιακός μετασχηματισμός επιδρά θετικά στην ποιότητα ζωής των πολιτών



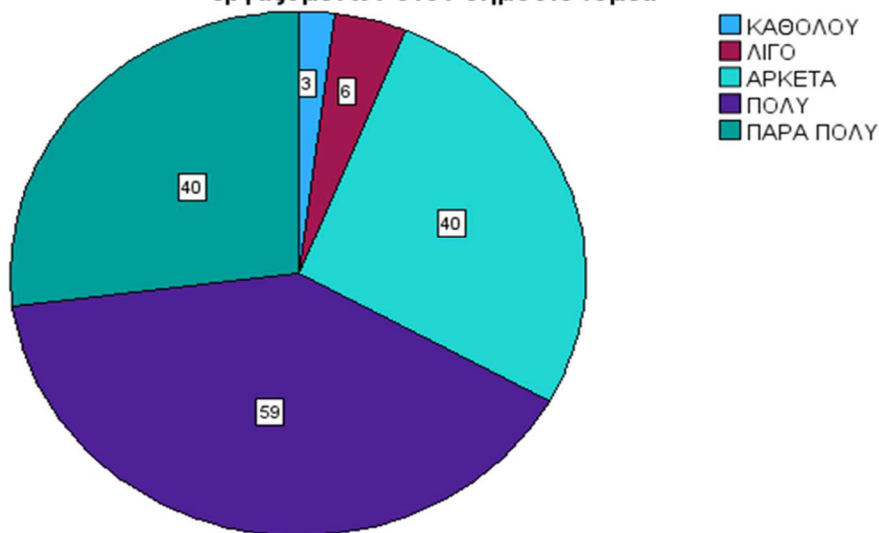
Διάγραμμα 5. 17: Ο ΨΜ επιδρά θετικά στην ποιότητα ζωής των πολιτών

Πίνακας 5. 4: Κατανομή ικανοποίησης συμμετεχόντων τους από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό (ΨΜ) και Εργαζόμενοι στον Δημόσιο Τομέα.

Ερωτήσεις για την ικανοποίηση των συμμετεχόντων από τον ΨΜ	Απαντήσεις συμμετεχόντων [n (%)]				
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
<b>Ο ΨΜ διευκολύνει την επικοινωνία-συνεργασία μεταξύ των εργαζόμενων στον δημόσιο τομέα</b>	3 (2.0)	6 (4.1)	40 (27.0)	59 (39.9)	40 (27.0)
<b>Οι νέες τεχνολογίες αυξάνουν την αποδοτικότητα των εργαζόμενων</b>	3 (2.0)	7 (4.7)	36 (24.3)	65 (43.9)	37 (25.0)
<b>Το ανθρώπινο δυναμικό στον δημόσιο τομέα είναι εκπαιδευμένο στις νέες τεχνολογίες</b>	15 (10.1)	39 (26.4)	68 (45.9)	21 (14.2)	5 (3.4)
<b>Χρειάζονται προσλήψεις εργαζομένων στο δημόσιο για να λειτουργήσει σωστά ο ΨΜ</b>	4 (2.7)	3 (2.0)	24 (16.2)	53 (35.8)	64 (43.2)
<b>Το προσωπικό του δημόσιου τομέα εμποδίζει τον ΨΜ</b>	25 (16.9)	40 (27.0)	59 (39.9)	18 (12.2)	6 (4.1)

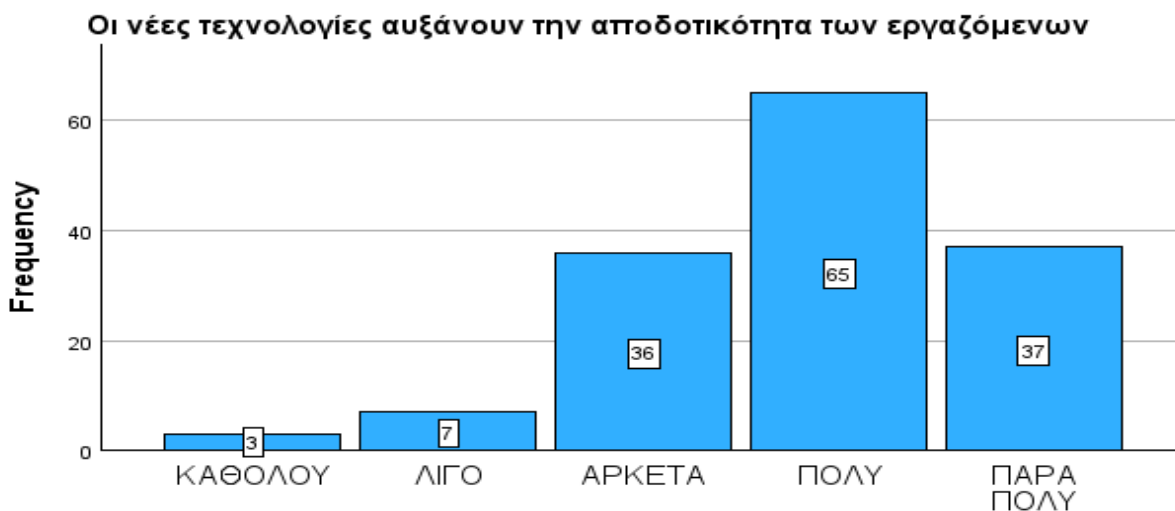
Αναφορικά με το εάν ο ΨΜ διευκολύνει την επικοινωνία-συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων στον δημόσιο τομέα, 3 (2%) συμμετέχοντες απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 6 (4.1%) συμμετέχοντες απάντησαν ΛΙΓΟ, 40 (27%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 59 (39.9%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 40(27 %) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ. (Πίνακας 5.4 και Διάγραμμα 5.18).

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός διευκολύνει την επικοινωνία-συνεργασία μεταξύ των εργαζόμενων στον δημόσιο τομέα



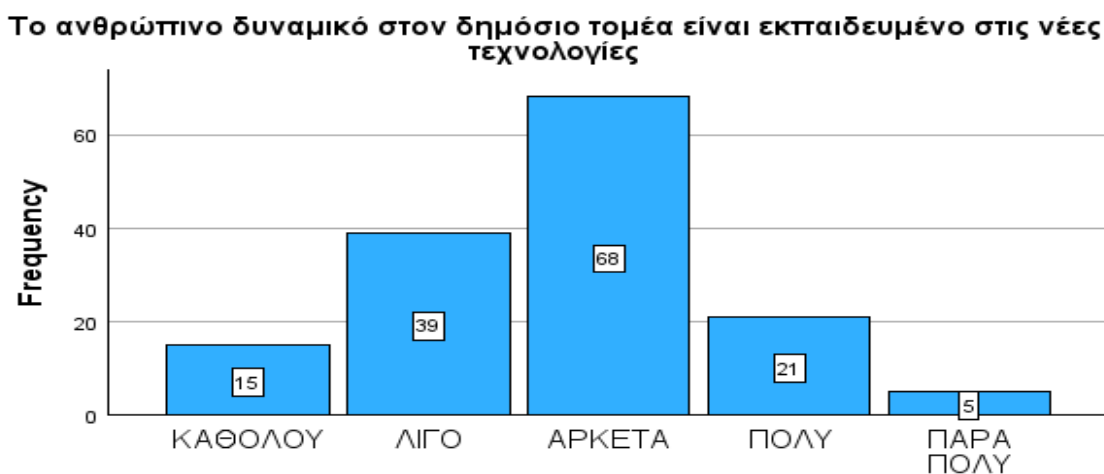
Διάγραμμα 5. 18: Ο ΨΜ διευκολύνει την επικοινωνία-συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων στον δημόσιο τομέα

Στην ερώτηση σχετικά με το εάν οι νέες τεχνολογίες αυξάνουν την αποδοτικότητα των εργαζομένων, 3 (2%) συμμετέχοντες απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 7 (4.7%) συμμετέχοντες απάντησαν ΛΙΓΟ, 36 (24.3%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 65 (43.9%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 37(25 %) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (Πίνακας 5.4 και Διάγραμμα 5.19).



Διάγραμμα 5. 19: Οι νέες τεχνολογίες αυξάνουν την αποδοτικότητα των εργαζομένων

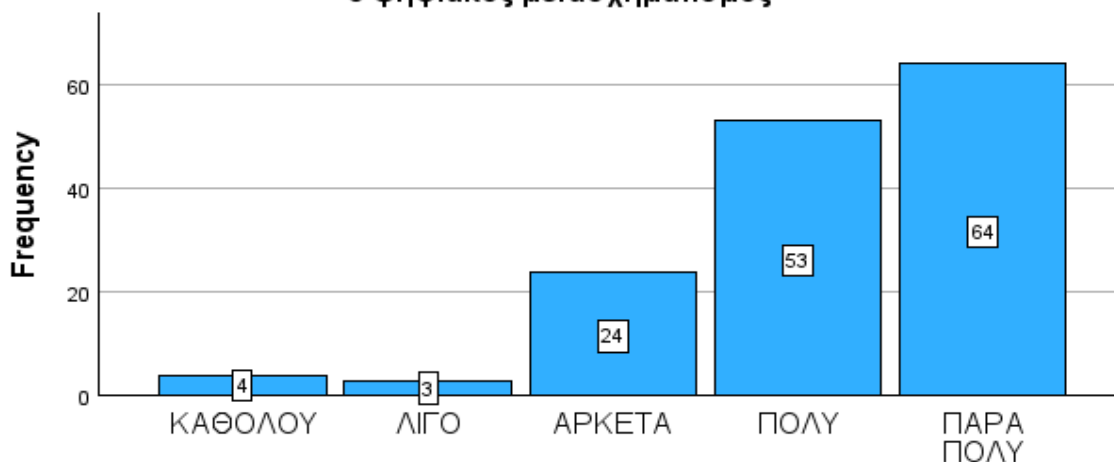
Στην ερώτηση σχετικά με το εάν το ανθρώπινο δυναμικό στον δημόσιο τομέα είναι εκπαιδευμένο στις νέες τεχνολογίες, 15 (10.1%) συμμετέχοντες απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 39 (26.4%) συμμετέχοντες απάντησαν ΛΙΓΟ, 68 (45.9%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 21 (14.2%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 5 (3.4 %) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (Πίνακας 5.4 και Διάγραμμα 5.20).



Διάγραμμα 5. 20: Το ανθρώπινο δυναμικό στον δημόσιο τομέα είναι εκπαιδευμένο στις νέες τεχνολογίες

Στην ερώτηση σχετικά με το εάν χρειάζονται προσλήψεις εργαζομένων για να λειτουργήσει σωστά ο ΨΜ, 4 (2.7%) συμμετέχοντες απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 3 (2%) συμμετέχοντες απάντησαν ΛΙΓΟ, 24(16.2%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 53 (35.8%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 64 (43.2 %) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (Πίνακας 5.4 και Διάγραμμα 5.21).

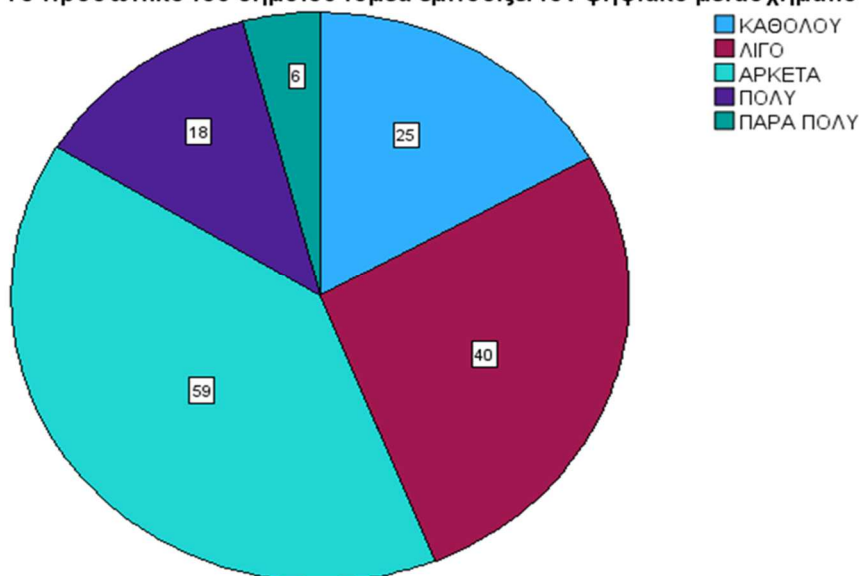
**Χρειάζονται προσλήψεις εργαζομένων στο δημόσιο για να λειτουργήσει σωστά ο ψηφιακός μετασχηματισμός**



Διάγραμμα 5. 21: Χρειάζονται προσλήψεις εργαζομένων για να λειτουργήσει σωστά ο ΨΜ

Στην ερώτηση σχετικά με το εάν το προσωπικό του δημόσιου τομέα εμποδίζει τον ΨΜ, 25 (16.9%) συμμετέχοντες απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 40 (27%) συμμετέχοντες απάντησαν ΛΙΓΟ, 59(39.9%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 18 (12.2%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 6 (4.1 %) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (Πίνακας 5.4 και Διάγραμμα 5.22).

**Το προσωπικό του δημόσιου τομέα εμποδίζει τον ψηφιακό μετασχηματισμό**



Διάγραμμα 5. 22: Το προσωπικό του δημόσιου τομέα εμποδίζει τον ΨΜ

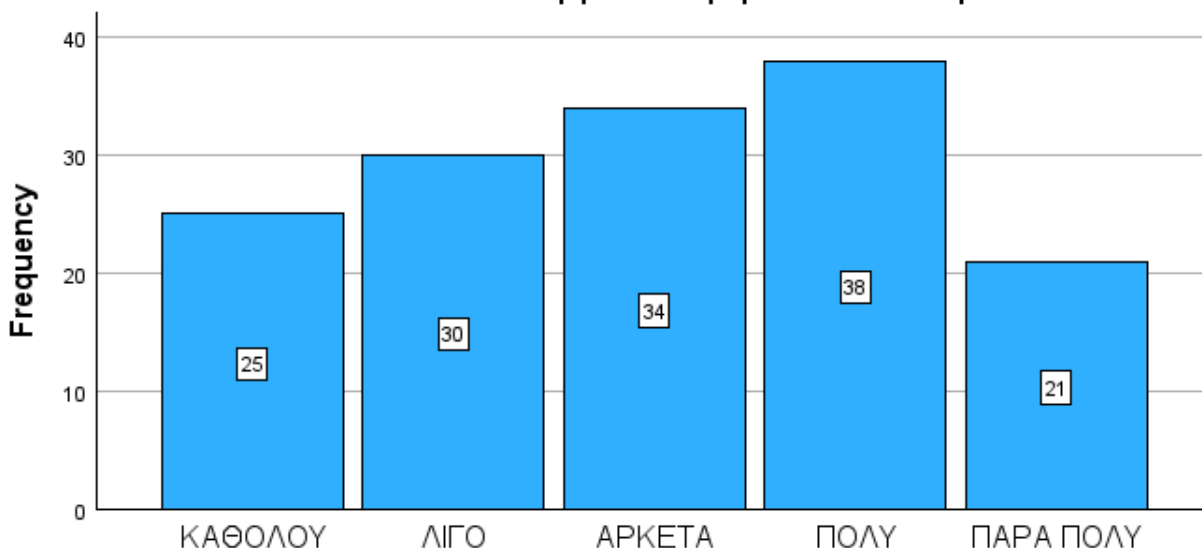
Πίνακας 5. 5: Κατανομή ικανοποίησης συμμετεχόντων τους από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό (ΨΜ) και Εργαζόμενοι στα ΚΕΠ.

Ερωτήσεις για την ικανοποίηση των συμμετεχόντων από τον ΨΜ	Απαντήσεις συμμετεχόντων [n (%)]				
	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
<b>Ο ΨΜ και η πλατφόρμα gov.gr μείωσε την προσέλευση των πολιτών στα ΚΕΠ και τον εργασιακό φόρτο των υπαλλήλων</b>	25 (16.9)	30 (20.3)	34 (23.0)	38 (25.7)	21 (14.2)
<b>Οι πολίτες που επισκέπτονται τα ΚΕΠ, έχουν αναζητήσει προηγουμένως την αντίστοιχη διαδικασία ηλεκτρονικά</b>	28 (18.9)	46 (31.1)	42 (28.4)	26 (17.6)	6 (4.1)
<b>Το προσωπικό των ΚΕΠ ενημερώνει τους πολίτες που επισκέπτονται αυτοπροσώπως τα ΚΕΠ εάν μπορούν να εκτελέσουν την υπηρεσία ηλεκτρονικά</b>	1 (0.7)	4 (2.7)	26 (17.6)	59 (39.9)	58 (39.2)
<b>Οι πολίτες που εξακολουθούν να επισκέπτονται τα ΚΕΠ αυτοπροσώπως ανήκουν σε μειονεκτούντες ομάδες (πχ άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, μη καλά εκπαιδευμένοι σε νέες τεχνολογίες κ.α.)</b>	11 (7.4)	14 (9.5)	32 (21.6)	55 (37.2)	36 (24.3)
<b>Το προσωπικό των ΚΕΠ που κάνει χρήση της πλατφόρμας του gov.gr επαρκεί</b>	40 (27.0)	38 (25.7)	42 (28.4)	25 (16.9)	3 (2.0)
<b>Υπάρχουν εναλλακτικοί τρόποι διεκπεραίωσης της εργασίας στα ΚΕΠ αν δεν λειτουργεί ένα σύστημα (π.χ. διακοπή στη λειτουργία των θυρίδων του gov.gr)</b>	25 (16.9)	26 (17.6)	60 (40.5)	31 (20.9)	6 (4.1)
<b>Ο ΨΜ διευκολύνει την εργασία των εργαζομένων στα ΚΕΠ</b>	3 (2.0)	8 (5.4)	28 (18.9)	70 (47.3)	39 (26.4)
<b>Το προσωπικό των ΚΕΠ έχει τις κατάλληλες δεξιότητες ώστε να ανταποκρίνεται επαρκώς στις απαιτήσεις του ΨΜ</b>	5 (3.4)	18 (12.2)	50 (33.8)	59 (39.9)	16 (10.8)
<b>Η καθημερινότητα στην εργασία των υπαλλήλων των ΚΕΠ βελτιώθηκε μέσω των αλλαγών που επήλθαν με τον ΨΜ</b>	5 (3.4)	23 (15.5)	47 (31.8)	55 (37.2)	18 (12.2)
<b>Ο ΨΜ συνέβαλε στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων-ικανοτήτων των υπαλλήλων των ΚΕΠ</b>	7 (4.7)	17 (11.5)	46 (31.1)	62 (41.9)	16 (10.8)
<b>Ο ΨΜ έφερε και αναβάθμιση στον τεχνολογικό εξοπλισμό των ΚΕΠ</b>	33 (22.3)	24 (16.2)	36 (24.3)	43 (29.1)	12 (8.1)
<b>Ο μετασχηματισμός των κεντρικών ΚΕΠ σε ΚΕΠ plus είναι σωστός</b>	24 (16.2)	16 (10.8)	52 (35.1)	37 (25.0)	19 (12.8)



Αναφορικά με το εάν ο ΨΜ και η πλατφόρμα του gov.gr μείωσε την προσέλευση των πολιτών στα ΚΕΠ και μείωσε και τον εργασιακό τους φόρτο, 25 (16.9%) συμμετέχοντες απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 30 (20.3%) συμμετέχοντες απάντησαν ΛΙΓΟ, 34(23%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 38 (25.7%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 21 (14.2 %) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (Πίνακας 5.5 και Διάγραμμα 5.23).

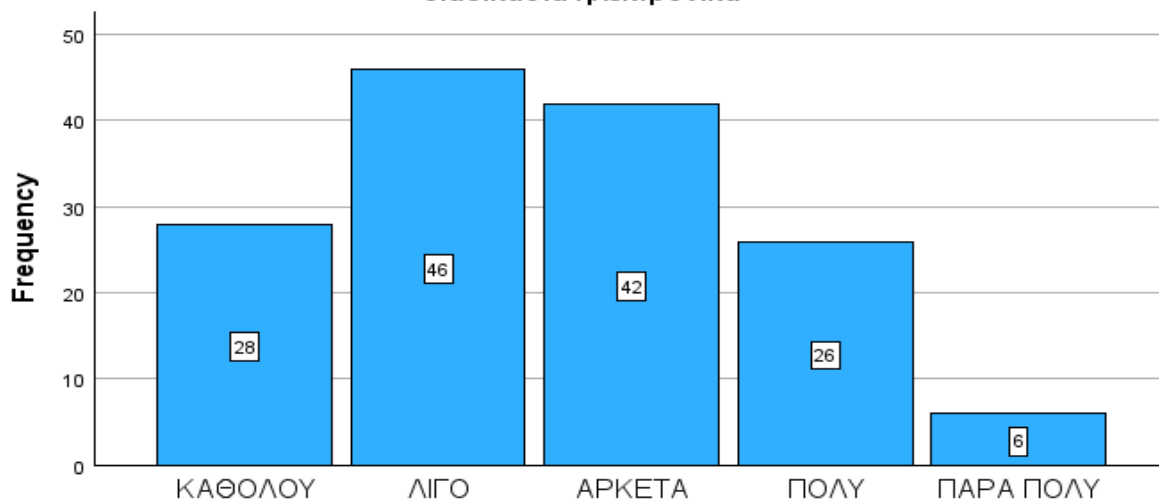
**Ο ψηφιακός μετασχηματισμός και η πλατφόρμα gov.gr μείωσε την προσέλευση των πολιτών στα ΚΕΠ και τον εργασιακό φόρτο των υπαλλήλων**



Διάγραμμα 5. 23: Ο ΨΜ και η πλατφόρμα του gov.gr μείωσε την προσέλευση των πολιτών στα ΚΕΠ και μείωσε και τον εργασιακό φόρτο

Αναφορικά με το εάν οι πολίτες που επισκέπτονται τα ΚΕΠ έχουν αναζητήσει προηγουμένως την αντίστοιχη διαδικασία ηλεκτρονικά , 28 (18.9%) συμμετέχοντες απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 46 (31.1%) συμμετέχοντες απάντησαν ΛΙΓΟ, 42(28.4%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 26 (17.6%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 6 (4.1 %) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (Πίνακας 5.5 και Διάγραμμα 5.24).

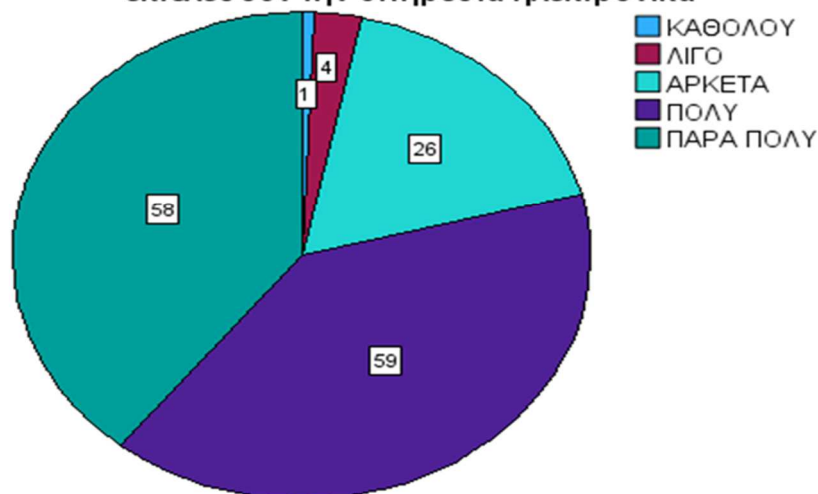
**Οι πολίτες που επισκέπτονται τα ΚΕΠ, έχουν αναζητήσει προηγουμένως την αντίστοιχη διαδικασία ηλεκτρονικά**



Διάγραμμα 5. 24: Οι πολίτες που επισκέπτονται τα ΚΕΠ έχουν αναζητήσει προηγουμένως την αντίστοιχη διαδικασία ηλεκτρονικά

Αναφορικά με το εάν το προσωπικό των ΚΕΠ ενημερώνει τους πολίτες που επισκέπτονται αυτοπροσώπως τα ΚΕΠ για μια υπηρεσία εάν αυτή μπορεί να εκτελεστεί ηλεκτρονικά, 1 (0.7%) συμμετέχων απάντησε ΚΑΘΟΛΟΥ, 4 (2.7%) συμμετέχοντες απάντησαν ΛΙΓΟ, 26(17.6%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 59 (39.9%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 58 (39.2 %) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (Πίνακας 5.5 και Διάγραμμα 5.25).

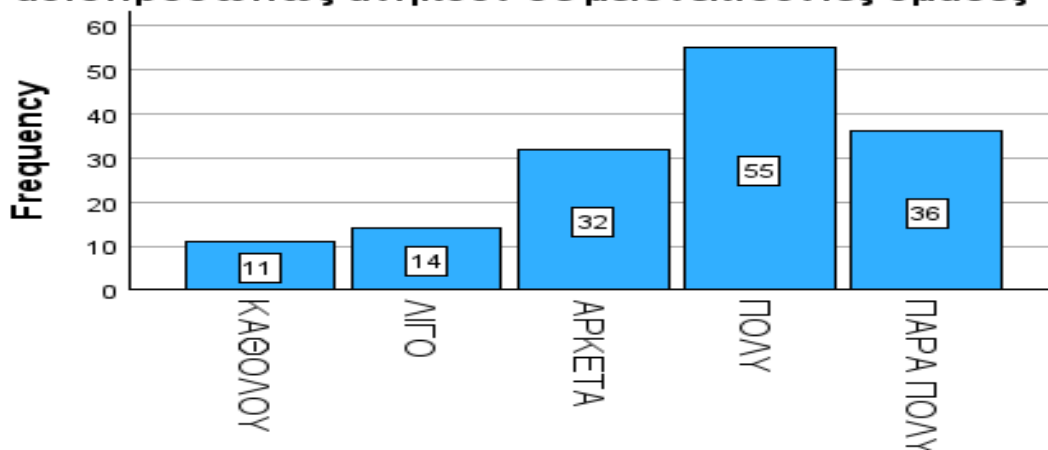
**Το προσωπικό των ΚΕΠ ενημερώνει τους πολίτες που επισκέπτονται αυτοπροσώπως τα ΚΕΠ εάν μπορούν να εκτελέσουν την υπηρεσία ηλεκτρονικά**



Διάγραμμα 5. 25: Το προσωπικό των ΚΕΠ ενημερώνει τους πολίτες που επισκέπτονται αυτοπροσώπως τα ΚΕΠ για μια υπηρεσία, εάν αυτή μπορεί να εκτελεστεί ηλεκτρονικά

Στην ερώτηση σχετικά με το εάν οι πολίτες που εξακολουθούν να επισκέπτονται αυτοπροσώπως τα ΚΕΠ ανήκουν σε μειονεκτούντες ομάδες, 11 (7.4%) συμμετέχοντες απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 14 (9.5%) συμμετέχοντες απάντησαν ΛΙΓΟ, 32(21.6%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 55 (37.2%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 36 (24.3 %) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ. (Πίνακας 5.5 και Διάγραμμα 5.26).

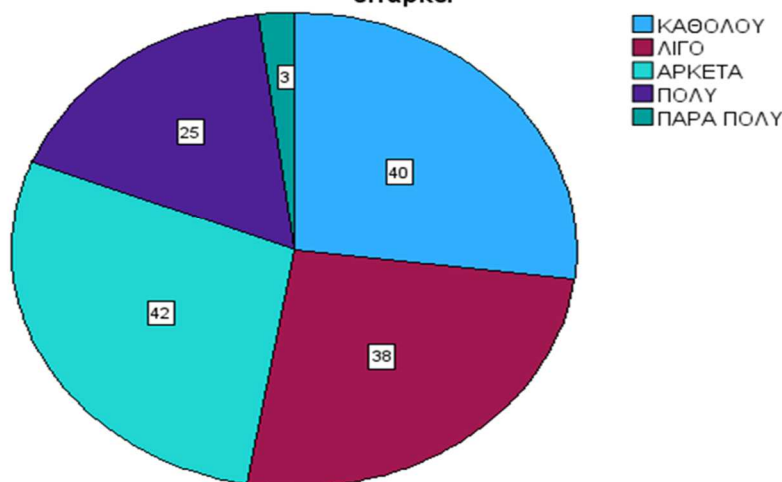
**Οι πολίτες που εξακολουθούν να επισκέπτονται τα ΚΕΠ αυτοπροσώπως ανήκουν σε μειονεκτούντες ομάδες**



Διάγραμμα 5.26: Οι πολίτες που εξακολουθούν να επισκέπτονται αυτοπροσώπως τα ΚΕΠ ανήκουν σε μειονεκτούντες ομάδες

Στην ερώτηση σχετικά με το εάν το προσωπικό των ΚΕΠ που κάνει χρήση της πλατφόρμας του gov.gr επαρκεί, 40 (27%) συμμετέχοντες απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 38 (25.7%) συμμετέχοντες απάντησαν ΛΙΓΟ, 42(28.4%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 25 (16.9%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 3 (2 %) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (Πίνακας 5.5 και Διάγραμμα 5.27).

**Το προσωπικό των ΚΕΠ που κάνει χρήση της πλατφόρμας του gov.gr επαρκεί**



Διάγραμμα 5. 27: το προσωπικό των ΚΕΠ που κάνει χρήση της πλατφόρμας του gov.gr επαρκεί

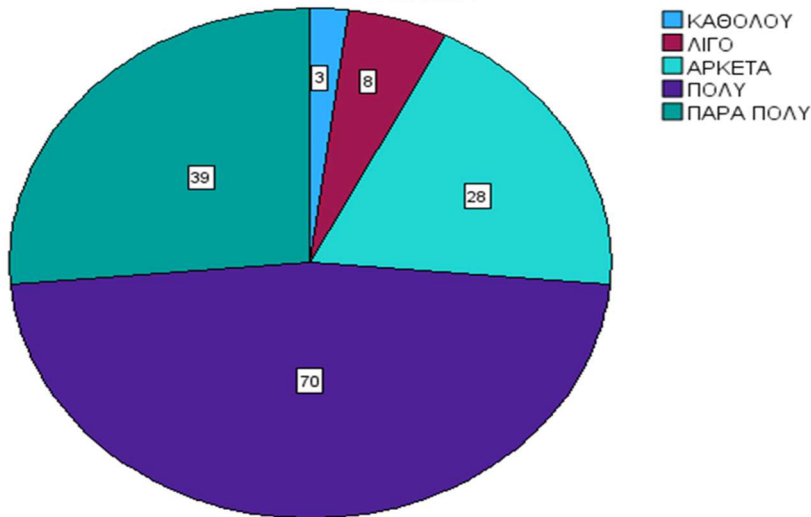
Στην ερώτηση σχετικά με το εάν υπάρχουν εναλλακτικοί τρόποι διεκπεραίωσης της εργασίας στα ΚΕΠ αν δεν λειτουργεί μια ηλεκτρονική υπηρεσία, 25(16.9%) συμμετέχοντες απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 26 (17.6%) συμμετέχοντες απάντησαν ΛΙΓΟ, 60(40.5%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 31 (20.9%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 6 (4.1 %) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (Πίνακας 5.5 και Διάγραμμα 5.28).



Διάγραμμα 5. 28: Υπάρχουν εναλλακτικοί τρόποι διεκπεραίωσης της εργασίας στα ΚΕΠ αν δεν λειτουργεί μια ηλεκτρονική υπηρεσία

Στην ερώτηση σχετικά με το εάν ο ΨΜ διευκολύνει την εργασία των εργαζομένων στα ΚΕΠ, 3(2%) συμμετέχοντες απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 8 (5.4%) συμμετέχοντες απάντησαν ΛΙΓΟ, 28(18.9%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 70 (47.3%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 39 (26.4 %) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (Πίνακας 5.5 και Διάγραμμα 5.29).

**Ο ψηφιακός μετασχηματισμός διευκολύνει την εργασία των εργαζομένων στα ΚΕΠ**



Διάγραμμα 5. 29: Ο ΨΜ διευκολύνει την εργασία των εργαζομένων στα ΚΕΠ

Στην ερώτηση σχετικά με το εάν το προσωπικό των ΚΕΠ έχει τις κατάλληλες δεξιότητες ώστε να ανταποκρίνεται επαρκώς στις απαιτήσεις του ΨΜ, 5 (3.4%) συμμετέχοντες απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 18 (12.2%) συμμετέχοντες απάντησαν ΛΙΓΟ, 50 (33.8%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 59 (39.9%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 16 (10.8 %) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ. (Πίνακας 5.5 και Διάγραμμα 5.30).



Διάγραμμα 5. 30: Το προσωπικό των ΚΕΠ έχει τις κατάλληλες δεξιότητες ώστε να ανταποκρίνεται επαρκώς στις απαιτήσεις του ΨΜ

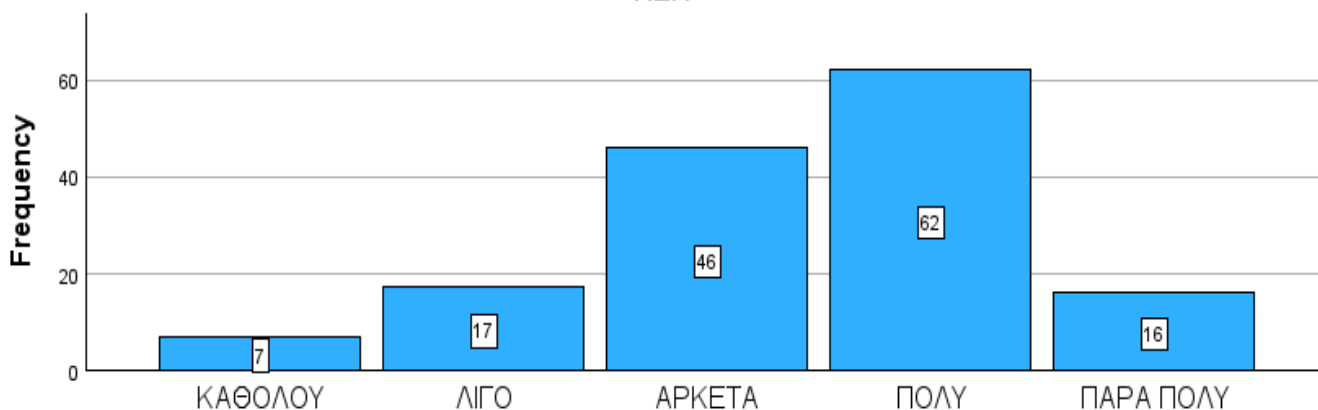
Αναφορικά με το εάν η εργασία των υπαλλήλων των ΚΕΠ βελτιώθηκε μέσω των αλλαγών που επήλθαν με τον ΨΜ, 5 (3.4%) συμμετέχοντες απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 23 (15.5%) συμμετέχοντες απάντησαν

ΛΙΓΟ, 47 (31.8%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 55(37.2%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 18 (12.2 %) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (Πίνακας 5.5 και Διάγραμμα 5.31).



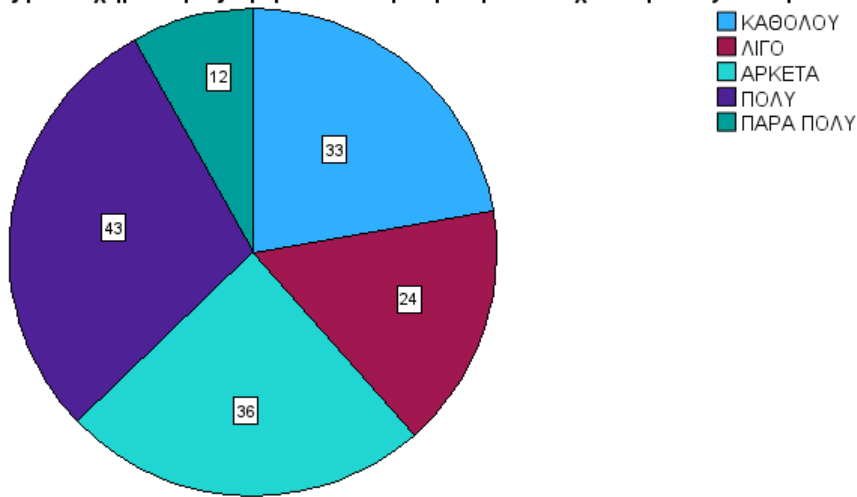
Διάγραμμα 5. 31: Η εργασία των υπαλλήλων των ΚΕΠ βελτιώθηκε μέσω των αλλαγών που επήλθαν με τον ΨΜ Αναφορικά με το εάν ο ΨΜ συνέβαλε στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων/ ικανοτήτων των υπαλλήλων των ΚΕΠ, 7(4.7%) συμμετέχοντες απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 17 (11.5%) συμμετέχοντες απάντησαν ΛΙΓΟ, 46(31.1%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 62(41.9%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 16 (10.8%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (Πίνακας 5.5 και Διάγραμμα 5.32).

**Ο ψηφιακός μετασχηματισμός συνέβαλε στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων-ικανοτήτων των υπαλλήλων των ΚΕΠ**



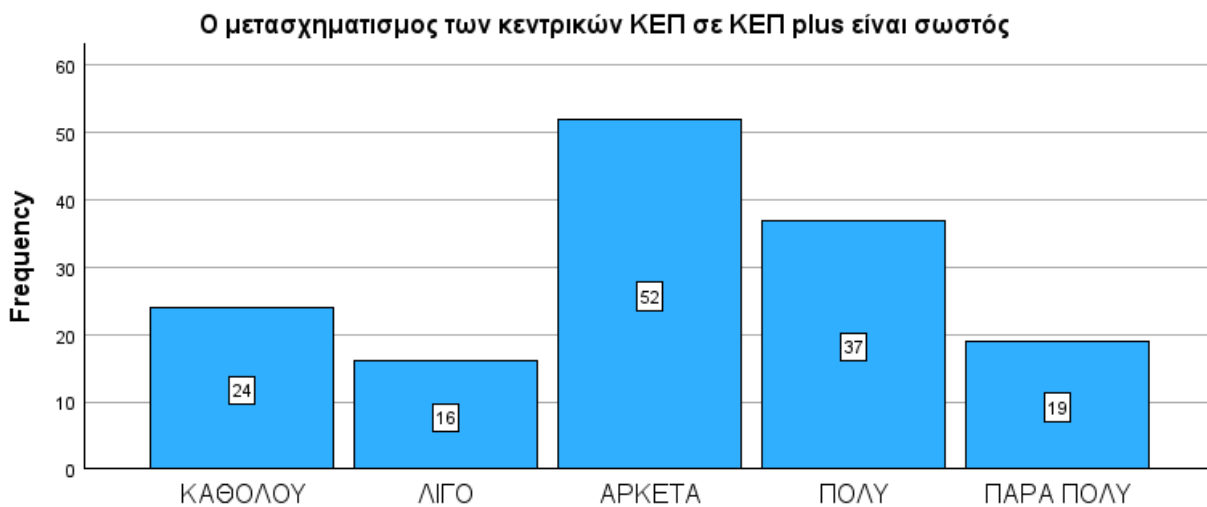
Διάγραμμα 5. 32: ο ΨΜ συνέβαλε στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων/ ικανοτήτων των υπαλλήλων των ΚΕΠ Στην ερώτηση σχετικά με το εάν ο ΨΜ έφερε και αναβάθμιση στον τεχνολογικό εξοπλισμό των ΚΕΠ, 33(22.3%) συμμετέχοντες απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 24 (16.2%) συμμετέχοντες απάντησαν ΛΙΓΟ, 36(24.3%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 43(29.1%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 12 (8.1%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (Πίνακας 5.5 και Διάγραμμα 5.33).

**Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έφερε και αναβάθμιση στον τεχνολογικό εξοπλισμό των ΚΕΠ**



Διάγραμμα 5. 33: Ο ΨΜ έφερε και αναβάθμιση στον τεχνολογικό εξοπλισμό των ΚΕΠ

Στην ερώτηση σχετικά με το εάν ο μετασχηματισμός των κεντρικών ΚΕΠ σε ΚΕΠ -plus είναι σωστός, 24(16.2%) συμμετέχοντες απάντησαν ΚΑΘΟΛΟΥ, 16 (10.8%) συμμετέχοντες απάντησαν ΛΙΓΟ, 52(35.1%) συμμετέχοντες απάντησαν ΑΡΚΕΤΑ, 37(25%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΟΛΥ και 19 (12.8%) συμμετέχοντες απάντησαν ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ (Πίνακας 5.5 και Διάγραμμα 5.34).



Διάγραμμα 5.34: Ο μετασχηματισμός των κεντρικών ΚΕΠ σε ΚΕΠ -plus είναι σωστός

## 5.6 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Ο σκοπός της παρούσας ερευνητικής μελέτης ήταν η αναζήτηση της σχέσης μεταξύ της Ικανοποίησης των συμμετεχόντων τους από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό και των Κοινωνικό-Δημογραφικών μεταβλητών που περιεγράφηκαν παραπάνω. Η μελέτη εστίασε στην διερεύνηση του εάν και του κατά πόσο το Φύλο, η Ηλικία, η Βαθμίδα Εκπαίδευσης, η Προϋπηρεσία και η Θέση στην υπηρεσία έχουν στατιστικά σημαντική επίδραση στην Ικανοποίηση των εργαζόμενων στα ΚΕΠ από το Ψηφιακό Μετασχηματισμό.

Όπως αναφέρθηκε στη Μεθοδολογία ανάλογα την μορφή της κατανομής επιλέχθηκε το κατάλληλο τεστ για τον Έλεγχο Υπόθεσης (t-test vs Mann–Whitney, ANOVA vs Kruskal -Wallis). Στο σημείο αυτό να αναφέρουμε ότι για τις ανάγκες του Ελέγχου Υποθέσεων μετατρέψαμε τις Κατηγορίες των Ποιοτικών Μεταβλητών σε αριθμούς ως εξής: **Καθόλου = 1, Λίγο = 2, Αρκετά = 3, Πολύ = 4 και Πάρα πολύ = 5.**

Για να απαντηθούν τα επόμενα ερωτήματα, στο σημείο απαιτήθηκε να κατασκευαστούν τα κατάλληλα scores Ικανοποίησης προσθέτοντας τις απαντήσεις των 148 συμμετεχόντων (από το Καθόλου = 1 έως το Πάρα Πολύ = 5) σε κάθε ομάδα. Συγκεκριμένα έχουμε τις ομάδες ΨΜ και Δημόσιος Τομέας, ΨΜ και Πολίτες, ΨΜ και Εργαζόμενοι στο Δημόσιο και ΨΜ και Εργαζόμενοι στα ΚΕΠ. Πριν από την άθροιση ελέγξαμε ότι όλες οι ερωτήσεις έχουν την ίδια κατεύθυνση ώστε να έχει νόημα η συγκεκριμένη πράξη, και όπου βρέθηκε αντίθετο συναίσθημα έγινε αντιστροφή των απαντήσεων (1 ↔ 5 & 2 ↔ 4).

Για την εγκυρότητα και την αξιοπιστία αυτής της πράξης υπολογίστηκε ο συντελεστής Cronbach's alpha για κάθε κλίμακα. Για την πρώτη: ΨΜ και Δημόσιος Τομέας, βρέθηκε ένα αρκούντως ικανοποιητικό score (alpha = 0.86) δηλώνοντας υψηλή εσωτερική συνοχή. Ο συγκεκριμένος δείκτης παίρνει τιμές από το 0 έως το 1, ενώ τιμές μεγαλύτερες του 0.70 είναι αρκετά ικανοποιητικές. Επομένως μπορούμε να προχωρήσουμε με ασφάλεια στην δημιουργία της συγκεκριμένης κλίμακας.

Επομένως χρησιμοποιήσαμε τις 6 ερωτήσεις που αφορούν την ικανοποίηση των συμμετεχόντων από τον ΨΜ στον Δημόσιο Τομέα. Θεωρητικά η συγκεκριμένη κλίμακα μπορεί να πάρει τιμές από 1 (εάν όλοι δεν είναι Καθόλου Ικανοποιημένοι) έως 30 (εάν όλοι είναι Πάρα Πολύ Ικανοποιημένοι).

Για τις υπόλοιπες 3 κλίμακες (ΨΜ και Πολίτες, ΨΜ και Εργαζόμενοι στο Δημόσιο και ΨΜ και Εργαζόμενοι στα ΚΕΠ) δεν βρέθηκε καθόλου ικανοποιητικός ο δείκτης αξιοπιστίας (<0.65), οπότε και είναι στατιστικά αδύνατον να γίνει άθροιση των αριθμητικών απαντήσεων. Για αυτό τον λόγο



πραγματοποιήθηκε «Μονοπαραγοντική Ανάλυση», δηλαδή συσχετίσαμε μία προς μία την κάθε ερώτηση με τα Κοινωνικό-Δημογραφικά χαρακτηριστικά.

- ❖ Το score ικανοποίησης των συμμετεχόντων από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό στον Δημόσιο Τομέα βρέθηκε να έχει οριακά στατιστικά σημαντική σχέση με το φύλο (*t-test: Statistic = 1.64, p – value = 0.10*). Συγκεκριμένα, το score ικανοποίησης στις Γυναίκες (25, 95% CI: 24.25 – 25.57) βρέθηκε υψηλότερο από ότι στους Άνδρες (23.4, 95% CI: 21.57 – 25.30).

Πίνακας 5.6: Το score ικανοποίησης των συμμετεχόντων από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό στον Δημόσιο σε σχέση με το φύλο

		Independent Samples Test									
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
score1	Equal variances assumed	11,936	,001	2,073	146	,040	1,632	,787	,076	3,188	
	Equal variances not assumed			1,643	44,059	,108	1,632	,993	-,370	3,634	

- ❖ Το score ικανοποίησης των συμμετεχόντων από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό στον Δημόσιο Τομέα βρέθηκε να έχει στατιστικά σημαντική σχέση με το Επίπεδο Εκπαίδευσης (*ANOVA-test: Statistic = 2.11, p – value = 0.08*). Συγκεκριμένα, το score ικανοποίησης στο Μεταπτυχιακό ήταν το υψηλότερο (25.8, 95% CI: 24.84 – 26.82), ακολουθούσε η Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (24, 95% CI: 22.94 – 25.05) και τέλος η Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (23.8, 95% CI: 22.31 – 25.31).

Πίνακας 5. 7: Το score ικανοποίησης των συμμετεχόντων από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό στον Δημόσιο Τομέα σε σχέση με το Επίπεδο Εκπαίδευσης

ANOVA					
score1					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	141,584	4	35,396	2,111	,082
Within Groups	2397,173	143	16,763		
Total	2538,757	147			

- ❖ Το score ικανοποίησης των συμμετεχόντων από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό στον Δημόσιο Τομέα ΔΕΝ βρέθηκε να έχει στατιστικά σημαντική σχέση με την θέση στην υπηρεσία στα ΚΕΠ, με την ηλικιακή κατηγορία και τα έτη προϋπηρεσίας (*p – value > 0.10*).

Πίνακας 5. 8: Το score ικανοποίησης των συμμετεχόντων από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό στον Δημόσιο σε σχέση με την θέση στην υπηρεσία στα ΚΕΠ, με την ηλικιακή κατηγορία και τα έτη προϋπηρεσίας

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
										Lower	Upper
score1	Equal variances assumed	,107	,744	-,877	146	,382	-,601	,685	-1,954	,753	
	Equal variances not assumed			-,874	141,072	,384	-,601	,688	-1,960	,759	

#### ANOVA

score1

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	8,218	2	4,109	,235	,791
Within Groups	2530,539	145	17,452		
Total	2538,757	147			

- ❖ Η ερώτηση «Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό προσφέρεται άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους» έχει στατιστικά σημαντική σχέση με το Φύλο (*t-test: Statistic 2.313, p – value = 0.02*). Συγκεκριμένα, οι Γυναίκες απάντησαν πιο θετικά (4.3, 95% CI: 4.16, 4.44) από ότι οι άνδρες (3.95, 95% CI: 3.63, 4.27).

Πίνακας 5. 9: Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό προσφέρεται άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους σε σχέση με το Φύλο

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
										Lower	Upper
8. Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό προσφέρεται άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους	Equal variances assumed	5,708	,018	2,313	146	,022	,350	,151	,051	,649	
	Equal variances not assumed			1,973	47,578	,054	,350	,177	-,007	,707	

- ❖ Η ερώτηση «Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έφερε και αναβάθμιση στον τεχνολογικό εξοπλισμό των ΚΕΠ» έχει στατιστικά σημαντική σχέση με το Φύλο (*t-test: Statistic 2.17, p – value = 0.03*). Συγκεκριμένα, οι Γυναίκες απάντησαν πιο θετικά (2.96, 95% CI: 2.72, 3.2) από ότι οι άνδρες (2.49, 95% CI: 2.08, 2.9).

Πίνακας 5. 10: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έφερε και αναβάθμιση στον τεχνολογικό εξοπλισμό των ΚΕΠ σε σχέση με το Φύλο

		Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
26. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έφερε και αναβάθμιση στον τεχνολογικό εξοπλισμό των ΚΕΠ	Equal variances assumed	,013	,908	2,172	146	,031	,529	,243	,048	1,010
	Equal variances not assumed			2,249	62,840	,028	,529	,235	,059	,999

- ❖ Η ερώτηση «Το ανθρώπινο δυναμικό στον δημόσιο τομέα είναι εκπαιδευμένο στις νέες τεχνολογίες» έχει στατιστικά σημαντική σχέση με την Θέση στην Υπηρεσία (*t-test: Statistic = 1,94, p – value = 0.04*). Συγκεκριμένα, όσοι εργάζονται ως ΔΥΠ απάντησαν πιο θετικά (2.90, 95% CI: 2.68, 3.12) από ότι οι άνδρες (2.58, 95%CI: 2.36, 2.8).

Πίνακας 5. 11: Το ανθρώπινο δυναμικό στον δημόσιο τομέα είναι εκπαιδευμένο στις νέες τεχνολογίες σε σχέση με την Θέση στην Υπηρεσία

		Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
13. Το ανθρώπινο δυναμικό στον δημόσιο τομέα είναι εκπαιδευμένο στις νέες τεχνολογίες	Equal variances assumed	,052	,819	1,947	146	,053	,299	,154	-,005	,602
	Equal variances not assumed			1,955	145,875	,052	,299	,153	-,003	,601

- ❖ Η ερώτηση «Το προσωπικό των ΚΕΠ έχει τις κατάλληλες δεξιότητες ώστε να ανταποκρίνεται επαρκώς στις απαιτήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού» έχει οριακά στατιστικά σημαντική σχέση με την Θέση στην Υπηρεσία (*t-test: Statistic = 1.87, p – value = 0.06*). Συγκεκριμένα, όσοι εργάζονται ως ΔΥΠ απάντησαν πιο θετικά (3.57, 95% CI: 3.37, 3.77) από ότι οι άνδρες (3.27, 95%CI: 3.02, 3.52).

Πίνακας 5. 12: Το προσωπικό των ΚΕΠ έχει τις κατάλληλες δεξιότητες ώστε να ανταποκρίνεται επαρκώς στις απαιτήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού σε σχέση με την Θέση στην Υπηρεσία

		Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
23. Το προσωπικό των ΚΕΠ έχει τις κατάλληλες δεξιότητες ώστε να ανταποκρίνεται επαρκώς στις απαιτήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού	Equal variances assumed	,622	,431	1,877	146	,063	,293	,156	-,016	,601
	Equal variances not assumed			1,861	136,873	,065	,293	,157	-,018	,604

- ❖ Η ερώτηση «Ο ψηφιακός μετασχηματισμός επιδρά θετικά στην ποιότητα ζωής των πολιτών» έχει στατιστικά σημαντική σχέση με το Επίπεδο Εκπαίδευσης (*ANOVA-test: Statistic = 2.52, p –*

value = 0.04). Συγκεκριμένα, όσοι έχουν Μεταπτυχιακό έδωσαν πιο θετική απάντηση (4.29, 95% CI: 4.1, 4.48), ακολουθούσε η Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (4.17, 95% CI: 22.94 – 25.05) και τέλος η Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (3.86, 95% CI: 3.58, 4.14).

Πίνακας 5. 13: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός επιδρά θετικά στην ποιότητα ζωής των πολιτών σε σχέση με το Επίπεδο Εκπαίδευσης

#### ANOVA

10. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός επιδρά θετικά στην ποιότητα ζωής των πολιτών

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6,187	4	1,547	2,524	,043
Within Groups	87,624	143	,613		
Total	93,811	147			

- ❖ Η ερώτηση «Το προσωπικό των ΚΕΠ ενημερώνει τους πολίτες που επισκέπτονται αυτοπροσώπως τα ΚΕΠ εάν μπορούν να εκτελέσουν την υπηρεσία ηλεκτρονικά» έχει στατιστικά σημαντική σχέση με το Επίπεδο Εκπαίδευσης (ANOVA-test: Statistic = 2.38, p – value = 0.05). Συγκεκριμένα, όσοι έχουν Τριτοβάθμια Εκπαίδευση έδωσαν πιο θετική απάντηση (4.29, 95% CI: 4.06, 4.52), ακολουθούσαν όσοι έχουν Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (4.21, 95% CI: 3.96, 4.46) και τέλος όσοι έχουν Μεταπτυχιακό (3.90, 95% CI: 3.66, 4.14).

Πίνακας 5. 14: Το προσωπικό των ΚΕΠ ενημερώνει τους πολίτες που επισκέπτονται αυτοπροσώπως τα ΚΕΠ εάν μπορούν να εκτελέσουν την υπηρεσία ηλεκτρονικά σε σχέση με το Επίπεδο Εκπαίδευσης

#### ANOVA

18. Το προσωπικό των ΚΕΠ ενημερώνει τους πολίτες που επισκέπτονται αυτοπροσώπως τα ΚΕΠ εάν μπορούν να εκτελέσουν την υπηρεσία ηλεκτρονικά

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6,616	4	1,654	2,379	,055
Within Groups	99,404	143	,695		
Total	106,020	147			

- ❖ Η ερώτηση «Υπάρχουν εναλλακτικοί τρόποι διεκπεραίωσης της εργασίας στα ΚΕΠ αν δεν λειτουργεί ένα σύστημα (π.χ. διακοπή στη λειτουργία των θυρίδων του gov.gr) έχει στατιστικά σημαντική σχέση με την Ηλικιακή Κατηγορία (ANOVA-test: Statistic = 2.37, p – value = 0.05). Συγκεκριμένα, όσοι ανήκουν στην Ηλικιακή Κατηγορία 35-44 έδωσαν πιο θετική απάντηση (3.22, 95% CI: 2.83, 3.61), ακολουθούσαν όσοι ανήκουν στην Ηλικιακή Κατηγορία 18-34 (3.09, 95% CI: 2.53, 3.65), έπειτα όσοι ανήκουν στην Ηλικιακή Κατηγορία 45-54 ετών (2.68, 95% CI: 2.42, 2.94) και τέλος όσοι ανήκουν στην Ηλικιακή Κατηγορία 55-64 ετών (2.43, 95% CI: 2.08, 2.78).

Πίνακας 5. 15: Υπάρχουν εναλλακτικοί τρόποι διεκπεραίωσης της εργασίας στα ΚΕΠ αν δεν λειτουργεί ένα σύστημα σε σχέση με την Ηλικιακή Κατηγορία

**ANOVA**

21. Υπάρχουν εναλλακτικοί τρόποι διεκπεραίωσης της εργασίας στα ΚΕΠ αν δεν λειτουργεί ένα σύστημα (π.χ. διακοπή στη λειτουργία των θυρίδων του gov.gr)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	10,811	4	2,703	2,374	,055
Within Groups	162,830	143	1,139		
Total	173,642	147			

- ❖ Η ερώτηση «Οι πολίτες που επισκέπτονται τα ΚΕΠ, έχουν αναζητήσει προηγουμένως την αντίστοιχη διαδικασία ηλεκτρονικά» έχει στατιστικά σημαντική σχέση με την Θέση Εργασίας στο ΚΕΠ (*ANOVA-test: Statistic = 0.61, p – value = 0.04*). Συγκεκριμένα, όσοι εργάζονται ως Υπάλληλοι έδωσαν την πιο θετική απάντηση (2.67, 95% CI: 2.46, 2.88), ακολουθούσαν όσοι εργάζονται ως Προϊστάμενοι Τμήματος (2.26, 95% CI: 1.89, 2.63) και τέλος όσοι εργάζονται ως Προϊστάμενοι Διεύθυνσης (1.60, 95% CI: 0.92, 2.28).

Πίνακας 5. 16: Οι πολίτες που επισκέπτονται τα ΚΕΠ, έχουν αναζητήσει προηγουμένως την αντίστοιχη διαδικασία ηλεκτρονικά σε σχέση με την Θέση Εργασίας στο ΚΕΠ

**ANOVA**

17. Οι πολίτες που επισκέπτονται τα ΚΕΠ, έχουν αναζητήσει προηγουμένως την αντίστοιχη διαδικασία ηλεκτρονικά

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,753	1	,753	,612	,435
Within Groups	179,571	146	1,230		
Total	180,324	147			

- ❖ Η ερώτηση «Το προσωπικό των ΚΕΠ ενημερώνει τους πολίτες που επισκέπτονται αυτοπροσώπως τα ΚΕΠ εάν μπορούν να εκτελέσουν την υπηρεσία ηλεκτρονικά» έχει στατιστικά σημαντική σχέση με την Θέση Εργασίας στο ΚΕΠ (*ANOVA-test: Statistic = 1.39, p – value = 0.02*). Συγκεκριμένα, όσοι εργάζονται ως Προϊστάμενοι Τμήματος έδωσαν την πιο θετική απάντηση (4.22, 95% CI: 3.85, 4.59), ακολουθούσαν όσοι εργάζονται ως Υπάλληλοι (4.17, 95% CI: 4.02, 4.32) και τέλος όσοι εργάζονται ως Προϊστάμενοι Διεύθυνσης (3.20, 95% CI: 1.84, 4.56).

Πίνακας 5. 17: Το προσωπικό των ΚΕΠ ενημερώνει τους πολίτες που επισκέπτονται αυτοπροσώπως τα ΚΕΠ εάν μπορούν να εκτελέσουν την υπηρεσία ηλεκτρονικά σε σχέση με την Θέση Εργασίας στο ΚΕΠ

**ANOVA**

18. Το προσωπικό των ΚΕΠ ενημερώνει τους πολίτες που επισκέπτονται αυτοπροσώπως τα ΚΕΠ εάν μπορούν να εκτελέσουν την υπηρεσία ηλεκτρονικά

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,998	1	,998	1,387	,241
Within Groups	105,022	146	,719		
Total	106,020	147			

- ❖ Η ερώτηση «Οι πολίτες που εξακολουθούν να επισκέπτονται τα ΚΕΠ αυτοπροσώπως ανήκουν σε μειονεκτούντες ομάδες (πχ άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, μη καλά εκπαιδευμένοι σε νέες τεχνολογίες κ.α.)» έχει στατιστικά σημαντική σχέση με την Θέση Εργασίας στο ΚΕΠ (ANOVA-test: Statistic = 1.26,  $p - value = 0.02$ ). Συγκεκριμένα, όσοι εργάζονται ως Υπάλληλοι έδωσαν την πιο θετική απάντηση (3.72, 95% CI: 3.51, 3.93), ακολουθούσαν όσοι εργάζονται ως Προϊστάμενοι Τμήματος (3.35, 95% CI: 2.89, 3.81) και τέλος όσοι εργάζονται ως Προϊστάμενοι Διεύθυνσης (2.40, 95% CI: 0.52, 4.28).

Πίνακας 5. 18: Οι πολίτες που εξακολουθούν να επισκέπτονται τα ΚΕΠ αυτοπροσώπως ανήκουν σε μειονεκτούντες ομάδες σε σχέση με την Θέση Εργασίας στο ΚΕΠ

**ANOVA**

19. Οι πολίτες που εξακολουθούν να επισκέπτονται τα ΚΕΠ αυτοπροσώπως ανήκουν σε μειονεκτούντες ομάδες (πχ άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, μη καλά εκπαιδευμένοι σε νέες τεχνολογίες κ.α.)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,717	1	1,717	1,258	,264
Within Groups	199,330	146	1,365		
Total	201,047	147			

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ- ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

#### 6.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟ

Σκοπός της παρούσας μεταπτυχιακής διπλωματικής εργασίας ήταν να διερευνήσει την αποτελεσματικότητα του ΨΜ στις λειτουργίες της ΔΔ και συγκεκριμένα τις αλλαγές που έγιναν στα ΚΕΠ. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν την πρόοδο που έχει κάνει ο ΨΜ στη Χώρα μας καθώς μεγάλο μέρος των δημόσιων υπηρεσιών λειτουργεί ψηφιακά και διευκολύνει την καθημερινότητα του πολίτη. Λόγω των έκτακτων μέτρων και των περιορισμών που δημιούργησε η πανδημία, η ελληνική ΔΔ προχώρησε στην απλούστευση διαδικασιών και στην ψηφιοποίηση των υπηρεσιών. Οι δημόσιες υπηρεσίες άλλαξαν, οργανώθηκαν καλύτερα, ψηφιοποιήθηκε το μεγαλύτερο κομμάτι των διαδικασιών τους και εκσυγχρονίστηκαν. Στην περίπτωση των ΚΕΠ, ο ΨΜ λειτούργησε ιδιαίτερα αποτελεσματικά και άλλαξε την διοικητική τους λειτουργία, μείωσε την γραφειοκρατία, μείωσε το κόστος, αύξησε την ταχύτητα στην εξυπηρέτηση του πολίτη και ενίσχυσε την διαφάνεια σε κάθε συναλλαγή.

Οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ, μπορούν πλέον γρήγορα και με ασφάλεια να αντλούν στοιχεία από διάφορες υπηρεσίες μέσω της διαλειτουργικότητας, και να διεκπεραιώνουν εύκολα διαδικασίες που τους ζητούνται από πολίτες και επιχειρήσεις. Ως αποτέλεσμα, ο πολίτης αισθάνεται ικανοποίηση και χτίζεται μια σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ πολίτη-υπαλλήλου-ΔΔ.

Οι ΟΤΑ στηρίχτηκαν από την ΕΕ μέσω προγραμμάτων ανάκαμψης για να φανούν ανθεκτικοί στο μέλλον. Η ΕΕ έθεσε τα θεμέλια για μια ισχυρή, ψηφιακή Ευρώπη μέσω ενεργοποίησης χρηματοδοτικών προγραμμάτων ώστε να αντιμετωπιστεί η κρίση και οι συνέπειές της. Ωστόσο το ψηφιακό χάσμα μεταξύ των χωρών της ΕΕ ήταν μεγάλο και απαίτησε κατάρτιση στρατηγικού σχεδίου, ώστε ο ΨΜ να σχεδιαστεί και να υλοποιηθεί παράλληλα με την κατάρτιση των πολιτών.

Ο δρόμος για τον ΨΜ άνοιξε με την δημιουργία του ΥΨηΔ στο οποίο υπάγονται η ΓΓΠΣΔΔ, η ΚτΠ, το ΕΔΥΤΕ και τα ΚΕΠ. Επίσης εντάχθηκε και η διαδικασία απλούστευσης διαδικασιών μέσω της ΓΓΨΔ & Απλούστευσης Διαδικασιών. Με τον τρόπο αυτό δρομολογείται η υλοποίηση της στρατηγικής για τον ΨΜ της Χώρας.

Η συμβολή της Βίβλου του Ψηφιακού Μετασχηματισμού ήταν σπουδαία, ιδιαίτερα για την Τοπική Αυτοδιοίκηση όπου εισήγαγε καινοτόμες εφαρμογές και σημαντικές λύσεις, όπως το [www.gov.gr](http://www.gov.gr) και

το myKEPlive. Οι πολίτες μέσα από την συνεχώς εξελισσόμενη πλατφόρμα του [www.gov.gr](http://www.gov.gr), μπόρεσαν να εκδίδουν άμεσα ψηφιακά έγγραφα όπως και να εξυπηρετούνται χωρίς κόπο μέσω τηλεδιάσκεψης, κάτι που κέρδισε την εμπιστοσύνη τους προς το κράτος. Η έκδοση της Βίβλου είχε σαφέστατα πολιτοκεντρική προσέγγιση στον σχεδιασμό των ψηφιακών υπηρεσιών. Έτσι η ΔΔ ξέφυγε από τις υπάρχουσες δυσλειτουργίες που οφείλονταν στην γραφειοκρατία και έγινε πιο φιλική στον χρήστη.

Με τον ΨΜ σχεδιάζονται και υλοποιούνται βραχυπρόθεσμα έργα με επίκεντρο τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών προς ψηφιοποίηση. Είναι σημαντικό να αναφέρουμε πως έχει ήδη ξεκινήσει η δημιουργία του Εθνικού Μητρώου Δημοσίων Διαδικασιών που είναι το σημείο αναφοράς για υπαλλήλους και πολίτες. Μέρος των έργων που επιχειρούνται στα πλαίσια του ΨΜ, είναι και το rebranding των ΚΕΠ ώστε ο θεσμός αυτός να συμβαδίζει με τις σύγχρονες ανάγκες, να βελτιώνει την καθημερινότητα των πολιτών ιδιαίτερα αυτών που έχουν περιορισμένες ψηφιακές δεξιότητες, των ΑΜΕΑ, των ξένων υπηκόων, των ηλικιωμένων. Το ΚΕΠ είναι το κλειδί για την αλλαγή της αντίληψης των πολιτών και των επιχειρήσεων για το κράτος. Η αλλαγή της ταυτότητας των ΚΕΠ περιλαμβάνει αισθητικές, οργανωτικές και κυρίως ψηφιακές παρεμβάσεις ώστε να μετασχηματιστούν σε one-stop-shops όπου θα προσφέρονται υπηρεσίες υψηλού επιπέδου σε ένα νέο, φιλικό προς τον πολίτη περιβάλλον.

Συνοψίζοντας, θα λέγαμε πως ο ΨΜ της Χώρας είναι μια μακρά διαδρομή και απαιτεί γρήγορα βήματα διότι οι αλλαγές που συντελούνται με τις νέες τεχνολογίες είναι μεγάλες και ενώ έχει ήδη πραγματοποιηθεί ένα σημαντικό κομμάτι της μετάβασης στη νέα ψηφιακή εποχή, δεν πρέπει να επαναπαυόμαστε παρά μόνο να επιταχύνουμε τον ρυθμό μας σαν κράτος.

## **6.2 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ**

Ξεκινώντας από τα δημογραφικά στοιχεία διαπιστώθηκε ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες ήταν γυναίκες με ποσοστό 75.7% έναντι των ανδρών που ήταν μόλις 24.3%, που συμβαδίζει με το γεγονός πως τα ΚΕΠ απασχολούν περισσότερες γυναίκες παρά άνδρες.

Ως προς τις ηλικιακές ομάδες, η συντριπτική πλειοψηφία ανήκει στην ηλικιακή κατηγορία των 45-54 ετών με ποσοστό 50.7%, έναντι του 29% που συγκεντρώνουν όλες οι νεότερες ηλικιακές ομάδες από 18-45 ετών. Αυτό καταδεικνύει ότι υπάρχει έλλειψη νέων προσλήψεων στα ΚΕΠ. Έπειτα από δώδεκα περίπου χρόνια, το 2021 προκηρύχθηκε διαγωνισμός μέσω ΑΣΕΠ (7Κ/2021) για μόλις 144 θέσεις ειδικότητας ΔΥΠ στα χίλια περίπου ΚΕΠ πανελλαδικά.



Όσον αφορά το επίπεδο εκπαίδευσης, μόνο το 27.7% είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με το 39.9% να είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ενώ το 31.1% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, γεγονός που αποδεικνύει πως το επίπεδο μόρφωσης των εργαζομένων στα ΚΕΠ είναι αρκετά υψηλό.

Σχετικά με τα έτη προϋπηρεσίας, το μεγαλύτερο ποσοστό (27.7%) συγκεντρώνεται στην προϋπηρεσία από 20 έτη και πάνω, γεγονός που προσδίδει μια σταθερότητα στα ΚΕΠ διότι φαίνεται πως δουλεύουν με έμπειρο προσωπικό ικανό να ανταποκριθεί στις ανάγκες της υπηρεσίας.

Σχετικά με την κατηγορία θέσης(κλάδο) που κατέχουν στην υπηρεσία οι εργαζόμενοι, η πλειοψηφία είναι υπάλληλοι ΔΥΠ (52.7)% με σχετική ισορροπία όμως έναντι των διοικητικών (47.3%), γεγονός που αποδεικνύει ότι υπάρχει έλλειψη υπαλλήλων ΔΥΠ στα ΚΕΠ και στελεχώνονται από διοικητικούς υπαλλήλους.

Σχετικά με την θέση που κατέχουν οι υπάλληλοι στα ΚΕΠ, το 81.1% είναι υπάλληλοι, ενώ μόλις το 15.5% είναι προϊστάμενοι τμήματος και το 3.4% προϊστάμενοι Διεύθυνσης. Από την συντριπτική πλειοψηφία του 81.1% αντιλαμβανόμαστε πως οι αλλαγές του ΨΜ στα ΚΕΠ γίνονται περισσότερο αντιληπτές από τους υπαλλήλους, οι οποίοι κάνουν και την μεγαλύτερη χρήση των ψηφιακών εφαρμογών.

Σχετικά με το εάν ο ΨΜ βοηθά στην αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα, αν ο ΨΜ μειώνει σημαντικά το λειτουργικό κόστος του δημόσιου τομέα και τον καθιστά πιο αποτελεσματικό, εάν με τον ΨΜ η ψηφιοποίηση των διαδικασιών γίνεται σωστά και εάν ο ΨΜ συμβάλει ώστε ο δημόσιος τομέας να παρουσιάζεται ενιαίος στους πολίτες, είναι αλλαγές οι οποίες αποτιμώνται θετικά από τους εργαζόμενους.

Σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες στον πολίτη, παρατηρείται ότι ο ΨΜ βοήθησε στην άμεση και ασφαλή εξυπηρέτηση των πολιτών, μείωσε κατά πολύ τους χρόνους διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους και συνέβαλε σημαντικά στην μείωση της γραφειοκρατίας.

Σχετικά με το εάν οι υπάλληλοι ενημερώνουν τους πολίτες να αναζητούν τις διαδικασίες ηλεκτρονικά πριν την επίσκεψη τους στα ΚΕΠ, η απάντηση ήταν θετική. Ωστόσο μεγάλο ποσοστό των πολιτών φαίνεται να εξακολουθεί να επισκέπτεται τα ΚΕΠ είτε γιατί συναντά δυσκολίες στη χρήση ηλεκτρονικών μέσων είτε γιατί ανήκει σε μειονεκτούντες ομάδες και χρειάζεται βοήθεια.

Σχετικά με την αποδοτικότητα των εργαζομένων, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων πιστεύει πως ο ΨΜ έχει διευκολύνει την εργασία τους, όμως η έλλειψη προσωπικού αποτελεί

ανασταλτικό παράγοντα καθώς το προσωπικό δεν επαρκεί και δεν υπάρχει χρόνος ώστε να γίνονται και οι κατάλληλες εκπαιδεύσεις. Παράλληλα, το προσωπικό των ΚΕΠ φαίνεται να διαθέτει τις κατάλληλες δεξιότητες ώστε να ανταπεξέρχεται στις απαιτήσεις του ΨΜ και εδώ είναι σημαντικό να αναφέρουμε πως ειδικά οι υπάλληλοι των ΚΕΠ πέρα από σεμινάρια που απευθύνονται καθαρά σε υπαλλήλους ΚΕΠ, μπορούν ανά πάσα στιγμή να ενημερωθούν για κάθε νέα διαδικασία αλλά και για τυχόν απορίες τους στην κοινότητα των ΚΕΠ, γεγονός που βοηθά στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων τους.

Όσον αφορά στο εάν ο ΨΜ διευκόλυνε την συνεργασία του δημόσιου τομέα, η συντριπτική πλειοψηφία των υπαλλήλων απάντησε θετικά. Ωστόσο θα πρέπει να γίνεται συχνή αναβάθμιση του τεχνολογικού εξοπλισμού των ΚΕΠ ώστε το προσωπικό να μπορεί να δουλεύει με υψηλές ταχύτητες και να γίνει πιο αποδοτικό και γρήγορο στην διεκπεραίωση των αιτημάτων των πολιτών.

Σχετικά με τον μετασχηματισμό των ΚΕΠ σε ΚΕΠ- plus, οι απόψεις είναι ισορροπημένες, κι αυτό γιατί ίσως από την μεριά των υπαλλήλων να ελλοχεύει ο φόβος πως θα προστεθεί μεγάλος όγκος διαδικασιών, ο οποίος χωρίς προσλήψεις προσωπικού, χωρίς νέο υλικοτεχνικό εξοπλισμό με ένα μεγάλο μέρος των πολιτών να παραμένει ψηφιακά αναλφάβητο, και χωρίς την αναβάθμιση των ΚΕΠ -τόσο εξωτερικά όσο και εσωτερικά – θα είναι δύσκολο να καταστεί εφαρμόσιμο.

Σχετικά με το σκορ ικανοποίησης που συνδέεται με το επίπεδο εκπαίδευσης παρατηρείται υψηλό στους κατόχους Μεταπτυχιακού τίτλου και μειώνεται όσο πέφτει η βαθμίδα εκπαίδευσης. Από το αποτέλεσμα αυτό μπορούμε να εξάγουμε το συμπέρασμα πως οι χρήστες στην πλειονότητα τους είναι υψηλού μορφωτικού επιπέδου και άρα θα μπορούν με μεγαλύτερη ευκολία να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των νέων τεχνολογιών και του ΨΜ γενικότερα.

Σχετικά με το σκορ ικανοποίησης σε σχέση με το φύλο, παρατηρείται αυξημένο σκορ στις γυναίκες σε σχέση με τους άνδρες. Ακόμα, σε ότι αφορά την θέση στην υπηρεσία, παρατηρείται αυξημένο σκορ ικανοποίησης στους υπαλλήλους ΔΥΠ σε σχέση με τους διοικητικούς υπαλλήλους.

Σχετικά με το σκορ ικανοποίησης στις ηλικιακές κατηγορίες, το μεγαλύτερο εντοπίζεται στις ηλικίες 35-44 ετών και το αμέσως μικρότερο στις ηλικίες 18-34 γεγονός που δείχνει πως οι νεότεροι σε ηλικία υπάλληλοι είναι πιο ευέλικτοι, πιο εξοικειωμένοι και πιο ανοιχτοί στις νέες τεχνολογίες.

Τέλος σε ότι αφορά το σκορ ικανοποίησης σε σχέση με την θέση εργασίας στο ΚΕΠ, φαίνεται να είναι πιο υψηλό στους υπαλλήλους σε σχέση με τους προϊστάμενους και Διευθυντές, γεγονός από το οποίο συμπεραίνει κανείς πως η πλειοψηφία των υπαλλήλων που κάνει χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών στα ΚΕΠ, είναι οι απλοί υπάλληλοι και όχι οι υπάλληλοι με θέση ευθύνης.

### 6.3 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Θα εκθέσω κάποιες απόψεις μου για τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τις αλλαγές στην λειτουργία των ΚΕΠ που πιθανότατα θα βελτιώσουν την υφιστάμενη κατάσταση και τις εργασιακές συνθήκες των υπαλλήλων.

- Πιο πολλές και πιο εύχρηστες ψηφιακές υπηρεσίες: υπηρεσίες προσανατολισμένες στις ανάγκες των πολιτών, που θα προωθούν την ισότιμη πρόσβαση όλων σε αυτές, σε ηλικιωμένους, σε όσους ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές, σε ανθρώπους με αναπηρία και δυσκολία στην μετακίνηση.
- Άμεσο μετασχηματισμό των ΚΕΠ σε ΚΕΠ-plus: μετατρέποντας τα ΚΕΠ σε ΚΕΠ-plus δημιουργούνται καταστήματα νέας μορφής υπηρεσιών μιας στάσης που θα είναι το φυσικό σημείο επαφής της ΔΔ με τον πολίτη και την επιχείρηση. Θα είναι η εναλλακτική επιλογή της ψηφιακής οδού με την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών.
- Προσέλκυση επενδύσεων: το κράτος για να βελτιώσει την καθημερινότητα του πολίτη θα πρέπει να ενισχύσει την ανάπτυξη νέων, καινοτόμων ιδεών και να προσελκύσει επενδύσεις από την ΕΕ που θα έχουν προστιθέμενη αξία για την οικονομία και την κοινωνία.
- Λήψη βοήθειας από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας: η Χώρα μας δεν πρέπει να υστερεί στις τρέχουσες εξελίξεις, πρέπει να εκσυγχρονίσει τις υποδομές της και να χρησιμοποιεί όλες τις αναδυόμενες τεχνολογίες, να χρησιμοποιήσει τους πόρους του Ταμείου Ανάκαμψης ώστε να υλοποιήσει τα αναγκαία έργα, αλλά και όσα ακόμα αναγράφονται στη ΒΨΜ.
- Ενίσχυση του ΨΜ των υπηρεσιών: θα πρέπει να ενισχυθεί η απλούστευση διαδικασιών, η μείωση της γραφειοκρατίας ώστε να εξοικονομηθεί χρόνος και κόστος για την ΔΔ και τον πολίτη
- Να εφαρμόζεται πιστά η «αποστολή» της ΔΔ: να υπάρχει ο σωστός χρόνος ανταπόκρισης στα αιτήματα των πολιτών, να έχει αποτελεσματικότητα στις ενέργειές της, να υπάρχει αποδοτικότητα και οικονομία χρόνου, νομιμότητα στην διοικητική δράση και διαφάνεια
- Συχνή αναπροσαρμογή των διαδικασιών: συνεχής συζήτηση των υπαλλήλων-χρηστών των εφαρμογών στην κοινότητα των υπαλλήλων των ΚΕΠ για την λειτουργικότητα των νέων ψηφιακών εφαρμογών ώστε να εντοπίζονται τυχόν λάθη. Αυτό θα βοηθήσει στην βελτίωση του σχεδιασμού κάθε εφαρμογής, ταυτόχρονα ο φορέας θα γίνεται πιο λειτουργικός, ο υπάλληλος πιο αποδοτικός και ο πολίτης θα εξυπηρετείται πιο αποτελεσματικά

- Ανανέωση του τεχνολογικού εξοπλισμού των ΚΕΠ: ο τεχνολογικός εξοπλισμός των ΚΕΠ παραμένει απαρχαιωμένος και χωρίς ανανέωση. Στα πλαίσια του μετασχηματισμού των ΚΕΠ αλλά και με κάθε ευκαιρία, θα πρέπει οι ΟΤΑ να φροντίζουν να εκμεταλλεύονται πόρους από την ΕΕ και να ανανεώνουν τακτικά τον εξοπλισμό των ΚΕΠ ευθύνης τους.
- Κατάρτιση των υπαλλήλων χρηστών των εφαρμογών των ΚΕΠ μέσω προγραμμάτων ψηφιακής επιμόρφωσης ώστε οι υπάλληλοι να μπορούν να εξυπηρετούν τους πολίτες με νέα ψηφιακά εργαλεία, απλούστερες διαδικασίες μέσω διαχείρισης ηλεκτρονικών εγγράφων.
- Επιβράβευση των υπαλλήλων των ΚΕΠ : είναι πολύ σημαντικό να μπορούν να επιβραβεύονται υπάλληλοι οι οποίοι έρχονται σε καθημερινή επαφή με το κοινό καθώς η εργασιακή κούραση είναι πολύ μεγαλύτερη. Ιδιαίτερα για τους υπαλλήλους των ΚΕΠ που δουλεύουν με βάρδιες (πρωί ,απόγευμα και Σάββατο), που δεν τους δικαιολογείται τηλεργασία και βρίσκονταν καθ' όλη την διάρκεια της πανδημίας στην πρώτη γραμμή για την εξυπηρέτηση του πολίτη, θα πρέπει να αναγνωριστεί η προσφορά τους και να επιβραβευτούν ώστε να συνεχίσουν με τον ίδιο ζήλο να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους προς όφελος του πολίτη, αλλά και να νιώθουν οι ίδιοι εργασιακή ικανοποίηση.
- Προσλήψεις νέων υπαλλήλων : είναι αναγκαίο να προσληφθεί νέο προσωπικό στα ΚΕΠ διότι υπάρχει υποστελέχωση. Υπάρχει ανάγκη για νέο, καταρτισμένο προσωπικό, ευέλικτο και ανοικτό στην εκμάθηση των ψηφιακών τεχνολογιών, με όρεξη αλλά και "φρεσκάδα" ώστε να εξυπηρετεί με τον καλύτερο τρόπο το κοινό.

Οι προτάσεις αυτές, εφόσον υλοποιηθούν, μπορεί να προσφέρουν μεγάλη εργασιακή ικανοποίηση στους υπαλλήλους. Αρχικά, οι εργαζόμενοι θα μπορούν να χρησιμοποιούν τα πιο σύγχρονα ψηφιακά μέσα, θα προσφέρουν άμεσα υπηρεσίες στον πολίτη, θα εργάζονται σε περιβάλλον που θα διαθέτει τα τεχνολογικά εργαλεία που θα τους επιτρέπουν να φαίνονται άμεσοι και αποδοτικοί στα ζητούμενα του πολίτη. Ακόμα οι υπάλληλοι των ΚΕΠ θα νιώθουν πιο ασφαλείς και δυνατοί δουλεύοντας σε ένα τόσο υποστηρικτικό εργασιακό χώρο.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- DELOITTE-ΣΕΒ. (2022). *ΑΠΟ ΤΟ ΚΡΑΤΟΣ 0.2 ΣΤΟ ΚΡΑΤΟΣ 2.0-ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΟΥ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ*. (DELOITTE-ΣΕΒ, Επιμ.) Ανάκτηση από [www.sev.org.gr/wp-content/uploads/2022/06/state\\_2.0.pdf](http://www.sev.org.gr/wp-content/uploads/2022/06/state_2.0.pdf).
- ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ, Ι. (2006). ΚΡΙΣΙΜΑ ΘΕΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΠΟΡΕΙΑ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ:ΟΙ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ ΚΑΙ Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ. *ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ*(39). Ανάκτηση 2022, από [https://www.pspa.uoa.gr/fileadmin/depts/pspa.uoa.gr/www/uploads/Ereyna/Events/Apostolakis\\_loannis.pdf](https://www.pspa.uoa.gr/fileadmin/depts/pspa.uoa.gr/www/uploads/Ereyna/Events/Apostolakis_loannis.pdf)
- ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ, Ι. Λ. (2008). *ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ & ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ*. ΑΘΗΝΑ: ΠΑΠΑΖΗΣΗ.
- ΑΣΘΕΝΙΔΗΣ, Σ. (2022, 10 29). ΨΗΦΙΑΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ: Η ΔΥΝΑΜΗ ΤΗΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ. *ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ*. Ανάκτηση 10 15, 2023, από <https://www.kathimerini.gr/economy/562112863/psifiaki-metarrythmisi-i-dynamitis-exelixis/>
- ΒΨΜ. (2020). *ΒΙΒΛΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ 2020-2025*. ΥΨΗΔ.
- ΔΑΒΑΛΑΣ, Α. (2023). *Τι είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός;*. Ανάκτηση 8 25, 2023, από <https://www.labheron.gr/ti-einai-o-psifiakos-metaximatismos/>
- ΔΑΒΑΛΑΣ.Α. (2023). *SAP. ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ*. Ανάκτηση από <https://www.sap.com/greece/insights/what-is-digital-transformation.html>
- ΕΕΛΛΑΚ. (2021, ΙΟΥΛΙΟΣ). *ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ*. ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΝΙΚΟΣ ΠΟΥΛΑΝΤΖΑΣ.
- ΕΘΝΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑΣ*. ΥΨΗΔ,2021.
- ΕΚΔΔΑ. (2022). *ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΚΑΝΑΛΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ*. ΕΚΔΔΑ.
- ΕΛΙΑΜΕΠ*. (2022, ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ). Ανάκτηση ΙΟΥΛΙΟΣ 17, 2023, από ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΙΑ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΕΛΕΤΗ ΤΩΝ ΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ ΤΩΝ ΔΗΜΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ:  
<https://www.eliamep.gr/publication/%CF%88%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE-%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7-%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD-%CF%84%CE%BF%CF%80%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CE%B1%CF%85/>
- ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΚΑΝΑΛΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ. (2021). ΑΘΗΝΑ: ΕΚΔΔΑ.
- ΕΠΙΤΡΟΠΗ, Ε. (2023, ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 27). Ανάκτηση 23-11-2023, από <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwidv-vo5MOEAxUL8QIHXXUPBkcQFnoECBEQAQ&url=https%3A%2F%2Fdigital-strategy.ec.europa.eu%2Fel%2Fpolicies%2Feuropes-digital-decade&usg=AOvVaw3talWM7AfPwwWJBYPX8ZdH&opi=899>
- ΚΑΡΚΑΤΣΟΥΛΗΣ. (2014, ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ). *ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΑΘΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ*. Ανάκτηση ΙΟΥΛΙΟΣ 15, 2023, από <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj6->

[f211sOEAxVngP0HHeB0CYsQFnoECBMQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.hba.gr%2F5ekdosis%2Fuplpdfs%2Fsylltomos14%2F589-606%2520karkatsoulis%25202014.pdf&usg=AOvVaw3IXR-4HUfN8lxJ4](https://www.hba.gr/2F5ekdosis%2Fuplpdfs%2Fsylltomos14%2F589-606%2520karkatsoulis%25202014.pdf&usg=AOvVaw3IXR-4HUfN8lxJ4)

ΚΑΡΚΑΤΣΟΥΛΗΣ, Π. ( 2000). ΝΕΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ:ΑΡΧΕΣ,ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ,ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ. ΑΘΗΝΑ.

Καρκατσούλης, Π. (2004). *Το κράτος σε μετάβαση, από την διοικητική μεταρρύθμιση και το νέο δημόσιο μάνατζμεντ στη διακυβέρνηση*. Αθήνα: Σιδέρης.

ΝΤΑΗΣ, Π. (2020). *Η ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΩΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΕΙΔΟΥΣ ΤΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΚΡΑΤΟΥΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ*. Ανάκτηση από [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjowJ3Q1MOEAxVo3QIHxYzCpkQFnoECA4QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.pspa.uoa.gr%2Ffileadmin%2Fdepts%2Fpspa.uoa.gr%2Fwww%2Fuploads%2FEreyna%2FEvents%2FNtais\\_Panagiotis.pdf&usg=](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjowJ3Q1MOEAxVo3QIHxYzCpkQFnoECA4QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.pspa.uoa.gr%2Ffileadmin%2Fdepts%2Fpspa.uoa.gr%2Fwww%2Fuploads%2FEreyna%2FEvents%2FNtais_Panagiotis.pdf&usg=)

ΠΙΣΣΑΡΙΔΗΣ., Χ. (2020, ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 14). ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ. (Ε. ΠΙΣΣΑΡΙΔΗ, Επμ.) 54-64. Ανάκτηση 8 25, 2023, από [https://www.kathimerini.gr/wp-content/uploads/2020/11/growth\\_play\\_2020-11-23\\_102/pdf](https://www.kathimerini.gr/wp-content/uploads/2020/11/growth_play_2020-11-23_102/pdf)

ΣΗΜΙΤΗΣ, Κ. (2005). *Πολιτική για μια δημιουργική Ελλάδα 1996-2004*. ΑΘΗΝΑ: ΠΟΛΙΣ.

ΣΠΙΝΕΛΛΗΣ, Δ.Ν. (2021). *ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΣΤΗ ΜΕΤΑ-ΚΟΡΩΝΑΙΟ ΕΠΟΧΗ*. ΔΙΑΝΕΟΣΙΣ.

ΦΩΛΙΝΑΣ, Δ. (2006). *ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ*. ΑΘΗΝΑ: ΑΝΙΚΟΥΛΑ.

ΧΑΤΖΗΜΙΧΑΗΛΙΔΗΣ, Δ. (2023, 3 16). *ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ-ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΚΑΙ ΤΙ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ*. Ανάκτηση από <https://www.dicha.gr/blog/psifiakos-metaschimatismos-ti-einai/>

ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ., Λ. (2020, 1 31). ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ. *ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΣΕ ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΤΟΥ ΕΒΕΑ*. Ανάκτηση 2023

## ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Adeni, S. (2020, 6 18). WHY YOU NEED TO ACCELERATE YOUR DIGITAL TRANSFORMATION RIGHT NOW. *FORBES*.

FORTH, P., REICHERT, T., LAUBIER, R. D., & CHAKRABORTY, S. (29-10-2020). *FLIPPING THE ODDS OF DIGITAL TRANSFORMATION SUCCESS*. [www.bcg.com](http://www.bcg.com).

Escobar, F. A. (2023). DIGITAL TRANSFORMATION SUCCESS IN THE PUBLIC SECTOR. *28-I*, σσ. 61-81.

LEMKE., F. (2021). SUPPORT AND RESISTENCE OF PUBLIC OFFICIALS TOWARDS CURRENT eGOVERNMENT INITIATIVES- A CASE STUDY ON UKRAINE AND GERMANY. *LEMKE, F., EHRHARDT, K., & POPELYSHYN, O., VOLUME 14, No 1*(P.61-80). *DMS -DERMODERNE STAAT*. Ανάκτηση από [https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/73879/ssoar-dms-2021-1-lemke\\_et\\_al-Support\\_and\\_resistance\\_of\\_public.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-dms-2021-1-lemke\\_et\\_al-Support\\_and\\_resistance\\_of\\_public.pdf](https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/73879/ssoar-dms-2021-1-lemke_et_al-Support_and_resistance_of_public.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-dms-2021-1-lemke_et_al-Support_and_resistance_of_public.pdf)

Mergel, I. E. (2019, 10 4). DEFINING DIGITAL TRANSFORMATION:RESULTS FROM EXPERT INTERVIEWS. *ScienceDirect*, σ. 38. doi:10.1016/j.giq.2019.06.002

MIKALEF, P. P. (2022). AN INTRODUCTION TO DIGITAL TRANSFORMATION. DIGITAL TRANSFORMATION IN NORWEGIAN ENTERPRISES. 1, σσ. 1-10.

## ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

EUROPIAN PARLIAMENT: (22-4-2021). Ανάκτηση ΜΑΡΤΙΟΣ 22, 2023, από [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUK Ewim-7Lo6cOEAxW\\_hv0HHeGnCnEQFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.europarl.europa.eu%2Ftopic%2Ffel%2Farticle%2F20210414STO02010%2Fdiamorfosi-psifiakou-metaschimatismou-epexi](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUK Ewim-7Lo6cOEAxW_hv0HHeGnCnEQFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.europarl.europa.eu%2Ftopic%2Ffel%2Farticle%2F20210414STO02010%2Fdiamorfosi-psifiakou-metaschimatismou-epexi)

KEP-ePass: Νέα υπηρεσία κράτησης αριθμού προτεραιότητας στα ΚΕΠ: <https://www.taxheaven.gr/news/60759/kep-epass-nea-yphresia-krathshs-ariomoy-proteraiothtas-sta-kep>

DESI. (2022). DESI 2022. ΔΕΙΚΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ (DESI )2022. ΕΛΛΑΔΑ. Ανάκτηση ΜΑΙΟΣ 15, 2023, από [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUK EwiFgdHQ4sOEAxW-9giHHWIfAvkQFnoECAYQAQ&url=https%3A%2F%2Fdigital-strategy.ec.europa.eu%2Ffel%2Flibrary%2Fdigital-economy-and-society-index-desi-2022&usg=AOvVaw3vHBbk\\_oQx](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUK EwiFgdHQ4sOEAxW-9giHHWIfAvkQFnoECAYQAQ&url=https%3A%2F%2Fdigital-strategy.ec.europa.eu%2Ffel%2Flibrary%2Fdigital-economy-and-society-index-desi-2022&usg=AOvVaw3vHBbk_oQx)

commission.europa.eu. (χ.χ.). ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ. Ανάκτηση από Η ψηφιακή δεκαετία της Ευρώπης: ψηφιακοί στόχοι για το 2030: [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030\\_el](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_el)

DIGI.GOV. (2023). Ανάκτηση 7 27, 2023, από ΕΝΙΑΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ: <https://digi.gov.gr/psifiaki-pyli-dimosiou-gov-gr>

digi.gov.gr. (χ.χ.). Ανάκτηση 7 23, 2023, από ΕΝΙΑΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ-GOV.GR: <https://digi.gov.gr/psifiaki-pyli-dimosiou-gov-gr>

DIGI.GOV.GR. (2023, 6). ΝΕΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΩΝ ΚΕΠ:ΚΕΡ BACK OFFICE(ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ. Ανάκτηση 27-7-2023, από <https://digi.gov.gr/neo-pliroforiako-systima-ton-kepkep-back-office-ypostiriktikes-ypiresies>

digitalstrategy. (2023, 5). Ανάκτηση 20-7-2023, από project kep-plus: <https://digitalstrategy.gov/project/kepplus>

digital-strategy.ec.europa.eu. (27-9-2023). Ανάκτηση από Η ψηφιακή δεκαετία της Ευρώπης: ψηφιακοί στόχοι για το 2030: [www.ec.europa.eu/comission](http://www.ec.europa.eu/comission)

dimosnet.gr. (7-9-2022). Ανάκτηση από <https://dimosnet.gr/blog/law1explanation/kep-epass>

ec.europa.eu. (15-9-2021). ΠΡΟΤΑΣΗ ΑΠΟΦΑΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΘΕΣΠΙΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 2030"ΠΟΡΕΙΑ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΕΚΑΕΤΙΑ". Ανάκτηση 15-6- 2023, από <https://digital-strategy.ec.europa.eu/el/node/10258>

e-gif.gov.gr. (2017). Ανάκτηση από Νέο Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας: <https://www.e-gif.gov.gr/>

ermis.gov.gr. (χ.χ.). Ανάκτηση από [www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)

ethemis. (5-1-2021). ethemis. Ανάκτηση ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 25, 2023, από [www.ethemis.gr](http://www.ethemis.gr): <https://www.ethemis.gr/index.html>

eugo.gov.gr. (27-7-2023). Ανάκτηση από EUGO-ελληνικό κέντρο ενιαίας εξυπηρέτησης : <https://eugo.gov.gr/>

eugo-digigov. (2023). *EUGO-ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΝΙΑΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ*. Ανάκτηση από <https://digi.gov.gr/eugo-elliniko-kentro-eniaias-exypiretisis>

europarl.europa.eu. (22-4-2021). Ανάκτηση από Διαμόρφωση ψηφιακού μετασχηματισμού: Επεξήγηση της στρατηγικής της ΕΕ: <https://www.europarl.europa.eu/topics/el/article/20210414STO02010/diamorfosi-psifiakou-metaschimatismou-epexigisi-tis-stratigikis-tis-ee>

gov.gr. (28/8/2023). Ανάκτηση από Έκδοση κωδικών δημόσιας διοίκησης: <https://www.gov.gr/upourgeia/upourgeio-psephiakes-diakuberneses/psephiakes-diakuberneses/ekdose-kodikon-demosias-dioikeses>

GOV.GR. (29-5-2023). Ανάκτηση από GOV.GR/IPRESIES/POLITES-KAI-KATHIMERINOTITA-/EX-APOSTASOS-EXYPIRETISI: <https://www.gov.gr/ipresies/polites-kai-kathemerinoteta/ex-apostaseos-exuperetese-politon/exuperetese-me-telediaskepe-apo-kentro-exupereteses-politon-kep>

gov.gr. (2023). *ΕΘΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ (ΕΜΕπ)*. Ανάκτηση 25-7-2023, από <https://www.gov.gr/ipresies/polites-kai-kathemerinoteta/stoikheia-polite-kai-tautopoiatika-eggrapha/ethniko-metroo-epikoinonias-emepe>

greece20.gov.gr. (12/2022). Ανάκτηση 2023, από Εκσυγχρονισμός των ΚΕΠ: <https://greece20.gov.gr/?projects=psifiakos-metaschimatismos-ton-kep-16780>

gsis.gr. (2022). Ανάκτηση από Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ): <https://www.gsis.gr/en/citizens-businesses/remote-service/mykeplive>

gsis.gr. (2022). Ανάκτηση από Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ) Υπ. Ψηφ. Διακυβέρνησης: <https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked>

howto.gov.gr. (2023). Ανάκτηση 15-7- 2023, από ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΤΩΝ ΚΕΠ: <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=1818&chapterid=2304>

howto.gov.gr. (27-7-2023). Ανάκτηση από ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΗ ΠΥΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ: <https://howto.gov.gr/mod/resource/view.php?id=186&forceview=1>

howto.gov.gr. (2023). Ανάκτηση από Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ):-: <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=219>

INSIDER. (1-7-2021). 20 χρόνια ΚΕΠ: Μια πραγματική ιστορία επιτυχίας. Ανάκτηση 16-11-2022, από <https://www.insider.gr/eidiseis/179288/20-hronia-kep-mia-pragmatiki-istoria-epityhias>

insider. (27-3-2023). Ανάκτηση ΙΟΥΝΙΟΣ 2023, από [www.insider.gr](https://www.insider.gr/oikonomia/247739/pos_tha_anabathmistoun_ta-kep-se-oli-ti-xora): [https://www.insider.gr/oikonomia/247739/pos\\_tha\\_anabathmistoun\\_ta-kep-se-oli-ti-xora](https://www.insider.gr/oikonomia/247739/pos_tha_anabathmistoun_ta-kep-se-oli-ti-xora)

kaparesearch.com. (2022). Ανάκτηση 21-4-2023, από <https://kaparesearch.com/20-years-kep>

ktpae.gr . (χ.χ.). Ανάκτηση από ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ: [www.ktpae.gr](http://www.ktpae.gr)

mindigital. (2022). *ΓΝΩΡΙΣΤΕ ΤΑ ΚΕΠ*. Ανάκτηση από <https://www.kep.gov.gr/Γνωριστε-τα-ΚΕΠ>

mindigital. (2022, ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 10). ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΚΑΙ ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΠΟΛΙΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΜΕ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ 'ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΚΕΠ. ΑΘΗΝΑ, ΕΛΛΑΔΑ. Ανάκτηση ΜΑΙΟΣ 15, 2023, από <https://mindigital.gr/archives/4435>

mindigital.gr. (2023). *ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΗ ΠΥΛΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ*. Ανάκτηση 7 27, 2023, από <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php>

mitos.gov.gr. (2023/5). *ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ*. Ανάκτηση 25-7-2023, από



[https://mitos.gov.gr/index.php?title=Σύστημα\\_Διακυβέρνησης\\_του\\_Εθνικού\\_Μητρώου\\_Διοικητικών\\_Διαδικασιών&oldid=183962](https://mitos.gov.gr/index.php?title=Σύστημα_Διακυβέρνησης_του_Εθνικού_Μητρώου_Διοικητικών_Διαδικασιών&oldid=183962)

nationalcoalition.gov.gr. (2021, ΙΟΥΝΙΟΣ). *ΕΘΝΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑΣ*. Ανάκτηση από <https://www.nationalcoalition.gov.gr/strategy/ethniki-stratigiki-kyvernoasfaleias>: <https://www.nationalcoalition.gov.gr/strategy/ethniki-stratigiki-kyvernoasfaleias/>

*odigostoupoliti*. (2022, 9 7). Ανάκτηση 10-9-2022, από ΚΕΡ-ePass αριθμός προτεραιότητας για εξυπηρέτηση με φυσική παρουσία σε ΚΕΠ πολιτών και επιχειρήσεων: <https://www.odigostoupoliti.eu/ilektronika-arithmos-proteraiotitas-kep-epass-gia-eksypiretisi-se-kep/>

*sap.com*. (2023). Ανάκτηση από Qu'est-ce que la transformation digitale ? : <https://www.sap.com/france/insights/what-is-digital-transformation.html>

TAX HEAVEN . (2020). ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΙΑΣ ΣΤΑΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΣΤΑΣΗ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΟΛΗ Η ΑΠΟΦΑΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ. Ανάκτηση από <https://www.taxheaven.gr/news/41134/yphresies-mias-stashs-gia-th-systash-etairiwn-olh-h-apofash-gia-thn-efarmogh>

www.mindigital.gr. (2019). *ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΥΨΗΔ*. Ανάκτηση από [www.mindigital.gr](http://www.mindigital.gr): [www.mindigital.gr](http://www.mindigital.gr)

ΓΓΠΣΔΔ. (25-10-2021)Ανάκτηση 25-7-2023, από ΚΩΔΙΚΟΙ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ -ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΧΡΗΣΗΣ ΓΙΑ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ.

ΓΓΠΣΔΔ. (2021,/6). ΨΗΦΙΑΚΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΜΕ ΤΑ ΚΕΠ-myKEPlive. ΑΘΗΝΑ: ΨΩΜΑ ΜΑΡΙΑΝΘΗ. Ανάκτηση 25-9-2022

ΓΓΠΣΔΔ. (2022). ΕΘΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ & ΑΝΤΛΗΣΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ. Ανάκτηση 25-9-2022, από <https://www.gsis.gr/polites-epiheiriseis/stoiheia-politon-kai-taytopoiitika-eggrafa/e.m.e.p>.

ΓΓΠΣΔΔ. (2023). *ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ)ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ*. ΑΘΗΝΑ: ΓΓΠΣΔΔ.

ΓΓΨΔΑΔ. (2022). *Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στη διάθεση ρου πολίτη* . Ανάκτηση 25-7-2023, από <https://www.secdigital.gov.gr/projects/aploysteysi-diadikasion/>

ΔΕΘ2022. (14-9-2022). *ΔΕΘ 2022 - 86η Διεθνής Έκθεση Θεσσαλονίκης - 5 εργαστήρια από την ΕΔΥΤΕ και τη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών [12/9 - 16/9]*. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ. Ανάκτηση 9 14, 2022, από <https://diavlos.grnet.gr/event/e4053>

ΔΟΛΚΕΠ. (2006). Ανάκτηση από [dolkep@ypes.gov.gr](mailto:dolkep@ypes.gov.gr).

ΕΔΥΤΕ. (2020, 12). Ανάκτηση 25-9-2023, από Σύγχρονες Ψηφιακές Τεχνολογίες για την ΔΔ, την Εκπαίδευση, την Έρευνα, την Υγεία και τον Πολιτισμό: <https://grnet.gr/wp-content/uploads/sites/13/2020/12/%CE%95%CE%94%CE%A5%CE%A4%CE%95-%CE%95%CE%A4%CE%91%CE%99%CE%A1%CE%99%CE%9A%CE%9F-%CE%A0%CE%A1%CE%9F%CE%A6%CE%99%CE%9B-2020-INTERACTIVE-FINAL1.pdf>

ΕΚΔΔΑ. (2022). *ΚΩΔΙΚΟΙ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ- ΚΩΔΙΚΟΙ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ*. ΑΘΗΝΑ: ΕΚΔΔΑ. Ανάκτηση 25-7-2023

ΕΜΕπ. (8-9-2023). Ανάκτηση από Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ): <https://www.gov.gr/ipiresies/polites-kai-kathemerinoteta/stoikheia-polite-kai-tautopoiitika-eggrafa/ethniko-metroo-epikoinonias-emeep>

ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ, Ε. (17-1-2018). COM(2018)22final. (Ε. ΕΠΙΤΡΟΠΗ, Επιμελητής) Ανάκτηση ΙΟΥΝΙΟΣ 16, 2023, από <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjfiZWw78OEAxWZwiHHRQzAbQQFnoECA4QAQ&url=https%3A%2F%2Feur-lex.europa.eu%2FLEXUriServ%2FLEXUriServ.do%3Furi%3DCOM%3A2018%3A0123%3AFIN%3AEL%3APDF&usg=AOvVaw1bid2zEM9ro>

ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ. (2020, ΑΠΡΙΛΙΟΣ). Ανάκτηση 13-6-2023, από imegsevee.gr: [https://imegsevee.gr/uploads/content/uploads/2020/04/Αγγελακης\\_ΚΓ\\_covid19.pdf](https://imegsevee.gr/uploads/content/uploads/2020/04/Αγγελακης_ΚΓ_covid19.pdf)

ΚΣΗΔΕ. (21-9-2023). Ανάκτηση από ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ: <https://support.mindigital-shde.gr/uploads/manuals/%CE%9A%CE%A3%CE%97%CE%94%CE%95-%CE%95%CE%94.pdf>

ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ. (18-8-2020). 4η ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΕΠΑΝΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΚΟΡΩΝΟΙΟΣ. *ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ*, 1-4.

ΣΕΒ. (2022, ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 14). *ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΠΑΡΕΛΘΟΝ-ΚΡΙΣΙΜΗ Η ΕΠΙΤΑΧΥΝΣΗ ΚΑΙ ΕΜΒΑΘΥΝΣΗ ΓΙΑ ΝΑ ΠΛΗΣΙΑΣΟΥΜΕ ΤΟ ΜΕΣΟ ΟΡΟ ΤΗΣ ΕΕ, 70*, σσ. 1-10. Ανάκτηση 12-5-2023

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΚΣΗΔΕ. (2022). Ανάκτηση 4-5-2023

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΙΑΣ ΣΤΑΣΗΣ. (2023). Ανάκτηση 4-5- 2023, από [www.secdigital.gov.gr/projects](http://www.secdigital.gov.gr/projects)

ΥΨΗΔ. (10-12-2022). Η ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΣΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ. Ανάκτηση 4-5-2023, από <https://mindigital.gr/archives/4805>

ΥΨΗΔ. (2023). Ανάκτηση 6-6-2023, από <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=1818chapterid=2302>

ΥΨΗΔ. (2023). *ΕΘΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ-ΜΙΤΟΣ*. Ανάκτηση 7 27, 2023, από <https://digi.gov.gr/ethniko-mitroo-dioikitikon-diadikasion-mitos/>

ΥΨΗΔ-ΓΓΠΣΔΔ. (2021, 6). *ΟΔΗΓΟΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ TEAMS-ΜΥΚΕPLIVE*. ΑΘΗΝΑ: Δ/ΝΣΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ. Ανάκτηση 24-9- 2022

## ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ

N.4727/2020,ΦΕΚ184/Α/23-09-2020) . *Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις*. ΑΘΗΝΑ [https://www.kodiko.gr/nomologia/download\\_fek?f=fek/2020/a/fek\\_a\\_184\\_2020.pdf&t=47e15b30210d84d5429036f6f067f3f7](https://www.kodiko.gr/nomologia/download_fek?f=fek/2020/a/fek_a_184_2020.pdf&t=47e15b30210d84d5429036f6f067f3f7)

N.3448.ΦΕΚ. ΦΕΚ57/Α/15-03-2006 *περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα και τη ρύθμιση θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.(Α 57)*, 12. [https://www.kodiko.gr/nomologia/download\\_fek?f=fek/2006/a/fek\\_a\\_57\\_2006.pdf&t=1079d61e6fc9448453e7928a0ee1907d](https://www.kodiko.gr/nomologia/download_fek?f=fek/2006/a/fek_a_57_2006.pdf&t=1079d61e6fc9448453e7928a0ee1907d)

N.3013. ΦΕΚ102/Α/1-5-2002. *Αναβάθμιση της πολιτικής προστασίας και λοιπές διατάξεις., 102(Α)*. [https://www.kodiko.gr/nomologia/download\\_fek?f=fek/2002/a/fek\\_a\\_102\\_2002.pdf&t=e8f971c1e8703b4499e923fae5b10e6d](https://www.kodiko.gr/nomologia/download_fek?f=fek/2002/a/fek_a_102_2002.pdf&t=e8f971c1e8703b4499e923fae5b10e6d).

ΦΕΚ2553/Β/24-5-2022, *ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠ'ΑΡ. 20530/ΕΞ2020/21.7.2020 ΚΥΑ "ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ ΜΕ ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗ"Β'3030.(Β)*, 1-4. [www.et.gr](http://www.et.gr)

ΦΕΚ3030/21-07-2020,*Καθορισμός διαδικασίας παροχής διοικητικών πληροφοριών και διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών (Κ.Ε.Π.) με τηλεδιάσκεψη*. αθηνα: Ε.Τ. Ανάκτηση από <https://www.gsis.gr/sites/default/files/myKEPlive/FEK%20B%203030-21.7.2020.pdf>

N.4704, ΦΕΚ 133/Α/14-07-2020 *Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις*. ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ. Ανάκτηση από <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/631996/nomos-4704-2020>

ΦΕΚ4798/Β/30-10-2020 Διαδικασία αυθεντικοποίησης υπαλλήλων του δημοσίου τομέα σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.(Β). ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ. Ανάκτηση 12 15, 2023, από [https://www.gsis.gr/sites/default/files/2021-05/FEK\\_B\\_4798.pdf](https://www.gsis.gr/sites/default/files/2021-05/FEK_B_4798.pdf)

ΠΔ81/2019, Ανάκτηση από <https://www.taxheaven.gr/law/%CE%A0.%CE%94.81/2019>.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

#### **ΨΜ και Δημόσιος τομέας**

1. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός βοηθά στην αναδιοργάνωση του Δημόσιου τομέα
2. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός μειώνει σημαντικά το λειτουργικό κόστος του Δημόσιου τομέα και τον καθιστά πιο αποτελεσματικό
3. Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό η ψηφιοποίηση των διαδικασιών γίνεται σωστά
4. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός συμβάλλει ώστε ο δημόσιος τομέας να παρουσιάζεται ενιαίος στους πολίτες
5. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός συμβάλλει στη διαφάνεια του Δημόσιου τομέα
6. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός συμβάλλει στη μείωση της γραφειοκρατίας

#### **ΨΜ και πολίτες**

7. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός βελτίωσε την ποιότητα των υπηρεσιών προς τους πολίτες
8. Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό προσφέρεται άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους
9. Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό μπορούν να παραβιαστούν τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών
10. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός επιδρά θετικά στην ποιότητα ζωής των πολιτών

#### **ΨΜ και εργαζόμενοι στο δημόσιο**

11. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός διευκολύνει την επικοινωνία- συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων στο Δημόσιο τομέα
12. Οι νέες τεχνολογίες αυξάνουν την αποδοτικότητα των εργαζομένων
13. Το ανθρώπινο δυναμικό στο δημόσιο τομέα είναι εκπαιδευμένο στις νέες τεχνολογίες
14. Χρειάζονται προσλήψεις εργαζομένων για να λειτουργήσει σωστά ο ψηφιακός μετασχηματισμός
15. Το προσωπικό του δημόσιου τομέα εμποδίζει τον ψηφιακό μετασχηματισμό

#### **ΨΜ και εργαζόμενοι στα ΚΕΠ**

16. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός και η πλατφόρμα gov.gr μείωσε την προσέλευση των πολιτών στα ΚΕΠ και μείωσε τον εργασιακό φόρτο τους
17. Οι πολίτες που επισκέπτονται τα ΚΕΠ έχουν αναζητήσει προηγουμένως την αντίστοιχη διαδικασία ηλεκτρονικά
18. Το προσωπικό των ΚΕΠ ενημερώνει τους πολίτες που επισκέπτονται αυτοπροσώπως τα ΚΕΠ για μια υπηρεσία, εάν αυτή μπορούν να την εκτελέσουν ηλεκτρονικά
19. Οι πολίτες που εξακολουθούν να επισκέπτονται αυτοπροσώπως τα ΚΕΠ ανήκουν σε μειονεκτούντες ομάδες, π.χ. άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, μη καλά εκπαιδευμένοι στις νέες τεχνολογίες κ.λ.π.
20. Το προσωπικό των ΚΕΠ που κάνει χρήση της πλατφόρμας του gov.gr. επαρκεί
21. Υπάρχουν εναλλακτικοί τρόποι διεκπεραίωσης της εργασίας μου στα ΚΕΠ, αν δεν λειτουργεί ένα σύστημα (π.χ. διακοπή στη λειτουργία των θυρίδων του gov.gr)
22. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός διευκολύνει την εργασία των εργαζομένων στα ΚΕΠ
23. Το προσωπικό των ΚΕΠ έχει τις κατάλληλες δεξιότητες ώστε να ανταποκρίνεται επαρκώς στις απαιτήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού.
24. Η καθημερινότητα στην εργασία των υπαλλήλων των ΚΕΠ βελτιώθηκε μέσω των αλλαγών που επήλθαν με τον ψηφιακό μετασχηματισμό

25. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός συνέβαλε στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων/ικανοτήτων των υπάλληλων των ΚΕΠ
26. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έφερε και αναβάθμιση στον τεχνολογικό εξοπλισμό των ΚΕΠ
27. Ο μετασχηματισμός των κεντρικών ΚΕΠ σε ΚΕΠ-plus είναι σωστός

## Δημογραφικά στοιχεία

### Φύλο

Ανδρας Γυναίκα

### Ηλικία

18- 24 ετών

25- 34 ετών

35- 44 ετών

45- 54 ετών

55- 64 ετών

άνω των 65 ετών

### Μορφωτικό Επίπεδο

Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Γυμνάσιο, Λύκειο)

Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)

Μεταπτυχιακός Τίτλος Σπουδών

Διδακτορικός Τίτλος Σπουδών

Άλλο

### ΘΕΣΗ ΠΟΥ ΚΑΤΕΧΕΤΕ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΑΣ

### ΕΤΗ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΟ ΚΕΠ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ

### ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΔΥΠ'Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΣ

### ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ που ΥΠΗΡΕΤΕΙΤΕ

—



