



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ,
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΗΝ Π.Ε. ΑΡΚΑΔΙΑΣ ΤΗΣ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ
ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

ΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΥ ΙΩΑΝΝΑ

A.M. μαρμ 17006

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: κ. ΕΥΑΓΓΕΛΟΠΟΥΛΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ

ΤΡΙΠΟΛΗ 2020

ΠΡΟΛΟΓΟΣ - ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η διπλωματική αυτή εργασία εκπονήθηκε στα πλαίσια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Οργάνωση και Διοίκηση Δημοσίων Υπηρεσιών, Δημοσίων Οργανισμών και Επιχειρήσεων». Έχει άμεση συνάφεια με το αντικείμενο του μεταπτυχιακού προγράμματος αφού βασίστηκε σε οργανωσιακές αλλαγές της Π.Ε.Αρκαδίας.

Θα ήθελα να εκφράσω το σεβασμό μου και τις θερμές μου ευχαριστίες στον Διευθυντή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών κ. Παναγιώτη Λιαργκόβα, καθώς και στους καθηγητές του Π.Μ.Σ. «Οργάνωση και Διοίκηση Δημοσίων Υπηρεσιών, Δημοσίων Οργανισμών και Επιχειρήσεων» του τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου από τους οποίους οι γνώσεις που αποκόμισα κατά την διάρκεια της μεταπτυχιακής μου δραστηριότητας ήταν πολύτιμες και ανεκτίμητες.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Ευαγγελόπουλο Παναγιώτη ο οποίος είναι ένας εξαιρετος άνθρωπος και επιστήμονας.

Τέλος θέλω να πω και ένα μεγάλο ευχαριστώ στον σύζυγό μου Χαράλαμπο για την ψυχολογική και ουσιαστική υποστήριξη του, που μου προσέφερε σε όλη την διάρκεια και μέχρι την ολοκλήρωση των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το θέμα της οργανωσιακής αλλαγής έχει απασχολήσει έντονα σε παγκόσμιο επίπεδο και τον δημόσιο τομέα. Η τεχνολογική εξέλιξη ωθεί τον δημόσιο τομέα να επανεξετάσει τον παραδοσιακό τρόπο λειτουργίας και διοίκησης τους και να υιοθετήσει έναν άλλον τρόπο συμβατό με τα νέα δεδομένα της τεχνολογικής εξέλιξης. Εδώ πρόκειται να γίνει μια έρευνα σε επίπεδο Περιφερειακής Ενότητας και συγκεκριμένα στην Π.Ε. Αρκαδίας όσο αφορά τις οργανωσιακές αλλαγές που πρόκειται να εφαρμοστούν ενόψει της καθιέρωσης του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων και του νέου κανονισμού για την προστασία δεδομένων GDPR (General Data Protection Regulation). Σκοπός είναι η έρευνα να γίνει στο σύνολο των εργαζομένων της Π.Ε. Αρκαδίας της Περιφέρειας Πελοποννήσου έτσι ώστε να έχουμε μία σαφής εικόνα στο αν η δομή είναι έτοιμη να αναλάβει αυτή την οργανωσιακή αλλαγή και να λειτουργήσει χωρίς προβλήματα, ανεμπόδιστα από τον ανθρώπινο παράγοντα (υπάλληλοι) όσο και από το τεχνολογικό υπόβαθρο και εξοπλισμό. Το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων έπρεπε να εφαρμοστεί από 01/01/2019 με την διάταξη του άρθρου 47 του Ν. 4508/2017 αλλά ως σήμερα δεν έχει γίνει καμία αλλαγή οπότε στην Διπλωματική εργασία θα συμπεριληφθούν μόνο τα συμπεράσματα που θα προκύψουν από τα ερωτηματολόγια που θα δοθούν στους συμμετέχοντες της έρευνας. Στο ερωτηματολόγιο θα υπάρχουν τόσες ερωτήσεις όσες απαιτούνται για να έχουμε μια ολοκληρωτική εικόνα χωρίς να είναι κουραστικό για τον συμμετέχοντα. Θα ληφθεί υπόψη ο ανθρώπινος παράγοντας, ο τεχνολογικός εξοπλισμός και οι βασικές υποδομές για την σύνδεση μας με κρατικές υπηρεσίες, ιδιωτικές υπηρεσίες και τον πολίτη. Τέλος θα δούμε πως εφαρμόζεται ο κανονισμός για την προστασία δεδομένων GDPR στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων και τι επιπτώσεις υπάρχουν για την μη τήρηση του.

ABSTRACT

The issue of organizational change has been of great concern worldwide and in the public sector. Technological development pushes the public sector to reconsider their traditional way of operating and managing and to adopt another way compatible with the new data of technological development. Here a research is going to be done at the level of Regional Unit and specifically in R.U. Arcadia regarding the organizational changes to be implemented in view of the introduction of the Electronic Document Tracking System and the new regulation for data protection GDPR (General Data Protection Regulation). The purpose is to conduct the research on all the employees of R.U. Arcadia of the Peloponnese Region so that we have a clear picture of whether the structure is ready to undertake this organizational change and operate smoothly, unhindered by the human factor (employees) as well as the technological background and equipment. The Electronic Document Handling System had to be implemented from 01/01/2019 with the provision of article 47 of Law 4508/2017 but until today no change has been made so in the Diploma thesis will be included only the conclusions that will emerge from the questionnaires that will be given to research participants. In the questionnaire there will be as many questions as are needed to have a complete picture without being tedious for the participant. The human factor, the technological equipment and the basic infrastructure for our connection with public services, private services and the citizen will be taken into account. Finally, we will see how the regulation on GDPR data protection is applied in the Electronic Document Handling System and what the consequences for non-compliance are with.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	ΣΕΛΙΔΑ
ΠΡΟΛΟΓΟΣ – ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	i
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	iv
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
1.1.Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΩΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΞΙΑΣ.....	2
1.2.Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ.....	3
1.3.ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ.....	4
1.4.ΑΠΟ ΤΟ ΕΝΤΥΠΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟ.....	8
2. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.....	9
2.1.ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	9
2.2.ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.....	11
2.3.Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ.....	13
2.4.Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΑΙΡΕΤΩΝ.....	15
2.5.ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	16
2.6. Η ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.....	17
2.7. ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.....	19

2.8. ΠΟΙΑ ΑΚΡΙΒΩΣ ΛΥΣΗ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.....	21
2.9. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.....	24
3. SWOT/C ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ Σ.Η.Δ.Ε.....	25
3.1. ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ.....	27
3.2. ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ.....	29
3.3. ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ.....	30
3.4. ΑΠΕΙΛΕΣ/ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ.....	32
3.5. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ.....	34
3.6. ΟΡΑΜΑ ΤΗΣ Π. Ε. ΑΡΚΑΔΙΑΣ.....	37
3.7. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ.....	37
3.8. ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΟΙ ΠΙΝΑΚΕΣ ΚΟΣΤΟΥΣ.....	39
3.9. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.....	44
3.9.1. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	44
3.9.2. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ ΣΤΟ ΣΗΔΕ.....	46
3.10. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ GDPR ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.....	46
3.10.1. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	48
3.10.2. ΤΟ GDPR ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.....	49
4. ΕΡΕΥΝΑ ΜΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ.....	50

4.1. ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	50
4.2. ΔΟΜΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ.....	50
4.3. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ – ΑΝΑΛΥΣΕΙΣ.....	51
4.4. ΤΕΛΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΒΑΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ.....	83
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	87
ΠΗΓΕΣ ΑΠΟ INTERNET.....	87
ΠΗΓΕΣ ΑΠΟ ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ	88
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Ερωτηματολόγιο έρευνας	89
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Εσωτερικός Κανονισμός για την Ηλεκτρονική Έκδοση και Διακίνηση Εγγράφων του ΥΔιΜΗΔ.....	93

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ / ΣΧΗΜΑΤΩΝ / ΠΙΝΑΚΩΝ

ΣΧΗΜΑ 1: Η Τυπολογία και τα επίπεδα αλλαγών.....	7
ΕΙΚΟΝΑ 1: Τα οφέλη από το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων	10
ΣΧΗΜΑ 2: Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων.....	11
ΕΙΚΟΝΑ 2: Τα βασικά Χαρακτηριστικά ενός ΣΗΔΕ	19
ΕΙΚΟΝΑ 3: Τα προσδοκώμενα οφέλη ενός ΣΗΔΕ.....	23
ΠΙΝΑΚΑΣ I: Ανάλυση SWOT.....	26
ΣΧΗΜΑ 3: Εσωτερικές και Εξωτερικές στρατηγικές αλληλεπιδράσεις.....	36
ΠΙΝΑΚΑΣ II: Συγκριτικός πίνακας κόστους.....	39
ΠΙΝΑΚΑΣ III: Συγκριτικός πίνακας κόστους χωρίς ΣΗΔΕ.....	40
ΠΙΝΑΚΑΣ IV: Συγκριτικός πίνακας κόστους με ΣΗΔΕ.....	41
ΠΙΝΑΚΑΣ V: Επιστροφή της Επένδυσης	42

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι δημόσιοι οργανισμοί λειτουργούν, αναπτύσσονται και καλούνται να επιβιώσουν μέσα σε ένα περιβάλλον που συνεχώς αλλάζει και εξελίσσεται. Αλλαγή σημαίνει πρόοδος και χωρίς πρόοδο δεν θα υπήρχε βελτίωση και ανάπτυξη. Χωρίς την προσπάθεια για αλλαγή δεν θα είχε προχωρήσει η κοινωνία, η τεχνολογία, η σκέψη, η επιστήμη ακόμα και η ίδια η ζωή του ανθρώπου.

Σ' ένα κόσμο που συνεχώς αναδιαμορφώνεται, η υλοποίηση μιας οργανωσιακής αλλαγής και η επίτευξη επιτυχημένης διοίκησης, στηρίζεται στην σωστή διαχείριση των αλλαγών, στην ύπαρξη εμπνευσμένης ηγεσίας που προσφέρει όραμα, κίνητρα και αίσθημα ασφαλείας, που σέβεται, εκτιμά και αντιμετωπίζει με ευαισθησία τους εργαζόμενους, θεωρώντας τους συνεργάτες και όχι απλά εκτελεστικά όργανα.

Μια οργανωσιακή αλλαγή στο δημόσιο φορέα πρέπει να ευνοεί την επιχειρηματική νοοτροπία και σκέψη των ίδιων των εργαζομένων. Η επιτυχημένη στρατηγική που θα ακολουθηθεί για την εισαγωγή της επιχειρηματικής νοοτροπίας στο δημόσιο τομέα σχετίζεται άμεσα με την αναδιοργάνωση, τον σχεδιασμό, την ενδυνάμωση, την συνεργασία και την εισαγωγή επιχειρηματικού ομαδικού πνεύματος στα πλαίσια μιας γενικότερης στρατηγικής για το δημόσιο.

Η επιχειρηματικότητα στο δημόσιο τομέα, τα τελευταία χρόνια αρχίζει να αναγνωρίζεται διεθνώς, δημιουργώντας αξία όχι μόνο οικονομική. Σύμφωνα με τους Leadbeater και Goss (1999) υπάρχει περισσότερη επιχειρηματικότητα στο δημόσιο τομέα από ότι οι περισσότεροι άνθρωποι μπορούν να φανταστούν. Η επιχειρηματικότητα αυτή μπορεί να αποκαλυφθεί μέσω των κατάλληλων διοικητικών πρακτικών και της κατάλληλης οργανωσιακής αλλαγής (Ζαμπετάκης, 2007).

Οι σύγχρονοι οργανισμοί θέλοντας να βελτιώσουν την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα τους εξυπηρετώντας καλύτερα τον σύγχρονο πολίτη, σχεδιάζουν αλλαγές σε τμήματα της οργανωτικής δομής τους, των διαδικασιών, των υπηρεσιών και των λειτουργιών τους.

Τέτοιες αλλαγές θα πρέπει να γίνονται και στο κομμάτι της τεχνολογίας. Κατάλληλες λογισμικές εφαρμογές πρέπει να εφαρμοστούν και να τεθούν σε λειτουργία για την αποτελεσματικότερη διαχείριση της πληροφορίας και την διαφύλαξη της διαφάνειας των ενεργειών.

Η επιχειρηματικότητα προκειμένου να παραμείνει ωφέλιμη και συνεπώς βιώσιμη είναι στενά συνδεδεμένη με την ανάπτυξη της καινοτομίας, την εξεύρεση τρόπων μείωσης της αβεβαιότητας για την επίτευξη κέρδους, το επιχειρηματικό πλεονέκτημα, τα προσωπικά χαρακτηριστικά του επιχειρηματία, την κοινωνική υπευθυνότητα και το σεβασμό στη οικολογική ισορροπία και το περιβάλλον. (Μιχιώτης, Οικονόμου, 2006).

1.1. Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΩΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΞΙΑΣ

Η δημιουργία προστιθέμενης αξίας θεωρείται ότι αποτελεί το βασικό στόχο των οργανισμών. Η έννοια της οποίας έχει μελετηθεί στα πλαίσια της διοίκησης επιχειρήσεων, της ψυχολογίας αλλά και του marketing. Πίσω από την έννοια της προστιθέμενης αξίας κρύβονται οι δραστηριότητες των ατόμων και των οργανισμών που δημιουργούν αξία (όχι πάντα οικονομική) στο τελικό αποτέλεσμα. Για τους εργαζόμενους ένας οργανισμός μπορεί να δημιουργήσει μη οικονομική αξία προσφέροντας ένα ασφαλές, ευχάριστο και φιλικό περιβάλλον. Οι περισσότεροι εργαζόμενοι βλέπουν αξία στην δουλειά τους όταν μπορούν να χρησιμοποιήσουν και να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους, όταν μπορούν να λάβουν αποφάσεις και να μεταβάλλουν το εργασιακό τους περιβάλλον. Η εκπαίδευση είναι δυνατόν να

δημιουργήσει αξία η οποία αναβαθμίζει τις δεξιότητες των υπαλλήλων ή τους προσφέρει νέες.

1.2. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ

Αν θέλουμε να δώσουμε έναν ορισμό στη Διοίκηση της αλλαγής θα μπορούσαμε να πούμε ότι « είναι η αποτελεσματική διαχείριση μιας επιχειρηματικής αλλαγής, ώστε τα στελέχη της επιχείρησης, οι μάνατζερ και οι εργαζόμενοι της πρώτης γραμμής να συνεργαστούν προκειμένου να υποβοηθήσουν τις απαραίτητες διαδικασίες για την επιδιωκόμενη τεχνολογική ή οργανωσιακή αλλαγή» (Jones & Powers, 2004). Οι ειδικοί τονίζουν ότι το «κλειδί» για μία επιτυχή οργανωσιακή αλλαγή είναι η επικοινωνία βάσει στρατηγικής και ότι τα ανώτατα στελέχη πρέπει να εμπλέκονται ενεργά και να γίνονται πομποί και δέκτες της πληροφόρησης (Παπαϊωάννου, 2008).

Οι οργανισμοί σχεδιάζουν αλλαγές σε τμήματα της δομής τους, των διαδικασιών τους και των λειτουργιών τους, σε μια προσπάθεια να βελτιώσουν την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα τους εκτιμώντας σωστά προηγούμενες εμπειρίες αλλά και αναμενόμενες αντιδράσεις.

Στόχος είναι να δούμε τις αντιδράσεις που προβάλλουν τα άτομα τα οποία εμπλέκονται άμεσα στην επιχειρούμενη οργανωσιακή αλλαγή και αν προβάλλουν αντίσταση στην αλλαγή, που αποτελεί τη βασική αιτία για αναποτελεσματικές προσπάθειες αναμόρφωσης σύγχρονων οργανισμών. Το γεγονός αυτό οφείλεται στο ότι η αλλαγή συνήθως γίνεται αντιληπτή από τα άτομα ως η μετάβαση από μια κατάσταση η οποία είναι γνωστή σε μια άλλη άγνωστη, απειλητική και μη επιθυμητή (Παπαϊωάννου, 2008).

1.3. ΤΑ ΕΙΔΗ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ

Οι οργανωσιακές αλλαγές μπορούν να αφορούν την στρατηγική, τις δομές, τα συστήματα, τις διαδικασίες, τους κανονισμούς, τις πολιτικές, την κουλτούρα, τις συμπεριφορές, την τεχνολογία. Μπορεί να διαφέρουν ως προς το σκοπό και το περιεχόμενο τους, την έκταση και τις συνέπειες τους. Η διάκριση τους εξαρτάται από διάφορους παράγοντες όπως:

- Τη δυνατότητα αντίδρασης
- Την ένταση και την έκταση
- Το ερέθισμα για αλλαγή.

Με βάση την δυνατότητα αντίδρασης και ανάλογα με τις πιέσεις που δέχεται ο οργανισμός από το εξωτερικό και το εσωτερικό του περιβάλλον, έχουμε δύο κατηγορίες αλλαγών:

A) Την Επιβαλλόμενη – απρογραμματίστη αλλαγή που πραγματοποιείται ξαφνικά σε ένα οργανισμό χωρίς ιδιαίτερη προετοιμασία. Αυτή η αλλαγή κρίνεται απαραίτητη όταν κάποιες απρόβλεπτες συγκυρίες ωθούν τον οργανισμό να πάρει βιαστικές αποφάσεις προκειμένου να συνεχίσει να έχει ζωτικό χαρακτήρα. Τέτοιου είδους αλλαγές προκαλούν πολλές αντιδράσεις και διαταράσσουν το κλίμα του οργανισμού. Μία τέτοια αλλαγή είναι η εργασία περισσότερων ωρών εργασίας.

B) Την Αναμενόμενη – προγραμματισμένη αλλαγή που πραγματοποιείται κατόπιν κάποιου προγράμματος που έχει υιοθετήσει ο οργανισμός. Η αλλαγή αυτή είναι αποτέλεσμα μελέτης, σχεδιασμού και συνεργασίας διαφόρων παραγόντων αλλαγής που στοχεύουν στη διευκόλυνση της αποδοχής της αλλαγής από τα άτομα στα οποία αναφέρεται η αλλαγή. Σε τέτοιες αλλαγές, η ενημέρωση των υπαλλήλων γίνεται πολύ νωρίτερα έτσι ώστε να έχουν μειωθεί οι αντιδράσεις που θα προκύψουν κατά την εφαρμογή της. Μια τέτοια αλλαγή είναι η χρήση Η/Υ στη διαδικασία μιας εργασίας, στην οποία μπορεί να απαιτηθεί μια στοιχειώδη εκπαίδευση από πριν.

Με βάση την ένταση και την έκταση και ανάλογα πόσα τμήματα του οργανισμού θα επηρεάσει και σε πόσο χρονικό διάστημα θα γίνει αυτό, έχουμε δύο κατηγορίες αλλαγών:

A) Την Σταδιακή αλλαγή που πραγματοποιείται σε φάσεις στα τμήματα του οργανισμού και μεσολαβεί κάποιο χρονικό περιθώριο μέχρι την ολοκλήρωση της. Μπορεί να εφαρμοστεί και σε ένα μόνο τμήμα του οργανισμού προκειμένου να μελετηθεί και να εξεταστεί το κατά πόσο είναι εφικτή και φέρνει θετικά αποτελέσματα, πχ η σταδιακή αλλαγή εξελιγμένων μηχανημάτων.

B) Την ριζοσπαστική αλλαγή που εφαρμόζεται ραγδαία σε ολόκληρη την έκταση του οργανισμού, δηλαδή σε όλες τις Δ/νσεις και τα τμήματα έτσι ώστε να υπάρξει άμεση αποκοπή από τα προηγούμενα αντίστοιχα δεδομένα του οργανισμού, πχ η μετάβαση από το χειρωνακτικό πρωτόκολλο, στο ηλεκτρονικό.

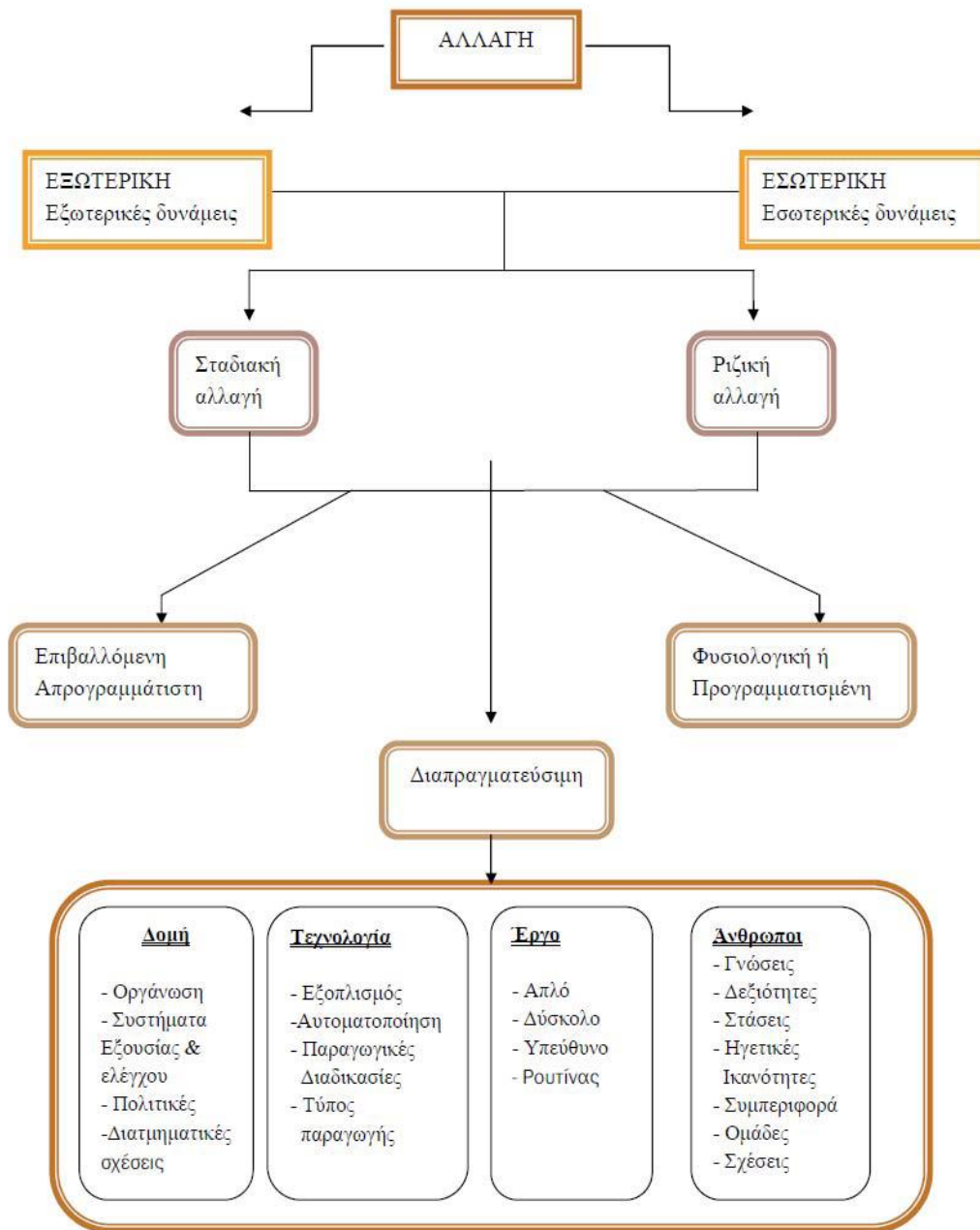
Με βάση το ερέθισμα για αλλαγή και ανάλογα από το τι θα επηρεαστεί ο οργανισμός ώστε να προβεί στην αλλαγή, έχουμε δύο κατηγορίες αλλαγών:

A) Την Προδραστική αλλαγή που πραγματοποιείται από τον οργανισμό που έχει κάνει κάποιες συγκεκριμένες προβλέψεις για το μέλλον και προβαίνει στις αντίστοιχες ενέργειες προκειμένου να βρίσκεται πρώτος στις εξελίξεις π.χ η λειτουργία του ΣΗΔΕ πριν από την 1/1/2019 γιατί προβλέπει ότι μετά δεν θα μπορεί να προμηθευτεί φωτοτυπικό χαρτί, τουλάχιστον μέσω διαγωνισμού.

B) Την Αντιδραστική αλλαγή που πραγματοποιείται μετά από κάποιο εξωτερικό ερέθισμα που δέχεται ο οργανισμός. Με αυτό τον τρόπο ο οργανισμός δίνει την απάντηση του. Τέτοιου είδους αλλαγή δεν έχουμε συναντήσει σε δημόσιο οργανισμό. Επιχειρήσεις όμως που ασχολούνται με το εμπόριο μπορούν να ρίξουν τις τιμές διότι αντιλαμβάνονται την οικονομική κρίση στους καταναλωτές.

Γενικά οι αλλαγές που συμβαίνουν σε έναν οργανισμό αφορούν κυρίως δύο βασικά επίπεδα:

- Το σύστημα παραγωγής και ότι δεν περιλαμβάνει άμεσα τους εργαζόμενους (π.χ. αυτοματοποίηση, μηχανοργάνωση, συστήματα πληροφοριών) και
- Το σύστημα ανθρώπινος παράγοντας που περιλαμβάνει ότι αφορά τους εργαζόμενους και γενικά τους ανθρώπινους πόρους και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους, όπως η τεχνική τους επάρκεια, οι ικανότητες επικοινωνίας, η στάση τους απέναντι στην εργασία ή τους προϊσταμένους, η εκπαίδευση τους κλπ.



ΣΧΗΜΑ 1

Η Τοπολογία και τα επίπεδα αλλαγών

Πηγή: Χυτήρης, 2001

1.4. ΑΠΟ ΤΟ ΕΝΤΥΠΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟ

Μια ουσιαστική μεταβολή, η οποία θα έφερνε τα πάνω κάτω όπως θα λέγαμε, στην τοπική αυτοδιοίκηση είναι η γρήγορη εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφου. Αυτή η εσωτερική αναταραχή του άγνωστου, του δύσκολου, του ακατόρθωτου..... αυτής της πρώτης άρνησης που αντιμετωπίζουμε θα έπαιρνε την θέση της ηρεμίας, της διευκόλυνσης και της σιγουριάς

Αρκεί να διαβάσουμε τον παρακάτω πίνακα για να δούμε τα οφέλη υιοθετώντας το ηλεκτρονικό έντυπο.

<i>Έντυπο Έγγραφο</i>	<i>Ηλεκτρονικό Έγγραφο</i>
✓ Κίνδυνος πλαστογράφησης ιδιόχειρης υπογραφής	✓ Ψηφιακή υπογραφή δεν μπορεί να υποκλαπεί αν ο κάτοχος της φροντίζει για την ασφάλεια της
✓ Ανάγκη για ύπαρξη Σχεδίου Εγγράφου προκειμένου να μην διακινείται το έγγραφο με την πρωτότυπη ιδιόχειρη υπογραφή	✓ Ο μοναδικός λόγος ύπαρξης του Σχεδίου Εγγράφου είναι η διατύπωση επιφυλάξεων
✓ Μοναδικό σημείο αποθήκευσης εντύπου πρωτότυπου σχεδίου εγγράφου (κλασέρ)	✓ Το σχέδιο εγγράφου μπορεί να αποθηκευτεί σε διάφορα σημεία και από όλους τους υπογράφοντες
✓ Τα στοιχεία (μεταδεδομένα) των εγγράφων τηρούνταν σε βιβλία σε κομβικά σημεία της ιεραρχίας	✓ Τα μεταδεδομένα των εγγράφων τηρούνται με ηλεκτρονικό τρόπο (Πληροφοριακό Σύστημα, ηλεκτρονικό αρχείο) και πρέπει να εισάγονται από τον χρήστη
✓ Η μεταφορά του Σχεδίου από το ένα σημείο της ιεραρχίας στο άλλο απαιτούσε την φυσική παρουσία κάποιου	✓ Η αποστολή του ηλεκτρονικού σχεδίου μπορεί να γίνει ανά πάσα χρονική στιγμή

προσώπου για να το μεταφέρει/παραλάβει	
✓ Ανάγκη συστήματος αρχειοθέτησης με φακέλους για την ταξινόμηση και εύρεση των Εντύπων Σχεδίων Εγγράφων	✓ Στα Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης Εγγράφων γίνεται ηλεκτρονική αρχειοθέτηση, αναζήτηση εγγράφων, προβολή ιστορικού και χρήση ψηφιακής υπογραφής

2. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

2.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Δημόσια Διοίκηση αντιμετωπίζει πολλά μικρά και μεγάλα προβλήματα που επηρεάζουν την λειτουργία της. Πολλά από αυτά προέρχονται από τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η διαχείριση των εγγράφων. Η Δημόσια Διοίκηση διαχειρίζεται ένα μεγάλο αριθμό εισερχόμενων εγγράφων, που πρέπει να εξετάσει και να απαντήσει καθώς και ένα μεγάλο αριθμό εξερχόμενων εγγράφων που πρέπει να αποστείλει.

Ένα από τα σοβαρότερα προβλήματα που αντιμετωπίζει εξαιτίας των πολυάριθμων εγγράφων που διαχειρίζεται είναι η γραφειοκρατική κατάσταση και εργασία του προσωπικού.

Η διαχείριση εγγράφων έχει να κάνει με την συλλογή, την μεταφορά, την επεξεργασία, την αρχειοθέτηση, την αναζήτηση πληροφοριών και την διάθεση εγγράφων συμπεριλαμβανομένης και της εποπτείας αυτών, με τέτοιο τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η εξυπηρέτηση των πελατών με το καλύτερο δυνατό τρόπο.

Κύρια προβλήματα είναι η γραφειοκρατία, η σπατάλη χαρτιού και χρόνου, ο μεγάλος όγκος εγγράφων, η αρχειοθέτηση, η επικοινωνία, η ασφάλεια και τα σφάλματα.

Η επίλυση αυτών των προβλημάτων μπορεί να γίνει μέσω της εφαρμογής της ηλεκτρονικής Διαχείρισης εγγράφων. Είναι μια νέα μορφή διαχείρισης εγγράφων η οποία στηρίζεται στην ψηφιοποίηση τους.



Πηγή: IDC Research

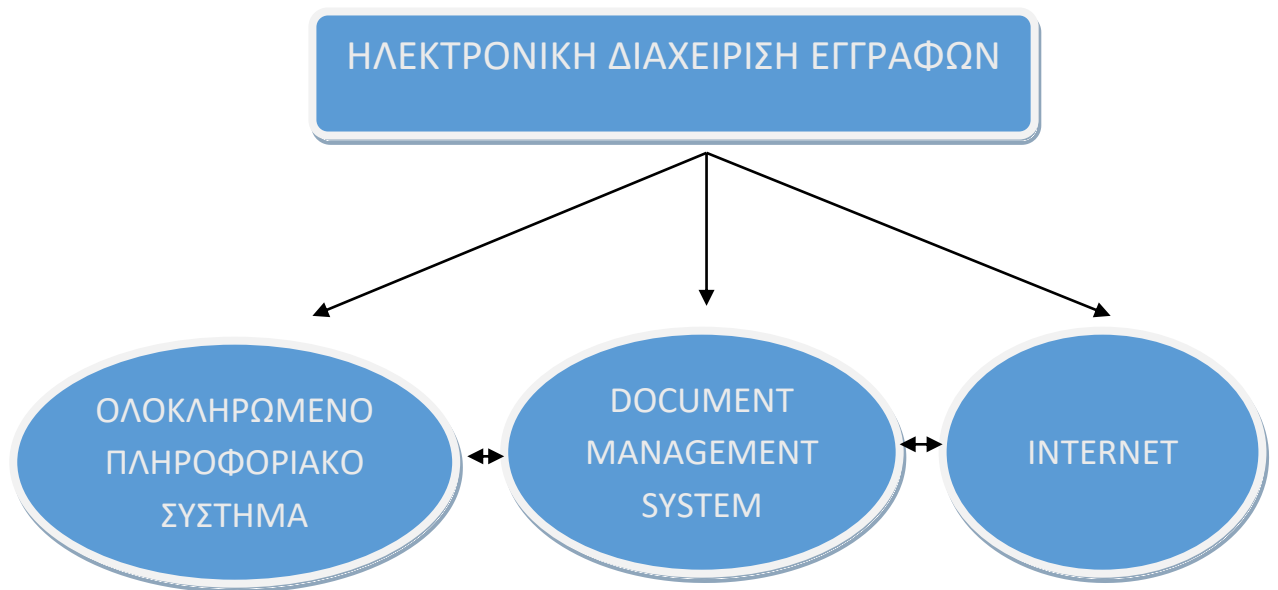
ΕΙΚΟΝΑ 1

Τα οφέλη από το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων είναι:

- Η μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών
- Η βελτίωση των υπηρεσιών προς τους πολίτες αλλά και στο εσωτερικό της διοίκησης
- Αύξηση διαθέσιμου χρόνου στην παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες
- Γρήγορη ανάκτηση της πληροφορίας.

Για να λειτουργήσει όμως το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων απαιτείται υψηλό κόστος σχεδιασμού και υλοποίησής του, υψηλό κόστος συντήρησης, ειδικές γνώσεις χειρισμού του και το σημαντικότερο αποδοχή από τους χρήστες.

Για την πλήρη υποστήριξη της Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων απαραίτητη είναι η ύπαρξη ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος, ενός Document Management System (DMS) και το internet. (σχήμα 2.)



ΣΧΗΜΑ 2

Ένα τέτοιο έργο απαιτεί τη δημιουργία ολοκληρωμένων δομών, μηχανισμών παραγωγής και διαχείρισης πληροφοριών με την δημιουργία και διασύνδεση βάσεων δεδομένων με στοιχεία από το χώρο της Π.Ε. Αρκαδίας και την δημιουργία ενδοϋπηρεσιακής, διυπηρεσιακής δικτυακής υποδομής η οποία θα εξασφαλίζει την διασυνδεσιμότητα και διαλειτουργικότητα των μονάδων.

2.2. ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Στόχος της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων πρέπει να είναι η αποκόμιση στρατηγικών, διοικητικών και λειτουργικών οφειλών.

1. Στρατηγικά οφέλη είναι αυτά που προσφέρουν στην κυβέρνηση στρατηγικά πλεονεκτήματα έναντι της παραδοσιακής λειτουργικής μορφής. Αυτά είναι:

- Βελτίωση της ανταπόκρισης προς τους πολίτες. Μέσω του νέου αυτού συστήματος ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων θα βελτιωθούν οι σχέσεις της Πολιτείας με τους Πολίτες και η αποτελεσματικότητα των συναλλαγών μαζί τους.
- Αύξηση της ικανοποίησης των Πολιτών. Ταχύτητα, αξιοπιστία, συνέπεια, ευελιξία και ταυτόχρονα τυποποίηση, αυξάνουν την εμπιστοσύνη και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους Πολίτες
- Βελτίωση συνεργασιών. Η υιοθέτηση αυτού του συστήματος Η.Δ.Ε θα γίνει στο κοντινό μέλλον επιτακτική ανάγκη που θα προβάλλεται από όσους την έχουν εφαρμόσει και από την πίεση των Πολιτών που θα επιθυμούν την ταχύτερη διεκπεραίωση των συναλλαγών τους από οποιοδήποτε μέρος.

2. Διοικητικά οφέλη είναι αυτά που σχετίζονται με την αναβάθμιση των εσωτερικών δομών διαχείρισης των διαδικασιών. Αυτά είναι:

- Μείωση κόστους. Τα οφέλη εντοπίζονται στη μείωση κόστους επικοινωνίας και συναλλαγών και στην οικονομία των ανθρωπίνων πόρων
- Μείωση του χρόνου ανταπόκρισης στα αιτήματα των Πολιτών. Το Σ.Η.Δ.Ε. επιταχύνει τις διαδικασίες και παρέχει την πληροφόρηση σε σύντομο χρόνο
- Υποστήριξη νέων συνεργασιών. Το Σ.Η.Δ.Ε. επιτρέπει την υποστήριξη συνεργασιών στις Δημόσιες υπηρεσίες, στην

ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ τους και μεταξύ των κρατών ταχύτατα, κλπ

3. Λειτουργικά οφέλη είναι αυτά που αφορούν αποκλειστικά στη λειτουργία της Πολιτείας και είναι:

- Αναβάθμιση της εικόνας. Η Πολιτεία πλέον αποκτά ένα σύγχρονο πρόσωπο, ένα πρόσωπο που πρεσβεύει όσα αυτή υπόσχεται, με τα έργα αναβάθμισής της και τις επενδύσεις της στο τεχνολογικό τομέα και συγκεκριμένα στο σύστημα Η.Δ.Ε.
- Βελτίωση στην πρόσβαση, στη χρήση και στην αξιοποίηση των πληροφοριών. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα είναι περισσότερο προσιτές, αποτελεσματικές και συνεπείς και η λειτουργικότητά τους δεν θα εξαρτάται άμεσα από το γνωστικό επίπεδο των χρηστών.
- Αυτοματοποίηση διαδικασιών, ολοκλήρωση υπηρεσιών. Θα υλοποιηθεί στην πράξη η άμεση παροχή σύνθετων υπηρεσιών, για τις οποίες πριν έπρεπε να συνεργαστούν περισσότερες από μία Δημόσιες Υπηρεσίες. Σκοπός είναι να επιτευχθεί η υπηρεσία μιας στάσης (one stop shop).

2.3. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

Το σημαντικό ρόλο παίζει ο Δημόσιος Υπάλληλος και το πώς θα αξιοποιήσει την τεχνολογία. Το σύστημα ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων απαιτεί από τους υπαλλήλους νέους τρόπους εργασίας και

χειρισμού των δημοσίων υποθέσεων. Χρειάζεται να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους στη χρήση και την αξιοποίηση της πληροφορίας καθώς και στους τρόπους με τους οποίους αυτό το σύστημα δημιουργεί νέες δυνατότητες για την προώθηση υποθέσεων και την αλληλεπίδραση του Δημοσίου με τους Πολίτες αλλά και με άλλους Δημόσιους φορείς.

Ο ρόλος των υπαλλήλων είναι καίριος και καλύπτει όλο το φάσμα της ιεραρχίας, από τους Διευθυντές υπηρεσιών, προϊσταμένους τμημάτων, μέχρι και τους υπαλλήλους που έρχονται σε καθημερινή επαφή με το κοινό.

Απαιτείται η απασχόληση άρτια εκπαιδευμένου προσωπικού. Ένα νέο είδος Δημοσίων Υπαλλήλων, με τεχνολογική κατάρτιση και εμπειρία. Οι υπάλληλοι του δημοσίου τομέα θα κληθούν:

1ο. Να ενστερνιστούν τη νέα αντίληψη εξυπηρέτησης του Πολίτη σε κάθε εισήγηση ή πράξη τους που αφορά στο σχεδιασμό ή την υλοποίηση διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης

2ο. Να υποστηρίξουν την προετοιμασία του φορέα τους με:

- Την κατανόηση των συνεπειών για την παροχή υπηρεσιών της Η.Δ.Ε
- Την προώθηση προσλήψεων ατόμων με ειδικές δεξιότητες ικανές να υποστηρίξουν την παροχή υπηρεσιών της Η.Δ.Ε.
- Την εκπαίδευση τους στις νέες τεχνολογίες και τους νέους τρόπους παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες
- Τη διερεύνηση ανάπτυξης εφαρμογών σε συνεργασία με άλλες υπηρεσίες για την δημιουργία παροχής πολλαπλών υπηρεσιών προς το Πολίτη.
- Την προώθηση της νέας αυτής οργάνωσης και λειτουργίας του φορέα που θα πρέπει να λειτουργεί σε ένα ολοκληρωμένο σύστημα.

3ο. Να συμμετέχουν:

- Στη σύνθεση των στόχων και δραστηριοτήτων του τομέα ευθύνης τους
- Στην προώθηση των δραστηριοτήτων και συγκεκριμένα του Σ.Η.Δ.Ε του φορέα τους
- Σε έργα που αλλάζουν τον φορέα, έτσι ώστε να μπορεί να ακολουθεί πολιτικές και πρότυπα με σκοπό την υποστήριξη των διαδικασιών.

2.4. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΑΙΡΕΤΩΝ

Σύμφωνα με τον Νόμο 4440/2016 «Ηλεκτρονική διαδικασία έκδοσης και διακίνησης διοικητικών πράξεων και εγγράφων στο δημόσιο τομέα» είναι πλέον υποχρεωτική η ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων στο Δημόσιο Τομέα. Όλες οι διαδικασίες από την σύνταξη ενός εγγράφου μέχρι και την διεκπεραίωση του θα πραγματοποιούνται αποκλειστικά με χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) χρησιμοποιώντας πάντα την ψηφιακή υπογραφή και την χρονοσήμανση.

Ο ρόλος των αιρετών και πως εντέλει θα λειτουργήσουν έτσι ώστε να γίνει εφικτό αυτό είναι πολύ καθοριστικός. Οι αιρετοί και συγκεκριμένα ο Περιφερειάρχης πρέπει να συμβάλλουν θετικά προς την υλοποίηση αυτού του στόχου και να απαιτήσουν να γίνει σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Άμεσα ο Περιφερειάρχης θα πρέπει με απόφαση του να δημιουργήσει ομάδα εργασίας για την πλήρη και πιστή εφαρμογή του συστήματος ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων ενώ παράλληλα θα πρέπει να επιταχύνει και τους ρυθμούς εφαρμογής του GDPR και της κατοχής πιστοποιητικών ψηφιακής υπογραφής σε όλους τους μόνιμους Δημοσίους Υπαλλήλους της περιφέρειας του.

Επίσης θα πρέπει να στελεχώσει με μεγάλο αριθμό υπαλλήλων την κεντρική γραμματεία της Περιφέρειας έτσι ώστε να συμπληρώνεται πλήρως το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και το Σ.Η.Δ.Ε. (δηλαδή να υπάρχουν όλα τα μεταδεδομένα που ακολουθούν ένα έγγραφο τόσο σε πληροφορίες που αφορούν το έγγραφο όσο και σε πληροφορίες που αφορούν την πορεία του μέχρι την διεκπεραίωση του). Να γίνει η ψηφιοποίηση όλων των εγγράφων για τουλάχιστον μία πενταετία πριν την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακίνησης και να καταχωρούνται όλα τα εισερχόμενα έγγραφα σε ψηφιακή μορφή έτσι ώστε να γίνεται άμεσα η επεξεργασία τους και η διεκπεραίωση τους.

2.5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Οι βασικοί τομείς στους οποίους πρέπει να γίνουν αλλαγές είναι οι εξής:

- Στη διοίκηση και τον τρόπο λήψης των αποφάσεων, με κατανόηση των συνεπειών που θα έχουν.
- Στη διαχείριση αλλαγών και προβλημάτων, υποστηρίζοντας την ανάπτυξη της καινοτομίας και την εφαρμογή της στην πράξη
- Στην ευρεία αποδοχή της σημασίας της αλλαγής τόσο στην κοινωνία όσο και στο εσωτερικό της Δημόσιας Διοίκησης.
- Στη γρήγορη ύπαρξη επιτυχημένου παραδείγματος, προκειμένου να προωθηθεί η αντίληψη του πόσο καλή είναι η προσπάθεια που γίνεται.
- Στη διαφύλαξη της πρόσβασης στα έγγραφα, τη διασφάλιση του προσωπικού απορρήτου και την προώθηση της ηλεκτρονικής ταυτοπροσωπίας (authentication) των συναλλασσόμενων.

- Στην ανάπτυξη δεξιοτήτων, με εκπαίδευση του προσωπικού αλλά και στην δημιουργία συνεργατικού μοντέλου εργασίας, βασισμένου στην τεχνολογία.

2.6. Η ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Τα μειονεκτήματα της διακίνησης εγγράφων μέσω της χρήσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κατέστησαν αναγκαία την εφαρμογή ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων στον δημόσιο τομέα.

Τα βασικότερα μειονεκτήματα ήταν:

α) Η αδυναμία παρακολούθησης της πορείας των εγγράφων. Από την στιγμή της σύνταξης ενός εγγράφου μέχρι να φτάσει στον τελικό υπογράφων περνούσε από πολλά στάδια χωρίς όμως να γνωρίζουμε την ακριβή πορεία του και το χρονοδιάγραμμα που ακολουθήθηκε.

β) Η αδυναμία σύνδεσης διαφορετικών εκδόσεων του ίδιου του εγγράφου μεταξύ τους. Δεν υπήρχε ο τρόπος σύνδεσης των τροποποιήσεων ενός εγγράφου έτσι ώστε να είναι συγκεντρωμένες σε ένα σημείο, εύκολα προσβάσιμες.

γ) Οι περιορισμένες δυνατότητες αναζήτησης εγγράφων. Η αναζήτηση μπορούσε να γίνει μόνο ψάχνοντας τα έγγραφα μέσα σε φακέλους αρχειοθέτησης στους οποίους πάντα ελλοχεύει ο κίνδυνος για την μη σωστή τήρησή τους.

δ) Η σπατάλη αποθηκευτικού χώρου σε διακομιστή αρχείων (file server), λόγω του ότι ο κάθε υπογράφοντας επιθυμούσε να αποθηκεύει και ο ίδιος ένα αντίγραφο του Σχεδίου για λόγους ασφαλείας

Την απόφαση υιοθέτησης ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων έφερε η ανάγκη εντοπισμού και παρακολούθησης της πορείας των εγγράφων. Η ανάγκη τήρησης εκδόσεων των εγγράφων. Η καλύτερη

διαχείριση εγγράφων και δρομολογήσεων (επικαιροποίηση στοιχείων εγγράφων και διαγραφή δρομολογήσεων). Η μοναδική αποθήκευση εγγράφων και η εξοικονόμηση αποθηκευτικού χώρου. Η μεγαλύτερη ασφάλεια, καθώς για να αποκτήσει κανείς πρόσβαση στα έγγραφα, πρέπει να προσπελάσει:

- Κάποιον Η/Υ (ο οποίος πρέπει να είναι κλειδωμένος με κωδικό)
- Κάποιον λογαριασμό του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (που πρέπει να κλειδώνεται με κωδικό).

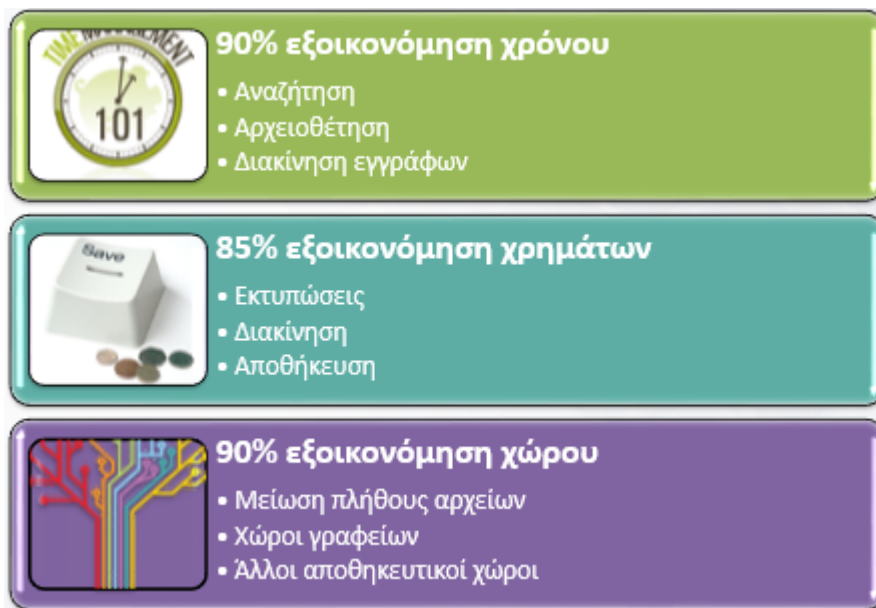
Και τέλος η μεγαλύτερη ασφάλεια κατά της απώλειας δεδομένων, δεδομένου ότι υπάρχει και εφεδρικό σύστημα ασφαλείας αποθήκευσης της βάσης δεδομένων (disaster site).

Εφαρμόζοντας ένα σύστημα ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων το αποτέλεσμα θα είναι:

- Η Αναδιοργάνωση και Τυποποίηση των διαδικασιών.
- Η Έγκαιρη και Έγκυρη Λήψη Αποφάσεων.
- Η Εξάλειψη των λαθών κατά την διακίνηση εγγράφων και την διεκπεραίωση υποθέσεων.
- Η εποπτεία και ο έλεγχος των διαδικασιών, μέσω στατιστικών στοιχείων και αναφορών και του ιστορικού κινήσεων.

Το σύστημα ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων μπορεί να εφαρμοστεί ουσιαστικά οπουδήποτε υπάρχουν έγγραφα – διαδικασίες – άνθρωποι. Ενδεικτικά πεδία εφαρμογής είναι η αλληλογραφία, οι συνεδριάσεις Συμβουλίων, τα παραστατικά, οι διαγωνισμοί και οι συμβάσεις, τα αρχεία προσωπικού, οι νομικές υποθέσεις, η τήρηση διαδικασιών ποιότητας κ.α.

Τέλος πρέπει να λάβουμε υπόψη και το κέρδος που θα έχουμε από την εξοικονόμηση χρόνου, χρηματικού κόστους και χώρου, όπως βλέπουμε παρακάτω.



Πηγή: Gartner Research

ΕΙΚΟΝΑ 2

2.7. ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Τα Βασικά Χαρακτηριστικά ενός Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ) είναι:

- **Έγγραφο** = σύνολο/πακέτο από επιμέρους στοιχεία που αφορούν σε μία υπόθεση (ντοσιέ με έγγραφα που συνοδεύουν το έντυπο Σχέδιο σε συσχέτιση με τον έγχαρτο κόσμο)

- Το **έγγραφο** (εισερχόμενο ή εξερχόμενο ή Σχέδιο Εγγράφου) που εισάγεται στο Σ.Η.Δ.Ε. είναι μοναδικό και μπορεί κανείς να έχει πρόσβαση σε αυτό από διάφορα σημεία

• **Έκδοση Εγγράφου** = οτιδήποτε συνδέεται με ένα εισερχόμενο/εξερχόμενο έγγραφο ή με ένα Σχέδιο Εγγράφου

• **Χρήστης** = Φυσικό πρόσωπο που έχει πρόσβαση στο σύστημα. Μπορεί να έχει διάφορους ρόλους. Οι λογαριασμοί είναι ατομικοί και δεν αντιπροσωπεύουν ομάδα ατόμων.

• **Ομάδα** = Περισσότεροι από ένας χρήστες, οι οποίοι ανήκουν είτε στην ίδια οργανωτική μονάδα, είτε στο ίδιο συλλογικό όργανο.

• **Δρομολόγηση/Ανάθεση** = Αποστολή ενός εγγράφου σε ένα χρήστη ή σε μία ομάδα χρηστών. Δεν αποτελεί απαραίτητα ‘χρέωση’.

• **Διεκπεραίωση** = Ολοκλήρωση της εργασίας που πρέπει να γίνει σχετικά με κάποια ανάθεση εγγράφου. Η εργασία αυτή μπορεί να είναι απλά η ανάγνωση ενός ενημερωτικού εγγράφου. Δεν πρέπει να συγχέεται με την αποστολή ενός εγγράφου στο Κεντρικό Πρωτόκολλο.

• **Αρχειοθέτηση** = Στην γλώσσα ενός Σ.Η.Δ.Ε. είναι η ενέργεια κατά την οποία ένα αντικείμενο καταγράφεται στο Σύστημα και αποκτά υπόσταση (έναν αύξοντα αριθμό που το χαρακτηρίζει μοναδικά). Αρχειοθέτηση γίνεται στα Σχέδια, στα Εισερχόμενα/Εξερχόμενα, κτλ. Αν ένα αντικείμενο, πχ. ένα Σχέδιο εισαχθεί και δεν αρχειοθετηθεί είναι σαν να μην υπάρχει.

2.8. ΠΟΙΑ ΑΚΡΙΒΩΣ ΛΥΣΗ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Η λύση που προσφέρει ένα Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων συνοψίζεται στις παρακάτω βασικές του διαστάσεις:

- **Στην Συλλογή Δεδομένων**

Όλα τα δεδομένα συλλέγονται σε ένα σύστημα τεράστιας χωρητικότητας που δύναται να είναι επεκτάσιμο για λόγους ασφαλείας. Αυτό το σύστημα θα είναι ασφαλής και θα βρίσκεται σε απομακρυσμένη τοποθεσία, στην προκειμένη περίπτωση πέρα από τις εγκαταστάσεις της Περιφέρειας Πελοποννήσου, διατηρώντας ένα αντίγραφο του σε κάποια άλλη τοποθεσία εξασφαλίζοντας έτσι την σιγουριά ότι τα δεδομένα μας δεν κινδυνεύουν τόσο από τον ανθρώπινο παράγοντα όσο και από φυσικούς ή τεχνικούς παράγοντες (σεισμοί, πυρκαγιές, διακοπή ρεύματος για μεγάλο χρονικό διάστημα κλπ)

- **Στην Ηλεκτρονική Αρχαιοθήκη**

Μπορούμε να έχουμε μια δομημένη οργάνωση του αρχείου μας η οποία να μας ικανοποιεί σαν Οργανισμό, η μελέτη της οποίας θα γίνει από τα στελέχη του Οργανισμού. Μια σωστή επιλογή θα ήταν η αρχαιοθήκη να γίνεται σύμφωνα με τον οργανισμό της εσωτερικής υπηρεσίας της Περιφέρειας Πελοποννήσου. Πάντα λαμβάνουμε υπόψη μία τυχόν αλλαγή στον οργανισμό της Περιφέρειας αλλά σε κάθε περίπτωση μπορούμε να το αντιμετωπίσουμε πιο γρήγορα και πιο ευέλικτα.

- **Στην Αναζήτηση Εγγράφων**

Η αναζήτηση των εγγράφων πλέον μπορεί να γίνει άμεσα με κάποιο ευρετήριο που θα έχουμε επιλέξει για λόγους ευκολίας μας π.χ ο αριθμός πρωτοκόλλου. Μπορούμε όμως να αναζητήσουμε κάποιο έγγραφο κάνοντας χρήση την δυνατότητα των πολλαπλών κριτηρίων. Ο υπάλληλος δεν χρειάζεται πλέον να σηκώνεται από την θέση του για να βρει το

έγγραφο, να σπαταλά ώρες χωμένος σε ντουλάπες και να χαλάει η ψυχολογία του.

- **Στην Διαχείριση Υποθέσεων**

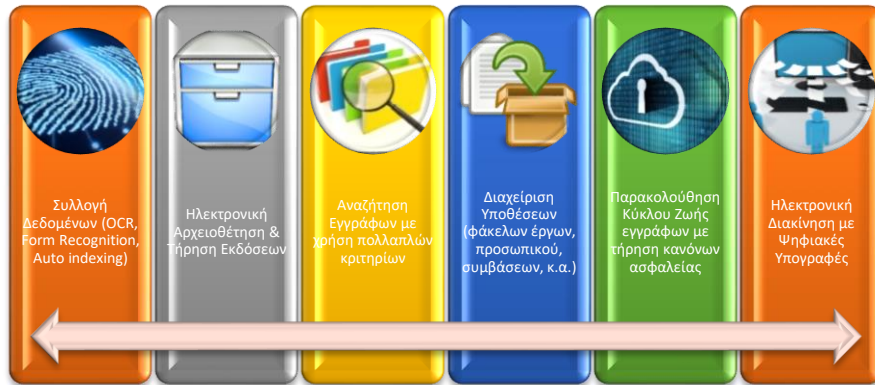
Από την θέση εργασία μας μπορούμε να παρακολουθούμε την πορεία μιας υπόθεσης και να δίνουμε γρήγορα και σωστά τις πληροφορίες στον ενδιαφερόμενο.

- **Στην Παρακολούθηση Κύκλου Ζωής Εγγράφων**

Η έννοια του κύκλου ζωής εγγράφων βασίζεται στην παραδοχή ότι η αξία και η σημαντικότητα του εγγράφου ως προς την επιτυχή και άμεση διεκπεραίωσή των λειτουργιών του Οργανισμού φθίνει με τη πάροδο του χρόνου. Σταδιακά η χρήση του εγγράφου θα μειωθεί τόσο που στο τέλος δεν θα έχει πλέον καμία αξία για τον Οργανισμό. Όμως με το Σ.Η.Δ.Ε. μπορούμε να έχουμε την δυνατότητα παρακολούθησης του κύκλου ζωής του εγγράφου ελέγχοντας με κάποιες μεταβλητές τη δυνατότητα καταστροφής του ή τη διατήρησή του στο διηνεκές. Πάντα όμως με την τήρηση των κανόνων ασφαλείας.

- **Στην Ηλεκτρονική Διακίνηση με Ψηφιακές Υπογραφές**

Πλέον δεν είναι απαραίτητο να μεταφέρουμε τα έγγραφα από και από κει για να βρούμε κάθε φορά τον υπογράφοντα. Ακόμα και αν αυτός βρίσκεται σε διαφορετικό χώρο μπορεί σε ελάχιστο χρόνο να δει το έγγραφο να το επεξεργαστεί και να το υπογράψει βάζοντας την ψηφιακή του υπογραφή έτσι ώστε να γίνονται γρήγορα οι διαδικασίες για την διεκπεραίωση του. Ο παραλήπτης μπορεί να ελέγξει την υπογραφή και να προχωρήσει σε άλλες ενέργειες.



ΕΙΚΟΝΑ 3

Τα προσδοκώμενα οφέλη ενός Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων είναι:

- **Ευκολία Χρήσης:** βελτίωση παραγωγικότητας & άντλησης απαραίτητων πληροφοριών
- **Ευελιξία προσαρμογής σε αλλαγές:** άμεση υποστήριξη στα πλαίσια των εφαρμογών λόγω μεταρρυθμίσεων του Νομικού και Θεσμικού Πλαισίου
- **Επεκτασιμότητα και Διασυνδεσιμότητα:** υλοποίηση διασύνδεσης με φορείς, οργανισμούς, εφαρμογές

2.9. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Με το άρθρο 14 του Νόμου 2672/1998/ (ΦΕΚ 290/Α/28-12-1998) περί διακίνησης εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα, άρχισε σιγά σιγά η διακίνηση εγγράφων χρησιμοποιώντας το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email) το οποίο εξυπηρετούσε και ήταν νόμιμη διαδικασία όπως το fax. Με τα άρθρα 1 και 3 του Π.Δ. 342/2002 (ΦΕΚ 284/Α/22-11-2002) η διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ήθελε υποχρεωτική ψηφιακή υπογραφή. Ο Νόμος 3979/2011 (ΦΕΚ 138/Α/16-6-2011) με τα άρθρα 1 και 15 ορίζει το ηλεκτρονικό αρχείο, την δημιουργία και την τήρηση ηλεκτρονικών αρχείων. Το 2012 η Υπουργική απόφαση ΥΑΠ/Φ.40.4/3/1031 (ΦΕΚ 1317/Β/23-4-2012) έδωσε τον ορισμό του ηλεκτρονικού δημοσίου εγγράφου και τις ρυθμίσεις του. Το Π.Δ. 25/2014 (ΦΕΚ 44/Α/25-2-2014) θέτει τις βασικές αρχές για την δημιουργία και την ηλεκτρονική αρχειοθέτηση και ψηφιοποίηση εγγράφων. Τέλος με τον Νόμο 4325/2015 (ΦΕΚ 47/Α/11-5-2015) στα πλαίσια του εκδημοκρατισμού της Διοίκησης, της καταπολέμησης της γραφειοκρατίας και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με το άρθρο 13 μας παραπέμπει στην ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων Δημοσίου και στην ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων Δημοσίου.

Στις 5/2/2018 με Α.Π. 1388/2018 βγαίνει η ενημέρωση του Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης για πλήρη εφαρμογή κεντρικού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων στους Φορείς Γενικής Κυβέρνησης - Υποχρεώσεις των Φορέων - [ΑΔΑ: 78ΣΝ465ΧΘ0-ΨΑΕ](#)

Στις 10/4/2020 με Α.Π. 9134 ΕΞ 2020 βγαίνει η ενημέρωση του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης για ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα και πολιτών και επιχειρήσεων - [ΑΔΑ: 99ΠΥ46ΜΤΛΠΙ-ΥΟΙ](#)

3. SWOT/C ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ Σ.Η.Δ.Ε.



Στο σημείο αυτό καθίσταται αναγκαία η σύνταξη ενός συνοπτικού πίνακα “SWOT Analysis” (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats), ο οποίος θα διευκολύνει τον εντοπισμό των πιο σημαντικών δυνατών και αδύνατων σημείων του εν λόγω Συστήματος Η.Δ.Ε., αλλά και θα μας παράσχει σημαντική πληροφόρηση για τις επερχόμενες ευκαιρίες και τις απειλές/προκλήσεις με τις οποίες θα έρθει αντιμέτωπο στο εγγύς ή απώτερο μέλλον. Οι δυνατότητες και οι αδυναμίες είναι συνήθως εσωτερικές και αναφέρονται στις τρέχουσες ικανότητες της Π.Ε. Αρκαδίας, ενώ οι ευκαιρίες και οι προκλήσεις είναι συνήθως εξωτερικές και αναφέρονται σε μελλοντικές προοπτικές. Μια καλή στρατηγική θα χρησιμοποιήσει τις δυνατότητες και τις ευκαιρίες, προκειμένου να περιορίσει ή να αντιμετωπίσει τις αδυναμίες και τις απειλές του Οργανισμού.

Σε θεωρητικό επίπεδο η SWOT Analysis θεωρείται ότι συμβάλλει στον αρμονικό συνδυασμό θεωριών που δίνουν έμφαση στο εξωτερικό περιβάλλον και των στοιχείων εκείνων που αναδεικνύουν το αντίστοιχο εσωτερικό (τους πόρους και τις ικανότητες) ως καθοριστικούς παράγοντες στο σχεδιασμό και την ανάλυση της στρατηγικής (Weihrich, H. (1982). "The TOWS matrix: Tool for situational analysis" Long Range Planning, Vol. 15).

Ας δούμε όμως τι ισχύει για το Σύστημα Η.Δ.Ε.και την Π.Ε. Αρκαδίας:

ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ	ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ισχυρή πολιτική βούληση (Νόμος) 2. Επάρκεια ηλεκτρονικού εξοπλισμού (server , Η/Υ, κλπ) 3. Καταρτισμένο προσωπικό στο ΣΗΔΕ 4. Εξασφάλιση πίστωσης από τον τακτικό προϋπολογισμό 5. Ύπαρξη προμηθευτή εφαρμογής με χαμηλό κόστος λόγω συνεργασίας μας 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Μη ειδικευμένο προσωπικό 2. Άρνηση προσωπικού για νέες εφαρμογές και γενικά για την τεχνολογία 3. Συχνές καθυστερήσεις (αναβλητικότητα) 4. Γραφειοκρατία 5. Αποτυχία προγραμματισμού στο παρελθόν (λόγω υποστελέχωσης) 6. Μη ύπαρξη Διοικητηρίου
ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	ΑΠΕΙΛΕΣ/ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ
<ol style="list-style-type: none"> 1. Εκμετάλλευση νέων τεχνολογιών και καινοτόμων εργαλείων 2. Ευκαιρίες για επαρκή και καταρτισμένη στελέχωση της Π.Ε. Αρκαδίας 3. Καλύτερα προετοιμασμένοι για το μέλλον 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Μείωση του προσωπικού 2. Υπαλληλικές ανισότητες 3. Υποστελέχωση της υπεύθυνης Δ/σης 4. Η άρνηση των υπαλλήλων στη νέα τεχνολογία

4. Ευκολότερη και γρήγορη διασύνδεση σε νέα τεχνολογία	5. Ανύπαρκτη στρατηγική στην Διοίκηση
5. Ανάπτυξη στις νέες τεχνολογίες	
6. Στόχοι ανάπτυξης	

ΠΙΝΑΚΑΣ Ι

Ας δούμε πιο αναλυτικά τα σημεία του ανωτέρω πίνακα:

3.1. ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Σημείο 1.

Το σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων έπρεπε ήδη να έχει εφαρμοστεί για το 2018. Όμως η γραφειοκρατία και περισσότερο η άρνηση για κάθε τι νέο σε ψηφιακή τεχνολογία μας οδήγησε με νεώτερη εγκύκλιο σε άμεση εφαρμογή του ΣΗΔΕ από 1/1/2019.

Υποχρεωτική κατέστησε τη χρήση ΤΠΕ για την έκδοση διοικητικών πράξεων και λοιπών εγγράφων από τους φορείς του Δημοσίου [το Άρθρο 24 του νόμου 4440/2016](#) «Ηλεκτρονική διαδικασία έκδοσης και διακίνησης διοικητικών πράξεων και εγγράφων στο δημόσιο τομέα». Όλες οι διαδικασίες όπως η σύνταξη, η προώθηση για υπογραφή, η θέση υπογραφής, η χρέωση προς ενέργεια εισερχομένων εγγράφων, η εσωτερική διακίνηση, καθώς και η αρχειοθέτησή τους πραγματοποιούνται αποκλειστικά με χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) με χρήση εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής και εγκεκριμένης ηλεκτρονικής χρονοσφραγίδας.

Είναι ένα πολύ σημαντικό βήμα για την δημόσια διοίκηση που μειώνει χρόνους, αυξάνει την αποτελεσματικότητα και δίνει και μια σύγχρονη εικόνα στον πολίτη.

Δείτε ακόμα και τον Εσωτερικό Κανονισμό για την ηλεκτρονική έκδοση και διακίνηση εγγράφων του ΥΔιΜΗΔ στο παράρτημα Β.

Σημείο 2.

Η Π.Ε. Αρκαδίας έχει πλήρη επάρκεια σε ηλεκτρονικό εξοπλισμό. Υπάρχει ήδη και ο απαιτούμενος file sever που θα φιλοξενεί το αρχείο της. Όλοι οι υπάλληλοι που χρεώνονται έγγραφα προς διεκπεραίωση έχουν στο γραφείο τους Η/Υ ο οποίος ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του ΣΗΔΕ.

Σημείο 3.

Αυτή την στιγμή υπάρχει καταρτισμένο προσωπικό στο ΣΗΔΕ οι οποίοι μπορούν με ευχέρεια να μεταδώσουν τις γνώσεις τους σε συναδέλφους άμεσα.

Σημείο 4.

Παρά την γενικότερη οικονομική δυσπραγία σε μικρο και μακρο περιβάλλον και παρά το γεγονός ότι κατά το έτος 2017 δεν διοχετεύθηκαν από το Υπουργείο Οικονομικών προς τις Περιφέρειες Κεντρικοί Αυτοτελείς Πόροι, η Π.Ε. Αρκαδίας διασφάλισε ένα καλό κεφάλαιο από τον Τακτικό Προϋπολογισμό της Περιφέρειας Πελοποννήσου, προκειμένου να χρησιμοποιηθεί για τις ανάγκες εφαρμογής του ΣΗΔΕ τόσο σε software (λογισμικό), όσο και σε hardware (υλικό) για τις ανάγκες της πλήρους εφαρμογής του.

Σημείο 5.

Η ύπαρξη προμηθευτή με τον οποίο συνεργαζόμαστε χρόνια και που είναι σε θέση να εφαρμόσει το ΣΗΔΕ στην Π.Ε. Αρκαδίας στη ήδη υπάρχουσα

εφαρμογή του πρωτοκόλλου με χαμηλό κόστος και σε σύντομο χρονικό διάστημα είναι ένα από τα δυνατά σημεία.

3.2. ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ

Σημείο 1.

Το γεγονός ότι ακόμα και σήμερα υπάρχουν υπάλληλοι ανειδίκευτοι στις τεχνολογίες και ότι αυτοί καταλαμβάνουν ,οι περισσότεροι , θέσεις ευθύνης, είναι ένα σοβαρό αδύνατο σημείο. Μετά την εγκατάσταση του ΣΗΔΕ πρέπει όλοι οι υπάλληλοι να εκπαιδευτούν και να το χρησιμοποιούν, διαφορετικά δεν θα είναι χρήσιμοι στην υπηρεσία τους, γιατί δεν θα μπορούν να λειτουργήσουν όπως απαιτούν τα νέα δεδομένα σε αυτόν το χώρο.

Σημείο 2.

Η άρνηση του προσωπικού για τις νέες τεχνολογίες αντιμετωπίζοντας τις σαν κάτι το ξένο, το ακαταλαβίστικο, πηγαίνει την οποιαδήποτε πρωτοβουλία για τεχνολογική εξέλιξη προς τα πίσω. Νομίζουν ότι επειδή ,δεν είναι του αντικειμένου της πληροφορικής ,δεν θα τα καταφέρουν να εξοικειωθούν ενώ αυτό δεν υφίσταται. Πρέπει να αφιερωθεί χρόνος ανάλογα με το γνωστικό υπόβαθρο του κάθε υπαλλήλου και να μην αντιμετωπίζουν με καχυποψία την κάθε νέα εφαρμογή που τίθεται σε λειτουργία.

Σημείο 3.

Άλλο ένα αδύνατο σημείο, το οποίο μπορεί να καθυστερήσει σημαντικά την εξέλιξη είναι οι αναβλητικότητα που έχουν πολλοί υπάλληλοι στην εργασία τους. Γνωστές είναι οι φράσεις «Άστο τώρα αυτό, προέχει άλλο

θέμα τώρα», «Θα ασχοληθούμε αργότερα με αυτό, έχουμε χρόνο». Δυστυχώς δεν έχουμε άλλο χρόνο. Όλα έπρεπε να είχαν γίνει χθες.

Σημείο 4.

Η γραφειοκρατία νομίζω ότι είναι ένα αγκάθι για την όποια τεχνολογική εξέλιξη. Πάντα η Διοίκηση περιμένει εντολές από τα Υπουργεία, ζητά διευκρινήσεις και ερμηνευτικές διατάξεις για κάθε νέα τεχνολογική εξέλιξη με αποτέλεσμα την χρονοκαθυστέρηση των διαδικασιών. Επίσης μεγάλη γραφειοκρατία υπάρχει, από την στιγμή που θα αποφασίσουμε να κινηθούμε προς κάποια τεχνολογική εφαρμογή, στο γεγονός των ενεργειών που απαιτούνται έτσι ώστε η εφαρμογή, στην προκειμένη περίπτωση το ΣΗΔΕ, να είναι λειτουργήσιμη. Τέτοιες ενέργειες είναι: η υλικοτεχνική υποδομή, ο προμηθευτής, η εγκατάσταση και η λειτουργία της εφαρμογής.

Σημείο 5.

Σοβαρό πρόβλημα για την Π.Ε. Αρκαδίας αποτελεί και η μη ύπαρξη Διοικητηρίου. Είναι πολύ δύσκολο να διαχειριστείς απομακρυσμένες υπηρεσίες και να τις εντάξεις στο ΣΗΔΕ. Θα πρέπει να υπάρχει άριστο κλίμα συνεργασίας, και υλικοτεχνικής υποδομής. Κάθε Δ/ση, λίγο πολύ, έχει την δική της γραμματεία που θέλει να ελέγχει τα θέματά της. Στόχος όμως είναι όλες οι Δ/σεις να ακολουθούν την ίδια τακτική στο ΣΗΔΕ για την ομαλή λειτουργία του.

3.3. ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Σημείο 1.

Σημαντική ευκαιρία για την υπηρεσία είναι η εκμετάλλευση νέων τεχνολογιών και καινοτόμων εργαλείων για την επίτευξη των στόχων της υπηρεσίας. Είναι ευκαιρία να προσαρμοστούν στις ανάγκες της υπηρεσίας

στρατηγικές έξυπνης εξειδίκευσης, όπως αυτές έχουν υιοθετηθεί από την Περιφέρεια Πελοποννήσου. Έχουμε την δυνατότητα να εκμεταλλευτούμε καινοτόμα εργαλεία έτσι ώστε να αναβαθμίσουμε ποιοτικά και ταχύτατα τις υπηρεσίες της Π.Ε. Αρκαδίας προς τον πολίτη.

Σημείο 2.

Οι νέες διατάξεις για την άμεση εφαρμογή του ΣΗΔΕ, για το Ενιαίο Σύστημα Κινητικότητας του προσωπικού στο Δημόσιο Τομέα και το επίπεδο ετοιμότητας της Περιφέρειας Πελοποννήσου με την ολοκλήρωση στο αμέσως προσεχές διάστημα της κατάρτισης περιγραμμάτων θέσεων εργασίας αποτελεί ευκαιρία της Διεύθυνσης για επαρκή στελέχωση. Η εφαρμογή πρακτικών Outsourcing, με την πρόσληψη τεχνικής βοήθειας, που καθίσταται εφικτή με χρηματοδότηση από το ΕΣΠΑ και η αξιοποίηση προγραμμάτων που “τρέχουν” για την απασχόληση ανέργων αποτελούν αισιόδοξα μηνύματα για την τόνωση της απασχόλησης και την ταυτόχρονη βελτίωση των συνθηκών της υπηρεσίας.

Σημεία 3, 4.

Μπαίνοντας στην λογική του «είμαι καλύτερα προετοιμασμένος για το μέλλον», καταλαβαίνει κανείς ότι η τεχνολογική εξέλιξη είναι αναμενόμενη και ότι πρέπει να συμβαδίζουμε για να μπορούμε να ανταποκρινόμαστε με άνεση για κάθε πληροφορία ή διαδικασία στο μέλλον που θα μας ζητηθεί, είτε από τον πολίτη είτε από άλλον φορέα.

Ξεκινώντας να χρησιμοποιούμε την μία τεχνολογική εφαρμογή μετά την άλλη, μπορούμε να καταλάβουμε το μέγεθος της εξυπηρέτησης και της διευκόλυνσης που μας παρέχουν. Εφαρμόζοντας και λειτουργώντας το Σύστημα Η.Δ.Ε. όπως πρέπει, αξιοποιώντας όλες τις δυνατότητες του, μπορούμε μετά με ευχέρεια π.χ. να εφαρμόσουμε τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR). Οποιαδήποτε λογισμική

εφαρμογή εξυπηρετεί μια άλλη και εξυπηρετείται από μία άλλη με μόνη προϋπόθεση την σωστή και ολοκληρωμένη εφαρμογή της από το ανθρώπινο δυναμικό του οργανισμού.

Σημεία 5, 6.

Είναι ευκαιρία της Π.Ε. Αρκαδίας να αναπτυχθεί τεχνολογικά καθιστώντας την πρότυπο πρώτα για την εξυπηρέτηση του πολίτη και μετά για την γρήγορη και απρόσκοπτη συνεργασία μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων. Πρέπει να τεθούν οι στόχοι ανάπτυξης της, άμεσα, και να αρχίσει η σταδιακή αλλά γρήγορη εξέλιξη της προς τις νέες τεχνολογίες.

3.4. ΑΠΕΙΛΕΣ/ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

Σημείο 1.

Σε περίπτωση που η Διεύθυνση Διοίκησης της Περιφέρειας δεν ολοκληρώσει εγκαίρως τις διαδικασίες για την ένταξη του Οργανισμού στο Ενιαίο Σύστημα Κινητικότητας των υπαλλήλων, που αναφέρθηκε παραπάνω, η Διεύθυνση αντιμετωπίζει πλέον σοβαρό πρόβλημα λειτουργίας. Η υποστελέχωση της υπηρεσίας σε συνδυασμό με μία συνταξιοδότηση που αναμένεται να επέλθει εντός της πενταετίας, αλλά και τους σοβαρούς περιορισμούς στις προσλήψεις τακτικού προσωπικού, όπως αυτές έχουν τεθεί από τους θεσμούς καθιστούν αβέβαιο το μέλλον της υπηρεσίας. Σύμφωνα με πρόσφατα ρεπορτάζ οι δανειστές φαίνεται πως ζητούν να μπει φραγή στις περαιτέρω προσλήψεις στον Δημόσιο τομέα, ζητώντας την συνέχιση της πολιτικής μίας πρόσληψης μόνιμου υπαλλήλου για κάθε πέντε αποχωρήσεις, έως το 2021!! Σε βάθος τετραετίας αναμένεται να προσληφθούν 20.000 λιγότεροι υπάλληλοι ενώ την ίδια περίοδο αναμένεται να βγουν στη σύνταξη πάνω από 40.000-45.000 δημόσιοι υπάλληλοι.

Σημείο 2.

Οι υπαλληλικές ανισότητες είναι μια σημαντική απειλή για την τεχνολογική εξέλιξη της Π.Ε. Αρκαδίας. Διαφορετική κατάρτιση υπαλλήλων, διαφορετικές ειδικότητες, διαφορετικές ηλικίες. Κάποιοι από αυτούς έχουν κάποια γνώση στα πληροφοριακά συστήματα την οποία απέκτησαν, είτε εμπειρικά είτε με την παρακολούθηση σεμιναρίων κάποιοι άλλοι όμως αποφεύγουν ακόμα και την επαφή με αυτά.

Σημείο 3.

Το γεγονός ότι η Δ/νση Διαφάνειας και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Περιφέρειας Πελοποννήσου ή οποία είναι υπεύθυνη για την πλήρη εφαρμογή κάθε νέας τεχνολογίας που απαιτείται και επιβάλλεται από τα Υπουργεία ως αναγκαία για την μετάβαση μας στην Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, είναι υποστελεχωμένη, με μόνο τρεις υπαλλήλους για την Π.Ε. Αρκαδίας.

Σημείο 4.

Η άρνηση των περισσότερων υπαλλήλων για χρήση των τεχνολογιών, είτε αυτή προέρχεται από μη ειδίκευση τους είτε από φόβο ότι τέτοιου είδους εφαρμογές θα επιφέρουν άλλα προβλήματα, διαδικαστικά. Είναι σύνηθες φαινόμενο οι κατέχοντες θέση ευθύνης – Διευθυντική θέση – που ακόμα και σήμερα δεν έχουν επαφή με Η/Υ, να σκέφτονται και να υποψιάζονται ότι κάθε λογισμική εφαρμογή που τίθενται σε λειτουργία, μπορεί να έχει αρνητικά αποτελέσματα σε ορισμένες μελλοντικές ενέργειες. Π.χ. Να φύγει ο έλεγχος από κάποιες ενέργειες που έκαναν στο παρελθόν και να πάνε σε επίπεδο Υπουργείου. Με αυτή την λογική

όχι μόνο ενισχύουν την άρνηση τους αλλά πολλές φορές βάζουν και εμπόδια. (χρονοκαθυστερήση).

Σημείο 5.

Η ανύπαρκτη στρατηγική στην διοίκηση είναι μια απειλή, γιατί μπορεί κανείς να χαθεί μέσα σε τόσες ενέργειες που έχει να κάνει και σε τόσες εφαρμογές που πρέπει να εγκαταστήσει και να λειτουργήσει άμεσα. Το τελευταίο διάστημα εκτός από το υποχρεωτικό Σύστημα Η.Δ.Ε. που θα λειτουργήσει από 1/1/2019 και επιβάλλεται να γίνει άμεσα, υπάρχουν και η εφαρμογές όπως το ψηφιακό οργανόγραμμα, τα περιγράμματα θέσεων εργασίας, η κινητικότητα, η ψηφιακή αξιολόγηση, το GDPR (γενικός κανονισμός προστασίας προσωπικών δεδομένων) κ.λ.π. Όπως καταλαβαίνεται πρέπει να υπάρξει άμεσα ένας στρατηγικός σχεδιασμός για να μπου οι προτεραιότητες, το χρονοδιάγραμμα και οι στόχοι.

3.5. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Η στρατηγική διοίκηση είναι μια συνεχής διεργασία κατά την οποία ο οργανισμός ορίζει τη φύση των δραστηριοτήτων στις οποίες θα ενεργοποιηθεί, το είδος της οικονομικής και ανθρώπινης οργάνωσης που επιθυμεί να υλοποιήσει καθιερώνοντας πολιτικές και σχέδια προκειμένου να εξασφαλίσει ότι η προσπάθειές του είναι συνεπείς και θα οδηγήσουν στην επίτευξη των στόχων, των σκοπών και των επιδιώξεών του.

Το πλεονέκτημα της στρατηγικής διοίκησης είναι πολύ σημαντικό γιατί βοηθά ολόκληρο τον Οργανισμό να επιδιώξει με συνέπεια τους στόχους του. Στο παρακάτω σχήμα 3 φαίνεται πως η στρατηγική, η τεχνολογία και πάρα πολλοί άλλοι οργανωσιακοί παράγοντες αλληλοεπιδρούν και καθορίζουν τα αποτελέσματα σε έναν οργανισμό. Οι αλληλεπιδράσεις

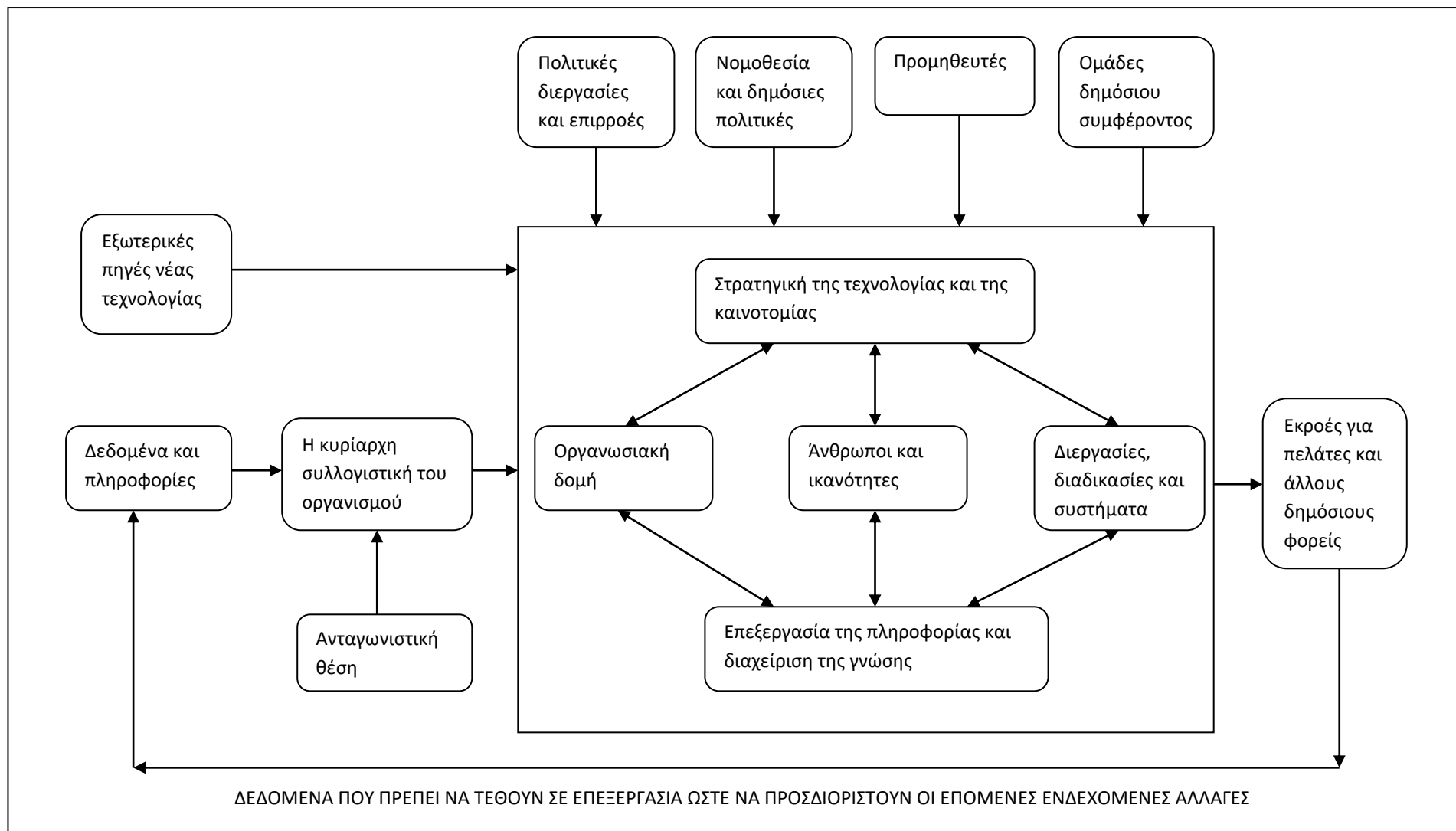
που φαίνονται στο σχήμα δείχνουν πολύπλοκες όμως το βασικό επιχείρημα είναι ότι η τεχνολογία συμπλέκεται με την στρατηγική διαδικασία σε πολλά σημεία.

Στις εσωτερικές στρατηγικές αλληλεπιδράσεις οι οποίες είναι και το εσωτερικό του οργανισμού βλέπουμε ότι η τεχνολογία επηρεάζει την οργανωσιακή δομή, τους ανθρώπους, τις διαδικασίες, τις διεργασίες και τα συστήματα.

Στις εξωτερικές στρατηγικές αλληλεπιδράσεις οι οποίες είναι το εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού βλέπουμε ότι η πολιτική, ο ρυθμός καινοτομιών, η νομοθεσία ακόμα και η Κυβερνητική πολιτική επηρεάζουν την αλληλεπίδραση όλων των δομών εντός του οργανισμού όπως είναι ο ανθρώπινος παράγοντας και οι διαδικασίες. Ομάδες ενδιαφερόμενων όπως είναι οι πολίτες, οι άλλες Περιφέρειες ακόμα και η Κρατική διοίκηση (Υπουργεία, κλπ) επηρεάζονται επίσης από αυτούς τους εξωτερικούς παράγοντες στο ευρύτερο περιβάλλον του οργανισμού. Άρα καταλαβαίνουμε ότι ο οργανισμός δεν διαμορφώνει την στρατηγική του σε συνθήκες απομόνωσης.

Το σχήμα 3 φαίνεται να είναι πολύπλοκο, αλλά η πραγματική αλληλεπίδραση είναι πολύ πυκνότερη και γι'αυτό δεν μπορεί να αποδοθεί σχηματικά

Εσωτερικές και Εξωτερικές στρατηγικές αλληλεπιδράσεις



ΣΧΗΜΑ 3

3.6. ΟΡΑΜΑ ΤΗΣ Π. Ε. ΑΡΚΑΔΙΑΣ

Το στρατηγικό όραμα είναι μια άποψη της μελλοντικής κατεύθυνσης ενός Οργανισμού και του δρόμου που θα ακολουθήσει. Είναι μια καθοδηγητική έννοια, για το τι προσπαθεί να κάνει και για το τι προσπαθεί να γίνει. Η σημασία λοιπόν του οράματος, είναι ότι τον καθοδηγεί από την τωρινή του κατάσταση στην επιθυμητή.

Σε ακολουθία με την swot ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης που προηγήθηκαν, το όραμα για την Π.Ε. Αρκαδίας είναι να αποτελέσει μια, εξωστρεφή και ευέλικτη διοικητική δομή, ικανή να κατανοεί και να ανταποκρίνεται έγκαιρα στις ανάγκες μιας διαφοροποιημένης κοινωνίας, αξιοποιώντας όλες τις δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού και χρησιμοποιώντας αποδοτικά τους πόρους της.

Επιδίωξη της η αποτελεσματικότερη υλοποίηση όλων εφαρμογών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με άξονες την καινοτομία και τη δημιουργικότητα και με στόχο την ενίσχυση της σχέσης εμπιστοσύνης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και την ισόρροπη κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη της περιοχής με σεβασμό στο περιβάλλον και στον πολίτη.

3.7. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

Η Π.Ε. Αρκαδίας κάθε χρόνο στον προϋπολογισμό της συμπεριλαμβάνει ένα πολύ ψηλό χρηματικό ποσό για γραφική ύλη, τόνερ, συντηρήσεις και αγορές εκτυπωτών και φωτοαντιγραφικών, χαρτί A4, courier, ταχυδρομείο, σφραγίδες και ότι άλλο απαιτείται για την διεκπεραίωση ενός εγγράφου.

Η οικονομική βλάβη που προκαλείται με την υφιστάμενη κατάσταση δεν αφορά μόνο την παραγωγή αντιγράφων ή άσκοπων εκτυπώσεων με αποτέλεσμα την αλόγιστη κατανάλωση χαρτιού, τόνερ και τις ενδεχόμενες βλάβες των μηχανημάτων αλλά και τις χαμένες εργατοώρες των υπαλλήλων που καταπιάνονται με την πρωτοκόλληση, την χρέωση, την αρχειοθέτηση, την αναζήτηση και διανομή των εγγράφων και που είναι δύσκολο να υπολογιστεί.

Η ελάττωση κατά πολύ της χρήσης χαρτιού, θα έχει ως συνέπεια την μείωση των αποθηκευτικών χώρων για την φύλαξή τους, την βελτίωση των συνθηκών εργασίας των υπαλλήλων και την παροχή καλύτερων υπηρεσιών προς τους πολίτες. Αξίζει να αναφέρουμε και την οικολογική καταστροφή που συντελείται και που θα αποφευχθεί με την μη χρήση χαρτιού. Ένα φαινόμενο που ξεχνάμε όσοι καθόμαστε πίσω από ένα γραφείο.

Η Περιφέρεια Πελοποννήσου μόνο για τις υπηρεσίες της στην Π.Ε.Αρκαδίας όσο και για τις υπηρεσίες της σε επίπεδο έδρας που στεγάζονται στην Π.Ε. Αρκαδίας, κάθε χρόνο δαπανά ένα τεράστιο χρηματικό ποσό για την διεκπεραίωση εγγράφων.

Οι συμβάσεις που υπογράφονται κάθε χρόνο μεταξύ της Περιφέρειας Πελοποννήσου και των αναδόχων γι' αυτό το θέμα μας δείχνουν ξεκάθαρα τα χρηματικά ποσά που δεσμεύονται. Από αυτές τις συμβάσεις και τις πληρωμές που έχει κάνει ως σήμερα συμπληρώθηκε ο παρακάτω πίνακας III, λαμβάνοντας υπόψη και τις εργατοώρες που απαιτούνται μετατρέποντας τες σε κόστος με επιείκεια.

Στον πίνακα IV έλαβα υπόψη μου το μεγάλο ποσό που θα δαπανηθεί τον πρώτο χρόνο για την αγορά, την εγκατάσταση και την εκπαίδευση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων και για τα άλλα τέσσερα έτη συμπεριέλαβα την συντήρηση (HelpDesk) του Συστήματος αυτού. Εννοείται ότι μετά από ένα έτος εγκατάστασης ενός λογισμικού, η εταιρεία

από την οποία το προμηθευόμεστέ είναι υποχρεωμένη να το συντηρεί, να το αναβαθμίζει και να κρατάει το ιστορικό συνάπτοντας με την Περιφέρεια μονοετή ή διετή σύμβαση.

Εννοείται ότι το κόστος για το χαρτί, το μελάνι, το ταχυδρομείο κλπ. έχει κάποια μείωση της τάξης του 25% η οποία ευελπιστούμε μετά από τα πρώτα τρία έως πέντε χρόνια να έχει μια μείωση 60%. Σε αυτό θα παίζει σπουδαίο ρόλο ο παράγοντας υπάλληλος σύμφωνα με την εξειδίκευση που θα λάβει, την θέληση, την ικανότητα και την κατανόηση ενός καλύτερου εργασιακού περιβάλλοντος.

3.8. ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΟΙ ΠΙΝΑΚΕΣ ΚΟΣΤΟΥΣ

Μέσος Αριθμός Σελίδων που παράγονται συνολικά στη Π.Ε. Αρκαδίας ανά ημέρα	Αριθμός σημείων διάσπαρτων σε όλη τη Π. Ε. Αρκαδίας όπου δημιουργούνται και αποθηκεύονται έγγραφα	Αριθμός ημερών ημερολογιακού μήνα	Μέσος Αριθμός Σελίδων ανά Έγγραφο
1.500	11	22	4

ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΙ

Αποθήκευση, Αποστολή και Αναζήτηση Εγγράφων ΧΩΡΙΣ τη χρήση Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων								
Μέσο κόστος	Τιμή μονάδας ανά ημέρα	Μηνιαίο κόστος	Κόστος 1ου έτους	Κόστος 2ου έτους	Κόστος 3ου έτους	Κόστος 4ου έτους	Κόστος 5ου έτους	Συνολικό Κόστος 5 ετών
Ενοικίασης και Συντήρησης Χώρου Αποθήκευσης (5 τ.μ. σε 11 σημεία)	5,50 €	121,00 €	1.452,00 €	1.452,00 €	1.452,00 €	1.452,00 €	1.452,00 €	7.260,00 €
Ασπρόμαυρη Εκτύπωση (Μελάνι, Χαρτί)	12,00 €	264,00 €	3.168,00 €	3.168,00 €	3.168,00 €	3.168,00 €	3.168,00 €	15.840,00 €
Κόστος Εκτυπωτών και Συντήρησης τους (σε 11 σημεία)	11,00 €	242,00 €	2.904,00 €	2.904,00 €	2.904,00 €	2.904,00 €	2.904,00 €	14.520,00 €
Ταχυδρομικά Τέλη	155,00 €	3.410,00 €	40.920,00 €	40.920,00 €	40.920,00 €	40.920,00 €	40.920,00 €	204.600,00 €
Courier	55,00 €	1.210,00 €	14.520,00 €	14.520,00 €	14.520,00 €	14.520,00 €	14.520,00 €	72.600,00 €
Ανθρωποχρόνος διακίνησης (11 σημεία διακίνησης)	11,00 €	242,00 €	2.904,00 €	2.904,00 €	2.904,00 €	2.904,00 €	2.904,00 €	14.520,00 €
Ανθρωποχρόνος αρχειοθέτησης (11 σημεία αρχειοθέτησης)	11,00 €	242,00 €	2.904,00 €	2.904,00 €	2.904,00 €	2.904,00 €	2.904,00 €	14.520,00 €
Ανθρωποχρόνος αναζήτησης (11 σημεία αναζήτησης)	11,00 €	242,00 €	2.904,00 €	2.904,00 €	2.904,00 €	2.904,00 €	2.904,00 €	14.520,00 €
ΣΥΝΟΛΟ	271,50 €	5.973,00 €	71.676,00 €	71.676,00 €	71.676,00 €	71.676,00 €	71.676,00 €	358.380,00 €

ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΙΙ

Αποθήκευση, Αποστολή και Αναζήτηση Εγγράφων ΜΕ τη χρήση Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων								
Μέσο κόστος	Τιμή μονάδας ανά ημέρα	Μηνιαίο κόστος	Κόστος 1ου έτους	Κόστος 2ου έτους	Κόστος 3ου έτους	Κόστος 4ου έτους	Κόστος 5ου έτους	Συνολικό Κόστος 5 ετών
Ενοικίασης και Συντήρησης Χώρου Αποθήκευσης (5 τ.μ. σε 11σημεία)	1,38 €	30,25 €	363,00 €	363,00 €	363,00 €	363,00 €	363,00 €	1.815,00 €
Ασπρόμαυρη Εκτύπωση (Μελάνι, Χαρτί)	3,00 €	66,00 €	792,00 €	792,00 €	792,00 €	792,00 €	792,00 €	3.960,00 €
Κόστος Εκτυπωτών	2,75 €	60,50 €	726,00 €	726,00 €	726,00 €	726,00 €	726,00 €	3.630,00 €
Ταχυδρομικά Τέλη	30,00 €	660,00 €	7.920,00 €	7.920,00 €	7.920,00 €	7.920,00 €	7.920,00 €	39.600,00 €
Courier	16,00 €	352,00 €	4.224,00 €	4.224,00 €	4.224,00 €	4.224,00 €	4.224,00 €	21.120,00 €
Ανθρωποχρόνος διακίνησης (11 σημεία διακίνησης)	7,15 €	157,30 €	1.887,60 €	1.887,60 €	1.887,60 €	1.887,60 €	1.887,60 €	9.438,00 €
Ανθρωποχρόνος αρχειοθέτησης (11 σημεία αρχειοθέτησης)	7,15 €	157,30 €	1.887,60 €	1.887,60 €	1.887,60 €	1.887,60 €	1.887,60 €	9.438,00 €
Ανθρωποχρόνος αναζήτησης (11 σημεία αναζήτησης)	7,15 €	157,30 €	1.887,60 €	1.887,60 €	1.887,60 €	1.887,60 €	1.887,60 €	9.438,00 €
Αγορά, Εγκατάσταση και Εκπαίδευση Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων			50.000,00 €					50.000,00 €
Συντήρηση (HelpDesk) Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων				5.000,00 €	5.000,00 €	5.000,00 €	5.000,00 €	20.000,00 €
ΣΥΝΟΛΟ	74,58 €	1.640,65 €	69.687,80 €	24.687,80 €	24.687,80 €	24.687,80 €	24.687,80 €	168.439,00 €

ΠΙΝΑΚΑΣ IV

Επιστροφή της Επένδυσης						
	1ο έτος	2ο έτος	3ο έτος	4ο έτος	5ο έτος	Συνολικό Κόστος 5 ετών
Αποθήκευση, Αποστολή και Αναζήτηση Εγγράφων <u>ΧΩΡΙΣ</u> τη χρήση Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων	71.676,00 €	71.676,00 €	71.676,00 €	71.676,00 €	71.676,00 €	358.380,00 €
Αποθήκευση, Αποστολή και Αναζήτηση Εγγράφων <u>ΜΕ</u> τη χρήση Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων	69.687,80 €	24.687,80 €	24.687,80 €	24.687,80 €	24.687,80 €	168.439,00 €
ΣΥΝΟΛΟ ΚΕΡΑΟΥΣ	1.988,20 €	46.988,20 €	46.988,20 €	46.988,20 €	46.988,20 €	189.941,00 €

ΠΙΝΑΚΑΣ V

Λαμβάνοντας υπόψη ένα μέσο αριθμό σελίδων που παράγονται συνολικά στη Π.Ε. Αρκαδίας ανά ημέρα και που ανέρχεται στις 1500 σελίδες, τον αριθμό των διάσπαρτων σημείων σε όλη τη Π. Ε. Αρκαδίας όπου δημιουργούνται και αποθηκεύονται έγγραφα σε 11 διευθύνσεις – κτίρια, γνωρίζοντας ότι η Π.Ε. Αρκαδίας δεν διαθέτει Διοικητήριο αλλά έχει τις διευθύνσεις της σε μισθωμένα ακίνητα επί το πλείστο, τις εργάσιμες μέρες σε 22 και το μέσο αριθμό σελίδων ανά έγγραφο (βλέπε πίνακα ΙΙ), μπορούμε να έχουμε μια σαφή εικόνα του οικονομικού κόστους πριν και μετά την εφαρμογή του λογισμικού της Η.Δ.Ε.

Στον πίνακα V βλέπουμε συγκεντρωτικά το κόστος των πέντε ετών πριν και μετά την εφαρμογή του Σ.Η.Δ.Ε και το ποσό που προκύπτει ως διαφορά, υπέρ αυτής της οργανωσιακής αλλαγής, το οποίο αρκετά μεγάλο αλλά και απολύτως κατανοητό πρώτα για τους υπαλλήλους της πληροφορικής και μετά για τους υπαλλήλους του οικονομικού.

Αυτό το ποσό έχει προκύψει μόνο από την Π.Ε. Αρκαδίας και από τις Δ/σεις έδρας. Αν τώρα σκεφτούμε σε επίπεδο Περιφέρειας, η οποία έχει άλλες τέσσερες Περιφερειακές Ενότητες, μπορούμε να κατανοήσουμε για τι οικονομικό όφελος μιλάμε χρησιμοποιώντας το Σ.Η.Δ.Ε. για την Περιφέρεια. Μπορεί το ποσό να είναι λιγάκι μικρότερο για τις άλλες Π.Ε. λόγω ύπαρξης Διοικητηρίου και λιγότερων Δ/σεων όμως δεν θα πληρώσουν για την εφαρμογή η οποία θα αγοραστεί εφάπαξ από την έδρα και κατ' επέκταση το κόστος θα αναλάβει η Αρκαδία.

Τέλος θα πρέπει να αναφέρουμε και το οικονομικό όφελος που θα έχουμε από τη μη αγορά νέων εκτυπωτικών μηχανημάτων και βαρέως τύπου φωτοαντιγραφικών μηχανημάτων. Ήταν ένα κόστος ασύμφορο δεδομένου του ότι κάθε χώρος γραφείου ήθελε ένα εκτυπωτή ανεξαρτήτου των υπαλλήλων που εργάζονταν στο χώρο αυτό.

Η αγορά διαφορετικών εκτυπωτικών μηχανημάτων και τα διαφορετικά τόներ που πρέπει να προμηθεύεται η Π.Ε. Αρκαδίας είναι ένα

επιπλέον αντικείμενο για το υπόλληλο των προμηθειών που απαιτεί αρκετές εργατοώρες.

3.9. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Η ψηφιακή υπογραφή εξασφαλίζει την εγκυρότητα ενός ηλεκτρονικού εγγράφου, δηλαδή προστατεύει την **αυθεντικότητα** και την **ακεραιότητά** του. Επίσης, σε συνδυασμό με τη χρονοσήμανση εξασφαλίζει επιπλέον τη μη αποποίηση ευθύνης του υπογράφοντα.

Η ψηφιακή υπογραφή επιτρέπει στον παραλήπτη ενός εγγράφου να επαληθεύσει την ταυτότητα του υπογράφοντος (αυθεντικοποίηση) και να διασφαλίσει ότι το περιεχόμενό του δεν έχει παραποιηθεί (ακεραιότητα). Οποιαδήποτε αλλαγή στο ηλεκτρονικό έγγραφο μετά την υπογραφή, την ακυρώνει, προστατεύοντάς το από αλλοίωση ή και πλαστογραφία.

3.9.1. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Από τα μέσα της δεκαετίας του 1990 εθνικές και διεθνείς πρωτοβουλίες άρχισαν να εξετάζουν την εκδοχή χρήσης ηλεκτρονικών υπογραφών. Το 1995 στην πολιτεία της Γιούτα των ΗΠΑ ψηφίστηκε ο πρώτος ολοκληρωμένος Νόμος για τις ηλεκτρονικές υπογραφές και αναφέρεται στο νομικό αποτέλεσμα της έκδοσης των ψηφιακών υπογραφών, στην λεπτομερή ρύθμιση και στην αδειοδότηση της παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής υπογραφής.

Η οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης 1999/93/EK θέτει το γενικό πλαίσιο για τη νομική αναγνώριση των ηλεκτρονικών υπογραφών και τη

δημιουργία ενός κοινού ρυθμιστικού πλαισίου στην Ε.Ε. Μέσα από την οδηγία διασφαλίζεται η νομική αναγνώριση των ηλεκτρονικών υπογραφών (άρθρο 5.1) ως αντίστοιχων με τις χειρόγραφες εκεί που τις απαιτεί ο Νόμος. Με το ίδιο άρθρο η Οδηγία θέτει τις προϋποθέσεις που είναι απαραίτητες για την δημιουργία ενός κοινού και ενιαίου επιπέδου ηλεκτρονικών υπογραφών αναγνωρίσιμες μεταξύ των κρατών μελών και να χρησιμοποιηθούν κατά την απόδειξη.

Το προεδρικό Διάταγμα 150/2001 (ΦΕΚ 125/2001/τ.Α') θέτει το κανονιστικό πλαίσιο και εναρμονίζει το ελληνικό δίκαιο με την Ευρωπαϊκή Οδηγία 99/93/ΕΚ που ορίζει ότι η ψηφιακή υπογραφή που βασίζεται σε Αναγνωρισμένο Πιστοποιητικό και δημιουργείται από Ασφαλή Διάταξη Δημιουργίας Υπογραφής επέχει θέση ιδιόχειρης υπογραφής τόσο στο ουσιαστικό όσο και στο δικονομικό δίκαιο.

Η ανάπτυξη εφαρμογών ηλεκτρονικών υπογραφών στο Δημόσιο τομέα στηρίζεται κυρίως στις παρακάτω πηγές:

- Στο άρθρο 14 του Νόμου 2672/1998 με τίτλο «Διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα».

- Στην Εγκύκλιο ΔΙΑΔΠ/Α1/2523 του Υπουργείου Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης περί απλούστευσης διαδικασιών και παραγωγικότητας.

- Στο Π.Δ. 342/2002 σχετικά με τη διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, ΝΠΔΔ και ΟΤΑ ή μεταξύ αυτών και των φυσικών ή νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου και ενώσεων φυσικών προσώπων.

- Στο άρθρο 12 του Νόμου 3979/2011 (ΦΕΚ 138/τ.Α') όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 24 του Νόμου 4440/2016 (ΦΕΚ 224/τ.Α') με τίτλο «Ηλεκτρονική διαδικασία έκδοσης και διακίνησης διοικητικών πράξεων και εγγράφων στο δημόσιο τομέα».

3.9.2. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ ΣΤΟ ΣΗΔΕ

Η ψηφιακή υπογραφή για να χρησιμοποιηθεί σε ένα Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων θα πρέπει να πληροί τους ακόλουθους όρους βάση των οδηγιών για την ηλεκτρονική έκδοση και την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων.

- να συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα
- να είναι ικανή να καθορίσει ειδικά και αποκλειστικά την ταυτότητα του υπογράφοντος
- να δημιουργείται με μέσα τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο και
- να συνδέεται με τα δεδομένα στα οποία αναφέρεται, κατά τρόπο, ώστε να μπορεί να εντοπισθεί οποιαδήποτε μεταγενέστερη αλλοίωση των εν λόγω δεδομένων σύμφωνα με το Π.Δ. 150/2001

3.10. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ GDPR ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ



Η καλλιέργεια ενός κοινωνικού περιβάλλοντος εμπιστοσύνης προς τις νέες ψηφιακές τεχνολογίες και υπηρεσίες στηρίζεται πάνω σε ένα σαφές, καθορισμένο και κατανοητό πλαίσιο πολιτικών ασφαλείας και προστασίας της ιδιωτικότητας. Προς την δημιουργία αυτού του πλαισίου υιοθετούνται σχετικές δράσεις στις οποίες περιλαμβάνονται:

Δράση 1.: Θεσμοθέτηση πολιτικών ασφαλείας και ανάδειξη και υιοθέτηση σχετικών καλών πρακτικών με την λογική ότι η ασφάλεια αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα κάθε έργου τεχνολογίας και πληροφορικής του δημοσίου και ενσωματώνεται σε αυτό από τη φάση του σχεδιασμού.

Δράση 2.: Συνεργασία με την Εθνική Αρχή Αντιμετώπισης Ηλεκτρονικών Επιθέσεων (Εθνικό CERT), με τις αρμόδιες Ανεξάρτητες και Ρυθμιστικές Αρχές και τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών (European Union Agency for Network and Information Security, ENISA) για την υλοποίηση δράσεων που αφορούν καλές πρακτικές για την προστασία των τελικών χρηστών σχετικά με τους κινδύνους παραβίασης της ιδιωτικότητας στο διαδίκτυο και τα μέτρα αυτοπροστασίας που θα πρέπει να εφαρμόζουν για την προστασία της ιδιωτικότητας τους

Δράση 3.: Συνεργασία με τα αρμόδια Υπουργεία και τις Ανεξάρτητες και Ρυθμιστικές Αρχές για άμεση ενσωμάτωση του Ευρωπαϊκού Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (General Data Protection Regulation 2016/679).

Δράση 4.: Συντονισμός των αρμόδιων φορέων για την υλοποίηση εθνικής στρατηγικής για την κυβερνοασφάλεια που θα καθορίζει τους στρατηγικούς στόχους και τις συγκεκριμένες δράσεις πολιτικής που πρέπει να εφαρμοστούν.

3.10.1. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Ο Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την προστασία Δεδομένων), δημοσιεύτηκε στις 04 Μαΐου του 2016. Άρχισε να ισχύει την εικοστή ημέρα από την δημοσίευση του στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης στις 25 Μαΐου του 2016 και τέθηκε σε εφαρμογή από τις 25 Μαΐου 2018

Πρόκειται για ένα νέο, ενιαίο και άμεσα εφαρμόσιμο νομικό πλαίσιο, το οποίο ρυθμίζει την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ατόμων που βρίσκονται στην Ευρωπαϊκή Ένωση, από άλλα άτομα, εταιρείες ή οργανισμούς. Με τον νέο Κανονισμό ενισχύονται τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων, αυξάνονται, ποσοτικά και ποιοτικά, οι υποχρεώσεις των υπεύθυνων και εκτελούντων την επεξεργασία και γενικώς ενισχύεται σημαντικά η προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών της ΕΕ. Τα προβλεπόμενα πρόστιμα (μπορεί να φτάσουν τα 20 εκατομμύρια ευρώ ή το 4% του παγκόσμιου τζίρου) σε συνδυασμό με τις αυξημένες υποχρεώσεις συμμόρφωσης που οφείλουν να επιδεικνύουν οι επιχειρήσεις, αποτελούν τεράστια πρόκληση για την αγορά και τη Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα αλλά και σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση.

3.10.2. ΤΟ GDPR ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Εγκύκλιο με τίτλο «Εσωτερικός κανονισμός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Οδηγίες) για την ηλεκτρονική διακίνηση, έκδοση και διαχείριση εγγράφων» απέστειλε το υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης στις αρμόδιες υπηρεσίες. ΑΔΑ:6Θ9Χ46ΜΤΛΠ-ΧΟ9.

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στην δημοσίευση ή καταχώρηση προσωπικών δεδομένων / δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα: κάθε πληροφορία που

αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο. Ταυτοποιήσιμο φυσικό

πρόσωπο είναι εκείνο του οποίου η ταυτότητα μπορεί να εξακριβωθεί, άμεσα ή έμμεσα, ιδίως μέσω αναφοράς σε αναγνωριστικό στοιχείο ταυτότητας όπως όνομα, σε αριθμό ταυτότητας, σε δεδομένα θέσης, σε επιγραμμικό αναγνωριστικό ταυτότητας¹ ή σε έναν ή περισσότερους παράγοντες που προσιδιάζουν στη σωματική, φυσιολογική, γενετική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική ταυτότητα του εν λόγω φυσικού προσώπου (άρθρο 4 στ. 1) του υπ' αριθ. του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης – GDPR).

4. ΕΡΕΥΝΑ ΜΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

4.1. ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η έρευνα διενεργήθηκε με την μέθοδο της συμπλήρωσης ερωτηματολογίου που διανεμήθηκε σε μόνιμους υπαλλήλους της Περιφερειακής Ενότητας Αρκαδίας της Περιφέρειας Πελοποννήσου.

Στόχος της έρευνας ήταν να διερευνήσει ποιες είναι οι στάσεις των μόνιμων υπαλλήλων όσο αφορά τα νέα δεδομένα που φέρνει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ).

Η έρευνα αυτή ικανοποιήθηκε από 139 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια των υπαλλήλων της Π.Ε. Αρκαδίας οι οποίοι στο σύνολό τους είναι 177 ενεργοί υπάλληλοι. Αυτό σημαίνει ότι έχουμε ένα δείγμα αρκετά ικανοποιητικό για να βγάλουμε σωστά αποτελέσματα και συμπεράσματα. Δηλαδή παραπάνω από τα $\frac{3}{4}$ του ενεργού προσωπικού. Ανάμεσα στους υπαλλήλους που δεν συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο ήταν εργάτες τεχνικών έργων και οδηγοί οι οποίοι δεν έχουν σχέση με τις τεχνολογίες και με την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων και δεν ενδιαφέρθηκαν να απαντήσουν.

4.2. ΔΟΜΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από δύο μέρη.

Στο πρώτο μέρος υπάρχουν ερωτήσεις για δημογραφικά στοιχεία, όπως το φύλο του υπαλλήλου, η ηλικία, η υπαλληλική τους ιδιότητα. Αυτά τα στοιχεία θεωρήθηκαν απαραίτητα για να διερευνήσουμε τις στάσεις που έχουν οι υπάλληλοι στις νέες τεχνολογίες.

Στο δεύτερο μέρος υπάρχουν ερωτήσεις κλειστού τύπου. Με αυτές τις ερωτήσεις θα διαπιστώσουμε πως βλέπουν οι υπάλληλοι τις νέες τεχνολογίες σε σχέση με την εργασία τους.

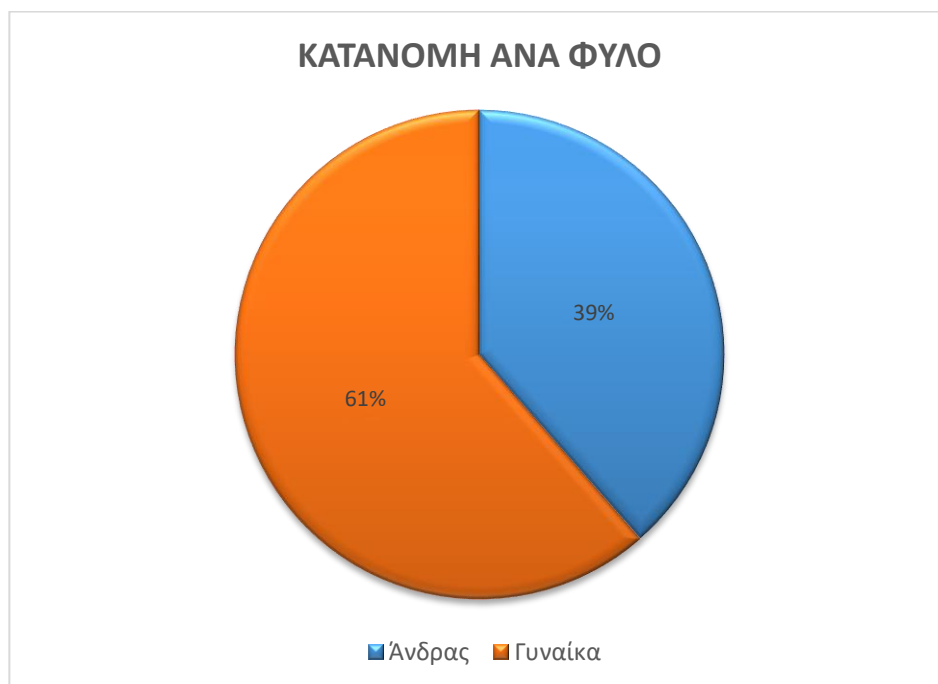
4.3. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ – ΑΝΑΛΥΣΕΙΣ

1. Σχετικά με την διάκριση του δείγματος ως προς το φύλο παρατηρούμε ότι οι περισσότεροι υπάλληλοι είναι γυναίκες. Σχεδόν διπλάσιες. Ίσως αυτό είναι θετικό σημείο για τον λόγο ότι οι περισσότερες γυναίκες είναι πιο οργανωτικές.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 : Κατανομή ανά φύλο

ΦΥΛΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΤΟΜΩΝ ΣΤΟ ΔΕΙΓΜΑ
ΑΝΤΡΑΣ	54
ΓΥΝΑΙΚΑ	85
ΣΥΝΟΛΟ	139

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1

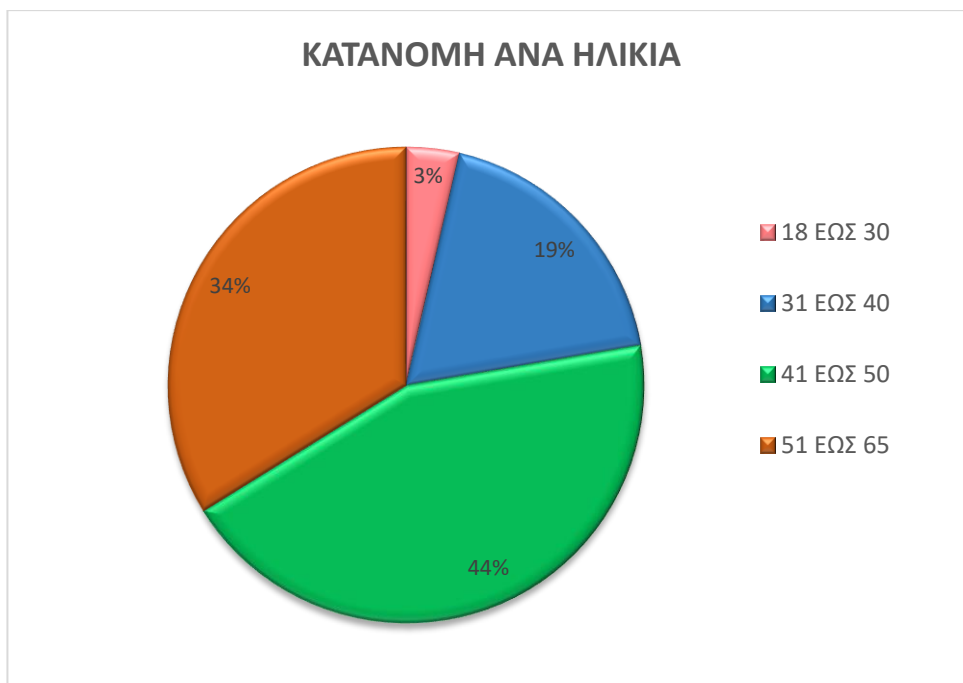


2. Άλλη μία σημαντική παράμετρος είναι και η ηλικία των ατόμων. Από αυτή την παράμετρο καταλαβαίνουμε ότι στο δείγμα μας έχουμε περισσότερους υπαλλήλους με την ηλικία των 41 έως 50 ετών, ενώ αρκετά λιγότεροι σε ποσοστό 3% έχουμε την ηλικία των 18 έως 30 ετών. Μπορούμε με μια επιφύλαξη να πούμε ότι υστερούμε σε ανθρώπινο δυναμικό που ίσως να είχε την γνώση στις νέες τεχνολογίες και την όρεξη της δημιουργίας. Επίσης μεγάλο ποσοστό των υπαλλήλων είναι από 51 έως 65 ετών το οποίο αγγίζει το 34%. Εδώ η εφαρμογή του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης μπορεί να βρει ένα τοίχο από άρνηση ή οποία θα οφείλεται αποκλειστικά και μόνο στη μη κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού στις νέες τεχνολογίες και τις αλλαγές στον μέχρι τώρα τρόπο λειτουργίας τους. Λογικό είναι ο μεγάλος σε ηλικία υπάλληλος να θέλει το αρχείο του σε έντυπη μορφή γιατί αισθάνεται σιγουριά.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : Κατανομή ανά ηλικία

ΗΛΙΚΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΤΟΜΩΝ ΣΤΟ ΔΕΙΓΜΑ
18 ΕΩΣ 30	5
31 ΕΩΣ 40	26
41 ΕΩΣ 50	61
51 ΕΩΣ 65	47
ΣΥΝΟΛΟ	139

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2



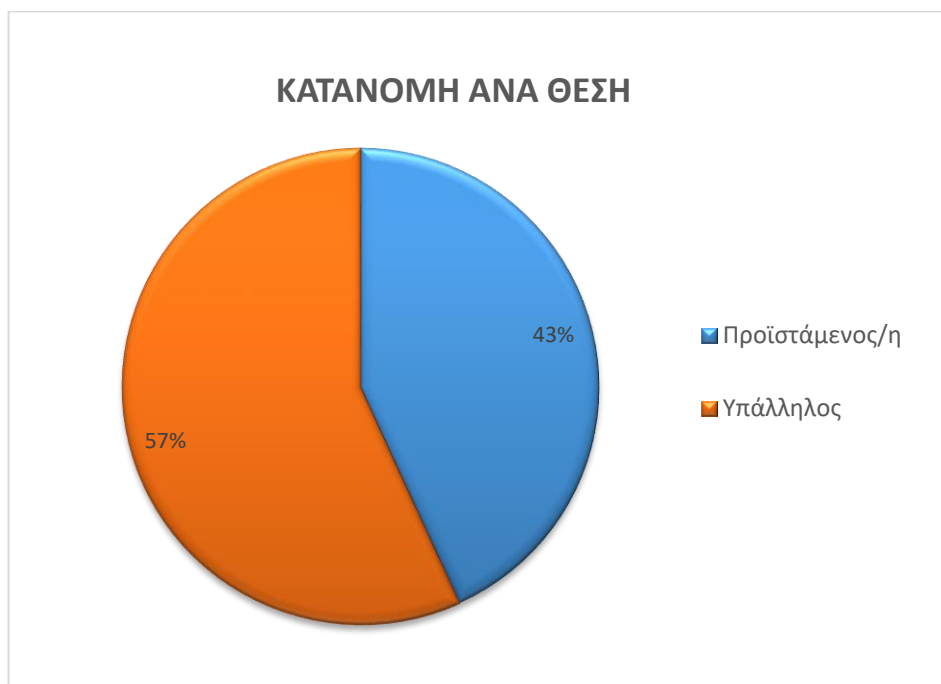
3. Στον πίνακα 3 βλέπουμε τα ποσοστά αναλογίας σύμφωνα με την θέση των υπαλλήλων, οι οποίοι χωρίζονται σε υπαλλήλους και σε προϊσταμένους (διεύθυνσης ή Τμήματος). Βλέπουμε ότι υπάρχουν πολλοί υπάλληλοι που κατέχουν θέση ευθύνης. Τα ερωτήματα όμως είναι: έχουν επαρκής γνώσεις πληροφορικής, θα υποστηρίξουν την

τεχνολογική εξέλιξη, θα ωθήσουν την Π.Ε. Αρκαδίας σε καινοτόμες υποδομές ή απλώς θα επαναπαυτούν στην θέση τους και θα αφήσουν το χρόνο να κυλήσει; Ο χρόνος θα δείξει!

ΠΙΝΑΚΑΣ 3 : Κατανομή ανά θέση

ΘΕΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΤΟΜΩΝ ΣΤΟ ΔΕΙΓΜΑ
Προϊστάμενος/η	60
Υπάλληλος	79
ΣΥΝΟΛΟ	139

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3

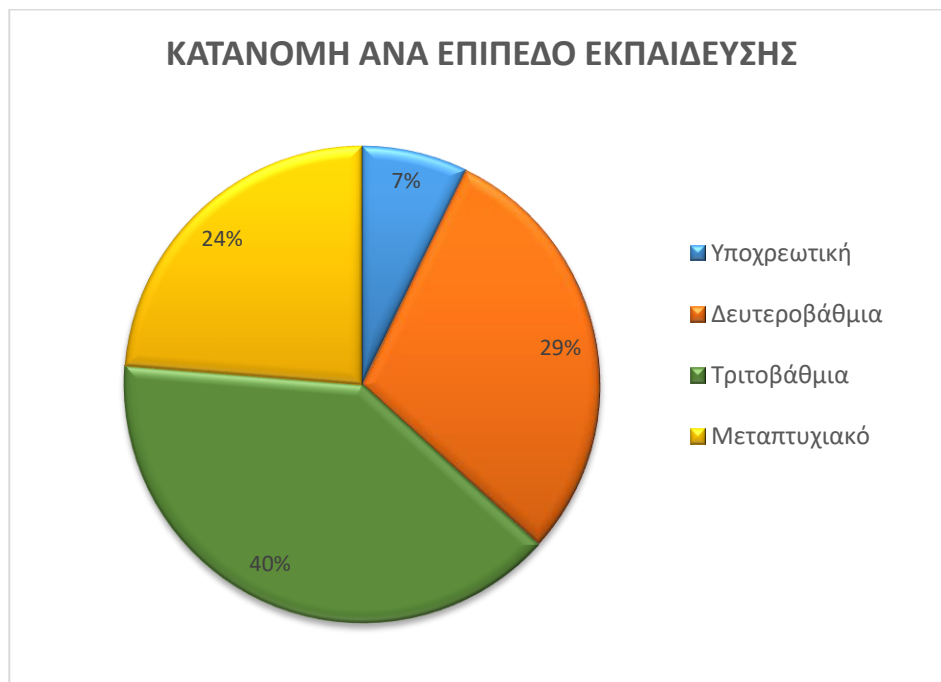


4. Στον πίνακα 4 βλέπουμε ότι οι περισσότεροι είναι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και ακολουθούν οι μεταπτυχιακοί με ποσοστό 40% και 24% αντίστοιχα. Εδώ μπορούμε να βασιστούμε στο γεγονός ότι χωρίς να έχει σημασία το αντικείμενο της πανεπιστημιακής τους εκπαίδευσης θα μπορέσουν να αποδεχτούν αυτή την σημαντική αλλαγή και να προσαρμοστούν πιο εύκολα σε αυτή την οργανωσιακή αλλαγή.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4 : Κατανομή ανά επίπεδο εκπαίδευσης

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΤΟΜΩΝ ΣΤΟ ΔΕΙΓΜΑ
Υποχρεωτική	5
Δευτεροβάθμια	26
Τριτοβάθμια	61
Μεταπτυχιακό	47
ΣΥΝΟΛΟ	139

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4

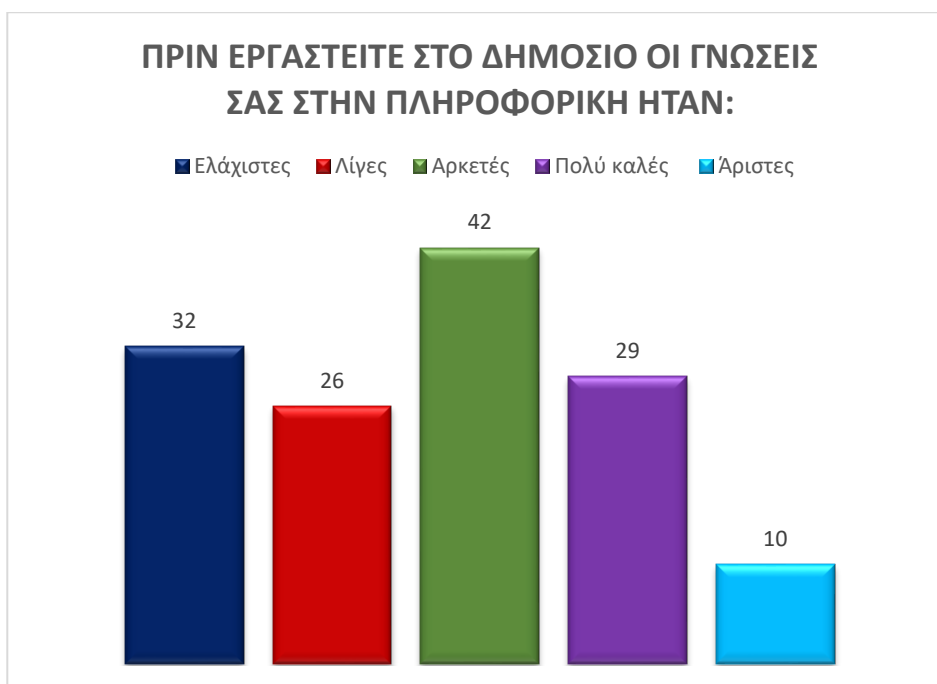


5. Προχωρώντας θα θέλαμε να δούμε πόσοι από αυτούς τους υπαλλήλους είχαν γνώση πληροφορικής πριν διοριστούν στο δημόσιο και αν αυτή ήταν αρκετή, για να καταλάβουμε την θέληση ή την άρνηση τους προς τις νέες τεχνολογίες. Στο παρακάτω διάγραμμα καταλαβαίνουμε ότι οι περισσότεροι είχαν γνώση πληροφορικής πριν διοριστούν στο δημόσιο. Όμως δεν γνωρίζουμε αν αυτοί που είχαν ελάχιστη γνώση εκπαιδεύτηκαν κατά την διάρκεια της υπηρεσίας τους. Αυτό θα το δούμε παρακάτω.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5 : Πριν εργαστείτε στο Δημόσιο οι γνώσεις σας στην πληροφορική ήταν:

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
Ελάχιστες	32
Λίγες	26
Αρκετές	42
Πολύ καλές	29
Άριστες	10
ΣΥΝΟΛΟ	139

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5



6. Στην ερώτηση αν έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια ή μαθήματα πληροφορικής οι περισσότεροι είπαν ναι! Είναι όμως αυτό αρκετό; Αυτοί οι υπάλληλοι που έχουν καταρτιστεί στις νέες τεχνολογίες θα είναι αυτοί που θα κληθούν να εφαρμόσουν το οποιοδήποτε λογισμικό απαιτείται για την λειτουργία της Δ/σης τους. Όσο για τους προϊσταμένους, το να είσαι καταρτισμένος στις νέες τεχνολογίες θα έπρεπε να ήταν προαπαιτούμενο της θέσης τους. Την τελευταία δεκαετία το ΕΚΔΔ, που είναι επιφορτισμένο με την επιμόρφωση των υπαλλήλων του Δημόσιου τομέα, έχει προχωρήσει σε μια σειρά εκπαιδευτικών σεμιναρίων που απευθύνονται τόσο σε υπαλλήλους όσο και σε στελέχη του Δημοσίου(Τμηματάρχες, Διευθυντές). Έχει γίνει κατανοητό ότι αυτοί που ηγούνται των οργανικών μονάδων του Δημοσίου πρέπει να εξοικειωθούν με τις νέες τεχνολογίες για να μπορέσουμε να έχουμε τη διάχυση της πληροφορικής στις δημόσιες υπηρεσίες.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6 : Έχετε παρακολουθήσει σεμινάρια ή μαθήματα πληροφορικής;

ΘΕΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΤΟΜΩΝ ΣΤΟ ΔΕΙΓΜΑ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Προϊστάμενος/η	60	52	9
Υπάλληλος	79	50	28
ΣΥΝΟΛΟ	139	102	37

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6



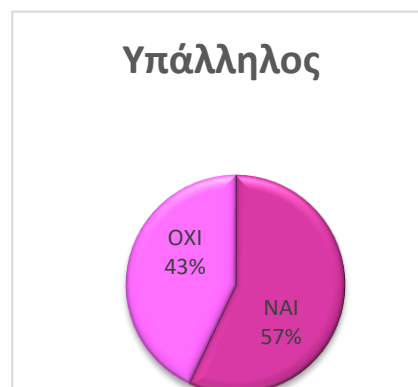
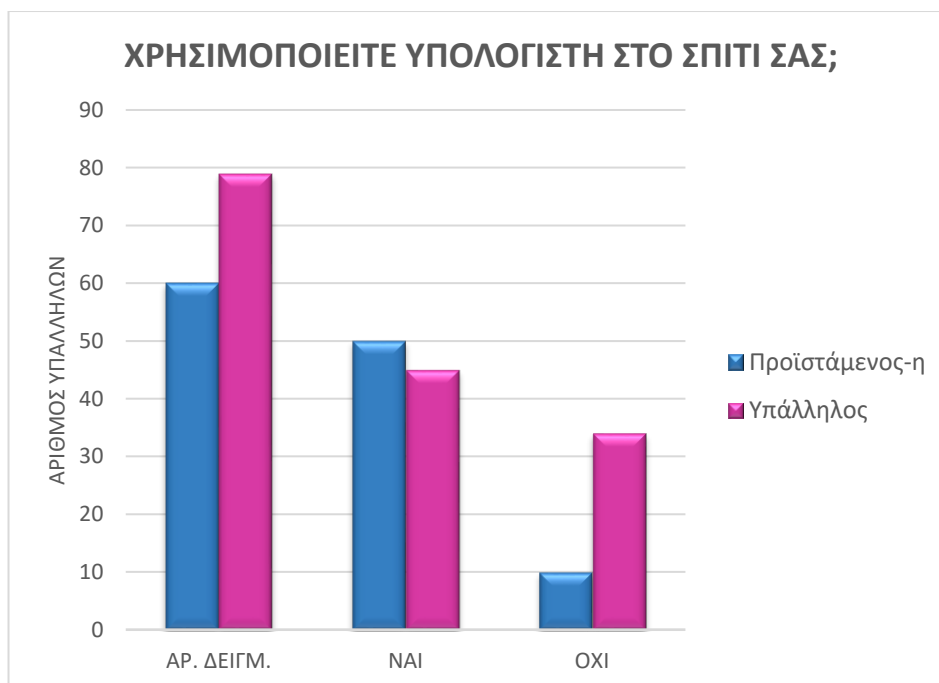
Εδώ βλέπουμε ότι οι περισσότεροι υπάλληλοι γνωρίζουν την χρήση υπολογιστή είτε από τις σπουδές τους στην τριτοβάθμια εκπαίδευση είτε από σεμινάρια και εκπαιδεύσεις που έγιναν μετά τον διορισμό τους. Το 73 % του υπαλληλικού δυναμικού έχει ήδη καταρτιστεί βάση δεδομένων.

7. Στη συνέχεια βλέπουμε ότι οι περισσότεροι και ιδιαίτερα οι προϊστάμενοι /ες χρησιμοποιούν υπολογιστή στο σπίτι. Όμως στο σύνολο των υπαλλήλων οι περισσότεροι κάνουν χρήση Η/Υ στο σπίτι. Αυτό βοηθάει στο να αποκτήσει κάποιος δεξιότητες στις νέες τεχνολογίες όπως το facebook κ.α αλλά παράλληλα χωρίς να το καταλαβαίνουμε αποκτούμε μεγαλύτερη εξοικείωση με την πληροφορική και τους Η/Υ, αποβάλλοντας έτσι την άρνηση για κάθε τι ηλεκτρονικό. Οι προϊστάμενοι/ες ενδέχεται να χρησιμοποιούν τον Η/Υ στο σπίτι τους όχι μόνο για δικούς τους λόγους αλλά και για υπηρεσιακούς. Λόγω έλλειψης προσωπικού αναγκάζονται να εργάζονται και από το σπίτι.

ΠΙΝΑΚΑΣ 7 : Χρησιμοποιείτε υπολογιστή στο σπίτι σας;

ΘΕΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΤΟΜΩΝ ΣΤΟ ΔΕΙΓΜΑ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Προϊστάμενος/η	60	50	10
Υπάλληλος	79	45	34
ΣΥΝΟΛΟ	139	95	44

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ 7α, 7β, 7γ



Η διαφορά ανάμεσα στους κατέχοντες θέση ευθύνης και στους υπαλλήλους είναι πολύ μεγάλη, αλλά πρέπει να λάβουμε υπόψη ότι πολλοί από τους υπαλλήλους είναι υποχρεωτικής εκπαίδευσης και να μην ενδιαφέρονται.

8. Στην επόμενη ερώτηση βλέπουμε ένα μεγάλο δυναμικό του υπαλληλικού προσωπικού, σε ποσοστό 32% και 33% να αισθάνεται άνετα να γράφει στο υπολογιστή σε επίπεδο πολύ και πάρα πολύ αντίστοιχα. Λογικά με αυτά τα ποσοστά η Π.Ε. Αρκαδίας δεν πρέπει να αντιμετωπίζει πρόβλημα στην εφαρμογή οποιουδήποτε λογισμικού που θα εξασφαλίζει την ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών της. Βέβαια υπάρχει και ένα όχι τόσο αμελητέο ποσοστό σε υπαλλήλους που δεν αισθάνονται άνετα καθόλου. Αυτό το 9% πρέπει να ενθαρρύνεται σιγά σιγά διότι μετά την εφαρμογή του Συστήματος Ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων θα πρέπει να ακολουθήσει τις διαδικασίες της σωστής λειτουργίας του. Βέβαια αυτό οφείλεται στα σεμινάρια και στα μαθήματα πληροφορικής που έχουν κάνει πολλοί υπάλληλοι όπως συμπεραίνουμε από το αποτέλεσμα που έχουμε δει στο πίνακα 6.

ΠΙΝΑΚΑΣ 8 : Αισθάνεστε άνετα να γράφετε στον υπολογιστή;

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
Καθόλου	13
Ελάχιστα	5
Σε μέτριο βαθμό	31
Πολύ	44
Πάρα πολύ	46
ΣΥΝΟΛΟ	139

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8



9. Το μεγαλύτερο ποσοστό είναι εξοικειωμένοι με άλλες τεχνολογίες όπως κινητά τηλέφωνα, ATM, E-Banking κλπ. Η εξοικείωση με διαφορετικά αντικείμενα τεχνολογίας και η χρήση διαφορετικών λογισμικών, σε διαφορετικά συστήματα ωθεί την σκέψη σε εγρήγορση με αποτέλεσμα την αποδοχή κάθε νέου λογισμικού βασιζόμενοι στο ότι θα καταφέρουν να το χρησιμοποιήσουν σε λίγο χρονικό διάστημα. Οπότε όπως βλέπουμε σχεδόν όλοι μπορούν να τα καταφέρουν με κάθε νέο λογισμικό που εφαρμόζει η Π.Ε. Αρκαδίας.

ΠΙΝΑΚΑΣ 9 : Είστε εξοικειωμένοι με άλλες τεχνολογίες (κινητά τηλέφωνα, ΑΤΜ, E-Banking ΚΛΠ);

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
Καθόλου	3
Ελάχιστα	13
Σε μέτριο βαθμό	39
Πολύ	41
Πάρα πολύ	43
ΣΥΝΟΛΟ	139

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 9



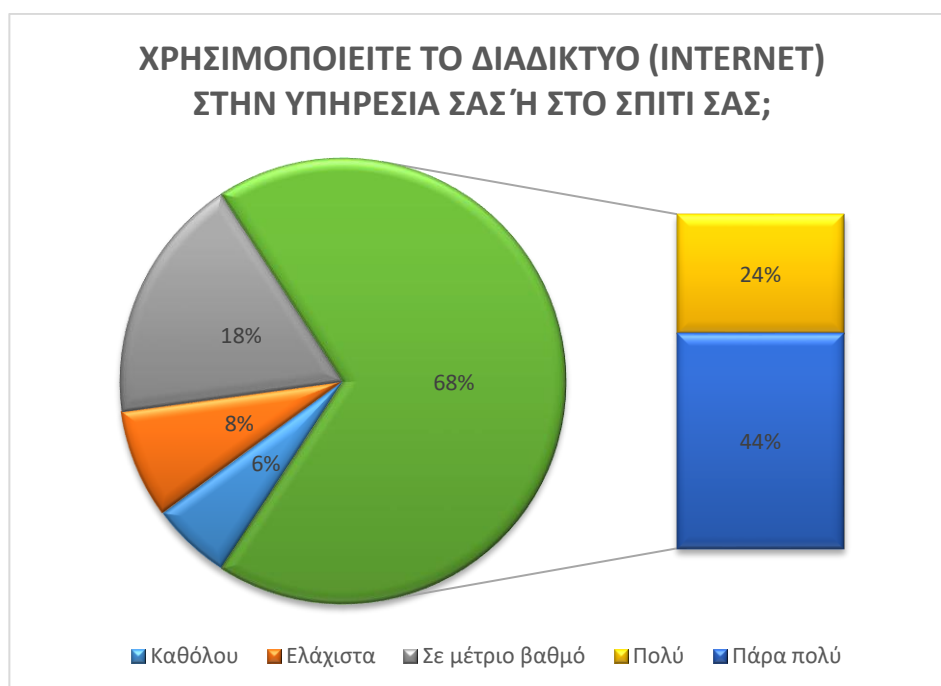
10. Και σε αυτή την ερώτηση το μεγαλύτερο ποσοστό 68% χρησιμοποιεί το διαδίκτυο πολύ ή πάρα πολύ. Άλλη μία επιβεβαίωση ότι το μεγαλύτερο ποσοστό είναι εξοικειωμένο με την τεχνολογία. Οποιαδήποτε

άρνηση των υπαλλήλων για αλλαγή του τρόπου εργασία τους χρησιμοποιώντας την Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων θα κριθεί αβάσιμη.

ΠΙΝΑΚΑΣ 10 : Χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο (INTERNET) στην υπηρεσία σας ή στο σπίτι σας;

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
Καθόλου	8
Ελάχιστα	11
Σε μέτριο βαθμό	25
Πολύ	34
Πάρα πολύ	61
ΣΥΝΟΛΟ	139

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10



11. Σε αυτή την ερώτηση βλέπουμε ότι το ποσοστό σε αυτούς που χρησιμοποιούν το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο πολύ ή πάρα πολύ, είναι λίγο μεγαλύτερο σε σχέση με την προηγούμενη ερώτηση της χρήσης του διαδικτύου (72% προς 68%). Εδώ μπορούμε να θεωρήσουμε ότι αρκετοί υπάλληλοι αρκούνται μόνο στο να κάνουν χρήση e-mail αδιαφορώντας για την περιήγηση στο διαδίκτυο. Αυτό μπορεί να δείχνει και προτίμηση ή ανάγκη χρήσης στις τεχνολογικές επιλογές. Σκόπιμο είναι για την έρρυθμη λειτουργία των υπηρεσιών όλοι να χρησιμοποιούν το e-mail.

ΠΙΝΑΚΑΣ 11 : Χρησιμοποιείτε το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (E-MAIL);

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
Καθόλου	13
Ελάχιστα	8
Σε μέτριο βαθμό	17
Πολύ	38
Πάρα πολύ	63
ΣΥΝΟΛΟ	139

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 11



12. Το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης εγγράφων έπρεπε να είχε εφαρμοστεί σε όλες τις Δημόσιες Υπηρεσίες από το 2016 με τον Νόμο 4440. Παρ' όλα αυτά από την έρευνα καταλαβαίνουμε ότι ένα μεγάλος αριθμός υπαλλήλων το γνώριζε ελάχιστα ή και καθόλου, έστω και αν αυτοί δεν κατέχουν θέση ευθύνης. Επίσης από τα δεδομένα βλέπουμε ότι μόνο 15 από τους προϊσταμένους/ες το γνώριζαν πάρα πολύ καλά.

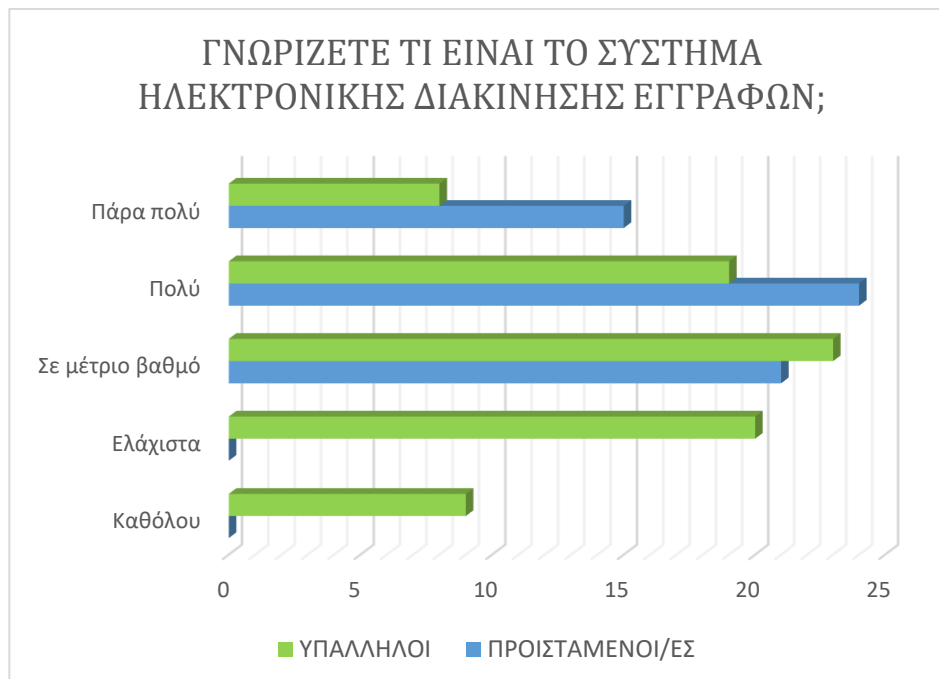
ΠΙΝΑΚΑΣ 12α : Γνωρίζετε τι είναι το σύστημα ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων;

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΙ/ΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	0	0%
Ελάχιστα	0	0%
Σε μέτριο βαθμό	21	35%
Πολύ	24	40%
Πάρα πολύ	15	25%
ΣΥΝΟΛΟ	60	100%

ΠΙΝΑΚΑΣ 12β

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	9	12%
Ελάχιστα	20	25%
Σε μέτριο βαθμό	23	29%
Πολύ	19	24%
Πάρα πολύ	8	10%
ΣΥΝΟΛΟ	79	100%

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12



13. Το επόμενο ερώτημα που θέσαμε ήταν αν θα χρειαζούν εκπαίδευση για το λογισμικό του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης εγγράφων προκειμένου να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις. Μετά τις προηγούμενες ερωτήσεις και τα δεδομένα που πήραμε θα 'λεγε κανείς ότι ελάχιστοι θα χρειαζούν εκπαίδευση. Ας δούμε όμως τα αποτελέσματα.

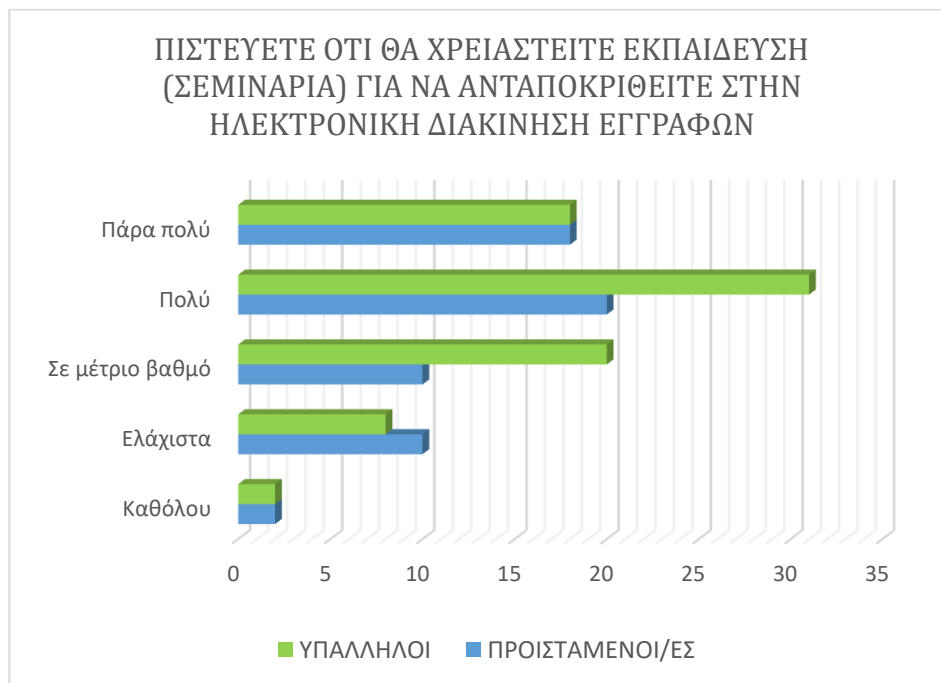
ΠΙΝΑΚΑΣ 13α : Πιστεύετε ότι θα χρειαστείτε εκπαίδευση (Σεμινάρια) για να ανταποκριθείτε στην ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων;

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΙ/ΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	2	3%
Ελάχιστα	10	17%
Σε μέτριο βαθμό	10	17%
Πολύ	20	33%
Πάρα πολύ	18	30%
ΣΥΝΟΛΟ	60	100%

ΠΙΝΑΚΑΣ 13β

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	2	3%
Ελάχιστα	8	10%
Σε μέτριο βαθμό	20	25%
Πολύ	31	39%
Πάρα πολύ	18	23%
ΣΥΝΟΛΟ	79	100%

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 13



Παρατηρώντας τις απαντήσεις που δόθηκαν διαπιστώνουμε ότι ενώ οι περισσότεροι υπάλληλοι και ιδιαίτερα οι Προϊστάμενοι/ες γνώριζαν τι είναι το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (προηγούμενη ερώτηση,) εν τούτοις δεν ρισκάρουν να εφαρμοστεί αυτή η αλλαγή χωρίς να έχουν κάνει κάποιου είδους εκπαίδευση πρώτα. Παραπάνω από τους μισούς Προϊσταμένους και υπαλλήλους θα θελήσουν να έχουν μία εκπαίδευση πριν αυτό το λογισμικό αρχίσει να εφαρμόζεται. Αυτό βέβαια δείχνει ότι η πλειοψηφία υιοθετεί μια φιλική στάση απέναντι στην εκπαίδευση γενικότερα ίσως γιατί συνειδητοποιεί ότι μπαίνουμε σε μια νέα εποχή όπου ο υπάλληλος θα καλείται να έχει περισσότερες δεξιότητες από ότι στο παρελθόν. Οι Προϊστάμενοι/ες που όπως γνωρίζουμε είναι συνήθως μεγαλύτεροι σε ηλικία, διαπιστώνουν τις ραγδαίες αλλαγές – εξελίξεις στις σχέσεις Κράτους - Πολίτη και διαπιστώνουν ότι η συνεχής εκπαίδευση των υπαλλήλων είναι πλέον επιβεβλημένη.

14. Με την Ηλεκτρονική Διακίνηση Εγγράφων η εργασία θα βελτιωθεί, θα γίνει πιο αποτελεσματική και θα έχουμε λιγότερο κόστος όπως σε αγορά εκτυπωτικού χαρτιού, toners, εκτυπωτικών μηχανημάτων κλπ. Για να δούμε τι απάντησαν στο σύνολό τους οι υπάλληλοι.

ΠΙΝΑΚΑΣ 14 : Πιστεύετε ότι με την Ηλεκτρονική Διακίνηση Εγγράφων η εργασία σας θα βελτιωθεί, θα γίνει πιο αποτελεσματική και με λιγότερο κόστος;

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
Καθόλου	9
Ελάχιστα	10
Σε μέτριο βαθμό	27
Πολύ	52
Πάρα πολύ	41
ΣΥΝΟΛΟ	139

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 14



Σύμφωνα με το διάγραμμα 14 βλέπουμε ένα μεγάλο ποσοστό, 37% που πιστεύει ότι η εργασία του υπαλληλικού προσωπικού και θα βελτιωθεί και θα γίνει πιο αποτελεσματική και με λιγότερο κόστος. Ακολουθεί ένα 30% που πιστεύει ότι θα βελτιωθεί πολύ. Όπως και να έχει, ένα ποσοστό 67% μας οδηγεί στο να θέλουμε να πετύχουμε το στόχο μας που δεν είναι άλλος από το να βελτιώνουμε συνεχώς την εργασία μας. Τα μικρότερα ποσοστά που έχουμε ως απαντήσεις στο καθόλου, στο ελάχιστο και στο μέτριο βαθμό δεν σημαίνουν σε καμιά περίπτωση πως αυτοί οι υπάλληλοι δεν θέλουν αυτή την αλλαγή στο εργασιακό τους περιβάλλον, απλώς είναι λίγο επιφυλακτικοί όπως πιστεύω ότι θα δούμε παρακάτω.

15. Ένα άλλο σοβαρό θέμα, το οποίο έπρεπε να εφαρμοστεί από το Μάιο του 2018, μπήκε σαν ερώτημα σε αυτή την εργασία και δεν είναι άλλο από τον Γενικό Κανόνα για την Προστασία Δεδομένων, το γνωστό πλέον GDPR. Θέλουμε να δούμε αν το γνωρίζουν γιατί θα εφαρμοστεί και στην Ηλεκτρονική Διακίνηση Εγγράφων.

ΠΙΝΑΚΑΣ 15 : Γνωρίζετε τι είναι το GDPR (ο Γενικός Κανόνας για την Προστασία Δεδομένων) και πως εμπλέκεται με το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων;

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
Καθόλου	34
Ελάχιστο	30
Σε μέτριο βαθμό	49
Πολύ	17
Πάρα πολύ	9
ΣΥΝΟΛΟ	139

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 15



Εδώ βλέπουμε να γίνεται μια ανατροπή ως προς τις γνώσεις του υπαλληλικού προσωπικού για τον Γενικό Κανόνα για την Προστασία Δεδομένων. Πολύ μεγάλο ποσοστό δεν γνωρίζει τι ακριβώς είναι το GDPR πόσο μάλλον το πώς εμπλέκεται με το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων. Το 24% και το 22% δεν γνωρίζουν καθόλου ή ελάχιστα αντίστοιχα, ενώ ένα μεγαλύτερο ποσοστό, 35% σε μέτριο βαθμό. Πριν εφαρμοστεί το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων θα πρέπει όλοι να γνωρίζουν το GDPR ιδιαίτερα οι υπάλληλοι στις γραμματείες της Π.Ε. Αρκαδίας οι οποίοι είναι αυτοί που θα κάνουν την εισαγωγή στο σύστημα των εγγράφων, αιτήσεων, κλπ και στην συνέχεια την διεκπεραίωσή τους. Σκόπιμο είναι να μην εξαχθεί από την υπηρεσία έγγραφο το οποίο να περιέχει ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα διότι οι κυρώσεις από μια καταγγελία θα είναι τεράστιες.

16. Πολύ σημαντικό είναι να δούμε αν όλο το υπαλληλικό δυναμικό γνωρίζει τι είναι η ψηφιακή υπογραφή και αν την έχουν

αποκτήσει. Το παρακάτω ερώτημα σκοπό έχει να δώσει αυτό το στατιστικό στοιχείο. Η ψηφιακή υπογραφή απαιτείται για την διακίνηση των ηλεκτρονικών εγγράφων, η οποία μας δίνει το στοιχείο ότι έγιναν όλες οι ενέργειες που απαιτούνταν για το συγκεκριμένο έγγραφο και ότι εξήρθε από το σύστημα νόμιμα από τον αρμόδιο υπάλληλο.

5

ΠΙΝΑΚΑΣ 16 : Γνωρίζετε τι είναι η ψηφιακή υπογραφή και αν πρέπει να έχετε κάνει τις διαδικασίες για να την αποκτήσετε;

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
Καθόλου	15
Ελάχιστα	26
Σε μέτριο βαθμό	37
Πολύ	36
Πάρα πολύ	25
ΣΥΝΟΛΟ	139

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 16



Η χρήση της ψηφιακής υπογραφής με ψηφιακή πιστοποίηση ως μέθοδος υπογραφής στην δημόσια Διοίκηση έχει νομοθετηθεί από το 2006 με τον Ν.3448 ΦΕΚ57/Α/15-3-2006 όταν θεσπίστηκε η επεξεργασία και διάθεση εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα από δημόσιους φορείς. Παρόλα αυτά βλέπουμε ότι και εδώ το 11% και το 19% γνωρίζουν για την εφαρμογή της ψηφιακής καθόλου ή ελάχιστα αντίστοιχα. Επίσης δεν έχουν ενημέρωση ότι πρέπει ή δεν πρέπει να έχουν κάνει όλες τις απαραίτητες διαδικασίες για να την αποκτήσουν με αποτέλεσμα να έχουν αφήσει αυτό το θέμα ανενεργό προς στιγμή. Το μεγάλο ποσοστό του 26% και του 18% γι' αυτούς που γνωρίζουν πολύ ή πάρα πολύ αντίστοιχα το θέμα της ψηφιακής υπογραφής, προφανώς ανήκει σε Προϊσταμένους/ες κατά κύριο λόγο διότι αυτοί έχουν και την ευθύνη υπογραφής ενός εγγράφου.

17. Θα έπρεπε ήδη να είχαν χορηγηθεί ψηφιακά πιστοποιητικά για έκδοση ψηφιακής υπογραφής τουλάχιστον σε επίπεδο προϊσταμένων/ες Διευθύνσεων και Τμημάτων. Στο επόμενο ερώτημα θα δούμε πόσοι από τους ενεργούς υπαλλήλους έχουν ψηφιακή υπογραφή.

ΠΙΝΑΚΑΣ 17 : Σας έχει χορηγηθεί από την υπηρεσία σας ψηφιακή υπογραφή;

ΘΕΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΤΟΜΩΝ ΣΤΟ ΔΕΙΓΜΑ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Προϊστάμενος/η	60	19	41
Υπάλληλος	79	4	75
ΣΥΝΟΛΟ	139	23	116

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ 17α, 17β, 17γ



Το 1/3 των προϊσταμένων, δηλαδή το 32% έχουν ψηφιακή υπογραφή αν και μετά από τόσα χρόνια που έχει βγει ο Νόμος θα έπρεπε όλοι τουλάχιστον οι προϊστάμενοι/ες, όχι μόνο να έχουν ψηφιακά πιστοποιητικά

και κατ' επέκταση ψηφιακή υπογραφή, αλλά θα έπρεπε να κάνουν και χρήση αυτής μειώνοντας έτσι το χρόνο διεκπεραίωσης ενός εγγράφου. Οι χωρίς θέση ευθύνης υπάλληλοι δεν έχουν ψηφιακή υπογραφή. Αυτό το 5% αντιστοιχεί σε μόνο τέσσερις (4) υπαλλήλους οι οποίοι έχουν ψηφιακή υπογραφή διότι χρησιμοποιούν την εφαρμογή του ΚΗΜΔΗΣ (Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων), ένα λογισμικό του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, στο οποίο οι υπάλληλοι που διενεργούν ένα διαγωνισμό για την Π.Ε. Αρκαδίας πρέπει να υπογράφουν ηλεκτρονικά. Επίσης από την έρευνα που έγινε φάνηκε και η πραγματικότητα, η οποία δεν είναι άλλη από το να μην παραχωρείτε το δικαίωμα υπογραφής στους προϊσταμένους/ες και σε υπαλλήλους από τον Περιφερειάρχη. Οι αποφάσεις από την Διοίκηση για να εκδώσουν ψηφιακή υπογραφή οι εν ενεργεία υπάλληλοι δίνονται με φειδώ και για συγκεκριμένους λόγους οι οποίοι αναγράφονται πάνω στην απόφαση π.χ. Εθνικό Τυπογραφείο, Ακριβή Αντίγραφα, ΚΗΜΔΗΣ.

18. Στα τελευταία επίμαχα ερωτήματα, αυτά που θα δώσουν την γενική εικόνα στο τι πρόκειται να γίνει τελικά και πόσο σύντομα θα γίνει, θα καταλάβουμε την διάθεση και την πρόθεση όλου του υπαλληλικού δυναμικού για το μέλλον της Π.Ε. Αρκαδίας ως προς τον τρόπο λειτουργίας της και την εξυπηρέτηση των πολιτών της.

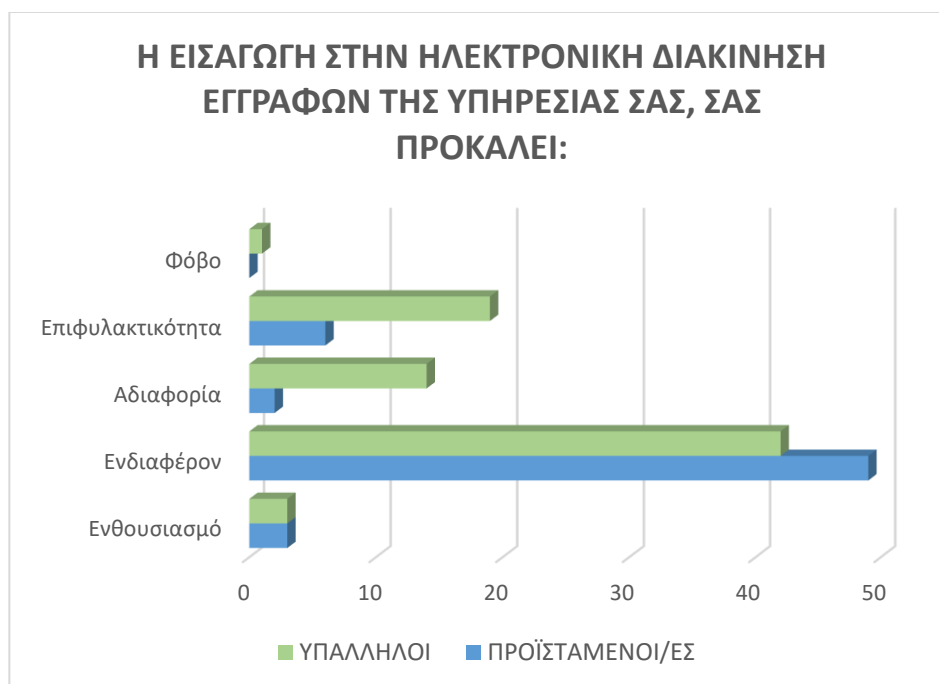
ΠΙΝΑΚΑΣ 18α : Η εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακίνηση Εγγράφων της Υπηρεσία σας, σας προκαλεί:

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΙ/ΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Φόβο	0	0%
Επιφυλακτικότητα	6	10%
Αδιαφορία	2	3%
Ενδιαφέρον	49	82%
Ενθουσιασμό	3	5%
ΣΥΝΟΛΟ	60	100%

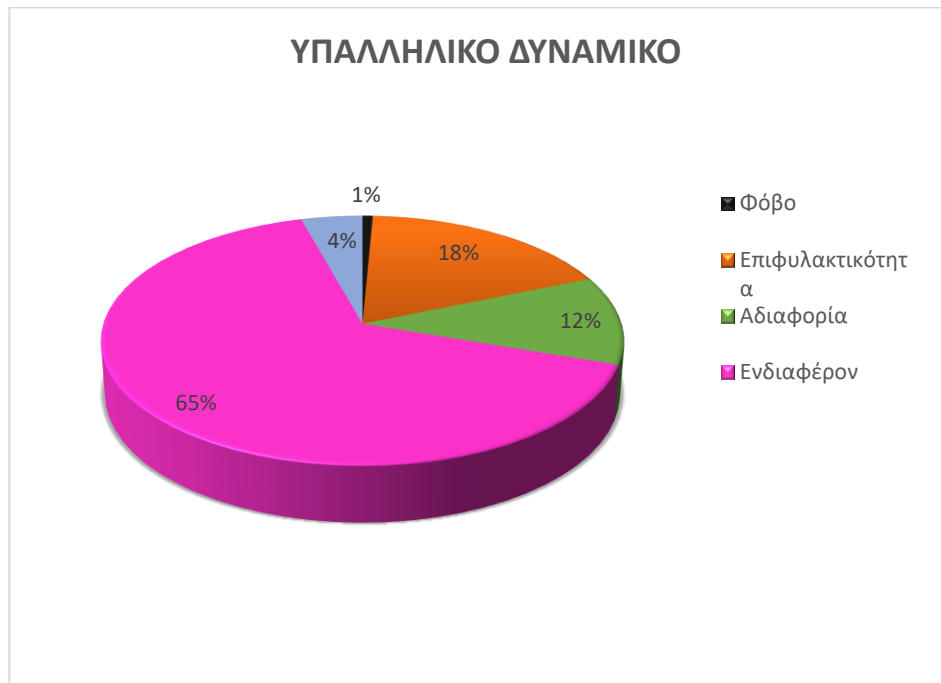
ΠΙΝΑΚΑΣ 18β

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Φόβο	1	1%
Επιφυλακτικότητα	19	24%
Αδιαφορία	14	18%
Ενδιαφέρον	42	53%
Ενθουσιασμό	3	4%
ΣΥΝΟΛΟ	79	100%

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 18α



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 18β



Σύμφωνα με τις ενδείξεις των ποσοστών και οι προϊστάμενοι/ες και οι χωρίς ευθύνη υπάλληλοι βλέπουν το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων με ενδιαφέρον. Βέβαια ένα μεγάλο ποσοστό 24% των υπαλλήλων το βλέπει με επιφυλακτικότητα. Αυτό σημαίνει ότι δεν πιστεύουν ότι θα λειτουργήσει άμεσα αυτή η οργανωσιακή αλλαγή και ότι όταν μπει σε εφαρμογή δεν θα είναι και τόσο έμπιστο το σύστημα από άποψη διατήρησης του εγγράφου και ασφάλειας του σε βάση δεδομένων. Αυτή η αλλαγή θα φέρει τα πάνω κάτω στο μέχρι τώρα περιβάλλον που εργάζονταν. Δεν θα βλέπουν το χειροπιαστό τελικό έγγραφο που διεκπεραιώθηκε και δεν θα το αρχειοθετούν σε κάποιο φάκελο για μελλοντική χρήση και αυτό τους δημιουργεί μια ανασφάλεια. Η εμπιστοσύνη στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων θα αργήσει να έρθει. Θα πρέπει πρώτα να εφαρμοστεί, να λειτουργήσει για μεγάλο χρονικό διάστημα, να δουν τα πρώτα αποτελέσματα και το πόσο εύκολο είναι να ανακτούν όποιο έγγραφο χρειαστούν, να εμπιστευτούν την

βάση δεδομένων και την αρχειοθέτηση και να αναγνωρίσουν το πόσο γρήγορα θα γίνονται όλα αυτά χωρίς εκκρεμότητες. Αφού διαπιστώσουν όλα τα παραπάνω μετά θα έρθει και ο ενθουσιασμός που τώρα είναι μόνο στο 4%.

19. Από εδώ και πέρα θα έχουμε πολλές αλλαγές στη Δημόσια Διοίκηση τόσο σε λογισμικές εφαρμογές όσο και σε τρόπο λειτουργίας, διοργάνωσης και αποτελεσματικότητας. Σε σύντομο χρονικό διάστημα θα εφαρμοστεί το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων, θα πρέπει να διασφαλίσουμε τον τρόπο διαχείρισης των προσωπικών δεδομένων με τις κατάλληλες υποδομές (εφαρμογή GDPR) και να ορίσουμε υπεύθυνο ασφαλείας. Ψηφιακή υπογραφή θα έχουν όλοι οι υπάλληλοι και ο κάθε ένας θα είναι υπεύθυνος για το έγγραφο που εκδίδει στο βαθμό που του αναλογεί. Όλες αυτές οι τεχνολογικές αναβαθμίσεις του Δημοσίου τομέα πως θα επιδράσουν στο υπαλληλικό δυναμικό;

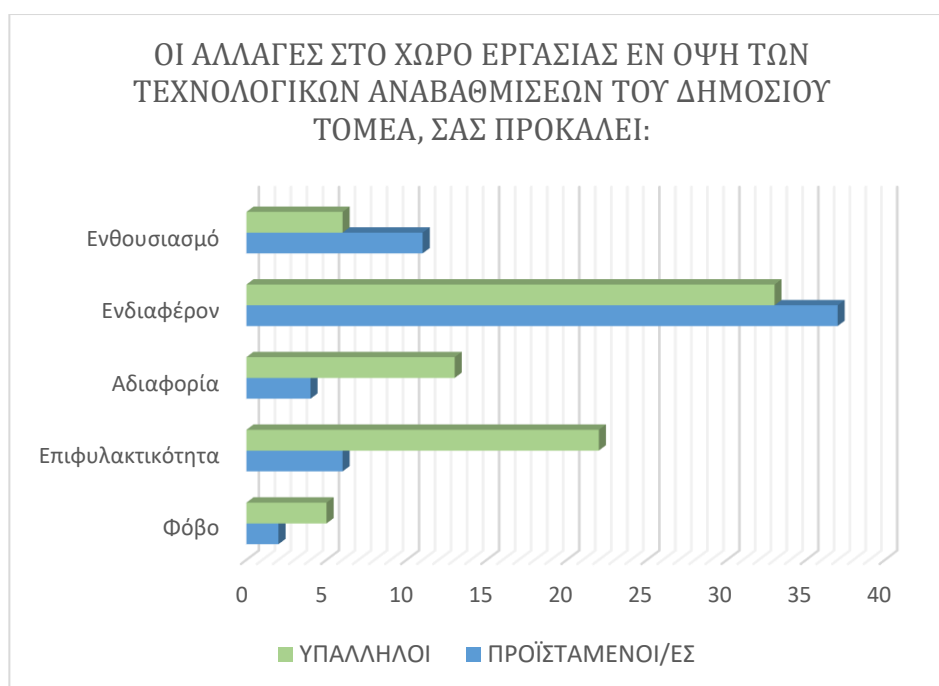
ΠΙΝΑΚΑΣ 19α : Όλες αυτές οι αλλαγές (Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων, GDPR, Ψηφιακή Υπογραφή) που θα έρθουν στο χώρο της εργασίας μας, σε σύντομο χρονικό διάστημα, ενόψει των τεχνολογικών αναβαθμίσεων του Δημοσίου τομέα, σας προκαλεί:

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΙ/ΕΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Φόβο	2	3%
Επιφυλακτικότητα	6	10%
Αδιαφορία	4	7%
Ενδιαφέρον	37	62%
Ενθουσιασμό	11	18%
ΣΥΝΟΛΟ	60	100%

ΠΙΝΑΚΑΣ 19β

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Φόβο	5	6%
Επιφυλακτικότητα	22	28%
Αδιαφορία	13	16%
Ενδιαφέρον	33	42%
Ενθουσιασμό	6	8%
ΣΥΝΟΛΟ	79	100%

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 19α



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 19β



Οι Προϊστάμενοι/ες ενδιαφέρονται γι' αυτή την τεχνολογική αναβάθμιση στο Δημόσιο τομέα σε ποσοστό 62%. Ένα 10% διατηρεί μια επιφυλακτικότητα η οποία δεν είναι συμβατή με την εκπαίδευσή τους και την θέση ευθύνης που έχουν. Μπορούμε να αποδώσουμε αυτή την επιφυλακτικότητα σε προϊσταμένους/ες δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που το αντικείμενο τους δεν έχει καμία σχέση με την τεχνολογία και την πληροφορική γενικότερα. Οι χωρίς θέση ευθύνης υπάλληλοι επίσης βλέπουν αυτές τις αλλαγές στην λειτουργία της Π.Ε. Αρκαδίας με ενδιαφέρον σε ποσοστό 42% χωρίς όμως να παραβλέπουμε και το 28% σε επιφυλακτικότητα. Σε κάθε περίπτωση όμως το 51% και το 12% του υπαλληλικού δυναμικού που δηλώνουν ενδιαφέρον και ενθουσιασμό αντίστοιχα μας δίνει θετικές υποσχέσεις ότι η Π.Ε. Αρκαδίας θα προχωρήσει σε τεχνολογική εξέλιξη άμεσα χωρίς πολλά εμπόδια και καθυστερήσεις.

20. Το σύστημα ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων, η εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού προστασίας δεδομένων και η ψηφιακή υπογραφή πρόκειται σε σύντομο χρονικό διάστημα να εφαρμοστούν προς απαίτηση των τεχνολογικών εξελίξεων. Πως θα αντιδράσουν οι υπάλληλοι; Πως θα δουν όλη αυτή την οργανωσιακή αλλαγή;

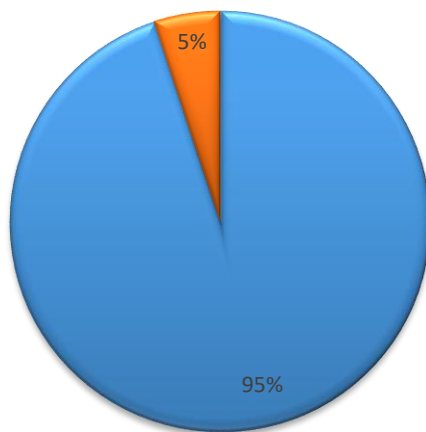
ΠΙΝΑΚΑΣ 20 : Πως σκοπεύετε να αντιδράσετε – πράξετε στις λειτουργικές εφαρμογές που πρόκειται να εφαρμοστούν; ((Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων, GDPR, Ψηφιακή Υπογραφή)

ΘΕΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΤΟΜΩΝ ΣΤΟ ΔΕΙΓΜΑ	ΘΕΤΙΚΑ	ΑΡΝΗΤΙΚΑ
Προϊστάμενος/η	60	59	1
Υπάλληλος	79	73	6
ΣΥΝΟΛΟ	139	132	7

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 20



ΥΠΑΛΛΗΛΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



■ ΘΕΤΙΚΑ ■ ΑΡΝΗΤΙΚΑ

Μπορεί να έχουμε επτά αρνητικές απαντήσεις και η μία να προέρχεται από Προϊστάμενο/ες αλλά αυτό το 5% είναι πολύ μικρό για να μπορέσει να μας αποσυντονίσει από τον σκοπό της Π.Ε. Αρκαδίας, που δεν είναι άλλος από την τεχνολογική εξέλιξη της. Το ότι το 95% το βλέπει θετικά μας κάνει να πιστεύουμε ότι τελικά την θέλουν αυτή την εξέλιξη έστω και αν γνωρίζουν ότι στο αρχικό στάδιο θα είναι πολύ δύσκολα.

4.4. ΤΕΛΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΒΑΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Αναλύοντας με προσοχή όλες τις απαντήσεις που πήρα από το ερωτηματολόγιο που έδωσα στους υπαλλήλους και τους προϊσταμένους της Π.Ε. Αρκαδίας διαπίστωσα τα παρακάτω:

Πήρα συμπληρωμένα 139 ερωτηματολόγια και γνωρίζοντας ότι το υπαλληλικό δυναμικό της Π.Ε. Αρκαδίας είναι 177 θεωρώ ότι είναι μια αξιόπιστη έρευνα βέβαια με την προϋπόθεση ότι αυτοί που απάντησαν ήταν ειλικρινείς και δεν απέκρυψαν τίποτα που θα μπορούσε να αλλοιώσει τα αποτελέσματα. Αυτός λοιπόν ο Δημόσιος Οργανισμός αποτελείται από περισσότερες γυναίκες, η ηλικία του υπαλληλικού προσωπικού είναι από 18 έως 65 ετών αλλά οι περισσότεροι είναι από 41 έως και 50 ετών. Αρκετοί είναι και από 51 έως 65 ετών, η έρευνα όμως έδειξε ότι έχουν καταρτιστεί στις νέες τεχνολογίες και στις αλλαγές στον μέχρι τώρα τρόπο λειτουργίας τους που δεν θα υπάρξει πρόβλημα προσαρμογής τους. Αξιοσημείωτο είναι ο αριθμός των προϊσταμένων 60 άτομα σε σχέση με τον αριθμό των υπαλλήλων 79 άτομα, δηλαδή σχεδόν αντιστοιχεί ένας υπάλληλος σε ένα προϊστάμενο. Σε αυτή την περίπτωση φαίνεται ότι θα πρέπει και οι προϊστάμενοι/ες να έχουν ενεργό ρόλο εισηγητή - συντάκτη εγγράφων. Το υπαλληλικό δυναμικό είναι το περισσότερο Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και με μεταπτυχιακό σε ποσοστό 69%. Όταν διορίστηκαν το μεγαλύτερο ποσοστό δεν είχε καθόλου ή δεν είχε επαρκείς γνώσεις στην πληροφορική. Αυτό όμως καλύφθηκε με κατάλληλες εκπαιδεύσεις και σεμινάρια είτε από το ΕΚΔΔ είτε από ιδιωτική πρωτοβουλία. Το γεγονός ότι η τεχνολογία έχει μπει και στα σπίτια μας βοήθησε πολύ και στην καλύτερη εξοικείωση τους. Το 83% των προϊσταμένων και το 57% των υπαλλήλων έχουν και χρησιμοποιούν υπολογιστή στο σπίτι τους για να εργάζονται εξ' αποστάσεως και για να ενημερώνονται από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Επίσης υπάρχει και μεγάλη εξοικείωση με την ηλεκτρονική τεχνολογία

ευρύτερα όπως η χρήση κινητών τηλεφώνων και ATM, και η χρήση λογισμικών εφαρμογών όπως το e- banking, taxisnet, email κλπ. Η χρήση του διαδικτύου (internet) στο σπίτι και στην υπηρεσία βοηθάει αρκετά στο να μπορέσει και ο υπάλληλος που δεν έχει ικανοποιητική κατάρτιση στην πληροφορική να βρει πληροφορίες, να ενημερωθεί, να διεκπεραιώσει κάποιες υποχρεώσεις, να κάνει τις αγορές του, ακόμα και να εκπαιδευτεί ή να καταρτιστεί σε κάποιο αντικείμενο. Το 68% χρησιμοποιεί το internet και αυτό αποδεικνύει ότι δεν θα έχουν φόβο ή επιφυλακτικότητα σε οποιοδήποτε λογισμικό σύστημα θέλει να εφαρμόσει η Π.Ε. Αρκαδίας. Όσο αφορά το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων που πρέπει να εφαρμόσει η Π.Ε. Αρκαδίας σε σύντομο χρονικό διάστημα οι πληροφορίες από το ερωτηματολόγιο είναι ενθαρρυντικές. Οι προϊστάμενοι/ες γνώριζαν γι' αυτό το σύστημα σε αρκετά μεγάλο βαθμό ενώ δεν υπήρχε κανείς που να μην το γνώριζε καθόλου ή ελάχιστα. Οι υπάλληλοι χωρίς θέση ευθύνης δεν το γνώριζαν αρκετά. Οι περισσότεροι το γνώριζαν σε μέτριο βαθμό. Σε κάθε περίπτωση αρκετοί είναι αυτοί που θα ήθελαν εκπαίδευση ακριβώς πάνω στο λογισμικό που θα χρησιμοποιηθεί. Ένα 67% του υπαλληλικού δυναμικού πιστεύει ότι με την εφαρμογή αυτού του συστήματος η εργασία τους θα βελτιωθεί, θα γίνει πιο αποτελεσματική και με λιγότερο κόστος. Για να μπορέσει να λειτουργήσει το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων στο 100% θα πρέπει να χρησιμοποιούμε όλες τις παραμέτρους της εφαρμογής. Θα πρέπει λοιπόν να εφαρμόσουμε πάνω σε αυτό το σύστημα το GDPR και να υπογράψουμε ψηφιακά. Στην ερώτηση αν γνωρίζουν τι είναι το GDPR και πως εμπλέκεται με αυτό το σύστημα τα αποτελέσματα δεν ήταν τα αναμενόμενα. Οι περισσότεροι δεν το γνώριζαν καθόλου ή το γνώριζαν ελάχιστα. Η ενημέρωσή τους ήταν σχεδόν ανύπαρκτη και αναφερόμαστε περισσότερο στους υπαλλήλους οι οποίοι θα είναι υπεύθυνοι για την διεκπεραίωση των εγγράφων. Όσο αφορά την ψηφιακή υπογραφή σαφώς και οι περισσότεροι γνωρίζουν τι είναι και ότι θα έπρεπε να έχουν κάνει όλες τις ενέργειες προκειμένου να την

αποκτήσουν αλλά υπάρχει και ένα ποσοστό εργαζομένων που δεν γνώριζαν τι είναι και αν πρέπει να κάνουν τις απαραίτητες διαδικασίες για να την αποκτήσουν με αποτέλεσμα να έχουν αφήσει αυτό το θέμα ανενεργό προς στιγμή. Βέβαια σε αυτό το σημείο δεν ευθύνεται το υπαλληλικό δυναμικό διότι δεν υπάρχει και η πολιτική βούληση να δοθεί η παραχώρηση υπογραφής των εγγράφων σε προϊσταμένους Δ/σης εκτός από μερικές περιπτώσεις. Η πλειοψηφία των προϊσταμένων έχει ψηφιακά πιστοποιητικά και κατ' επέκταση ψηφιακή υπογραφή ενώ μόνο τέσσερις υπάλληλοι έχουν εκδώσει ψηφιακά πιστοποιητικά διότι χρησιμοποιούν εφαρμογές των Υπουργείων στα οποία απαιτείται η ψηφιακή υπογραφή. Στο τέλος, αφού μέσα από τις ερωτήσεις καταλάβαμε αν το υπαλληλικό προσωπικό είναι έτοιμο να ακολουθήσει αυτές τις οργανωσιακές αλλαγές που έρχονται και που επιβάλλονται μέσα από Νόμους και διατάξεις, προς όφελος του πολίτη πρωτίστως και κατ' επέκταση της Διοίκησης, προχωράμε σε άλλου είδους ερωτήσεις που έχουν να κάνουν με το πώς οι εργαζόμενοι βλέπουν αυτή την οργανωσιακή αλλαγή και πως θα αντιδράσουν. Το 65% του υπαλληλικού δυναμικού βλέπουμε ότι θέλει αυτή την οργανωσιακή αλλαγή και μάλιστα του προκαλεί ενδιαφέρον. Προφανώς έχουν καταλάβει τα οφέλη που θα προκύψουν, άσχετα με το πόσο δύσκολα θα είναι στην αρχή με αυτή την μετάβαση. Σαφώς και όλοι θα αγαπηθούν στην αρχή μέχρι να αποκτήσουν άνεση χρήσης του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων και να το οργανώσουν αλλά γνωρίζουν ότι μετά θα απολαύσουν τον κόπο τους κάνοντας λιγότερο από τη μισή δουλειά που έκαναν ως σήμερα. Όσο αφορά γενικά την τεχνολογική αναβάθμιση στον Δημόσιο τομέα, κάνοντας στα έγγρατά μας χρήση του GDPR (Γενικός Κανονισμός για την προστασία δεδομένων) και της ψηφιακής υπογραφής βλέπουμε έναν ενθουσιασμό σε ποσοστό 51% αλλά και μία επιφυλακτικότητα σε ποσοστό 20%. Αυτή η επιφυλακτικότητα προέρχεται από το δεδομένο ότι όλο το υπαλληλικό προσωπικό γνωρίζει ότι στην Π.Ε. Αρκαδίας δεν υπάρχει η πολιτική βούληση για να εφαρμοστούν σύντομα όλες αυτές οι τεχνολογικές

αναβαθμίσεις που επιβάλλονται για την καλύτερη και ορθότερη λειτουργία της Διοίκησης. Παρόλα αυτά το 51% και το 12% του υπαλληλικού δυναμικού που δηλώνουν ενδιαφέρον και ενθουσιασμό αντίστοιχα μας δίνει θετικές υποσχέσεις ότι η Π.Ε. Αρκαδίας θα προχωρήσει σε τεχνολογική εξέλιξη άμεσα χωρίς πολλά εμπόδια και καθυστερήσεις. Από το τελευταίο ερώτημα της έρευνας αυτής και έχοντας ένα 95% του υπαλληλικού δυναμικού που βλέπει θετικά την εφαρμογή όλων αυτών των λειτουργικών λογισμικών που πρόκειται να εφαρμοστούν, καταλαβαίνουμε ότι θέλουν αυτές τις οργανωσιακές αλλαγές γιατί ξέρουν ότι οι απαιτήσεις των πολιτών και της Διοίκησης συνεχώς αυξάνονται. Επίσης γνωρίζουν πολύ καλά ότι δεν μπορούν και να το αποφύγουν. Ήδη τα Υπουργεία το ένα μετά το άλλο χρησιμοποιούν ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων και δεν δέχονται έγγραφα από άλλες Δημόσιες Υπηρεσίες με άλλο τρόπο διακίνησης. Επίσης το Εθνικό τυπογραφείο μπορεί να μην έχει εφαρμόσει την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων ακόμα άλλα όλα τα email που λαμβάνει τα θέλει ψηφιακά υπογεγραμμένα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 1) Kotler Philip, Keller Kevin Lane, (2009) Μάρκετινγκ Μάνατζμεντ,
- 2) Πομπόρτσης Ανδρέας, Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση,
- 3) Τζήκος Βασίλειος, (2007), Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση,
- 4) Σάσσαλου Ευφροσύνη, (2011), Στρατηγική Επιχειρηματικότητα και Οργανωσιακή Αλλαγή στο Δημόσιο Τομέα,
- 5) Παπαϊωάννου Ι, (2008), Οργανωσιακή αλλαγή,
- 6) Μιχιώτης Σ, Οικονόμου Κ, (2006), Η έννοια και η σημασία της επιχειρηματικότητας σήμερα,
- 7) Ζαμπετάκης Λ, (2007), Μεθοδολογία για την ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας στο Δημόσιο τομέα,
- 8) Gerry Johnson, Richard Whittington....., (2016), Βασικές αρχές στρατηγικής των επιχειρήσεων,
- 9) Jones John, Powers Elizabeth, (2004), Change Management: The three elements of transformation,

Πηγές από internet

- 1) <https://www.lawspot.gr/nomikes-plirofories/nomothesia/genikos-kanonismos-gia-tin-prostasia-dedomenon>
- 2) <http://www.odigostoupoliti.eu/ilektroniki-diakinisi-engrafon-tou-dimosiou-tomea/>
- 3) https://europa.eu/european-union/index_el
- 4) <https://diavgeia.gov.gr>
- 5) <https://www.ekdd.gr/>
- 6) <http://www.ermis.gov.gr>
- 7) <http://www.ebusinessforum.gr/bysubject/>

- 8) <https://ots.gr/προϊόντα/βασικού-σκοπού/ηλεκτρονική-διαχείριση-διαδικασιών/>
- 9) <https://www.ibcl.gr/seminaria>
- 10) <https://www.gdpreu.org/>
- 11) <https://www.epe.org.gr/>

Πηγές από Υπουργεία

- 1) <https://government.gov.gr/parousiasi-tou-kentrikou-sistimatos-ilektronikis-diakinisis-engrafon-dimosiou/>
- 2) <http://www.yap.gov.gr/index.php/themata-enimerosis-politi/lista-syxnon-erotiseon-apantiseon.html?view=category&id=156>
- 3) <http://www.aped.gov.gr/>
- 4) <http://www.ydmed.gov.gr>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ Π.Ε. ΑΡΚΑΔΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. ΦΥΛΟ: Άνδρας Γυναίκα
2. ΗΛΙΚΙΑ: 18-30 31-40
 41-50 51-65
3. ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ: Προϊστάμενος-η Υπάλληλος
4. ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ: Υποχρεωτική Δευτεροβάθμια
 Τριτοβάθμια Μεταπτυχιακό
5. ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ:
6. ΠΡΙΝ ΕΡΓΑΣΤΕΙΤΕ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΟΙ ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΗΤΑΝ:
- Ελάχιστες Λίγες Αρκετές Πολύ καλές Άριστες

7. ΕΧΕΤΕ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΕΙ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ Ή ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ;

Ναι Όχι

8. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ ΣΑΣ; Ναι
Όχι

9. ΑΙΣΘΑΝΕΣΤΕ ΑΝΕΤΑ ΝΑ ΓΡΑΦΕΤΕ ΣΤΟΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ;

Καθόλου Ελάχιστα Σε μέτριο βαθμό Πολύ
Πάρα πολύ

10. ΕΙΣΤΕ ΕΞΟΙΚΕΙΩΜΕΝΟΙ ΜΕ ΑΛΛΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ (ΚΙΝΗΤΑ ΤΗΛΕΦΩΝΑ, ΑΤΜ, Ε-BANKING ΚΛΠ);

Καθόλου Ελάχιστα Σε μέτριο βαθμό Πολύ
Πάρα πολύ

11. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ (INTERNET) ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΑΣ Ή ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ ΣΑΣ;

Καθόλου Ελάχιστα Σε μέτριο βαθμό Πολύ
Πάρα πολύ

12. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ (E-MAIL);

Καθόλου Ελάχιστα Σε μέτριο βαθμό Πολύ
Πάρα πολύ

13. ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ;

Καθόλου Ελάχιστα Σε μέτριο βαθμό Πολύ
Πάρα πολύ

14. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΘΑ ΧΡΕΙΑΣΤΕΙΤΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ) ΓΙΑ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ;

Καθόλου Ελάχιστα Σε μέτριο βαθμό Πολύ
Πάρα πολύ

15. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΜΕ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ Η ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΘΑ ΒΕΛΤΙΩΘΕΙ, ΘΑ ΓΙΝΕΙ ΠΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΜΕ ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΚΟΣΤΟΣ;

Καθόλου Ελάχιστα Σε μέτριο βαθμό Πολύ
Πάρα πολύ

16. ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ GDPR (ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ) ΚΑΙ ΠΩΣ ΕΜΠΛΕΚΕΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ;

Καθόλου Ελάχιστα Σε μέτριο βαθμό Πολύ
Πάρα πολύ

17. ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΧΕΤΕ ΚΑΝΕΙ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΓΙΑ ΝΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΕΤΕ;

Καθόλου Ελάχιστα Σε μέτριο βαθμό Πολύ
Πάρα πολύ

18. ΣΑΣ ΕΧΕΙ ΧΟΡΗΓΗΘΕΙ ΑΠΟ ΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΑΣ ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ;

Ναι Όχι

19. Η ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΑΣ, ΣΑΣ ΠΡΟΚΑΛΕΙ:

Φόβο Επιφυλακτικότητα Αδιαφορία
Ενδιαφέρον Ενθουσιασμό

20. ΟΛΕΣ ΑΥΤΕΣ ΟΙ ΑΛΛΑΓΕΣ (ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ, GDPR, ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ) ΠΟΥ ΘΑ ΕΡΘΟΥΝ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΑΣ, ΣΕ ΣΥΝΤΟΜΟ ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ, ΕΝ ΟΨΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΕΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ, ΣΑΣ ΠΡΟΚΑΛΕΙ:

Φόβο Επιφυλακτικότητα Αδιαφορία
Ενδιαφέρον Ενθουσιασμό

21. ΠΩΣ ΣΚΟΠΕΥΕΤΕ ΝΑ ΑΝΤΙΔΡΑΣΕΤΕ – ΠΡΑΞΕΤΕ ΣΤΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΚΕΙΤΑΙ ΝΑ ΕΦΑΡΜΟΣΤΟΥΝ; (ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ, GDPR, ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ)

Θετικά Αρνητικά

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΠΟΥ ΑΦΙΕΡΩΣΑΤΕ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

Αθήνα, 14 Σεπτεμβρίου 2012

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ
ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ /
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ
ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ**

**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
Δ/ΚΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ/ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ
ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ**

ΘΕΜΑ: Εσωτερικός Κανονισμός για την ηλεκτρονική έκδοση και διακίνηση εγγράφων του ΥΔιΜΗΔ.

Σχετικές διατάξεις:

1. Το Νόμο 3979/2011 (ΦΕΚ 138/Α/2011) «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» και ειδικότερα τα άρθρα 9, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 22, 25 και 48.
2. Το Νόμο 3861/2010 (ΦΕΚ 3861/Α/2010) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις».

3. Το Νόμο 3528/2007 (ΦΕΚ 26/Α/2007) «Κύρωση του Κώδικα κατάστασης Δημόσιων Πολιτικών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων ΝΠΔΔ» και ειδικότερα το άρθρο 25.
4. Το Νόμο 2472/2007 (ΦΕΚ 50/Α/1997) «Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα».
5. Το Νόμο 2690/1999 (ΦΕΚ 45/Α/1999) «Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας» και ειδικότερα τα άρθρα 3, 5 και 11.
6. Την απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Υφυπουργό Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Μανούσο – Κωνσταντίνο Βολουδάκη», αριθ. 76051/Η/05-07-2012 (ΦΕΚ Β' 2091/Β/05-07-2012).
7. Την απόφαση «Κύρωση Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» του Υφυπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ΥΑΠ/Φ40.4/1/989/10/4/2012 (ΦΕΚ 1301/Β'/12-04-2012).
8. Την απόφαση ΥΑΠ/Φ.40.4/3/1031 του Υφυπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, «Ρυθμίσεις για το Ηλεκτρονικό Δημόσιο Έγγραφο» (ΦΕΚ 1317/Β/2012).
9. Τον Κανονισμό Επικοινωνίας των Δημοσίων Υπηρεσιών (Ιανουάριος 2003).

Δεδομένης της ανάγκης για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης αλλά και της μείωσης του κόστους λειτουργίας της, έχει καταρτιστεί ο παρών κανονισμός για την ηλεκτρονική έκδοση και ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων που αξιοποιεί υφιστάμενες υποδομές του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔιΜΗΔ) καθώς και υπηρεσίες που παρέχονται από το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις».

Άρθρο 1 Ορισμοί

Για τους σκοπούς του κανονισμού νοείται ως:

1. **Συντάκτης Ηλεκτρονικού Εγγράφου:** Ο δημιουργός σχεδίου ηλεκτρονικού εγγράφου χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικές εφαρμογές γραφείου.
2. **Υπάλληλος αρμόδιος για το χειρισμό του συστήματος διαχείρισης εγγράφων:** Είναι, ένας ή περισσότεροι υπάλληλοι ανά υπηρεσιακή μονάδα οι οποίοι έχουν δικαίωμα πρόσβασης σε σύστημα αρχειοθέτησης ή/και διαχείρισης εγγράφων.

3. **Υπάλληλος αρμόδιος για τη διοικητική υποστήριξη της μονάδας:** Ένας ή περισσότεροι υπάλληλοι ανά υπηρεσιακή μονάδα που έχουν οριστεί για την ορθή παρακολούθηση της διακίνησης των ηλεκτρονικών εγγράφων.
4. **Παρακολούθηση αλλαγών:** Δυνατότητα που παρέχεται από τις εφαρμογές επεξεργαστών κειμένου για την επισήμανση των αλλαγών που προκαλούνται στο έγγραφο μετά την αρχική του δημιουργία.
5. **Προσθήκη σχολίων:** Δυνατότητα που παρέχεται από τις εφαρμογές επεξεργαστών κειμένου για την προσθήκη στο σχέδιο του εγγράφου σχολίων ιδίως όπως παρατηρήσεις, επιφυλάξεις κ.α.
6. **Προσθήκη προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής:** Δυνατότητα που παρέχεται από τις εφαρμογές επεξεργαστών κειμένου για την προσθήκη προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής με σκοπό την ταυτοποίηση των στοιχείων του υπογράφοντος και την αποτροπή της αλλοίωσης του ηλεκτρονικού εγγράφου.
7. **Αίτηση αποδεικτικού παράδοσης – ανάγνωσης:** Δυνατότητα που παρέχεται από τις εφαρμογές ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για αίτηση από τον παραλήπτη του μηνύματος για αποστολή επιβεβαιωτικού μηνύματος για τη λήψη και την ανάγνωση του μηνύματος.
8. **Πρωτότυπο ηλεκτρονικό έγγραφο:** Πρωτότυπο ηλεκτρονικό έγγραφο είναι αυτό που φέρει την προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή του έχοντος την αρμοδιότητα για την τελική υπογραφή του.

Άρθρο 2 Πεδίο Εφαρμογής – Αντικείμενο

Ο παρών κανονισμός αφορά:

- 1) στην έκδοση και διακίνηση μη διαβαθμισμένων εγγράφων με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, εντός των Υπηρεσιών του **ΥΔιΜΗΔ**,
- 2) στην κατάρτιση, σύνταξη, προώθηση για υπογραφή, δημιουργία ακριβούς αντιγράφου, διεκπεραίωση των εξερχόμενων και το χειρισμό εισερχόμενων εγγράφων.

Ο παρών κανονισμός ισχύει με την επιφύλαξη των κανόνων για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα καθώς και των εγγράφων, στα οποία περιλαμβάνονται ευαίσθητα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, όπως αυτά ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία.

Άρθρο 3 Δημιουργία σχεδίου ηλεκτρονικού εγγράφου

1. Ο συντάκτης του ηλεκτρονικού εγγράφου δημιουργεί το έγγραφο με χρήση επεξεργαστή κειμένου.¹ Ο επεξεργαστής κειμένου ρυθμίζεται

¹ Για την κεντρική υπηρεσία του ΥΔιΜΗΔ με βάση τις διαδικασίες προμηθειών οι διαθέσιμοι επεξεργαστές κειμένου είναι κυρίως Microsoft Word (έκδοση 2003, 2007, και 2010) και τα αρχεία που θα παράγονται θα είναι σε μορφή doc (έκδοση 97-2003).

- έτσι ώστε να φαίνεται το ονοματεπώνυμο του συντάκτη του εγγράφου στα μεταδεδομένα του εγγράφου.
2. Στο σχέδιο του εγγράφου τίθεται στην πρώτη σελίδα πλαίσιο κειμένου με τη λέξη «ΣΧΕΔΙΟ».
 3. Μετά τη ολοκλήρωση της σύνταξης του σχεδίου του εγγράφου ενεργοποιείται η δυνατότητα παρακολούθησης αλλαγών της εφαρμογής του επεξεργαστή κειμένου.
 4. Ο συντάκτης του εγγράφου προσθέτει τυχόν παρατηρήσεις ή επιφυλάξεις εφόσον αυτό απαιτείται.

Άρθρο 4 Διακίνηση σχεδίου ηλεκτρονικού εγγράφου στην ιεραρχία

1. Το σχέδιο του εγγράφου προωθείται από το συντάκτη στην ιεραρχία με δύο τρόπους:
 - 1.1. Με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μέσα από τον προσωπικό λογαριασμό του συντάκτη του εγγράφου που του έχει αποδοθεί από την Υπηρεσία².
 - 1.1.1. Πριν από την αποστολή του μηνύματος έχει ενεργοποιηθεί η Αίτηση Αποδεικτικού Ανάγνωσης ή/και η Αίτηση Αποδεικτικού Παράδοσης.
 - 1.2. Με σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων³ στο οποίο:
 - 1.2.1. Εισάγεται το σχέδιο του εγγράφου στο σύστημα
 - 1.2.2. Αρχαιοθετείται το σχέδιο του εγγράφου
 - 1.2.3. Δρομολογείται το σχέδιο του εγγράφου στον αρμόδιο παραλήπτη
 2. Ο παραλήπτης λαμβάνει μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε από τον αποστολέα (1.1) είτε αυτόματα από το σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων (1.2).
3. Ο παραλήπτης του μηνύματος επιβεβαιώνει τη λήψη του μηνύματος με δύο τρόπους:
 - 3.1. Στην περίπτωση που έλαβε μήνυμα από τον αποστολέα επιβεβαιώνει τη λήψη του με μήνυμα προς τον αποστολέα⁴.

² Στην περίπτωση του ΥΔιΜΗΔ ο λογαριασμός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που χρησιμοποιείται είναι αυτός που παρέχεται από το Δίκτυο «Σύζευξισ». Οι εφαρμογές ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με βάση τις διαδικασίες προμηθειών που είναι διαθέσιμες είναι κυρίως Microsoft Outlook εκδόσεις 2003, 2007, 2010 και Microsoft Outlook Express.

³ Στην περίπτωση της κεντρικής υπηρεσίας του ΥΔιΜΗΔ με βάση τις διαδικασίες προμηθειών αυτό θα γίνεται με την εφαρμογή Πάπυρος Millennium III .

⁴ Στην περίπτωση του ΥΔιΜΗΔ αποστολή αυτή γίνεται είτε αυτοματοποιημένα από το λογαριασμό του στο Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξισ», είτε μέσα από την εφαρμογή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

- 3.2. Στην περίπτωση που έλαβε μήνυμα από το σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων εισέρχεται στο σύστημα με τους προσωπικούς του κωδικούς και λαμβάνοντας το έγγραφο ενημερώνεται αυτόματα ο αποστολέας.

Άρθρο 5 Προσθήκη σχολίων στο σχέδιο του εγγράφου.

1. Ο προϊστάμενος του συντάκτη του ηλεκτρονικού εγγράφου, εφόσον κρίνει ότι απαιτείται, τροποποιεί το σχέδιο του εγγράφου, διατηρώντας την παρακολούθηση αλλαγών ενεργοποιημένη ή προσθέτει σχόλια σε αυτό, όπως παρατηρήσεις και επιφυλάξεις. Η εφαρμογή του επεξεργαστή κειμένου του προϊσταμένου ρυθμίζεται έτσι ώστε στις αλλαγές και στα σχόλια που προστίθενται να φαίνεται το πλήρες και ακριβές ονοματεπώνυμο του. Εφόσον αυτό δεν είναι δυνατό τότε τα σχόλια συμπληρώνονται και με το ονοματεπώνυμο του προϊσταμένου.
2. Τα βήματα του άρθρου 4 και της παρ. 1 του άρθρου αυτού επαναλαμβάνονται μέχρι να ολοκληρωθεί η προσθήκη τυχόν σχολίων από τη διοικητική ιεραρχία.
3. Το σχέδιο του εγγράφου επιστρέφει στο συντάκτη με βάση τα βήματα του άρθρου 4.

Άρθρο 6 Προσθήκη προηγμένων ηλεκτρονικών υπογραφών από την ιεραρχία – προετοιμασία εγγράφου για διεκπεραίωση.

1. Ο συντάκτης του εγγράφου παραλαμβάνει το σχέδιο του ηλεκτρονικού εγγράφου επιβεβαιώνοντας τη λήψη του με βάση τα αντίστοιχα βήματα του άρθρου 4.
2. Ο συντάκτης διαμορφώνει το σχέδιο εγγράφου ενσωματώνοντας τις αλλαγές όπως αυτές προκύπτουν από τα σχόλια της διοικητικής ιεραρχίας και διαγράφοντας τα σχόλια αυτά.
3. Ο συντάκτης εφόσον έχει αντίθετη γνώμη για την εντελλόμενη ενέργεια, διατυπώνει τις επιφυλάξεις του με την προσθήκη σχολίων στο σχέδιο του ηλεκτρονικού εγγράφου.
4. Το σχέδιο του ηλεκτρονικού εγγράφου προσυπογράφεται με την προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή του συντάκτη και αποστέλλεται στη διοικητική ιεραρχία για προσυπογραφή με βάση τα βήματα του άρθρου 4.
5. Ο τελικός υπογράφων⁵ της διοικητικής ιεραρχίας αφού υπογράψει το έγγραφο το επιστρέφει με βάση τα οριζόμενα στο άρθρο 4 στο συντάκτη ή άλλο υπάλληλο που ορίζεται από την Υπηρεσία, ο οποίος επιβεβαιώνει ότι το σχέδιο του εγγράφου έχει υπογραφεί από όλους τους αρμοδίους. Σε

⁵ Ο τελικός υπογράφων του σχεδίου είναι το όργανο στο οποίο ανήκει η αρμοδιότητα έκδοσης του εγγράφου ή το όργανο που είναι νόμιμα εξουσιοδοτημένο

περίπτωση που δεν είναι δυνατή η υπογραφή του εγγράφου από όλη την ιεραρχία, αναγράφεται στο έγγραφο η σχετική αιτιολόγηση.

6. Ο συντάκτης προωθεί το έγγραφο στο χειριστή του συστήματος διαχείρισης εγγράφων για τη καταχώρηση και την αρχειοθέτηση του.
7. Το έγγραφο προωθείται μέσα από το σύστημα διαχείρισης εγγράφων στην πολιτική ηγεσία για υπογραφή.

Άρθρο 7 Διεκπεραίωση εγγράφου

1. Το έγγραφο επιστρέφει υπογεγραμμένο στον αρμόδιο, για τη διοικητική υποστήριξη της μονάδας υπάλληλο.
2. Ο υπάλληλος προωθεί το υπογεγραμμένο έγγραφο στην αρμόδια μονάδα στο χειριστή του συστήματος διαχείρισης εγγράφων.
3. Ο χειριστής του συστήματος διαχείρισης εγγράφων προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:
 - 3.1. Ψηφιοποιεί το υπογεγραμμένο έγγραφο, εφόσον απαιτείται.
 - 3.2. Καταχωρεί την τελική έκδοση του ηλεκτρονικού εγγράφου που φέρει προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή του ψηφιοποιημένου εγγράφου στο σύστημα διαχείρισης εγγράφων.
 - 3.3. Αποστέλλει το τελικό έγγραφο στο συντάκτη του εγγράφου με βάση τις διαδικασίες του άρθρου 4.
4. Ο συντάκτης του ηλεκτρονικού εγγράφου παραλαμβάνει το έγγραφο και:
 - 4.1. Ενσωματώνει το σύνολο των σχολίων και τις τροποποιήσεις του έχοντος την αρμοδιότητα για την υπογραφή του εγγράφου στο τελικό ηλεκτρονικό έγγραφο σε συνεργασία με τη διοικητική του ιεραρχία,
 - 4.2. Αφαιρεί το πλαίσιο κειμένου με τη λέξη «ΣΧΕΔΙΟ»,
 - 4.3. Αφαιρεί τυχόν σχόλια παρατηρήσεις και επιφυλάξεις από το ηλεκτρονικό έγγραφο,
 - 4.4. Προσδιορίζει τα στοιχεία επικοινωνίας των παραληπτών του εγγράφου,
 - 4.5. Αρχειοθετεί το ηλεκτρονικό έγγραφο και το δρομολογεί προς το Τμήμα της Γραμματείας με βάση τα βήματα του άρθρου 4, σε συνεργασία με τον υπάλληλο που είναι χρήστης του συστήματος διαχείρισης εγγράφων.
5. Ο υπάλληλος του Τμήματος Γραμματείας:
 - 5.1. Παραλαμβάνει το έγγραφο όπως διαμορφώθηκε με τις ρυθμίσεις της παραγράφου 4 του άρθρου 7 και το αντιπαραβάλλει με το ηλεκτρονικό έγγραφο που είναι αρχειοθετημένο στο σύστημα διαχείρισης εγγράφων και έχει την υπογραφή εκείνου που έχει την αρμοδιότητα για την τελική υπογραφή του.
 - 5.2. Πρωτοκολλεί το έγγραφο και προσθέτει σε αυτό αριθμό πρωτοκόλλου και ημερομηνία.
 - 5.3. Αποστέλλει το έγγραφο στο συντάκτη του εγγράφου, εφόσον το έγγραφο οφείλει να αναρτηθεί με βάση τις διατάξεις του νόμου 3861/2010 στο πρόγραμμα Διαύγεια.

6. Ο συντάκτης του εγγράφου:
 - 6.1. Επιμελείται την ανάρτηση του εγγράφου στο Πρόγραμμα «Διαύγεια» εφόσον απαιτείται και προσθέτει το ΑΔΑ στο έγγραφο.
 - 6.2. Αποστέλλει το έγγραφο στο Τμήμα Γραμματείας όπως ορίζεται στο άρθρο 7, παρ. 4.5
7. Ο υπάλληλος τους Τμήματος Γραμματείας
 - 7.1. Προσθέτει πλαίσιο κειμένου με τη λέξη «Ακριβές Αντίγραφο» και το ονοματεπώνυμο του και τα στοιχεία του Τμήματος Γραμματείας του Υπουργείου.
 - 7.2. Μετατρέπει το έγγραφο σε μορφή συμβατή με το πρότυπο ISO 32000-1:2008 (PDF).⁶
 - 7.3. Ο Προϊστάμενος του Τμήματος Γραμματείας υπογράφει ψηφιακά το ηλεκτρονικό έγγραφο με χρήση χρονοσήμανσης⁷.
 - 7.4. Αρχαιοθετεί στην εφαρμογή διαχείρισης εγγράφων το ακριβές αντίγραφο ως νέα έκδοση του ηλεκτρονικού εγγράφου
 - 7.5. Αποστέλλει το έγγραφο στους παραλήπτες σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή.
 - 7.6. Σημειώνει την ένδειξη «ΕΞΗΛΘΕ» καθώς και την ημερομηνία αποστολής του εγγράφου, στην εφαρμογή διαχείρισης εγγράφων.

Άρθρο 8 Χρέωση εισερχόμενων εγγράφων

1. Τα εισερχόμενα έγγραφα πρωτοκολλούνται από υπάλληλο του Τμήματος Γραμματείας.
2. Τα εισερχόμενα έγγραφα χρεώνονται ανάλογα, με δύο τρόπους:
 - 2.1. Τα ηλεκτρονικά έγγραφα αρχαιοθετούνται από τον υπάλληλο του Τμήματος Γραμματείας και συσχετίζονται με τον αριθμό πρωτοκόλλου που έχει αποδοθεί. Ο υπάλληλος του Τμήματος Γραμματείας δρομολογεί και χρεώνει τα εισερχόμενα ηλεκτρονικά έγγραφα στις συναρμόδιες οργανικές μονάδες του Υπουργείου με βάση τα βήματα του άρθρου 4.
 - 2.2. Τα έγγραφα σε έντυπη μορφή ψηφιοποιούνται είτε από υπάλληλο του πρωτοκόλλου είτε από υπάλληλο της αρμόδιας οργανικής μονάδας και στη συνέχεια συσχετίζονται με τον αριθμό πρωτοκόλλου, που έχει αποδοθεί από το Τμήμα Γραμματείας. Ακολούθως, χρεώνονται στις συναρμόδιες οργανικές μονάδες με ηλεκτρονικό τρόπο με βάση τα βήματα του άρθρου 4. Εισερχόμενα που δεν είναι δυνατή ή δεν επιτρέπεται εκ του νόμου η

⁶ Για τη περίπτωση του ΥΔιΜΗΔ η μετατροπή των εγγράφων σε PDF γίνεται με χρήση του Microsoft Word 2010.

⁷ Για τη περίπτωση του ΥπΔιΜΗΔ η υπογραφή του εγγράφου με προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή γίνεται με την εφαρμογή JSigndf.

ψηφιοποίηση τους όπως π.χ. τόμοι βιβλίων, προσφορές για διαγωνισμούς ακολουθούν τη συμβατική διαδικασία χρέωσης.

Άρθρο 9 Έναρξη Ισχύος

Ο Κανονισμός αυτός ισχύει για το ΥΔιΜΗΔ από 17 Σεπτεμβρίου 2012.

**Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ
ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

ΜΑΝΟΥΣΟΣ – ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΒΟΛΟΥΔΑΚΗ